

Interviewen in kwalitatief onderzoek

Marion Matthijssen



u i t g e v e r i j

SWP

Interviewen in kwalitatief onderzoek

Marion Matthijssen

ISBN 978 90 8560 278 1

NUR 471 / THEMA GPS

© 2023 Uitgeverij SWP Amsterdam

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

INHOUD

Voorwoord	9
1. Maken van een onderzoeksopzet	11
2. Soorten onderzoeksinterviews	15
2.1 Gestructureerd of open?	15
2.2 Gestructureerd interview	16
2.3 Open / vrije-attitude-interview	17
3. De vaardigheden van de interviewer	23
3.1 Persoonlijke kwaliteiten	23
3.2 Houding	24
4. Gesprekstechnieken	25
4.1 Inleiding	25
4.2 Goed verbaal kunnen communiceren	25
4.3 (Actief) luisteren	26
4.4 Samenvatten	27
4.5 Goed kunnen vragen	28
4.5.1 <i>Wanneer MOET JE doorvragen?</i>	29
4.5.2 <i>Doorvraagtechnieken</i>	30
4.5.3. <i>Voorbeeld van doorvragen</i>	32
4.6 Bijsturen / gesprek in de hand houden	36
4.7 Let op non-verbale communicatie	37
5. Het interview	39
5.1 Opbouw van het interview	39
5.2 Regels voor afnemen van het interview	42
5.3 Interviewen met accent op geïnterviewde	44
5.4 Voorbereiding op het interview	44
5.5 Belang van aantekeningen maken	45
5.6 Problematische gesprekssituaties	46

6.	Gesprekshandleiding	49
6.1	Verschillende gesprekshandleidingen	49
6.2	Gesprekshandleiding voorbereiden	49
6.3	Soorten vragen	52
6.4	Soorten beginvragen	54
6.5	Opbouw van de gesprekshandleiding	55
7.	Analyse en rapportage	61
7.1	Inleiding	61
7.2	Voordat je begint met de analyse	62
7.3	Direct na het interview	64
7.4	Aanpak van de data-analyse	65
7.5	Onbevangen interpreteren en analyseren	67
7.5.1	<i>Grounded Theory Approach</i>	67
7.5.2	<i>Thematische analyse</i>	70
7.6	Het gebruik van schema's en hulpmiddelen	74
7.7	Kwaliteitsvragen tijdens analyse	80
7.8	Rapporteren kan op meerdere manieren	81
8.	Narratief interview	83
8.1	Inleiding	83
8.2	Doel	84
8.3	Narratieven verzamelen	85
8.4	Hulpmiddelen bij narratief onderzoek	85
8.5	Tips bij een narratief interview	86
8.6	Analyse narratieven	87
8.7	Voorbeeld van een narratieve gesprekshandleiding	92
9.	Aandachtspunten bij kwalitatief onderzoek	95
9.1	Representativiteit	95
9.2	Respondenten: hoeveel en wie?	95
9.3	Betrouwbaarheid (extern en intern)	96
9.4	Validiteit (extern en intern)	97
9.5	Nog een aantal aandachtspunten	98

Bijlage 1 – Voorbeeld van een gesprekshandleiding en stroomschema	101
Bijlage 2 – Raamwerk op basis van de gesprekshandleiding	107
Literatuur	109

VOORWOORD

Onderzoek doen is een mooi vak. Mijn specialiteit ligt op het terrein van kwalitatief onderzoek. Sinds 1998 ben ik werkzaam als sociaal-wetenschappelijk onderzoeker. Zo'n dertien jaar werkte ik als onderzoeker bij de gemeente Rotterdam en sinds 2010 heb ik een eigen onderzoeks- en trainingsbureau. Vanuit mijn bureau doe ik kwalitatief onderzoek, verzorg ik trainingen in kwalitatief onderzoek en ontwikkel ik e-learnings in kwalitatief onderzoek.

Om onderzoek goed uit te voeren is (theoretische) kennis over het opzetten en uitvoeren van onderzoek heel belangrijk. Maar naast deze kennis gaat het vooral om het beschikken over de juiste gespreksvaardigheden. Wanneer een onderzoeksplan heel mooi in elkaar steekt, maar de interviewer voert het interview niet goed uit, dan is de kwaliteit van de onderzoeksdata niet optimaal. En dat is jammer, want zonder goede data behaal je minder mooie resultaten. Het gaat er uiteindelijk om dat de verzamelde informatie goed is, zodat op basis daarvan een onderzoeksproduct (rapportage, factsheet) kan worden gegenereerd.

