

Co-creatie geeft misverstanden bij praktijkgericht onderzoek

Adrie Winkelaar, Kring Andragologie UvA
Juni/aug. 2016

Co-creatie bij praktijkgericht onderzoek betekent samen met betrokkenen onderzoek doen. Naast de onderzoeker en de doelgroep zijn dan ook andere belanghebbenden in het onderzoeksproces opgenomen zoals groepen of organisaties die daarmee te maken hebben. Het doen van onderzoek waarbij co-creatie wordt toegepast, biedt meer mogelijkheden bij het zoeken naar verbeteringen bij zgn. complexe sociale problemen. Op een studiedag 'Praktijkonderzoek en co-creatie' van de Hogeschool van Amsterdam is onderzocht hoe waardevol co-creatie kan zijn. Tijdens de inleidingen en presentaties bij de workshops werd echter weinig gesproken over de misverstanden en valkuilen die bij co-creatie ook bestaan. Bij complexe maatschappelijke problemen zijn verschillende belanghebbenden die over verschillende soorten kennis en ervaring beschikken. Samenwerken en co-creëren met deze belanghebbenden gaat echter niet zomaar. De onderzoeker moet kunnen motiveren en onderhandelen en dat vraagt speciale vaardigheden. Daarnaast kan samenwerken de verschillende belanghebbenden de ruimte bieden om zaken naar eigen hand te zetten, en zelfs leiden tot tegenwerken. Het is belangrijk om ook hierop attent te zijn bij samenwerken en co-creëren. Co-creatie is een waardevolle aanvulling in elke fase van praktijkgericht onderzoek, maar men moet wel de vaardigheden bezitten om het te kunnen.

Inleiding

In vervolg op eerdere bijeenkomsten organiseerde de Hogeschool van Amsterdam samen met de Kring Andragologie van de Universiteit van Amsterdam en de NOSMO (Nederlandse Organisatie voor Sociaal wetenschappelijk Methodologisch Onderzoek) op 6 april 2016 een studiedag over 'Praktijkonderzoek en co-creatie'. Co-creatie wordt in de congresbundel gedefinieerd als 'het samen met ander actoren uit het onderzoeksveld een praktijkgericht onderzoek uitvoeren bij vooral complexe maatschappelijke problemen'. In de verschillende inleidingen bij zowel het plenaire gedeelte als de workshops over co-creatie in verschillende werkvelden, wordt ingegaan op theorie en praktijk van co-creatie. Toch blijft onduidelijk met wie, wanneer en hoe men samenwerkt om meer zicht te krijgen op complexe maatschappelijke problemen en hoe deze zijn op te lossen. Het is niet gemakkelijk om aan te geven welke 'actoren' belangrijk zijn om tot oplossingen te komen bij maatschappelijke problemen en wie welke sleutelposities innemen. Bovendien blijven de meeste onderzoekers steken in het analyseren van data en doen van onderzoeksvorstellen.

Bij een studiedag over co-creatie bij praktijkgericht onderzoek mag men verwachten dat onderzoekers aangeven welke actoren de grootste bijdrage leveren aan oplossingen van complexe maatschappelijke problemen, en hoe die samen met die actoren opgelost kunnen worden. Zo is in de workshoppresentatie over 'Onderzoek en (onder)handelen' via twee casussen getracht aan te geven in welke fase van praktijkgericht onderzoek co-creatie het meest effectief is. In de discussie daarna blijkt echter dat onderzoekers zich moeilijk kunnen voorstellen wat co-creatie kan toevoegen aan het eigen onderzoek. De algemene opinie is dat co-creatie, het 'samen doen' met de mensen die worden onderzocht, in de feitelijke onderzoeksfase plaats vindt, en niet bij het formuleren van de onderzoeksvraag of bij het bedenken van de onderzoeksopzet. Ook bij de data-analyse en het trekken van conclusies lijkt co-creatie moeilijk toe te passen. Waarom zou een

onderzoeker, opgeleid om zelf analyses uit te voeren, daar een ander, niet-onderzoeker, bij betrekken? De waardevolle aanvulling van co-creatie in elke fase van praktijkgericht onderzoek werd in de discussie niet herkend.

‘Actoren’ betrekken bij praktijkgericht onderzoek.

