

Concept test rapport 3.2



Vak: Gebruiksgericht ontwerpen

Design Challenge: Werkbaar werk in de zorg

Docenten: Bastiaan Baccarne & Yannick Christiaens

Studenten: Demaegdt Pieter, Schrijvers Finn, Tops Bram

Inleiding

Dit concept test protocol wordt gekaderd binnen het vak gebruikgericht ontwerpen met als thema: “Werkbaar werk in de zorg”. Take five heeft twee doelen, het analyseren, maar ook het bestrijden van burn-out bij zorgverleners die werken onder een hoge werkdruk. Dit gebeurt d.m.v. 3 componenten: een wearable die het stressniveau meet, een feedback unit die de status van alle gebruikers visualiseert en een verificator die doordachte pauzes zal voorstellen en loggen.

Methode (n=5):

[Concept test 3.1](#) heeft aangetoond hoe de feedbackunit moet functioneren en welke kernkwaliteiten essentieel zijn. Nu is het cruciaal om de **meest geschikte metafoor te vinden**, dit om op gepaste wijze de juiste emoties op te roepen. Om tot de beste keuze te komen, worden methoden ingezet voor het achterhalen van betekenisvolle en contextgevoelige metaforen. Zo wordt **via antroposemiotiek** onderzocht hoe zorgverleners betekenis geven aan vormen en bewegingen. **Emotional mapping** wordt ingezet om emotionele reacties op verschillende metaforen in kaart te brengen. Daarnaast zorgt **A/B-testing** ervoor dat concrete ontwerpvarianten systematisch worden vergeleken.

Eerst worden de **Wizard of Oz prototypes** getoond (3 in 1), vervolgens worden de bijhorende metaforen getoond (verschillende papieren afbeeldingen). Zorgverleners plaatsen deze op **Plutchiks Wheel of Emotions**, wat inzicht geeft in de gepercipieerde emotionele impact. Tegelijkertijd worden er doelgerichte vragen opgesteld om te achterhalen welk gevoel precies gewenst is.

Hierbij is het de bedoeling om het gewenst gevoel te koppelen aan de metafoor die dat gevoel het meest representeert.

Analyse

Om de resultaten te analyseren worden alle quotes in groep besproken en op een post-it geschreven. Vervolgens worden de inzichten van deze quotes bij op deze post-its geschreven. Uiteindelijk worden de post-its geprioriteerd met behulp van **dot-voting**, (zie Figuur 2). Dit biedt inzicht in de belangrijkste aandachtspunten, die als basis dienen voor het opstellen van de **design requirements**.

Materiaal:

- **Plutchiks Wheel of Emotions** op papier
- Prototypes: (feedbackunit met verschillende uitvoeringen in 1)
- Informed consent
- Foto's
- Notities

Respondenten (n=5)

Er is telefonisch contact gelegd met WZC Sint-Franciscus¹ in Deinze. In onderstaande tabel worden de respondenten kort beschreven:

Naam	Respondent type	Interview datum	Interview locatie
<i>Hilde Deschamps</i>	<i>Verpleegkundige</i>	<i>6/03/25</i>	WZC Sint-Franciscus
<i>Annelies Devollenaee</i>	<i>Zorgkundige</i>	<i>6/03/25</i>	WZC Sint-Franciscus
<i>Fien De Smet</i>	<i>Zorgkundige</i>	<i>6/03/25</i>	WZC Sint-Franciscus
<i>Bruno</i>	<i>Ergotherapeut</i>	<i>6/03/25</i>	WZC Sint-Franciscus
<i>Stijn Van Quickelberghe</i>	<i>Campusverantwoordelijke Vinkt/ Adjunct algemeen directeur</i>	<i>6/03/25</i>	WZC Sint-Franciscus

Omdat er gewerkt wordt met gebruikers dient er een ‘informed consent’ getekend te worden door elke participant. Deze documenten zijn te vinden in *Bijlagen*.

Ruwe data

Doorgaande de test zijn er foto's en nota's genomen. In dit deel worden alle uitspraken en observaties uiteengezet met bijhorende genomen foto's.

