

# Doelstelling & Probleemstelling

Voorbeeld: probleemstelling/hoofdvraag is:

- Op welke wijze kan de inzet van een mobiele toepassing en het toepassen van de trend “Het nieuwe werken” binnen het verhuurproces voor meer efficiëntie en effectiviteit zorgen?

Deelvragen:

- Bij deze hoofdvraag/probleemstelling zijn onder andere de volgende deelvragen geformuleerd:
  - o Wat wordt verstaan onder een mobiele toepassing?
  - o Wat wordt verstaan onder “Het nieuwe werken”?
  - o Wat voor bedrijfscultuur heeft de afdeling verhuur & beheer?
  - o Hoe kan het gebruik van een mobiel apparaat de efficiëntie en effectiviteit binnen het verhuurproces verbeteren?
  - o Welke risico's brengt de invoering van een mobiel apparaat binnen het verhuurproces met zich mee?
  - o Wat zijn de kosten voor het invoeren van een mobiel apparaat?

Doelstelling

- Het project heeft meerdere doelstellingen:
  - o Meer efficiency & effectiviteit binnen het verhuurproces creëren.
  - o Het laten vervallen van een deel van het papierwerk
  - o Betreft het reduceren van de papierenstroom binnen de organisatie

## Onderzoeksontwerp: Vier subfases

- Een onderzoeksplan geeft een duidelijk en realistisch antwoord op de vraag WAAROM, WAT, WAAR, HOE, HOVEEL en WANNEER onderzocht gaat worden.
  1. Oriënteren: van idee naar onderwerp
  2. Probleem omschrijven = probleemstelling + doelstelling
  3. Vaststellen onderzoekstype + bedenken van antwoorden op je vragen + een methode om deze antwoorden te controleren
  4. Maken van een onderzoeksplan

## Onderzoeksontwerp – probleemomschrijving (1/5)

- Probleemomschrijving = probleemstelling + doelstelling
- Probleemstelling  
= de centrale vraag  
= de hoofdvraag die je met het onderzoek wilt beantwoorden
- Centrale vraag → deelvragen → analysevragen

## **Onderzoeksontwerp – probleemomschrijving (2/5)**

Een goede centrale vraag heeft onder andere de volgende kenmerken:

- Het is duidelijk welke kennis de onderzoeker nodig heeft
- Een aantal deelvragen over het onderwerp
- Specificatie in analysevragen is mogelijk
- Relatie met verwachtingen (uit vraagstelling is een aantal verwachtingen voor de uitkomst van het onderzoek te vormen)
- Samenhang met doelstelling

(Centrale vraag moet volledig zijn)

## **Onderzoeksontwerp – probleemomschrijving (3/5)**

Voorbeeld centrale vraag:

- Centrale vraag:
  - o Hoe kan (in 2012) een efficiencyverbetering (van 10%) gerealiseerd worden bij proces x?
- Doelstelling:
  - o In 2012 een efficiencyverbetering van 10% realiseren bij proces X

## **Onderzoeksontwerp – probleemomschrijving (4/5)**

Goede doelstelling bestaat uit:

- Centrale/Concrete formulering:
  - o NV: niet te specifiek
  - o Externe praktijkgerichte opdracht: Zo SMART mogelijk formuleren
- Aanduiding van het onderzoekstype (praktijkgericht)
- Aanduiding van de relevantie (praktijkgericht)
- Vermelding van de doelen en wensen van de opdrachtgever

## **Onderzoeksontwerp – probleemomschrijving (5/5)**

- Specifiek
- Meetbaar
- Acceptabel: bruikbaar. Acceptabel voor wie?
- Realistisch: eenvoudig
- Tijdgebonden

### Voorbeeld probleemomschrijving

- Probleemstelling (=centrale vraag)
  - o Op welke wijze kan de inzet van een workflowsysteem de dienstverlening naar de klant toe verbeteren?
- Deelvragen
  - o Wie zijn de klanten?
  - o Wat is een workflowsysteem?
  - o Hoe kan de dienstverlening naar de klant verbeterd worden?
  - o Op welke wijze kan een workflowsysteem hiertoe bijdragen?
- Doelstelling
  - o Een verzekeringsmaatschappij wil de klantenbinding verhogen (halvering van het percentage klanten dat jaarlijks overstapt naar een andere verzekeringmaatschappij) door de dienstverlening naar de klant te verbeteren met behulp van een workflowsysteem.

