



## HOOFDSTUK 1

# De betekenis van onderzoek

### Leerdoelen

#### Na bestudering van dit hoofdstuk:

- ▶ weet je wat het betekent om onderzoek te doen;
- ▶ ben je in staat om je onderzoek als fundamenteel of praktijkgericht te categoriseren;
- ▶ kun je een onderzoek als een proces beschrijven;
- ▶ heb je inzicht in criteria die bijdragen aan de kwaliteit van onderzoek.

## 1.1 Inleiding

Mensen komen dagelijks in aanraking met uitspraken over onderzoek. Op internet, op tv en zelfs in gesprek met anderen komen we de uitspraak tegen: 'Uit onderzoek blijkt dat...' Dan kan het gaan over het effect van videogames op ons brein of over het feit dat steeds meer jongeren een eigen bedrijf beginnen. Daarnaast doen we zelf ook 'onderzoek' op het moment dat we bijvoorbeeld een nieuwe telefoon willen aanschaffen en daarvoor verschillende websites en winkels raadplegen. Waarschijnlijk praten we ook met vrienden over hun ervaringen met telefoons en uiteindelijk rollen er een aantal potentiële telefoons uit waaruit je gaat kiezen.

De behoefte aan onderzoek komt voort uit de behoefte aan informatie of nieuwe inzichten. Wanneer je een nieuwe telefoon wilt aanschaffen, wil je natuurlijk weten wat er zoal verkrijgbaar is, welke functies belangrijk zijn en welke prijs realistisch is. Dit zijn vragen die beantwoord moeten worden om een weloverwogen keuze te kunnen maken. Het doel van het 'onderzoek' is in dit geval dus *informatie verzamelen om een keuze te maken* op basis van het resultaat van de zoektocht. Uiteraard zijn er ook andere doelen om een onderzoek te starten, zoals het beter begrijpen van complexe situaties, of de waarheid boven tafel krijgen (bijvoorbeeld in een strafrechtelijk onderzoek).

Wanneer onderzoek wordt uitgevoerd voor een organisatie gebeurt dit ook altijd vanuit een *behoefte aan informatie*. Een opdrachtgever van een organisatie moet bijvoorbeeld een beslissing nemen, maar beschikt niet over voldoende informatie of heeft onvoldoende inzicht in de situatie. Een onderzoeker kan dan gevraagd worden gegevens te verzamelen, te verwerken en met een advies te komen, meestal in de vorm van een onderzoeksrapport. Op basis van de uitkomsten kan de opdrachtgever vervolgens een onderbouwde beslissing nemen. Marketeers van bedrijven gebruiken onderzoeksresultaten om te bepalen hoe zij een product in de markt moeten zetten, tv-zenders gebruiken onderzoeksresultaten om hun programmering invulling te geven, en de overheid gebruikt onderzoek om haar dienstverlening te verbeteren.

Onderzoek kan dus in veel organisaties een belangrijke rol spelen. Het zou bijvoorbeeld kunnen zijn dat een bedrijf zijn producten wil afzetten in Zuid-Afrika, maar niet weet op welke wijze dit zou moeten gebeuren. Het bedrijf zou dan een onderzoeker kunnen inschakelen die moet onderzoeken hoe de producten daar het best verkocht kunnen worden. Zo kan het voorkomen dat de onderzoeker teruggarroteert dat het bedrijf het best met een Zuid-Afrikaanse partner in zee kan gaan die het product verder verkoopt in het land. Hij kan eventueel ook een lijst van potentiële kandidaten aanleveren. Dat zou voor de opdrachtgever natuurlijk erg prettig zijn, maar er is natuurlijk één grote vraag: 'Hoe is de onderzoeker aan deze uitkomst gekomen?'

Stel dat de onderzoeker naar Zuid-Afrika is gevlogen, daar in een café met vijf mensen heeft gesproken van wie een hem een lijstje heeft gegeven met enkele potentiële partners die deze persoon kent. Zou een bedrijf veel waarde hechten aan een dergelijk onderzoek? Zou de opdrachtgever een grote investering wagen op basis van deze manier van onderzoeken? Het antwoord laat zich raden. Heel simpel gezegd is het onderzoek dat hiervoor beschreven wordt 'geen goed onderzoek'. Maar wanneer is een onderzoek dan wel goed? Wanneer kan de opdrachtgever erop vertrouwen dat het advies dat gegeven wordt geloofwaardig is?

