

Praktijkgericht kwalitatief onderzoek

Praktijkgericht kwalitatief onderzoek

Een praktische handleiding

Hans Doorewaard
Ad Kil
Arnoud van de Ven

Boom Lemma uitgevers
Amsterdam
2015

Voorwoord

Dit boek heeft tot doel studenten aan universiteiten en hbo-instellingen, die praktijkgericht kwalitatief onderzoek doen, te helpen bij het opzetten en uitvoeren van dit type onderzoek. We gaan gedetailleerd in op allerlei onderdelen van het praktijkgericht kwalitatieve onderzoek. Wat is het precies? Hoe zet je het op? Hoe voer je het uit? Hoe analyseer je de gegevens? Hoe schrijf je het rapport?

We behandelen daarbij één type praktijkgericht kwalitatief onderzoek, namelijk het *deductieve kwalitatieve* onderzoek. In het deductieve kwalitatieve onderzoek ga je niet zomaar informatie verzamelen over het onderwerp van je onderzoek. Eerst ga je in de literatuur kijken of er al eerder onderzoek is gedaan naar dit onderwerp. Daarbij bestudeer je de verschillende definities die er in deze literatuur worden aangereikt en ga je na wat er bekend is over de oorzaken en de effecten van je onderwerp. Deze bestudering resulteert in een conceptueel model, een overzicht van de belangrijkste kernbegrippen van je onderzoek en de relaties er tussen. Pas na de literatuurstudie ga je – systematisch – in de praktijk informatie verzamelen over je conceptueel model.

We hebben dit boek geschreven omdat er tot nu toe weinig goede en concrete instructies bestaan over hoe je het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek moet opzetten en uitvoeren. Vaak zien we nog onderzoeksverslagen waarin niet duidelijk is wat de onderzoeker nu precies gaat onderzoeken, wat het theoretisch kader te maken heeft met het praktijkprobleem, hoe de onderzoeker precies aan de resultaten, conclusies en aanbevelingen komt, et cetera. Wat we dan missen, is een systematische, eenduidige en navolgbare methodische aanpak van dit type onderzoek. Een dergelijke aanpak bieden we in dit boek. Als je deze methode volgt, word je stap voor stap begeleid bij het soms ingewikkelde proces van het opzetten, uitvoeren en rapporteren van het onderzoek. We bieden deze methode aan in de vorm van een fasenplan. Het voordeel hiervan is dat je steeds kunt zien in welke fase je nu zit en hoe deze fase op een logische wijze samenhangt met de andere fasen uit het onderzoek. Daarmee vergroot je de kans op een bruikbaar, betrouwbaar en valide onderzoek, dat voldoet zowel aan de wetenschappelijke eisen die worden gesteld aan goed kwalitatief onderzoek, als aan de eisen uit de praktijk, waar men zit te wachten op bruikbare en verantwoorde resultaten en aanbevelingen.

Dit is geen boek met allerlei theorieën en visies over kwalitatief onderzoek. Het is een 'how-to-do'-boek, een handboek dat je helpt om de verschillende fasen van je onderzoek goed uit te voeren. Het is aan te bevelen om het boek eerst globaal door te nemen, zodat je weet wat de rode draad van het betoog is. Als

je in je onderzoek bent aanbeland in een van de fasen die in dit boek worden beschreven, ga je de inhoud van dit boek preciezer bekijken. Dan pas ga je de verschillende technieken concreet toepassen.

Het is overigens niet zo dat je per se alle suggesties en technieken die in dit boek worden aangereikt, ook allemaal in je eigen onderzoek zult gaan gebruiken. Kies uit dit boek wat je nodig hebt! Hopelijk helpt het je om beter onderzoek te doen.

Hans Doorewaard
Ad Kil
Arnoud van de Ven

Nijmegen, augustus 2015¹

1 We willen de mensen die kritische opmerkingen hebben gemaakt bij de verschillende versies van dit boek hartelijk danken voor hun bijdragen. Daarbij willen we vooral Rienk van Marle (Saxion Hogeschool) bedanken voor zijn uitvoerige commentaar. Ook willen we Emil Seidenbecher bedanken voor het vele programmeerwerk van KODANI.

Inhoud

Inleiding	11
Deel 1 Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek: hoe zet je het onderzoek op?	23
Fase 1 Onderzoekskader: oriënteren, afbakenen en bepalen type project	25
1.1 Oriënteren	25
1.2 Afbakenen	26
1.3 Bepalen van het projecttype	27
1.4 Onderzoekskader	29
Fase 2 Het formuleren van de doelstelling van het onderzoek	31
Fase 3 Het maken van het globale conceptuele model en het onderzoeksmodel; het formuleren van de vraagstelling	33
3.1 Het maken van het globale conceptuele model	33
3.2 Het maken van het onderzoeksmodel	34
3.3 Het formuleren van de vraagstelling	36
Fase 4 Het bepalen van het definitieve conceptuele model	39
4.1 Dimensies: opsommen en afbakenen	39
4.2 De verwachtingen aanscherpen tot het niveau van dimensies	42
4.3 De gewenste situatie	43
Deel 2 Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek: hoe voer je het uit?	45
Fase 5 Concretiseren van het conceptuele model	47
5.1 Het formuleren van topics	47
5.2 Van topics naar indicatoren	49
5.3 Het uitschrijven van de verwachtingen tot op het niveau van topics	52
Fase 6 Verzamelen van gegevens	55
6.1 Triangulatie van bronnen	55
6.2 Diepte-interview	59

