Afbeelding geraadpleegd op http://www.totaljobs.com/

Onderzoek Interviewmethodieken

*Onderzoek naar de interviewmethodieken naar aanleiding van het opzetten van een plan van aanpak betreffende de oriënterende stageperiode van 17 augustus 2015 tot en met 1 februari 2016.*

Elvira Clement

20 Augustus 2015

[elvira@ilionx.com](mailto:elvira@ilionx.com)

|  |  |
| --- | --- |
| **Naam document** | Onderzoek Interview Methodieken |
| **Gemaakt binnen project** | Oriënterende stage – periode 17 augustus 2015 tot en met 1 februari 2016 |
| **Verantwoordelijke** | Clement, E |
| **Auteurs** | Clement, E |
| **Versienummer** | 1.2 |
| **Datum eerst versie** | 19-08-2015 |
| **Laatst bij gewerkt** | 20-08-2015 |
| **Trefwoorden** | Onderzoek, interview, methodieken, analyse, dataverwerking, tijdsduur, verbale en non-verbale communicatie, voorbereiding, gesprekstechnieken, interpretatie |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **History** | **Versie 1.2** | 20-08-2015 | Controle doorgevoerd, interviewmethodieken, interview opbouw en bronnenlijst toegevoegd en voor- en nadelen van de interviewmethodieken uitgebreid. |
|  | **Versie 1.1** | 19-08-2015 | Controle op grammatica en zinsopbouw |
|  | **Versie 1.0** | 19-08-2015 | Eerste opzet onderzoek |
| **Projectstatus** | Concept | | |
| **Document status** | Concept | | |
| **Samenvatting** | *Om de inzicht van de tijdsspanning in de planning te verbeteren is het nodig om onderzoek te doen naar interviewtechnieken, in dit document worden verschillende interviewmethodieken benaderd en wordt er verdiepend ingegaan op verbale en non-verbale communicatie technieken en de voorbereiding van een interview.* | | |

Inhoudsopgave

[Inleiding 4](#_Toc427841954)

[1. Interviewmethodieken 6](#_Toc427841955)

[1.1 Vrije-attitude-interview 6](#_Toc427841956)

[1.1.1 De openingsvraag 6](#_Toc427841957)

[1.1.2 Voordelen 6](#_Toc427841958)

[1.1.3 Nadelen 6](#_Toc427841959)

[1.2 Het focused interview 7](#_Toc427841960)

[1.2.1 Ongestructureerde vorm 7](#_Toc427841961)

[1.2.2 Voordelen 7](#_Toc427841962)

[1.2.3 Nadelen 7](#_Toc427841963)

[1.3 Elite interview of Expert interview 8](#_Toc427841964)

[1.3.1 Selectie 8](#_Toc427841965)

[1.3.2 Voordelen 8](#_Toc427841966)

[1.3.3 Nadelen 8](#_Toc427841967)

[1.4 STAR interview 9](#_Toc427841968)

[1.4.1 De structuur van vragen 9](#_Toc427841969)

[1.4.2 Resultaatverwerking 9](#_Toc427841970)

[1.4.3 Voordelen 10](#_Toc427841971)

[1.4.4 Nadelen 10](#_Toc427841972)

[1.4.5 Tips voor het houden van een STAR interview 10](#_Toc427841973)

[1.5 Diepte-interview 10](#_Toc427841974)

[1.5.1 Opstellen van gesprekspunten 10](#_Toc427841975)

[1.5.2 Tijdsduur 10](#_Toc427841976)

[1.5.3 Resultaatverwerking 10](#_Toc427841977)

[1.5.4 Voordelen 10](#_Toc427841978)

[1.5.5 Nadelen 11](#_Toc427841979)

[1.6 Biografische Narratieve Interview Methode 11](#_Toc427841980)

[1.6.1 Drie fasen 11](#_Toc427841981)

[1.6.2 Voordelen 12](#_Toc427841982)

[1.6.3 Nadelen 12](#_Toc427841983)

[1.7 Delphi interview 13](#_Toc427841984)

[1.7.1 Resultaat verwerking 13](#_Toc427841985)

[1.7.2. Tijdsduur 13](#_Toc427841986)

[1.7.3 Voordelen 13](#_Toc427841987)

[1.7.4 Nadelen 13](#_Toc427841988)

[1.8 Indirecte methode 14](#_Toc427841989)

[1.8.1 Resultaat verwerking 14](#_Toc427841990)

[1.8.2 Tijdsduur 14](#_Toc427841991)

[1.8.3 Voordelen 14](#_Toc427841992)

[1.8.4 Nadelen 14](#_Toc427841993)

[1.9 Participerende observatie 15](#_Toc427841994)

[1.9.1 Werkwijze: 15](#_Toc427841995)

[1.9.2 Voordelen 15](#_Toc427841996)

[1.9.3 Nadelen 15](#_Toc427841997)

[1.10 Het gestructureerd interview 15](#_Toc427841998)

[1.10.1 Voordelen 15](#_Toc427841999)

[1.10.2 Nadelen 15](#_Toc427842000)

[1.11 Het half gestructureerd interview 16](#_Toc427842001)

[1.11.1 Voordelen 16](#_Toc427842002)

[1.11.2 Nadelen 16](#_Toc427842003)

[2. Individueel of per groep 16](#_Toc427842004)

[2.1 Individueel 16](#_Toc427842005)

[2.1.1 Voordelen 16](#_Toc427842006)

[2.1.2 Nadelen 16](#_Toc427842007)

[2.2 Focus-groepen 17](#_Toc427842008)

[2.2.1 Werkwijze 17](#_Toc427842009)

[2.2.2 Voordelen 17](#_Toc427842010)

[2.2.3 Nadelen 18](#_Toc427842011)

[3. Soorten methoden voor validatie van de interpretatie 18](#_Toc427842012)

[3.1 De Post-It interview methodiek 18](#_Toc427842013)

[3.1.1 Post-it 18](#_Toc427842014)

[3.1.2 Ordening 18](#_Toc427842015)

[3.1.3 Resultaat 19](#_Toc427842016)

[3.1.4 Tijdsblokken 19](#_Toc427842017)

[3.1.5 Voordelen 19](#_Toc427842018)

[3.1.6 Nadelen 19](#_Toc427842019)

[3.2 Member Check 20](#_Toc427842020)

[4.Methodieken voor analyse 21](#_Toc427842021)

[4.1 Minutieus lezen 21](#_Toc427842022)

[4.2 Narratieve analyse 21](#_Toc427842023)

[5. Vragen en het gesprek opstellen 22](#_Toc427842024)

[5.1 Opbouw van het interview 22](#_Toc427842025)

[5.1.1 De warming up 22](#_Toc427842026)

[5.1.2 De vraagfase 22](#_Toc427842027)

[5.1.3 Cooling down 23](#_Toc427842028)

[5.2 Het gesprek starten 23](#_Toc427842029)

[5.3 Manier van vragen stellen 23](#_Toc427842030)

[5.3.1 Open vragen 23](#_Toc427842031)

[5.3.2 Uitdiepende vragen 23](#_Toc427842032)

[5.3.3 Feitvragen 24](#_Toc427842033)

[5.3.4 Meningvragen 24](#_Toc427842034)

[5.3.5 Controlevragen 24](#_Toc427842035)

[5.3.4 Suggestieve vragen 24](#_Toc427842036)

[5.3.5 Specifieke vragen en gesloten vragen 24](#_Toc427842037)

[6. Informatie vastleggen 25](#_Toc427842038)

[6.1 Het maken van aantekeningen 25](#_Toc427842039)

[6.2 Vastlegging door middel van video- of geluidsopnamen 25](#_Toc427842040)

[6.2.1 Voordelen 25](#_Toc427842041)

[6.2.2 Nadelen 25](#_Toc427842042)

[7. Aandacht en luistertechnieken 26](#_Toc427842043)

[7.1 Niet-verbale technieken 26](#_Toc427842044)

[7.2 Verbale luistervaardigheden 27](#_Toc427842045)

[7.2.1 Openen van het gesprek 27](#_Toc427842046)

[7.2.2 Open beginvraag 27](#_Toc427842047)

[7.2.3 Parafraseren 27](#_Toc427842048)

[8. Voorbereiding 27](#_Toc427842049)

[9. Overige tips 28](#_Toc427842050)

[Aanbeveling 29](#_Toc427842051)

[Bibliografie 30](#_Toc427842052)

# Inleiding

Voor de zorgapplicatie Regie moet er onderzoek worden gedaan naar de gebruikerservaring van gebruikers.

