

Onderzoeksplan thesis MMI

M.C. Loof

3 januari 2013

Inhoudsopgave

1	Inleiding	1
2	Business/ICT Alignment	1
3	Alignment rond de meldkamers	1
4	Aanpak van het onderzoek	2
4.1	Startpunt van het onderzoek	3
4.2	Rijke beschrijvingen	3
4.3	Scherpstellen onderzoeksvraag	4
4.4	Literatuuronderzoek, interventies en interviews	4
4.5	Reflectie en concept-thesis	4
4.6	Opmerkingen halen en verwerken	4
4.7	Het onderzoeksplan weggezet in de tijd	4
5	Tot slot	5

1 Inleiding

Mijn onderzoek richt zich op het Business/ICT Alignment vraagstuk rond de Gemeenschappelijke Meldkamers¹ in Nederland.

Er is geen sprake van één vaste werkelijkheid. De werkelijkheid is een persoonlijke ervaring, die wordt gecreëerd door onder meer karakter, ervaring, normen en waarden en omstandigheden. De werkelijkheid is voor iedereen anders. Er is geen neutrale overkoepelende blik mogelijk op de werkelijkheid. (Brohm & Jansen, 2010)

Het is vanuit dit besef dat ik mijn onderzoek uitvoer. Hoe verhoudt mijn werkelijkheid zich tot de werkelijkheid van anderen? Leidt mijn onderzoek er toe dat mijn werkelijkheid verandert? Leidt het er toe dat de werkelijkheid voor anderen verandert?

2 Business/ICT Alignment

Volgens Henderson en Venkatraman moet onder Business/ICT Alignment worden verstaan de mate waarin een organisatie (de Business) er structureel in slaagt haar investeringen in de ICT een positieve invloed te laten hebben op bedrijfsresultaat. Er moet binnen de ICT een afstemming zijn tussen het externe en interne domein, net zoals dit bij een organisatie het geval is. Als de Business en de ICT op strategisch niveau matchen, dan pas kan op het interne niveau een elkaar versterkende functionele integratie van bedrijfsprocessen en ICT plaatsvinden. Dit idee is uitgewerkt in het Strategic Alignment Model van Henderson en Venkatraman, dat in Figuur 1 op pagina 2 is weergegeven. (Henderson & Venkatraman, 1993)

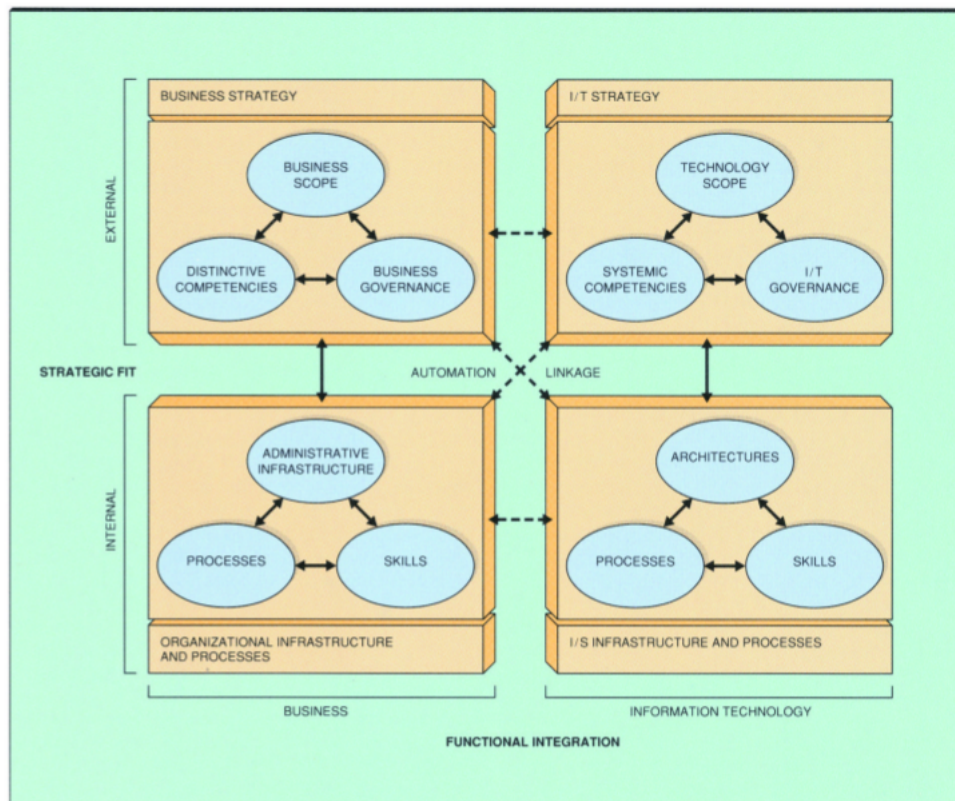
3 Alignment rond de meldkamers

Mijn beeld van de werkelijkheid is dat Alignment rond de meldkamers moeilijk verloopt. Dit beeld wordt ingegeven door een aantal waarnemingen, zowel op landelijk als op lokaal² niveau.