In de loop van de tijd heb ik gemerkt dat ik steeds vrijer met het onderzoeksvak omga. De theoretische basis is me bekend en pas ik als vanzelfsprekend toe. Maar daarnaast gebruik ik vaak creatieve technieken bij de dataverzameling of lever ik wat anders op dan het geijkte onderzoeksrapport. Zolang je maar tegemoet komt aan het beantwoorden van je onderzoeksvragen, de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek gewaarborgd blijft én je goed kunt verantwoorden waarom je bepaalde keuzes hebt gemaakt.

Dit boek is niet onnodig uitgebreid. Het is vooral bedoeld als praktisch naslagwerk bij kwalitatief interviewen. Ik bied vooral praktische handvatten aan om met interviewen als kwalitatieve onderzoeksmethode aan de slag te gaan. Het boek gaat in op het schrijven van een onderzoeksopzet, de soorten interviews die je kunt doen, de vaardigheden van de interviewer, gesprekstechnieken, het opstellen van een gesprekshandleiding en het analyseren en rapporteren van de resultaten. Verder is er een apart hoofdstuk opgenomen over narratief interviewen.

In dit boek heb ik ervoor gekozen om het woord 'hij' te gebruiken in plaats van 'hij/zij' als er gesproken wordt over een respondent. Het is vooral bedoeld om de leesbaarheid van de tekst te waarborgen. Uiteraard kan het over iedereen gaan.

Dankwoord

Al jarenlang wil ik graag een boek uitgeven over kwalitatief onderzoek. Veel cursisten hebben me herhaaldelijk gevraagd om een praktisch boek te schrijven over kwalitatief onderzoek. Het liefst met zoveel mogelijk eigen inzichten. Ik dank hen voor de aanmoediging en het vertrouwen in mij. Verder is dit boek te danken aan Paul Roosenstein van Uitgeverij SWP, die op mijn pad kwam en direct veel zag in hetgeen ik al had beschreven in mijn readers. Dankzij hem ben ik vol energie aan dit boek gaan werken.

En mijn dank gaat uit naar Allard, die mij op de achtergrond altijd steunt en aanmoedigt.

Tot slot hoop ik dat dit boek je voldoende handvatten biedt om zelf met kwalitatief onderzoek en interviewen aan de slag te gaan. Veel succes, maar ook plezier met het uitvoeren van je toekomstig kwalitatief onderzoek. Want in mijn optiek is en blijft het een mooi vak!

Marion Matthijssen, Rotterdam

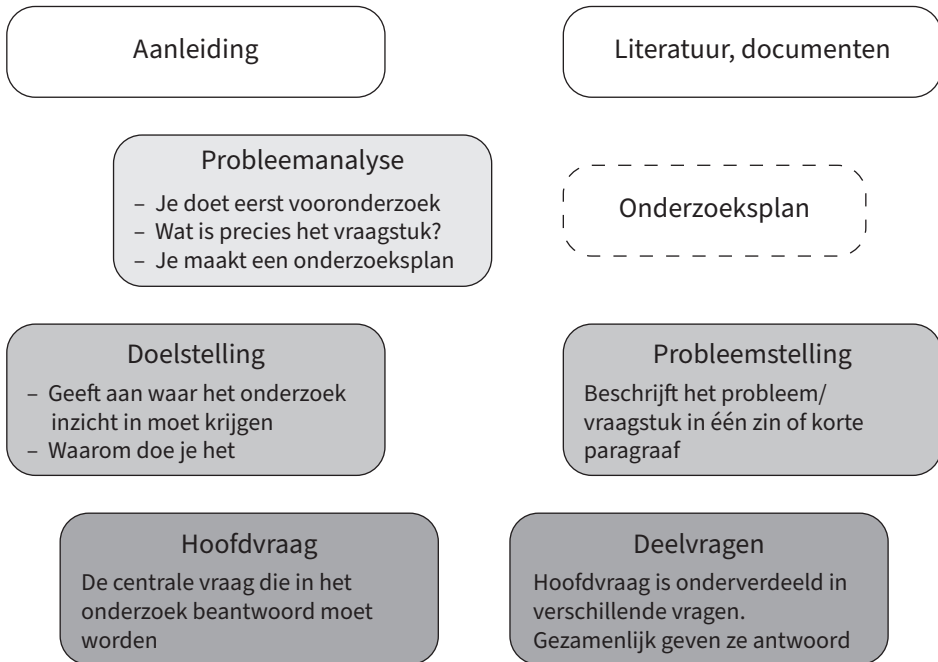
1.

