



Praktische handleiding interviewen voor studenten



Judith Klostermann (Wageningen Environmental Research)

23 juli 2019



Doelstelling van het project 'Prettig Groen Wonen' is te onderzoeken hoe een gezonde, groene openbare ruimte rondom sociale woningbouw eruit moet zien en hoe die gerealiseerd kan worden. Dit project wordt uitgevoerd door Wageningen Environmental Research in opdracht van en gefinancierd door het Topsector programma Tuinbouw en Uitgangsmaterialen, de gemeente Den Haag en drie woningcorporaties in Den Haag.

Inhoud

| | |
|--|----|
| Inleiding | 3 |
| Vorbereiding | 3 |
| Voorlopige ruwe planning | 3 |
| Onderzoeksvragen opstellen | 3 |
| Documentatie en websites | 4 |
| Definitieve planning, doel en toestemming | 4 |
| Soorten interviews: kwantitatief, kwalitatief | 4 |
| Vragenlijst maken | 4 |
| Interviewvragen maken | 4 |
| Etnografische vragen | 5 |
| Introductie schrijven en vragenlijst printen | 6 |
| Afspraken maken | 6 |
| Respondentenlijst en contactgegevens | 6 |
| Datumlijst | 7 |
| Privacywetgeving en ethiek | 7 |
| Respondenten werven | 8 |
| Het interview zelf | 8 |
| Gespreksintroductie | 8 |
| Vragen stellen, antwoorden evalueren en doorvragen | 8 |
| Afsluiting van het gesprek: niet langer dan 60 minuten | 9 |
| Interviewdata vastleggen | 9 |
| Notities maken | 9 |
| Recorder gebruiken | 9 |
| Interview uitwerken | 10 |
| Interviews analyseren | 10 |
| Data coderen | 10 |
| Samenvatten | 11 |
| Citaten gebruiken | 12 |
| Conclusies trekken | 12 |
| Resultaten voorleggen voor validatie | 12 |
| Rapportage | 12 |
| Indeling rapport | 12 |
| Laatste check | 13 |
| Rapport delen met respondenten en opdrachtgever | 13 |
| Bijlage: oefening neutrale interviewvragen | 14 |

Inleiding

Deze handleiding voor interviews is geschreven als hulpmiddel voor studenten die actief worden in het Topsector project 'Prettig Groen wonen'. Doel van dit project is de buitenruimte bij sociale woningbouw groener en gezonder te maken. Het interviewen van bewoners en medewerkers uit betrokken organisaties is een belangrijke methode voor het verzamelen van data.

De handleiding gaat over het doen van een beperkt aantal mondelinge interviews. Ook gaat het over een kwalitatieve analyse van de data. De handleiding gaat dus niet over grootschalige schriftelijke vragenlijsten, of over het kwantitatief analyseren van grote hoeveelheden data. Overigens is een schriftelijk survey onder een beperkte groep wel interessant om te combineren met kwalitatief onderzoek. Een survey maken kan eenvoudig op SurveyMonkey of met GoogleForms.

<https://nl.surveymonkey.com/>
<https://docs.google.com/forms/>

In deze handleiding staat niet hoe je goed onderzoek moet doen, omdat dat een heel eigen onderwerp is. Je kunt er meer informatie over vinden op internet, bijvoorbeeld op deze websites:

http://www.molepi.nl/uploads/tekstblok/handleiding_docenten_pws_150824.pdf
<https://geschiedenisvanzuidholland.nl/zelf-onderzoek-doen-een-stappenplan>

Vorbereiding

Voorlopige ruwe planning

Begin met het maken van een voorlopige ruwe planning. Verdeel de totale tijd die je hebt in drie even grote stukken. Een derde besteed je aan de voorbereiding: documentatie zoeken en lezen, vragen opstellen, afspraken met respondenten maken, etc.. Het tweede stuk besteed je aan dataverzameling: het uitvoeren van de interviews en het uitschrijven van interviewverslagen. Het derde stuk is voor analyse en rapportage. Een min of meer harde knip tussen deze fasen werkt meestal het fijnst. Denk voor de derde fase vanaf het eindresultaat terug wanneer alle tussenproducten klaar moeten zijn, dus inclusief tijd voor respondenten om op het concept te reageren en tijd voor jezelf om de reacties te verwerken in het definitieve rapport.