6.2.1	Vorbereiding: de technische kant	59
6.2.2	Vorbereiding: de inhoudelijke kant	62
6.3	Gegevensverzameling documenten	72
6.4	Gegevensverzameling observatie	75
6.5	Bijvangst documenten en observatie	77
Deel 3	Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek: hoe analyseer je de gegevens?	79
Fase 7	Ordenen en bewerken van gegevens	81
7.1	Ordenen en bewerken van de gegevens uit een interview	82
7.1.1	Stap 1: Markeer in het interview de fragmenten per topic	83
7.1.2	Stap 2: Zet deze fragmenten van het interview per topic bij elkaar	85
7.1.3	Stap 3: Maak een samenvatting van de informatie uit de geselecteerde fragmenten van dit topic	87
7.2	Ordenen en bewerken van de gegevens uit de bestudering van documenten en uit observatie	91
Fase 8	De resultaten van het onderzoek	95
8.1	Stap 1: Het maken van een samenvattend verslag van de feitelijke situatie per topic en per bron	96
8.1.1	Interviews	96
8.1.2	Documenten en observaties	100
8.2	Stap 2: Het maken van een samenvattend verslag per topic, op basis van de verzamelde gegevens uit de verschillende bronnen	102
Fase 9	De analyse van de resultaten, conclusies en aanbevelingen	105
9.1	Topic-analyse	106
9.2	Invloed-analyse	111
9.3	Conclusies	113
9.3.1	Algemene conclusies	114
9.3.2	Conclusies per topic	116
9.4	Bijvangst	118
9.5	Aanbevelingen	119

Deel 4	Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek: hoe schrijf je het rapport?	123
Fase 10	Rapporteren	125
	10.1 Regels voor een wetenschappelijk onderzoeksverslag	125
	10.2 Inhoudsopgave	127
	Tot slot: kwantitatief onderzoek, kwalitatief inductief en deductief onderzoek	159
	Literatuur	167
	Trefwoordenregister	169
	Over de auteurs	171

Inleiding

Leerdoelen

Na het lezen van de inleiding:

1. weet je wat werken met een conceptueel model is;
2. ken je de verschillende invalshoeken van deductief en inductief kwalitatief onderzoek;
3. weet je op welke manier onderzoek een bijdrage kan leveren aan de oplossing van praktijkvraagstukken.

Vooraf

Veel studenten aan universiteiten en hbo-instellingen doen praktijkgericht kwalitatief onderzoek, maar vaak missen zij goede en concrete instructies bij het uitvoeren van dit onderzoek. Dit boek voorziet in deze lacune en richt zich daarbij op één bepaald type onderzoek dat vaak voorkomt bij afstudeerprojecten op de brede terreinen van managementwetenschappen, bedrijfskunde en economie, communicatiewetenschappen, toegepaste organisatiepsychologie, pedagogiek, et cetera. Dit veelvoorkomende type onderzoek is het deductieve, praktijkgerichte kwalitatieve onderzoek waarbij gebruikgemaakt wordt van een conceptueel model. Dit vereist enige uitleg. Wat bedoelen we met een conceptueel model? Wat is deductief onderzoek? Ook is niet altijd duidelijk wat het verschil is tussen praktijkgericht en theoriegericht onderzoek.

Werken met een conceptueel model

Stel, je bent student aan een opleiding Bedrijfskunde, richting Personeel en Organisatie. In je vierde jaar ben je in de gelegenheid om bij organisatie X een afstudeeropdracht te gaan uitvoeren. De opdrachtgever vraagt je om onderzoek te doen naar de betrokkenheid van werknemers bij deze organisatie. Keurig volgens de richtlijnen die je hebt meegekregen tijdens je studie stel je het kernbegrip van je onderzoek vast ('Betrokkenheid') en formuleer je de centrale onderzoeksvraag. Deze luidt in dit geval: 'Hoe betrokken zijn de medewerkers bij organisatie X?' Het antwoord op deze onderzoeksvraag is een *beschrijving*

van de mate van betrokkenheid. Het gaat hier dus om een beschrijvende onderzoeksvraag en het kernbegrip is 'Betrokkenheid'. In een tekening:

Betrokkenheid

Om het antwoord op de onderzoeksvraag te kunnen geven, moet je eerst vaststellen wat 'betrokkenheid' nu eigenlijk is. Je kijkt in de handboeken die je tijdens je studie hebt bestudeerd en ook in andere literatuur of er iets bekend is over dit onderwerp. Wat is 'betrokkenheid' precies? Wordt er ergens een bruikbare definitie gegeven van 'betrokkenheid'? Worden er misschien verschillende soorten betrokkenheid genoemd? Wanneer weet je of er meer of minder betrokkenheid is? Al snel vind je bruikbare theorieën en modellen (bijvoorbeeld het model van 'organizational commitment' van Meyer & Allen, 1991) waarin verschillende dimensies of topics van betrokkenheid worden onderscheiden.

Stel nu dat je op basis van deze modellen je betrokkenheid van de medewerkers in organisatie X gaat onderzoeken. En stel dat, op grond van de resultaten van je onderzoek, de conclusie getrokken mag worden dat de medewerkers niet erg betrokken lijken te zijn bij organisatie X: er is nogal wat onrust! Je beschrijft in je rapport de resultaten van je onderzoek. De opdrachtgever leest dit en zegt: 'Bedankt voor je rapport! Ik vermoedde al zo iets. Maar eigenlijk wilde ik vooral weten wat ik zou moeten doen om de betrokkenheid te vergroten!'

Dat is nu jammer. Je hebt een uitvoerig onderzoek gedaan en daarover een rapport geschreven en nu blijkt dat de opdrachtgever eigenlijk iets anders wil. Wat is hier nu precies aan de hand? Je hebt keurig gedaan wat de opdrachtgever in eerste instantie *expliciet* gevraagd heeft. Maar blijkbaar bedoelde de opdrachtgever *impliciet* nog iets anders. De opdrachtgever wilde ook weten welke maatregelen hij of zij het beste zou kunnen nemen. Om op deze impliciete vraag van de opdrachtgever antwoord te kunnen geven is een beschrijvend onderzoek niet voldoende. Om goede aanbevelingen te kunnen geven voor de te nemen maatregelen moet je eerst inzicht hebben in de belangrijkste factoren die van invloed zijn op de betrokkenheid. Je moet dus een andere centrale onderzoeksvraag formuleren en beantwoorden dan de oorspronkelijke. Deze centrale onderzoeksvraag luidt nu: 'Welke factoren beïnvloeden de betrokkenheid van de medewerkers in organisatie X?' Het antwoord op deze onderzoeksvraag is een *verklaring* van de betrokkenheid. Het is dus een verklarende onderzoeksvraag en er zijn nu twee kernbegrippen: 'Beïnvloedende factoren' en 'Betrokkenheid'. In een tekening:

Beïnvloedende
factoren



Betrokkenheid

Je kunt natuurlijk op de bonnefooi gaan kijken wat er zoal speelt bij de medewerkers in organisatie X. Op die manier kun je in kaart brengen wat hen dwarszit. Maar waarom zou je het wiel opnieuw uitvinden? Je bent niet de eerste die onderzoek doet naar factoren die van invloed zijn op betrokkenheid. Vaak is het daarom verstandig om eerst maar eens in de literatuur te duiken om na te gaan welke factoren zoal van invloed zijn op betrokkenheid. Dan zal je al snel zien dat er heel veel factoren genoemd worden. Persoonlijke factoren spelen een rol, zoals de situatie thuis, de familie en vriendenkring, de hobby's en andere bezigheden van de betreffende persoon en zijn of haar psychische en fysieke gesteldheid. Ook factoren die met de organisatie te maken hebben, zijn mogelijk van belang: de uit te voeren taken, de collega's, de stijl van leidinggeven, de sfeer in de organisatie, het soort dienstverband, lawaai, stof, temperatuur, tot en met de kleur van de stoelen in de kantine. En denk ook eens aan maatschappelijke factoren, zoals de economische situatie, de politieke spanningen, de dreiging van terrorisme, om nog maar niet te spreken over klimatologische invloeden (bijvoorbeeld de invloed van 'winter'-depressies, waar veel mensen last van hebben).

Je kunt in het praktijkgerichte onderzoek op twee manieren omgaan met deze waslijst van mogelijke factoren. Er zijn onderzoekers die een *volledig overzicht* van belang vinden. Zij redeneren als volgt: 'Het maakt niet uit hoeveel factoren er zijn! Maak een lijstje van deze factoren en onderzoek deze allemaal. Je krijgt zo een compleet beeld van wat er zoal aan de hand is.' Deze aanpak levert weliswaar een compleet, maar vaak ook een oppervlakkig overzicht op. Je kunt immers binnen de beperkte onderzoektijd die een afstudeerproject biedt niet al deze onderdelen diepgaand bestuderen. Daarom kiezen onderzoekers vaak voor de tweede manier om met de waslijst van mogelijke factoren om te gaan, een aanpak waarin *diepgang* belangrijker wordt gevonden dan volledig overzicht. Deze onderzoekers streven ernaar om een keuze te maken uit deze lijst van mogelijke factoren. Een dergelijke keuze is rigoureuus! Je kiest ervoor om slechts enkele factoren of zelfs maar één factor in je onderzoek te betrekken. Daarom moet je de keuze natuurlijk goed verantwoorden en beargumenteren. Dat kan door de keuze te baseren op basis van gesprekken met de opdrachtgevers, op nadere bestudering van de literatuur en gesprekken met experts op dit gebied.

Terug naar ons voorbeeld over 'Betrokkenheid'. Je hebt de literatuur over betrokkenheid verkend en je hebt ook een overzicht gemaakt van alle mogelijke factoren die van invloed kunnen zijn op de betrokkenheid. Ook merk je al heel snel dat er in de literatuur opvallend vaak wordt gewezen op het effect van de stijl van leidinggeven op de betrokkenheid van de medewerkers (bijvoorbeeld Michaelis et al., 2010; Korek et al., 2010). Deze factor zou mogelijk ook een belangrijke factor kunnen zijn in je onderzoek bij organisatie X. In het eerstvolgende overleg met je opdrachtgever en met je begeleider komt aan de orde hoe het onderzoek verder zal gaan. De eerste vraag is: 'Gaan we voor een volledig overzicht of gaan we voor diepgang?' 'Diepgang', zo wordt besloten, want het

is beter om diepgaand inzicht in enkele factoren te hebben dan oppervlakkige kennis over een groot aantal beïnvloedende factoren. Vervolgens wordt in het overleg besloten om jouw onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op de betrokkenheid van de medewerkers in organisatie X, te beperken tot het onderzoek naar de invloed van de ‘Stijl van Leidinggeven’ op de ‘Betrokkenheid’.

De verklarende centrale onderzoeksvraag luidt in dat geval: ‘Wat is de invloed van de stijl van leidinggeven op de betrokkenheid van de medewerkers in organisatie X?’. Het antwoord op deze vraag geeft inzicht in de eventuele invloed van de stijl van leidinggeven op de betrokkenheid en op basis hiervan kunnen aanbevelingen worden gedaan om eventueel via een verbetering van de stijl van leidinggeven de betrokkenheid te vergroten. De kernbegrippen zijn ‘Stijl van Leidinggeven’ en ‘Betrokkenheid’. In een tekening:



Deze tekening geeft kort en krachtig het theoretische kader van het onderzoek weer. Niet alleen de twee kernbegrippen worden weergegeven, maar ook de redenering over de *relatie* tussen de kernbegrippen van het onderzoek. De pijl geeft aan dat het onderzoek gaat over de invloed van ‘Beïnvloedende factoren’ op ‘Betrokkenheid’ en niet andersom. Een dergelijke tekening noemen we een conceptueel model. Een conceptueel model is dus een model waarin de relaties tussen de kernbegrippen (concepten) van het onderzoek worden weergegeven.

Nu moet je genoeg weten om leerdoel 1 bereikt te hebben: je weet wat werken met een conceptueel model is.

We denken dat wat hierboven is beschreven, vaak voorkomt bij afstudeerprojecten van studenten die een praktijkgericht onderzoek uitvoeren. Het kan zijn dat het er aanvankelijk op lijkt dat je een beschrijvend onderzoek gaat uitvoeren, omdat de opdrachtgever wil weten hoe een en ander ervoor staat. Maar wanneer je, samen met de opdrachtgever en je begeleider, dieper op het onderwerp ingaat, zal vaak blijken dat een verklarend onderzoek beter past. In een verklarend onderzoek ga je op zoek naar factoren die van invloed zijn op het probleem dat je wilt gaan onderzoeken. Je kunt dan kiezen voor ‘overzicht’ (voor de volledigheid alle relevante factoren in kaart brengen) of ‘diepgang’ (focussen op enkele meest belangrijke factoren). In dat laatste geval maak je een verantwoorde keuze voor de factoren die jij wel en welke jij niet in het onderzoek betreft. Daarbij maak je gebruik van een conceptueel model.

In dit boek bieden wij handvatten om een dergelijk praktijkgericht kwalitatief onderzoek waarin gebruikgemaakt wordt van een conceptueel model, op een inzichtelijke manier op te zetten en uit te voeren.

