

Actieonderzoek doen

Een routewijzer voor studenten
en professionals

Boom

2^e DRUK

Tonnie van der Zouwen



Actieonderzoek doen

Actieonderzoek doen

Een routewijzer voor studenten
en professionals

Met online toolbox

Tonnie van der Zouwen

Tweede druk

Boom

inclusief website!

Met behulp van onderstaande unieke activeringscode kun je via boomstudent.nl een account aanmaken en krijg je toegang tot de online toolbox bij dit boek. Deze code is persoonsgebonden, gekoppeld aan de 2e druk en na activatie 3 jaar geldig. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk worden geactiveerd.

Omslagontwerp: Textcetera, Den Haag
Opmaak binnenwerk: emjee | vormgevers, Varik

© Tonnie van der Zouwen & Boom uitgevers Amsterdam, 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden vervoelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische vervoelvoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 2444 567 7
ISBN 978 90 2444 568 4 (e-book)
NUR 916

www.boomstudent.nl
www.boomhogeronderwijs.nl

Voorwoord

Waarom dit boek?

Actieonderzoek is een aanpak die onderzoek en actie combineert. Je onderzoekt *in* de praktijk, zo veel mogelijk *samen met* mensen uit die praktijk. Actieonderzoek is een zeer geschikte manier van onderzoek doen voor het hbo en voor (aankomend) professionals. Hbo'ers moeten iets in gang kunnen zetten, en actieonderzoek leent zich daar bij uitstek voor. Dit boek is een routewijzer voor studenten en professionals om op weg te gaan met actieonderzoek en biedt een uitgebreide online toolbox met methoden, werkvormen en hulpmiddelen voor het organiseren van het onderzoek en literatuur voor verdieping. Daarmee wil het bijdragen aan het verbeteren van de onderwijs-, onderzoeks- en beroepspraktijk.

Waarom ik enthousiast ben over actieonderzoek

Ik ben enthousiast over actieonderzoek omdat het theorie en praktijk combineert. Zoals de Chileense bioloog en filosoof Francisco Varela het treffend gezegd heeft: *'Scientific understanding and practical experience are like two legs without which we cannot walk.'* Bij actieonderzoek gaat het om een combinatie van onderzoeken en veranderen, met een blik op het grotere geheel. Het richt zich op relaties tussen mensen en hun omgeving. Daarin komen mijn werk als veranderkundige en mijn ervaring met ecologisch en organisatiekundig onderzoek bij elkaar. Actieonderzoek leert studenten niet alleen onderzoeken, maar ook veranderingen implementeren om de praktijk te verbeteren. Het draagt ook bij aan bewustwording over duurzame ontwikkeling. Dat past bij de opdracht van mijn lectoraat Sustainable Working and Organising aan Avans Hogeschool, om onderzoek te doen dat meerwaarde heeft voor de beroepspraktijk en voor het onderwijs.

Dankwoord

Het boek is zelf ook ontstaan in een soort actieonderzoeksproces, samen met gebruikers en andere belanghebbenden. Ik wil iedereen die dit boek mogelijk heeft gemaakt dan ook hartelijk bedanken voor hun bijdragen en ondersteuning. In willekeurige volgorde:

- dank aan Lynn Mureau dat ik haar onderzoek als rode draad mocht gebruiken;
- dank aan de docenten Sophia van Hattum, Sandra Doeze Jager-van Vliet, Ger van Kleef, Petra Broyl, Ineke van Kruining, Herman van Blitterswijk, Koos van Overdijk, Minou Schreuder-Roijmans, Liliane van Suijlen, Ad Breukel en Nicole van Dartel voor hun feedback;
- dank aan de volgende professionals voor hun praktijkvoorbeelden: Bart Bakker van Proeftuin Ruwaard, Arjella van Scheppingen van de ParticipatieKliniek, Mirjam Nijhuis-Huisjes en de deelnemers aan het G3-project van de HAN, het designteam effectiviteit van afstudeertrajecten van Avans Hogeschool, en Marius van Regteren voor de Kunst van Begeleiden;
- dank aan de hbo-studenten (inmiddels alumni) Daphne Verstegen, Robert de Ruiters, Mitchell van der Muren, Jord Koetje, Chantal van Wijlick, Jessica van Rossum, Frederique van den Bosch, Dana van den Hof, Iris Lommerse, Esther van der Weele, Angélique Jans, Angel Fernando en Randa Kassem, omdat ik hun afstudeeronderzoeken als praktijkvoorbeelden mocht gebruiken;
- dank aan Yoland Wadsworth voor feedback over het gebruik van haar gedachtegoed en de tien regels voor onderzoek doen met de cartoons die zij ontwikkelde heeft samen met tekenaar Simon Kneebone;
- dank aan Peter Stoffer voor het delen van zijn ervaringen als gecommitteerde, zijn bijdrage aan de kwaliteitscriteria en zijn tips voor de indeling van het verslag voor de opleiding;
- dank aan de in totaal zo'n 180 deelnemers uit zeven introductiewerkshops en masterclasses over actieonderzoek van diverse hogescholen, universiteiten en de beroepspraktijk (studenten, docenten, professionals en onderzoekers);
- dank aan de studenten Robert de Ruiters, Justin Hensen, Joep Kuijpers, Maxim Seerden, Alvin van Mierlo, Maik Vriens, Lonneke Moonen;
- dank aan Mark de Koning voor het mogen gebruiken van zijn treffende cartoons;
- dank aan Esther den Hollander, Mirjam Bonting en Marjolijn Voogel van Boom uitgevers Amsterdam voor hun kritische reflectie en voor het uitgeven van het boek, en aan corrector Eelke Warrink voor zijn precisiewerk bij het corrigeren van de tekst;
- dank aan de leermeesters op wier schouders ik mag staan: Geert de Vries, Johan Heilbron en Jac Geurts (veldonderzoek), Marvin Weisbord en Sandra Janoff (veranderen met belanghebbenden), Chris Corrigan (Art of Hosting,

- Invitation, Harvesting), en Harrison Owen voor het lenen van de kritische kat uit zijn boek *Open Space Technology*;
- en last but not least mijn echtgenoot Francis Roeffen, omdat hij er altijd voor me is, ook al was ik er niet altijd voor hem tijdens het schrijven van dit boek.