De gebruikers bestaan uit vier verschillende groepen:

*Patiënten* – Dit zijn patiënten met Autisme, ADHD of een verstandelijke beperking. De applicatie is ontwikkeld voor deze doelgroep om meer structuur en voorspelbaarheid in hun leven te brengen.

*Informele Verzorger* – Dit zijn personen zoals mantelzorgers, familieleden, buren, vrienden en vrijwilligers die zorg en ondersteuning verlenen aan mensen die dat nodig hebben.

*Formele Verzorger* – Een formele verzorger is bijvoorbeeld de huisarts, de thuiszorg en alle overige zorgprofessionals die de patiënt structuur en overzicht kunnen bieden.

*Medisch Specialist* – Dit zijn mensen – met als beroep neuroloog, psychiater of kinderarts - die medische onderzoeken en testen uitvoeren om eventuele andere oorzaken van het probleemgedrag van een patiënt uit te kunnen uitsluiten en kunnen onderzoeken of er nog andere bijkomende stoornissen aanwezig zijn.

Om gerichte resultaten te krijgen moeten op een gestructureerde manier vragen worden gesteld. Hiervoor moet onderzoek worden gedaan naar de bestaande interview methodieken. Er moet worden gekeken naar de wijze waarop het interview wordt voortgezet en hoe de informatie wordt verzameld. Aan het einde van het onderzoek worden de voor- en nadelen van elke methodiek met elkaar vergeleken. Op basis van dit resultaat wordt een voorstel gedaan hoe de interviews met de gebruikers plaats zouden kunnen vinden.

# Interviewmethodieken

Om een schatting in de planning te kunnen maken is het nodig om te weten wat voor soorten interview technieken er zijn en hoeveel tijd zo’n interview in beslag neemt.

In dit hoofdstuk worden verschillende methodieken besproken, waarbij de werkwijz, de voor- en nadelen worden benoemd.

## 1.1 Vrije-attitude-interview

*Het Vrije-attitude-interview (VA-interview) is een interview waarin de mening van een geïnterviewde over een bepaald onderwerp wordt gevraagd. Tijdens dit interview wordt er niet gevraagd naar feiten. De geïnterviewde krijgt tijdens het gesprek de mogelijkheid om zelf te bepalen hoe het gesprek doorlopen wordt. De geïnterviewde moet wel binnen de kaders van het onderwerp blijven, als hij dit niet doet moet de interviewer de geïnterviewde weer terug op het onderwerp brengen.*

*Het VA-interview wordt toegepast als het van belang is te weten wat de mening van een individu of een kleine groep mensen over een bepaald onderwerp is.*

### 1.1.1 De openingsvraag

Doordat er tijdens het VA-interview gevraagd wordt om een mening begint de openingsvraag van het interview met : “Wat vindt u van…?”.

### 1.1.2 Voordelen

* Het VAI richt zich op luisteren, aandacht geven, doorvragen en samenvatten.
* De volgorde van het gesprek is vrij te bepalen.

### 1.1.3 Nadelen

* De geïnterviewde kan tijdens het gesprek van het onderwerp afwijken.
* Het vrije-attitude interview kan al snel de vorm aannemen van een diepte-interview waardoor door beide partijen sneller afgeweken wordt van het onderwerp.

## 1.2 Het focused interview

*Een speciale vorm van het open interview is het ‘focused interview’. Tijdens dit interview is het van belang dat alle geïnterviewden vóór het interview in een bepaalde situatie hebben verkeerd of een gelijksoortige ervaring hebben opgedaan. De onderzoeker heeft voorafgaand aan het interview een inhoudsanalyse van de situatie gemaakt. Een focused interview wordt doorgaans met een groep mensen gehouden.*

Een ‘focused interview’ wordt uitgevoerd als de onderzoeker wil nagaan welke elementen in de ondergane situatie reacties op kan roepen bij de geïnterviewde en in welke aard deze reacties zijn.

### 1.2.1 Ongestructureerde vorm

Het focused interview is een ongestructureerde vorm van interviewen. Bij deze vorm van interviewen moeten spontane antwoorden worden uitgelokt. Er moet worden doorgevraagd totdat er is voldaan aan de volgende punten:

* **Reikwijdte:** Alle relevante elementen moeten aan de orde zijn gekomen.
* **Specificiteit:** De interviewer moet specifiek achterhaald hebben wat de precieze oorzaak van de reactie was.
* **Diepte:** De dieper liggende emoties van de geïnterviewde moeten duidelijk zijn geworden.
* **Persoonlijke context:** De betekenis van de situatie voor de geïnterviewde zelf moet helder zijn, hierbij gaat het niet om algemene reacties.

### 1.2.2 Voordelen

* Deze interviewmethode is geschikt om na te gaan of er verschillen zijn tussen verwachte en feitelijke effecten.
* Deze interviewmethode is een manier om snel een grote hoeveelheid informatie te verkrijgen.
* De informatie is gebaseerd op houding en gedrag, deze informatie is erg geschikt voor een user experience onderzoek.
* Doordat deze interviewmethode vaak in een groep plaatsvindt, worden de correspondenten gemotiveerd door elkaar om het onderwerp te bespreken.
* Deze interviewmethode is geschikt voor de gebruikers van de zorgapplicatie, doordat zij al eerder met de zorgapplicatie in aanraking zijn gekomen.
* Er worden meerdere mensen tegelijkertijd ondervraagd in plaats van één op één gesprekken, dit scheelt aanzienlijk in tijd.

### 1.2.3 Nadelen

* Correspondenten kunnen moeite hebben om emoties achter situaties duidelijk uit te leggen.
* In een groepsgesprek kunnen correspondenten luisteraars worden, omdat zij niet publiekelijk hun mening durven uit te spreken.
* In een groepsgesprek wordt de individuele mening beïnvloed door andere correspondenten.

## 1.3 Elite interview of Expert interview

*Bij een elite interview wordt een speciaal type correspondenten bij het onderzoek betrokken. Doorgaans zijn dit personen die invloed hebben in de organisatie en goed geïnformeerd zijn over het onderwerp.*

### 1.3.1 Selectie

De personen die deelnemen aan het interview worden geselecteerd vanwege hun deskundigheid op bepaalde gebieden, die van belang is voor het onderzoek. Deze mensen kunnen waardevolle informatie geven over hun organisatie mede dankzij hun hoge positie. Ze zijn in staat om een totaalbeeld te schetsen van de structuur van organisatie, de geschiedenis, het gevoerde beleid en eventuele toekomstplannen.

### 1.3.2 Voordelen

- Door rechtstreeks te praten met de betrokken wordt meer inzicht verkregen in de belangrijkste deelnemers.

- Een interview compenseert voor het gebrek en beperking aan documentatie.

- Mensen in een hogere positie in een organisatie zijn communicatief ontwikkeld en waarderen deskundig onderzoek naar verbetering van werkprocessen en dergelijke.

- Correspondenten beschikken over informatie over gebeurtenissen dat zich achter de schermen afspeelt.

- Een elite interview is een goede manier om achter de werkprocessen te komen.

### 1.3.3 Nadelen

* Personen die aan de selectiecriteria voldoen zijn vaak druk bezet en moeten onder grote tijdsdruk werken. Zonder aanbeveling of introductie van iemand met een positie die vergelijkbaar is met degene die door de interviewer wordt geïnterviewd, is het moeilijk om met diegene een afspraak voor een interview te maken.
* Er is vaak veel interactie en een goede voorbereiding nodig tussen de interviewer en de geïnterviewde om samen tot een afspraak te komen.