Met de vraag hoe de onderzoeker aan de uitkomsten komt, wordt er eigenlijk gevraagd naar de onderzoeksmethode. Een **methode** is een systematische en doel-

**METHODE** Een systematische en doelgerichte werkwijze (van een onderzoeker) om gegevens te verzamelen, te analyseren en te interpreteren.

**TECHNIEK** Een activiteit (van een onderzoeker) om gegevens te verzamelen, bijvoorbeeld een enquête, interview, observatie, test of simulatie.

gerichte werkwijze (van een onderzoeker) om gegevens te verzamelen, te analyseren en te interpreteren. Een onderzoeker zou bijvoorbeeld kunnen beginnen met het opstellen van een verwachting dat er een verband bestaat tussen de tijd die iemand besteedt aan het beoefenen van een sport en de grootte van iemands sociale netwerk. Vervolgens gaat de onderzoeker toetsen of deze verwachting klopt of niet. Binnen deze manier van werken (methode) kunnen een of meerdere technieken worden toegepast. Een **techniek** is een activiteit (van een onderzoeker) om gegevens te verzamelen, bijvoorbeeld een enquête, interview, observatie, test of simulatie.

Het doel van de vraag welke methode(n) en techniek(en) zijn gebruikt, is te achterhalen hoe het resultaat van het onderzoek tot stand is gekomen. Op basis hiervan kan de geloofwaardigheid van het resultaat beoordeeld worden en daarmee de waarde van het resultaat voor de opdrachtgever of de lezer vastgesteld worden. Alleen wanneer resultaten als waardevol beoordeeld worden, zal er iets met de resultaten gedaan worden, zoals het nemen van een investeringsbeslissing. Met methode wordt een systematische wijze van handelen bedoeld die de onderzoeker doorloopt voor het verkrijgen en analyseren van gegevens. Een techniek is het geheel van bewerkingen en verrichtingen dat nodig is om iets te stand te brengen (Van Dale, 2014). Als een onderzoeker wil weten hoe campinggasten hun vakantie op een camping beleven, kan hij gebruikmaken van een vragenlijst (de methode). Technieken zijn het opstellen van de vragenlijst en het interviewen van de campinggasten.

### Waarom verdiepen in onderzoek?

Voordat we ons verdiepen in de theorie van het doen van onderzoek, moeten we ons afvragen waarom we ons willen bezighouden met onderzoek. Met andere woorden: wat kan onderzoek ons opleveren? Iemand die kennis heeft van methoden en technieken van onderzoek en daarmee ervaring heeft opgedaan, is in staat gericht zaken te ontdekken die voor iemand zonder dezelfde kennis en vaardigheden mogelijk buiten bereik liggen. Door onderzoeksmethoden op de juiste wijze toe te passen, wordt het mogelijk ontdekkingen te doen die van grote waarde kunnen zijn voor mensen of organisaties of antwoorden te geven op vragen die anders onbeantwoord blijven. Je kunt dus als onderzoeker absoluut een waardevolle bijdrage leveren.

Daarnaast kun je van jezelf een kritische gebruiker van informatie maken. Met *kritisch* bedoelen we dat de gebruiker niet alles klakkeloos voor waar aanneemt, maar zich bij het lezen van resultaten en conclusies van onderzoeken afvraagt: 'Is dat zo en waar blijkt dat dan uit?' Met behulp van kennis over methoden en technieken van onderzoek kun je informatie beter beoordelen op de geloofwaardigheid en bruikbaarheid ervan. Dit geeft je een sterkere positie wanneer je informatie voorgelegd krijgt, of dat nu in de vorm van een onderzoeksrapport is, een documentaire op televisie, een krantenartikel of een online blog. Je kunt beter kritische vragen stellen over informatie en de wijze waarop bepaalde conclusies tot stand zijn gekomen.