Foto's



Figuur 1: Concept test in WZC Sint Franciscus



Figuur 2: Analytische methode/ dot voting

Uitspraken en observaties uit de tests

De observaties van de metaforen kunnen teruggevonden worden in *Bijlagen*.

Stijn – directeur:

- “Zorgen voor begint bij goede zelfzorg”
- “Ik zou de eerste zijn die het wilt testen.”
- “Zelf als directeur zou ik het willen gebruiken.”
- “Het meten van psychosociaal welzijn is waardevol, maar het moet geen Franse Revolutie ontketen—stress is er, de oplossing ligt in ondersteuning.”
- “Normaal is er één zorgkar per sector maar tijdens de late dienst is er geen zorgkar.”

Bruno – ergotherapeut:

- “Koffietas vind ik leuk, heel duidelijk en toepasselijk”
- “Niet iedereen heeft baat bij het zien van andermans stressniveau à enkel gemiddelde”
- “Collega’s kennen elkaar ook, er was iemand waar het echt niet goed mee ging, het moet niet weggestoken worden maar enkel binnen de groep zichtbaar zijn”
- “Weergave om snel te kunnen checken: om niet tot aan de FU te hoeven lopen”

Hilde -verpleegkundige

- “Potverdorie de FU, staat weer beneden, als je stress ervaart moet het kalmeren: altijd een tegengestelde reactie oproepen: stress kalmeren”

Annelies – zorgkundige

- “Moet personaliseren: bijv. lievelingsliedje dat afspeelt bij, drukken op knop “

Fien - zorgkundige

- “Je moet leren loslaten: vandaag is het druk, morgen beter”
- “Er zijn bewoners die met de FU zouden weglopen”

Ontwerpvragen

Na ondervonden te hebben dat verwelkte bloemen een te herkenbaar en opvallend negatief stigma meedragen. Is er besloten om op zoek te gaan naar een meer passend metafoor dat als indicator kan dienen op de FU.

Deze **ontwerpvragen** worden hieronder beschreven met het bijhorende **inzichten** en **conclusies**.

Hoofdontwerpvragen

Functioneel: Wat zijn de mogelijke constraints en euvels aan het product?

Inzichten:

- **Technische Complexiteit:** Het combineren van meerdere gebruikersdata in één systeem vraagt om een robuuste en foutloze architectuur.
- **Privacy en Discretie:** Er moet een fijne balans gevonden worden tussen duidelijke signalering voor de gebruiker en het discreet houden van de feedback richting familieleden en bewoners. Ook moet er hiervoor rekening gehouden worden met de locatie van de FU.
- **Interface en Interactie:** De interface dient intuïtief en eenvoudig te zijn, zodat extra handelingen worden vermeden en gebruikers niet geneigd zijn het systeem te omzeilen.
- **Systeemomzeiling:** Gebruikers kunnen in stressvolle situaties geneigd zijn meldingen te negeren of aan te passen, wat de effectiviteit van het systeem kan verminderen.
- **Fysieke complexiteit:** Alle onderdelen moeten onverwoestbaar zijn. Dit houdt in dat ze waterdicht zijn, bestand tegen herhaaldelijk vallen en tegen botsingen met de muur.

Conclusie:

Het product moet technisch betrouwbaar, gebruiksvriendelijk en privacybewust zijn. Daarnaast moet het ontwerp zodanig zijn dat het omzeilen van signalen wordt voorkomen door een duidelijke, maar subtiele interactie.

Erin verwerken: 'Ik zie dat ze stress hebben maar ik kan ze geen oplossing bieden.

Emotioneel:

- Welke emoties wensen de gebruikers terug te zien/opgeroepen worden door het product?

Inzichten:

- **Positiviteit en Aanmoediging:** Het systeem moet een gevoel van welzijn en zelfzorg stimuleren, zodat gebruikers zich ondersteund voelen.
- **Vertrouwen en Herkenning:** Een herkenbare en consistente feedback (bijvoorbeeld via de gekozen metafoor) zorgt voor vertrouwen en een gevoel van veiligheid.
- **Kalmering en Ontspanning:** In stressvolle situaties moet het systeem een rustgevend effect hebben, zodat de gebruiker even kan ontspannen.
- **Persoonlijke Betrokkenheid:** Gebruikers waarderen een persoonlijke aanpak die hen erkent en motiveert, waardoor ze zich gezien en gewaardeerd voelen.

