



organisatie-ontwikkeling  
managementadviezen  
beleidsgericht onderzoek

drs. Klaas Brouwer  
S.O.J. Palmelaan 197  
9728 VJ Groningen  
e-mail: brouwer.k@inter.nl.net  
tel.: 050 - 5268385  
fax: 050 - 5290265  
Postbank 1627596  
ABN\*AMRO  
48.09.90.042  
KvK Groningen  
02041538

## ACTIEONDERZOEK, een toepassing

---

Groningen, december 1986

### ACTIE-ONDERZOEK: ALGEMEEN

Alhoewel er vele opvattingen zijn over "actie-onderzoek" kan men een aantal gemeenschappelijke kenmerken formuleren:

- \* De uiteindelijke toetssteen van dit soort onderzoek ligt in de praktische bruikbaarheid van de gegenereerde kennis;
- \* Waar gangbare vormen *conclusie*-gericht zijn, is actieonderzoek *decisie*-gericht; of: gangbaar is het zoeken van *verklaringsgerichte* kennis in tegenstelling tot *veranderings- of handelingsgerichte* kennis. Het laatste levert een bijdrage aan het praktisch handelen van mensen;
- \* Onderzoek is een aanvulling, systematisering en verdieping van andere vormen van kennis, zoals ervaringen en intuïtie;
- \* Tegelijkertijd met de kennisverwerving vindt een proces plaats dat die verwerving steeds gemakkelijker maakt. Het onderzoek kent, naast een productdoel, een *procesdoel*: men leert te leren;
- \* Het dient in nauwe wisselwerking met de 'actoren' te geschieden. Onderzoek is vooral een vorm van samenwerking tussen onderzoeker en actoren;
- \* Deze samenwerking wil niet zeggen "samensmelting". De onderzoeker kan iets toevoegen aan de kwaliteit van de kennis van de actoren, met behulp van specifieke bekwaamheden. "*Observers want to know what's going on; participants what to do*" (Feyerabend);
- \* De onderzoeker is genoodzaakt een keus te maken voor een beperkt aantal actoren;
- \* De intenties, wensen en doelen van actoren vormen het uitgangspunt voor de kennis waarnaar gezocht wordt. Er wordt gezocht naar kennis over de mogelijkheden om de intenties van de onderzoeksbetrokkenen te realiseren;
- \* De onderzoeker heeft te maken met de wisselwerking tussen intenties, informatie uit de praktijk en theoretische inzichten;
- \* De onderzoeker zoekt vooral naar 'hanteerbare' gegevens, dat wil zeggen kennis die door de actoren werkelijk aangewend kan worden.
- \* Handeling en reflectie wisselen elkaar in het onderzoeksproces af;
- \* Het onderzoeksproces kan niet rechtlijnig verlopen. In de praktijk wordt vaak proberenderwijs gehandeld ('trial and error'), waarbij problemen, ideeën over oplossingen en beschikbaarheid van middelen door elkaar heen spelen;
- \* Omdat niet precies te voorzien is welke ontwikkelingen zich in de praktijk zullen gaan voordoen, is evenmin vooraf vast te leggen welke de meest geschikte werkwijze is. Dat vergt een aantal technieken waarmee flexibel kan worden ingespeeld op die niet voorspelbare ontwikkelingen.

Dat het voorgaande consequenties moet hebben voor onderzoeksopzet en het -proces behoeft nauwelijks toelichting.

Steeds terugkerende stappen in actie-onderzoek zijn onder andere:

- wederzijds oriëntatie tussen onderzoeker en "onderzochten": verheldering van ieders positie, belangen en mogelijkheden; bepalen van het globale probleem waaraan gewerkt zal gaan worden; bepalen welke actoren betrokken zullen zijn en welke niet; de beslissing om wel of niet tot actie-onderzoek over te gaan; het vastleggen van afspraken inzake doelen, tijdsplanning, terugkoppeling en verspreiding van de resultaten en dergelijke.
- analyse van het probleem, zowel "objectief" als "subjectief": uiteenlegging van 'het probleem' in een aantal deelproblemen en hun onderlinge samenhang; wat is de kern en welk begrippenkader kan worden gebruikt om het probleem verregaand te analyseren; hoe wordt het probleem door betrokkenen ervaren/beleefd en welke mogelijkheden zijn er om het op te lossen. Gezamenlijk wordt bepaald aan welke deelproblemen uiteindelijk in het actieonderzoek gewerkt kan worden. Eén van de 'selectie-criteria' is de mogelijkheid de problemen met de betrokkenen zelf aan te pakken.
- het onderzoek en het handelen: bij actieonderzoek gaat het uiteindelijk om het oplossen van één (of meer) proble(m)en(en). Informatie verkregen in het onderzoek moet worden teruggekoppeld naar de probleem- en onderzoeksbetrokkenen. Op basis van die informatie kan worden beoordeeld of het handelen tot het beoogde effect heeft geleid, en/of nieuwe mogelijkheden voor handelingen heeft geschapen dat men vervolgens 'uitprobeert' (of achterwege laat omdat er 'te grote risico's' aan verbonden zijn).