In de rest van dit hoofdstuk wordt gekeken naar wat onderzoek kenmerkt (paragraaf 1.2) en wat het doel van onderzoek in organisaties is (paragraaf 1.3). Daarnaast wordt het onderzoeksproces globaal beschreven (paragraaf 1.4). Dit proces is tevens de leidraad voor dit boek. Ten slotte wordt er een korte introductie gegeven in kwaliteitsaspecten van onderzoek. Zojuist werd al even *geloofwaardigheid* aangehaald. De vraag is hoe je dit kan garanderen. De geïntroduceerde kwaliteitsaspecten

in dit hoofdstuk (paragraaf 1.5) zullen op meerdere plekken in dit boek terugkomen en verder uitgewerkt worden.

## 1.2 Wat is onderzoek?

Onderzoek kan gedefinieerd worden als ‘een doelbewust en methodisch zoeken naar nieuwe kennis in de vorm van antwoorden op vooraf gestelde vragen volgens een vooraf opgesteld plan’ (Verschuren, 1994). Binnen deze definitie zijn twee onderdelen van belang. Ten eerste gaat het om doelbewust zoeken. Zoals uit de inleiding ook al bleek, dient een onderzoek voort te komen uit een behoefte aan informatie. Er is dus een *doel*. Wanneer er in een land een ramp plaatsvindt, volgt praktisch altijd een onderzoek naar de oorzaken van de ramp om in de toekomst een dergelijke ramp te voorkomen.

Ten tweede dient het zoeken methodisch te gebeuren. In dit boek spreken we van een ‘*systematische manier*’. Daarmee wordt bedoeld dat er volgens een bepaalde vaste werkwijze gewerkt wordt. Van tevoren is nagedacht over de wijze waarop gegevens verzameld dienen te worden en hoe deze gegevens vervolgens verwerkt worden tot eindconclusies. De werkwijze die gekozen wordt, moet logisch zijn en passen bij het doel dat de onderzoeker voor ogen heeft. De onderzoeker moet de gekozen methoden uitleggen waarmee de gegevens in het onderzoek zijn verzameld, beargumenteren waarom de verkregen resultaten zinvol zijn en eventuele beperkingen aangeven. Bij het presenteren van de onderzoeksresultaten zal de onderzoeker (indien mogelijk) aangeven wat de oorzaken van de ramp zijn geweest en hoe deze *uit het onderzoek* naar voren zijn gekomen. Met dit laatste wordt benadrukt dat de uitkomst voortkomt uit de systematische werkwijze die gekozen en uitgevoerd is en niet uit de eigen mening van de onderzoeker zelf.

Op basis van het bovenstaande blijkt dat onderzoek drie kenmerken heeft:

1. Er is een duidelijk doel: er moet iets worden uitgezocht.
2. Gegevens worden systematisch verzameld.
3. Gegevens worden systematisch geïnterpreteerd.

Wanneer de term *onderzoek* wordt gebruikt bij het verzamelen van gegevens zonder doel, is er dus geen sprake van onderzoek. Het bijhouden van het aantal doelpunten dat ieder weekend in een voetbalcompetitie wordt gemaakt door alle teams leidt mogelijk tot een mooie lijst met gegevens, maar kan op zichzelf niet als *onderzoek* bestempeld worden. Pas wanneer iemand deze gegevens verzamelt met als doel te bekijken of het spelen op kunstgras vergeleken met gewoon gras van invloed is op het aantal doelpunten dat gemaakt wordt, is er sprake van een duidelijk doel.

Ook wanneer iemand een aantal artikelen leest en uit deze artikelen stukken tekst samenvoegt tot één nieuw document zonder daar verder een interpretatie aan te geven, kan niet gesproken worden van onderzoek (Walliman, 2005). Beide activiteiten kunnen wel deel uitmaken van een onderzoek, wanneer deze met een bepaald doel gedaan worden en op een systematische wijze worden uitgevoerd.

## 1.3 Het doel van onderzoek in organisaties

Uit de vorige paragraaf blijkt dat ieder onderzoek begint met een doel. Als we uitgaan van de eerder gegeven definitie van onderzoek, lijkt het voor de hand te

liggen om onderzoek in organisaties te omschrijven als het systematisch uitzoeken van vraagstukken over de bedrijfsvoering en het management. Hierbij kan het om een zeer breed toepassingsdomein gaan – van profit- tot not-for-profit en non-profitorganisaties, binnen alle mogelijke deeldomeinen van het productiesysteem (zowel de feitelijke productie, als de verkoop en de marketing, het personeelsbeleid, het financieel beleid enzovoorts).