Schrijfstijl

De schrijfstijl in dit boek is wellicht wat anders dan je gewend bent van andere boeken over onderzoek. Het is zo veel mogelijk geschreven in praktijktaal, met zo min mogelijk academische onderzoekstermen en discussie over de definitie van begrippen. Het is geschreven met groot respect voor wat er gebeurt in de praktijk, omdat je als onderzoeker bij elk onderzoek net zo veel van de praktijk kunt leren als de praktijk van jou. Ik probeer de lezer direct aan te spreken, met een zekere menselijke warmte en soms humor. Of ik daarin geslaagd ben, is aan jou als lezer om te beoordelen. Ik wens je in elk geval uitdagend en succesvol actieonderzoek.

Voorwoord bij de tweede editie

Sinds de publicatie van de eerste editie is de belangstelling voor actieonderzoek, en ook voor andere participatieve vormen van onderzoek zoals ontwerponderzoek, flink gegroeid. Er zijn nieuwe publicaties verschenen, daarom zijn de bronnenlijst en toolbox geactualiseerd en uitgebreid. De ervaring met actieonderzoek door (aankomend) professionals is toegenomen. Zo heb ik voor in totaal 53 hbo-docenten een leertraject verzorgd over het uitvoeren en begeleiden van actieonderzoek in hun praktijk. Ik dank hen voor het delen van hun vragen en ervaringen. De waardevolle input van de docenten heb ik zo veel mogelijk verwerkt in deze tweede editie. Zo is er meer aandacht voor de verschillen en overeenkomsten met ontwerponderzoek, meer aandacht voor rapporteren van meerdere cycli en het ontwikkelen van het theoretisch kader. Er is behoefte aan meer verschillende praktijkvoorbeelden. Omdat de casus van Lynn vrij veel ruimte in beslag nam, is die verschoven naar de online toolbox en vervangen door kaders met meer diversiteit aan voorbeelden. Zo ontstaat een rijker beeld van de mogelijkheden en van de haken en ogen van actieonderzoek.

Bij paragraaf 8.6, over de werkbijeenkomsten waarin stakeholders samen zaken uitzoeken en analyseren, was behoefte aan meer voorbeelden. Die vind je in de toolbox bij deze paragraaf. Ook over uitwerken, analyseren en beoordelen zijn in de toolbox meer voorbeelden opgenomen. Door de coronacrisis ontstond ook behoefte aan informatie over actieonderzoek doen op afstand. In het boek en in de

toolbox worden daarover verschillende adviezen gegeven. De PhotoVoice-methode blijkt ook heel geschikt voor toepassing met kinderen en minder geletterde mensen. In het boek is een aparte paragraaf opgenomen over deze methode en in de toolbox vind je praktische handleidingen. Verder is de storybridge-methode toegevoegd als manier om gezamenlijk te ontdekken wat wijsheid is in bepaalde situaties.

Veel projecten van studenten zijn relatief klein en kort vergeleken met die van academische onderzoekers. Toch blijkt uit de voorbeelden dat ook door een kleine steen in het water te gooien kringen kunnen ontstaan die verder bewegen. Wat me opvalt, in de academische literatuur en andere boeken over actieonderzoek, is dat er veel aandacht is voor de inbedding in academisch onderzoek, en weinig aandacht voor de inbedding in veranderkundige literatuur. Terwijl veranderen toch één van de twee pijlers is van actieonderzoek. Wat dit boek juist anders maakt is de gelaagdheid, waardoor het op meerdere niveaus waardevol is. Het is een routewijzer, een praktische gids die je op weg helpt bij in het doen van actieonderzoek in en met de praktijk. Voor meer academische diepgang heb ik verwijzingen toegevoegd, bij de referentielijst en in de toolbox. Het zijn geen uitputtende lijsten, maar een selectie van bronnen die ik goed vind. Ik krijg nogal eens de vraag of iets nu nog actieonderzoek is of niet. Eerlijk gezegd interesseert me dat niet zo. Actieonderzoek is nooit een doel op zich, het is een middel. Een middel om samen uit te zoeken hoe het beter kan, daarvan te leren en die nieuwe kennis te delen. En daarmee iets teweeg te brengen dat ertoe doet in de praktijk.

