

Research protocol: contextual inquiries

Project name: Gebruiksgericht Ontwerpen: “Werkbaar werk in de zorg”

Researcher: Tops Bram

Research Goal: Wat zijn de oorzaak en gevolg van te hoge werkdruk?

Data interviews: 21/10/2024

Data collection: geluidsopnames

Data analyse: o.b.v. Familiariteit

Recruiting: via familielid → binnen opleiding: Verpleegkunde verdere participanten gevonden

- Sample size: 3 studenten
- Sample strategy: purposive sampling: deze voeren op 4 jaar tijd minstens 1 à 2 stages uit per semester en hebben hierdoor een zeer brede ervaring en inzicht op meerdere aspecten van de zorgsector.
- Sample size goals:
 - **Depth over width:** vanuit brede context specifieke doelgroepen vinden voor toepassing om zo oorzaak en gevolg te vinden.
 - **Gelijkenissen in antwoorden vinden**
 - **Contextuele focus:** eens doelgroep en probleem zijn gevonden werd het concept voorgesteld als “how might we” om zo bevindingen te verkrijgen.

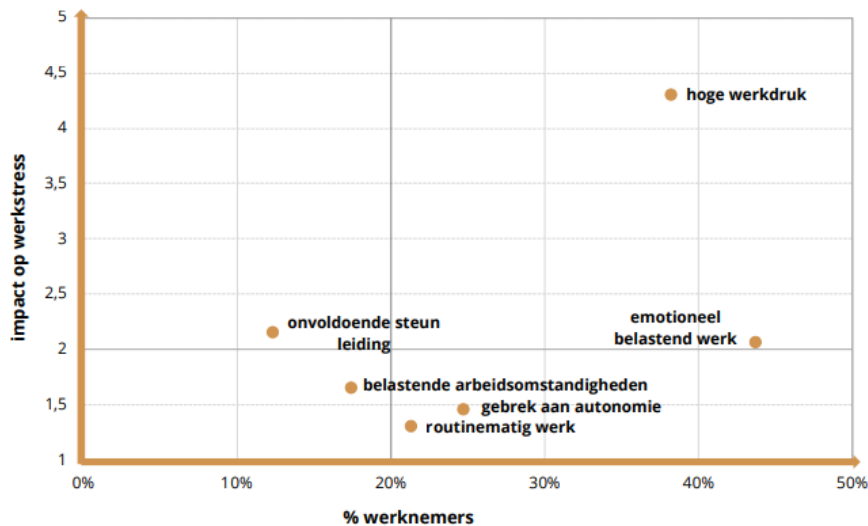
Materials used:

- PESTLE
- 5WHY's
- Artefact: smartwatch (principe van de werking van vooropgestelde how might we)
- Laptop: tonen van context om PESTLE te verduidelijken
- Research om research goal te beantwoorden (zie literatuuronderzoek)

Step by step description of research:

1. Research over grootste invloedsfactor op werkstress, gevonden in (1)

Figuur 12: Risicoprofiel voor werkstressklachten in de zorg- en welzijnssector 2023



2. Topic list maken met vragen omtrent volgende onderwerpen: stress, pauze, burnout en werkdruk
 - a. Achtergrond van geïnterviewde
 - b. Waarnemingen van burnout
 - c. Data privacy en delen
 - d. Pauzebeleid en hypothese
 - e. Ervaringen werkstress
 - f. How might we concept
3. O.b.v Topic list **protocol voor interview opstellen**
 - a. Introductie
 - b. Persoonlijke definitie van het probleem: werkdruk vastleggen
 - i. Vragen naar oorzaak (a.d.h.v 5 WHY's) van het grootste gevolg
 1. Laatste vraag: 5WHY's beantwoordt volgende vijf vragen omtrent de probleemdefinitie: te hoge werkdruk in de zorgsector
 2. Who: wie ervaart het vaakste werkdruk?
 3. What: wat is hier de oorzaak van?
 4. Where: welke afdelingen zijn het gevoeligste hiervoor op vlak van de oorzaak?
 5. When: wanneer valt dit probleem voor?
 6. Why: waarom is het een probleem?
 - ii. Doorvragen naar op welke manier ze hier al ervaring mee hebben
 - iii. Ja/nee → probleem en personakadering opstellen
 - iv. Gevolgen van probleemstelling op persona voorstellen

- v. Vanuit persona een oplossing voor de probleemstelling benaderen:
concept van de “how might we” voorstellen
 - c. Bevindingen van gebruiker bekijken a.d.h.v coping mechanisme
 - d. PESTLE uitleggen en uitvoeren om de impact te bekijken
 - i. Eerst wordt de pestle uitgelegd a.d.h.v. het voorbeeld Apple
 - ii. Daarna wordt er voor elke categorie een voorbeeld gegeven
 - iii. Vervolgens wordt de PESTLE ingevuld
 - e. Conclusie
 - i. 5WHY’s snel herbekijken om te re-evalueren
 - ii. Verdere opmerkingen en suggesties nagaan
- 4. Interviews uitvoeren
 - a. O.b.v. protocol
 - b. Thematische analyse
 - i. familiariteit van antwoorden bij alle respondenten vinden
 - ii. Terugkomende themas bundelen

5. Research report opstellen

Te vinden als: research report: interviews

Bronnen:

(1)Vlaamse werkbaarheidsmonitor - Werknemers 2023. (2023). SERV. Geraadpleegd op 7 oktober 2024, van

https://www.serv.be/sites/default/files/documenten/SERV_20240703_WBM2023_WNS_zorg_StIA_RAP.pdf