- Landelijk
 - De verantwoordelijkheid voor de ICT is verschillend belegd;
 - De ICT-architectuur verschilt per meldkamer;
 - Het beheer op de meldkamers is verschillend georganiseerd.
- Lokaal
 - Strategische ICT-vraagstukken worden op operationeel/tactisch niveau besproken en besloten;

¹In de rest van dit stuk wordt kortheidshalve gesproken over 'Alignment' en 'de meldkamer'

²Als referentie geldt hiervoor de situatie in de Veiligheidsregio's Flevoland en Gooi en Vechtstreek



Figuur 1: Strategic Alignment Model

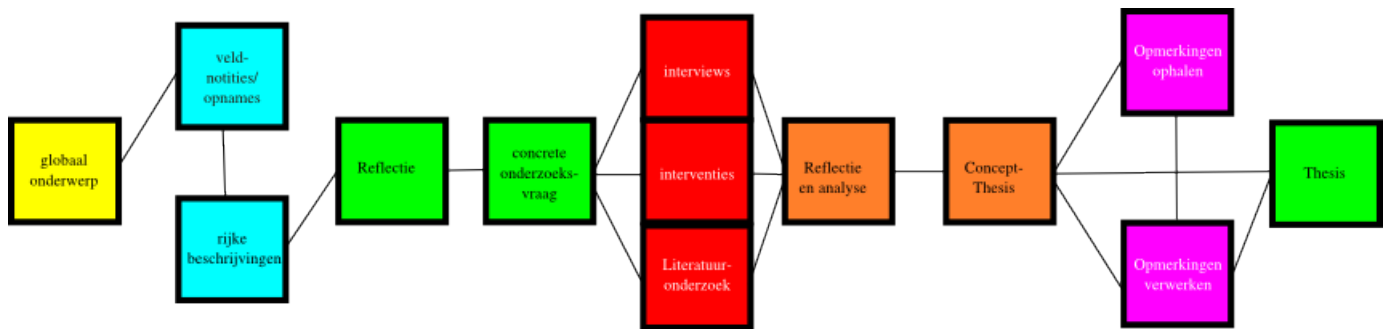
- Strategische besluiten vanuit Veiligheidsdirectie en -bestuur, die invloed hebben op de processen van de meldkamer, worden schijnbaar genomen zonder de ICT-component in ogenschouw te nemen;

De gemeenschappelijke meldkamer is een samenwerkingsverband van Politie, Brandweer en Ambulance. Deze organisaties hebben binnen de meldkamer hun eigen specifieke processen. De aansturing, cultuur en financiering van deze organisaties verschillen. Bij de Ambulance is sprake van private financiering en spelen commerciële belangen een rol.

Er zijn (en worden) doorlopend maatregelen genomen om de meldkamers meer eenduidig en eenvormig te laten werken. Het effect daarvan zijn mij niet duidelijk; ik constateer weinig verbetering. Er is volgens mij sprake van een ‘venijnig probleem’ (Homan, 2005).

4 Aanpak van het onderzoek

Ik neem waar dat de meldkameromgeving een complexe omgeving is, waar veel stakeholders diverse belangen nastreven. Ik verwacht dat deze complexiteit haar



Figuur 2: fasering onderzoek

invloed heeft op de Alignment. Ik wil met mijn onderzoek mijn waarnemingen en verwachtingen staven en er achter komen hoe anderen de meldkamer en de Alignment zien.

Ik maak onderdeel uit van de omgeving die ik onderzoek. Dit betekent dat mijn onderzoek invloed gaat uitoefenen op deze omgeving. Het is interessant te ervaren en te beschrijven wat die invloed is en hoe de omgeving daardoor verandert.

Voor het onderzoek wordt een fasering aangehouden, zoals aangegeven in Figuur 2.

4.1 Startpunt van het onderzoek

Het startpunt van mijn onderzoek is een heel ‘globale’ onderzoeksvraag, eigenlijk meer een onderzoeksrichting. Uit hetgeen ik hiervoor heb geschreven zal duidelijk te worden dat het onderzoek zal gaan over de problematiek van de Alignment in de meldkamer.

Het is de bedoeling dat in het eerste gedeelte van mijn onderzoek de exacte onderzoeksvraag ontstaat, of eigenlijk ‘opkomt’ uit het materiaal dat ik verzamel.

4.2 Rijke beschrijvingen

Vanaf 7 januari 2013 maak ik dagelijks veldnotities, die ik dagelijks omzet naar ‘rijke beschrijvingen’. Ook zal ik, waar mogelijk, geluids- of video-opnames maken van vergaderingen of gesprekken, waarin elementen van de Alignment aan de orde komen. De veldnotities, rijke beschrijvingen en opnames worden opgeslagen in het onderzoeksdossier.