Tonnie van der Zouwen

Inhoud

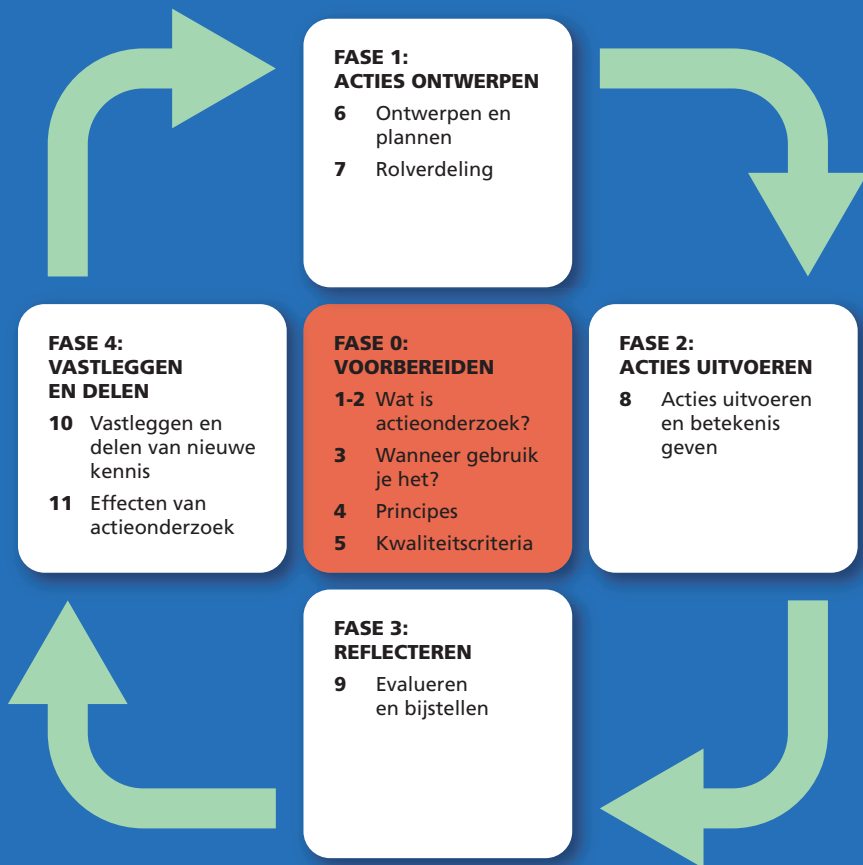
Voorwoord	5
FASE 0: VOORBEREIDEN	13
1	15
1.1	15
1.2	17
1.3	19
1.4	20
1.5	21
1.6	24
2	25
2.1	25
2.2	29
2.3	33
2.4	36
2.5	37
2.6	38
2.7	39
3	41
3.1	42
3.2	45
3.3	47
3.4	47
4	49
4.1	49
4.2	53
4.3	56
4.4	57
4.5	60

5	Wanneer doe je het goed? Kwaliteitscriteria	61
5.1	Overzicht van kwaliteitscriteria en hoe je eraan kunt voldoen	61
5.2	Praktisch: relevant, bruikbaar en overdraagbaar	63
5.3	Betrouwbaar: heb je gedaan wat je beweert? Heb je het onderzoek goed uitgevoerd?	65
5.4	Ethisch verantwoord	67
5.5	Kwaliteitseisen voor associate-, bachelor-, master- en PhD-niveau	72
5.6	Nadenken en checken	73
	FASE 1: ACTIES ONTWERPEN	75
6	Wat ga je doen? Ontwerpen en plannen	77
6.1	Voorbeelden in kaders en online toolbox	77
6.2	Basiselementen van het ontwerp	78
6.3	Tien regels voor één cyclus van een actieonderzoek	80
6.4	Oriënteren: toegang krijgen en je onderzoeksvraag afbakenen	83
6.5	Wie onderzoekt mee? Stakeholderanalyse	90
6.6	De kunst van het uitnodigen en vragen stellen	93
6.7	Literatuurverkenning en documentenonderzoek	96
6.8	Voorlopig theoretisch kader en voorlopige onderzoeksvraag	98
6.9	Onderzoeksplan en projectmanagement	99
6.10	Nadenken en checken	104
7	Wie doet wat in het onderzoek? De rolverdeling	107
7.1	Rollen van de onderzoeker	107
7.2	Rollen van designteam en belanghebbenden	109
7.3	Rollen van opdrachtgevers	110
7.4	Rollen van begeleiders: ontwerpen en faciliteren van leerruimten	112
7.5	Beoordelen van actieonderzoek	120
7.6	Nadenken en checken	123

FASE 2: ACTIES UITVOEREN	125
8 Wat gebeurt er? Acties uitvoeren en betekenis geven	127
8.1 Gegevens verzamelen: meerder bronnen en meerdere methoden	127
8.2 Observeren en meelopen	129
8.3 Interviews, interactieve observaties en storytelling	132
8.4 Deskresearch: literatuur, documenten, websites, sociale media	141
8.5 Experimenteren en testen	142
8.6 Werkbijeenkomsten: gegevens verzamelen, interpreteren, vervolgacties plannen	143
8.7 Documenteren: vastleggen van stappen en resultaten	150
8.8 Gegevens analyseren en betekenis geven	154
8.9 Patronen ontdekken en weergeven	162
8.10 Nadenken en checken	164
FASE 3: REFLECTEREN	167
9 Hoe gaat het? Evalueren en bijstellen	169
9.1 Kritisch denken	169
9.2 Individuele reflectie	171
9.3 Reflectie met anderen	178
9.4 Member checks voor evalueren en bijstellen	179
9.5 Stopregels: wanneer weet je genoeg? Waar trek je grenzen?	182
9.6 Wat zijn vervolgstappen? Wie zou er verder iets mee kunnen?	183
9.7 Oogst je missers	183
9.8 Theoretiseren: nieuwe kennis en inzichten	184
9.9 Nadenken en checken	185
FASE 4: VASTLEGGEN EN DELEN	187
10 Vastleggen en delen van nieuwe kennis	189
10.1 Drie soorten publiek: verschillende vormen van kennis delen	189
10.2 Verslag voor belanghebbenden: aanzetten tot actie	190
10.3 Onderzoeksverslag voor opleiding of organisatie	195
10.4 Publiceren en presenteren	200
10.5 Nadenken en checken	201

11 Effecten van actieonderzoek	203
11.1 Onderzoeken en implementeren gaan gelijk op	203
11.2 Kortetermijneffecten: meer en beter werk gedaan krijgen	206
11.3 Duurzame effecten: onderzoekende houding, collectief verandervermogen	208
11.4 Nadenken en checken	210
11.5 Tot slot	211
Begrippenlijst	213
Bronnen	221
Trefwoordenregister	227
Personenregister	233
Over de auteur	235

FASE 0: VOORBEREIDEN



Figuur 1 Routewijzer voor de verschillende fasen van actieonderzoek

In Figuur 1 zie je een routewijzer voor het doen van actieonderzoek, die je ook kunt gebruiken als leeswijzer voor het boek. We beginnen met Fase 0: Voorbereiden. In hoofdstuk 1 vind je uitleg voor het gebruik van de routewijzer.

