

Inhoud

1	Kwalitatief onderzoek in organisaties	11
1.1	De onderzoekscyclus	11
1.2	Kwalitatief onderzoek	12
1.3	Onderzoek binnen organisaties	13
1.4	Mixed-methodsonderzoek	14
1.5	Theoretische of praktische doelstelling	15
2	De doelstelling en vraagstelling	17
2.1	De doelstelling	17
2.2	Theoriegericht onderzoek	18
2.3	Praktijkgericht onderzoek	21
2.4	De vraagstelling	25
2.5	Deelvragen	26
	Verder lezen	30
3	Het verkrijgen van toegang tot organisaties	31
3.1	Onderzoek voor een studie	31
3.2	Opdrachtonderzoek	32
3.3	Contact leggen	33
3.4	Het onderzoeksproces	37
3.5	Verslag uitbrengen	39
4	Het plan voor dataverzameling	43
4.1	Onderzoeksstrategie	43
4.2	Selectie van een casus	46
4.3	Definitie van centrale begrippen	50
4.4	Keuze voor een onderzoeksbenadering	51
4.5	Operationalisering	53
4.6	Selectie van bronnen en methoden	54
4.7	Spanningsveld: plannen van een iteratief onderzoeks- proces	56
	Verder lezen	60
5	Het verzamelen van documenten	61
5.1	Bestaand materiaal als bron	61
5.2	Het selecteren van documenten	62
5.3	Hoe krijg je toegang tot je documenten?	65
5.4	Conclusie	70
	Verder lezen	71

6	Interviewen	73
6.1	Open interviews	74
6.2	De selectie van respondenten	76
6.3	Het voorbereiden van je interviewvragen	77
6.4	Het voorbereiden van het interviewproces	83
6.5	De registratie van je interview	85
6.6	Het terugkoppelen van je interviewresultaten	85
	Verder lezen	88
7	Participerende observatie	89
7.1	De organisatie onderzoeken van binnenuit	90
7.2	Het voorbereiden van je observatie	90
7.3	Verschillende rollen als observant	91
7.4	Het selecteren van een sociale situatie	93
7.5	Toegankelijkheid	94
7.6	Niet verstoren sociale situatie	94
7.7	Openlijke of verborgen onderzoeksrol	94
	Verder lezen	99
	8 Het analyseren van kwalitatief materiaal	101
8.1	De kenmerken van kwalitatieve inhoudsanalyse	101
8.2	Inductieve of deductieve benadering	102
8.3	Het proces van coderen	103
8.4	Het bijhouden van memo's	107
8.5	Het interpreteren van je materiaal	109
8.6	Het rapporteren van je analyse	112
	Verder lezen	114
9	Conclusie en discussie	115
9.1	Terug naar je doel- en vraagstelling	115
9.2	Het antwoord op je centrale vraag	116
9.3	De discussie	117
9.4	De methodologische reflectie	119
9.5	Aanbevelingen voor vervolgonderzoek	121
9.6	Schrijven voor je doelgroep	121
	Verder lezen	122
	Geraadpleegde literatuur	123
	Trefwoordenregister	125

Kwalitatief onderzoek in organisaties

1

Je staat aan het begin van een onderzoeksproject, waarin je een of meerdere organisaties in de diepte wilt onderzoeken. Dit kan een onderzoek zijn voor een opdrachtgever of onderzoeksbureau, maar ook een onderzoek in het kader van een studie of promotietraject aan een onderwijsinstelling, zoals een hogeschool of universiteit. In alle gevallen begin je het onderzoek met een algemeen idee over het onderwerp dat en de organisatie die je wilt onderzoeken. Dat algemene idee zul je tijdens het onderzoeken en schrijven steeds verder verfijnen en inperken. Waar moet je beginnen? Wat zijn de hulpmiddelen en de valkuilen tijdens zo'n traject? En waar moet je naar toewerken om het onderzoek succesvol af te ronden? Dit boek beoogt handvatten te bieden voor het doorlopen van de verschillende fasen van een kwalitatief onderzoek binnen een organisatie door de methodologische achtergronden van deze fasen te beschrijven en voorbeelden te geven van de consequenties hiervan voor de dagelijkse praktijk van kwalitatief onderzoek.

1.1 De onderzoekscyclus

Het uitgangspunt van dit boek is dat een onderzoek een cyclisch proces is, dat bestaat uit verschillende fasen die je achtereenvolgens, maar soms ook gelijktijdig, doorloopt. Een onderzoek omvat de fasen van het formuleren van een doelstelling en vraagstelling, het verkrijgen van toegang tot een organisatie, het meetbaar maken van de begrippen die je wilt onderzoeken (het plan voor dataverzameling), het verzamelen van data, het analyseren daarvan en het beantwoorden van de vraagstelling door middel van een conclusie en discussie. Dat onderzoeken een cyclisch proces is, houdt in dat je als onderzoeker tijdens het onderzoekstraject regelmatig terugkeert naar eerdere fasen van je onderzoek. Dat doe je om je onderzoeksontwerp, aan de hand van voortschrijdend inzicht, bij te stellen, maar ook om beter te kunnen bepalen en formuleren wat je hebt gevonden en wat jouw specifieke bijdrage is.