Kwalitatief onderzoek zonder een conceptueel model (inductief) en met een conceptueel model (deductief)

Zoals in het bovenstaande duidelijk is geworden, komt een conceptueel model niet uit de lucht vallen. Het conceptueel model wordt afgeleid (= *gededuceerd*) uit bestaande theoretische inzichten en daarom wordt het onderzoek dat gebruikmaakt van een conceptueel model *deductief* onderzoek genoemd. Om goed uit te leggen wat deductief onderzoek is, gaan we dit type onderzoek vergelijken met zijn tegenhanger, het *inductieve* onderzoek.

Het inductieve onderzoek

Niet al het kwalitatieve onderzoek maakt gebruik van een conceptueel model. Het kwalitatief onderzoek waarin je niet van tevoren een conceptueel model maakt, wordt het *inductieve* kwalitatieve onderzoek genoemd. Inductief wil zeggen: de onderzoeker start zijn of haar onderzoek niet vanuit een theoretische analyse, maar vanuit de werkelijkheid, de empirie. Zonder veel theoretische voorstudie begint de onderzoeker de concrete werkelijkheid te bestuderen. Vervolgens probeert hij of zij, stap voor stap, bepaalde wetmatigheden te ontdekken in de werkelijkheid, om vervolgens deze wetmatigheden op te schrijven in de vorm van een theoretische redenering. Over het inductieve kwalitatieve onderzoek en hoe je dat moet doen, is al veel geschreven (Baarda, De Goede & Teunissen, 2009; Boeije, 2014; Wester & Peters, 2004).

Het inductieve kwalitatieve onderzoek heeft zijn oorsprong in de Grounded Theory Approach (Glaser & Strauss, 1967; Strauss & Corbin, 1998; zie ook Boeije, 2014) en is buitengewoon nuttig wanneer we nog niet zo veel weten over het onderwerp van onze studie. Laten we als voorbeeld nemen een onderzoek naar de vraag waarom de werksfeer in de ene organisatie positiever is dan in een andere organisatie. Het begrip ‘werksfeer’ is nogal vaag en lijkt bovendien afhankelijk van heel veel verschillende factoren. De inductief opererende onderzoeker gaat met een open vizier eerst maar eens rondkijken in een organisatie, op zoek naar eerste indrukken over ‘de werksfeer’.

Hoe is de inrichting van de lobby bij de entree van de organisatie? Zakelijk? Modern? Vrolijk? Hoe lopen de mensen erbij? Hebben zij allemaal hun ‘werkpak’ aan of is het elke dag ‘casual Friday’? Zijn zij in zichzelf gekeerd en gericht op hun werk of zie je hen op de gang met elkaar praten, ook over het weer en het weekend?

Deze informatie geeft de onderzoeker een eerste indruk van het begrip ‘werksfeer’. Op basis van deze eerste indrukken gaat de onderzoeker wat gericht materiaal verzamelen. Hij of zij besluit om nu een aantal mensen te interviewen, naar andere organisaties te kijken, et cetera. Uiteindelijk heeft de onderzoeker voldoende informatie verzameld en gaat vervolgens het verzamelde materiaal wat meer systematisch analyseren, bijvoorbeeld met behulp van de

coding-techniek (Boeije, 2014; Strauss & Corbin, 1998). Dat is een langdurig en complex proces. Langzaam maar zeker ontstaat er daardoor een gedegen analyse van het begrip ‘de werksfeer’, waarin bijvoorbeeld termen als arbeids-satisfactie, betrokkenheid en bevoegenheid, kwaliteit van de arbeid, verander-bereidheid en leervermogen centraal staan. Zo’n analyse is het resultaat van het inductieve onderzoek.

Uit het bovenstaande blijkt dat de meeste tijd niet gaat zitten in de *voorberei-ding*, voordat de onderzoeker in het inductieve onderzoek de gegevens gaat verzamelen. Het leeuwendeel van het werk begint daarna pas! De onderzoeker moet heel veel tijd en energie stoppen in het op correcte en navolgbare wijze bewerken en analyseren van de verzamelde gegevens.

Het deductieve onderzoek

Meer en meer, en dan vooral in de toegepaste wetenschappen zoals in de bedrijfswetenschappen, managementwetenschappen, beleidswetenschappen en communicatiewetenschappen, vinden we aanzetten voor het *deductieve* kwalitatieve onderzoek waarin gebruikgemaakt wordt van een conceptueel model (zie bijvoorbeeld Miles & Huberman, 1994; Boyatsis, 1998; Bleijenbergh, 2015). In tegenstelling tot het inductieve onderzoek is het deductieve onderzoek juist gebaseerd op een diepgaande *theoretische* voorstudie. De onderzoeker gaat eerst bestaande theorieën op het betreffende terrein bestuderen. Deze studie maakt het mogelijk om een eerste versie van je conceptueel model te maken. Vervolgens geven de theorieën je inzicht in allerlei definities van de kernbegrippen van je onderzoek en helpen zij je om verschillende dimensies en aspecten van elk kernbegrip te onderscheiden. Op grond van deze uitvoerige bestudering kun je het globaal conceptueel model verder uitwerken en kun je beter bepalen wat je nu precies gaat onderzoeken. Je kunt tevens veronderstellingen of verwachtingen uit de theorie afleiden. Daarna wordt, via empirisch onderzoek, gekeken of deze veronderstellingen in de werkelijkheid ondersteund worden. Hoe je dit allemaal precies gaat doen, wordt later in dit boek uitgelegd.²

Verskil tussen inductief en deductief kwalitatief onderzoek

Het kwalitatieve onderzoek *zonder* een conceptueel model (inductief) zit dus anders in elkaar dan het kwalitatieve onderzoek *met* een conceptueel model (deductief). In het laatste geval wordt er juist heel veel tijd en energie gestopt in het van tevoren bestuderen van literatuur. Pas daarna wordt er naar de empirie gekeken om na te gaan of men in de werkelijkheid de aan de theorie ontleende veronderstellingen herkent. Dit alles betekent dat de methoden en technieken van gegevensverzameling en -analyse van het inductieve onderzoek verschillen van de methoden en technieken van het deductieve onderzoek. Je kunt dus niet

2 Dit type deductief kwalitatief onderzoek waarbij gebruikgemaakt wordt van een conceptueel model, wordt ook wel eens ‘small q’-onderzoek genoemd, om het te onderscheiden van ‘Big Q’-onderzoek, waarmee het inductieve kwalitatieve onderzoek wordt aangeduid (zie o.a. Willig, 2008).

zomaar de methoden en technieken van het inductieve onderzoek toepassen op het deductieve onderzoek en evenmin andersom. Dat gaat niet werken: je kunt immers ook geen schilderskwast gebruiken om gaten te boren. Later, aan het slot van dit boek wanneer we wat meer over het deductieve kwalitatieve onderzoek hebben verteld, zullen we de verschillen tussen het inductieve en het deductieve kwalitatieve onderzoek nog eens op een rijtje zetten.