MAKEN VAN EEN ONDERZOEKSOPZET

De uitvoering van onderzoek kent een aantal stappen. Het begint ermee dat er een aanleiding is waarom je een onderzoek opstart. Veelal zoek je daarna naar literatuur, documenten of andere achtergrondinformatie om te onderzoeken wat er al over bekend is. Een en ander resulteert in een probleemanalyse, waardoor het exacte vraagstuk duidelijk wordt. Op basis daarvan wordt een onderzoeksplan gegenereerd. Zo'n onderzoeksplan geeft richting aan je onderzoeksactiviteiten. In het onderzoeksplan komen veelal de volgende onderdelen aan bod:

- 1) Titel onderzoek
- 2) Aanleiding
- 3) Probleemstelling onderzoek (beschrijving probleem/vraagstuk)
- 4) Doelstelling
- 5) Vraagstelling (hoofd- en deelvragen)
- 6) Onderzoeksmethode
 - Wijze waarop dataverzameling plaatsvindt
 - Selectie en werving van respondenten
 - Analyse en rapportage
- 7) Planning
- 8) Begroting

Vaak worden de termen probleemanalyse, doelstelling, probleemstelling en hoofd- en deelvragen nogal eens door elkaar gehaald. In onderstaande figuur staan deze termen kort uitgelegd.



Onderdelen van de onderzoeksopzet

Probleemanalyse

Het is belangrijk om, voordat je een onderzoek start, goed na te denken over de volgende vragen:

- Waarom start je dit onderzoek?
- Wat is het doel van het onderzoek?
- Waar wil je precies inzicht in krijgen?
- Wat is precies het onderwerp/probleem?
- Wat zijn de onderzoeksvragen?
- Welke informatie heb je nodig om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden?
- Hoe wil je de informatie gebruiken?
- Hoe wil je de informatie presenteren?
- Wie is geïnteresseerd in de informatie?
- Hoe zou je de informatie willen presenteren?
- Wanneer ben je tevreden met het resultaat?

Schrijf de antwoorden op de vragen op en gebruik dit in je onderzoeksplan.

Bepalen van de onderzoeksgroep: selectie en werving

We gaan er even van uit dat je interviews nodig hebt om de onderzoeksvragen te beantwoorden. Wanneer het onderzoeksplan er ligt, kun je vaststellen wie er bevroegd moet worden. Kijk daarbij naar het doel van het onderzoek. Denk na over hoeveel interviews je nodig denkt te hebben om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden. Soms volstaat één interview. Maar veelal zijn er meerdere interviews nodig voordat de benodigde informatie verzameld is en het moment van ‘informatieverzadiging’ bereikt is. Het vaststellen van een steekproefkader speelt een belangrijkere rol bij een grootschalig surveyonderzoek. Bij kwalitatief onderzoek ligt dat anders, omdat de resultaten niet bedoeld zijn om te generaliseren naar een grotere populatie.

Ontwikkelen van een gesprekshandleiding

De vragen moeten afgestemd worden op het doel, de onderzoeksvragen en de doelgroep van het onderzoek:

- Wat wil ik te weten komen?
- Welke vragen zou ik dan kunnen formuleren?
- Hoe wil ik de gesprekshandleiding opbouwen qua volgorde?

Logistieke zaken regelen

Om het onderzoek goed te kunnen uitvoeren, moeten er ook praktische zaken worden geregeld. Denk aan:

- eventueel aanstellen van een onderzoeksassistent in de rol van notulist of observator;
- beloningen regelen voor de respondent;
- het regelen van een geschikte locatie of zorgen voor een goed programma (Teams, Zoom) bij online interviews;
- regelen van opnameapparatuur.