Conclusie:

Het systeem moet emoties oproepen die bijdragen aan een positieve, ondersteunende en ontspannen werkomgeving, waarin zorgmedewerkers zich veilig en persoonlijk betrokken voelen. De focus ligt hierbij op het opwekken van joy en rust.

- **Welke gevoelens worden gekoppeld aan welke metaforen? (zie bijlages: Plutchiks Wheel of Emotions, tabel met metaforen)**

- Vogel → Joy, herkenbaar
- Kampvuur → Grieve, te pusherig, slecht zelfbeeld
- Lichtgevende balkjes → Onduidelijk, amazement
- Konijn → Joy
- Koffietas → Tof, duidelijk, weinig stress bij volle tas
- Kangoeroe → Tof, technisch vraagstuk
- Constant bewegend object → Stress, associatie met luchtkwaliteit (corona)
- Tandwielen → Anger, “je blijft maar bezig”
- Hand → Anger, duidelijk signaal
- Dolfijn → Ontspanning, content, “dolfijn is blij”
- Kompas → Angst, “ik ben de weg kwijt”
- Windmolen → Ontspanning, omgekeerde draaibeweging
- Vlinder → Rustgevend, metafoor voor utopie
- Thermometer → Stress, woede bij hoge waarden
- Luchtverfrisser → Verwarrend, surprise
- Zon → Goed en warm gevoel

- **Welk metafoor past het best bij ons product?**

Uit het interview en de test bleek dat joy en rustgevende metaforen het meest geschikt zijn. De test toonde aan dat gebruikers de voorkeur geven aan metaforen die een gevoel van vertrouwen, geluk, rust en kalmte uitstralen. Van de voorgestelde metaforen sluiten dieren (dolfijnen, vlinders,...) en de koffietas hier het beste bij aan.

