

Onderzoek 1.

Kwesties, argumenteren, afwegen

Doel

Onderzoek moet een doel hebben.

Welk doel wordt er nagestreefd?

Wie zijn in de resultaten geïnteresseerd?

Voorbeeld

Door: drs. Neil van der Veer | 2 februari 2015

Bron: www.newcom.nl

Social media onderzoek 2015:

“Newcom Research & Consultancy voert al sinds 2010 onderzoek uit naar social media. Dit grootschalige trendonderzoek gaat in op het gebruik en de verwachtingen van social media van de Nederlander. Aan het onderzoek van 2015 hebben een totaal van 10.395 respondenten van 15 jaar en ouder deelgenomen. De resultaten uit dit grootschalige trendonderzoek, gecombineerd met onze langjarige kennis en ervaring, vormen de basis van het Nationaal Social Media Onderzoek 2015.

Enkele conclusies uit het rapport:

Facebook en Google+ groeien nog steeds;

Facebook kent voor het eerst een daling in het gebruik onder jongeren van 15 tm 19 jaar;

Twitter maakt een duikvlucht in (dagelijks) gebruik;

Zorgen om privacy rondom social media blijven aanwezig.”

Wat is goed onderzoek?

Onderzoek is dagelijks werk.

Ik ben mijn portemonnee kwijt. Hoe vind ik die terug?

Hoe kom ik om 18.30 in restaurant in Utrecht om daar met vrienden uit eten te gaan?

Het dagelijkse onderzoekswerk is meestal niet-systematisch en voldoet niet aan de eisen die je aan een goed onderzoek stelt.

Onderzoek doe je op een systematische manier. Dat vraagt veel voorbereidend denkwerk.

Opdracht

Ik ben mijn portemonnee kwijt. Hoe vind ik die terug?

Werk dit systematisch uit

Uitwerking opdracht

Informatie verzamelen

- wanneer voor het laatst gehad?**
- waar heb ik hem toen opgeborgen?**
- waar was ik toen?**
- waar ben ik daarna geweest?**

conclusie trekken

- wellicht op plaats X verloren**

actie ondernemen

- op naar plaats X!**

Praktijkvoorbeeld: systematisch onderzoek

Marleen heeft haar opleiding aan de FEM afgerond. Voor haar eerste project bij een grote accountant wordt haar door de directie van bedrijf X gevraagd om het grote personeelsverloop vanuit de organisatie aan te pakken. Marleen is enthousiast en gaat meteen aan de slag.

Vervolg praktijkvoorbeeld

Ze overlegt met de afdeling P&O. Die weten wat er aan de hand is: het verloop is zo groot omdat de werknemers niet voldoende financiële prikkels krijgen om voor de accountant te blijven werken. Met verlofregelingen, studiemogelijkheden en extra bonussen kan het verloop in een jaar tijd worden teruggebracht.

Vervolg praktijkvoorbeeld

Marleen schrijft een plan van aanpak en bedenkt een aantal financiële prikkels. Ze presenteert het plan aan de directie; ze mag het plan uitvoeren en er zijn evaluatiemomenten ieder kwartaal.

Vervolg praktijkvoorbeeld

Al na een half jaar blijkt dat de maatregelen erg veel geld kosten en geen effect hebben. Het project wordt afgeblazen.

Er zitten cruciale fouten in dit onderzoek
Welke zijn dat?
Hoe kan het beter?

Kritische houding

De uitspraken van P&O zijn subjectief, het is onbekend wat het werkelijke probleem is.

P&O geeft ook al de oplossing!

Ze had ook de mening van andere betrokkenen kunnen peilen.

Daarvoor is meestal vooronderzoek nodig (bv interviews)

systematisch

**Het onderzoek is te breed, ze moet eerst precies weten wat de opdrachtgever eigenlijk wil.
Daarvoor is overleg met de opdrachtgever vereist.**

**Ze had vragen kunnen stellen in haar
vooronderzoek**

Welke vragen?

Aan wie?

Ze had de volgende vragen kunnen onderzoeken

Is er wel sprake van personeelsverloop?

Zo ja, in welke mate

Wat zijn de factoren die aan dit personeelsverloop ten grondslag liggen?

Hoe kan het verloop worden teruggedrongen?