Dit boek is zo geordend dat de verschillende fasen van het onderzoeksproces achtereenvolgens aan de orde komen. Hoofdstuk 2 gaat in op de doelstelling en vraagstelling van je onderzoek. Hoofdstuk 3 omvat het verkrijgen van toegang tot organisaties. Hoofdstuk 4 behandelt het plannen van je dataverzameling. Daarna komen verschillende vormen van kwalitatieve dataverzameling aan bod, namelijk het verzamelen van documenten (hoofdstuk 5), het afnemen van een open interview (hoofdstuk 6) en het doen van participerende observatie

(hoofdstuk 7). De analyse van kwalitatief materiaal staat centraal in hoofdstuk 8, terwijl hoofdstuk 9 de conclusie en discussie van je onderzoek behandelt.

1.2 Kwalitatief onderzoek

De onderzoeks cyclus is van toepassing op alle vormen van (wetenschappelijk) onderzoek, maar dit boek gaat specifiek in op kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek betreft alle vormen van onderzoek die zijn gericht op het verzamelen en interpreteren van talig materiaal om op basis daarvan uitspraken te doen over een (sociaal) verschijnsel in de werkelijkheid. Kwalitatief onderzoek contrasteert daarmee met kwantitatief onderzoek, dat is gericht op het verzamelen van cijfermateriaal, zoals reeksen scores in een surveyonderzoek, over een sociaal verschijnsel. Het empirische materiaal in kwalitatief onderzoek kan bijvoorbeeld bestaan uit transcripties van interviews, veldverslagen van observaties en documenten. Het verzamelen van deze teksten is relatief arbeidsintensief. Het afnemen van open interviews kost bijvoorbeeld meer tijd dan het afnemen van een gesloten vragenlijst, zoals dat binnen een kwantitatief onderzoek gebeurt. Iemand die in eigen woorden antwoord geeft op een open vraag heeft daarvoor immers meer tijd nodig dan iemand die zegt of aankruist of zij het eens is met een bepaalde stelling.¹

Iemand die een kwalitatief onderzoek doet, kan in dezelfde tijdsperiode minder waarnemingseenheden onderzoeken dan iemand die arbeidsextensiever kwantitatief onderzoek doet. Een kwalitatief onderzoek kent daarom relatief minder waarnemingseenheden dan een kwantitatief onderzoek. Waar een kwantitatieve onderzoeker al snel een paar honderd mensen wil ondervragen door middel van een gesloten vragenlijst, kan in een kwalitatief onderzoek het interviewen van tien tot twintig mensen al volstaan. De intensiteit van de dataverzameling kost weliswaar relatief veel tijd, maar levert ook rijk materiaal op. Dat komt doordat een open interview een uitgebreid gesprek is en veel kennis oplevert over de wijze waarop iemand een situatie beleeft en over de context van het verschijnsel dat centraal staat. De rijkheid van het materiaal zorgt ervoor dat je binnen een kwalitatief onderzoek op basis van een relatief klein aantal waarnemingseenheden uitspraken kunt doen over een specifiek verschijnsel in de sociale werkelijkheid.

1 Waar in deze tekst 'zij' staat, kan ook 'hij' gelezen worden.

1.3 Onderzoek binnen organisaties

Een verdere afbakening in dit boek is dat het zich toespitst op kwalitatief onderzoek naar sociale verschijnselen in organisaties. Onder een organisatie verstaan we in dit boek een min of meer formeel samenwerkingsverband tussen groepen mensen gericht op een gemeenschappelijk doel. Het kan daarbij gaan om vrijwilligersorganisaties, die de vorm hebben van verenigingen of stichtingen, maar ook om professionele organisaties met een commercieel of non-profitdoelmerk. Kwalitatief onderzoek binnen organisaties wordt bijvoorbeeld verricht binnen het kader van studies als bestuurskunde, bedrijfskunde, economie, organisatiekunde, personeelwetenschappen of Human Resource Studies en sociale wetenschappen. Ook wordt veel kwalitatief onderzoek binnen organisaties gedaan door onderzoeksbureaus en door zelfstandige onderzoekers die werken voor een opdrachtgever. De gemeenschappelijke noemer is dat het sociale handelen van mensen binnen organisaties onderwerp van onderzoek is en dat dit wordt onderzocht door er talig materiaal over te verzamelen.