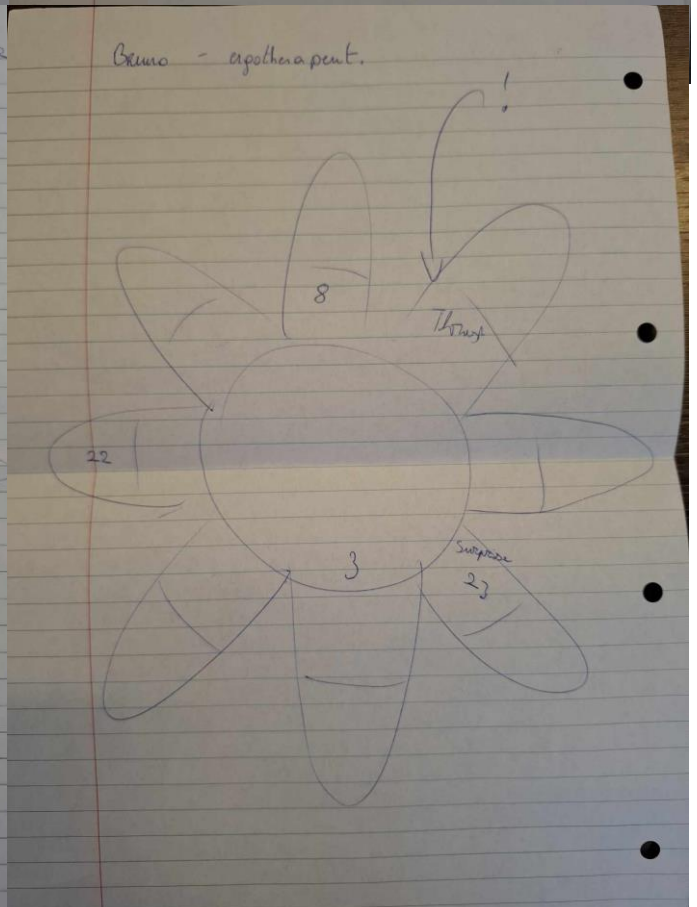
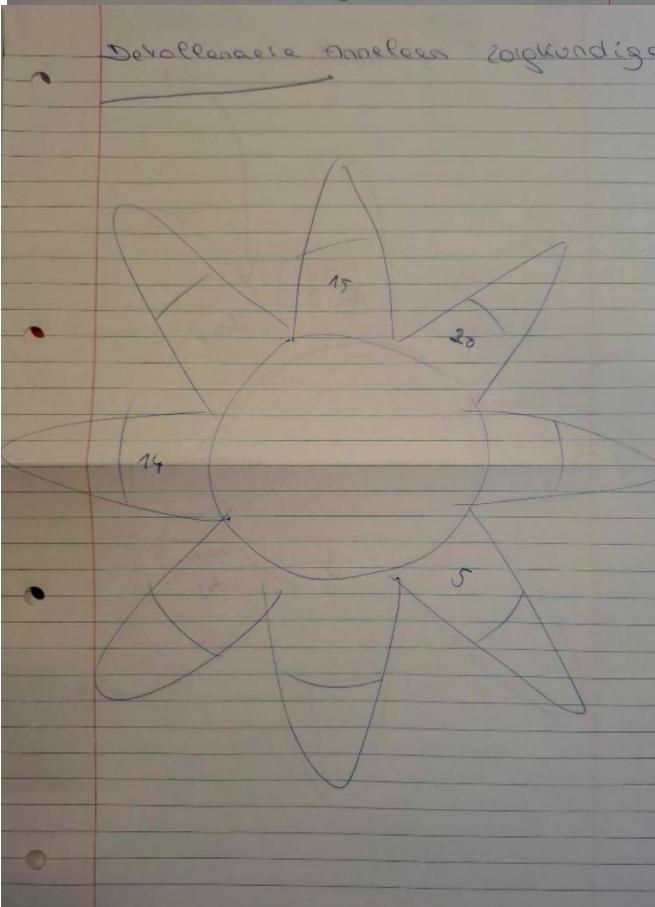
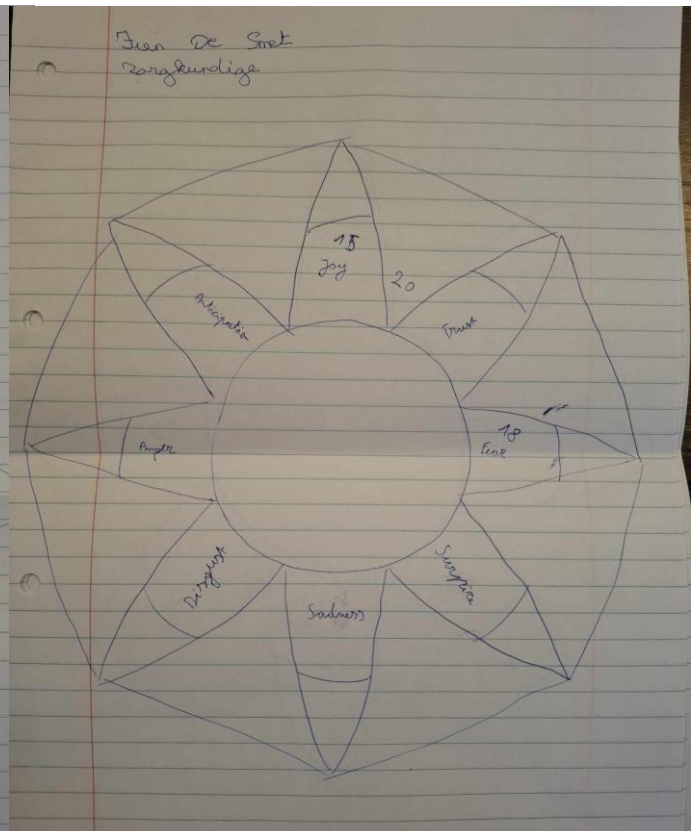
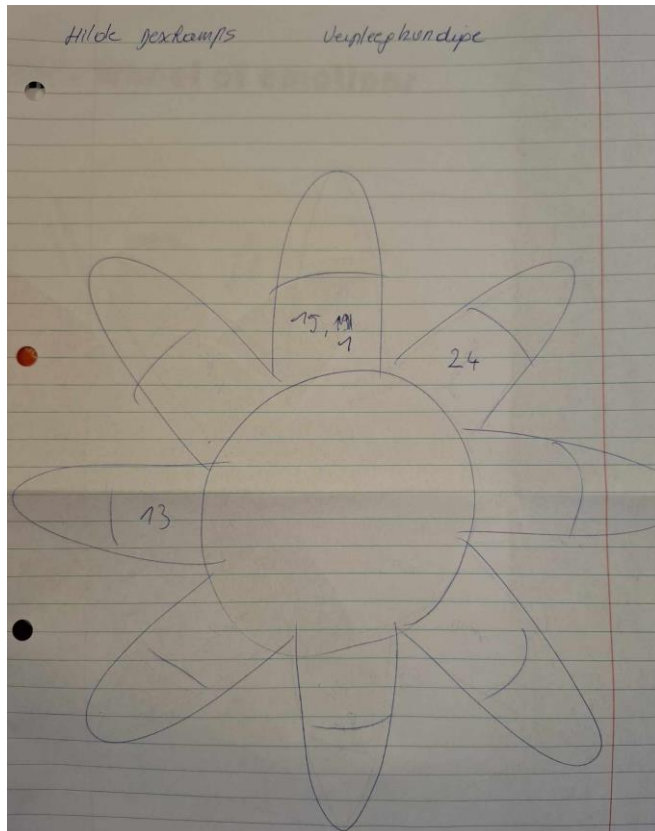
Conclusie: De FU moet een metafoor gebruiken van een dier of een koffietas en een rustgevende stimulans bieden, bijvoorbeeld door rustig te bewegen bij waargenomen stress.











