**Businessprocessen   
PE-opdracht1: Afnemen van een interview**[**Zonde van de zendtijd: De onvoorbereide reporter**](http://www.youtube.com/watch?v=byeRC8AIZvQ)

**Interview**

Informatie vergaren kun je op verschillende manieren. Door het lezen van rapporten of het raadplegen van digitale bronnen maar ook door het **stellen van vragen**. Of anders gezegd door een interview af te nemen. Eigenlijk zijn we voortdurend elkaar aan het interviewen; de hele dag door stellen we vragen. Het verschil met een interview is dat we dan gericht vragen stellen. Het onderwerp en doel van een vraaggesprek zijn van tevoren vastgelegd. Het interview is vooral van toepassing in de media: radio- en televisieprogramma’s zijn veelal opgebouwd uit verschillende interviews.

**Welke interviewsoorten zijn er?**

Je kunt op verschillende manieren binnen een gesprek informatie vergaren. De drie bekendste interviewvormen zijn:

**Het gestandaardiseerde interview**, ook wel **enquête** genoemd. In dit geval liggen de vragen en   
 de antwoorden van tevoren vast; de geïnterviewde kan uit een beperkt aantal antwoorden kiezen.

**Het half-gestandaardiseerde interview**. Hierbij heb je voor aanvang van het gesprek onderwerpen op papier gezet die je wil bespreken. Je gesprekspartner kan in zijn eigen woorden zijn antwoorden formuleren, maar kan niet het gespreksonderwerp bepalen.

**Het open interview**. Bij een open interview stel je alleen het onderwerp en de beginvraag van tevoren vast. Nadat jij de eerste vraag hebt gesteld, kan jouw gesprekspartner allerlei onderwerpen aandragen. Jij als interviewer hebt dan de taak om het gesprek te sturen. Een exit-gesprek leent zich goed voor een open interview. Het centrale gespreksonderwerp is dan het vertrek van je gesprekspartner. Je begint het interview bijvoorbeeld met de vraag: "Waarom wil je ons bedrijf verlaten?" Je gesprekspartner kan vervolgens allerlei onderwerpen – zoals bijvoorbeeld de samenwerking met collega’s, de inhoud van het werk of de ontwikkelingsmogelijkheden binnen het bedrijf – aandragen om zijn motivatie om te vertrekken toe te lichten. Zodra hij echter uitvoerig begint te vertellen over zijn laatste vakantie of over de schoolprestaties van zijn kinderen, moet jij als interviewer ingrijpen.  
  
**Deze interviewopdracht bestaat uit een half-gestandaardiseerd interview.**

**Waaruit bestaat een interview?**

Ieder interview bestaat grofweg uit drie delen.

**Opening**

Je begint het gesprek met het uitleggen van het doel: wat je hoopt te weten te komen en je bepaalt de thema’s die aan de orde komen. Je begint het interview met een open vraag: een vraag die je niet kan beantwoorden met ja of nee.

**Middengedeelte**

Met name bij open interviews zal je nu je hoofd er goed bij moeten houden; dit is voor je gesprekspartner het moment om zijn verhaal te vertellen en als interviewer moet je zorgen dat hij niet teveel afwijkt van het centrale gespreksonderwerp. Wanneer de gegeven informatie niet helder is, moet je doorvragen.

**Afronding**

Wanneer je het gevoel hebt dat je voldoende informatie hebt vergaard over een onderwerp, stel je voor het interview op dit punt af te ronden. Je maakt een samenvatting van de belangrijkste punten.

**Hoe neem je een interview af?**

Bij een vraaggesprek moet je op verschillende zaken letten opdat je de juiste informatie kunt inwinnen. Vooral bij het afnemen van een open interview moet je aan onderstaande punten aandacht besteden.

**De juiste vragen stellen**

Je verzamelt de meeste informatie door het stellen van **open vragen**: vragen die je niet met ja of nee kunt beantwoorden. Door het stellen van open vragen dwing je je gesprekspartner zijn mening over een onderwerp in eigen woorden te formuleren. Je biedt hem de kans zijn ervaringen met jou te delen.

Wees voorzichtig met het stellen van **suggestieve vragen**: vragen die een waardeoordeel of een veronderstelling bevatten. Je gesprekspartner kan hierdoor het idee krijgen dat hij in een bepaalde richting wordt geduwd en daardoor dichtklappen. Het tegenovergestelde kan echter ook gebeuren: je gesprekspartner voelt zich aangevallen en komt met nieuwe feiten om zijn verhaal te verdedigen. Bedenk goed wanneer je suggestieve vragen gebruikt.

**Goed doorvragen**

Je krijgt niet altijd meteen een goed antwoord op je vraag. Dit kan verschillende oorzaken hebben:

* Je gesprekspartner begrijpt de vraag niet goed.
* Hij gaat een antwoord uit de weg.
* Je vermoedt dat er meer achter het gegeven antwoord schuilt.

