

## Onderzoek primaire proces

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden is er gewerkt vanuit een theoretisch kader. In het volgende hoofdstuk worden de gebruikte theorieën behandeld. Na het beschrijven van deze theorieën, wordt in het daaropvolgende hoofdstuk de onderzoeksopzet en methodiek toegelicht. Als laatste worden de resultaten van het onderzoek besproken en verwerkt in de vorm van een **implementatieplan en adviesrapport**. De deelvragen luiden als volgt:

1. Wat zijn de processen binnen de Page Group?
2. Hoe ziet het huidige primaire proces eruit?
3. Wat zijn de knelpunten binnen het primaire proces?
4. Wat zijn de oorzaken van deze knelpunten binnen het primaire proces?
5. Welke verbeterpunten kunnen geïmplementeerd worden in het primaire proces?

**Opmerking [r1]:** Het gaat in je onderzoek om het onderzoeken van de primaire processen, niet van alle processen. Maak hier dan ook primaire processen van

**Opmerking [r2]:** In hoofdstuk 4 voer je ook een benchmark en concurrentie analyse uit, dus moet dit terugkomen in een deelvraag die betrekking heeft op hoe het primaire proces er bij concurrenten uitziet

Gedurende het onderzoek zal ik kijken welke processen aanwezig zijn binnen het bedrijf. Hierbij zal ik niet alleen bekijken welke knelpunten aanwezig zijn binnen het primaire proces, maar ook naar de oorzaken hiervan. Hiervoor zal ik het 7s model van Mckinsay en de bedrijfsstructuur van Mintzberg gebruiken.

**Opmerking [r3]:** Vermijd altijd woorden als ik/mij/mijn in je onderzoek. Schrijf op een neutrale, objectieve en zelfs onpersoonlijke toon. Dat komt het wetenschappelijke karakter van je tekst ten goede. Verander deze eerste zin in een zin als: "gedurende het onderzoek zal worden gekeken...".

Bij de benchmark zijn twee processen met elkaar vergeleken. Als referentie-organisatie is Mercuri Urval gekozen. Een referentie-organisatie is een organisatie waarmee wordt vergeleken. Beide bedrijven maken gebruik van de recruitment cycle (zie bijlage recruitment cycle), waardoor beide processen veel op elkaar lijken.

**Opmerking [r4]:** Waarmee en wat wordt precies vergeleken? Zorg dat je zo concreet en specifiek mogelijk bent in al je zinnen. Ga er niet van uit dat de lezer altijd begrijpt wat je bedoelt en licht abstracte termen zoveel als mogelijk toe

**Opmerking [r5]:** Ook hier geldt: verklaar de term recruitment cycle i.v.m. de begrijpelijkheid van de tekst, en licht nader toe waarin beide processen precies op elkaar lijken

Vervolgens is de tweede stap van de benchmark gevolgd en zijn er meetpunten gekozen. Deze meetpunten geven een indicatie van hoe het huidige primaire proces presteert ten opzichte van de referentie-organisatie. Deze meetpunten zijn: aantal stappen van het proces, duur van het proces, betrokkenen bij het proces en afwijzingspercentage per bedrijf. Nadat de meetpunten waren gekozen, zijn beide processen met elkaar vergeleken (laatste stap van de benchmark) op basis van deze meetpunten. Hieruit kwamen de volgende zaken naar voren:

**Opmerking [r6]:** Je koppelt in je hele onderzoek, maar vooral in je theoretisch kader, te weinig terug naar je onderzoeksvraag en het doel van je onderzoek. Je behandelt zeer veel theorieën achter elkaar zonder aan te geven welke plek deze theorieën in het grote geheel hebben. Bij de eerste twee theorieën kun je bijvoorbeeld aangeven dat ze als toetsing van het primaire proces van de organisatie zullen dienen

Om nader te kunnen begrijpen waarin zich de knelpunten binnen het primaire proces bevinden zal deze theorie gehanteerd **moeten** worden om niet alleen het primaire proces te onderzoeken maar ook de processen die te maken hebben met het primaire proces.

De oorzaken hiervan werden opgespoord door gebruik te maken van een focusgroup discussie en visgraat model. Daarbij kwam naar voren dat het ontbreken van een werkhandboek, onjuiste takenverdeling en een organisatiecultuur waarbij administratieve werk als verspilling wordt gezien de oorzaken waren van de **knelpunten** binnen het primaire proces

[Terug naar de site>>](#)

**Opmerking [r7]:** Je bouwt je zinnen soms erg onlogisch op. Dit holt de inhoud van je onderzoek uit. Zorg ervoor dat je je helder en begrijpelijk uitdrukt, en dat je zinnen geen verwrongen logica bevatten. Ook schort het aan de structuur en opbouw van je onderzoek. Enkele adviezen om je structuur te verbeteren: zorg dat je niet teveel subparagrafen aanmaakt, hergroepeer de stukken tekst die bij elkaar horen, vermijd het vele gebruik van bulletpoints. Werk de zinnen van je bulletpoints uit tot volwaardige zinnen. Zorg ook bij elk hoofdstuk voor een korte introductietekst, waarin je aangeeft hoe het hoofdstuk is opgebouwd. Dit zal de overzichtelijkheid van je onderzoek bevorderen en de structuur verbeteren

**Opmerking [r8]:** Je onderzoek heeft uitgewezen dat er meer knelpunten waren, zoals een beperkte divisiebudget. Waarom bespreek je dat niet in je conclusie? Verder mist je laatste hoofdstuk een gedeelte aanbevelingen over hoe het primaire proces dan wel verbeterd kan worden. Daarmee zal meteen ook deelvraag 5 beantwoord worden