Verder houd ik over mijn onderzoek een blog bij op mijn site www.xloof.nl, waarop belanghebbenden kunnen reageren.

Deze discipline wil ik gedurende het hele onderzoek volhouden, maar de nadruk ligt op de eerste dertig dagen.

4.3 Scherpstellen onderzoeksvraag

Het gedurende dertig dagen goed observeren en beschrijven van de problematiek rond de Alignment op de meldkamer zal leiden tot een beter inzicht hiervan. Dat moet mij in staat stellen de onderzoeksvraag en de deelvragen scherper te stellen.

De scherper gestelde onderzoeksvraag bepaalt of mijn onderzoek een beschouwend, dan wel een interveniërend karakter krijgt, of een combinatie hiervan.

4.4 Literatuuronderzoek, interventies en interviews

In deze fase wordt het veldonderzoek meer gericht op de nu heldere onderzoeksvraag. Ook is in deze fase helder of het onderzoek meer causaal, beschouwend of interveniërend is gericht.

In alle soorten onderzoek zullen literatuuronderzoek, interviews en interventies een rol spelen³. De aard van het onderzoek bepaalt de *verhouding* tussen deze entiteiten.

Tijdens deze fase worden overigens ook veldnotities bijgehouden en rijke beschrijvingen gemaakt.

4.5 Reflectie en concept-thesis

De rijke beschrijvingen en de bevindingen uit de fase Literatuuronderzoek, interventies en interviews moeten er toe leiden dat ik via een proces van reflectie en analyse kom tot een concept-thesis.

4.6 Opmerkingen halen en verwerken

Na de concept-thesis wil ik nog even de tijd nemen om de mening van betrokkenen te vragen in de vorm van intervisie. Dit stelt mij in staat om de kwaliteit van de thesis te verbeteren. Dit iteratieve proces leidt uiteindelijk tot een verdedigbare thesis.

4.7 Het onderzoeksplan weggezet in de tijd

In Figuur 3 is weergegeven in welk tijdsbestek ik het onderzoek wil uitvoeren. Uit de planning blijkt dat ik de thesis op 1 mei 2012 wil inleveren. Dit is een strakke, maar haalbare planning.

³Een interview kan ook beschouwd worden als een interventie

Naam	Tijdsduur	Start	Eind
Vaststellen globaal onderwerp	1 dag	1-1-13 8:00	1-1-13 17:00
Veldnotities opnemen	30 dagen	2-1-13 8:00	31-1-13 17:00
Veldnotities verwerken tot rijke beschrijvingen	30 dagen	2-1-13 8:00	31-1-13 17:00
Scherpstellen onderzoeksvraag	5 dagen	1-2-13 8:00	5-2-13 17:00
Bepalen literatuuronderzoek/interventies	10 dagen	6-2-13 8:00	15-2-13 17:00
Interviews afspreken	10 dagen	6-2-13 8:00	15-2-13 17:00
Literatuuronderzoek	30 dagen	16-2-13 8:00	17-3-13 17:00
Interviews afnemen	30 dagen	16-2-13 8:00	17-3-13 17:00
Interviews verwerken tot verhalen	10 dagen	18-3-13 8:00	27-3-13 17:00
Verhalen selecteren/reflectie	7 dagen	28-3-13 8:00	3-4-13 17:00
Verhalen in verband zetten	7 dagen	4-4-13 8:00	10-4-13 17:00
concept gereed	0 dagen	10-4-13 17:00	10-4-13 17:00
opmerkingen verzamelen	14 dagen	11-4-13 8:00	24-4-13 17:00
opmerkingen verwerken	14 dagen	11-4-13 8:00	24-4-13 17:00
Thesis gereed	0 dagen	1-5-13 8:00	1-5-13 8:00

Figuur 3: planning onderzoek

5 Tot slot

Ik ben dankbaar dat ik de gelegenheid krijg om dit onderzoek te doen. Ik hoop dat het onderzoek niet alleen inzicht geeft in de Alignment rond de meldkamer, maar dat het ook leidt tot een verbetering van mijn eigen positie in het domein.

De situatie rond de meldkamers en de standaardisatie en schaalvergroting die de komende jaren plaatsvindt, zijn maatschappelijk relevante onderwerpen. Ik wil graag mijn kennis en ervaring in dit domein ter beschikking stellen om een bijdrage te leveren de kwaliteit van de hulpverlening, en met name de ondersteuning door de techniek hiervan, te verbeteren.

Referenties

Brohm, R. & Jansen, W. (2010). *Kwalitatief onderzoeken*. Eburon.

Henderson, J. & Venkatraman, N. (1993). Strategic alignment: Leveraging information technology for transforming organizations. *IBM Systems Journal*, 32(1).

Homan, T. (2005). *Organisatiedynamica*. Academic Service.