Naast de verschillen in toepassings- en deeldomeinen kan het onderzoek ook verschillen wat betreft *doel* en *context*. Sommige onderzoeken hebben als doel het effect van iets begrijpen en verklaren, bijvoorbeeld van een bepaald beleid. Andere onderzoeken vinden plaats binnen een individuele organisatie waarbij het doel is op basis van resultaten suggesties te geven voor een actie. En in weer andere onderzoeken dient uitgezocht te worden waarom organisaties bepaalde dingen op verschillende manieren doen. Daarbij kan het doel zijn om de onderliggende processen te achterhalen en beter te begrijpen in een bredere context, waardoor de situatie duidelijker wordt voor de mensen in de praktijk.

Met verschil in context wordt de situatie en de omgeving waarbinnen het onderzoek wordt uitgevoerd bedoeld. Zo kan het een onderzoek betreffen binnen een bedrijf dat binnen een maand afgerond moet worden, maar het kan ook een onderzoek zijn dat vanuit de universiteit wordt opgezet, waarbij er een minder strak tijdschema gehanteerd wordt. Beide gevallen brengen weer hun eigen specifieke kenmerken met zich mee voor het uitvoeren van het onderzoek.

Ondanks deze verscheidenheid kunnen alle onderzoeksprojecten in organisaties, afhankelijk van doel en context, opgedeeld worden in twee typen onderzoek:

- fundamenteel onderzoek;
- toegepast onderzoek.

#### FUNDAMENTEEL ONDERZOEK

Onderzoek dat uitsluitend wordt uitgevoerd om processen en uitkomsten daarvan te begrijpen met een wetenschappelijk doel.

Dit onderzoek vindt vooral plaats op universiteiten met als belangrijkste consument de wetenschappelijke gemeenschap.

In het geval van **fundamenteel onderzoek** (ook wel zuiver onderzoek genoemd) heeft de onderzoeker als doel kennis op te doen voor het ontwikkelen of uitbreiden van wetenschappelijke theorieën. Dit kunnen theorieën zijn die processen in het bedrijfsleven beschrijven. Een voorbeeld van fundamenteel onderzoek is een onderzoek naar de relatie tussen de stijl van leidinggeven en de bereidheid van collega's om kennis met elkaar te delen. Een dergelijk onderzoek is er niet op gericht om een probleem in de praktijk in een organisatie op te lossen, maar om kennis over (de effecten van) leiderschapsstijlen uit te breiden. Uiteraard is het wel mogelijk dat leiders in organisaties deze kennis tot zich nemen en gebruiken voor hun bedrijfsvoering. Dergelijk onderzoek wordt voornamelijk gedaan op universiteiten, en vooral als onderdeel van de universitaire agenda.

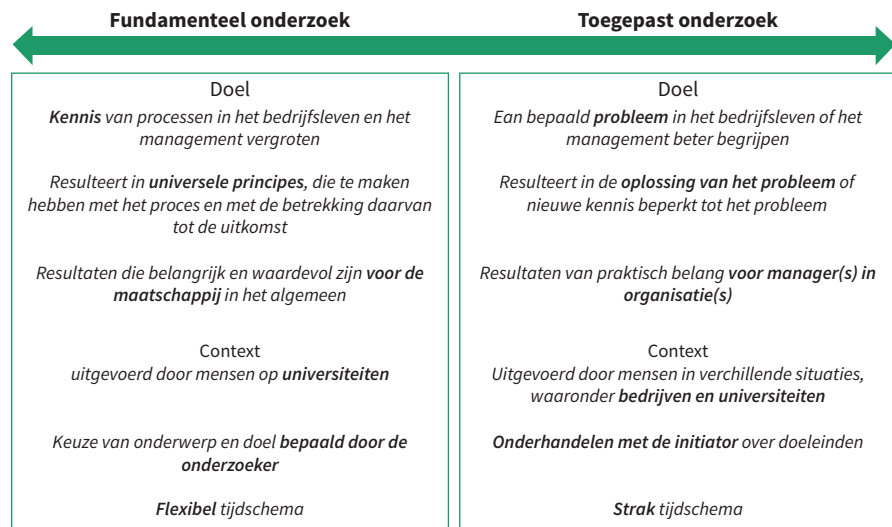
#### TOEGEPAST ONDERZOEK

Onderzoek dat uitgevoerd wordt naar aanleiding van een specifiek probleem in de praktijk, dat resulteert in de oplossing van het probleem of nieuwe kennis beperkt tot het probleem.

