

Voorbeeldopbouw van een gespreksleidraad

In stap 3.2. Onderzoeken van factoren die het gedrag beïnvloeden stel je een gespreksleidraad op. Hier zie je een voorbeeld van zo'n gespreksleidraad.

Doelgedrag: veilig versturen van vertrouwelijke informatie via veilig programma X naar externen

- **Introductie:** kort kennismaken, toelichting geven op het doel van het gesprek, afstemmen hoe lang het gesprek ongeveer gaat duren.

Spelregels gesprek:

- Dit gesprek is in geen geval bedoeld om te controleren op welke manier je informatie deelt. Doel is om daadwerkelijk inzicht te krijgen in de manier waarop je dat doet, waar je tegenaan loopt en wat je nodig hebt om makkelijker en efficiënter je werk te kunnen doen.
- Ik wil je uitnodigen om vrijuit te spreken in dit gesprek, omdat ik graag wil weten hoe het écht zit. Vertel mij dus vooral ook de dingen die niet helemaal goed gaan. Deelname is overigens volledig vrijwillig en er zijn geen goede of foute antwoorden

- Anonimiteit: wat kun je hierover afspreken met de geïnterviewde (welke garantie kun je geven)?
- Evt. toestemming vragen voor het maken van een geluidsopname.

- **Nader kennismaken en betrokkenheid bij de organisatie:**

- Welke functie heb je?
- Bij welke afdeling werk je?
- Hoeveel jaar werk je bij de organisatie?
- Wat zijn voor jou de grootste uitdagingen in het werk?
- Wat vind je het mooiste van jouw werk?

- **Eerste associaties met onderwerp:** dit gesprek gaat over het delen van (vertrouwelijke) bestanden met externen. Wat zijn dan de eerste woorden, beelden en associaties die er bij jou naar boven komen?

- **Inzicht in huidige gedrag:**

- In hoeverre verstuur je wel eens databestanden naar externen?

- Wat zijn dat voor databestanden?
- Waar bestaan die bestanden uit?
- Naar wat voor soort externen verstuurt je deze bestanden?
- Met welke frequentie verstuurt je dit soort bestanden?
- Op wat voor soort momenten? In hoeverre bevatten deze databestanden/dit beeldmateriaal ook persoonsgegevens en/of gezondheidsinformatie?
- Hoe bepaal je dat?

- **Laatste keer:** Probeer hierbij ook in te zoomen op de laatste keer dat het gedrag plaatsvond (omdat we veel over ons gedrag vergeten). Kun je voor mij de laatste keer dat je een databestand verstuurde naar een externe voor de geest halen.

- Kun je mij vertellen hoe je toen te werk ging?
- Wat was de reden dat je het databestand verstuurde?
- Wat voor externe was het?
- Wat was het voor bestand?
- Waar bevond je je toen je het databestand deelde?
- Welk apparaat gebruikte je?
- Via welke methode(s)/programma's verstuurde je het databestand?
- Welke redenen had je om voor deze methode te kiezen?
- Welke voordelen heeft het gebruik van deze methode?
- Welke mogelijke nadelen heeft het gebruik van deze methode?
- In hoeverre ga je ook wel eens op een andere manier te werk?

- Waar ligt dat dan aan?
- Hoeveel handelingen heb je nodig om databestanden via methode A te versturen aan externen?
- Wat vind je van het aantal handelingen?
- Hoe moeilijk of makkelijk is het volgens jou om via methode A databestanden aan externen te sturen? Leg dit eens uit.
- Weet je welke methodes collega's gebruiken voor het versturen van databestanden naar externen?
- Welke methodes gebruiken de externen waarmee jij werkt voor het versturen van databestanden?
- Wat vind je daarvan?

Verder aanvullen met relevante andere COM-B-vragen uit Werkbladen Onderzoeken van factoren die het gedrag beïnvloeden.

- **KNIP** in interview.

- **Kennis over veilig programma X:**

- In hoeverre heb je wel eens gehoord van programma X?
- In hoeverre heb je al wel eens gebruikgemaakt van programma X?
- Welke ervaringen heb je ermee?
- Hoe kwam je erachter dat programma X bestond?
- Wat zijn (/zouden) de voordelen (kunnen zijn) van gebruik

- Wat zijn (/zouden) de nadelen (kunnen zijn) van gebruik van programma X?
- Hoeveel handelingen heb je nodig om databestanden/ beeldmateriaal via programma X te versturen aan externen?
- Wat vind je van het aantal handelingen?
- Hoe moeilijk of makkelijk is het volgens jou om gebruik te maken van programma X?
- In hoeverre zijn er situaties te bedenken waarin je wel databestanden wilt versturen maar geen toegang hebt tot programma X?
- **Delen van richtlijn:** Binnen onze organisatie is het de richtlijn om – indien er databestanden worden verstuurd met persoons- en gezondheidsgegevens – gebruik te maken van programma X.
 - Wat is jouw eerste reactie als je dit hoort?
 - Wat vind je van deze richtlijn?
 - In hoeverre wist je dat dit de bedoeling is?
 - Hoe kun je dit eigenlijk weten als medewerker?
 - Wie vertelt dit soort dingen of zou dit moeten vertellen volgens jou?
 - Indien de richtlijn bekend is, hoe wist je van het bestaan ervan?
 - In hoeverre zijn er richtlijnen beschikbaar naar jouw weten waarin deze instructies beschreven staan?
 - Wat vind je van deze instructies/richtlijnen?
- **Hulpbronnen:**
 - Als je erachter probeert te komen wat de richtlijnen zijn in onze organisatie, hoe ga je dan te werk?
 - Wie of wat raadpleeg je dan?
 - Van wie of wat verwacht je belangrijke informatie over richtlijnen te ontvangen?
 - Wat is er volgens jou voor nodig dat medewerkers programma X (altijd) gaan gebruiken?
 - Stel dat we over deze richtlijn gaan communiceren, waar moet ik dan rekening mee houden?
 - Wat moet ik vooral wel vertellen en wat niet?
 - Hoe willen mensen vooral wel/niet aangesproken worden?
 - Waar moet ik verder nog rekening mee houden? Qua timing, vakanties van medewerkers, werkpieken etc.
- **Afsluiting:** Bedanken en aangeven op welke manier je verder gaat met de bevindingen uit de interviews.