

HOOFSTUK 5

NAVORSINGSMETODOLOGIE

“The trouble with facts is that there are so many of them.”

Samuel McChord Crothers

5.1 INLEIDING

Volgens De Wet *et al* (1989:1) is navorsing ‘n faset van wetenskapsbeoefening en navorsingmetodologie is ‘n afdeling van die wetenskapleer. Die studie van navorsingmetodologie gee aan die navorser die kennis en vaardighede wat hy benodig vir probleem oplossing om sodoende te voldoen aan die vinnige pas van besluitneming. Volgens die Heinemann English Dictionary (1988), verwys metodologie na *“the study of the methods used in a particular subject.”*, wat verwys na die metodes en tegnieke wat in hierdie studie gebruik word. Volgens Cooper en Schindler (1998:14) is navorsing *“A systematic inquiry aimed at providing information to solve managerial problems.”*. Besigheidsnavorsing kan dus gesien word as ‘n sistematiese ondersoek wat inligting verskaf om besigheidsbesluite te rig.

Die wetenskaplikheid van besigheidsnavorsing word soms bevraagteken. Die ontwikkeling van wetenskaplike metodes in besigheidsnavorsing skiet ver te kort met soortgelyke ontwikkelings in die natuurwetenskaplike navorsing. Natuurwetenskaplike navorsers was meer aggressief in konsepstelling en navorsings prosedures. Volgens Cooper en Schindler (1998:14) vind besigheidsnavorsing in minder gunstige toestande plaas. Fisiese navorsing vind gewoonlik plaas onder gekontroleerde omstandighede in laboratoriums en besigheidsnavorsing nie.

Goeie navorsing verg betroubare data, wat bekom kan word deur middel van professionele metodes (soos vraelyste, persoonlike onderhoude ensomeer) wat betroubaar gebruik kan word in bestuursbesluitneming.

Hierdie hoofstuk staan ten doel om insig te verskaf in die praktiese wyses en metodes wat gebruik gaan word in die versameling van inligting vir die empiriese gedeelte van die studie.

5.2 PROBLEEMSTELLING, DOELSTELLING VAN STUDIE EN DATA VERLANG

Volgens De Wet *et al* (1989:17) is die keuse van 'n geskikte probleem vir navorsing belangrik. 'n Probleem word gewoonlik in die vorm van 'n vraag gestel, en juis daarom kan dit nie getoets word nie (De Wet, 1989:75). 'n Probleem dien slegs as 'n basis of oorsprong waaruit 'n hipotese afgelei word.

Die probleem wat bestudeer word in hierdie studie is dat Suid-Afrikaanse finansiële instellings nie intellektuele kapitaal in berekening bring tydens die kredietevalueringsproses van kommersiële kliënte nie. Onder 5.2.1 word die primêre en sekondêre doelwitte van die studie volledig uiteengesit.

Hierdie onderwerp oor kredietevaluering van intellektuele kapitaal by kommersiële kliënte in Suid-Afrikaanse bankwese is nog nie in diepte nagevors nie. Daar is verskeie voordele en nadele vir evaluering van intellektuele kapitaal in die toestaan van krediet deur banke, maar die doel van die studie is om te bepaal waarom Suid-Afrikaanse finansiële instellings intellektuele kapitaal uit berekening laat tydens kredietevaluering.

5.2.1 Die doelstelling van die studie

Intellektuele kapitaal vorm 'n integrale deel van enige onderneming wat die sukses of mislukking van daardie onderneming kan bepaal. Met die konvensionele metodes wat deur finansiële instellings gebruik word om hierdie bate buite berekening te laat in die kredietevalueringsproses word daar kardinale inligting oor die hoof gesien.

Deur intellektuele kapitaal te erken as 'n bate en dit in berekening te bring in die kredietevalueringsproses kan finansiële instellings hulle op die voorpunt plaas van die waagkapitaal mark.

Kritiese vrae wat in hierdie navorsing gevra word is:

- Word intellektuele kapitaal in berekening gebring by kredietevaluering in Suid-Afrikaanse bankwese?
- Wat kan gedoen word om die konsep van intellektuele kapitaal in kredietevaluering te bevorder?

Die primêre doelwit is:

- In die lig van die bedreigings wat omgewingsveranderlikes op die winsgewende voortbestaan van klein- medium- en groot ondernemings het, het hierdie studie ten doel om 'n omvattende ondersoek na intellektuele kapitaal te doen as meetinstrument in kredietevaluering.