Aan de andere zijde van de schaal staat **toegepast onderzoek**. In dit geval bestudeert de onderzoeker een specifiek probleem in de praktijk dat aanleiding is tot een onderzoek. Bijvoorbeeld: op welke wijze kan agressie van klanten naar de aanbieder van openbaar vervoer teruggedrongen worden? De resultaten van dit type onderzoek zijn van direct belang voor managers. Toegepast onderzoek houdt zich bezig met zaken die het bedrijfsleven, maar ook overheidsinstellingen en andere organisaties belangrijk vinden. Resultaten van dergelijk onderzoek worden vooral beoordeeld op bruikbaarheid door de opdrachtgever. In het hoger beroeps-onderwijs (hbo) houden studenten, scholen en lectoraten zich voornamelijk bezig met praktijkgericht onderzoek.

In het onderstaande figuur worden de twee typen onderzoek gepresenteerd als twee uitersten. Het is echter mogelijk dat er een overlap ontstaat wanneer een onderzoek dat is gericht op het ontwikkelen van een nieuwe theorie over een

proces in het bedrijfsleven resulteert in een praktische oplossing voor bedrijven. De pijl in figuur 1.1 geeft daarom een glijdende schaal weer, waarop onderzoeksprojecten geplaatst kunnen worden.



FIGUUR 1.1

Fundamenteel en toegepast onderzoek

Bronnen: Ervaringen van de auteurs en bewerker; (Easterby-Smith et al., 2008; Hedrick et al., 1993)

## 1.4 Het onderzoeksproces

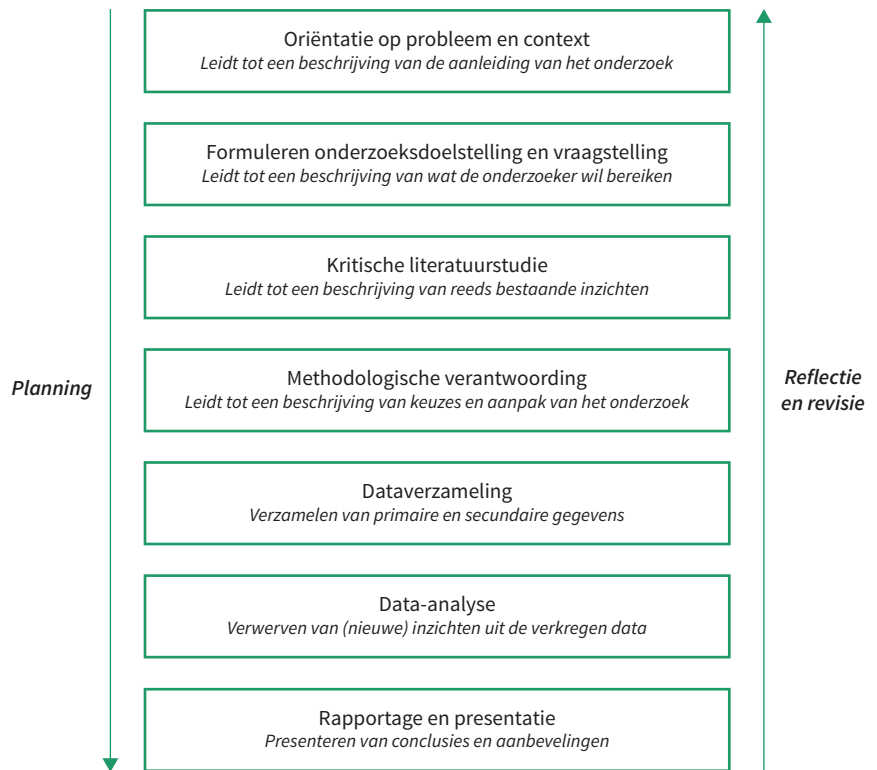
Uit de eerdere definitie van onderzoek blijkt dat onderzoek bestaat uit geplande activiteiten. Het is een proces dat uitgevoerd wordt op systematische wijze. De meeste handboeken over onderzoek behandelen onderzoek als een proces dat uit verschillende fasen bestaat. Het precieze aantal fasen kan variëren, maar onderzoeken omvatten meestal de volgende fasen:

Tijdens de eerste twee fasen *oriëntatie op het probleem* en het *formuleren van de onderzoeksdoelstelling en vraagstelling* heb je als onderzoeker de taak om te achterhalen wat er precies onderzocht moet worden, zodat er een specifiek doel bepaald kan worden (het eerste kenmerk van onderzoek).

Vervolgens bestudeer je *literatuur* om te kijken wat er al bekend is over het onderwerp. Tijdens de *methodologische verantwoording* bepaal je wat voor type onderzoek uitgevoerd zal worden, en hoe het onderzoek (systematisch) aangepakt zal gaan worden.

Daarna ga je *gegevens verzamelen*, bijvoorbeeld door interviews te houden of door gedrag van mensen te bestuderen, en deze verzamelde gegevens *analyseren* (het tweede en derde kenmerk van onderzoek). Ten slotte noteer je alle bevindingen in een onderzoeksrapport. Net als hierboven wordt het onderzoeksproces meestal beschreven als een reeks fasen die je moet doorlopen. Vaak ontstaat daardoor de foutieve indruk dat dit een proces is dat rechttoe rechtaan doorlopen wordt door onderzoekers. Dit is echter zelden het geval. Het kan bijvoorbeeld voorkomen dat tijdens het doornemen van de literatuur blijkt dat het onderwerp toch niet helemaal correct geformuleerd is. Je doorloopt dan nogmaals de fase van het formuleren en het verduidelijken van het onderwerp, alvorens weer verder te gaan met het doornemen van de literatuur. Daarnaast is rapportage iets wat gedurende het onderzoeksproces al plaatsvindt en niet alleen aan het einde van het onderzoek.

Om het onderzoeksproces te leren begrijpen, wordt het proces in dit boek fase voor fase doorlopen. Om te vermijden dat het incorrecte beeld gecreëerd wordt dat



**FIGUUR 1.2**

### Het onderzoeksproces

Bronnen: *Ervaringen van de auteurs en bewerker; (Saunders, Lewis, Thornhill, Booi en Verckens, 2011)*

een onderzoek fase voor fase als een stappenplan uitgevoerd moet worden, zal er in verschillende hoofdstukken regelmatig terugverwezen worden naar eerdere hoofdstukken om het herhalende karakter van het onderzoeksproces te benadrukken.

Voordat je als onderzoeker alle fasen doorloopt, is het nodig om vooruit te plannen, waarbij je ervoor zorgt dat je het nodige voorbereidende werk voor de latere fasen al hebt verricht. Het is dan ook belangrijk om vanaf het begin van het onderzoek het gehele proces al voor ogen te hebben. Dit is in figuur 1.2 terug te zien. Maar let op: het proces is veel minder overzichtelijk dan een vluchtige blik op figuur 1.2 misschien suggereert!

### Het boek en de fasen van het onderzoeksproces

Het onderzoeksproces zoals in figuur 1.2 geschetst is, dient als leidraad voor de opzet van dit boek. In hoofdstuk 2 komen de eerste twee fasen terug; van het beschrijven van de aanleiding en noodzaak van het onderzoek tot het uitwerken van het probleem tot een onderzoeksdoelstelling met bijbehorende vraagstellingen.

De derde fase is de literatuurstudie, die in hoofdstuk 3 besproken wordt. Hoofdstuk 4 en 5 beschrijven de daaropvolgende fase van methodologische verantwoording. Beide hoofdstukken beschrijven de keuzes die gemaakt dienen te worden bij het plannen van een systematische wijze van uitvoeren van onderzoek.