- de analyse- en "hypothesenvorming": er zijn bij voortduring ideeën met wie, hoe en met welke middelen men het probleem te lijf kan gaan. Zolang er nog geen volledig uitgewerkt actieprogramma is ontwikkeld, dient deze fase om te bepalen wat er, naast hetgeen men reeds heeft gedaan, verder ontwikkeld, bijgesteld, afgestoten moet worden.
- stabilisering van de veranderingen en "uitzaaiing" van de resultaten: als oplossingen blijken te voldoen moeten die resultaten ook voor anderen toegankelijk worden gemaakt. Dan kan men bezien of die resultaten niet gebonden zijn aan de specifieke context waarin het actieonderzoek heeft plaatsgevonden.

### **ACTIEONDERZOEK IN EEN SERVICEFLAT; een uitwerking**

Een eerste stap is gezet: er zijn contacten gelegd met een deel van de bewoners, i.c. een representant daarvan in de vorm van de bewonerscommissie. Deze commissie heeft in principe toegezegd mee te zullen werken aan het onderzoek. Er ligt dus een intentieverklaring; de commissie heeft het idee dat onderzoek een zinvolle bijdrage kan zijn aan een in globale termen geformuleerd doel: dusdanige maatregelen treffen dat de bewoners zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen en leven. Ook het onderzoeksbureau heeft een intentieverklaring afgegeven: zij is bereid het onderzoek uit te voeren binnen het voorgaande doel.

Wanneer de betreffende onderzoeker bij het onderzoeksbureau is aangesteld zal deze het reeds gelegde contact moeten uitbouwen en verder concretiseren. Allereerst zal hij of zij het vertrouwen van de bewonerscommissie dienen te verwerven. Of dat gebeurt is vooral afhankelijk van de mate waarin hij of zij concreet kan bijdragen aan oplossingen voor de problemen.

Een aantal van de volgende stappen (niet per sé in deze volgorde) dienen te zijn:

- afbakening van de onderzoeksbetrokkenen:
  - actoren waaruit een weloverwogen keus moet worden gemaakt zijn bijvoorbeeld: (de leden van) de bewonerscommissie, (een deel van) de bewoners, de directie(-leden), bestuur(sleden), huishoudelijk c.q. verzorgend personeel, buurtbewoners en/of buurtorganisaties, familieleden en kennissen, belangenorganisaties van flatbewoners, sociaal culturele en andere instellingen. Kortom: een selectie uit al die mensen, groepen, organen, organisaties en instellingen die mogelijk bij het probleem en/of de oplossingen betrokken zijn.
- het afperken van het onderzoeksdomein:
  - de beantwoording van de vraag wat in het onderzoek wel en wat niet wordt meegenomen; bijvoorbeeld: beperkt het onderzoek zich tot die aspecten van het probleem welke zich binnen de flat voordoen en/of tot die aspecten welke binnen de flat oplosbaar zijn; wordt het gedefinieerde probleem en dus het onderzoeksdomein gezien in termen van relaties tussen bewoners en hun omgeving (familie, buurt en dergelijke); moet het onderzoek zich uitstrekken tot maatregelen van 'derden' (zoals de diverse overheden, directie, stichtingsbestuur) en de gesignaleerde problemen (voorbeelden: bezuinigingsbeleid van overheden, beleid van plaatsingscommissies, personeelsbeleid, huisregels); strekt het onderzoek zich uit tot (bijvoorbeeld het ontbreken van) voorzieningen buiten de flat;
- inventarisatie van aspecten die mogelijk met het -meer of minder afgebakende- probleem verband houden; wat is zelfstandig wonen, welke belemmeringen zijn er;
- inventarisatie van bestaande en denkbare oplossingen van het probleem; wat bevordert zelfstandig wonen, wat kunnen en willen betrokkenen;
- inventarisatie van mogelijke oplossingsbetrokkenen; wie kan welke bijdrage aan de oplossing leveren, alsmede een inschatting van de bereidheid en de mogelijkheden dit daadwerkelijk te doen;
- keuze van een deelprobleem dat sterk wordt ervaren door de onderzoeksbetrokkenen en dat bovendien op korte termijn oplosbaar is (d.w.z. een start-activiteit voor het daadwerkelijke uitvoeren van het actieonderzoek).

### **ROLLEN VAN DE ONDERZOEKER**

De voorgaande onderzoeksaspecten dienen in nauwe samenspraak met de uiteindelijke probleembetrokkenen te worden uitgewerkt. Bij die uitwerking vervult de onderzoeker een ondersteunende rol.