Nu moet je genoeg weten om leerdoel 2 te bereiken: je kent de verschillende invalshoeken van deductief en inductief kwalitatief onderzoek.

Het praktijkgerichte onderzoek

Dit boek gaat over de methoden en technieken van het deductieve kwalitatieve onderzoek, en wel van het *praktijkgerichte* onderzoek. Wat is het verschil tussen praktijkgericht en theoriegericht onderzoek? Het verschil tussen praktijkgericht onderzoek en theoriegericht onderzoek is *niet* dat praktijkgericht onderzoek geen wetenschappelijk onderzoek zou zijn. In beide gevallen gaat het om wetenschappelijk onderzoek. Het verschil zit enkel in de aard van de bijdrage die het onderzoek levert. Theoriegericht onderzoek is wetenschappelijk onderzoek dat een bijdrage levert aan het oplossen van een lacune in de theorie op een bepaald terrein. Praktijkgericht onderzoek is ook wetenschappelijk onderzoek, maar beoogt een bijdrage te leveren aan de oplossing van een probleem in de praktijk. Het praktijkgerichte onderzoek dat bijvoorbeeld studenten aan een hbo-instelling in het kader van hun afstudeeropdracht uitvoeren, is dus ook wetenschappelijk onderzoek. Niet voor niets heten de hbo-instellingen tegenwoordig ‘Universities of Applied Sciences’. Dat wil zeggen dat het wetenschappelijk onderzoeksproject dat deel uitmaakt van het praktijkgerichte wetenschappelijk onderzoek aan een hbo moet voldoen aan dezelfde wetenschappelijke eisen die gesteld worden aan elk ander wetenschappelijk onderzoek.

In veel afstudeeropdrachten van hbo-opleidingen en van de ‘kunde’-opleidingen aan onze universiteiten, zoals bedrijfskunde en bestuurskunde, gaat het om een praktijkgericht wetenschappelijk onderzoek. In bijna alle gevallen heeft de student daarbij te maken met een opdrachtgever. Dit kan een overheidsorganisatie zijn, een openbare instelling, een zorginstelling, een bedrijf of zelfs een individueel persoon. Al deze opdrachtgevers hebben hetzelfde doel voor ogen: ‘er gaat iets niet goed bij ons!’, of ‘ik zie kansen op verbetering en ik wil dat er NU iets aan gedaan wordt!’. Dat is een lofwaardig streven en zo iets vereist een adequate, projectmatige aanpak. Veel praktijkgerichte opleidingen hanteren dan ook in de begeleiding van het afstudeerproject van hun studenten een projectmatige aanpak, die studenten begeleidt van de eerste oriëntatie tot aan de afronding van het project. In deze projectmatige aanpak wordt uiteraard veel aandacht geschonken aan de concrete adviezen en ondersteuning met betrekking tot de oplossing voor het praktijkprobleem (bijvoorbeeld het maken van een plan van aanpak voor de oplossing, het meehelpen bij het ontwikkelen en aanpassen van

een softwarepakket). Deze concrete adviezen en ondersteuningsactiviteiten zijn gebaseerd op de conclusies van een in het kader van dit afstudeerproject uitgevoerd *wetenschappelijk onderzoek*. In dit boek willen we een bijdrage leveren aan dit laatste onderdeel : het *wetenschappelijk onderzoeken* van het praktijkprobleem. Hoe je tot de concrete adviezen komt of – zoals in sommige gevallen gevraagd wordt – hoe je daadwerkelijk ondersteuning kunt bieden aan het oplossen van het praktijkprobleem, komt in dit boek niet aan de orde.

Nu moet je genoeg weten om leerdoel 3 te bereiken: je weet op welke manier onderzoek een bijdrage kan leveren aan de oplossing van praktijkvraagstukken.

Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek: globale fasering

Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek komt vaak voor. Toch zijn er nog geen boeken geschreven waarin heel precies wordt uitgelegd hoe je dit type onderzoek moet opzetten en uitvoeren. Daarom hebben wij dit boek geschreven. Wij bieden in dit boek een systematische aanpak voor het verzamelen en analyseren van de gegevens van het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek. Deze systematische aanpak voldoet zowel aan de wetenschappelijke eisen die worden gesteld aan onderzoek als aan de verlangens van de opdrachtgever van het praktijkgerichte onderzoek.

Het boek bestaat uit vier delen:

- Deel 1 is kort en gaat over de fasen die te maken hebben met het opzetten van het onderzoek (zie hieronder de fasen 1 tot en met 4). We kunnen hier kort over zijn, want deze fasen worden uitvoeriger beschreven in Verschuuren en Doorewaard (2015). We zullen regelmatig naar dit boek verwijzen.
- Deel 2 betreft een aantal fasen die te maken hebben met het daadwerkelijke uitvoeren van het onderzoek. We behandelen uitvoerig het concretiseren van de abstracte kernbegrippen en het verzamelen van de gegevens (de fasen 5 en 6).
- De fasen van het analyseren van deze gegevens, het trekken van conclusies en het formuleren van de aanbevelingen vormen deel 3 (de fasen 7 tot en met 9).
- Deel 4 (fase 10) gaat over het rapporteren. We presenteren in deel 4 een gedetailleerde standaardinhoudsopgave voor het praktijkgerichte, kwalitatieve deductieve onderzoek.