Introductie en gebruiksaanwijzing

1

In dit hoofdstuk maak je kennis met actieonderzoek. Je krijgt inzicht in waarom actieonderzoek voor (aankomend) professionals belangrijk is en wat het kan opleveren. Je krijgt ook een gebruiksaanwijzing om zo veel mogelijk uit het boek en de bijbehorende online toolbox te halen. De routewijzer leidt je door de verschillende fasen van actieonderzoek en vormt ook een leeswijzer voor welke onderwerpen je in welk hoofdstuk kunt vinden.

1.1 Wat is actieonderzoek?

Onderzoek combineren met actie om de praktijk te verbeteren

Bij praktijkgericht onderzoek denken we vaak nog aan enquêtes en interviews, aan de hand waarvan je zichtbaar maakt hoe het staat met vooraf bepaalde variabelen. De resultaten worden gepresenteerd in een rapport met tabellen en grafieken en monden uit in conclusies en adviezen, vaak in onderzoekstechnische taal. De implementatie van die adviezen verloopt vaak moeizaam, omdat ze niet goed aansluiten bij de dagelijkse praktijk van gebruikers. Wat nu als je onderzoek zou kunnen doen dat:

- verder gaat dan het verklaren van een bepaald probleem;
- al tijdens het proces verandering teweegbrengt;
- direct toepasbaar is;
- helpt om problemen aan te pakken;
- bijdraagt aan je eigen ontwikkeling als mens en als professional;
- spannend en uitdagend is?

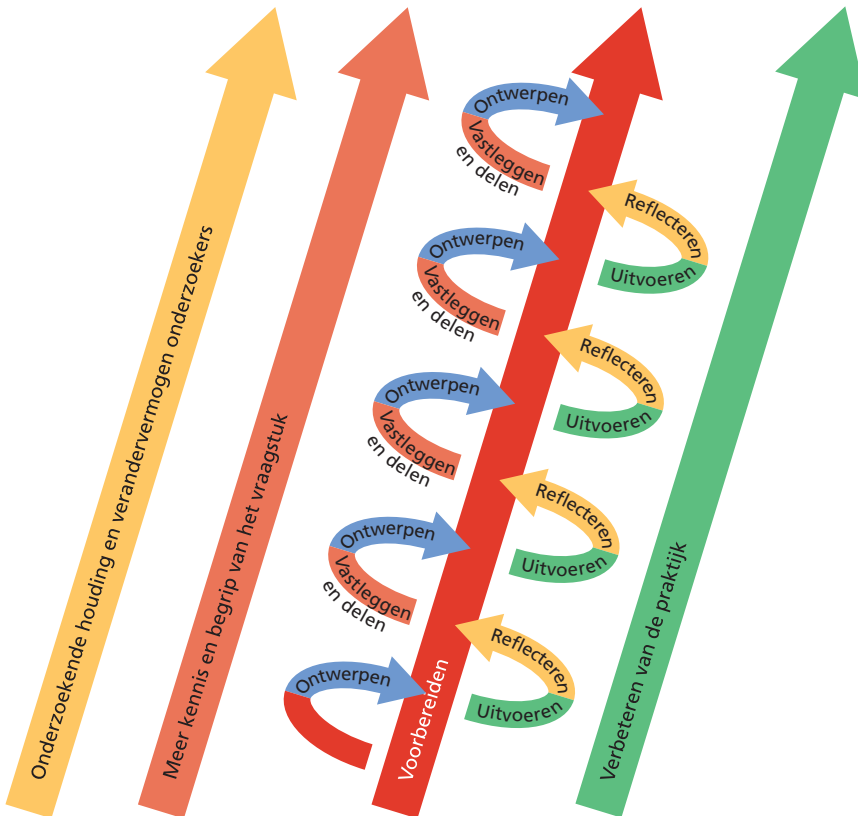
Die vorm van onderzoek bestaat: deze kenmerken komen allemaal samen in actieonderzoek.

Definitie van actieonderzoek

Actieonderzoek is een aanpak voor praktijkgericht onderzoek waarbij je actie en onderzoek combineert. Het doel is nieuwe kennis ontwikkelen en tegelijk de praktijk verbeteren. Daarvoor doe je onderzoek *in* en *met* die praktijk, in plaats van *voor* of *over* de praktijk.

Een cyclisch proces dat gaandeweg vorm krijgt

Kenmerkend voor actieonderzoek is de combinatie van onderzoek en actie in een cyclisch proces. Bepaalde fasen worden herhaald of soms tegelijk uitgevoerd. Het onderzoek begint met de waarneming van een probleem, of juist iets wat bevalt en waar je meer van zou willen hebben. Je gaat nadenken over de situatie en ontwerpt een mogelijke actie. Vervolgens onderneem je die actie, evalueert het resultaat en legt vast wat je hebt geleerd. Daarna herhaal je deze cyclus. Daarbij is het uiteraard niet de bedoeling dat je weer op hetzelfde punt uitkomt, maar dat je verder bent gekomen in het aanpakken van het vraagstuk. De stappen die je zet, worden mede bepaald door wat zich voordoet; aan de hand daarvan stel je je acties voortdurend bij. Dat betekent dat je het proces en de resultaten niet van tevoren kunt voorspellen; ze krijgen gaandeweg vorm. In Figuur 2 zie je hoe de verschillende fasen elkaar opvolgen in het onderzoeksproces. Daarbij beweeg je heen en weer tussen het uitvoeren van acties in de praktijk en het vastleggen en delen van nieuwe kennis.