Alhoewel samenwerking een belangrijk methodisch principe in actie- of handelingsgericht onderzoek is, kan in de beginfase van het onderzoeksproces meer de nadruk liggen bij de activiteiten van de onderzoeker. Deze kan, op grond van zijn kennis van het onderzoeksthema en ervaringen elders, informatie verschaffen en behulpzaam zijn bij het aandragen van alternatieven (de onderzoeker als 'bronverbinder'). In het verdere verloop van het onderzoek kan de ondersteunende rol meer die van 'beschrijver' van de activiteiten worden.

Eveneens zal van de onderzoeker dan meer 'technische' ondersteuning verlangd worden: het trainen en scholen van probleembetrokkenen in vaardigheden die zij in de toekomst nodig hebben om problemen zelf te lijf te kunnen.

### **KENNISELEMENTEN**

Tijdens het onderzoeksproces zal voortdurend het volgende drieluik centraal moeten staan: wat IS, wat KAN en wat MOET. "Wat is" behelst de analyse van de uitgangssituatie; met de uitdrukking "wat kan" worden de middelen en mogelijkheden bedoeld waarover men beschikt om het probleem aan te pakken en met "wat moet" worden doelen, intenties of wensen van de onderzoeksbetrokkenen aangeduid. Een ander aspect dat in het onderzoeksproces een rol speelt is: wanneer men veranderingen wenst aan te brengen dan zal rekening gehouden moeten worden met a) de beleving van het probleem door betrokkenen b) de kennis die betrokkenen van het probleem hebben en c) de middelen en mogelijkheden die zij en anderen hebben het probleem tot een oplossing te brengen (handelingselement). Er zijn verbanden tussen "wat is, wat kan en wat moet", maar ook tussen "beleving, kennis en handeling" en bovendien tussen deze onderling en over en weer.

## **METHODEN EN TECHNIEKEN**

De technieken waarmee men in actie- of handelingsgericht onderzoek kan werken, zijn velerlei en van zeer uiteenlopende aard. Welke van die technieken gebruik moeten of kunnen worden is nauwelijks van te voren vast te leggen. Het is bijvoorbeeld afhankelijk van het probleem, het onderzoeksdomein, de onderzoeksbetrokkenen en de oplossingsbetrokkenen.

Een korte, en niet volledige, inventarisatie van methoden die de onderzoeker kan gebruiken:

- analyse van schriftelijk materiaal;
- interviewen van deskundigen;
- delphi-technieken;
- individuele interviews en individuele gesprekken;
- groeps-interviews en groepsgesprekken;
- participerende observatie;
- andere observatiemethoden;
- rollen-/simulatiespelen;
- het geven van directe ondersteuning door middel van consultatie;
- het geven van trainingen;
- het stimuleren van informatieuitwisseling tussen betrokkenen;
- discussiebijeenkomsten over door onderzoeker aangeleverd materiaal;
- autobiografische vertelling;
- panels;
- socio-metrische technieken;
- methoden van ervarings- en exemplarisch leren;
- methoden en technieken uit de voorlichtingskunde;
- marketing-technieken;
- registratie methoden;
- versies van evaluatieonderzoek;
- schriftelijke of mondelinge enquête;
- methoden van organisatie-ontwikkeling;
- methoden uit de samenlevingsopbouw en het opbouwwerk;
- methoden uit de volwassenen-educatie en -vorming.

Uit deze inventarisatie-in-telegramstijl mag worden afgeleid dat de betreffende onderzoeker (op bepaalde momenten en afhankelijk van problemen, doelen en middelen) zal moeten kiezen uit een groot aantal zeer verschillende methoden en technieken. Hij of zij moet derhalve meer generalist dan specialist zijn. Op zijn minst zal hij of zij dienen te beschikken over kennis van en inzicht in uiteenlopende veranderprocessen en de daarbij behorende strategieën en tactieken. Hij of zij hoeft niet zelf alle methoden en technieken te beheersen, maar wel vaardigheden in huis hebben om deze met elkaar in verband te brengen en zeker om dergelijke kennis en kunde op het juiste moment en op de geschikte plaats te mobiliseren.

## **ENKELE LITERATUUR-SUGGESTIES**

De toepassing van actie-onderzoek;

Koopmans, drs. F.G.: in *Intermediair*, jaargang 12, nr. 7, 13 februari 1976.

Levensrecht toegepast onderzoek. Nieuwe methodes in de sociale wetenschappen;

Graaf, Hein de: in *Intermediair*, jaargang 16, nr.44, 31 oktober 1980.

Veranderen door onderzoek. Bijdragen uit de andragologie;

Hoog, Robert de, e.a.: 1980, Meppel/Amsterdam, Boom.

Aktieonderzoek. Een discussie en werkboek;

Dijkum, Cor van, e.a.: 1981, Meppel/Amsterdam, Boom.

Praktijk & Onderzoek. Wetenschap in wisselwerking met praktisch handelen;

Doets, Cees: 1982, Amersfoort, de Horstink.