Uitvoeren van het onderzoek

Wanneer voorgaande stappen zijn doorlopen, kan begonnen worden met de uitvoering van het onderzoek. Daarbij zijn de volgende zaken nog van belang:

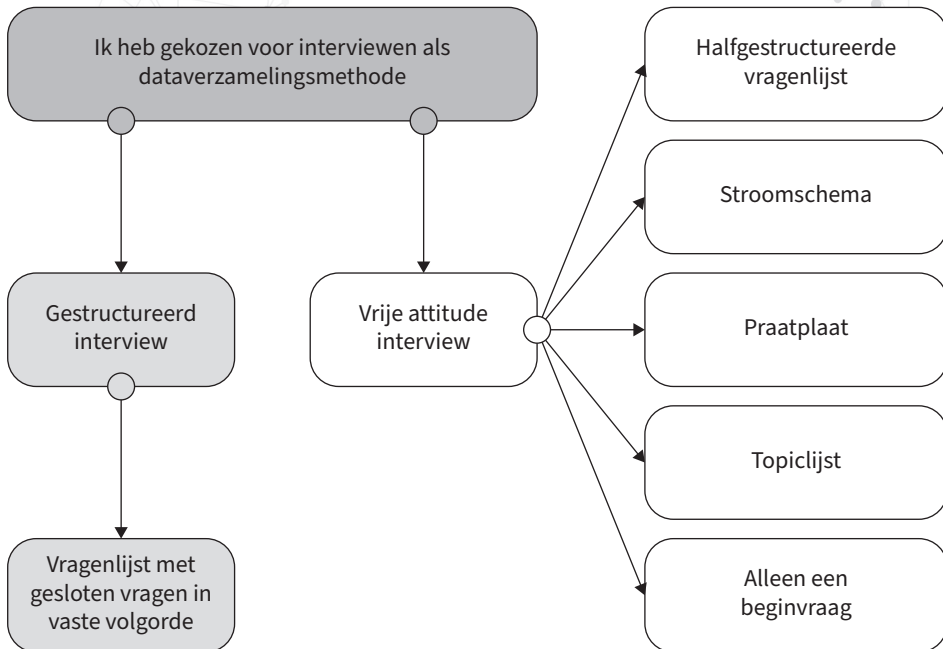
- Doe ik het interview alleen of met een collega?
- Hoe zit het met taken en verantwoordelijkheden?
- Wie stelt vragen en wie schrijft er wat op?
- Wat weet ik al van mijn gesprekspartner? Of is het nodig om voorafgaand aan het interview al een en ander te weten van mijn gesprekspartner?

Analyse en rapportage

Veelal worden interviews opgenomen met een opnameapparaat en vervolgens uitgewerkt. Wanneer alle interviews zijn uitgewerkt start de fase van analyseren. Na de analyse worden de gegevens gerapporteerd. Dat kan op verschillende manieren. Meer hierover is te vinden in het hoofdstuk 'Analyse en rapportage'.

2.

SOORTEN ONDERZOEKSINTERVIEWS



Overzicht onderzoeksinterviews

2.1 GESTRUCTUREERD OF OPEN?

Een ander woord voor interview is vraaggesprek. Dat is niet voor niets. Je voert een gesprek om een antwoord te krijgen op een vraag. Als interviewer wil je van de respondent informatie hebben die bijdraagt aan de beantwoording van de centrale onderzoeksvraag.

Zoals in hoofdstuk 1 al is gesteld, is het belangrijk om van tevoren goed vast te leggen op welke vraag je via de interviews antwoord wilt krijgen en wat het doel

van het onderzoek en dus het interview is. Waarom wil je van alles van de respondent weten? En wat wil je daarmee bereiken?

Er bestaan verschillende soorten onderzoeksinterviews variërend van gestructureerde tot ongestructureerde interviews. Bij een volledig gestructureerd interview vormt een vragenlijst waarin de vragen en antwoordmogelijkheden vastliggen, het uitgangspunt. Deze vorm van interviewen komt vrij zelden voor in kwalitatief onderzoek, maar wordt vooral in kwantitatief onderzoek gebruikt. Bij kwalitatief onderzoek is het belangrijk dat de interviewer flexibel in kan spelen op de onderzoekssituatie en op de informatie die de respondenten geven. Meestal wordt er dan gewerkt met zogenaamde open interviews. Dat betekent dat de respondent zelf een antwoord mag kiezen, zijn eigen mening mag geven. Of je kiest voor een gestructureerd of open interview, heeft te maken met de aard van de centrale onderzoeksvraag.