Figuur 2 Opeenvolgende fasen van actieonderzoek en de effecten daarvan

Samengevat zou je kunnen zeggen dat actieonderzoek niet alleen nieuwe kennis oplevert, maar ook iets teweegbrengt in de praktijk. Het is geen methode, maar een strategie voor onderzoek doen die vele methoden kan omvatten. Meer informatie over soorten actieonderzoek en de verschillen met andere onderzoeksstrategieën vind je in hoofdstuk 2.

1.2 Doel van het boek

Een routewijzer voor (aankomend) professionals

Dit boek is een routewijzer voor het vinden van je weg in het actieonderzoeksproces, maar het is geen handboek met een vast tienstappenplan. Het is geen theoretisch 'lesboek'; het is de bedoeling dat je het gebruikt bij onderzoek in de praktijk. Daarom is er ook geen aparte docentenhandleiding. Begeleiders zien we als belanghebbenden in jouw praktijk; in feite zijn ze medeonderzoekers met een speciale rol, een soort expert-coaches. De rolverdeling in actieonderzoek komt aan de orde in hoofdstuk 7.

Dit boek is soms in de 'ik-vorm' geschreven. Dat past bij het karakter van actieonderzoek doen. Het is een product van mijn doorleefde ervaring in de praktijk en de kennis die ik heb opgedaan van vele andere onderzoekers. We staan op hun schouders. In actieonderzoek staat de gebruikswaarde voor de praktijk voorop. Daarom probeer je de afstand tussen onderzoekers en de praktijk zoveel mogelijk te verkleinen, dat geldt ook voor het taalgebruik in verslagen. Ik wil het goede voorbeeld geven door je als lezer zoveel mogelijk direct aan te spreken. Meer over verslag leggen vind je in hoofdstuk 10.

Voor wie is dit boek bedoeld?

Dit boek is gericht op studenten in het hoger onderwijs en op professionals die actieonderzoek willen doen om hun praktijk te verbeteren. Het richt zich niet op een bepaalde sector of opleiding, maar op een bepaald soort vraagstukken. Bij actieonderzoek gaat het om vraagstukken waarbij je de betrokkenheid van de belanghebbenden nodig hebt om succes te boeken. Het gaat om situaties waar je er met alleen een advies, plan of product niet komt, omdat je wilt dat het ook gebruikt gaat worden. Dat zijn eigenlijk alle vraagstukken die te maken hebben met gedrag van mensen en met professioneel handelen. Kader 1 geeft voorbeelden van onderzoeksvragen uit actieonderzoek door studenten en professionals.

Enkele voorbeelden van onderzoeksvragen uit actieonderzoeken

- Hoe kan ons bedrijf de samenwerking tussen de HR-afdeling en de regiomanagers van filialen verbeteren, zodat de arbeidsproductiviteit omhooggaat? (Retailbedrijf met meer dan vijfhonderd medewerkers in vijf landen)
- Hoe kan de gemeente een organisatiecultuur creëren, zodanig dat deze bijdraagt aan de doelstellingen van Breda Doet? En welke kwaliteiten van medewerkers passen hierbij? (Gemeente Breda)
- Hoe kunnen we dorpen in Azië effectief ondersteunen met onze expertise over aardbevingsbestendig bouwen? (Studenten Construction management van Avans Hogeschool, in het project Post-disaster recovery van de TU Eindhoven)
- Hoe zorgen we ervoor dat alle projectteams binnen de afdeling binnen zes maanden met één systeem voor projectplanning werken? (Hoppenbrouwers Techniek)
- Hoe realiseren we een professionele leergemeenschap waarbij zowel studenten als docenten en medewerkers tevreden zijn over de communicatie? (HAN)
- Hoe kan onze organisatie meer cliëntgericht gaan werken? (Kentalis, instituut voor doven en slechthorenden)
- Hoe kan het ziekenhuis de arbeidsstructuur van de facilitaire dienst zo inrichten dat medewerkers gelukkig zijn op hun werk? (Een ziekenhuis in Noord-Brabant)
- Hoe kunnen we samenwerken in wijkontwikkeling? (Proeftuin Ruwaard, een samenwerkingsverband ter verbetering van de wijk Ruwaard in Oss)
- Hoe zorgen we ervoor dat uitgeleende hulpmiddelen aan diverse afdelingen retour komen bij de ergotherapie na ontslag van patiënten? (MST Ziekenhuis in Enschede)
- Hoe zorgen we voor meer eigenaarschap, en een betere communicatie en rolverdeling, zodat we minder risico lopen in de uitvoering van orders? (Internationaal bakkerijbedrijf)
- Hoe kan ons personeelsbestand diverser en inclusiever worden (provincie Gelderland)
- Hoe kunnen we zo gaan toetsen dat studenten en docenten er meer van leren? (Middelbare school)

Bruikbaar op verschillende onderzoeksniveaus

Het boek is zo opgebouwd dat het op meerdere onderzoeksniveaus gebruikt kan worden, voor associate, bachelor en master degree. Het woord 'onderzoek' is misschien misleidend. Eerste- en tweedejaars hbo-studenten kunnen onderdelen uit dit boek ook gebruiken voor het uitvoeren van praktijkopdrachten, of voor het verder ontwikkelen van een onderzoekende houding. Het boek biedt methoden om samen met belanghebbenden zaken uit te zoeken en de praktijk te verbeteren. Als je onderzoek doet op bachelor- of masterniveau, vind je uitgebreide aanwijzingen voor het opzetten, uitvoeren en verantwoorden van een compleet onderzoek, met veel literatuurverwijzingen voor verdere verdieping. Je kunt het boek gebruiken bij verschillende ontwikkelingsfasen in het leren doen van actieonderzoek. Die fasen lopen van eenvoudige opdrachten in een beschermde omgeving tot complexere opdrachten in een minder beschermde omgeving. Zie ook paragraaf 7.4 voor het begeleiden van actieonderzoek.