In alle gevallen geldt: [**doorvragen**](http://www.carrieretijger.nl/functioneren/communiceren/mondeling/vaardigheden/vragen-stellen/doorvragen). Wat bedoel je precies? Kun je daar een voorbeeld van geven? Alleen als je dieper op een antwoord ingaat, kun je de benodigde informatie vergaren. Een andere manier waarop je meer duidelijkheid kunt scheppen, is door **het geven van een samenvatting** van een antwoord. "Als ik het goed begrijp, bedoelt u dus dat...?" Je dwingt je gesprekspartner hierdoor om zijn eerdere antwoord nogmaals toe te lichten.

**Vasthouden aan de rode draad in het gesprek**

Van tevoren heb je vastgesteld wat je wil bespreken en welke informatie je wil achterhalen. In half-gestandaardiseerde interviews krijgt je gesprekspartner de ruimte om zijn verhaal te vertellen. Als interviewer moet je tijdens het gesprek het hoofdonderwerp en het gespreksdoel goed in je achterhoofd houden. Wanneer je gesprekspartner teveel van het onderwerp afwijkt, moet jij hem tijdig kunnen bijsturen.

**Op het juiste moment de juiste vragen stellen**

**Timing** bepaalt voor een groot deel de **informatiewaarde** van een interview. Omdat ieder interview anders is, bestaan er geen ultieme richtlijnen voor de juiste opbouw van een vraaggesprek. Over het algemeen geldt dat het verstandig is in het begin van een interview je gesprekspartner vooral aan te moedigen door bijvoorbeeld te knikken en extra uitleg te vragen.

**Hoe word je een goede interviewer?**

Om een goed interview te kunnen afnemen moet je onder andere:

Goed **kunnen luisteren**. Wat vertelt je gesprekspartner nou precies? Wat bedoelt hij eigenlijk? Je moet niet alleen zijn verhaal aanhoren, je moet die informatie ook direct verwerken. Je gaat meteen na of je begrijpt wat hij zegt, of het een antwoord op jouw vraag is en of je hier verder op door moet gaan.

**Stil kunnen zijn**. De taak van een interviewer is het stellen van vragen. Toch kan juist een stilte in een gesprek extra informatie opleveren. Een dergelijke korte rustpauze geeft je gesprekspartner de kans om nog eens na te denken over zijn vorige antwoord. Vaak volgt juist na een korte stilte een aanvulling op het eerder gegeven antwoord.

**Goed voorbereid** zijn. Je moet voldoende van je gesprekspartner afweten om de juiste vragen te kunnen stellen en de gegeven informatie naar waarde te kunnen schatten. **Alles staat en valt met voorbereiding.**

**Fasen in het interviewproces**

***Voorbereiding***

Een goede voorbereiding is het halve werk. Als je onvoorbereid gaat interviewen, zul je zeker een leuk gesprek kunnen hebben en veel informatie krijgen. Maar onzeker is of deze informatie een antwoord geeft op je vraagstellingen.

Een interview is doelgericht. De interviewer verzamelt bepaalde gegevens met een speciaal doel. De interviewvragen zijn niet willekeurig, maar beperkt tot de vragen die noodzakelijk zijn om bepaalde informatie te verkrijgen. Interessante vragen, die niet direct van belang zijn voor het doel, worden niet gesteld. In een gewoon gesprek stel je vragen die spontaan bij je opkomen. Elke vraag die bij je opkomt is dan goed.

**Onderneem volgende stappen bij de voorbereiding**

1. Oriënteer je op het bedrijf (wat is het voor een soort bedrijf, welke branche is het, lees je hier wel eens iets over in de krant, ken je mensen die er werken, ken je vergelijkbare bedrijven, kun je wat informatie vinden in kranten of op internet )
2. Beschrijf met je projectgroep het doel van het interview (wat wil de docent precies in het verslag, wat wil jij zeker weten om een model te kunnen tekenen)
3. Bedenk zo veel mogelijk vragen die samenhangen met je doel en aansluiten bij het te bevragen bedrijfsproces.
4. Orden deze vragen in bepaalde rubrieken.
5. Controleer de vragen op aspecten zoals:
   * Heldere formuleringen
   * Begrijpelijkheid
   * Vakjargon
   * Ondubbelzinnigheid
   * Niet suggestief zijn
6. Experimenteer met open en gesloten vragen. (zie vraagtechnieken)
7. Bedenk ‘doorvragen’ voor het geval de respondent kort van stof is.
8. Vul je vragen aan met:
   * Opening (introductie van leden projectgroep en beschrijving doel van het interview)
   * Afsluiting (dank voor medewerking en eventuele vervolgafspraak zoals bezorgen verslag)
9. Maak een taakverdeling voor tijdens het interview:
   * Zorg dat elk groepslid een of meerdere rubrieken onder zijn hoede neemt
   * Zorg dat elk groepslid de antwoorden van een of meerdere vragenrubrieken notuleert.
   * Een **verplichte** extra hulp bij de verwerking is het interview opnemen (**audio of video**). Je kan een **dictafoon** lenen in de mediatheek.
   * Spreek af wie opent
   * Spreek af wie afsluit