## 1.4 STAR interview

*STAR is een gedragsgerichte interviewmethode die gebruikt wordt bij sollicitatie- en functioneringsgesprekken. Met het gebruik van de STAR-interviewmethode wil de interviewer op een gestructureerde manier een zo betrouwbaar mogelijk beeld krijgen van het gedrag van de geïnterviewde, zonder dat deze zelf bij diens handelen aanwezig is geweest. Via de gestelde vragen worden voorbeelden van gedrag verzameld.*

### 1.4.1 De structuur van vragen

Bij een STAR-interview is het belangrijk om een bepaalde structuur aan te houden. Daarbij wordt in een gesprek begonnen met een situatievraag, naar aanleiding van de situatie worden vragen gesteld betreffende de taak die uitgevoerd moest worden. Vervolgens vraagt de interviewer aan de geïnterviewde welke acties hij of zij heeft uitgevoerd. Daarna wordt nagegaan wat het resultaat was van de uitgevoerde acties.

**Situatie**

* Wat was de situatie?

T**aak**

* Wat wilde je bereiken?
* Wat zag je als taak of taken?
* Welke doelen had je voor ogen?
* Hoe leuk vind je de betreffende taak?
* Hoe gemotiveerd ben je ervoor?

**Actie**

* Wat heb je toen gezegd of gedaan?
* Wat heb je precies gedaan?
* Wanneer deed je dat?
* Welke obstakels kwam je tegen?
* Wat heb je daarmee gedaan?

**Resultaat**

* Wat was het effect van je gedrag?
* Hoe verantwoordelijk voel je je voor het resultaat?
* Hebben de acties geleid tot het bereiken van het gewenste resultaat?

### 1.4.2 Resultaatverwerking

De interviewer wordt vaak aangeraden een vel papier in vierkante blokken in te delen met in de rechterbovenhoeken de letters S-T-A-R-. Gedurende het interview worden de vlakken ingevuld om het gedrag van de medewerker/sollicitant in kaart te brengen (Wikipedia, 2013).

### 1.4.3 Voordelen

- Bij een STAR interview kunnen ook toekomstige situaties worden besproken.

### 1.4.4 Nadelen

- Deze gesprekstechniek wordt vooral toegepast bij een sollicitatiegesprek en een functioneringsgesprek.

### 1.4.5 Tips voor het houden van een STAR interview

* De ingebrachte situatie mag niet te lang geleden hebben plaatsgevonden.
* De interviewer mag de gespreksdeelnemer niet laten afdwalen van de zaak die wordt besproken.
* Denk tijdens het opschrijven van een reactie alvast na over een geschikte vervolgvraag.

## 1.5 Diepte-interview

*Bij een diepte-interview vindt er een gesprek plaats tussen een getrainde interviewer en één respondent. Tijdens het diepte interview worden vragen gesteld om te achterhalen wat de motivaties en gedachten over een onderwerp zijn. Als anonimiteit een rol speelt vindt het interview altijd thuis plaats en niet in een speciale onderzoek locatie of op het werk.* Bij een diepte-interview gaat het om het achterhalen van spontane reacties op een bepaald onderwerp en/of de achterliggende motivatie hierachter. (Tromp & Rietmeijer, 2005)

### 1.5.1 Opstellen van gesprekspunten

Er wordt gebruik gemaakt van een gestructureerde gesprekspuntenlijst. Hierdoor zorgt de interviewer ervoor dat alle aspecten van het probleem belicht worden. De gesprekspuntenlijst wordt doorgaans opgesteld door een onderzoeksbureau, waarbij de opdrachtgever vraagpunten en probleemstellingen levert.

### 1.5.2 Tijdsduur

Over het algemeen wordt maximaal een uur uitgetrokken voor het gesprek.

### 1.5.3 Resultaatverwerking

Het samenvattende rapport van een diepte-interview beschikt over gemeenschappelijke thema’s van verschillende diepte-interviews (Burns, 2006). De antwoorden van de geïnterviewden worden soms letterlijk in het rapport geciteerd om de conclusies van de analist te ondersteunen. Belangrijke verschillen in meningen worden in het rapport vermeld.

### 1.5.4 Voordelen

* Er kan goed worden doorgevraagd naar achterliggende motivaties, gedachten en ideeën.
* Het interview kan overal plaatsvinden. Doordat sommige interviews thuis plaats vinden voelt de geïnterviewde zich beter op zijn gemak en is de kans op eerlijk antwoord groter.
* Bij correcte data verzameling biedt een diepte-interview veel inzicht in het consumentengedrag.
* Diepte-interviews kunnen ook af worden genomen door een veldwerker.
* Bij een diepte-interview wordt vaak gebruik gemaakt van een video- of geluidsopame, hierdoor hoeft de interviewer minder aan tekeningen te maken en kan hij meer luisteren naar de reacties van de geïnterviewde.

### 1.5.5 Nadelen

* Er kunnen geen algemene conclusies worden getrokken die voor de gehele doelgroep gelden.
* De interviewer kan onbewust de geïnterviewde beïnvloeden en moet zelf verdiepende vragen stellen om achter betere informatie te komen.
* Diepte-interviews vereisen veel voorbereiding en planning.

## 1.6 Biografische Narratieve Interview Methode

*De Biografische Narratieve Interview Methode (BNIM) richt zich voornamelijk op de geleefde ervaring. Het achterliggende idee hiervan is dat in de verhalen , de persoon, de identiteit, zingeving, waarde, motieven en verlangens zitten.*

### 1.6.1 Drie fasen

*De interview methode is opgedeeld in drie fasen.*

De eerste fase start met een enkele vraag. In de meest eenvoudige vorm luidt die vraag: “Kunt u mij vertellen over uw leven?”. De startvraag kan worden beperkt tot het vragen naar een specifieker thema, een situatie of een verschijnsel in een beperkt tijdvak. Tijdens deze fase is het belangrijk dat de geïnterviewde de ruimte krijgt om zijn of haar eigen verhaal te doen en zelf het belang aan te geven.

In de tweede fase wordt ingezoomd op de specifieke gebeurtenissen. Het idee van deze fase is dat het beter is om één serie gebeurtenissen goed te begrijpen dan een oppervlakkig beeld te krijgen van het geheel. De interviewer moet in deze fase goed de zaken in een context begrijpen en reconstrueren hoe de geïnterviewde dingen doet.

In de derde fase wordt om informatie gevraagd die nodig is om een geheel te kunnen reconstrueren. Hiervoor moet wel eerst goed de tijd worden genomen om de verhalen te analyseren. In de regel vindt dit gesprek een aantal dagen later plaats.

De vragen tijdens de derde fase worden op vier verschillende manieren gesteld:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Beschrijvend**  hierbij wordt gevraagd hoe iets werkt, wie er aanwezig waren en wat er gebeurde. | **Structuren**  Waaruit bestaat ..? | **Verklarend**  hierbij wordt gevraagd waarom iets gebeurde, hoe het kwam en wat het gevolg hiervan was. | **Contrast**  hierbij worden verschillende situaties met elkaar vergeleken. |

### 1.6.2 Voordelen

* Een manier om levensverhalen uit te diepen
* De mogelijkheid om in te gaan op specifieke gebeurtenissen en betekenisvolle ervaringen.
* De mogelijkheid om te reflecteren op hoe verschillende praktijken bij elkaar komen of uitmonden in een terugkerende discussie of problemen.
* Door de manier waar op het interview start wordt de onderzoeker/interviewer min of meer gedwongen tot luisteren en stil blijven. Door stil te blijven komen er vaak nog meer verhalen, die minstens zo relevant zijn als de verhalen die meteen komen.

### 1.6.3 Nadelen

* De nadelen van een open vraagstuk zijn dat de interviewer het gevaar loopt dat de uitkomsten erg algemeen zijn en te weinig inhoud hebben om tot een gemeenschappelijk inzicht te komen.
* Interviewers die graag praten kunnen moeite hebben met het uitvoeren van deze methodiek doordat zij gedwongen worden tot luisteren en stil blijven.