Design requirements










Op basis van de gesprekken met het zorgpersoneel en de directeur zijn de volgende design requirements opgesteld.

ID	Design Requirements	Mo SC oW	Source	Date
DR1	De feedbackunit moet in de zorgpost staan.		Test 3.2	6/03/2025
DR2	De feedbackunit moet uiterst stevig en duurzaam zijn. Dit betekent dat het waterdicht is, bestand tegen stoten en honderden keren zonder schade kan worden laten vallen.		Test 3.2	6/03/2025
DR3	De feedbackunit mag niet makkelijk verplaatsbaar zijn.		Test 3.2	6/03/2025
DR4	De feedbackunit moet gebruik maken van rustgevende signalen.		Test 3.2	6/03/2025
DR5	Er zouden dieren gebruikt moeten worden in het signaalgeven.		Test 3.2	6/03/2025
DR6	Iedereens manier van signaalgeven moet gekozen kunnen worden.		Test 3.2	6/03/2025
DR7	Het moet ook andere data verzamelen zoals bijv. een stappenteller.		Test 3.2	6/03/2025
DR8	Voor het hele 'ecosysteem' ontwerpen niet enkel zorgmedewerkers.		Test 3.2	6/03/2025
DR9	Het moet snel controleerbaar zijn zonder fysiek naar een feedbackunit te moeten lopen		Test 3.2	6/03/2025
DR10	Niet iedereen moet andermans stressniveau kunnen zien, enkel een groepsindicatie.		Test 3.2	6/03/2025
DR11	Het mag geen grote veranderingen ("Franse Revolutie") veroorzaken, maar het moet wel waardevol zijn.		Test 3.2	6/03/2025
DR12	De FU moet de mogelijkheid hebben om met verschillende metaforen te werken.		Test 3.2	6/03/2025
DR13	De gebruikte metafoor moet rustgevend zijn en een gevoel van joy opwekken.		Test 3.2	6/03/2025

Bijlagen



Nr.	Afbeelding	Concept	Bevinden
1		Vogel vliegt tijdens goed bevinden. Landt op tak wanneer er pauze moet worden genomen.	Joy, "Herkenbaar"
2		Golfbeweging met lichtsignaal cfr. Wii disk input	
3		Kampvuur dat begint te smeulen bij verminderde prestatie en harder brandt naarmate "performatie"	Grieve (kampvuur begint de verminderen) "Te pusherig, slecht zelfbeeld"
4		Companion die zoals staafje omhoogkomt.	
5		Lichtgevende balkjes die kunnen pulseren	"Onduidelijk, amazement"
6		Ventilator die gaat draaien en lucht blaast	
7		Konijn dat komt kijken uit gat	Joy,
8		Koffietas die gaat oplichten	Tof ideeetje (als je tas beneden vol is heb je weinig stress, "Koffietas vind ik ne leuke, heel duidelijk"
9		Oplaadanimatie jbl	
10		Lamp die begint te branden/pulseren	

