

Praktijkgericht onderzoek

INKIJKEXEMPLAAR

INKIJKEXEMPLAAR

Praktijkgericht onderzoek

Opzetten, uitvoeren, analyseren en rapporteren

Mandy van der Velde

Paul Jansen

Josje Dijkers

INKIJKEXEMPLAAR

Concept uitgeefgroep

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Concept uitgeefgroep
Postbus 447
1200 AK Hilversum
Tel.: 035 7506 117
E-mail: info@conceptuitgeefgroep.nl
Website: www.conceptuitgeefgroep.nl

Vormgeving: Manipal publishing services
Redactie: Clemens van Gessel

Eerste druk 2012
Tweede, herziene druk, eerste oplage 2016
Derde druk, 2018

© Educatieve Uitgeverij Nederland (EUN) bv, 2018

Concept uitgeefgroep is een handelsnaam van Educatieve Uitgeverij Nederland (EUN) bv

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische verveelvoudiging uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht.

Hoewel aan de totstandkoming van deze uitgave uiterste zorg is besteed, aanvaarden de auteurs, redactie en uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele fouten en onvolkomenheden, noch voor de gevolgen ervan.

NUR: 800
ISBN: 9789491743955

Inhoudsopgave

	Inleiding	8
1	Onderzoeksperspectieven en -methoden	11
	1.1 Wat is onderzoek?	11
	1.2 Verschillende onderzoeksperspectieven, -methoden en -technieken	14
	Referenties	22
2	De empirische en praktijkgerichte onderzoekscyclus	25
	2.1 De empirische/theoriegestuurde cyclus	25
	2.2 De cyclus voor praktijkgericht onderzoek	28
	2.3 Opdrachtgevers bij praktijkgericht onderzoek	32
	2.4 De twee cycli naast elkaar en nieuwe cycli	33
	Referenties	36
Fase 1	Probleemdefinitie opstellen (probleemanalyse)	37
3	Probleemdefinitie en onderzoeksvragen	39
	3.1 Wat is een probleemdefinitie?	39
	3.2 Doelstelling, centrale onderzoeksvraag en deelvragen	41
	3.3 Typen onderzoek	45
	3.4 Typen onderzoeksvragen	46
	3.5 Tips voor het opstellen van doel en vraagstelling	47
Fase 2	Bronnen bestuderen en conceptueel model bouwen	51
4	Literatuur zoeken	53
	4.1 Naar welke literatuur moet u zoeken?	53
	4.2 Zoeken naar literatuur	55
	4.3 Verwijzen naar literatuur	58
	4.4 Stappenplan literatuuronderzoek	60

5	Conceptueel model	63
5.1	Wat is een conceptueel model?	63
5.2	Typen variabelen	66
5.3	Hypothesen	68
	Referenties	72
	Fase 3 Plan van aanpak ontwerpen	73
6	Onderzoeksontwerp	75
6.1	Van conceptueel model naar dataverzameling: het onderzoeksontwerp	75
6.2	Populatie en steekproeftrekking	78
6.3	Meetinstrumenten: operationaliseren van variabelen en meetniveaus	85
6.4	Procedure	90
6.5	Analyses	91
6.6	Betrouwbaarheid en validiteit van meetinstrumenten	92
6.7	Onderzoeksvoorstel en gedragsregels	98
	Fase 4 Onderzoek uitvoeren	103
	Fase 4a Data verzamelen	
	Fase 4b Data analyseren	
7	Kwalitatief onderzoek	105
7.1	Wat is kwalitatief onderzoek en uit welke fasen bestaat het?	105
7.2	Data verzamelen via het opstellen en afnemen van interviews (Fase 4a)	109
7.3	Data verzamelen via observaties (Fase 4a)	118
7.4	Interviewdata analyseren (Fase 4b)	120
7.5	Observatiedata analyseren (Fase 4b)	124
7.6	Voor- en nadelen van interviews en observaties	124
	Referenties	127