1.3 Een uitdagend praktische aanpak

Niet veilig aan de kant, maar midden in de praktijk

Actieonderzoek heeft naast voordelen ook aandachtspunten. Ik noem deze vorm van onderzoek dan ook 'uitdagend praktisch', om drie redenen. Ten eerste omdat je bij actieonderzoek werkt met mensen in een veranderingsproces. Je staat niet veilig aan de kant, maar midden in de praktijk. Dat maakt actieonderzoek doen heel menselijk, met alle voor- en nadelen daarvan. Je moet rekening houden met wat je wel en niet kunt maken in het contact met anderen. Het is ook niet altijd duidelijk waar het proces naartoe gaat; de praktijk kan onvoorspelbaar zijn. Daarom is goede begeleiding nodig als je begint met actieonderzoek.

Een pragmatische kijk op onderzoek doen

Actieonderzoek is bovendien uitdagend omdat je vertrekt vanuit een pragmatische, kritische kijk op onderzoek doen. Mensen die gewend zijn aan deductief onderzoek, waarin je op zoek bent naar feiten en het onderzoek herhaalbaar en generaliseerbaar moet zijn, kunnen daar vraagtekens bij zetten of het zelfs principieel afwijzen. Wat een pragmatisch uitgangspunt betekent en wat actieonderzoek anders maakt dan andere onderzoeksstrategieën lees je in hoofdstuk 2.

Actieonderzoek moet net als andere vormen van onderzoek methodisch grondig en zorgvuldig worden uitgevoerd. Oppervlakkig of onzorgvuldig onderzoek zal leiden tot oppervlakkige en onzorgvuldige oplossingen in de praktijk. Het gaat om gedisciplineerd en bruikbaar onderzoek, vanuit een onderzoekende (nog niet wetende) houding. Meer over de werkzame principes van actieonderzoek vind je in hoofdstuk 4, en over de kwaliteitscriteria in hoofdstuk 5.

Uitdagend maar niet eenvoudig

Actieonderzoek is in de derde plaats uitdagend omdat het niet eenvoudig is. Je hebt er flink wat reflectievermogen, een onderzoekende en kritische houding, een brede blik, enige creativiteit, lef en doorzettingsvermogen voor nodig. Maar is dat nu niet juist wat kenmerkend is voor goede professionals en wat onderzoek doen spannend maakt? Zolang je de principes volgt, de kwaliteitscriteria goed in de gaten houdt en zorgt voor een goede methodische begeleiding door meer ervaren actieonderzoekers, kan een actieonderzoek niet mislukken. Meer over de rolverdeling en begeleiding lees je in hoofdstuk 7.

Voorbeeld van een actieonderzoek door afstudeerders van een hbo-opleiding

Hoe kan het Ziekenhuis de arbeidsstructuur zo inrichten dat medewerkers van de Facilitaire Dienst gelukkig zijn op hun werk? Met deze onderzoeksvraag gingen twee afstudeerders van de hbo-opleiding HRM aan de slag. In plaats van de gebruikelijke interviews en

enquêtes af te nemen, besloten ze voor actieonderzoek te kiezen. Daphne Verstegen en Robert de Ruiter hebben een paar dagen meegelopen met mensen van de afdeling Housekeeping en zijn in werkbijeenkomsten met medewerkers in gesprek gegaan. 'We hebben ze gevraagd waar ze tegenaan lopen en wat ze graag anders zouden zien. De uitkomsten van die bijeenkomsten hebben we teruggekoppeld aan de leidinggevendenden. Daaruit kwamen drie speerpunten: waardering, duidelijkheid en zelfstandigheid maken medewerkers volgens ons onderzoek gelukkig. Met dat gegeven in het achterhoofd zetten de studenten drie experimenten op, om te kijken hoe de medewerkers hun werk positiever kunnen beleven. 'Omdat je in de organisatie staat en meedoet, zie je onmiddellijk verandering. Die verandering is vaak blijvend; het effect van actieonderzoek is sterker dan bij normaal onderzoek.' Ze wonnen er zelfs de scriptieprijs mee, uitgereikt door vertegenwoordigers uit de praktijk. De jury zei over het onderzoek: 'Daphne en Robert hebben welbewust het risico genomen dat het eindresultaat niet-afstudeerbaar of onvoldoende zou kunnen zijn. Ze hebben lef, vasthoudendheid en doorzettingsvermogen getoond en laten zien dat ze hun mannetje staan.'

Naar een artikel van Lotte Gerritse in *Punt*, onafhankelijk magazine van Avans Hogeschool, jaargang 24, oktober 2015, pp. 8 en 9.

2

1.4 Wat levert het op?

'Ik ben anders naar organisaties gaan kijken. Mijn diploma is voor mijn gevoel meer waard geworden door actieonderzoek te doen.'
(Lynn Mureau)

Verbeteren van de beroepspraktijk

Als je weet wat er moet gebeuren om de praktijk te veranderen, betekent dat nog niet dat je het kunt of dat het er ook echt van komt. Actieonderzoek ondersteunt duurzame verandering doordat hoofd, hart en handen met elkaar verbonden worden. De betrokkenen leren in de context van het vraagstuk. Een goed uitgevoerd actieonderzoek draagt bij aan:

- het in kaart brengen van de verschillende perspectieven, van de vaststaande kaders en van de mogelijke speelruimte binnen die kaders;
- het vormen van een beeld van de dynamiek in de huidige situatie, in relatie tot het verleden en een mogelijke toekomst;
- het ontwerpen en uitvoeren van een verandertraject en het organiseren van participatie en medezeggenschap daarin;
- het ontwikkelen van vaardigheden zoals aandachtig luisteren en kijken, invoelingsvermogen en een kritische, onderzoekende houding;
- het zelfbewustzijn van belanghebbenden, het plezier van het beleven, er te mogen zijn en te groeien.