Actoren zijn de belanghebbenden (‘stakeholders’) bij een probleem. Bij co-creatie in praktijkgericht onderzoek gaat het er niet alleen om de belanghebbenden in kaart te brengen, maar hen ook te betrekken in het onderzoek. Bij elk complex maatschappelijk probleem zijn in meer of mindere mate verschillende actoren betrokken. Hun betekenis en invloed verschillen en een analyse van deze actoren beantwoordt vragen als de invloed die zij hebben op het probleem, hun kwaliteiten, en de mogelijkheden om het probleem te vergroten of te verkleinen. Als bepaalde actoren belangrijk lijken te zijn, wordt nagegaan in welke mate de onderzoeker tot een gesprek kan komen, en welke onderhandelingspositie kan worden opgebouwd om samen resultaten te bereiken. In de onderhandelingen worden standpunten aangepast en toezeggingen gedaan om zaken concreet aan te pakken. De onderzoeker staat hierbij telkens voor dilemma’s als wijzigen van standpunten en/of het aanpassen van de onderzoeksopzet. Hierdoor kan verlegenheid bij de onderzoeker tegenover de opdrachtgever ontstaan, of tegenover eigen opvattingen over normen en waarden bij onderzoek. Bij het betrekken van de verschillende actoren speelt voortdurend de afweging welke toegevoegde waarde de actor kan hebben bij het creëren en implementeren van oplossingen. Welke kennis, ervaring en macht heeft welke actor om het probleem te vergroten of te verkleinen?

Bij het bespreken van de twee casussen als voorbeeld van co-creatie later in dit artikel komen veel verschillende actoren in beeld die het realiseren van oplossingen in de weg kunnen staan. Zo is bij het invoeren van arbeidstijdverkorting naast de inbreng van managers en werknemersdelegaties van de verschillende bedrijfsafdelingen ook de rol van andere managers in en buiten het bedrijf van belang. Alle actoren moeten bij het onderzoek betrokken worden niet alleen om verschillende mogelijkheden te bedenken, maar vooral om eventuele knelpunten weg te nemen en consensus te creëren. Daarnaast speelt de publieke opinie een belangrijke rol, plus de invloed van de politiek op regelingen die van invloed zijn op grote delen van de samenleving. Dit voorbeeld toont dat in elke fase van een praktijkgericht onderzoek nagegaan moet worden welke actoren een rol kunnen spelen om een zo optimaal mogelijk resultaat te verkrijgen. Co-creatie speelt bij elke fase van praktijkgericht onderzoek een belangrijke en betekenisvolle rol.

Uitvoering van het praktijkgerichte onderzoek met een onderzoeksteam

Een onderzoeker kan bij een complex maatschappelijk probleem niet alleen te werk gaan maar zal een onderzoeksteam van bepaalde actoren met specifieke kwaliteiten moeten formeren. Aan het benoemen van een probleem gaat een bepaalde mate van bewustwording vooraf, die ook specifiek is voor de onderzoeker. Door het in dit proces betrekken van bepaalde actoren kan het eigen bewustzijn worden vergroot, bijvoorbeeld in het herkennen van eerst nog onbekende invloeden bij het analyseren van het betreffende probleem. Het betrekken van deze actoren in het onderzoeksteam geeft een band die creativiteit mogelijk maakt. Bij het bedenken van onderzoeksvragen wordt nagegaan hoe relevant de vragen zijn, wat de antwoorden betekenen voor het onderzoek, en of het mogelijk is de antwoorden zodanig in data om te zetten dat er analyses mee zijn uit te voeren. Ook hierbij bestaan dilemma’s; deskundigen in het formuleren van vragen zijn bijvoorbeeld vaak minder inhoudelijk deskundig ten aanzien van het thema waar het bij een specifiek onderzoeksdoel om gaat. Verwarrend zijn ook de persoonlijke interpretaties van mensen (actoren) bij de confrontatie met een voor hen nieuw maatschappelijk onderwerp, die

menen daarmee nieuwe gezichtspunten te kunnen aanreiken. Ook hierdoor ontstaat er beïnvloeding op het onderzoeksdoel of de onderzoeksopzet, en vraagt dit onderhandelen om tot een compromis te komen. Niet elke actor gaat zomaar geïnteresseerd meedenken en zijn kwaliteiten inzetten. Afspraken over bijvoorbeeld tijd en kosten spelen hierbij mee. Belangrijke actoren kunnen worden gemotiveerd door het aangeven van hun rol in het onderzoek en het benadrukken van hun invloed op de resultaten en mogelijke oplossingen van het onderzoek. Gemotiveerde actoren die het onderzoeksteam komen versterken op basis van in te brengen kwaliteiten kunnen het onderzoeksdoel zo drastisch wijzigen.