## 1.7 Delphi interview

*De Delphi methode is afgeleid van het brainstormen. Brainstormen was vooral bedoeld om mensen in groepsverband elkaar te laten stimuleren in het genereren van creatieve ideeën. De deelnemers geven hun mening over een bepaald onderwerp en melden deze aan de coördinator. De coördinator vat de verschillende meningen samen en rapporteert deze terug aan de deelnemers. De deelnemers krijgen dan de mogelijkheid om hun oorspronkelijke mening bij te stellen.*

### 1.7.1 Resultaat verwerking

Bij de Delphi methode worden resultaten tussen tijds gerapporteerd tezamen met een nieuwe ondervraging. Voor de rapportage vindt een analyse van de meningen plaats die meestal uit beschrijving, inventarisering en rangordening (van Dijk & Landheer).

### 1.7.2. Tijdsduur

Een groeps-Delphi wordt vaak binnen één of twee dagen afgerond. Door middel van e-mail en

### 1.7.3 Voordelen

* De Delphi methode is een methode die geschikt is om onderzoek te doen naar de mening van een gebruikersgroep.
* Deelnemers krijgen de mogelijkheid om langer na te denken over hun mening, doordat er een tweede kans wordt gegeven om de mening te geven.

### 1.7.4 Nadelen

* Door het terugkoppelen van de gezamenlijke mening wordt de mening van de deelnemer beïnvloed.

## 1.8 Indirecte methode

De interview techniek ‘indirecte methode’ vindt zijn oorsprong in 1929 (A. Vrolijk). Hierbij legde de interviewer het doel van het interview uit aan de geïnterviewde. De geïnterviewde was vrij in het kiezen van zijn onderwerp. Zolang de geïnterviewde spontaan praatte liet de interviewer hem zijn gang gaan en werd oprechte belangstelling getoond voor wat er verteld werd. Er werd door de interviewer geen poging ondernomen om van onderwerp te veranderen. De interviewer onderbrak het gesprek niet en deed geen poging het gesprek in een richting te brengen die hij belangrijker vond.

### 1.8.1 Resultaat verwerking

Tijdens het gesprek maakt de interviewer aantekeningen.

### 1.8.2 Tijdsduur

Een gemiddeld indirect interview neemt tot anderhalf uur in beslag.

### 1.8.3 Voordelen

- De geïnterviewde krijgt uitgebreid de mogelijkheid om te praten.

- De geïnterviewde geeft de richting aan het gesprek, waardoor de interviewer meer tijd heeft om aantekeningen bij te houden.

### 1.8.4 Nadelen

* Een indirect interview neemt gemiddeld tot twee keer zoveel tijd in beslag dan een gestructureerd interview ( van maximaal 30 minuten).
* De interviewer is tijdens een indirect interview meer geneigd om zoveel mogelijk aantekeningen vast te leggen, dit kan er voor zorgen dat de interviewer zich niet focust op de geïnterviewde en de belangrijke elementen van een opmerking niet meer kan onderscheiden.

## 1.9 Participerende observatie

*Bij participerende observatie is het hoofddoel om de sociale wereld vanuit het gezichtspunt van de actoren of deelnemers aan die wereld te beschrijven en te verklaren (Duncan Cramer). Door participant te zijn en niet slechts observator weet de onderzoeker tot het gezichtspunt van de deelnemer door te dringen.*

### 1.9.1 Werkwijze:

* De onderzoeker is een flinke tijd ondergedompeld in de sociale omgeving, dit kan zijn een informele sociale groep, een organisatie of een gemeenschap.
* De onderzoeker observeert het gedrag van de leden in de sociale omgeving.
* De onderzoeker probeert de activiteiten in die omgeving nauwkeurig vast te leggen.
* De onderzoeker probeert de betekenissen te achterhalen die de leden toekennen aan de sociale omgeving waarin zij opereren en aan het gedrag van mensen in die setting.

### 1.9.2 Voordelen

* Door met de deelnemers de taken uit te voeren en op het gedrag te letten kan achterhaald worden wat voor een soort gedrag een activiteit uitlokt.

### 1.9.3 Nadelen

* Participerend onderzoek kan een lange tijd in beslag nemen.

## 1.10 Het gestructureerd interview

*Een gestructureerd interview (ook wel directief interview genoemd) wordt gebruikt voor het verkrijgen van feitelijke informatie* (Nederhoed, 2011)*. Bij een gestructureerd interview wordt het vraaggesprek van te voren op papier gezet. Hierdoor wordt gelijk de structuur van het interview bepaald.*

### 1.10.1 Voordelen

* Deze methode wordt veel gebruikt als er weinig tijd is om een interview geven.
* Deze methode wordt gebruikt voor feitelijke informatie.
* Door de vragen op papier te zetten is de interviewer goed voorbereid op het gesprek.

### 1.10.2 Nadelen

* Dit type interview leent zich minder goed voor het vergaren van niet-feitelijke informatie, zoals meningen, standpunten, motieven en gevoelens (Nederhoed, 2011).
* Het vooringenomen karakter van het interview kan de geïnterviewde sturen in de richting van een gewenst of verwacht antwoord. Dit zorgt voor een vertekende voorstelling van de werkelijkheid (Nederhoed, 2011).

## 1.11 Het half gestructureerd interview

*In een half gestructureerd interview liggen de vragen en antwoorden niet van te voren vast, maar de onderwerpen wel. Bij een half gestructureerd interview zijn er meerdere beginvragen. Bij elk nieuw onderwerp moet een beginvraag worden geformuleerd.*

Van te voren worden trefwoorden en/of doorvraag-vragen bedacht die in de loop van het interview aan de orde kunnen worden gesteld als de geïnterviewde ze niet spontaan heeft genoemd.

### 1.11.1 Voordelen

- De volgorde van de onderwerpen kunnen tijdens het gesprek veranderen.

- De chronologische volgorde : verleden, heden, toekomst kan tijdens het gesprek in volgorde worden aangepast.

* De interviewer heeft ruimte om te reageren op wat er gezegd wordt.
* Tijdens dit interview kunnen afbeeldingen en producten worde getoond.
* Non-verbale signalen worden mee genomen als informatie.

### 1.11.2 Nadelen

- Resultaten zijn op veel punten niet volledig vergelijkbaar.

# Individueel of per groep

*Een interview kan worden uitgevoerd met een één-op-één gesprek of een groepsgesprek.*

Bij een individueel gesprek wordt de gedachtevorming van de geïnterviewde zo min mogelijk gestuurd door de interviewer terwijl bij een groepsgesprek de interviewer gerichter vragen stelt en de geïnterviewde wordt beïnvloed door de mening van andere mensen. Een groepsgesprek wordt gehouden wanneer er behoefte is aan één gezamenlijke mening.

De data die bij een groepsgesprek terug komen bestaan uit: beelden, emoties en gedachten uit de belevingswereld van de ondervraagde personen.

## 2.1 Individueel

*Bij individuele gesprekken vinden één-op-één gesprekken plaats.*

### 2.1.1 Voordelen

* Individuele interviews zijn voor drukbezette beroepsgroepen (artsen, verplegers) makkelijker in te plannen dan groepsgesprekken.
* De mening van de geïnterviewde wordt niet beïnvloed door andere personen.

### 2.1.2 Nadelen

- Een één op één interview neemt veel tijd in beslag.

## 2.2 Focus-groepen

*Een groep mensen wordt een focus-groep of panel genoemd.*

### 2.2.1 Werkwijze

Het vraagstuk of onderwerp dat aan de groep wordt voorgelegd bestaat uit:

* een procesbeschrijving. Hierin wordt een korte situatieschets aan de groep voorgelegd en besproken.
* een product of dienst. De groep consumenten of afnemers evalueert de ervaring met het product of dienst. Daarbij worden verbetering voorgedragen. De uitkomst hiervan dient vaak als marketing doel, maar laat ook het proces zien hoe de organisatie leert en wat het kan doen met de evaluaties.
* Wederzijdse verwachtingen en voorwaarden voor gezamenlijk functioneren. Om de afstemming tussen verschillende afdelingen te verbeteren kunnen leden van die afdelingen worden uitgenodigd om de behoeften en verwachtingen bespreekbaar te maken. Door deze discussie kan er vervolgens een procesontwerp worden gemaakt. Vaak worden voor het bespreken van deze onderwerpen meerdere sessies ingepland.