In Figuur 2 zie je hoe actieonderzoek door het heen en weer pendelen tussen theorie en praktijk bijdraagt aan drie ontwikkelingslijnen: de ontwikkeling van kennis en begrip van het vraagstuk, het verbeteren van de praktijk, en de onderzoekende houding en het verandervermogen van de (mede)onderzoekers.

Ontwikkelen van leervermogen op drie niveaus: ik, wij, zij

Het doel van actieonderzoek is processen in de praktijk verbeteren en tegelijkertijd leren en kennis opbouwen over een kwestie. De leereffecten vormen de duurzame effecten. Dat leren kan plaatsvinden op drie niveaus. Men spreekt ook wel van eerste-, tweede- en derdepersoons leren (ik, wij, zij). In Tabel 1 zie je wat dit betekent voor de resultaten en voor het proces (Reason & Bradbury, 2013). Meer over de effecten van actieonderzoek en de verschillen met de effecten van deductief onderzoek vind je in hoofdstuk 11.

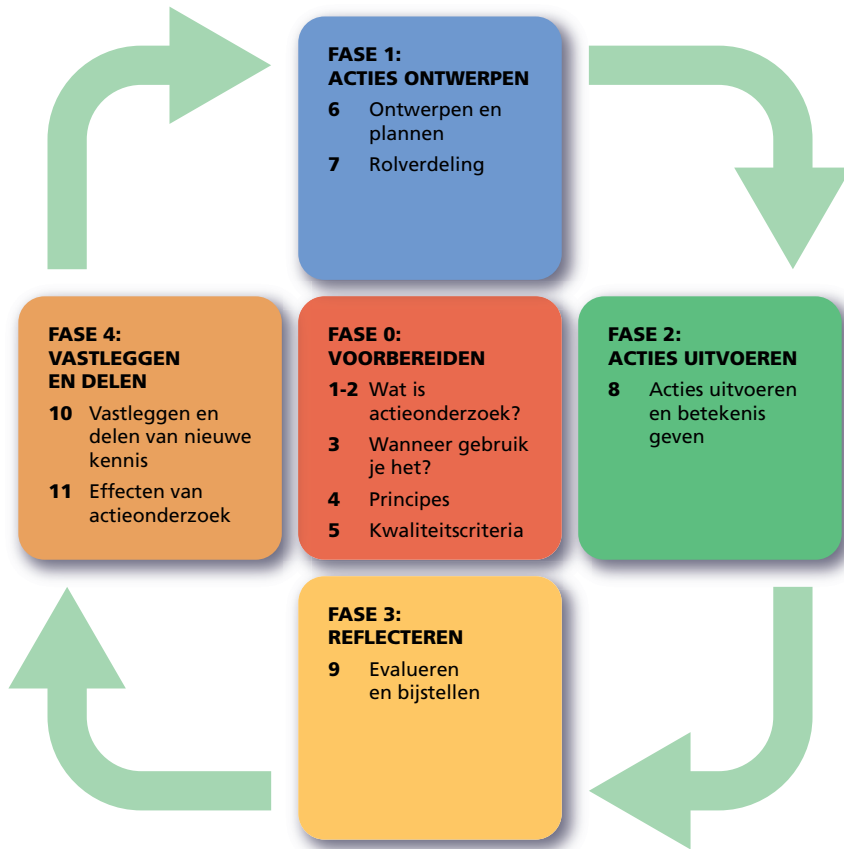
Tabel 1 Leren op drie niveaus

Wie	Resultaten	Proces
Eerste persoon (individueel)	Onderzoekende houding	Eigen veronderstellingen bevragen, zelfbewustzijn en reflectievaardigheden ontwikkelen
Tweede persoon (direct betrokkenen)	Vaardigheden om te onderzoeken in gezamenlijke actie, verbetering van de praktijk	Gezamenlijk onderzoek, interventies in de praktijk
Derde persoon (breder publiek)	Integratie van eerste- en tweedepersoons onderzoek, ontwikkeling van praktische kennis	Praktijk verbinden aan bevindingen en geleerde lessen publiceren

1.5 Gebruiksaanwijzing en online toolbox

Wat staat waar? De routewijzer

Figuur 3 vormt een routewijzer voor één cyclus in het onderzoeksproces. Je ziet de verschillende fasen, met de hoofdstukindeling per fase. Je begint altijd met Fase 0: Voorbereiden. De informatie die je per fase nodig hebt, vind je in het boek en de bijbehorende online toolbox op www.actieonderzoekdoen.nl. Het boek is een gids die helpt je route uit te stippelen als je actieonderzoek gaat doen. Het geeft de hoofdlijnen voor het *Wat*, *Waarom*, *Wanneer* en *met Wie*. Voor het *Hoe*, de methoden en de werkvormen, vind je in het boek verwijzingen naar handige hulpmiddelen in de online toolbox.



Figuur 3 Routewijzer voor de fasen in één cyclus van actieonderzoek.
Fase 0, Voorbereiden, blijft steeds de basis voor alle andere fasen.

Online toolbox

De online toolbox wordt samen met gebruikers steeds verder uitgebreid en verbeterd; je reactie is dan ook van harte welkom. De navigatiestructuur van de toolbox komt overeen met de hoofdstukken en paragrafen van het boek. In de tekst van het boek vind je de hoofdzaken, voor de details verwijzen we naar de toolbox. In de online toolbox op www.actieonderzoekdoen.nl vind je:

- werkvormen;
- checklists;
- verwijzingen naar video's, presentaties en nadere informatie op websites;
- formats voor handige hulpmiddelen voor het organiseren van je onderzoek;
- nadere uitleg;
- literatuurverwijzingen voor verdere verdieping.