8	Kwantitatief onderzoek	129
8.1	Data verzamelen via het opstellen en afnemen van vragenlijsten (Fase 4a)	129
8.2	Vragenlijstdata analyseren met behulp van SPSS (Fase 4b)	139
8.3	Vragenlijstdata analyseren met behulp van Excel (Fase 4b)	167
	Referenties	175
Bijlage 8.1	Validiteit van een vragenlijst nagaan met een factoranalyse	176
 Fase 5 Conclusies trekken		181
9	Rapporteren en aanbevelingen doen	183
9.1	Aanpak en opzet van het rapport	183
9.2	Voorblad, inhoudsopgave, samenvatting en inleiding	186
9.3	Theoretisch kader	191
9.4	Methode	192
9.5	Resultaten	195
9.6	Conclusies	200
9.7	Aanbevelingen	201
9.8	Discussie	202
9.9	Literatuurlijst en bijlagen	203
9.10	Alternatieve structuur: Kijk-Want-Dus	205
9.11	Schrijfstijl en lay-out	207
	Referenties	209
10	Rapporteren en aanbevelingen doen in een presentatie	213
10.1	Vorbereiding op een presentatie van het praktijkgerichte onderzoek	213
10.2	Structuur van de presentatie	215
10.3	Geven van de presentatie	216
	Index	221
	Over de auteurs	217

Inleiding

Dit boek is bedoeld voor studenten en professionals op minimaal hbo-niveau. Het is een basisboek onderzoeksmethodologie, ter ondersteuning in werkcolleges en bij stages, scripties, afstudeeropdrachten en praktijkgerichte onderzoeksprojecten met een empirische onderzoekscomponent.

Empirisch onderzoek is onderzoek op basis van waarneembare gegevens (data) in de werkelijkheid/praktijk. De onderzoeker gaat dus de praktijk in om gegevens te verzamelen. Empirisch onderzoek is dus niet alleen theoretisch of onderzoekend van aard, hoewel een studie van uiteenlopende informatiebronnen vrijwel altijd deel uitmaakt van het onderzoek. Tijdens de studie zal bijvoorbeeld voor een stage of scriptie empirisch onderzoek in een of meer organisaties uitgevoerd moeten worden. Er wordt verwacht dat de student na de studie over elementaire onderzoekskennis en -vaardigheden beschikt, zoals het formuleren van een probleemstelling, het op objectieve wijze verzamelen van gegevens en het beoordelen van onderzoeksvoorstellen en -rapportages en -presentaties. Dit kan zijn als onderzoeker binnen een onderzoeksinstituut, als adviseur binnen de zakelijke dienstverlening of in een staffunctie in het bedrijfsleven of een non-profitinstelling.

Deze (toekomstige) werksituaties stellen eisen aan de student of professional ten aanzien van kennis en vaardigheden op het gebied van onderzoeksmethoden en -technieken. Het doel van dit boek is hun de mogelijkheid te bieden algemene en specifieke kennis te vergaren over en concrete ondersteuning te bieden bij het opzetten, uitvoeren en presenteren van alsmede het rapporteren over en presenteren van eigen onderzoek, en bij het beoordelen van onderzoek van anderen.

In dit boek wordt een overzicht gegeven van het opzetten, uitvoeren, analyseren en rapporteren plus het doen van aanbevelingen in praktijkgericht onderzoek aan de hand van vijf fasen. Elk hoofdstuk correspondeert met een onderzoeksfase, met uitzondering van de eerste twee hoofdstukken die ter introductie zijn bedoeld. Het boek begint met het opstellen van een probleemstelling aan de hand van een probleemanalyse (fase 1) en loopt via het bestuderen van bronnen uitmondend in een conceptueel model (fase 2), het ontwerpen van een plan van aanpak (fase 3), en het verzamelen (fase 4a) en analyseren (fase 4b) van empirische (kwalitatieve en kwantitatieve) onderzoeksdata naar het schriftelijk rapporteren en mondeling presenteren van het onderzoek (fase 5). Steeds wordt de samenhang tussen de stappen expliciet aangegeven. Bij elke fase is het van belang dat de onderzoeker een onderzoekende, kritische houding aanneemt. Zo zal hij in fase 2 bijvoorbeeld geen genoegen moeten nemen met artikelen uit Wikipedia als onderbouwing van het conceptueel model.