Voorbeeld open centrale onderzoeksvraag

Stel je voor dat je onderzoek doet naar de effecten van brand voor een bedrijf. Dan weet je van tevoren niet precies wat voor antwoorden je kunt verwachten. Er is dan sprake van een open centrale onderzoeksvraag.

Voorbeeld gesloten centrale onderzoeksvraag

Stel je voor dat je onderzoek doet naar de financiële schade als gevolg van brand, dan kun je beter een enquête afnemen. Het gaat je dan niet om de aard van het probleem, maar om de financiële schade. Je wilt specifiek weten hoe groot die schade is. Er is dan sprake van een gesloten centrale onderzoeksvraag.

2.2 GESTRUCTUREERD INTERVIEW

Vaste vragen en volgorde

Bij een gestructureerd interview, ook wel een gestandaardiseerd interview genoemd, houd je je aan een vastgesteld interviewschema. De vragen en de volgorde van de vragen staan vast. Hiermee wordt ernaar gestreefd dat alle geïnterviewde personen onder dezelfde omstandigheden geïnterviewd worden en op precies dezelfde manier de vragen gesteld krijgen. Dit verhoogt de validiteit van het interview. Een gestructureerd interview wordt vaak gebruikt

in kwantitatief onderzoek (maar kan heel soms ook in kwalitatief onderzoek voorkomen). De vragen die gesteld worden zijn vaak erg specifiek en gesloten, met meerkeuzeantwoorden die vooraf gecodeerd zijn door aan de antwoordcategorieën nummers toe te kennen. Dit maakt een statistische analyse van de antwoorden mogelijk. Volledig gestructureerde interviews zijn niet flexibel, en worden daarom meestal niet als dataverzamelmethode voor kwalitatief onderzoek gebruikt.

2.3 OPEN / VRIJE-ATTITUDE-INTERVIEW

Een open interview lijkt in sterkere mate dan een gestructureerd interview op een gewoon gesprek met iemand. Toch is er een belangrijk verschil tussen een interview en een gesprek. In een gesprek wissel je meestal informatie uit. In een gesprek vertel je bijvoorbeeld iets over jouw vakantie-ervaringen aan je gesprekspartner en je vraagt na verloop van tijd bijna automatisch: *'Hoe was jouw vakantie eigenlijk?'* In een interview is er sprake van eenrichtingsverkeer. Het is de bedoeling dat de interviewer naar informatie vraagt en dat de respondent de informatie geeft. Meestal heeft de respondent daar geen problemen mee, omdat hij weet dat dit de bedoeling van het interview is. De kunst van het interviewen is om dit in goede banen te leiden. Als een interviewer ook zijn mening geeft, zal hij de loop van het interview beïnvloeden. Het interview is dan niet meer objectief en de kans bestaat dat je de respondent beïnvloedt door jouw mening te delen. Aan de andere kant is het voor de respondent onbevredigend wanneer de interviewer niets zegt. De oplossing is om dan te zeggen: *'Ik kan mij voorstellen dat u wilt weten hoe ik daarover denk, dat zal ik u aan het eind van het gesprek vertellen. We gaan nu door met ...'*

De medewerking van de respondent is heel essentieel bij een open interview. De interviewer moet, meer dan bij gestructureerde interviews, goed kunnen luisteren, een gesprek kunnen (onder)houden en in staat zijn om de 'goede' vragen te stellen. Hier komen de gespreksvaardigheden van de interviewer dus om de hoek kijken. In hoofdstuk 3 wordt dieper ingegaan op de vaardigheden van de interviewer.

Bij een open interview introduceert de interviewer vragenderwijs gespreksonderwerpen om te kijken hoe de respondent tegen bepaalde dingen of personen aankijkt. Belangrijk hierbij is dat de respondent het idee krijgt dat zijn antwoord