Onderzoeksvragen opstellen

Interviews zijn een methode voor het beantwoorden van onderzoeksvragen. Als eerste stap is het goed de onderzoeksvragen duidelijk uit te schrijven. Dit zorgt ervoor dat de interviewvragen systematisch kunnen worden uitgewerkt en het zal later de analyse en rapportage vergemakkelijken. Een tot drie hoofdvragen zijn voldoende; deze kunnen in subvragen verder worden uitgewerkt.

| Voorbeelden van onderzoeksvragen | Subvragen |
|--|--|
| Wat voor soort tuin willen de bewoners van sociale woningbouw? | Wat is hun mening over de huidige groene omgeving? |
| | Wat is er goed aan, wat juist niet? |
| | Hoe zouden ze de binnentuin willen gebruiken? |
| Wat kunnen / willen de bewoners zelf aan een tuin bijdragen? | Zouden de bewoners meer willen betalen? |
| | Zouden de bewoners zelf werkzaamheden kunnen verrichten? |

Documentatie en websites

Het is zonde van de tijd om te vragen naar zaken die al eerder zijn onderzocht of opgeschreven. Doe eerst goed vooronderzoek naar het probleem, zodat je geen tijd kwijtraakt aan wat al bekend is. Verzamel en lees bestaande rapporten en artikelen. Bekijk websites van de organisaties (bv de woningcorporaties) en de omgeving (de gemeente Den Haag en de wijk). Probeer het interview te richten op zaken die juist nog niet bekend zijn.

Definitieve planning, doel en toestemming

Na het leeswerk heb je een beter idee wat je met de interviews wilt bereiken. Pas je planning aan. Hoeveel interviews je kunt doen, hangt af van hoeveel tijd je hebt en welk doel je wilt bereiken. In totaal ben je voor elk interview minimaal een dag kwijt (8 uur): dat is inclusief voorbereiding, houden van het interview en uitwerking van het interviewverslag. Reistijd kan daar nog bij komen.

Je opdrachtgever wil je komst misschien met een brief aankondigen. Schrijf voor de opdrachtgever een korte voorzet over het waarom en hoe van de interviews. Je opdrachtgever kan hier een brief van maken in de huisstijl en die aan de te interviewen personen sturen.

Soorten interviews: kwantitatief, kwalitatief

Veel mensen denken bij interview-onderzoek aan een kwantitatief survey: een korte, online vragenlijst met meerkeuze-antwoorden (bijvoorbeeld 10 minuten) die door zoveel mogelijk mensen wordt ingevuld (honderden, of liever nog duizenden respondenten). De data worden daarna met statistische bewerkingen geanalyseerd. Het doel kan toetsing van een hypothese zijn, of voorkeuren van mensen kwantitatief in kaart brengen.

Een ander soort interview is het kwalitatieve interview: hierbij zijn niet zoveel mogelijk respondenten het doel, maar zoveel mogelijk verschillende antwoorden. Je zoekt actief naar respondenten met verschillende visies. Het doel is een zo breed mogelijke verkenning van een onderwerp. In plaats van een strakke vragenlijst gebruik je bij kwalitatief onderzoek open vragen. De interviews duren langer (30 tot 60 minuten) en zijn niet allemaal hetzelfde, omdat je bij ieder interview meer te weten komt. Dan komen er ook weer nieuwe vragen. Met kwalitatief onderzoek breng je een onderwerp in kaart. Daarna kun je de uitkomsten eventueel kwantitatief gaan toetsen.

Zoals aangegeven in de inleiding gaan we hier verder met het kwalitatieve interview.

Vragenlijst maken

Interviewvragen maken

Onderzoeksvragen zijn nog geen interviewvragen. De onderzoeksvragen moeten vertaald worden in vragen die voor de respondenten goed te beantwoorden zijn. Een eerste stap is de onderzoeksvragen in subvragen te verdelen die nodig zijn om de onderzoeksvraag te beantwoorden. Onderzoeksvragen en subvragen bevatten vaak wetenschappelijke termen. De tweede stap is de subvragen stapsgewijs om te zetten naar interviewvragen in gewone-mensentaal.

| Onderzoeksvragen | Subvragen | Interviewvragen |
|--|--|---|
| Wat voor soort tuin willen de bewoners van sociale woningbouw? | Wat is hun mening over de huidige groene omgeving? | Wat vindt u van het groen in deze buurt? Wat vindt u van de binnentuin achter uw woning? |
| | Wat is er goed aan, wat juist niet? | Wat vindt u goed aan de huidige binnentuin? Wat vindt u minder goed? |

| | | |
|--|--|--|
| | Hoe zouden ze de binnentuin willen gebruiken? | Hoe gebruikt u de tuin nu? Welke dingen zou u in een tuin willen doen? |
| Wat kunnen / willen de bewoners zelf aan een tuin bijdragen? | Zouden de bewoners meer willen betalen? | Op dit moment zit in de servicekosten voor uw woning een bedrag van 1,07 voor de tuin. Zou u meer willen betalen? Zo ja, hoeveel? (meerkeuze antwoord) |
| | Zouden de bewoners zelf werkzaamheden kunnen verrichten? | Als bewoners helpen met het onderhoud van de tuin, kan meer bereikt worden voor minder geld. Zou u willen helpen in de tuin? (meerkeuze antwoorden en een open veld) |

De derde stap is de vragen in een logische volgorde te zetten zodat het interview wat meer het karakter krijgt van een gewoon gesprek (in plaats van vraag-antwoord-vraag-antwoord). Soms zijn inleidende of overbruggende vragen nodig. Ook kan het zijn dat je nog enkele persoonlijke gegevens van de geïnterviewde wilt weten, bijvoorbeeld iemands leeftijd. Persoonlijke gegevens kun je het beste aan het eind vragen; dan heb je al wat vertrouwen opgebouwd en weet de respondent intussen wat je bedoeling is met het interview.