Er worden vele voorbeelden en praktische aanwijzingen en tips gegeven. Er is relatief weinig aandacht voor (wiskundige) formules van data-analysemethoden, maar wel voor analysetechnieken uit de softwareprogramma's SPSS en Excel die bij de verwerking van kwantitatieve vragenlijstdata regelmatig worden gebruikt.

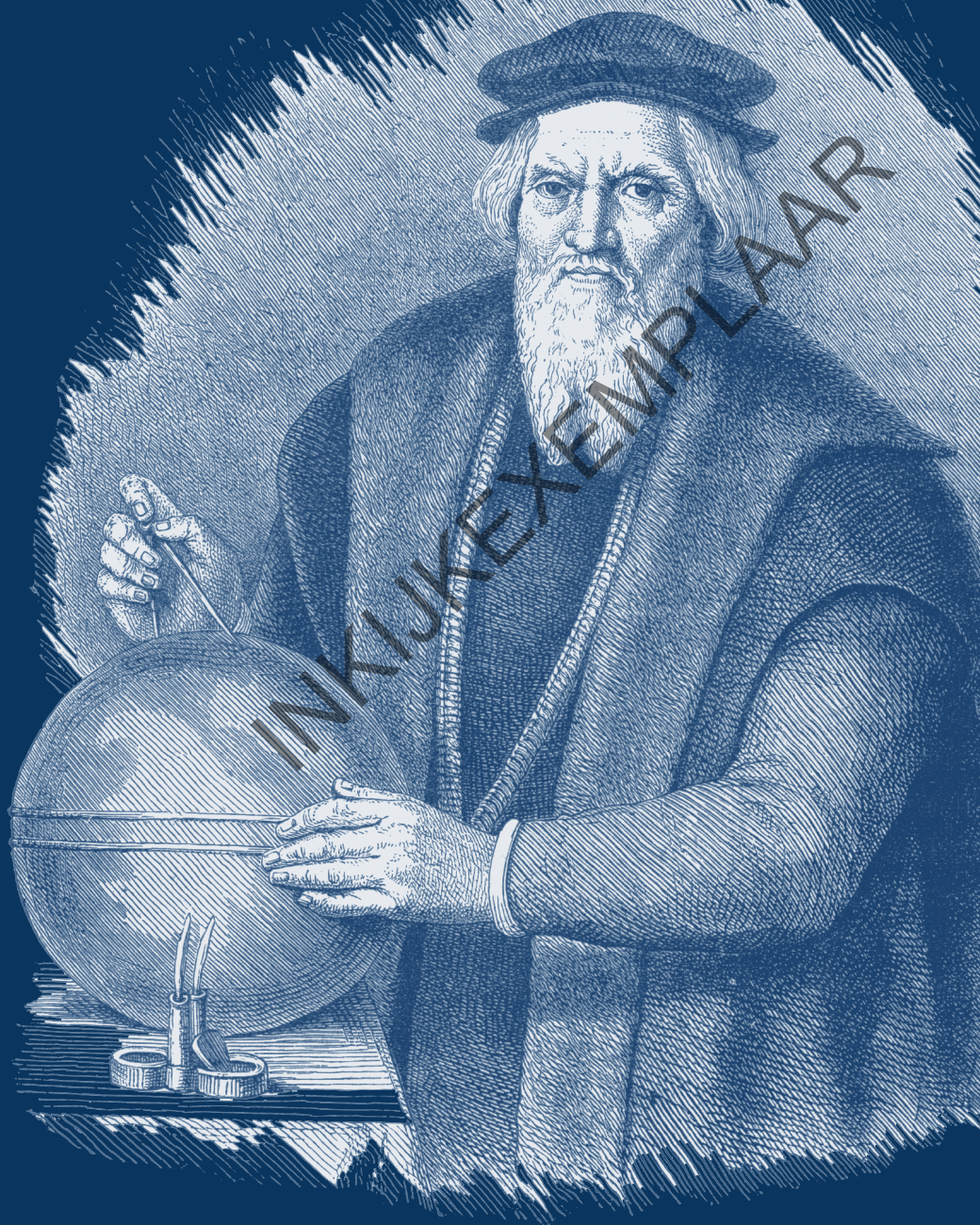
Onze dank gaat uit naar onze studenten alsmede naar onze collega's die ons hebben geïnspireerd om dit boek te schrijven. We willen Peter Dekker, Ivy Goedegebure en Pieterneel Dijkstra bedanken voor het geven van hun constructieve feedback op eerdere versies van dit boek. Uiteraard blijven alle suggesties voor verbetering van dit boek, zowel van de zijde van studenten als van collega's, te allen tijde van harte welkom.