Dataverzameling en het komen tot oplossingen

Bij elk onderzoek bestaat de vraag met welke actoren de dataverzameling het beste kan worden uitgevoerd. Buitenstaanders hebben het voordeel van de onpartijdigheid of objectiviteit, maar staan dikwijls zover weg van de betreffende problematiek dat er veel interpretatiefouten ontstaan. Belanghebbenden zijn daarentegen weer meer gebonden, ook emotioneel, en kunnen de data beïnvloeden door hun betrokkenheid. De invloed van de dataverzamelaars kan worden ingeperkt door bijvoorbeeld met multiple choice vragen te werken in plaats van enquêtes met open vragen. Hier zijn niet de ondervraagden de actoren, maar degenen die de vragen stellen of uitzetten. Deze groep van actoren is eveneens een potentiële bron van informatie, waarmee men kan overleggen om meer inzicht te krijgen in mogelijke oplossingen. De vragen die gesteld worden dekken nooit geheel de voorgestelde problematiek. De dataverzamelaars kunnen hun indrukken in een groep met elkaar bediscussiëren en zo weer nieuwe informatie toevoegen. Hiermee worden ook de dataverzamelaars een onderdeel van het onderzoeksteam.

Bij het analyseren van dataverzamelingen is ook belangrijk om na te denken over hoe mogelijke oplossingen gerealiseerd kunnen worden. Degenen die daarbij betrokken zijn, zoals onderhandelaars, schrijvers van het rapport, of presentatoren van de oplossingen, spelen bij het analyseren en het ontdekken van mogelijkheden om de problemen op te lossen ook een rol. Dit motiveert hen niet alleen, maar laat ze ook dichter bij de conclusies, de aanbevelingen, maar vooral bij het implementeren van oplossingen. Dikwijls worden mogelijkheden van oplossingen van complexe maatschappelijke problemen afgezwakt door persoonlijke interpretaties van betrokkenen en ontstaat er onvoldoende draagvlak om de oplossingen te implementeren. Dit betekent dat het onderzoeksteam ook moet nadenken hoe een draagvlak voor mogelijke oplossingen gerealiseerd kan worden. De verschillende actoren spelen in de laatste fasen van een praktijkgericht onderzoek dus een belangrijke rol. Dit betrekken, samenwerken én meewerken aan het implementeren van oplossingen is een onderdeel van het co-creatie proces.

Twee voorbeelden van co-creatie

Bij de presentatie van het thema “Onderzoek en (onder)handelen” zijn door de auteur twee casussen toegelicht. Eén stamt uit de jaren '80 en handelt over het invoeren van de 36-urige werkweek in Nederland bij Akzo. Via praktijkgericht onderzoek zijn door werknemers gegevens verzameld die de onderhandelingspositie van de bonden hebben versterkt en het mogelijk hebben gemaakt om te starten met een experiment. Via onderzoek bij zes verschillende divisies met ongeveer 40 vestigingen, uitgevoerd door ongeveer 80 kaderleden van de toenmalige Industriebond FNV, zijn de ingebrachte onderhandelingsvoorstellen zó sterk dat afspraken over de eerste 36-urige werkweek niet konden uitblijven. De kaderleden van de bond kennen de situaties in de bedrijven goed en gaan in overleg met betrokkenen de verschillende mogelijkheden na. In researchafdelingen komen andere mogelijkheden naar voren dan in verkoopafdelingen of in productiebedrijven. Zo kon in 1986 het historische besluit worden

genomen om ATV- dagen in te voeren, waardoor bijna 70% van de toen 30.000 werknemers korter ging werken. Het hiermee ook beoogde werkgelegenheidseffect was echter alleen in de productiebedrijven aantoonbaar, en leidde bij de meeste andere afdelingen tot een hogere werkdruk. De co-creatie zit hier vooral in de uitwerking van de probleemstelling. Korter werken betekent niet alleen een ander werkrooster en andere werktijden, maar vooral het bedenken van mogelijkheden om flexibeler te werken. Door het betrekken van kaderleden die de verschillende bedrijven analyseren, worden reële mogelijkheden gecreëerd. Ook ontstaat er zo draagkracht in de bedrijven waardoor de invoering geen problemen oplevert.

