

# **Methodologie voor onderzoek in marketing en management**

**Foeke van der Zee**

## Voorwoord van Foeke van der Zee

Een headline of een slogan is zo gemaakt: Radioreclame werkt! Wij zijn de beste supermarkt van Nederland! Het vertrouwen in de economie van de Nederlandse consument neemt toe! Steeds meer Nederlanders gaan vaker op vakantie. Waar baseert iemand zich op als hij een dergelijke uitspraak doet. Ligt daar gedegen onderzoek aan ten grondslag, of wordt er zomaar wat beweerd?

Het verrichten van onderzoek is eigenlijk heel gemakkelijk als je weet hoe je het moet doen. Maar in die toevoeging zit nou net de crux. Hoe moet je het doen? In dit boek leer ik het je. Dat kan in zo'n 120 pagina's. Je leert een stappenplan dat de kern vormt van ieder onderzoek. Als je onderzoek op deze manier doet is het supermakkelijk.

Weet je na het lezen van die 120 pagina's alles over onderzoek? Nee, helaas dat lukt niet. Met het stappenplan kun je wel ieder onderzoek tot een goed einde brengen. Het is de basis. In de vier hoofdstukken erna worden aanvullende onderwerpen behandeld zodat je een compleet beeld krijgt van onderzoek.

In elk onderzoek zijn vijf aspecten enorm belangrijk: de vraagstelling, het onderzoeksdesign, de steekproef, het meetinstrument en het analyseplan. Als je een van deze vijf aspecten 'vergeet' of niet goed uitwerkt, resulteert dat in een slecht onderzoek. De andere aspecten in het stappenplan zijn ook belangrijk, maar deze vijf zijn onmisbaar.

Is onderzoek belangrijk? Voor mij is dat een overbodige vraag. Alle kennis die je op school leert zijn theorieën. Theorieën zijn ontwikkeld en getest met behulp van onderzoek. Daarom hebben restaurants rustige achtergrondmuziek, want daardoor waarderen bezoekers het restaurant hoger. Daarom wordt in koeienstallen af en toe klassieke muziek gedraaid, want dat levert meer melk op. Daarom verlopen productieprocessen in bedrijven zo gestroomlijnd, want dat werkt goedkoper, sneller en plezieriger. Daardoor is er minder ziekteverzuim als er een beter personeelsbeleid wordt gevoerd. Hoe beter het onderzoek verricht is, hoe beter de kennis is die uit het onderzoek voortkomt. Goed uitgevoerd onderzoek levert goede kennis op. Met goede kennis kun je betere besluiten nemen. Met goede kennis kun je beter handelen. Onderzoek is dus enorm belangrijk.

Is onderzoek voor jou belangrijk? Reken maar van yes. Op school leer je kennis en vaardigheden die je nodig hebt voor het uitoefenen van een beroep. Maar die kennis en vaardigheden zijn nooit af. Nieuw onderzoek draagt nieuwe feiten aan die je handelen beïnvloeden. Je moet kunnen beoordelen of je daar wat aan hebt.

Onderzoek verrichten is wel uit een boekje te leren, maar de beste leermeester is de praktijk. Uit boeken leer je de algemene principes. Dat is kennis. In de

praktijk loop je tegen problemen aan die niet met een boekje in de hand zijn op te lossen. Door die problemen op te lossen leer je hoe het moet. Dat zijn vaardigheden. Iemand met meer praktijkervaring levert gewoonlijk ook beter werk. Dat geldt ook voor onderzoek. En ten slotte, word geen betweter die precies weet hoe het moet, maar er zelfs niks van terecht brengt. De beste stuurder staan aan wal. Kortom: onderzoek verrichten leer je uit een boekje en oefen je in de praktijk. Het is dus raadzaam om na of zelfs al tijdens het lezen van dit boek zoveel mogelijk praktijkervaring op te doen.

Dit boek heb ik op eigen initiatief geschreven en in eigen beheer uitgegeven. Het is voortgekomen uit de behoefte om jongeren een werkwijze te leren waar ik in mijn praktijk als onderzoeker met zeer veel plezier gebruik van heb gemaakt. Tegenwoordig gebruik ik deze methode in mijn praktijk als onderzoeksadviseur. En het werkt. Jaarlijks help ik zo'n tweehonderd studenten, enkele promovendi en managers met hun onderzoek. Daarvoor gebruik ik de methode die je in dit boek leert. Ik hoop dat ook jij veel profijt zult hebben van deze onderzoeksmethode.

Ik wil niet alle eer naar mijzelf toeschrijven, want ik heb veel steun gekregen. Een aantal mensen heeft mij taalkundig bijgestaan en al mijn fouten gecorrigeerd. Anderen heb ik gevraagd of bepaalde onderwerpen wel of niet in dit boek behandeld moesten worden. Meestal heb ik het advies overgenomen. Hoewel ik hier niemand met naam noem, weet ik wel wie het zijn en ben ik iedereen zeer dankbaar voor zijn of haar bijdrage.

Groningen, september 2015

Foeke van der Zee