De vierde stap is de interviewvragenlijst te controleren op vooroordelen en sturende vragen. Voorbeeld van een bevooroordeelde vraag: U hebt zeker niet genoeg geld om op vakantie te gaan? Interviewvragen moeten neutraal zijn en alle antwoorden mogelijk maken. Dus: gaat u wel eens met vakantie? Zo nee, vervolgvraag: zou u wel met vakantie willen? Zo ja, wat zijn voor u de redenen om niet te gaan?

Voorbeeld van een sturende vraag: Vindt u de tuin mooi? Je respondent zal het liefst sociaal wenselijke antwoorden geven en luistert goed welk antwoord je het liefst wilt horen. Op de vraag 'Vindt u de tuin mooi?' krijg je heel andere antwoorden dan op de vraag: Vindt u de tuin lelijk? Interviewvragen moeten zo neutraal mogelijk worden gesteld (Wat vindt u van de binnentuin?). Geef de respondent nooit voorbeelden van antwoorden want die zullen gretig worden overgenomen, en je bent als interviewer niets wijzer geworden.

Controleer ook op eenvoud van de vragen. Stel geen twee vragen tegelijk (Zit u vaak in de tuin en wat doet u daar dan?). Vermijd moeilijke woorden in de vragen.

Bij het controleren van de vragenlijst kun je andere mensen er met een frisse blik naar laten kijken. Je kunt de vragenlijst ook pre-testen: vraag 1 of 2 mensen uit je doelgroep om het te beantwoorden en stel daarna zo nodig de vragen bij.

Etnografische vragen

Om bewoners te begrijpen moeten we ons inleven in hun wereld. De etnografische interviewmethode kan helpen onze eigen beleefwereld los te laten. Etnografie of antropologie is de studie van menselijke culturen. Culturele regels staan vaak nergens op papier, en moet je door ervaring leren. Hoe bestudeer je mensen die heel anders tegen de wereld aankijken? Je hebt (bewust of onbewust) altijd je eigen cultuur als uitgangspunt. Menselijke culturen verschillen op wereldschaal maar ook binnen Nederland bestaan verschillende culturen.

Als je vanuit jouw eigen cultuur vragen stelt, zullen respondenten zich aan jou proberen aan te passen. Dan kom je dus weinig over hun cultuur te weten en weet je uiteindelijk ook niet hoe zij echt tegen de wereld aankijken. Met technieken voor een etnografisch interview kun je daar toch achter komen. Een bekende techniek is te vragen wat mensen tegen hun burens zouden zeggen in plaats van tegen een vreemde interviewer. Vertel de respondent dat er geen antwoorden goed of fout zijn, maar dat je echt wilt weten hoe die persoon er tegenaan kijkt. 'Het doel is dat u wat aan de tuin heeft, niet dat ik er wat aan heb'. Zet enkele etnografische vragen in je lijst:

- Vraag hoe ze met elkaar over de tuin praten.

- Vraag wat mensen zoal doen als ze in de tuin komen.
- Bij het doorvragen gebruik je zoveel mogelijk de woorden die de respondent zelf ook heeft gebruikt.

| Gewone vragen | Etnografische vragen |
|--|---|
| Wat vindt u van de binnentuin? | Als u met uw burens over de tuin achter uw woning praat, wat zegt u dan tegen elkaar? |
| Zou u willen helpen bij het onderhoud in de tuin?? | Gaat u wel eens naar de tuin? Als u daar bent, wat doet u dan bijvoorbeeld? |

Introductie schrijven en vragenlijst printen

Zet een introductie voor het interview op papier. Dit gebruik je straks als begin van het gesprek. In het intro staat:

- In wiens opdracht je het interview doet,
- Wat het doel is,
- Dat je alle data vertrouwelijk gaat behandelen (zie ook de paragraaf hierna over privacywetgeving),
- Of het goed is als je een geluidsopname maakt.

Zorg dat de vragenlijst en het intro samen op 1 A4 passen en print het uit in niet te kleine letters, zodat je tijdens het interview goed overzicht kunt houden van de voortgang. Past het niet op 1 A4? Dan heb je waarschijnlijk teveel vragen. Beslis wat het hart van het interview is (1-2 vragen die het allerbelangrijkst zijn), en kies de vragen daarvoor en daarna die ook echt nodig zijn.