Kwalitatief onderzoek levert een heel specifiek soort informatie op over organisaties. Zo is het via deze vorm van onderzoek goed mogelijk om uitspraken te doen over processen in de tijd. Hoe is de gemeentelijke herindeling verlopen? Hoe ontwikkelt de werkstress onder werknemers zich tijdens een reorganisatieproces? Door mensen te interviewen binnen organisaties of door teksten te verzamelen die betrekking hebben op een langere periode, kun je hier als onderzoeker uitspraken over doen. Ook betekenisgeving is een onderwerp dat bij uitstek geschikt is voor kwalitatief onderzoek. Welke betekenis kennen mensen toe aan bepaalde verschijnselen in hun organisatie? Hoe past dat in hun eigen verhaal? Doordat mensen in eigen woorden antwoord geven op een vraag of doordat je hun gedrag in hun omgeving van de organisatie observeert, leer je hun specifieke verwoording en interpretatie van het verschijnsel kennen.

Kwalitatief onderzoek is tevens geschikt om onderzoek te doen naar organisatieculturen. Wat is de gemeenschappelijke betekenis die mensen binnen een organisatie aan een verschijnsel toekennen? Het observeren van de inrichting van een organisatie of van de vaste rituelen binnen een werkweek of jaarindeling kan veel inzicht bieden in de vanzelfsprekende normen en waarden in deze organisatie. Ook kunnen documenten als een intern magazine of voorlichtingsmateriaal voor klanten een goede indicatie geven van de gemeenschappelijke normen die een organisatie uitdraagt, zowel naar haar eigen leden als naar haar omgeving. Als laatste is kwalitatief onderzoek heel geschikt om uitspraken te doen over de context van een bepaald verschijnsel. Het gaat dan niet alleen om wat dat verschijnsel inhoudt, maar ook om de omstandigheden waaronder een verschijnsel zich voordoet. Daarom kunnen we zeggen dat kwalitatief onderzoek geschikt is voor het onderzoeken van meervoudige causaliteit (Ragin, 1989), ofwel het beschrijven van de wijze waarop meerdere oorzaken van een verschijnsel met elkaar samenhangen. Arbeidsmotivatie van jonge professionals

blijkt bijvoorbeeld samen te hangen met de mogelijkheden tot zelfontplooiing die het werk biedt, maar ook met de relatie met collega's en de ruimte die er is het werk te combineren met het privéleven.

Terwijl kwantitatief onderzoek geschikt is om precieze uitspraken te doen over de relatie tussen een beperkt aantal variabelen, is kwalitatief onderzoek juist geschikt om algemene uitspraken te doen over de samenhang tussen een groter aantal variabelen. Via een survey kun je bijvoorbeeld de uitspraak doen dat de arbeidstevredenheid van werknemers met een bepaalde factor toeneemt bij een salarisstijging van een bepaalde omvang. De sterkte van het verband tussen beide variabelen is tamelijk nauwkeurig te berekenen. In kwalitatief onderzoek blijven de uitspraken wat globaler, omdat immers maar een beperkt aantal mensen of situaties binnen een organisatie is onderzocht. Hoe sterk een verband precies is, is daarom minder goed vast te stellen dan via statistische analysetechnieken. Maar hoe verschillende factoren met elkaar samenhangen en welke patronen daarbij ontstaan, is juist weer goed in beeld te krijgen via kwalitatief onderzoek. Wanneer uit twintig kwalitatieve interviews blijkt dat zowel mogelijkheden tot zelfontplooiing in het werk als ruimte voor een privéleven van belang zijn voor de arbeidsmotivatie van jonge professionals, dan kunnen we weinig zeggen over de sterkte van het verband, maar kunnen we wel veronderstellen dat beide factoren ook een rol spelen in de arbeidsmotivatie van andere organisatieleden. We noemen dit analytische generalisatie in plaats van statistische generalisatie (Mills, Durepos & Wiebe, 2010: 20-22). Het grote aantal causale relaties dat in een kwalitatief onderzoek kan worden bestudeerd, is dus omgekeerd evenredig aan het kleine aantal waarnemingseenheden. Er zijn weinig waarnemingseenheden te onderzoeken, maar er kunnen veel relaties tussen variabelen in beeld komen (Swanborn, 2013). Vergelijk dit met kwantitatief onderzoek, waar de relatie precies andersom is: veel waarnemingseenheden helpen om precieze uitspraken te doen over een relatief klein aantal relaties tussen variabelen.