De andere, meer recente casus is een onderzoek in de regio IJmond waar mensen die in de kerk actief zijn een praktijkgericht onderzoek doen naar de materiële en geestelijke noden onder de plaatselijke bevolking. Bij het bediscussiëren van de onderzoeksopzet en bij het opstellen van de enquêtevragen werden contacten gelegd met professionele hulpverleners over de omvang van de problematiek. Met een representatieve steekproef onder alle woningen wordt aangegeven hoe groot de problematiek is, en welke voorzieningen gecreëerd kunnen worden om de hulpverlening effectiever te maken. Hierdoor wordt de rol van de kerken getoond in uitvoering van de Wmo (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) in het naar voren brengen van de problematiek en het aangeven welke voorzieningen noodzakelijk zijn. De co-creatie ontstond vooral in het omschrijven van het complex maatschappelijke probleem. De kerkleden hebben verschillende maatschappelijke achtergronden en hebben oog voor de problemen bij hun “naasten”. De onderhandelingen tussen de verschillende actoren zijn een punt van zorg omdat kerkleden geen sterke positie meer innemen in de samenleving. De gecombineerde inbreng van kennis, ervaring en de benodigde creativiteit moet de andere actoren overtuigen om samen verbeteringen in de hulpverlening aan te brengen.

De misvattingen van co-creatie

Bij co-creatie begint de onduidelijkheid al met het voorzetsel ‘co’. Samenwerken is een erg omvangrijk begrip waarbij de inbreng van beide partijen of beide personen héél verschillend kan zijn. Ook in een groep betekent samenwerken tussen de deelnemers dat ieders inbreng verschillend is. Echte samenwerking betekent dan dat ieders bijdrage een relevant deel is van het werk dat gedaan moet worden. Samenwerken is echter nog niet samen creëren. Bij een creatief proces worden oplossingen bedacht die relevant zijn voor het probleem en tot verbetering of verandering van de situatie leiden. Bij complex maatschappelijke problemen gaat het niet alleen om oplossingen te bedenken, maar ook om oplossingen te kunnen invoeren. Veel onderzoekers menen dat het niet tot hun vakgebied behoort en veronderstellen dat het invoeren van suggesties en oplossingen door anderen wordt opgepakt. Als die ‘anderen’ het niet zien zitten of door te weinig informatie een verkeerd beeld hebben van de situatie, gebeurt er weinig. Voor het oplossen van complexe maatschappelijke problemen is draagvlak nodig, en dat vereist van de onderzoeker eigenschappen en vaardigheden om strategisch te kunnen handelen, te kunnen motiveren en overtuigen.

Valkuilen en misverstanden ontstaan doordat onderzoekers zich niet of nauwelijks kunnen voorstellen dat hun eigen kennis en ervaring aangevuld kunnen worden met inzichten van andere betrokkenen in het onderzoeksproces. Scholing en opleiding leren dat het behalen van goede cijfers leidt tot slagen, waarmee we geschikt zijn om zelfstandig iets te kunnen ondernemen en onderzoeken. Samenwerken gebeurt tijdens de studie om sociale vaardigheden te ontwikkelen, maar niet om een sterke-zwakke analyse toe te passen op zichzelf en op inbreng van anderen in de samenwerking. Samenwerken is dikwijls een competitie om de ander te laten zien hoe goed men is, maar zelden een proces om elkaar beter te laten presteren. Ook bij co-creatie komen

dergelijke intermenselijke spanningen voor die kunnen leiden tot schijnvertoningen en komedie. Het is goed om aan samenwerking en aan co-creatie te doen, maar in werkelijkheid doen mensen het liever allemaal zelf. Het overtuigen dat je zelf nog beter kan presteren door samen te werken met anderen of in te zien dat je op bepaalde punten te kort schiet, is en blijft de punt van aandacht.