### Gebruik maken van hypothesen

- Hypothese = 'Voorspelling'
- Statement met verwachtingen over de uitkomst
- Deze ga je vervolgens testen
- Kortom: Toetsbare uitspraak over je onderzoeksgroep
- **Voorbeeld:**
  - o "Gezonde mensen zijn vrolijker dan ongezonde mensen"
- Gebruik van hypothesen bij onderzoek niet verplicht
- In onderzoeksvorstel wel tenminste verwachte uitkomsten beschrijven

### Concept opdrachtomschrijving

- Standaardopzet:
  - o Inleiding:
    - Omgeving opdracht, opdrachtgever; aanleiding tot opdracht; probleemgebied
  - o Probleemstelling (analyse met conclusie in de vorm van een vraag)
  - o Doelstelling (waarmee is de opdrachtgever meetbaar tevreden?)
  - o Typering probleem leidt tot: (Strategie – Aanpak – Activiteiten (M&T))
  - o Methoden (bv Prince2; (literatuur)onderzoeksmethode NV)
  - o Technieken (interviews; schematechnieken)
  - o Producten, resultaten
  - o (alternatief bv IEEE formats mogen natuurlijk ook)

### Rapportage

- De fase Rapportage omvat:
  - o Trekken van **conclusies** aan de hand van de onderzoeksresultaten
  - o Beoordelen van deze conclusies in een **evaluatie**
  - o Zinvolle, bruikbare **aanbevelingen** voor verder beleid of onderzoek doen
  - o Maken van **discussiepunten**
  - o Maken van een onderzoeks**verslag**

**Product:**

- **Onderzoeksrapport of documentatie Proof of Concept**
  - o Opbouw
    - Titelblad
    - Samenvatting
    - Aanleiding en inleiding
    - Methoden
    - Resultaten
    - Conclusie en discussie
    - Literatuurverwijzingen en bijlagen

**Samenvatting in onderzoeksverslag**

- De samenvatting geeft een beschrijving van:
  - o Opzet
  - o Vraagstelling
  - o Methode
    - Steekproef
  - o Belangrijke resultaten

**Conclusies aan de hand van onderzoeksresultaten**

- Aanleiding schetsen van het onderzoek
- Herhalen van de centrale vraag
- Aanstippen van de opzet van het onderzoek
- Deelvragen beantwoorden
- Hoofdvraag beantwoorden in je eigen woorden = conclusie

**LET OP:**

- Bij de conclusie(s) ga je de resultaten uit het onderzoek interpreteren; je gaat bijvoorbeeld een mogelijk verklaring geven voor de resultaten.
- Conclusie(s) is (zijn) dus **meer dan resultaat** van het onderzoek.

**Discussiepunten en evaluatie**

- Vaak discussieparagraaf in onderzoeksverslag
- Doel van het onderzoek bepaalt of je een discussieparagraaf opneemt in je onderzoeksverslag (vaker bij theoretisch onderzoek)
- Discussie: methodologische en inhoudelijke leermomenten (evaluatie)

### **Inhoud discussieparagraaf:**

- Hoe is de conclusie in een breder (maatschappelijk) perspectief te plaatsen? Wat is je eigen mening over het onderwerp, zo na het voltooien van je onderzoek?
- Conclusies bespreken in het licht van de probleemstelling.
- Eigen mening over onderwerp of over de conclusies
- Evaluatie:
  - Proces:
    - Wat is de kwaliteit van het proces?
  - Product:
    - Wat is de kwaliteit van het onderzoek (betrouwbaarheid, validiteit, generaliseerbaarheid, bruikbaarheid)?

### **Aanbevelingen voor verder beleid/onderzoek**

- Aanbevelingen voor de **organisatie**
  - Bijvoorbeeld, het aangeven met welke maatregelen het doel van onderzoek kan worden bereikt.
- Aanbevelingen voor **toekomstig onderzoek**
  - Bijvoorbeeld, goed (wetenschappelijk) onderzoek leidt tot nieuwe vragen
  - Bijvoorbeeld, praktijkgericht onderzoek opnieuw (maar wel aangepast) uitvoeren (vanwege hoge non-response)