



[www.onlineactieonderzoek.nl](http://www.onlineactieonderzoek.nl)

**avans**  
hogeschool

# ACTIEONDERZOEK EN DE EERSTE VERKENNENDE CYCLUS

**Verplaats je in de eigenheid van het systeem**



**Dr. Tonnie van der Zouwen MCM**  
Bijdrage aan het landelijk HRM Congres op 6 november 2020



# Wat is nu eigenlijk de vraag? Wie hebben we nodig voor succes?



Stap de praktijk in met de houding 'ik weet niet hoe het zit, laten we dat samen uitzoeken'.

Wellicht moet de onderzoeksvraag aangepast worden na de oriëntatie.



## Voorbeeld:

# Afstudeeronderzoek van twee studenten HRM bij een groot logistiek bedrijf

Aanvankelijke vraag: Hoe vergroten we de tevredenheid van chauffeurs? Want dit is het probleem:





## Verplaats je in de eigenheid van het systeem, met een open houding

- Probeer in de huid te kruipen van de belanghebbenden van dit vraagstuk: Hoe is het om hier schoonmaker te zijn? Om teamleider te zijn? Of directeur? Of vrachtwagen chauffeur? Wat vinden ze belangrijk? Welke woorden gebruiken ze? Etc.
- Nog een keer de houding: Samen uitzoeken, ik weet ook niet hoe het zit?
- Vraag **niet**: Wil je meedoen aan mijn/ons onderzoek, of mag ik een interview afnemen?
- **Wel**: Zou je iets willen vertellen over ....., kun je daar een voorbeeld van geven, of iets van laten zien? Waar merk je dat aan? Waarom is dit voor jou/u belangrijk?



## Voorbeeld:

Reframing van de onderzoeksvraag:

Van hoe vergroten we de **tevredenheid van chauffeurs** naar hoe komen we tot een **betere samenwerking tussen planners en chauffeurs**.





# Samen uitzoeken: Je *hoeft* het niet alleen te doen en je *kunt* het ook niet alleen

- Maak het ontwerp en de planning samen met het onderzoeksteam/ begeleidingsteam/ kopgroep
- Denk niet *voor* mensen, ga het ze vragen. Wat moeten we doen zodat chauffeurs zich uitgenodigd voelen om naar een bijeenkomst te komen?
- Houdt **member checks**: nodig stakeholders uit om de resultaten te checken, aan te vullen, betekenis te geven



# Gebruik meerdere bronnen en meerdere methoden

- Je bent als een recherche team of detective die moet aantonen wat er aan de hand is en wat er werkt en daarvoor **aannemelijk bewijs** moet verzamelen
- Om tot aannemelijk bewijs te komen gebruik je **meerdere bronnen en meerdere methoden**; je bekijkt het vraagstuk als het ware van verschillende kanten
- Je bent daarbij zelf ook een belangrijke bron van informatie. *Wat vind ik van deze situatie? Hoe voel ik me hierbij? Wat betekent dat? Zouden anderen zich ook zo voelen?* Laten we dat verder onderzoeken .....



## **Laat mensen hun verhaal doen en zoek naar concrete voorbeelden**

- Neem geen genoegen met zogenaamde 'container begrippen', zoals de sfeer, de samenwerking, de communicatie. Die kunnen altijd beter. Stel vragen als: Waar merk je dat aan? Wat doet dat met je? Wat zou je willen? Wat zie je mensen dan doen, of wat zeggen ze dan? Wat doen ze dan niet meer?
- Laat je uitgebreide vragenlijst thuis en luister naar de verhalen van mensen en vraag daar op door





# Methoden voor oriënteren (1)

- Belanghebbenden vragen om gegevens te verzamelen; photovoice, videoclips, per Whatsapp volgen, fotoverslag
- Kruip in de huid van oefening, vraag aan iemand op locatie om een livestream rondleiding met toelichting
- Meeloopdag (met 1,5 meter afstand), observeren, vergadering bijwonen, meewerken
- ‘Lullig aanwezig zijn’: Rondhangen bij de koffieautomaat, bij de receptie zitten en af en toe een praatje maken, op een locatie rondhangen



## Methoden voor oriënteren (2)

- Open interviews, of informele gesprekken
- Literatuuronderzoek: Wat is er bekend over dit vraagstuk, over dit soort activiteiten, over deze organisatie?
- Visualiseren: Als je organisatie een dier was, welk dier zou het dan zijn? Waarom? (of als je organisatie een auto was, welke auto zou het dan zijn? Welk merk, type, kleur, motor? Waarom?). Mensen kunnen het vertellen, of tekenen. Kan ook in kleine groepen waarin ze het met elkaar bespreken
- Glad-Sad-Mad: Als je kijkt naar ....., waar ben je dan Glad, Sad of Mad over (of Blij/Jammer, Blij/Balen) Zie toolbox op [www.actieonderzoekdoen.nl](http://www.actieonderzoekdoen.nl) (bij het boek Actieonderzoek doen)



## Resultaten uit het voorbeeld onderzoek

*Jullie hebben in drie maanden meer bereikt dan wij in drie jaar*

Opdrachtgever

*Wel gewaagd dat jullie chauffeurs en planners bij elkaar hebben gezet*

Chauffeur

*Wat leuk dat de bijeenkomsten zo positief ervaren zijn en dat ze ons professioneel vonden*

Studenten Iris Lommers en Esther van der Weele



[www.onlineactieonderzoek.nl](http://www.onlineactieonderzoek.nl)

# Meer informatie



Website

[www.onlineactieonderzoek.nl](http://www.onlineactieonderzoek.nl)

Boek Actieonderzoek doen  
Met online Toolbox op  
[www.actieonderzoekdoen.nl](http://www.actieonderzoekdoen.nl)