### 2.2.2 Voordelen

* De uitkomst geeft een gezamenlijke opinie.
* Deelnemers stimuleren elkaar om dieper in te gaan op het onderwerp.
* De discussie die plaatsvindt door een vraagstuk voor te leggen aan een groep is op zichzelf al een bron van informatie. Het laat bijvoorbeeld zien hoe een groep experts al of niet met elkaar kan overleggen, hoe autoriteit wordt geconstrueerd en hoe tot een gezamenlijke opinie wordt gekomen.

### 2.2.3 Nadelen

* De nadelen van een open vraagstuk zijn dat de interviewer het gevaar loopt dat de uitkomsten erg algemeen zijn en te weinig inhoud hebben om tot een gemeenschappelijk inzicht te komen.
* Weinig aandacht voor de individuele deelnemer. Deelnemers die minder welbespraakt zijn of moeite hebben om in een groep te spreken kunnen wellicht hun mening minder goed uiten.
* Het kan lastig zijn om alle respondenten naar de onderzoekslocatie te krijgen. Drukbezette beroepsgroepen, zoals artsen en verplegers, zijn doorgaans niet bereid om een dagdeel uit te trekken voor deelname aan een groepsdiscussie.
* Voor sommige respondenten is het moeilijk om aan een groep deel te nemen, bijvoorbeeld doordat men slechthorend is of de Nederlandse taal slecht beheerst.

# Soorten methoden voor validatie van de interpretatie

*Als interviewer is het belangrijk om tijdens het interview te checken of de interpretatie van de gegevens die de geïnterviewde heeft gegeven klopt. Hieronder staan een paar methodieken beschreven om dit te testen.*

## 3.1 De Post-It interview methodiek

*De Post-it methode is een methodiek waarbij de geïnterviewde wordt gevraagd om in trefwoorden het interview op drie verschillende momenten samen te vatten.*

### 3.1.1 Post-it

*De Post-It methode is bedacht door Hartger Wassink. Tijdens een interview wordt de geïnterviewde gevraagd om op drie momenten het interview tot dan toe samen te vatten in trefwoorden. Deze trefwoorden worden geschreven op post-its.*

### 3.1.2 Ordening

Aan het eind wordt de geïnterviewde gevraagd om de notitieblaadjes te ordenen, zodat de notitieblaadjes een goede weergave van het interview geven. De notitieblaadjes kunnen worden geordend op prioriteit, “wat hoort bij elkaar?” en op beïnvloeding.

Tijdens het ordenen geeft de geïnterviewde vaak uit zichzelf uitleg waarom hij of zij de notitieblaadjes op deze volgorde ordent. De geïnterviewde denkt vaak hardop en zal niet altijd zijn zin af maken tijdens het praten. Hierdoor is het van belang dat je als onderzoeker om de geïnterviewde zijn opmerkingen te herhalen, totdat je zeker weet dat je het goed begrepen hebt. Het is van belang om de uitspraak zoveel mogelijk letterlijk te noteren.

### 3.1.3 Resultaat

Het resultaat hiervan is een schema van trefwoorden die door de geïnterviewde met elkaar in verband zijn gebracht. Als verdere resultaten van het interview zijn er nog de aantekeningen van de onderzoeker en de opnamen die tijdens het interview worden gemaakt. Het schema met de uitleg van de geïnterviewde kan een goed uitgangspunt vormen voor de analyse, waarbij de opname vooral dient als achtergrondinformatie en niet als de primaire bron.

### 3.1.4 Tijdsblokken

Tijdseenheden van 10-15 minuten zijn een goede tijdsperiode om trefwoorden op te schrijven. Doordat je als onderzoeker van te voren al bepaalt wanneer je het gesprek stil legt kan je verschillende thema’s formuleren die in de verschillende blokken van het interview van pas komen.

### 3.1.5 Voordelen

* De methodiek vergroot de validiteit van het interview. Er wordt gezorgd dat de geïnterviewde tijdens het interview reflecteert op datgene wat aan de orde is geweest. Hierdoor checkt de geïnterviewde als ware zijn of haar eigen uitspraken en vat deze samen.
* De methodiek voorkomt grotendeels dat er tijdens de analyse van het onderzoek nog moet worden nagevraagd aan de geïnterviewde wat hij of zij met een bepaalde opmerking heeft bedoeld.
* Het interview zelf geeft voor de geïnterviewde direct feedback. Door de structuur van het gesprek leidt dit bij de geïnterviewde tot verheldering van de situatie die onderzocht wordt. Hierdoor is de geïnterviewde in staat om soms nog extra aanvullende informatie te geven.
* De informatie wordt nog betrouwbaarder doordat de geïnterviewde zijn of haar uiteindelijke antwoorden nog eens kan overdenken.
* Doordat de geïnterviewde het gesprek nog een keer herhaalt, wordt het resultaat van het interview direct zichtbaar. Dit zorgt ervoor dat de kans vergroot wordt dat de geïnterviewde nog een keer mee wil doen.
* Het scheelt de interviewer veel werk. De informatie van het interview is nu gestructureerd, waardoor het niet langer nodig is om het basisinterview in zijn geheel uit te typen en segment voor segment te analyseren

### 3.1.6 Nadelen

* Eén van de nadelen kan zijn dat de geïnterviewde moeite heeft om zijn gesprek samen te vatten en hierdoor hele zinnen op de post-it gaat schrijven.

## 3.2 Member Check

*De member-check is een techniek die gebruikt wordt door onderzoekers te helpen met het verbeteren van de nauwkeurigheid, geloofwaardigheid en toepasbaarheid van een studie. Bij een member check wordt aan de respondent gevraagd of de interpretatie van het interview klopt.*

Er zijn verschillende subcategorieën van member-checks, waaronder ; nauwkeurigheid controles en beschrijvende geldigheid. In veel member-check controles worden de interpretatie en een gedeelte van het verslag gegeven aan de respondenten om de authenticiteit van het werk te controleren. Hun opmerkingen dienen als een check van de interpretatie.

Member checking kan worden gedaan tijdens het interview en tijdens het schrijven van de conclusie van de studie om de validiteit en kredietwaardigheid te verhogen. Tijdens een interview herformuleert de onderzoeker de antwoorden die de respondent heeft gegeven. Hierna vraagt de onderzoeker aan de respondent of wat hij heeft samengevat klopt.

De interviewer kan de volgende formuleringen gebruiken om een samenvattings- of reflectiegesprek te beginnen:

“Als ik u goed begrijp dan…”

“U bent van mening dat ..”

“Als ik mag proberen uw mening samen te vatten….”

“U vindt dat …”

“U bent van mening dat ..”

“U hebt het gevoel dat …”

De samenvatting bevat drie elementen (A.Vrolijk):

* het woordje ‘u’;
* het gevoel, de emotie of de gedachte van de geïnterviewde;
* de situatie.

# 4.Methodieken voor analyse

*Analyse is in de basis een vergelijking trekken tussen de informatie die tijdens een onderzoek is verzameld. Deze vergelijking kan worden getrokken door de voorlopige bevindingen in een breder kader te stellen, de bevindingen te categoriseren en te tellen, of door de overeenkomsten en contrasten uit te ontwikkelen.*

Een analyse van de resultaten wordt doorgaans uitgevoerd om drie redenen:

* Er moet een begrip gevormd worden van de tekst of communicatie als geheel.
* Er moet een patroon worden gevonden op basis van systematische vergelijking tussen delen.
* Er moet inzicht komen in de praktische functie van de tekst of communicatie in een sociale orde.

## 4.1 Minutieus lezen

*Minutieus lezen ook wel ‘ close reading’ genoemd, is in de sociale wetenschappen doorgedrongen om het begrip van het gezegde te ontwikkelen vooral vanuit de woorden zelf.*

Hiervanuit kunnen grotere thema’s en ideeën worden onderzocht die worden geïmpliceerd door de tekst. Het idee achter minutieus lezen is dat de betekenis van de tekst als geheel wordt benaderd, voordat deze analytisch wordt opgeknipt.