Afspraken maken

Respondentenlijst en contactgegevens

Afspraken regelen met respondenten kost veel tijd, dus het is handig er vroeg mee te beginnen. Eerst moet er een lijst komen met mogelijke respondenten en hun contactgegevens. Een respondentenlijst ziet er zo uit:

| Organisatie / groep | Naam | Contactgegevens | Voortgang |
|---------------------|---------------|-----------------|----------------|
| Hoveniersbedrijf | Pee Pastinaak | Rommeldam | email gestuurd |
| Straat 1 | | | |
| Straat 2 | | | |

Je wilt zoveel mogelijk verschillende mensen om allerlei invalshoeken te onderzoeken. De kolom met organisatie / groep zorgt ervoor dat je goed nadenkt wie je allemaal wilt spreken, en je kunt zo controleren of dat ook is gelukt. Probeer ook op andere manieren diversiteit in je lijst te krijgen: mannen en vrouwen, jongere en oudere mensen, etc. Van de contactgegevens zijn in eerste instantie alleen het email adres en telefoonnummer belangrijk. Pas als ze een gesprek thuis hebben toegezegd hoef je hun huisadres te weten.

Je kunt op verschillende manieren aan respondenten komen:

- Betrokken organisaties om namen vragen (woningcorporatie, buurthuis).
- Huis aan huis briefjes verspreiden wie mee wil doen; zet je contactgegevens erop.

- Op internet kijken wie actief is en bijvoorbeeld een lezing heeft gegeven of een hobbyclubje voor burens organiseert.

Datumlijst

Met een datumlijst kun je de afspraken inplannen. Je kijkt eerst op welke dagdelen je zelf vrij bent. Daar maak je een tabel van. Die tabel stuur je via email aan de respondenten en dan kunnen ze een datum kiezen. Je hoeft niet bang te zijn dat mensen precies hetzelfde dagdeel zullen kiezen, dat gebeurt zelden. Eventueel kun je vragen of ze twee mogelijkheden willen aangeven, dan is de kans dat het niet past nog kleiner. Een datumlijst ziet er zo uit:

| Dag | Dagdeel | Tijd | Plaats | Naam respondent |
|------------|---------|------|--------|-----------------|
| Vr 8 febr | Ochtend | | | |
| Vr 8 febr | Middag | | | |
| Ma 11 febr | Ochtend | | | |
| Ma 11 febr | Middag | | | |

Privacywetgeving en ethiek

In 2018 is nieuwe Europese privacywetgeving van kracht geworden. Daar heb je mee te maken als je interviews afneemt. Het doel van de wet is respondenten te beschermen tegen misbruik van hun persoonsgegevens. 'Persoonsgegevens' zijn bijvoorbeeld een woonadres, postcode, woonplaats, mobiel nummer, IP-adres of e-mailadres. Ook een foto van iemands gezicht valt onder persoonsgegevens en je moet toestemming vragen om het te publiceren. Zorgvuldig onderzoek doen betekent:

- Dat je de respondenten belooft zorgvuldig met hun gegevens om te gaan.
- Dat je de respondentenlijst alleen met je onderzoeksgroep deelt en met niemand anders.
- Laat de respondentenlijst niet openlijk slingeren op een tafel, bij een printer of in een oud-papierbak; oude versies weggooien gaat via de papierversnipperaar.
- Als het project is afgelopen worden de bestanden met persoonsgegevens vernietigd.

Er is ook een wetenschappelijke ethische code voor onderzoekers om netjes met respondenten om te gaan. Dat betekent:

- Dat je open vertelt wat het doel is en wie je opdrachtgevers zijn.
- Dat je de respondenten van tevoren vertelt dat je vertrouwelijk met de interviewdata omgaat.
- Dat je de uitgewerkte interviews niet met buitenstaanders deelt.
- Dat je de resultaten geanonimiseerd verwerkt en geen namen opschrijft in het rapport.
- Je vertelt niet aan buitenstaanders wie je respondenten waren (ook niet aan de andere respondenten; ze mogen het wel aan elkaar vertellen).
- Dat je een draft rapport opstuurt zodat de respondenten er commentaar op kunnen geven.

Als je meer wilt weten over Algemene Verordening Gegevensbescherming, ook wel AVG genoemd: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/onderwerpen/algemene-informatie-avg/algemene-informatie-avg>.

Hier kun je meer lezen over de ethische code voor sociale wetenschap:

<https://www.universiteitleiden.nl/binaries/content/assets/sociale-wetenschappen/pedagogische-wetenschappen/ethiek-commissie/gedragscodes/code-of-ethics-for-research-in-the-social-and-behavioural-sciences-v2-230518.pdf>

Respondenten werven

Na de voorbereidende stappen kun je gaan bellen en/of e-mailen om respondenten te werven. Dat is spannend maar ook heel leuk als het lukt. Als je goed kunt uitleggen waarom je echt deze persoon nodig hebt, zullen veel mensen toestemmen. Meestal werkt het goed om eerst een email of papieren uitnodiging te schrijven (zodat mensen duidelijkheid hebben namens welke organisatie je komt). Begin je email of papieren uitnodiging met een korte introductie van het onderzoek (niet meer dan 8-10 regels tekst):

- In wiens opdracht je het doet,
- Wat het doel is
- Dat je graag een interview met ze wilt
- In welke periode je wilt interviewen en hoe lang het interview duurt (stuur de datumlijst mee)
- Hoe je met de privacygevoelige aspecten omgaat (zie vorige paragraaf)
- Jouw contactgegevens.

