**USER INTERVIEW REPORT**

**Project:** EmpathicWear

**Researcher:** Daan Dobbelaere

**Research goal:**

* Op welk vlak kan efficiëntie verbeterd worden op de werkvloer?
* Welke factoren zorgen voor stress en werkdruk in een welke kantooromgeving?

**Research method:** user interview (N=3)

* Persoonlijk nagaan of het concept aan de noden voldoet.
* Om het probleem tot een zekere diepte te verstaan is het handig om een user interview te gebruiken.
* Diep proben tijdens het interview zal helpen bij de hoofdzaak van dit project:  
  De oorzaken van het probleem achterhalen.   
  Men diep doorvragen en oppervlakkige antwoorden vermijden.

**Protocol (**[**interview protocol.docx**](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/EVttx7hZB4NGqJ2PyaAd68YBRyqRtWeNxsbJy6EHmc6t4g?e=HqKpGa)**)**

* Timeframe: 17/10/2024 tot 27/10/2024
* Respondenten (N=3):
* Dieter: facilitair beheer
* Lennart: architect
* Ignace: reclamebureau
* Hoofdvragen:
* Hoeveel uur wordt er aan een bureau gewerkt?
* Hoe zien de pauzes eruit op de werkvloer?
* Waarom/wanneer is er al dan niet stress/druk op de werkvloer?

**Interview 1: Ignace (reclame)**

**transcriptie**: [**uitgeschreven interview IVA.docx**](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/ERTd9-QvnGZDv2pOWaKPPKQBMBF-B5Qk56akykBB0bcpqQ?e=PeJxk5)

**data** **analyse**:

Grootste oorzaak van stress:

Factoren die je werk negatief beïnvloeden, die je niet in de hand hebt. Dit kan gaan van internetproblemen tot mensen die je komen storen of gesprekken die niet goed uitkomen.

Grootste oorzaak van werkdruk/thuiswerk:

Tijdens de werkdag niet genoeg effectief gewerkt of niet efficiënt gewerkt. Dit komt door oncontroleerbare factoren, zoals deze eerder vermeld, maar hoofdzakelijk door afleiding. De grootste afleiding zijn meldingen van je gsm, computer, etc. en gestoord worden tijdens het gefocust werken.

Zaken die leiden tot efficiënt werk:

* Meldingen afzetten van gsm en computer
* Gezonde deadlines zetten
* Duidelijk maken wanneer je gefocust aan het werk bent
* Juiste pauzes pakken op het juiste moment
* Meetings niet langer dan 45 minuten
* Ochtendwerk
* Meeting goed inplannen
  + Weten wanneer een online meeting beter is

Gezond dagelijks werken aan een bureau:

* Bewegen in de pauzes
* Stand up desks
* Zo min mogelijk werk meenemen naar huis
* Prikkels beperken
* Loslaten wat je niet kan controleren

**Implicaties voor design:**

* Focussen op efficiënt werken
* Empathische deel: tonen aan collega’s wanneer je liever niet gestoord wordt,   
  of tonen wanneer je stress/werkdruk hebt.
* Stress en werkdruk vermijden door je werk zo efficiënt en effectief mogelijk te doen.
* Bijzaak: werken aan bureau gezonder maken

**Interview 2: Lennart (architect)**

**transcriptie**: [**uitgeschreven interview LC.docx**](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/EZGscTC2oZ1AqWBYHsVJNrcB-O9zLka211VuZiXnjTZlOA?e=FRMucD)

**data** **analyse**:

Grootste oorzaak van stress:

Externe factoren die invloed hebben op je werk. Dit gepaard met slechte communicatie zorgt voor moeilijker werk. Grootste oorzaak is dus onrechtstreeks slechte communicatie.

Grootste oorzaak van werkdruk/thuiswerk:

Persoonlijk is de reden van Lennart omdat het zijn passie is. Voor hem is een project nooit af en wil hij steeds verbeteren. Dit gepaard met een grote verantwoordelijkheid en een job vol deadlines.

Bij de werknemers heeft dit vaak te maken met te veel werk hebben of ergens vastzitten.

Zaken die leiden tot efficiënt werk:

* Soms eens pauze nemen
* Gezonde werkdruk voelen (deadlines)
* Stilte tijdens het concentreren
* Langere periodes kunnen concentreren
* Goede motivatie gepaard met goede werksfeer
* communicatie

Gezond dagelijks werken aan een bureau:

* Pauzes nemen
* Sporten na/voor/tijdens het werk
* Stand-up desks
* Fietsen naar het werk

**Implicaties voor design:**

* Empathisch: communicatie. Belangrijk voor efficiëntie en groepssfeer. Kan ook helpen bij het halen van deadlines of persoonlijke problemen.
* Zorgen dat er ruimte is voor pauzes
  + Beweging tijdens de pauzes
* Stilte tijdens het werken
* Werk en thuis gescheiden houden
* Zorgen voor appreciatie

**Interview 3: Dieter (facilitair beheer)**

**Transcriptie:** [**uitgeschreven interview DD.docx**](https://ugentbe-my.sharepoint.com/:w:/g/personal/daan_dobbelaere_ugent_be/EagDVfUCMZlKsvx_L_85ZygBfduw3sjKv8SsMO0_-VdRkA?e=N6yoP4)

**data** **analyse**:

Grootste oorzaak van stress:

Deadlines: vooral gezonde stress, te veel werk, werk niet graag doen, slechte communicatie, gevoel van onder geapprecieerd zijn, geen relativering.

Grootste oorzaak van werkdruk/thuiswerk:

Er is te veel werk: dit is niet direct te vermijden, slechte deadlines of werkverdeling zorgt voor slechte werkdruk,

Zaken die leiden tot efficiënt werk:

* Communicatie
* Pauzes
* Middageten heeft averechts effect
* Middageten afbakenen door “echte pauze

Gezond dagelijks werken aan een bureau:

* Pauzes buiten
* Niet constant aan computer werken

**Implicaties voor design:**

* Empathisch: communicatie. Belangrijk voor efficiëntie en groepssfeer. Kan ook helpen bij het halen van deadlines of persoonlijke problemen.
* Zorgen dat er ruimte is voor pauzes
  + Beweging tijdens de pauzes
* Zorgen voor appreciatie

**ALGEMENE IMPLICATIES:**

* Empathisch: **communicatie**. Belangrijk voor **efficiëntie** en groepssfeer.

Kan ook helpen bij het halen van deadlines of persoonlijke problemen.

* + tonen aan collega’s wanneer je liever niet gestoord wordt
    - Focussen op **efficiënt** werken
  + tonen wanneer je stress/werkdruk hebt.
  + Zorgen voor **appreciatie**
* **Stress** en werkdruk vermijden
  + Werk en thuis gescheiden houden
  + Werk zo efficiënt, leuk en effectief mogelijk te doen.
* Zorgen dat er ruimte is voor **pauzes**
  + Beweging tijdens de pauzes