De fase van het verzamelen van gegevens wordt beschreven in hoofdstuk 6 tot en met 9. Hierin is een opsplitsing te vinden in het verzamelen van gegevens die reeds verzameld zijn voor andere doeleinden (secundaire gegevens, hoofdstuk 6) en primaire gegevens. Wanneer er een steekproef gehouden moet worden, wordt in hoofdstuk 7 beschreven. Bij het verzamelen van gegevens wordt er een scheiding gemaakt tussen het verzamelen van kwantitatieve gegevens (hoofdstuk 8) en kwalitatieve gegevens (hoofdstuk 9).



Na het verzamelen van de gegevens volgt de analysefase. Ook in deze fase is er een opsplitsing naar de analyse van kwantitatieve gegevens (hoofdstuk 10) en kwalitatieve gegevens (hoofdstuk 11).

Tot slot beschrijft hoofdstuk 12 de laatste fase van het onderzoeksproces: het rapporteren en presenteren van de conclusies en de aanbevelingen.

## 1.5 Kwaliteit in onderzoek

Eerder in dit hoofdstuk staat beschreven dat je door middel van onderzoek nieuwe kennis tracht te creëren. Die nieuwe kennis kan bijvoorbeeld een beeld zijn van hoe klanten zich gedragen, of wat patiënten denken of wat voor mensen musea bezoeken. Het is uiteraard van het grootste belang dat de presentatie die je als onderzoeker geeft van deze gedragingen en meningen overeenkomt met de werkelijkheid. Wanneer door jouw toedoen of onkunde een verkeerd beeld wordt gepresenteerd van de werkelijkheid, kan het zijn dat bijvoorbeeld een bedrijf miljoenen investeert in een markt waar niets te halen valt.

Om dit te voorkomen, dien je ernaar te streven dat je onderzoek van zo hoog mogelijke kwaliteit is. Daarmee wordt bedoeld dat het aan *de eisen van goed onderzoek* voldoet en dus volgens de methodologische regels is opgezet en uitgevoerd. Deze methodologische regels worden in dit boek behandeld en gaan over wat onderzoekers wel en niet moeten doen tijdens het onderzoek om tot geloofwaardige resultaten te komen.

Deze eisen moeten leiden tot een onderzoek dat op een geloofwaardige wijze een correct beeld weergeeft van de werkelijkheid. Met andere woorden, wanneer een onderzoek aangeeft dat vijftig procent van alle hbo-studenten spijt heeft van zijn studiekeuze, dan mag men er met een zekere waarschijnlijkheid van uitgaan dat dit in werkelijkheid ook zo is (of in ieder geval in de buurt van de vijftig procent) wanneer dat onderzoek op een correcte wijze is uitgevoerd.

Er zijn criteria die je moet gebruiken bij het uitvoeren van het onderzoek ter waarborging van de kwaliteit. Deze criteria hebben betrekking op allerlei onderdelen van het onderzoeksproces, zoals verzameling en verwerking van gegevens en rapportage. Om een eerste indruk te krijgen, worden hieronder enkele belangrijke criteria kort beschreven. Verderop in dit boek wordt dieper ingegaan op de verschillende kwaliteitscriteria van onderzoek.

### Controleerbaarheid

De kwaliteit van onderzoek valt en staat met de transparantie van het onderzoek. Daarmee wordt de **controleerbaarheid** bedoeld; de mate waarin beoordeeld kan worden wat er tijdens een onderzoek is gedaan, hoe dat is uitgevoerd en welke gegevens dat heeft opgeleverd. Je rapporteert dan ook in detail over de onderzoeksmethode, over beperkingen van het onderzoek en je hebt de gegevens beschikbaar die hebben geleid tot resultaten en conclusies. Zo dient er van interviews een transcript (uitwerking van wat er gezegd is) beschikbaar te zijn en moet het mogelijk zijn ingevulde gegevens van enquêtes (geanonimiseerd) in te zien. Hoe minder transparant, dus hoe minder inzicht gegeven wordt, des te minder de geloofwaardigheid van het onderzoek gewaarborgd kan worden. Bijvoorbeeld: kun je aantonen dat wat je rapporteert ook werkelijk is gezegd door respondenten?