In een overzicht:

Deel 1 Hoe zet ik het onderzoek op?	Fase 1	Onderzoekskader: oriënteren, afbakenen en bepalen type project
	Fase 2	Het formuleren van de doelstelling van het onderzoek
	Fase 3	Het maken van het globale conceptuele model en het onderzoeksmodel; het formuleren van de vraagstelling
	Fase 4	Het bepalen van het definitieve conceptuele model
Deel 2 Hoe voer ik het onderzoek uit?	Fase 5	Concretiseren van het conceptuele model
	Fase 6	Verzamelen van gegevens
Deel 3 Hoe analyseer ik de gegevens?	Fase 7	Ordenen en bewerken van gegevens
	Fase 8	De resultaten van het onderzoek
	Fase 9	De analyse van de resultaten, conclusies en aanbevelingen
Deel 4 Hoe schrijf ik het rapport?	Fase 10	Rapporteren

De website, KODANI en een voorbeeld

De website

We zullen in dit boek in gedetailleerde stappen aangeven wat je, als onderzoeker, moet doen bij het ontwerpen van dit type onderzoek, het concretiseren van kernbegrippen, het verzamelen van de gegevens en het analyseren ervan. Bij veel van deze activiteiten kun je gebruikmaken van hulpmiddelen, zoals schema's, modellen, lijsten en tabellen. Ook deze hulpmiddelen worden in dit boek uitvoerig toegelicht en beschreven. Een overzicht van deze hulpmiddelen vind je op de website die bij dit boek hoort: www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl. Op deze website vind je ook andere voorbeelden van afstudeeropdrachten, opdrachten en suggesties. In het boek wordt regelmatig verwezen naar de informatie op deze website. Je kunt deze verwijzingen in het boek makkelijk vinden door de website-icoontjes die in de marge van de tekst geplaatst zijn.



KODANI

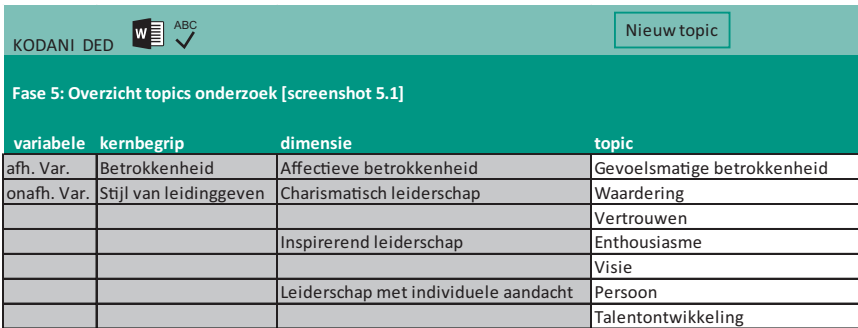
Werken met KODANI DED

Bij dit boek hoort het programma KODANI DED (**K**il's **O**nderzoeks **AN**alyse Instrument **DED**uctief). Dit programma is speciaal ontwikkeld voor het ondersteunen van de fasen bij de ordening, bewerking en analyse (de fasen 5, 6 en 7) van de gegevens bij dit onderzoek. Ga naar www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl voor downloads, voorbeelden en technische gegevens. Raadpleeg de website ook regelmatig voor aanvullingen, updates en nieuwe voorbeelden. Lees voor het installeren eerst de gebruiksaanwijzing door.



KODANI is een programma dat gebruikmaakt van het Microsoft Excel-programma voor Windows en werkt met VBA-programmeerregels.³ Doel van het programma is ondersteuning bij de uitvoering van kwalitatief deductief onderzoek. In dit boek zullen we de case van Dagmar (zie hierna) als voorbeeld gebruiken bij de instructie van KODANI. Dat doen we steeds aan het eind van elk hoofdstuk en hier en daar tussendoor als dat nodig is. Op www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl staan ook andere voorbeelden.

KODANI is opgebouwd uit verschillende 'werkbladen'. Daarin verschijnen gegevens die eerder zijn ingevoerd en/of er moeten nieuwe gegevens worden ingevoerd. Zo'n werkblad ziet er bijvoorbeeld zo uit:



The screenshot shows the KODANI DED interface. At the top left, there is a logo with 'W' and 'ABC' and a checkmark. At the top right, there is a button labeled 'Nieuw topic'. Below the header, the text reads 'Fase 5: Overzicht topics onderzoek [screenshot 5.1]'. The main content is a table with four columns: 'variabele', 'kernbegrip', 'dimensie', and 'topic'.

variabele	kernbegrip	dimensie	topic
afh. Var.	Betrokkenheid	Affectieve betrokkenheid	Gevoelsmatige betrokkenheid
onafh. Var.	Stijl van leidinggeven	Charismatisch leiderschap	Waardering
			Vertrouwen
		Inspirerend leiderschap	Enthousiasme
			Visie
		Leiderschap met individuele aandacht	Persoon
			Talentontwikkeling

Per stap is er een apart werkblad. Als werkbladen voorzien zijn van een Word-logo (zoals hierboven) zijn ze eenvoudig – door daarop te klikken – te exporteren naar Word voor verdere bewerking en vormgeving, bijvoorbeeld voor in de bijlage van een scriptie. Hoe dit alles precies gaat, wordt steeds uitgelegd als de onderdelen verderop in dit boek aan de orde komen. Hoe dat voor je eigen onderzoek moet, is beschreven in de handleiding die op www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl is te downloaden

Op dit moment is het belangrijk om het volgende te weten:

1. KODANI is gratis te downloaden op www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl.
2. KODANI helpt bij het opzetten en uitvoeren van het onderzoek.
3. Het is een toepassing van Excel voor Windows. Er is gebruikgemaakt van VBA-programmeerregels en beveiligd. Je kunt er dus zelf niets aan veranderen.
4. Alle gegevens die ingevoerd worden staan alleen op de eigen computer. De uitgever heeft dus geen toegang tot het materiaal.
5. Op www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl staan ook voorbeelden, updates en installatietips.
6. Aan het eind van de meeste hoofdstukken in dit boek wordt aan de hand van de voorbeeldcase uitgelegd hoe je KODANI kunt gebruiken.
7. In de handleiding staat hoe KODANI gebruikt kan worden voor het eigen onderzoek.
8. De werkbladen volgen de indeling van het boek.
9. Voor de meeste stappen zijn werkbladen om het onderzoek gestructureerd uit te voeren.
10. Omdat KODANI het boek volgt is er een vaste volgorde in de stappen. In vrijwel elk werkblad wordt informatie overgenomen uit het werkblad dat daarvoor is gebruikt én er moet nieuwe informatie worden ingevoerd.