Die sekondêre doelwitte is:

Die studie het verder die volgende ten doel:

- Om geleenthede te identifiseer waar intellektuele kapitaal wel as metingsinstrument gebruik kan word in kredietevaluering.
- Die bepaling van die voordele verbonde aan die proses vir kommersiële kliënte.

5.2.2 Data verlang

- *Die populasie*

In hierdie studie is die doel-populasie die individuele entrepreneurs en die populasie van analise is die spesifieke KMMO's wat ondersoek gaan word.

- *Steekproefneming*

Die steekproef raamwerk in die studie is KMMO's in die kommersiële suites van die vyf grootste kommersiële banke in Suid-Afrika, naamlik *ABSA, Standard Bank, Nedbank, Eerste Nasionale Bank en BOE*.

- *Steekproefneming en steekproef grootte*

As gevolg van die grootte van die populasie van die studie was daar besluit om van vraelyste gebruik te maak. Twee tipes vraelyste is ontwikkel, een vir entrepreneurs en 'n ander vir kredietkeurders in die vyf grootste kommersiële banke in Suid-Afrika. Die navorser het 'n vraelys ontwikkel op Excel wat dan elektronies via e-pos aan kliënte sowel as kommersiële banke gestuur is. Aan kliënte sonder e-pos fasiliteite is die vraelys gefaks of per hand afgelewer.

Daar is teen die uitpos van vraelyste besluit, omdat dit te lank neem om die respondente te bereik en dit meer koste effektief via e-pos, faks en persoonlike aflewering aan respondente gestuur kan word. Op die wyse kan die navorser beter beheer en kontrole uitvoer deur gebruik te maak van die e-pos fasiliteit se sporing meganisme. Vordering kan gemonitor word of respondente die vraelys al ontvang het en geopen het. Gereelde monitering kan gedoen word en dus verhoog dit die terugvoering persentasie.

5.2.3 Metodes of tegnieke om data in te samel

Nadat daar besluit is op 'n bepaalde ontwerp en wyses waarop relevante veranderlikes geoperasionaliseer en/of gemeet gaan word, moet die proefpersone betrek word op wie die navorsing volgens die gekose ontwerp uitgevoer moet word (Huysamen, 1993:143). Elke insamelmethode het voor- en nadele, en wat vir een as voordeel geld, tel dikwels as nadeel by 'n ander en omgekeerd.

Volgens De Wet *et al* (1989) moet die navorser besluit op die metode of tegnieke wat hy gaan gebruik om sy data in te samel, want op die wyse kan die navorser sy navorsingsprobleem op los. Die gekose metode van data insameling sal grootliks bepaal hoe die data in gesamel moet word. Daar is in hierdie studie van vraelyste gebruik gemaak wat bestaan het uit gestruktureerde sowel as ongestruktureerde vrae wat deur kommersiële kliënte sowel as kredietkeurders voltooi is.

- *Vraelys ontwerp*

Die eerste stap in die vraelys ontwerp was om twee voorlopige vraelyste, een vir kommersiële kliënte en die ander vir kredietkeurders in kommersiële banke, te ontwikkel waar alle vrae ongestruktureerd was. Hierdie vrae was opgestel uit die oorspronklike navorsings probleem en vooraftoetsing is uitgevoer. Op hierdie wyse is seker gemaak dat die navorsings probleem wel aangespreek word en dat die studie 'n bydrae lewer tot die bestuurswetenskap.

Die tweede stap was om inligting wat verkry is vanaf die vooraf toetsing te inkorporeer in die vraelys, en sodoende is die finale vraelyste ontwikkel.

- *Metingskale*

Op aanbeveling van die Departement Statistiek aan die Universiteit van Pretoria is 'n standaard drie-punt likertskaal gebruik in die meeste van die vrae. Dit was spesifiek om konstantheid en voltooiing te vergemaklik vir respondente. Nominale skale was gebruik in demografiese vrae, in die vorm van meervoudige keuse vrae met slegs een antwoord.

Ongestruktureerde vrae was ook gebruik om sodoende respondente se persoonlike opinie te kry oor sekere aspekte.

- *Toetsing van vraelys*

Volgens Cooper en Schindler (1998:350) bestaan daar altyd die moontlikheid dat sekere vroe interpretasie probleme kan oplewer, en juis daarom is vooraftoetsing so belangrik om bogenoemde probleme uit die weg te ruim.