Stuur de vragenlijst liever niet vooraf naar je respondenten! Dan ben je de regie over het gesprek kwijt. Je respondent gaat alle vragen afraffelen en je komt er niet meer tussen om door te vragen. Als iemand toch van tevoren de vragenlijst opvraagt, is het wel lastig om dat te weigeren.

Sommige mensen e-mailen uit zichzelf terug met een datumvoorstel; anderen moet je nabellen om hun reactie te vragen. Wacht niet te lang met bellen: liefst 2-3 dagen nadat de email is verstuurd. Als ze aarzelen kun je argumenten aanvoeren om ze te overtuigen waarom je juist hun nodig hebt. Als ze niet willen houdt het op, want aan een onwillige respondent heb je niet veel. Misschien hebben ze nog wel een tip voor een andere respondent. Noteer de negatieve uitslag in je respondentenlijst. Als je nog belangrijke groepen of organisaties mist, moet je nog even nadenken om iemand extra erbij zoeken. Meestal is het niet erg als 1-2 mensen van je lijst niet meedoen.

Als je niet aan emailadressen kunt komen, kun je het via papieren post proberen, en daarin vragen of mensen je willen bellen of e-mailen. Als dat ook onvoldoende respondenten oplevert, ga je langs de deuren; doe dat wel met z'n tweeën. Probeer verschillende tijdstippen: bv. eind van de middag, vroeg in de avond, zaterdag ochtend.

Al bellend, e-mailend, of desnoods langs de deuren bellend, vul je de respondentenlijst en de datumlijst verder in. Loop twee keer per week door de respondentenlijst heen en besluit achter welke interviews je nog extra aan wilt gaan.

Interviewen is heel intensief en vergt veel van je brein. Plan daarom niet meer dan twee interviews op een dag. De rest van de dag gebruik je om de interviews uit te werken.

Het interview zelf

Gespreksintroductie

Je begint het gesprek met een korte introductie waar het onderzoek over gaat. Dan is de kennis van de respondent weer even opgefrist. Mensen hebben er misschien nog vragen over. Zeg duidelijk dat je graag wilt weten hoe de respondent het ziet, dat je wilt weten hoe die persoon het ervaart. Herhaal dit zo nodig later in het interview.

Vragen stellen, antwoorden evalueren en doorvragen

Na de introductie kun je je vragenlijst gaan afwerken. Hou de tijd in de gaten maar vraag zo nodig door. Doorvragen doe je als:

- Mensen heel kort maar suggestief antwoorden ('ja, ik kwam er wel eens maar dat was niet zo leuk.')

-
- Je het antwoord niet goed begrijpt.
 - Je eerder een heel andere versie hebt gehoord of gelezen.

Bij het doorvragen werkt het goed om zoveel mogelijk letterlijk de woorden van de respondent te herhalen. 'Dus toen u er nog kwam vond u het daar niet leuk?' Dan laat je merken dat je goed luistert. (zie ook de paragraaf over Etnografische vragen).

Soms kun je veel weerstand ervaren tijdens een interview. Ga niet tegen de klippen op door met je vragenlijst, want dat doet de kwaliteit van de antwoorden geen goed. Schakel over op 'meta-communicatie' (= communicatie over de communicatie), dus informeer voorzichtig of je respondent het interview wel ziet zitten. Misschien is er een misverstand of is eerst nog meer informatie over het project nodig om eventueel wantrouwen weg te nemen.

Ga niet met een respondent discussiëren (of ruziemaken). Je komt niet om iets te vertellen maar om iemands mening op te halen, wat die mening ook is. Als je een mening apart of bijzonder vindt, is dat een gelegenheid om voorzichtig door te vragen. Laat zo weinig mogelijk van je eigen mening zien, want dat beïnvloedt de antwoorden die je krijgt. Je kunt dat ook erbij zeggen, als mensen vragen wat jij er zelf van vindt: "Wat ik vind is nu niet belangrijk, het gaat erom wat u ervan vindt en ik wil daar graag zoveel mogelijk over leren". Of: "Ik weet het nog niet, ik doe nu dit onderzoek en ik stel mijn mening uit tot het onderzoek klaar is." Eventueel vertel je iets over jezelf aan het eind van het gesprek.

Afsluiting van het gesprek: niet langer dan 60 minuten

Sommige mensen zijn kort van stof, dus je kunt na 30 of 45 minuten al klaar zijn. Zorg dat het gesprek (vanaf binnenkomst) maximaal 60 minuten duurt. Je hebt een uur afgesproken en het beste kun je je daar aan houden. Voor de respondent is het ook vermoeiend. Na een uur is de concentratie weg, en wordt het interview van mindere kwaliteit. Ook is het uitwerken van heel lange interviews geen pretje.