### 4.2 Narratieve analyse

*Narratieve analyse is het analyseren van verhalen. Het gaat hierbij vaak om het coderen van grote hoeveelheden teksten.*

#### 4.2.1 Tekst ordening

Het ordenen van een grote hoeveelheid teksten bij narratieve analyse wordt gedaan door de teksten in vier categorieën op te delen.

1. Structuur: welke middelen zijn ingezet, oftewel : hoe is het verhaal verteld?
2. Betekenis: Wat zijn de thema’s, issues en patronen van het verhaal. Hierbij ligt de focus op wat de geïnterviewde heeft verteld.
3. Opvoering: Hierbij gaat het om vertellen van verhalen door middel van gebaren, stiltes en beelden. Hierbij wordt gelet op hoe het verhaal is verteld om een specifieke uitkomst te creëren.
4. Netwerk van verhalen: Hierbij wordt gelet hoe iemand het verhaal aan een ander persoon vertelt in een specifieke context.

#### 4.2.2 Verhaalstructuren

Voor het analyseren van een verhaal wordt het verhaal opgedeeld in vijf elementen.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Handeling**  Wat is er gebeurd? | **Locatie**  Waar is het gebeurd? | **Actoren**  Wie heeft het gedaan? | **Hulp middelen**  Hoe is het gedaan? | **Doel**  Waarom is het gedaan? |

#### 4.2.3 Verhaalbetekenis

Gebeurtenissen krijgen betekenis door de interpretaties van mensen te bestuderen. Hierbij wordt gelet op:

* **Identiteit:** welke identiteit neemt de spreker aan in het vertellen, welke identiteit van de luisteraar wordt verondersteld? Wie wordt er gekarakteriseerd en hoe. Een analyse op identiteit verbindt vaak deze drie vragen om uitspraken te doen over de relatie tussen de vertelde en de belichaamde identiteit. (Czarniawska, 1997, 2004).
* **Tijd:** Hoe wordt over de werkelijkheid verteld en daarmee vormgegeven aan die wereld? Hoe wordt geschiedenis herschreven en toekomst verbeeld? (Gabriel, 2004)
* **Toeschrijving:** Een verhaal geeft vaak verklaringen van gebeurtenissen. Voor het verklaren van gebeurtenissen is vaak het begrip dat mensen hebben van oorzaak en gevolg cruciaal. Er wordt dan aandacht besteed aan de vertelling van motieven, oorzaken en gevolgen, verantwoordelijkheden, welke objecten van belang zijn, de kwaliteiten van objecten en actoren en wat voor emoties en gedachten die actoren wordt toegeschreven (Gabriel,2002).

# 5. Vragen en het gesprek opstellen

Voor een goede voorbereiding van het interview moeten vragen worden opgesteld. Om de vragen zo duidelijk mogelijk te formuleren moet de interviewer ook weten wat voor soort vragen er gesteld kunnen worden en hoe hij de opbouw van het gesprek kan bepalen.

## 5.1 Opbouw van het interview

Om het interview zo soepel mogelijk te laten verlopen en goede resultaten te halen uit het interview is het belangrijk dat er een opbouw van het interview plaats vindt. Deze opbouw geeft niet gelijk aan of een interview gestructureerd of ongestructureerd is.

### 5.1.1 De warming up

Aan het begin van een interview hoort een ‘warming-up’ vooraf te gaan. De warming-up is bedoeld om de deelnemers aan het vraaggesprek aan elkaar te laten werken, een vertrouwen op te bouwen (Nederhoed, 2011). Tijdens de opwarmfase wordt de geïnterviewde gemotiveerd om serieus op de vragen in te gaan.

Tijdens de warming-upfase verteld de interview iets over zichzelf, over het doel dat er met het interview moet worden behaald en de wijze waarop de verstrekte informatie wordt verwerkt. Tenslotte wordt de geïnterviewde gevraagd of er nog zaken zijn die verduidelijking nodig hebben. Het is van belang dat de warming-up fase niet te lang duurt aangezien beide partijen snel ter zake willen komen.

### 5.1.2 De vraagfase

Na de warming-up wordt er overgegaan op de vraagfase. De vragen in de vraagfase moeten worden onder gebracht in blokken, deze blokken moeten gerangschikt worden van algemeen naar bijzonder of van gemakkelijk naar moeilijk (Nederhoed, 2011).

### 5.1.3 Cooling down

Met de cooling down wordt het vraaggesprek afgesloten. De cooling down is bedoeld om op een fatsoenlijke manier afscheid te nemen van de geïnterviewde. Tijdens de cooling down wordt de gelegenheid gegeven om nog iets te bespreken of te vragen. Aan het slot van het vraaggesprek word teruggekomen op het verloop van het gesprek en/of de gedane beloften en gemaakte afspraken.

## 5.2 Het gesprek starten

De eerste minuten van een gesprek kunnen een belangrijk effect hebben op het uiteindelijk resultaat van het interview als de geïnterviewde de interviewer nog niet eerder heeft ontmoet. Het is de verantwoordelijkheid aan de interviewer om het begin van de discussie te vormen. Daarbij is het belangrijk dat de interviewer geloofwaardigheid aantoont en het vertrouwen van de geïnterviewde wint.

Uit een onderzoek van Healey en Rawlinson (1994) is naar voren gekomen dat als de garantie wordt gegeven dat er geen vertrouwelijke informatie wordt gezocht, de geïnterviewde meer ontspannen is en meer bereid is om informatie te verstrekken. Als dit wordt gecombineerd met garanties omtrent anonimiteit wordt het vertrouwen in de geloofwaardigheid van de interviewer vergroot en neemt de kans dat de geïnterviewde eerlijk antwoord geeft toe.

## 5.3 Manier van vragen stellen

De vragen moeten op een duidelijke manier geformuleerd worden, zodat de geïnterviewde de vraag goed begrijpt. De vragen moeten op een neutrale toon worden gesteld.

### 5.3.1 Open vragen

Door gebruik te maken van open vragen verkleint de kans dat de geïnterviewde een richting in wordt gestuurd en hierdoor wordt beïnvloed. Door open vragen te stellen wordt het ook gemakkelijker om dieper in te gaan op het onderwerp. Als op een open vraag door de geïnterviewde geen relevant antwoord wordt gegeven kan het interessegebied verder worden verkend door een aanvullende vraag te stellen.

Voordelen van het stellen van open vragen zijn dat de ondervraagden op open vragen gedetailleerd en genuanceerd kunnen ingaan. Door het stellen van open vragen zal de ondervraagde zich al snel op zijn gemak voelen.

En nadeel hiervan is dat het interview meer tijd kan kosten als de geïnterviewde te veel ruimte krijgt om af te dwalen. Als de zelfde vragen aan verschillende personen worden gesteld, dan zijn de antwoorden soms moeilijk met elkaar te vergelijken en samen te vatten.

### 5.3.2 Uitdiepende vragen

Uitdiepende vragen worden gebruikt om antwoorden die van belang zijn voor het onderzoeksonderwerp verder te kunnen uitzoeken. Uitdiepende vragen kunnen worden geformuleerd als een open vraag maar zijn doorgaans meer specifiek gericht. Deze vragen kunnen ingeleid worden met bijvoorbeeld de zin: ”Dat is interessant…” of “Kunt u me meer vertellen over..”.

Uitdiepende vragen kunnen ook worden gesteld om een verklaring te proberen te vinden als de interviewer niet begrijpt wat de geïnterviewde bedoelt, of als de redenering van het antwoord niet duidelijk is. Een uitdiepende vraag kan worden begonnen met: *“Wat bedoelt u met…”* en *“Wat is het verband tussen …”.*

Als een uitdiepende vraag wordt gesteld om een reflectie te verkrijgen worden de woorden van de geïnterviewde geparafraseerd. Een voorbeeld hiervan kan zijn “Waarom denkt u dat..”. Hierbij is het de bedoeling om een verdere uitdieping van het gemaakte punt aan te moedigen, zonder dat de interviewer een eigen standpunt of oordeel geeft.

### 5.3.3 Feitvragen

Bij een feitvraag wordt een vraag gesteld waarbij het antwoord te controleren is.   
Een voorbeeld hiervan is: “*Wanneer bent u begonnen met …?*”.