11		Kangoeroe die springt om te stimuleren. Die gaat zitten om te kalmeren	Tof maar hoe is het mogelijk “Die kangoeroe vind ik wel tof”
12		Constant bewegend object dat plots hard gaat bewegen/stilstaat	“Luchtkwaliteit corona referentie: met kanariepietje” Absoluut niet met geluid, het zou me stress geven, “goed snel, stress traag”
13		Tandwielen die blijven draaien/ vaststeken/ stoppen	Anger, “Blijft maar draaien, je blijft maar bezig”
14		Hand die omhooggaat/ gebaar uitdrukt.	Dit is wel een goeien, duidelijk signaal. Anger
15		Dolfijn die uit het water springt	Ontspanningen (1) (2) content (3) (4): “dolfijn is blij”
16		Vuurvliegje dat begint te pulseren/bewegen	
17		Bloem met bij op die sluit om de bij bij stress	
18		Kompas dat begint te draaien	“Draaien geeft angst, ik ben de weg kwijt”
19		Windmolen die draait	(2) ontspannen “Omgekeerde draaibeweging”
20		Vlinder die werkt zoals vogel en rust op bloem	“Metafoor voor utopie: vlinder” (2) (4): rustgevend

21		Puzzelstukken die oplichten en naar boven komen.	
22		Thermometer die stijgt	“(3) hoe meer gestrest hoe kwader je bent”
23		Luchtverfrisser die geur verspreid o.b.v. stress?	“Komt als verwarrend over: surprise”
24		Een zon die vanachter de wolken verschijnt	“Geeft een goed en war gevoel”
25		Een eend die uit het riet verschijnt	

INFORMED CONSENT

Naam van het project: Gebruiksgericht Ontwerpen:

"Werkbaar werk in de zorg"

Naam van het instituut: Ugent Campus Kortrijk

Naam van de onderzoeker: Demaegdt Pieter, Schrijvers Finn en Tops Bram

Naam van de respondent:

Ik, ondergetekende, de hierboven genoemde respondent, verklaar hierbij dat ik dat ik, als participant bij een gebruiksonderzoek in het kader van bovengenoemd project, aan bovengenoemd instituut,

- de uitleg over de aard van de vragen, taken en opdrachten die tijdens dit onderzoek zullen worden aangeboden heb gekregen of gelezen en dat me de mogelijkheid werd geboden om bijkomende informatie te verkrijgen.
- volledig uit vrije wil deelneem aan het gebruiksonderzoek.
- de toestemming geef aan de onderzoeker om mijn inbreng, inclusief mogelijke audio-opnames of video-beelden, op gepseudonimiseerde wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren in het kader van bovengenoemd project.
- op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten.
- ervan op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van de onderzoeksbevindingen kan krijgen, en ook de verwijdering van deze data te vragen.

Gelezen en goedgekeurd op (datum):

06/03/2025

Naam participant:

Handtekening participant:

INFORMED CONSENT

Naam van het project: Gebruiksgericht Ontwerpen:

"Werkbaar werk in de zorg"

Naam van het instituut: Ugent Campus Kortrijk

Naam van de onderzoeker: Demaegdt Pieter, Schrijvers Finn en Tops Bram

Naam van de respondent:

Ik, ondergetekende, de hierboven genoemde respondent, verklaar hierbij dat ik dat ik, als participant bij een gebruiksonderzoek in het kader van bovengenoemd project, aan bovengenoemd instituut,

- de uitleg over de aard van de vragen, taken en opdrachten die tijdens dit onderzoek zullen worden aangeboden heb gekregen of gelezen en dat me de mogelijkheid werd geboden om bijkomende informatie te verkrijgen.
- volledig uit vrije wil deelneem aan het gebruiksonderzoek.
- de toestemming geef aan de onderzoeker om mijn inbreng, inclusief mogelijke audio-opnames of video-beelden, op gepseudonimiseerde wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren in het kader van bovengenoemd project.
- op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten.
- ervan op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van de onderzoeksbevindingen kan krijgen, en ook de verwijdering van deze data te vragen.