De belangrijkste wijzigingen, die we naar aanleiding van de waardevolle input van collega's en docenten die het boek in hun onderwijs gebruiken hebben aangebracht in deze laatste druk, zijn de volgende: allereerst is de term onderzoeksmodel in het hele boek vervangen door de beter passende term conceptueel model, oftewel de weergave van de centrale constructen in een onderzoek en de onderlinge relaties tussen die constructen. Ten tweede is in Hoofdstuk 2 en 3 wat meer toelichting gegeven bij alternatieve onderzoeksvragen en -typen, zoals ontwerpgericht onderzoek. Ten derde zijn in Hoofdstuk 5 aanvullende criteria voor het opstellen van hypothesen toegevoegd ter concretisering van deze onderzoekstap. Ten vierde is in Hoofdstuk 7 en 8 een meer expliciete scheiding tussen dataverzameling en data-analyse aangebracht om de leesbaarheid te vergroten. Tot slot is aan Hoofdstuk 9 een schrijfstijl hulpmiddel (het Kijk-Want-Dus kader) toegevoegd voor het beschrijven van onderzoeksuitkomsten op een meer praktijkgerichte wijze die beter aansluit bij de vraag van de meeste opdrachtgevers dan wetenschappelijke schrijfstijlen.

Utrecht, februari 2018
Mandy van der Velde, Paul Jansen en Josje Dikkers

1

Onderzoeksperspectieven en -methoden



1 Onderzoeksperspectieven en -methoden

Voordat u een praktijkgericht onderzoek opzet (hoofdstuk 3 t/m 5), bepaalt u of dit echt nodig is. Wat is onderzoek eigenlijk en wat is de toegevoegde waarde van (goed) onderzoek? En – als u inderdaad besluit om een onderzoek te gaan uitvoeren – wat zijn dan de verschillende perspectieven van waaruit u het onderzoek doet? Uit welke methoden en technieken kunt u een keuze maken? Dat zijn de onderwerpen van dit eerste hoofdstuk. In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 2) wordt ingegaan op het proces en de fasen van praktijkgericht onderzoek.

Als een parallel wordt getrokken met ontdekkingsreizigers, om het wat concreter te maken, zou dit hoofdstuk vergeleken kunnen worden met de eerste gedachte aan een ontdekkingsreis. De Italiaans-Engelse ontdekkingsreiziger Sebastian Cabot (1476-1557, zie afbeelding pagina 10) zou, volgens eigen zeggen (Harrisse, 1896), naar Noord- en Zuid-Amerika zijn gevaren op zoek naar respectievelijk een zeestraat en een 'berg van zilver'. Volgens de overlevering had Sebastian Cabot van opvarenden van andere ontdekkingsstochten gehoord van dit rijke land met de zilveren berg; hierdoor werd zijn nieuwsgierigheid gewekt en zette hij koers richting Zuid-Amerika.