1.4 Mixed-methodsonderzoek

Veel onderzoek in organisaties omvat een mengvorm van kwantitatieve en kwalitatieve dataverzamelmethode, ofwel er worden zowel cijferreeksen als teksten verzameld. Beide vormen van dataverzameling kunnen elkaar goed aanvullen. Een kwalitatief vooronderzoek door middel van open interviews met een klein aantal mensen kan een beeld geven van patronen die spelen in een organisatie, terwijl deze via een survey onder een groot aantal organisatieleden kunnen worden getoetst. Beide vormen van onderzoek vragen echter om zeer verschillende methoden van analyse en interpretatie. De cijferreeksen, scores op vragenlijsten bijvoorbeeld, kun je analyseren met behulp van statistische analysetechnieken, zoals factoranalyse en regressieanalyse (Korzilius, 2000). De teksten waaruit het kwalitatieve materiaal bestaat, worden onderworpen aan

diverse vormen van kwalitatieve inhoudsanalyse. Dit boek behandelt exclusief de methoden die binnen kwalitatief onderzoek van toepassing zijn: het analyseren van teksten die zijn verzameld door middel van open interviews, teksten die de neerslag vormen van observatie van sociale situaties in organisaties en teksten die zijn geselecteerd uit documenten die op deze organisatie betrekking hebben. Het uitgangspunt is echter dat een combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve methoden vaak heel geschikt is om een sociaal verschijnsel volledig in kaart te brengen. Beide vormen van dataverzameling en analyse vullen elkaar uitstekend aan en kunnen elkaars tekortkomingen compenseren.

Voorbeeld



De voordelen van mixed-methodsonderzoek werden heel zichtbaar tijdens een onderzoek dat ik met Marloes van Engen en Jaap Paauwe verrichtte naar de doorstroom van vrouwen naar hogere posities aan de Universiteit van Tilburg. Het college van bestuur vond dat de doorstroom van vrouwen stagneerde en wilde door middel van onderzoek inzicht krijgen in de oorzaken daarvan en de mogelijkheden om dit aan te pakken. We hielden open interviews met ruim veertig mannelijke en vrouwelijke wetenschappers aan alle faculteiten. Volgens geïnterviewden kwam de gebrekkige doorstroom, doordat vrouwelijke wetenschappers vaker in deeltijd werkten en daardoor minder wetenschappelijke artikelen produceerden. Dat leek ons als onderzoeksteam best aannemelijk. Toen we echter een kwantitatieve analyse deden van het personeelsbestand van de universiteit bleek deze verklaring niet houdbaar. De werktijd van mannelijke wetenschappers bleek niet significant te verschillen van de werktijd van vrouwelijke wetenschappers; ze werkten gemiddeld ongeveer evenveel uren. Bovendien bleken zowel mannen als vrouwen met kinderen meer artikelen te produceren dan wetenschappers zonder kinderen. De werktijd van vrouwelijke wetenschappers was dus geen verklaring voor de gebrekkige doorstroom. We moesten op zoek naar een andere verklaring. Die lag in het ideaalbeeld van de wetenschapper, dat binnen de organisatie heel mannelijk van karakter was. Vrouwelijke wetenschappers bleken in de heersende beeldvorming binnen de organisatie minder goed aan dit ideaalbeeld te voldoen en werden daardoor ook minder vaak voorgedragen voor promotie (Bleijenbergh, Van Engen, Schulte & Blonk, 2010). Het college van bestuur besloot te investeren in de beeldvorming van vrouwelijke wetenschappers in interne en externe communicatie en sprak streefcijfers af voor vrouwelijke hoogleraren om het aantal positieve rolmodellen te vergroten.

1.5 Theoretische of praktische doelstelling

De doelstelling van een kwalitatief onderzoek in een organisatie kan zowel theoretisch als praktisch van aard zijn. Een theoretische doelstelling is bijvoorbeeld het leveren van een bijdrage aan theorieën die een bepaald aspect van de werkelijkheid in organisaties beschrijven of verklaren. Denk bijvoorbeeld aan theorieën over bureaucrativering of overheidsmanagement. Een intensief onderzoek naar het toenemende aantal bureaucratische eisen aan

werknemers in een zorginstelling kan een bouwsteen leveren om deze theorie uit te breiden. Samen met vergelijkbaar onderzoek in onderwijsinstellingen en in openbaarvervoersbedrijven kan een algemene theorie over de gevolgen van bureaucrativering worden ontwikkeld.

Een praktische doelstelling ligt meer op het terrein van het beschrijven, verklaren, evalueren of veranderen van de situatie in een concrete organisatie (Verschuren, 2009). Kwalitatief onderzoek kan bijdragen aan de kennis over de situatie in een bepaalde organisatie en van daaruit mogelijkheden aanreiken om deze situatie te verbeteren. Het boek focust op de uitvoering van kwalitatief onderzoek in organisaties, maar maakt daarbij steeds de verbinding met de methodologische achtergronden van de verschillende stappen in het onderzoeksproces. Niet alleen het hoe, maar ook het waarom van de verschillende stappen in het onderzoeksproces komt aan bod.