Gelezen en goedgekeurd op (datum):

06/03/2025

Naam participant:

Handtekening participant:

INFORMED CONSENT

Naam van het project: Gebruiksgericht Ontwerpen:

"Werkbaar werk in de zorg"

Naam van het instituut: Ugent Campus Kortrijk

Naam van de onderzoeker: Demaegdt Pieter, Schrijvers Finn en Tops Bram

Naam van de respondent:

Ik, ondergetekende, de hierboven genoemde respondent, verklaar hierbij dat ik dat ik, als participant bij een gebruiksonderzoek in het kader van bovengenoemd project, aan bovengenoemd instituut,

- de uitleg over de aard van de vragen, taken en opdrachten die tijdens dit onderzoek zullen worden aangeboden heb gekregen of gelezen en dat me de mogelijkheid werd geboden om bijkomende informatie te verkrijgen.
- volledig uit vrije wil deelneem aan het gebruiksonderzoek.
- de toestemming geef aan de onderzoeker om mijn inbreng, inclusief mogelijke audio-opnames of video-beelden, op gepseudonimiseerde wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren in het kader van bovengenoemd project.
- op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten.
- ervan op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van de onderzoeksbevindingen kan krijgen, en ook de verwijdering van deze data te vragen.

Gelezen en goedgekeurd op (datum):

06/03/2025

Naam participant:

Handtekening participant:

INFORMED CONSENT

Naam van het project: Gebruiksgericht Ontwerpen:

"Werkbaar werk in de zorg"

Naam van het instituut: Ugent Campus Kortrijk

Naam van de onderzoeker: Demaegdt Pieter, Schrijvers Finn en Tops Bram

Naam van de respondent:

Ik, ondergetekende, de hierboven genoemde respondent, verklaar hierbij dat ik dat ik, als participant bij een gebruiksonderzoek in het kader van bovengenoemd project, aan bovengenoemd instituut,

- de uitleg over de aard van de vragen, taken en opdrachten die tijdens dit onderzoek zullen worden aangeboden heb gekregen of gelezen en dat me de mogelijkheid werd geboden om bijkomende informatie te verkrijgen.
- volledig uit vrije wil deelneem aan het gebruiksonderzoek.
- de toestemming geef aan de onderzoeker om mijn inbreng, inclusief mogelijke audio-opnames of video-beelden, op gepseudonimiseerde wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren in het kader van bovengenoemd project.
- op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten.
- ervan op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van de onderzoeksbevindingen kan krijgen, en ook de verwijdering van deze data te vragen.

Gelezen en goedgekeurd op (datum):

06/03/2025

Naam participant:

Handtekening participant:

INFORMED CONSENT

Naam van het project: Gebruiksgericht Ontwerpen:

"Werkbaar werk in de zorg"

Naam van het instituut: Ugent Campus Kortrijk

Naam van de onderzoeker: Demaegdt Pieter, Schrijvers Finn en Tops Bram

Naam van de respondent:

Ik, ondergetekende, de hierboven genoemde respondent, verklaar hierbij dat ik dat ik, als participant bij een gebruiksonderzoek in het kader van bovengenoemd project, aan bovengenoemd instituut,

- de uitleg over de aard van de vragen, taken en opdrachten die tijdens dit onderzoek zullen worden aangeboden heb gekregen of gelezen en dat me de mogelijkheid werd geboden om bijkomende informatie te verkrijgen.
- volledig uit vrije wil deelneem aan het gebruiksonderzoek.
- de toestemming geef aan de onderzoeker om mijn inbreng, inclusief mogelijke audio-opnames of video-beelden, op gepseudonimiseerde wijze te bewaren, te verwerken en te rapporteren in het kader van bovengenoemd project.
- op de hoogte ben van de mogelijkheid om mijn deelname aan het onderzoek op ieder moment stop te zetten.
- ervan op de hoogte ben dat ik op aanvraag een samenvatting van de onderzoeksbevindingen kan krijgen, en ook de verwijdering van deze data te vragen.

Gelezen en goedgekeurd op (datum):

06/03/2025

Naam participant:

Handtekening participant: