

Commentaar

*Daan Andriessen**

Judith van Male van marktonderzoeksbureau Ferro Explore breekt in haar bijdrage een lans voor vormen van kwalitatief onderzoek in het commerciële markt-onderzoek. Haar bijdrage is interessant omdat zij spreekt vanuit het ‘moeras van de praktijk’, zoals Donald Schön (1983) dat zo mooi benoemde. Judith is dagelijks bezig met de ‘rommelige, verwarrende probleemkluwen’ van haar klanten waar puur wetenschappelijke methoden maar beperkt vat op hebben. Haar zoektocht naar nieuwe onderzoeksmethoden weerspiegelt een bredere beweging binnen onderzoeksland van onderzoek waarin validiteit en betrouwbaarheid het ultieme doel zijn en dientengevolge zo veel mogelijk variabelen onder controle worden gebracht, naar onderzoek waarin bruikbaarheid centraal staat en gezocht wordt naar manieren om inzichten te verzamelen waar je in de praktijk echt iets mee kunt. Gibbonst et al. (1994) hebben die beweging ooit de overgang van mode 1-naar mode 2-onderzoek genoemd.

Zelf doe ik als lector vanuit het hbo onderzoek naar de beroepspraktijk van management in organisaties en zie voortdurend dat de situatie in elke organisatie weer uniek is. De algemene wetmatigheden uit de wetenschappelijke literatuur over organisaties zijn vaak maar beperkt van nut. De oorzaken van veel problemen in moderne, kennisintensieve organisaties zitten vaak diep onder de oppervlakte. Veel organisaties hebben problemen met het motiveren van en leiding geven aan professionals in een grootschalige omgeving. Die organisaties lopen aan tegen cynisme, non-response, inertie, verzuring, verwaarlozing en beperkte veranderbereidheid. Elk veranderproces loopt vast en niets lijkt te werken. Net als Judith moet ik dan de diepte in en dieper graven in de menselijke psyche. De patronen in de onderstroom van organisaties die verandering tegenhouden, zijn veelal niet cognitief van aard. Net als Judith moet ook ik informatie verzamelen over de onbewuste belevingswereld van de professionele medewerker.

Kwalitatieve onderzoeksmethoden helpen in dergelijke situaties om onderzoeksgegevens te verzamelen waar de praktijk echt iets mee kan. Tegelijkertijd blijft het voor zowel de praktijkonderzoeker als de wetenschappelijke onderzoeker de uitdaging om de kwaliteit van de onderzoeksgegevens te borgen. Terecht merkt Judith op dat hier in wetenschappelijk onderzoek veel aandacht aan wordt besteed, waar de praktijk van kan leren. Een veelbelovende methode om kwaliteit te verhogen is het gebruik van het idee van de ‘plausibele rivaliserende verklaringen’ (Yin, 2000). De onderzoeker denkt dan na welke alternatieve verklaringen er kunnen zijn voor het gevonden onderzoeksresultaat. Yin geeft daarvoor een handige checklist waar ook de factoren op staan die Judith zelf in haar artikel opvoert, zoals dat respondenten elkaar beïnvloeden of dat de aanwezigheid van

* Daan Andriessen is Lector Intellectual Capital, Hogeschool INHolland. E-mail: daan.andriessen@inholland.nl.

de onderzoeker invloed heeft op de uitkomsten. Vervolgens probeert de onderzoeker door aanvullende gegevensverzameling deze factoren zo veel mogelijk uit te sluiten.

Eén waarschuwing is op zijn plaats bij het pleidooi van Judith voor uitwisseling tussen kwalitatieve onderzoekers in de wetenschap en het commerciële onderzoek. 'De' wetenschap bestaat niet en in de sociale wetenschappen wordt gewerkt vanuit meerdere paradigma's (voor een handig overzicht zie Lincoln & Guba, 2000). Het verdient daarom aanbeveling eerst te verkennen vanuit welk paradigma de gesprekspartners werken. Ik heb daarvoor een handige vragenlijst ontwikkeld (zie www.weightlesswealth.com/downloads/Onderzoeksparadigma.PDF), die voorafgaande aan een dergelijk gesprek kan worden ingevuld.

Literatuur

- Gibbons, M., Limoges, C., Nowotny, H., Schwartzman, P.S.S., Scott, P. & Trow, M. (1994). *The new production of knowledge – The dynamics of science and research in contemporary societies*. London: Sage Publications.
- Lincoln, Y.S. & Guba, E.G. (2000). Paradigmatic controversies, contradictions, and emerging confluences. In N.K. Denzin & Y.S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (2nd ed., pp. 163-188). London: Sage Publications.
- Schön, D. (1983). *The reflective practitioner*. London: Temple Smith.
- Yin, R.K. (2000). Rival explanations as an alternative to reforms as 'experiments'. In L. Bickman (Ed.), *Validity and social experimentation* (pp. 239-266). Thousand Oaks: Sage.