

# Werkbladen Onderzoeken van factoren die het gedrag beïnvloeden

De vragen zijn op een hoger abstractieniveau geformuleerd. Ze zijn geschikt om in een groepsoverleg of met het kernteam te bespreken. Daarnaast kun je de vragen als basis gebruiken om een gespreksleidraad of vragenlijst uit te werken. Hiervoor kun je ook de **Bijlage 3 Voorbeeldopbouw van een gespreksleidraad** gebruiken als voorbeeld. Je moet per onderwerp verder selecteren welke vragen relevant zijn en deze vertalen naar aansprekende en duidelijke vragen voor je doelgroep. Deze werkbladen horen bij stap **3.2 Onderzoeken van factoren die het gedrag beïnvloeden**.

De drie categorieën worden op het werkblad en in de leidraad door drie kleuren weergegeven:

Omgeving

Capaciteit

Motivatie

## Beleid en werkprocessen (fysieke omgeving)

### Vragen

- In hoeverre weet de doelgroep of er beleid aanwezig is dat voorschrijft wat het doelgedrag zou moeten zijn in de organisatie?
- In hoeverre wordt er gecommuniceerd over het beleid naar de doelgroep? Op welke manier? Wat heeft de doelgroep daarvan meegekregen?
- In hoeverre zijn er werkinstructies aanwezig waarin staat uitgelegd welke stappen de doelgroep moet zetten bij het uitvoeren van het doelgedrag? In hoeverre kent de doelgroep deze instructies? Hoe toegankelijk en gebruiksvriendelijk zijn de beleidsdocumenten/werkinstructies?
- Hoe ziet het proces van het doelgedrag eruit. Welke stappen doorloopt de doelgroep tijdens het uitvoeren? Bij welke stappen wordt het lastig voor de doelgroep om door te zetten?

## Middelen en tijd (fysieke omgeving)

### Vragen

- Welke middelen spelen een rol bij het uitvoeren van het gewenste gedrag (apparatuur, software, locatie)? Wanneer zijn deze middelen wel of niet beschikbaar?
- In hoeverre spelen rechten of autorisaties een rol bij het doelgedrag?
- Hoeveel tijd kost het uitvoeren van het doelgedrag?
- In hoeverre beschikt de doelgroep over de tijd om het doelgedrag uit te voeren?
- In hoeverre wordt de doelgroep gestimuleerd en beloond (met bijvoorbeeld het uitdelen van chocoladerepen aan medewerkers) om het doelgedrag uit te voeren?

## Sociale invloeden en normen (sociale omgeving)

### Vragen

- In hoeverre bestaan er duidelijke verwachtingen over het gedrag van de doelgroep?
- Hoe normaal is het om het doelgedrag uit te voeren? Is het eerder een uitzondering of juist routine?
- Hoe groot is de groep die nu al het doelgedrag laat zien?
- Naar wie luistert de doelgroep?
- Welk gedrag laten managers (of andere stakeholders) zien?
- In hoeverre vervullen managers (en andere stakeholders) een voorbeeldfunctie bij het doelgedrag? Als een doelgroep gewenst of juist ongewenst gedrag laat zien, reageren anderen hier dan op? Wat zeggen of doen ze dan? Wie zal er iets van zeggen of mee doen?
- In hoeverre zijn er situaties waarin anderen het prettiger vinden dat het ongewenste gedrag plaatsvindt?
- Wat is er eerder al gedaan om het huidige gedrag te beïnvloeden?
- Hoe wordt het doelgedrag momenteel gestimuleerd (bijv. via communicatie, onmogelijk maken van het ongewenste gedrag, etc.)?

## Competenties / kennis / ervaring / vaardigheden (psychologische capaciteit)

### Vragen

- In welke mate is de doelgroep bekend met het beleid en het doelgedrag?
- In hoeverre weten ze hoe ze informatie kunnen vinden over het beleid en het doelgedrag?
- In welke mate weet de doelgroep wat ze precies moeten doen?
- Waar is de kennis mogelijk gebrekkig?
- In hoeverre laat de doelgroep het doelgedrag al eens zien?
- In hoeverre weet de doelgroep hoe ze het moeten doen?
- In hoeverre hebben ze de juiste vaardigheden om het doelgedrag uit te voeren?
- Welke vaardigheden zijn er (nog) nodig?
- Hoe digitaal vaardig is doelgroep? Hoe vaardig zijn ze met de programma's en apparatuur die ze moeten gebruiken om het doelgedrag uit te voeren?

## Fysieke vaardigheden (fysieke capaciteit)

### Vragen

- In hoeverre zijn er handicaps die het gewenste gedrag in de weg kunnen staan? Bijvoorbeeld slecht kunnen zien of een lagere taalbeheersing?
- In hoeverre vereist het gedrag bepaalde fysieke vaardigheden (bijv. fijne motoriek) die het doelgedrag in de weg kunnen staan?



## **Bewuste intenties / keuzes / opvattingen (bewuste motivatie)**

### **Vragen**

- In hoeverre is de doelgroep bereid het gewenste gedrag te vertonen?
- In hoeverre zien ze de relevantie/urgentie ervan?
- Welke twijfels over het doelgedrag zijn er?
- Welke gevolgen verwacht de doelgroep van het doelgedrag?
- Hoe hoog staat informatieveiligheid op de agenda bij de doelgroep (in vergelijking met andere prioriteiten)?
- In hoeverre relateert de doelgroep informatieveiligheid en het gewenste doelgedrag aan elkaar?
- Welke argumenten hebben zij om het doelgedrag wel of niet uit te voeren?
- Hoe bewust / onbewust vindt het ongewenste gedrag nu plaats, wordt tijdens het uitvoeren bewust over de alternatieven nagedacht?
- In hoeverre wordt ander gedrag dan het doelgedrag gezien als ongepast of bedreigend voor informatieveiligheid?
- Welke nadelen ondervindt de doelgroep (op korte / lange termijn) als zij het gewenste gedrag laten zien?
- Hoeveel moeite zal het de doelgroep kosten om het gewenste gedrag uit te voeren?

## **Gewoontes / impulsen / emoties (onbewuste motivatie)**

### **Vragen**

- In hoeverre is het nu al een gewoonte om het doelgedrag te laten zien?
- Hoe hardnekkig is het huidige gedrag?
- In hoeverre zal de doelgroep voldoening halen uit het uitvoeren van het doelgedrag? Welke zelfbeelden / stereotyperingen spelen een rol bij het doelgedrag?
- In hoeverre past het gewenste gedrag in het beeld wat de doelgroep van de eigen werkzaamheden heeft?

### **Voorbeelden voor in groepsbijeenkomsten**

De volgende zeven werkbladen horen bij stap **3.2 Onderzoeken van factoren die het gedrag beïnvloeden**.

Het gaat hier om:

1. fysieke omgeving;
2. sociale omgeving;
3. psychologische capaciteit;
4. fysieke capaciteit;
5. motivatie (bewust);
6. motivatie (onbewust).

## Fysieke omgeving

### Middelen en tijd

Welke omgevingsfactoren zijn van invloed op het uitvoeren van het gewenste gedrag?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**

## Fysieke omgeving

### Beleid en werkprocessen

Welke omgevingsfactoren zijn van invloed op het uitvoeren van het gewenste gedrag?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**

## Sociale omgeving

### Sociale invloeden en normen

Welke factoren in de sociale context zijn van invloed op het uitvoeren van het gewenste gedrag?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**



## Psychologische capaciteit

### Competenties, kennis, ervaringen en vaardigheden

Over welke competenties en vaardigheden beschikt de doelgroep om het doelgedrag uit te voeren? En welke mist men?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**

## Fysieke capaciteit

### Fysieke vaardigheden

Welke fysieke beperkingen heeft de doelgroep om het doelgedrag uit te voeren?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**

## Motivatie (bewust)

### Bewuste intenties, keuzes en opvattingen

Hoe ziet en ervaart de doelgroep het doelgedrag?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**

## Motivatie (onbewust)

### Gewoontes, impulsen en emoties

Welke gewoontes en emoties spelen een rol bij het uitvoeren van het doelgedrag?

Analyse huidige situatie

—

+



**IN HOEVERRE HEEFT HET INVLOED OP HET DOELGEDRAG?**