Zeg dus na 60 minuten dat de tijd om is en dat je gaat stoppen. Je sluit af met hoe het verder gaat:

- Je gaat het uitgewerkte interview aan deze respondent opsturen voor controle.
- Alles wordt anoniem verwerkt.
- De respondent krijgt het rapport/ de analyse nog te zien voordat het openbaar wordt.
- Bedankt voor het interview.

Als je zegt dat het interview klaar is, halen sommige mensen opgelucht adem en vertellen ze nog een paar interessante dingen. Noteer deze nabranders op papier maar heropen niet het interview. Nabranders kun je deels voorkomen door deze slotvraag op je lijst te zetten: Zijn er nog andere dingen die u kwijt wilt?

Interviewdata vastleggen

Notities maken

Interviewen en tegelijk notities maken kan, maar is niet optimaal, omdat dan veel van het gesprek langs je heen zal gaan. Beter is het om met z'n tweeën naar een interview te gaan en de taken te verdelen; of een geluidsopname te maken en je aantekeningen later uit te werken met behulp van de opname. Al maak je een geluidsopname, je moet altijd ook schriftelijke notities maken tijdens het interview als back-up. De techniek kan je in de steek laten en je kunt het interview niet overdoen.

Recorder gebruiken

Je kunt een gesprek opnemen met een speciale recorder of met een record app (dictafoon) op je telefoon. Zorg dat je batterij goed opgeladen is (of dat je een powerbank of adapter bij je hebt). Probeer je apparatuur van tevoren uit.

Voor een geluidsopname moet je vooraf toestemming vragen aan de respondent. Daar hoort de belofte bij dat je de opname vernietigt na afloop van het project. Zoek een rustige omgeving zodat er niet teveel achtergrondgeluid op de opname komt. Ga bij voorkeur aan een eettafel of vergadertafel zitten en leg de recorder / dictafoon / telefoon vlakbij de respondent. Niets is frustrerender dan een interview proberen uit te werken dat je net niet kunt verstaan. Soms stopt een app met opnemen als je tussendoor een telefoontje krijgt. Check voor je verder gaat met het interview of hij nog aan staat.

Interview uitwerken

Noteer bij het uitwerken van de interviewdata zoveel mogelijk letterlijk wat mensen zeggen; dan zit er minder van je eigen interpretatie in. Een opname woord voor woord uitwerken levert heel veel en heel zuivere data op, maar kost ook tijd (ongeveer 6 uur voor een opname van 60 minuten, maar langer als iemand erg snel praat). Een uitgewerkt interview op basis van notities is misschien 3-4 bladzijden; als je het letterlijk uitwerkt heb je 10-15 bladzijden. Dat betekent dat je zonder de opname ongeveer 75% van het gesprek hebt gemist. Als je het sneller probeert te doen door het in je eigen woorden samen te vatten, beïnvloed je de data met je eigen mening.

| Aantekeningen | Geluidsopname |
|---|---|
| <p>2.What is the added value of Earth Observation data for cities?</p> <p>Micro meteorology tried to connect the 2 field the remote sensing and EO data. In a scientific point of view, you have spatial information. For the planners, it depends on the scale. Small cities like Heraklion satellite data is too scarce. For London might be additional data, since the city is larger.</p> | <p>2.What is the added value of Earth Observation data for cities?</p> <p>The two fields of micrometeorology and Earth Observation are connected. From a scientific point of view, Earth Observation provides the spatial information. For the planners, it depends on the scale. The working grid of [this project]* is 100 meter pixels. For small cities like Heraklion, the resolution of satellite data may be too low, whereas for London, Earth Observation data can provide additional information, since the city is larger.</p> |

* [vierkante haakjes] worden gebruikt om privacygevoelige informatie te vervangen door een neutraal woord

Interviews analyseren

Data coderen

Als je weinig interviewmateriaal hebt, bijvoorbeeld 20 bladzijden, kun je de resultaten direct per vraag gaan samenvatten (zie de volgende paragraaf). Als je heel veel interviewdata hebt, is het handig het materiaal eerst op onderwerp te sorteren. Dat kun je doen door het te 'coderen'. Coderen betekent dat je stukjes tekst selecteert van 3-10 regels die over hetzelfde onderwerp gaan en aan elk stukje tekst een code / label hangt die heel kort aangeeft waar de tekst over gaat. Zo'n geselecteerd stukje tekst heet een 'citaat' (Engels: 'quotation'). Je kunt aan 1 citaat ook 2 of 3 codes hangen als er meerdere onderwerpen in zitten.

De meest simpele methode om te coderen is de data uit te printen. Voeg alle interviews eerst samen in een document met een inhoudsopgave (elke respondent is een hoofdstuk) en paginanummers. Vervolgens kun je met een markeerstift stukken tekst markeren en met potlood codes noteren in de kantlijn. Met potlood, omdat je dan later nog je codes kunt aanpassen aan nieuwe inzichten. Soms wil je bijvoorbeeld een code splitsen in twee nieuwe codes.

Je kunt ook je codes als opmerkingen in de kantlijn van de digitale tekst plaatsen (in het Microsoft Word tabblad 'Controleren' / 'Review' met de button 'Nieuwe opmerking' / 'New comment').