³ Microsoft Excel, VBA, Windows en Word zijn merken van Microsoft.

11. Informatie van de werkbladen is gemakkelijk te exporteren naar Word om uit te printen of te bewerken.
 12. Het is belangrijk regelmatig het bestand op te slaan.
 13. Schermafbeeldingen in het boek kunnen afwijken van de meest recente versie van KODANI. Kijk daarom regelmatig of je nog met de meest recente versie van KODANI en de handleiding werkt.
-

Voorbeeldonderzoek: Dagmars afstudeerproject

We laten in dit boek de verschillende fasen zien met behulp van een voorbeeldonderzoek. Dit voorbeeldonderzoek betreft een afstudeerproject naar de invloed van de stijl van leidinggeven op de betrokkenheid van medewerkers. Het zou een afstudeerproject kunnen zijn van een universitaire opleiding op het terrein van bedrijfskunde en management, maar evengoed van een hbo-opleiding op dit gebied. Voor het voorbeeld maakt dit niet uit. De studente die in ons voorbeeld het onderzoek gaat opzetten en uitvoeren noemen we Dagmar. We geven nu een korte introductie van haar onderzoek. Later gaan we er uiteraard uitvoeriger op in.

Dagmar voert een onderzoek uit in opdracht van bankkantoor X, een groot regionaal kantoor van een landelijke bank. Het onderwerp van haar studie is de invloed van de stijl van leidinggeven op de betrokkenheid van de medewerkers op de afdeling ‘Zakelijk’, waar circa 90 medewerkers werken. Het type onderzoek dat zij uitvoert, is een diagnostisch onderzoek en wel een zogeheten *gap analysis*. Dat wil zeggen dat zij onderzoek doet naar het verschil tussen de gewenste situatie en de feitelijke situatie. Haar centrale onderzoeksvraag luidt dan ook: ‘Wat zijn de verschillen en overeenkomsten tussen de gewenste en de feitelijke situatie over de invloed van de stijl van leidinggeven op de betrokkenheid van de medewerkers van de afdeling “Zakelijk” van bankkantoor X?’ De gewenste situatie ontleent zij deels aan theorieën op het betreffende terrein en deels aan de beleidsuitgangspunten van de landelijke bank. De feitelijke situatie stelt zij vast in het empirische onderzoek dat zij op bankkantoor X gaat uitvoeren.

Het voorbeeld hebben we in dit boek expres eenvoudig gehouden om de verschillende stappen bij het opzetten, uitvoeren en rapporteren van het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek nog duidelijker te maken. We laten in details zien welke besluiten Dagmar in elke fase van het onderzoek neemt en welke activiteiten zij daarbij ontwikkelt.

Deel 1

Het praktijkgerichte kwalitatieve deductieve onderzoek: hoe zet je het onderzoek op?

- Fase 1. Onderzoekskader: oriënteren, afbakenen en bepalen type project
- Fase 2. Het formuleren van de doelstelling van het onderzoek
- Fase 3. Het maken van het globale conceptuele model en het onderzoeksmodel; het formuleren van de vraagstelling
- Fase 4. Bepalen van het definitieve conceptuele model

Vooraf

Deel 1 is kort van stof. We gaan met grote stappen door de fasen heen die te maken hebben met het opzetten van het onderzoek. We kunnen hier kort over zijn, want deze fasen worden uitvoeriger beschreven in *Het ontwerpen van een onderzoek* van Verschuren en Doorewaard (2015).

Onderzoekskader: oriënteren, afbakenen en bepalen type project

FASE
1

Leerdoelen

4. Na bestudering van deze fase kun je een onderzoekskader schrijven op basis van de oriëntatie, de afbakening en het bepalen van het type project.

1.1 Oriënteren

Een van de eerste zaken waarmee studenten te maken krijgen, is de precieze afbakening van het onderzoek binnen het gehele praktijkgerichte afstudeerproject. Dat lijkt eenvoudig, maar dat is het niet. Het is lang niet altijd duidelijk wat de opdrachtgever precies wil. Ook is het niet altijd eenvoudig om een doel- en vraagstelling te formuleren die precies aansluit bij zowel het praktijkgerichte als het wetenschappelijke karakter van het onderzoek. Laten we dit nader bekijken, aan de hand van het afstudeeronderzoek van Dagmar.

Dagmar, een studente van de opleiding Bedrijfskunde, heeft via via gehoord van een afstudeermogelijkheid bij een van de grote regionale kantoren (bankkantoor X) van een landelijke bank. Het zou gaan om een onderzoek naar de betrokkenheid van de medewerkers. Dagmar belt naar de heer A, de betreffende beleidsmedewerker van bankkantoor X, die de onderzoeksvraag heeft uitgezet. Zij maken een afspraak. Op deze afspraak legt beleidsmedewerker A uit waar het om gaat: er zijn de laatste jaren heel wat veranderingen geweest bij de bank, zoals samenvoegingen van lokale banken, een nieuw marketingbeleid, nieuwe ICT-systemen, et cetera. Er zijn signalen dat door al deze veranderingen de betrokkenheid van de medewerkers bij de bank langzaam maar zeker afneemt. Er is de laatste tijd al wel wat aandacht geschonken aan de verbetering van de betrokkenheid (informatieverstrekking, sociale activiteiten), maar of dit effect heeft gehad betwijfelt men. Dagmar krijgt de volgende opdracht mee naar huis:

'We hebben onlangs aandacht geschonken aan manieren om de betrokkenheid van de medewerkers bij ons bedrijf te stimuleren. Of dat gelukt is, weten we niet. Kun jij een plan maken voor de verbetering van de betrokkenheid van de medewerkers?'

Deze opdracht is nog tamelijk vaag en algemeen ('aandacht geschonken', 'of dat gelukt is, weten we niet', 'plan voor verbetering'). Om meer helderheid te krijgen is het nodig dat je je eerst verder *oriënteert*. Oriënteren wil zeggen dat je nagaat welke informatie je nodig hebt om het onderzoek goed te kunnen voorbereiden, op welke manieren je kunt zoeken naar deze informatie en waar deze informatie is te vinden.