### 5.3.4 Meningvragen

Bij een meningvraag wordt een persoonlijke vraag gesteld wat een uniek antwoord oplevert. De geïnterviewde zal een persoonsgebonden antwoord geven. Voorbeelden hier van zijn “*Wat vindt u van..?”* en “*Waarom denkt u dat…?*”.

### 5.3.5 Controlevragen

Controlevragen (ook wel echovragen genoemd) worden gesteld wanneer de interviewer een bevestiging wilt krijgen op een vermoeden. Hierbij geeft de geïnterviewde aan of iets klopt of onjuist is. Een controlevraag wordt vaak gebruikt om een verduidelijking te krijgen van een gegeven antwoord.

Voorbeelden van controlevragen zijn: *“Als ik het goed begrijp vindt u dat..”* en *“Klopt het dat…?”*.

### 5.3.4 Suggestieve vragen

Bij een suggestieve vraag zit de mening van de interviewer er doelbewust in verwerkt. De interviewer vraagt de geïnterviewde om feedback op de eigen mening.

Voorbeelden hiervan zijn: *“Vind je zelf ook niet dat…?“.*

### 5.3.5 Specifieke vragen en gesloten vragen

Op een gesloten vraag kan alleen maar ja of nee worden geantwoord. Een specifieke vraag heeft als doel om meer specifieke informatie te verkrijgen of een mening te bevestigen. Dit soort vragen vindt doorgaans meer plaats in een vragenlijst.

Een bijkomend voordeel van het stellen van deze soort vragen is dat de interviewer meer grip op de gesprekssituatie heeft. De geïnterviewde kan worden gedwongen tot het geven van vergelijkbare antwoorden waardoor de antwoorden van de interviews efficiënter verwerkt kunnen worden.

Een nadeel van dit soort vragen stellen is dat de ondervraagde zich al snel ‘gebruikt’ kan voelen. Vooral bij het stellen van veel vragen achter elkaar kan de ondervraagde geïrriteerd reageren.

# Informatie vastleggen

Om de informatie te kunnen analyseren is het nodig om de informatie die de geïnterviewde vrijgeeft vast te leggen.

## 6.1 Het maken van aantekeningen

Door het maken van aantekeningen kan de interviewer op een natuurlijke wijze rustpunten inbouwen. De aantekeningen kunnen worden gebruikt in de fase van de analyse en in de interpretatie van de gegevens van de geïnterviewde.

Een nadeel van het aanmaken van alleen schriftelijke rapportage is dat de deskundigen op deze manier afhankelijk zijn van de kundigheid van de onderzoekers om hun meningen zo juist en volledig mogelijk te presenteren (van Dijk & Landheer).

## 6.2 Vastlegging door middel van video- of geluidsopnamen

Tijdens het interview kan de interviewer in overleg met de geïnterviewde besluiten om het gesprek op te nemen. Dit kan door middel van geluidsopnamen of video-opnamen.

### 6.2.1 Voordelen

* Het geeft de mogelijkheid om het interview net zo vaak te beluisteren of bekijken als nodig is.
* De controle op kwaliteit is doordat het gesprek is opgenomen maximaal.
* Het opnemen van het interview maakt het mogelijk om rechtstreeks te citeren.
* Het opnemen van het interview zorgt voor een permanent verslag dat door anderen gebruikt kan worden en opnieuw kan worden in gezien.
* Door het gesprek op te nemen is de interviewer in staat om zich beter te concentreren op het stellen van vragen en het luisteren naar de antwoorden.

### 6.2.2 Nadelen

* De geïnterviewde kan zich mogelijk niet op zijn of haar gemak voelen waardoor het interview als ongemakkelijk kan worden ervaren.
* Er kunnen zich technische problemen voordoen tijdens het interview.
* Er moet vooraf om toestemming worden gevraagd als het interview moet worden opgenomen, hierin moet vermeld worden waarom het gesprek wordt opgenomen.

# Aandacht en luistertechnieken

Het is van belang dat de geïnterviewde zich zo snel mogelijk op zijn gemak voelt en de interviewer vertrouwd. Hierdoor is de kans groot dat de geïnterviewde betrouwbare informatie vergeeft.

## 7.1 Niet-verbale technieken

Niet verbale vormen van technieken zijn

* **De lichaamsrichting**: De schouders van de interviewer worden in de richting van de geïnterviewde gedraaid.
* **Lichaamshoek:** Als de interviewer voorovergebogen zit (in een koetsierhouding), neemt hij een toegenegen lichaamshouding aan. Dit gaat gepaard met een grotere verbale activiteit.
* **Hoofdknik:** De hoofdknik is een belangrijke beloner voor de geïnterviewde. De timing van een hoofdknik is erg belangrijk. De interviewer moet een hoofdknik geven op het moment dat de geïnterviewde een zin afsluit.
* **Oogcontact:** Mensen ervaren mensen die oogcontact onderhouden als warmer. Het is van belang dat het oogcontact zich niet tot staren ontpopt. Vaak zit de interviewer op een stoel in een hoek van 90 graden, zodat oogcontact kan worden vermeden als dit gewenst is.
* **Glimlach:** Een glimlach wordt als sympathiek gezien. De interviewer mag echter niet gaan grijnzen aangezien dit de geïnterviewde afstoot.
* **Niet-defensieve lichaamshouding:** Een defensieve lichaamshouding is een lichaamshouding waarbij de armen voor de borst gevouwen zijn en de benen over elkaar geslagen zijn. Als de benen elkaar niet raken en de armen elkaar niet raken wordt er gesproken over een niet-defensieve of een open lichaamshouding.

## Verbale luistervaardigheden

Verbale communicatie is een vorm van communicatie waarbij men zich uit met woorden.  Voor de interviewer is het van belang om goed te luisteren naar wat de geïnterviewde verteld, zodat de resultaten zo betrouwbaar mogelijk worden opgenomen.

### 7.2.1 Openen van het gesprek

Tijdens het openen van het gesprek is het belangrijk om duidelijkheid over de situatie te scheppen. Hierbij is het wenselijk dat de geïnterviewde in een vroeg stadium weet wat hem te wachten staat. Aan het begin van het gesprek wordt uitgelegd wat het doel van het gesprek is, hoe lang het gesprek gaat duren en wordt vervolgens verder gegaan over het probleem.

### 7.2.2 Open beginvraag

Het interview beginnen met “Wat vindt u van..” geeft de geïnterviewde de kans om zijn emotie(gevoel) en kennis over het onderwerp te bespreken. Als de vraag begint met “Wat is..”-moet eerst worden nagegaan of de geïnterviewde wel op de hoogte is van het onderwerp.

### 7.2.3 Parafraseren

Door tijdens een gesprek regelmatig te controleren of de interpretatie van de interviewer klopt met die van de geïnterviewde komt er vaak betrouwbaarder resultaat uit een interview. Het parafraseren heeft een aantal belangrijke functies:

* het controleren of je je gesprekspartner goed hebt begrepen,
* het gespreksthema verder verhelderen,
* aanmoediging voor de gesprekspartner om verder te vertellen,
* het selecteren van een bepaald onderwerp in een verhaal.

# Voorbereiding

Het is belangrijk dat de onderzoeker tijdens een interview goed is voorbereid. Het is van belang dat er voldoende materiaal is (de vragenlijst/onderwerpenlijst, papier, twee pennen, werkende opnameapparatuur, batterijen/accu’s en een eventueel verlengsnoer).bDe onderzoeker moet fysiek en mentaal uitgerust zijn tijdens het onderzoek, maar ook voordat het onderzoek plaatsvindt.

Voordat het onderzoek plaats vindt is het handig om synoniemen te bedenken voor enkele centrale termen die tijdens het interview worden genoemd. Hiermee wordt de kans op herhaling van dezelfde termen verkleind. Voordat het onderzoek begint moeten een aantal beginzinnen worden geformuleerd, zodat de onderzoeker deze zinnen kan gebruiken wanneer hem ter plekke geen goede beginzinnen te binnen schieten.