Op welke termijn moeten effecten worden verwacht?

Vragen aan: (oud)-medewerkers, P&O, directie

Samengevat

Definitie:

Hoe zou je onderzoek definiëren?

Waar moet goed onderzoek aan voldoen?

Definitie

Onderzoek is het verzamelen van informatie om vragen/problemen op te lossen.

**op een systematische manier
op een kritische wijze
er moet een welomschreven doel zijn**

2: Toegepast of

Wetenschappelijk

Wetenschappelijk onderzoek. Doel: kennisvermeerdering.

Leren mensen via een digitale leeromgeving sneller dan uit een papieren studieboek?

Hebben kunstenaars een even leuk leven als gewone mensen?

Praktijkgericht onderzoek. Doel: antwoord geven op een vraag uit de praktijk.

Hoe kun je de administratieve organisatie van een bedrijf verbeteren?

Welke stappen moeten gezet worden om ons bedrijf aan de ISO-9001-norm te laten voldoen?

3: Probleemomschrijving, doelstelling en vraagstelling

Probleemomschrijving (aanleiding):

Duidelijk moet worden wat de aanleiding van het onderzoek is. Dus:

***Welk knelpunt* moet er worden opgelost**

***Voor wie* moet er een probleem worden opgelost?**

***Waarom* wordt dit onderzoek gedaan?**

Hiervoor is vooronderzoek nodig.

Voorbeeld probleemomschrijving

Het aantal kinderen met overgewicht in Nederland blijkt sinds enkele jaren toe te nemen. Dit vormt een risico voor de volksgezondheid bij kinderen omdat hun conditie hierdoor achteruitgaat. Het is maatschappelijk wenselijk dat overgewicht onder kinderen afneemt.

Doelstelling

In de doelstelling moet staan:

wat je met het onderzoek wilt bereiken

wat je daarvoor wilt gaan doen

voorbeeld doelstelling

bevorderen dat overgewicht bij kinderen minder vaak voor gaat komen

door

te onderzoeken hoe overgewicht bij kinderen ontstaat en achterhalen of overgewicht tegenwoordig vaker voorkomt dan vroeger

Vraagstelling

Er zijn twee soorten vragen:

**1: Vragen die de opdrachtgever wil
beantwoorden.**

**Bijvoorbeeld: Hoe krijg ik mijn klanten meer
tevreden?**

**Op deze vraag kan onderzoek geen antwoord
geven,**

het is een managementvraag (beleidsvraag).

Onderzoeksvragen

2: Vragen waar je door onderzoek antwoord op kunt krijgen.

Bijvoorbeeld:

Hoe denken klanten over mijn bedrijf?

Neemt de klanttevredenheid toe als we achtergrondmuziek in ons bedrijf draaien?

De onderzoeksvraag

Aan het eind van je ~~onderzoeksinleiding~~ staat expliciet aangegeven wat de *onderzoeksvraag* is. Deze moet **specifiek** en **meetbaar** geformuleerd zijn.

Bv. Hoeveel procent van de eerstejaars studenten heeft in de tweede lesweek van het schooljaar nog geen hanaccount?

Het **onderzoek** moet antwoord geven op de **onderzoeksvraag**.

Opdracht in groepjes van 3: opdrachtgever, onderzoeker en observant/notulist

Opdrachtgever: “Ik wil dat jij mij een nieuwe mobieltje adviseert. Ik weet geen kant-en-klaar model”.

**Maak de probleemstelling concreet door vragen te stellen aan de opdrachtgever (medestudent).
Formuleer de doelstelling van dit onderzoek**

Probleemstelling

Aanleiding: waarom een nieuwe mobieltje?

Vooronderzoek: Wat zijn de mogelijkheden van de laatste generatie mobieltjes?

Deze informatie te achterhalen op internet, vragen aan iemand die je kent, in de winkel.

Doelstelling Onderzoek

**Achterhalen welk mobieltje het beste voldoet
aan de eisen van de opdrachtgever
door**

**het verrichten van een vergelijkend
warenonderzoek van mobieltjes en het
inventariseren van de wensen van de klant.**

4. Kwantitatief of kwalitatief?

Kwantitatief. Bij kwantitatief onderzoek wil je:
iets met getallen vaststellen,
de grootte van iets bepalen, bijvoorbeeld hoeveel calorieën mensen per dag nuttigen.
De onderzoeksgegevens zijn cijfers (vaak enquêtes).