Voorbeeld van coderen door opmerkingen in de marge

In veel interviews noemt u die eerste periode in Nederland heel eenzaam.

'Ja, het deed zelfs fysiek pijn. De eerste jaren waren het ergst, vooral met Kerst. Ik woonde in een Leids studentenhofje en al mijn medebewoners gingen naar hun familie. Ik zat daar nog, alleen. Ik moest ook wennen aan de kou. Omdat ik in augustus aankwam, was het al snel herfst, met direct daarna de Nederlandse winter, die was ik al helemaal niet gewend. Het hielp toen het weer lente werd.'

Opmerking [J1]: Eenzaamheid

Opmerking [J2]: Wennen aan klimaat

U moest het eten hier ook ontdekken. U zegt in een interview met de EO dat u daarom vaak in de snackbar zat.

Lachend: 'Ja, dan dacht ik: waar haal ik mijn eten, wat moet ik gaan maken? En dan ging ik naar de snackbar, voor frikadel en patat. Ik ben veel aangekomen die eerste periode.'

Wat deed u tegen die eenzaamheid?

'Ik dacht: ik moet leren wat hier de gebruiken zijn. Ik weet nog dat ik na een college, rond een uur of vijf, een boek ergens moest afleveren. Dus ik bel aan, en die mevrouw doet open en zegt: "O, wat vervelend dat je nu bent gekomen, want we gaan net aan tafel." Ik was niet mondig genoeg om te zeggen dat ik alleen iets kwam afgeven, dus ze zette me in de voorkamer terwijl zij verder aten. Pas toen ze klaar waren en afgeruimd hadden, kwam ze weer naar me toe en zei ik: ik kwam alleen dit afgeven. Ik vond dat zo vreemd, en ik voelde me ook heel onwelkom. Dus ik sloeg in mijn hoofd op: tussen vijf en zeven uur moet je niet langsgaan bij mensen.'

Opmerking [J3]: Eenzaamheid

Opmerking [J4]: Wennen aan cultuur

(<https://www.elle.com/nl/lifestyle/interviews/a28004930/de-leerstoel-harriette-verwey/>)

Atlas-ti is een softwareprogramma voor het coderen en sorteren van tekst. Je kunt voor kleine toepassingen een gratis demo downloaden:

<https://atlasti.com/>

Hier worden nog andere manieren uitgelegd om interviews te coderen, zoals een papier/schaar en een Excel-file methode:

<https://deafstudeerconsultant.nl/hoe-interviews-te-coderen/>

<https://uxdesign.cc/adding-codes-to-your-data-qualitative-data-coding-tools-review-258c071d291b>

Samenvatten

Als je alle data hebt gecodeerd kun je het materiaal per interviewvraag of per code gaan samenvatten. Bij het samenvatten blader je voor elke code opnieuw je datapakket door. In de samenvatting probeer je dicht bij de data te blijven en er nog niet teveel interpretatie op los te laten. Interpretaties die bij je opkomen kun je wel alvast in losse memo's noteren. Die memo's kun je straks gebruiken voor de conclusies.

Voorbeeld van een samenvatting

"De vraag 'is verzilting een belangrijk onderwerp voor u?' (...) * Zestien respondenten geven aan dat verzilting wel een belangrijk onderwerp is, de overige drie respondenten geven aan dat het geen belangrijk onderwerp is. Als redenen om het belangrijk te vinden worden genoemd dat het waardevolle natuur kan opleveren, dat het de landbouw kan bedreigen en dat personen er beroepsmatig mee bezig zijn. Dit laatste geldt vooral voor de onderzoekers."

Uit het rapport 'Zoutwatervrees', <http://edepot.wur.nl/257780>

* (...) in een citaat geeft aan dat je een minder belangrijk stukje tekst hebt weggelaten.

Samenvatten en analyseren van data kost veel tijd; ongeveer evenveel tijd als het verzamelen van de data. Als je dus drie weken besteedt aan interviews, ben je ook ongeveer drie weken kwijt aan het samenvatten en analyseren van de data.

Citaten gebruiken

Als de interviews letterlijk zijn uitgewerkt levert dat vaak mooie citaten op die als illustratie en/of bewijsvoering kunnen worden gebruikt. Deze citaten moeten geanonimiseerd worden. Dat kan door tekstgedeelten die herleidbaar zijn naar een persoon weg te laten (...) of te vervangen door een [neutraal woord].

| Oorspronkelijk citaat | Geanonimiseerd citaat |
|--|---|
| "Die inhaalactie in Blanchimont blijft natuurlijk altijd bijzonder. En die regenrace in Brazilië. Niet zozeer om het feit dat ik daar op het podium stond, maar die wedstrijd was in zijn geheel gewoon heel lastig en als je het dan toch goed weet te doen, dan is dat uiteindelijk wel mooi, natuurlijk." | "Die inhaalactie in [plaats] blijft natuurlijk altijd bijzonder. En die regenrace in [land]. (...) die wedstrijd was in zijn geheel gewoon heel lastig en als je het dan toch goed weet te doen, dan is dat uiteindelijk wel mooi, natuurlijk." |