1.1 Wat is onderzoek?

Voordat u een onderzoek opzet, bepaalt u eerst of dit echt nodig is. Dat hangt grotendeels af van de achtergrond die of het probleem dat de basis vormt voor een onderzoeksdoel en -vraag. Overigens: het onderliggende 'probleem' hoeft niet altijd negatief van aard te zijn. Het kan ook een algemeen of positief onderwerp of vraagstuk zijn, zoals motivatie of tevredenheid. Als het probleem of onderwerp en de hieruit voortkomende vraag puur (bedrijfs)economisch van aard zijn (bijvoorbeeld: hoeveel grondstoffen heb ik nodig om op de meest efficiënte manier auto-onderdelen te produceren?), kunt u volstaan met het invullen van de benodigde waarden in een gespecialiseerd, bestaand computerprogramma. Maar zelfs dan is er in een eerder stadium sprake geweest van onderzoek. Immers, het computerprogramma bestaat uit onderliggende logaritmen en formules die ooit door iemand zijn opgesteld en getoetst. Hetzelfde geldt voor een dokter die een patiënt onderzoekt. Dit is niet echt het onderzoeken, maar eerder het uitzoeken van een probleem. Daarbij zijn de vragen die de arts stelt en de interventies die deze voorstelt ook gebaseerd op eerder onderzoek. Dus professionals als artsen, accountants, psychologen of ingenieurs doen in hun praktijkwerk ook 'onderzoek'. Ze gaan na wat er aan de hand is, ze zoeken iets uit. Maar het doel van hun onderzoek is het oplossen van een heel concreet praktijkvraagstuk (iemand wil bijvoorbeeld van pijn af, of er moet een brug gebouwd worden), en niet het komen tot nieuwe kennis. Merk op dat deze professionals in hun uitzoekwerk wel gebruik (dienen te) maken van wat er bekend is aan

wetenschappelijke kennis over bijvoorbeeld ziektes of over grondmechanica. Ook een HRM-er dient bij de advisering over bijvoorbeeld de inrichting van een beoordelingssysteem te weten wat onderzoek heeft opgeleverd over de werkzame principes van dat type personeelsmanagement. Deze laatste kennis wordt verkregen door kennisgericht onderzoek te doen. Het gaat daarbij niet om de oplossing van een concreet probleem maar om hiaten in de kennis op te vullen. Dat onderzoek gebeurt in het algemeen aan de universiteit, maar kan evengoed door een professional worden gedaan, bijvoorbeeld in het kader van het werken aan een proefschrift. In het laatste geval zal deze zich dienen te houden aan de principes van goed uitgevoerd kennisgericht onderzoek.

Criteria van goed onderzoek

Wat kenmerkt (goed) onderzoek? Er wordt van goed onderzoek gesproken als er sprake is van (een hoge score op) de volgende vijf voorwaarden of kenmerken (o.a. Butter & Verhagen, 2014):

1. *Betrouwbaarheid*. Dit is de mate waarin een onderzoek precies en nauwkeurig is, dat wordt gekenmerkt door het aantal meetfouten. Hoe preciezer er in een onderzoek gemeten wordt en hoe minder meetfouten er zijn, des te betrouwbaarder het onderzoek is. Deze definitie van betrouwbaarheid kan ook betrekking hebben op de nauwkeurigheid (d.w.z. het ontbreken van meetfouten) van meetinstrumenten, zoals vragenlijsten. Hierover volgt een nadere toelichting in paragraaf 6.6. Hetzelfde geldt overigens voor de definitie van validiteit hieronder; zie hiervoor ook paragraaf 6.6.
2. *Validiteit*. Dit is de mate waarin de resultaten van een onderzoek geldig zijn (ook voor andere groepen dan de onderzochte groep bijvoorbeeld) en er daadwerkelijk gemeten wordt wat de onderzoeker wilde meten. Meet hij met de gebruikte vragenlijst bijvoorbeeld echt de tevredenheid van medewerkers over hun werk of toch iets anders (bijvoorbeeld hun commitment of betrokkenheid bij de organisatie)?
3. *Repliceerbaarheid*. In welke mate is een onderzoek herhaalbaar? Is alles zo helder geschreven en bijgehouden dat andere onderzoekers het onderzoek in principe opnieuw kunnen uitvoeren?
4. *Objectiviteit*. Dit houdt in dat het onderzoek onafhankelijk van de opvattingen van de onderzoeker is uitgevoerd.
5. *Ethisch verantwoord*. Dit betekent dat de uitvoering van het onderzoek zelf en de resultaten daarvan noch direct noch indirect schadelijk mogen zijn voor de betrokkenen bij het onderzoek.

Naast deze specifieke criteria voor goed onderzoek is het voor een (praktijk)onderzoeker van belang om alle onderzoeksfasen te doorlopen en hier openlijk verantwoording over af te leggen op schrift en/of in een verbale terugkoppeling van het onderzoek; zie hoofdstuk 2 voor uitleg van de fasen in praktijkgericht onderzoek. Alleen dan is het mogelijk goed onderzoek te