Kwalitatief. Bij kwalitatief onderzoek wil je:
iets nieuws in woorden beschrijven,
zonder direct aan getallen te denken, bijvoorbeeld hoe het komt dat mensen ondanks dat ze weten dat veel eten slecht is, toch veel eten.
De onderzoeksgegevens zijn hier meestal verslagen van interviews en observaties.

Kwalitatief/kwantitatief Open/gesloten

Kwantitatief onderzoek gebruik je vooral bij *gesloten*

onderzoeksvragen, waarbij maar een beperkt aantal antwoordmogelijkheden gegeven is, zoals: Hoe vaak worden gratis kranten als de 'Metro' gelezen en wat is de waardering voor dergelijke kranten?

Kwalitatief onderzoek gebruik je vooral bij *open* vragen waarbij je de antwoorden niet weet, zoals: Hoe kan de inhoud van de 'Metro' verbeterd worden?

Eigen onderzoek

Periode 2: kwalitatief onderzoek, interview

Periode 4: kwantitatief onderzoek: enquête

5. Eenheden en kenmerken

Voorbeeld onderzoeksvraag: Hoeveel
tijd brengen

Nederlanders online door?

Eenheden zijn de personen, groepen, bedrijven, situaties en dergelijke waar je iets over wilt weten. Alle eenheden bij elkaar vormen de *populatie*. In het voorbeeld zijn de eenheden

“Nederlanders die internet gebruiken”.

Kenmerken zijn de eigenschappen van

6. Bronnenonderzoek

Het is van belang te weten of anderen:
het onderzoek al niet hebben *uitgevoerd*
vergelijkbaar onderzoek hebben
opgezet

vergelijkbare *kenmerken* hebben
gedefinieerd en gemeten theorieën
hebben gebruikt ter verklaring van
vergelijkbare fenomenen.

Soms heb je behoefte aan informatie om
je
onderzoek te kunnen opzetten, maar is

Uitvoerbaarheid van onderzoek

Of onderzoek uitvoerbaar is, hangt af van het feit of:

er *voldoende tijd* is; maak een planning

er *voldoende geld* is; maak een begroting

de *eenheden* bereid zijn om aan het onderzoek mee te doen

7. Het karakter van de onderzoeksvraag

beschrijvend

explorerend (verkennend)

toetsend

beschrijvend onderzoek

een fenomeen beschrijven

informatie vergaren

Bijvoorbeeld: Bij welke bedrijven of organisaties willen HBO-studenten na hun afstuderen het liefste werken?

Dit onderzoek is doorgaans kwalitatief maar het kan ook kwantitatief zijn (hoeveel procent van de afgestudeerde HBO-ers werkt bij bedrijf X?).

***explorerend* onderzoek (verkennend onderzoek)**

tot een verklaring komen

een oorzaak achterhalen

Bijvoorbeeld: Hoe komt het dat afgestudeerde HBO'ers graag bij bedrijf X werken?

Het kan bij explorerend onderzoek zowel om kwantitatief als om kwalitatief onderzoek gaan.

***toetsend* onderzoek**

je hebt een onderzoeksvraag

je hebt een vermoeden van een antwoord (een hypothese)

klopt de hypothese?

Bijvoorbeeld de hypothese: kort slapen heeft een negatieve invloed op leerprestaties

Is dat zo??

Bij toetsend onderzoek gaat het doorgaans om een kwantitatief onderzoek.

Beschrijven, Exploreren of

Soort onderzoek	Omschrijving	Voorbeeld
Beschrijvend	Situatie in kaart brengen; meestal niet veel voorkennis	Hoe ziet de klantenkring eruit van bedrijf X en hoe beoordelen zij X?
Explorerend/Verkennend	Op zoek naar verbanden/verklaringen; voorkennis is groter; op zoek naar waarom.	Waarom is ziekteverzuim op afdeling administratie hoger dan op afdeling productie.
Verklarend/Toetsend	Theorie, verwachting of stelling controleren. B.v. evaluatieonderzoek. Heeft de maatregel het gewenste effect?	Klopt het dat het leveren van een extra uitleg over een financieel product leidt tot minder vragen van klanten?