<https://www.gpupdate.net/nl/f1-nieuws/367473/exclusief-interview-met-jubilaris-max-verstappen/>

Conclusies trekken

Na het samenvatten van de data is het tijd om conclusies te trekken. Je gaat proberen de onderzoeksvragen te beantwoorden met wat je te weten bent gekomen uit de interviews. Dat lukt misschien niet voor alle vragen: dan schrijf je op wat je er nu wel van weet en wat nog niet. Er kunnen ook extra conclusies zijn die je niet had verwacht. De memo's die je hebt geschreven tijdens het samenvatten helpen om alle conclusies op te schrijven.

Conclusies trekken vergt veel denkkraft. Nadat je een eerste versie hebt opgeschreven, spreek je met je team of begeleiders af en ga je er een uurtje over praten en brainstormen. Noteer nieuwe conclusies op flipover vellen. Ga niet over een nacht ijs; leg de tweede versie van de conclusies weg, en kijk er na een week nog eens naar. Praat er met vrienden over. Deel de conclusies nog eens opnieuw in, of scherp ze nog eens aan. Het is niet vreemd om de conclusies een keer of drie, vier te herschrijven.

Resultaten voorleggen voor validatie

Een concept van de resultaten en conclusies uit interviews moet aan de respondenten worden voorgelegd. Als je dit achterwege laat kunnen je resultaten en conclusies niet valide zijn. Het voorleggen kan al met een eerste versie van de conclusies. Het is fijn voor de respondenten om het resultaat te zien van hun inspanningen, maar ook kunnen ze er fouten uit halen. Validatie betekent: controleren of de resultaten waar zijn, of ze kloppen met de werkelijkheid. Voor reacties van de respondenten moet aan het eind van je planning een week beschikbaar zijn. Hun correcties op de *resultaten* zul je meestal over moeten nemen. Ook als ze uit zelfbescherming een citaat willen intrekken, ga je daarin mee. Voor hun correcties op de *conclusies* ligt het anders; als je vindt dat ze gelijk hebben, neem je het over en zo niet, dan blijf je bij je eigen conclusies (eventueel met een voetnoot dat niet iedereen het ermee eens is).

Rapportage

Indeling rapport

Een rapport over interviewdata ziet eruit als de meeste andere onderzoeksrapporten: Inleiding - methode - resultaten - conclusies. Het hoofdstuk met de resultaten kan per interviewvraag of per thema worden ingedeeld. De interviewvragenlijst zet je in de bijlage.

Voorbeeld inhoudsopgave

Inleiding

Aanleiding en doel

Onderzoeksvragen

Methode

Resultaten

Thema 1

Thema 2

Thema 3

Conclusies

Bijlage: Interviewvragenlijst

Laatste check

Als alles af is kun je er nog iemand naar laten kijken die goed is in taal. Die persoon kan met track changes het rapport editen. Reserveer daar ook wat tijd voor in je planning. Het zou jammer zijn als er na zoveel werk taal- en typfouten in blijven staan. Zorg ook dat in het verslag geen privacygevoelige gegevens meer zitten, bijvoorbeeld een voornaam of een huisadres, of een lijst met namen in een bijlage.

Rapport delen met respondenten en opdrachtgever

Dan is het tijd om een mooie foto op de voorkant te zetten en het op te sturen aan de opdrachtgever. Stuur de respondenten ook een exemplaar. Gefeliciteerd met het resultaat!



Figuur 1: Groen maakt gelukkig

Bijlage: oefening neutrale interviewvragen

1. Vorm groepjes van twee. Schrijf ieder drie interviewvragen op en bespreek of er:

- vooroordelen in zitten;
- sturende woorden of zinsdelen in zitten
- hoe je dezelfde vraag zo neutraal mogelijk kunt stellen.

2. Schrijf ieder een interviewvraag op. Stel elkaar de interviewvraag en probeer door te vragen.

- bespreek hoe het ging: is het makkelijk om door te vragen?
- waren de vervolgvragen sturend?
- wissel van beurt en probeer nu bij het doorvragen dezelfde woorden te gebruiken als de respondent.
- bespreek weer hoe het ging.

3. Herschrijf je vraag uit oefening 2 met deze etnografische structuur: Als je met je vrienden / familie / klasgenoten over xxx zou praten, wat zeggen jullie dan tegen elkaar? Stel elkaar de interviewvraag en probeer door te vragen.

- bespreek of dit een ander soort informatie oplevert.

4. Kies een opvallend woord dat je kreeg op je vraag uit oefening 3. Herschrijf de interviewvraag met deze etnografische structuur: 'In wat voor zin zou het woord xxx kunnen voorkomen?' Stel elkaar de interviewvraag en probeer door te vragen. 'Zijn er nog meer zinnen waar dit woord in zou kunnen voorkomen?'

- bespreek of dit een ander soort informatie oplevert.