In overleg met haar begeleider besluit Dagmar zich nader te oriënteren. Zij zoekt meer informatie over de thematiek via het internet, via de bibliotheken en via digitale zoeksystemen zoals Picarta en Google Scholar. Ze leest allerlei wetenschappelijke artikelen. Ze praat ook met deskundigen, zoals organisatiedeskundigen en HRM-functionarissen, met kennissen die zelf bij een bank werken, et cetera. Al deze informatie verwerkt zij, wederom in overleg met haar begeleider, in een conceptverslag van de oriëntatiefase. De volgende tekst is een zeer beknopte samenvatting van dit conceptverslag.

'De opdracht is het maken van een plan voor de verbetering van de betrokkenheid van de medewerkers. Voordat dit plan kan worden gemaakt, moet er eerst een studie worden gedaan naar factoren die van invloed zijn op de betrokkenheid, zoals stijl van leidinggeven, primaire en secundaire arbeidsvoorwaarden, de sfeer in de organisatie, de verhouding tussen collega's onderling, et cetera. Het onderzoek kan op verschillende manieren worden gedaan: op basis van een verkenning van *best practices* in andere organisaties (enquête) of een analyse van de bestaande situatie in de lokale bank (enquête en interviews met betrokkenen). Als het plan klaar is, is het denkbaar om eerst een pilot-onderzoek uit te voeren bij enkele afdelingen om te kijken of het plan goed werkt.'

1.2 Afbakenen

Dagmar heeft flink haar best gedaan, maar het is overduidelijk dat na deze oriëntatie een volgende stap, namelijk de afbakening, noodzakelijk is. Immers, er is sprake van een meervoudige doelstelling: het uitvoeren van een onderzoek, het maken van een plan, maar ook het houden van een pilot-onderzoek. Bovendien wordt er een – te snelle en niet-beargumenteerde – keuze gemaakt voor de methode van gegevensverzameling, namelijk het afnemen van een enquête en het houden van interviews met betrokkenen, wie dat ook mogen zijn. Ook worden er nu al verschillende fasen van het onderzoek onderscheiden, namelijk *eerst* een onderzoek naar de factoren van invloed op betrokkenheid, *vervolgens* het maken van een plan en *daarna* nog het uitvoeren van een pilot-onderzoek. Afbakening is dus noodzakelijk.

De afbakening omvat in deze fase van het voorbereiden van het praktijkgerichte onderzoek altijd de volgende elementen:

- de precieze afbakening van het onderwerp van het onderzoek door het bepalen van de kernbegrippen, en
- het bespreken van deze afbakening met de opdrachtgever om misverstanden te voorkomen.

Dagmar overlegt met haar begeleider en samen komen zij tot de conclusie dat de beste en meest haalbare afbakening is om het afstudeerproject te beperken tot het onderzoek naar de factoren die van invloed zijn op de *betrokkenheid* van de medewerkers. Niet elke mogelijke factor wordt daarbij meegenomen. Op basis van eerder onderzoek (waarin deze kernbegrippen al eens eerder zijn onderzocht) en gesprekken met interne en externe deskundigen beperkt Dagmar haar onderzoek tot de *stijl van leidinggeven*.

De hierboven staande cursieve woorden vormen de kernbegrippen uit het onderzoek en zullen zichtbaar zijn in het globale conceptuele model (zie later).

Samen met haar begeleider bespreekt Dagmar deze beslissingen met de beleidsmedewerker A van de lokale bank X. Zij weten hem ervan te overtuigen dat deze afbakening, in het kader van het afstudeerproject van Dagmar, een goede en haalbare aanpak is. Beleidsmedewerker A sluit zich daarom aan bij de visie van Dagmar en haar begeleider en stelt daarnaast voor om het onderzoek exclusief te richten op een van de afdelingen, de afdeling Zakelijk, waar circa 90 medewerkers werken. 'Op die afdeling is wel het een en ander aan de hand', zegt beleidsmedewerker A.

De resultaten van het onderzoek van Dagmar zullen de basis vormen voor het maken van het gevraagde plan voor verbetering van de betrokkenheid.

1.3 Bepalen van het projecttype

Nu het bovenstaande is besloten, kan ook beter worden nagedacht over het type praktijkgericht onderzoek dat het meest geschikt lijkt. In Verschuren en Doorewaard (2015) worden verschillen typen praktijkgericht onderzoek onderscheiden. Het kan gaan om praktijkgericht onderzoek met betrekking tot de probleemanalyse, de diagnose, het ontwerp, de implementatie en de evaluatie. In het bovenstaande voorbeeld gaat het om een diagnostisch onderzoek. Diagnostisch onderzoek beoogt – net als bij de diagnose die een dokter stelt – te achterhalen wat er precies mankeert of verbeterd kan worden, en wat de oorzaken zijn van deze suboptimale situatie. In het praktijkgerichte onderzoek vindt diagnostisch onderzoek vaak plaats in de vorm van een zogeheten *gap-analysis*⁴, waarbij het verschil tussen de gewenste en de feitelijke situatie in kaart wordt gebracht. Denk bijvoorbeeld maar aan het onderzoek naar de invloed van onderwijsvormen op de effectiviteit van het onderwijs. Uit eerder onderzoek

4 Niet altijd is een gap analysis de meest geschikte methode. Soms is een *meningeninventarisatie (opinieonderzoek)* relevanter, waarin geanalyseerd wordt hoe verschillende groepen betrokkenen denken over het probleem en de oorzaken ervan. Denk maar eens aan de vraag waarom bepaalde teams in een organisatie X beter presteren dan andere teams. Iedereen weet dat in het algemeen de leiderschapsstijl van de teamleider en de kennis en vaardigheden van de teamleden daarbij een rol spelen, maar om te weten wat er nu aan het probleem in organisatie X moet worden gedaan, is het verstandig om na te gaan hoe de verschillende groepen betrokkenen (leidinggevend, teamleden en stafpersoneel) tegen deze thematiek aan kijken. Voor een voorbeeld van een praktijkgericht kwalitatief deductief onderzoek, gebaseerd op een meningeninventarisatie, verwijzen we je naar www.praktijkgerichtkwalitatiefonderzoek.nl.