**CONTROLEERBAARHEID** De mate waarin beoordeeld kan worden wat er tijdens een onderzoek is gedaan, hoe iets is uitgevoerd en welke gegevens dat heeft opgeleverd.

### Betrouwbaarheid en validiteit

Twee belangrijke termen zijn de *betrouwbaarheid* en de *validiteit* van het onderzoek. Later in het boek wordt hier nog uitgebreid op ingegaan. Je dient te waarborgen dat de metingen die verricht worden en de uitspraken die gedaan worden, overeenkomen met het doel dat je voor ogen had en de methode die daarbij gebruikt is. Simpel gezegd kun je niet twintig mensen in Nederland en België interviewen over vakantiemogelijkheden in Azië, wanneer je als doel hebt een uitspraak te doen over hoe Nederlanders en Belgen van elkaar verschillen als het gaat om hun mening over vakantiemogelijkheden in Azië. Twintig mensen is immers een veel te kleine groep om uitspraken te doen over de totale bevolking van Nederland en België.

Daarnaast dien je ook zo min mogelijk de resultaten te beïnvloeden. Beïnvloeding kan plaatsvinden door de manier waarop vragen gesteld worden (bijvoorbeeld heel opdringerig om antwoorden af te dwingen) of alleen al door je aanwezigheid, waardoor geobserveerde mensen zich anders gaan gedragen. Je krijgt in beide gevallen hoogstwaarschijnlijk uitkomsten die niet overeenkomen met de werkelijkheid, omdat mensen onder invloed van de onderzoeker anders antwoorden of zich anders gedragen dan dat ze normaal zouden doen.

Verderop in dit boek wordt verder ingegaan op wat de begrippen *betrouwbaarheid* en *validiteit* precies inhouden en hoe je die aspecten moet waarborgen.

### Objectiviteit

Als je graag wilt bewijzen dat iedere dag drie uur gamen goed voor je is, dan zul je, als je een beetje goed zoekt, vast wel het een en ander vinden dat deze veronderstelling ondersteunt. Uiteindelijk kun je daar dan een rapport van maken met de conclusie dat drie uur gamen per dag heel goed is en ouders aanbevelen ervoor te zorgen dat hun kind voldoende computerspellen speelt. Maar op deze wijze kijk je natuurlijk erg eenzijdig naar het onderwerp gamen.

**OBJECTIVITEIT** Het vermijden van (bewuste) vooroordelen en subjectieve selectie tijdens het uitvoeren en beschrijven van onderzoek.

Het is de bedoeling dat je als onderzoeker **objectief** te werk gaat. Daarmee wordt bedoeld dat je het onderzoek vanuit een neutraal standpunt uitvoert, en je niet laat leiden door een eigen mening of voorkeur voor het onderwerp. Doe je dit wel, dan is er sprake van **subjectiviteit**.

Een onderzoeker die vooral hoopt dat het onderzoek zal laten zien dat gamen heel goed voor je is, zal al dan niet ongemerkt selectief te werk gaan, een bepaalde voorkeur ontwikkelen voor bronnen die deze verwachting bevestigen en antwoorden op een manier interpreteren die overeenkomen met de verwachtingen van de onderzoeker. Op dergelijke wijze ontstaat met grote waarschijnlijkheid een vertekend beeld van de werkelijkheid. Het mag dus niet zo zijn dat je een bepaalde wegging met betrekking tot informatie en bronnen gaat doorvoeren op basis van eigen voorkeuren of die van de opdrachtgever.

### Ethisch verantwoord

Ethiek gaat over gedragsnormen. Onder ethisch verantwoord onderzoek verstaan we in dit boek onderzoek waarbij de onderzoeker in alle fasen van het onderzoek waarborgt dat de mensen die betrokken zijn bij het onderzoek of deelnemen aan het onderzoek en/of waarop resultaten van toepassing zijn, op een correcte manier behandeld worden. Hun belangen worden in acht genomen voor, tijdens en na het uitvoeren van het onderzoek.

Een onderzoeker die opzettelijk mensen manipuleert zonder dat zij daar weet van hebben, wordt over het algemeen niet gewaardeerd. Brancheorganisaties van onderzoeksbureaus stellen gedragsregels op om ervoor te zorgen dat onderzoek