Die voorlopige vraelys vir die kommersiële kliënte was aan vier kliënte gestuur van dieselfde steekproef en een kredietkeurder. Sodoende is die gestelde doelwitte van die studie geëvalueer. Die vraelyste is toe aangepas na die vooraftoetsing om seker onduidelikhede uit die weg te ruim.

- *Data prosessering, basiese analise en evaluasie van resultate*

Die respondente se terugvoerings op vraelyste is vasgelê deur gebruik te maak van die SAS Weergawe 8.1 sagteware pakket van die Departement van Statistiek aan die Universiteit van Pretoria. Sekere basiese berekeninge is gedoen om die geldigheid en betroubaarheid van die data te bepaal. Die data is finaal ingesleutel en deur middel van statistiese sagteware is finale analises gedoen en kruistabulerings soos aangetoon in Hoofstuk 6.

- *Responskoers*

'n Terugvoer persentasie van 33% by kommersiële kliënte is verkry (50 respondente van 150 uit gestuur) en 50% by kredietkeurders (10 respondente van 20 uit gestuur).

- *Data kodering en data redigering*

Volgens Cooper en Schindler (1998:411) speur redigering enige foute op wat ontstaan het as gevolg van weglating, korrek data waar moontlik en sertifiseer dat minimum data kwaliteit en standarde bereikbaar bly.

Dit is die redigeerder se taak om die volgende te verseker:

- ✓ Dat die data akkuraat is,
- ✓ konstant is met ander inligting,
- ✓ eenvormig ingesleutel is,
- ✓ voltooi is, en
- ✓ gesorteer is om kodering en tabulering te vergemaklik.

Bogenoemde is volledig uitgevoer en kwaliteit standaard is sodoende bereik. Alle vraelyste wat terug ontvang is vanaf respondente was geredigeer en nagegaan vir volledigheid en akkuraatheid. In sekere gevalle kom dit wel voor dat respondent foutiewelik 'n keuse gemaak het, of meer as een keuse. Die redigeerder kan dan die vermiste of foutiewelike keuse korrigeer of voltooi (Cooper en Schindler, 1998:412). Onvolledige vrae was in hierdie studie nie voltooi deur die redigeerder nie, want dit kan lei tot bevooroordeeling.

Kodering behels die toekenning van nommers en ander simbole tot antwoorde van respondente op vraelyste (De Wet *et al*, 1989:257). 'n Koderings raamwerk was opgetrek waar elke antwoord gekodeer is om insleuteling van die data te vergemaklik.

5.3 ANALISE

5.3.1 Tabele

Die data was eerstens geanaliseer in tabel vorm. 'n Standaard stel tabelle was ontwikkel wat die gemiddelde antwoord vir elke item uitdruk in terme van gestandaardiseerde %. Die gemiddeld verwys na 'n punt op die skaal waarbo en waaronder die helfte van die waardes geleë is.

In sekere gevalle was die standaardafwyking bereken deur van die volgende formule gebruik te maak om variansies te bepaal:

$$\sigma = [\sum(x_i - \mu)^2 / N]^{1/2}$$

waar:

μ = die populasie mediaan is, en

N = die populasie grootte

5.4 CHI-KWADRAAT TOETS

Volgens Cooper en Schindler (1998:482) is die chi-kwadraat toets (χ^2) die mees algemeenste nie-parametriese toets om beduidendheidsvlak te bepaal van bepaalde stellings. Chi-kwadraat toets is veral geskik vir gebruik by nominale data. Die (χ^2)-toets word gebruik om vas te stel of die werklike frekwensies ooreenkom met die verwagte frekwensies by gegewens bestaande uit frekwensies in diskrete kategorieë, of klasintervalle.

Die Chi-kwadraat toets dui slegs aan dat daar 'n verband of verskil is wat nie aan toevalsfaktore nie, maar aan die manipulering van die onafhanklike veranderlike(s) toegeskryf kan word. Die toets verwys glad nie na die grootte van die verband of verskil nie.

Die volledige navorsings resultate sowel as die van die Chi-Kwadraat toets word weer gegee in Hoofstuk 6.

5.5 OPSOMMING

Om die navorsingsprobleem en doelstellings te bestudeer, was 'n volledige en formele empiriese studie nodig. Uit die populasie is 'n steekproef geneem en na die ontwikkeling en toetsing van 'n vooraf-vraelys is 'n finale vraelys ontwikkel en voltooi deur die respondente. Die resultate se data is vasgelê op rekenaarsagteware, gekodeer en geanaliseer.

Hierdie geanaliseerde data en bevindinge word volledig in Hoofstuk 6 bespreek.