Actieonderzoek op afstand

Wat doe je als je door de omstandigheden, zoals het uitbreken van de coronapandemie, een actieonderzoek ‘op afstand’ moet gaan doen? Actieonderzoek op afstand lijkt een interne tegenspraak. Toch is er van alles mogelijk om online en offline samen met belanghebbenden uit te zoeken hoe de praktijk beter kan. In hoofdstuk 6 en 8, en ook in de toolbox, vind je tips en methoden over hoe je ook online inter actief met belanghebbenden zaken kunt uitzoeken.

Heen en weer springen is onvermijdelijk

Tijdens je onderzoek zul je de Fasen 1 t/m 4, Ontwerpen, Uitvoeren, Reflecteren en Vastleggen en delen, meerdere keren doorlopen. Bovendien kun je sommige methoden, zoals observaties, bij meerdere fasen gebruiken. We hebben ervoor gekozen om alles zo veel mogelijk maar één keer op te schrijven. Dat betekent dat je regelmatig heen en weer zult moeten springen tussen de verschillende onderdelen van het boek en van de online toolbox.

Geduld voor een goede voorbereiding

Waarschijnlijk wil je zo snel mogelijk met je onderzoek aan de slag; het heet tenslotte *actieonderzoek*! Nu heeft actieonderzoek het karakter van een reis naar het onbekende in (deels) onbekend terrein. Een goede voorbereiding is dan handig. Waarschijnlijk heb je het meeste profijt van dit boek als je eerst de hoofdstukken over Fase 0 leest, om te weten wat actieonderzoek anders maakt, wanneer je het gebruikt, waarom het werkt en waar je op moet letten om het goed uit te voeren. Als je de eerste vijf hoofdstukken hebt gelezen, zul je de aanwijzingen voor ontwerpen, uitvoeren, reflecteren en verslagleggen en delen van het onderzoek beter begrijpen.

Tien regels voor actieonderzoek doen

De fasen uit één cyclus van actieonderzoek kun je verder invullen aan de hand van de tien regels voor actieonderzoek (Wadsworth, 2010, 2011). In paragraaf 6.3 vind je in Tabel 6 een overzicht van deze tien regels. De regels bieden richtvragen voor het uitvoeren van de Fasen 1 t/m 4. De tien regels vormen ook een checklist voor de kwaliteit van actieonderzoek.

Manier van toelichten en verwijzen

In dit boek zijn de toelichtingen als volgt weergegeven:

- kaders met voorbeelden en verdieping;
- kaders met verwijzingen naar de online toolbox;
- verwijzingen naar bronnen, met achternaam van de auteurs en het jaartal. De details vind je aan het einde van het boek onder de kop ‘Bronnen’;
- de zwarte kat, die af en toe kritische reflecties geeft en zaken aan de orde stelt;
- de begrippenlijst, die aangeeft wat we in dit boek met bepaalde begrippen bedoelen.

Daar wil ik het wel even over hebben!



Nadenken en checken

Elk hoofdstuk sluit af met enkele vragen om over na te denken, of zaken om te checken of om te bespreken met medeonderzoekers.

1.6 Nadenken en checken

Vraag 1 Misschien heb je al een kwestie in gedachten die je wilt onderzoeken. Als dat niet zo is, kun je kijken welke problemen of vragen je boeien als je denkt aan je school, opleiding, beroepspraktijk of woonomgeving. Waar zou je meer over willen weten, om er iets aan te verbeteren of er meer van te krijgen? Het kan helpen om één zo'n kwestie in gedachten te houden bij het doornemen van dit boek.

Vraag 2 Check de toolbox op de website www.actieonderzoekdoen.nl om een idee te krijgen van wat waar te vinden is.

Actieonderzoek is een aanpak voor praktijkgericht onderzoek waarbij je onderzoek doet in de praktijk mét mensen uit die praktijk. Het doel is nieuwe kennis te ontwikkelen en tegelijkertijd de praktijk te verbeteren. Met deze uitdagende aanpak vergroot je de kans dat jouw onderzoek impact heeft. Bovendien leer je er persoonlijk veel van.

Gebruik dit boek met de uitgebreide website om:

- actieonderzoek te leren kennen;
- te ontdekken hoe je het onderzoeksproces kunt vormgeven;
- interactieve methoden in te zetten om samen met anderen de praktijk te onderzoeken en te verbeteren;
- een goed onderbouwd verhaal te maken van je onderzoeksproces en -resultaten;
- dat verhaal succesvol te delen met opdrachtgevers en begeleiders.

Actieonderzoek past goed bij hbo-onderzoek en bij (aankomend) professionals. Professionals moeten een proces in gang kunnen zetten om veranderingen te implementeren. *Actieonderzoek doen* geeft aan hoe je dat onderzoekend-wijs kunt doen en wat dat vraagt van (docent)begeleiders. Het boek legt daarvoor een stevige theoretische basis. Op de bijbehorende website vind je veel handige onderzoeksmethoden, hulpmiddelen en achtergrondinformatie. Deze tweede druk is geactualiseerd met extra veel aandacht voor de verschillen en overeenkomsten met ontwerpend onderzoek, het rapporteren van meerdere cycli, en biedt nog meer methoden en voorbeelden.

Dr. Tonnie van der Zouwen MCM is lector aan Avans Hogeschool en is onderzoeker, organisatieadviseur en trainer voor interactief veranderen.



9 789024 445677

'Onmisbaar voor alle niveaus en sectoren uit het hoger onderwijs die gericht zijn op onderzoekend implementeren.'

Herman van Blitterswijk,
onderzoeksdocent Avans
Hogeschool