Er wordt aangeraden om eerst een proefinterview te houden, voordat de echte interviews worden afgenomen. Het is goed om dit proefinterview ook op te nemen op video zodat de onderzoeker de gesprekken terug kan zien en deze kan bespreken met anderen. Er kan dan feedback worden gevraagd naar de sterke en zwakke kanten van de interviewer, de interviewer kan dan hiermee rekening houden tijdens het echte interview.

# Overige tips

* Gebruik zo min mogelijk vakjargon of theoretische concepten, hiermee wordt voorkomen dat de geïnterviewden deze mogelijk anders interpreteren. Mocht dit niet kunnen worden ontweken, ga dan na of de geïnterviewde begrijpt wat er met de term bedoeld wordt.
* Vermijd eigen ideeën over de respons van de geïnterviewde en ga na of de eigen interpretatie van de respons overeenkomt met die van de geïnterviewde.
* Begin bij het opstellen van de vragenlijst met een aantal gestructureerde vragen over de persoonsgegevens. Voor de geïnterviewde zijn deze vragen gemakkelijk te beantwoorden.
* Behandel eerst de neutrale onderwerpen en daarna meer de gevoelige onderwerpen. Door eerst de neutrale onderwerpen te bespreken raakt de geïnterviewde meer vertrouwd met de interviewer en zal daarom meer op zijn gemak zijn bij meer gevoelige onderwerpen.
* Stel eerst vragen over het gedrag bij het uitvoeren van bepaalde activiteiten en daarna de gevoelens of emoties hierbij.
* Plaats de onderwerpen in een chronologische of logische volgorde. Voor chronologische volgorde ligt een verleden-heden-toekomst-volgorde voor de hand.
* De onderzoeker moet oprechte interesse tonen in de geïnterviewde.
* Het is aan te raden af en toe een rustpunt in te bouwen in het gesprek en dus bewust gebruik te maken van de stiltes.
* De interviewer moet regelmatig in eigen woorden samenvatten wat de geïnterviewde heeft gezegd. Zo blijft er overzicht over datgene wat besproken is en is er controle of de interviewer goed heeft begrepen wat de geïnterviewde bedoelde.
* Bij een groepsgesprek is de rangschik aan tafel van belang. De rustige personen zet men tegenover de plek van de voorzitter/gesprekleider. De reden om dit te doen is dat deze personen door oogcontact of kleine lichaamssignalen eerder worden opgemerkt door de gespreksleider. De dominante en praatgrage personen komen hierdoor dicht bij de voorzitter/gespreksleider te zitten.
* Behandel één onderwerp tegelijk. (ING, 1998)
* Het is aan te raden om gesloten en open vragen af te wisselen om irritatie bij de geïnterviewde te voorkomen (Nederhoed, 2011).

# Aanbeveling

**Te weinig tijd?**

Indien de klant PSW aangeeft weinig tijd te hebben voor het laten uitvoeren van interviews kan er worden gevraagd of er groepsgesprekken mogen plaatsvinden. Uit deze groepsgesprekken komt dan één gezamenlijke mening naar voren.

**Patiënten**

Interviews met patiënten kunnen het beste worden afgenomen op hun thuisbasis. Hier zijn zij het meest op hun gemak, waardoor het gemakkelijker voor hun wordt om een gesprek met de interviewer aan te gaan. De interviewer heeft hierdoor ook een vergrote kans op eerlijke en inhoudelijke antwoorden van de patiënt.

In de sommige gevallen zal een gesprek samen met de patiënt en met een formele- of informele verzorger moeten plaatsvinden om verduidelijking van het antwoord van de patiënt en de gestelde vraag van de interviewer te ondersteunen.

Wellicht is het mogelijk om bij een zorginstelling de gebruikersgroep bij elkaar te laten komen om zo een groepsgesprek te vormen. Er zou dan een focused interview kunnen worden gehouden, waarbij de patiënten bij elkaar komen te zitten. De patiënten moeten allemaal al gebruik hebben gemaakt van de zorgapplicatie, hierbij kunnen dan geen nieuwe patiënten worden gevraagd voor de eerste indruk van de applicatie. Om patiënten bij elkaar te zetten is er een goede voorbereiding nodig en een goede structuur nodig. Het is van belang dat de interviewer hierbij de rol van voorzitter aanneemt en zorgt dat het gesprek over de applicatie blijft gaan en niet afdwaalt.

**Informele verzorgers**

Om informatie te verkrijgen van de informele verzorgers is mijn voorstel om een verdiepend duo gesprek te houden met de patiënt erbij. Hierdoor worden beide interviews op dezelfde dag afgenomen en kan de informele verzorger de patiënt ondersteunen tijden het interview.

**Formele verzorgers en medische specialisten**

Voor gesprekken met formele zorgverleners en medische specialisten kunnen beter één op één gesprekken worden gehouden. Zorgverleners zijn vaak mensen met een drukke agenda dat zorgt ervoor dat het lastig is om hun uit te nodigen voor een groepsgesprek. De methodieken die hierbij gebruikt kunnen worden zijn het elite interview en een diepte-interview. Het elite interview is van toepassing doordat de

# Bibliografie

Bronim, R., & Jansen, W. (2012). *Kwalitatief onderzoeken.* Sentia Academic Publishers.

Burns, A. C. (2006). *Principes van marktonderzoek, 4/e.* Pearson Education.

Cramer, D. (2007). *Methodieken in de psychologie.* Pearson Education.

*De Post-It-interviewmethode*. (2013, Augustus 16). Opgehaald van Hartgerwassink: http://www.hartgerwassink.nl/werkvormen/werkvormen/de-post-it-interviewmethode/

ING. (1998). *Praktijkgericht onderzoek en methodiekontwikkeling.* Bohn Stafleu van Loghum.

Lucassen, P., & Olde Hartman, T. (2007). *Kwalitatief onderzoek.* Springer.

*Member Check.* (2014, May 20). Opgehaald van Wikipedia: https://en.wikipedia.org/wiki/Member\_check

Merton, R. K. (2008). *Focused Interview.* Simon and Schuster.

Nederhoed, P. ( 2011). *Helder Rapporteren: Een Handleiding Voor Het Opzetten en Schrijven Van Rapporten, Scripties, Nota's en Artikelen.* Bohn Stafleu van Loghum.

*Onderzoeksmethoden | Diepte interview.* (sd). Opgehaald van Allesovermarktonderzoek: http://www.allesovermarktonderzoek.nl/onderzoeksmethoden/diepte-interview

Prakken, B. (1997). *Informatie en besturing van organisaties.* Uitgeverij Van Gorcum.

Reulink, N., & Lindeman, L. (2005, november 23). Opgehaald van cs ru : http://www.cs.ru.nl/~tomh/onderwijs/om2%20(2005)/om2\_files/syllabus/kwalitatief.pdf

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2004). *Methoden en technieken van onderzoek.* Pearson Education.

*Situatie, Taak, Actie, Resultaat - Wikipedia*. (2013, maart 14). Opgehaald van Wikipedia: https://nl.wikipedia.org/wiki/Situatie,\_Taak,\_Actie,\_Resultaat

*STAR interview methode.* (sd). Opgehaald van Btsg: http://www.btsg.nl/infobulletin/STAR.html

Tromp, J., & Rietmeijer, E. (2005). *De Aanpak Van Onderzoek.* Bohn Stafleu van Loghum.

Uitgevers, N. (sd). *hoadd noordhoff.* Opgehaald van http://hoadd.noordhoff.nl/: http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7779/\_assets/7779d02.pdf

van Dijk, J., & Landheer, H. (sd). *Vkc Library.* Opgehaald van VKc: http://vkc.library.uu.nl/vkc/ms/SiteCollectionDocuments/Hans/Praktijkgestuurd%20Onderzoek/PGO\_h9\_Delphi.pdf

*Verschillende soorten interviewsInterviewvragen | Interviewvragen*. (sd). Opgehaald van interviewvragen: http://www.interviewvragen.nl/verschillende-soorten-interviews/

Vrolijk, A. (2007). *Gesprekstechniek.* Bohn Stafleu van Loghum.

Wengraf, T. ( 2001). *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narrative and Semi-Structured Methods.* SAGE.