***Uitvoering***

**Onderneem volgende stappen bij de uitvoering**

1. Zorg dat je op tijd op je afspraak bent (je houdt rekening met vertragingen in het verkeer)
2. De interviewer introduceert de groepsleden   
     
   Laat ieder van de groep zich bij aanvang van het interview voorstellen aan de geïnterviewde.
3. De interviewer verduidelijkt het doel van het gesprek  
     
   Vertel de geïnterviewde over het doel van je interview, over wat je gaat doen met de ingewonnen informatie en over het te verwachten verloop van het gesprek. Bijvoorbeeld: "Eerst ga ik u een paar vragen stellen over de ……., daarna over ...."
4. De interviewer stelt de vragen

Bij het stellen van vragen gaat het om de inhoud. Zorg dat jij je vragen helder en duidelijk formuleert. Neem de tijd om de vragen rustig te stellen.   
  
Als je het interview **opneemt,** moet je daarover altijd eerst **toestemming vragen** van de geïnterviewde.  
  
Probeer er wel voor te zorgen dat elk groepslid een vraag stelt. Niets is zo vervelend voor een respondent dan iemand een uur lang te zien zonder te weten hoe zijn of haar stem klinkt. Maar voorkom dat je als groep een spervuur van vragen of de respondent loslaat. Het beste is de interviewvragen onder te brengen in rubrieken en deze rubrieken toe te wijzen aan bepaalde groepsleden. Elk groepslid is dan verantwoordelijk voor het afwerken van een thema. Zo komt eenieder aan het woord en wordt het interview geen spervuur.

1. De interviewer bewaakt de sfeer

Een belangrijke taak is het bewaken van de sfeer. Je moet een evenwicht zien te vinden tussen 'social talk' en een zakelijk gesprek. Zeker in het begin van het interview is het handig om informeel iets te vragen over het bedrijf waar iemand werkt of over iets wat op dat moment actueel is (vakantie, drukke periode e.d.)

Tijdens het interview is het noodzakelijk een evenwicht te vinden tussen ter zake doende informatie verzamelen en de praatbehoefte van de respondent in de gaten houden. Als de respondent te lang aan het woord is, moet je hem netjes onderbreken. Dat kan door te zeggen dat hij een interessant onderwerp aansnijdt, waar je graag op het eind nog even op terug komt, maar dat je liever eerst de interviewvragen doorneemt.

1. Vraag om aanvullende schriftelijke informatie, als die beschikbaar is
2. Gesprek netjes afronden

Een gesprek eindig je niet abrupt maar rond je af door de respondent te **bedanken voor de medewerking.** Ook kun je vragen of de respondent belangstelling heeft voor het **eindrapport**. Dat kun je eventueel toezenden. Misschien wil je vragen of je nog mag bellen of mailen, voor het geval bij de uitwerking blijkt dat iets niet erg helder is.

***Afwerking***

**Onderneem volgende stappen bij de afwerking**

1. Werk de aantekeningen zo snel mogelijk na het interview uit.
2. Ga zo snel mogelijk na het interview rond de tafel zitten om samen de aantekeningen door te spreken en afspraken te maken rond het schrijven van het verslag en het modelleren van het proces.
3. Waak erover geen waardeoordelen uit te spreken over de informatie van de respondent.

Subjectief reageren op antwoorden kan het interview meer kleuren dan wenselijk is. Bij een wetenschappelijk interview is het belangrijk dat de interviewer zo objectief mogelijk met de verkregen informatie omspringt (dus registreren en beschrijven, NIET beoordelen).

1. Schrijf het conceptverslag en teken het BPMN model
2. Vraag eventueel commentaar of aanvullende informatie van de respondent.
3. Herwerk het conceptverslag en het model tot een definitieve versie.
4. Bezorg het verslag en het model aan de docenten en indien gevraagd aan het bedrijf. Let zeker op je taalgebruik.

**Vraagtechnieken**

***Open en gesloten vragen***

Voorbeeld van een open vraag:

" Wat doet een vak als “Businessprocessen en ITIL" in het curriculum van een student Toegepaste Informatica?”

Voorbeeld van dezelfde vraag in de gesloten vorm:

"Ben je het wel of niet eens met de stelling dat informatici nood hebben aan bedrijfskennis?”

Open vragen gebruik je vooral explorerend, als je nog weinig over een onderwerp weet. Bij een afgebakend onderwerp, of als je veel voorkennis hebt, gebruik je gesloten vragen.

Een andere reden om open of gesloten vragen te stellen is het beïnvloeden van het interview. Als de respondent lang van stof is kun je hem afremmen door gesloten vragen te stellen. Een gesloten vraag kun je meestal alleen met 'ja' of 'nee' beantwoorden. Is je respondent wat kort van stof dan wil het wel eens helpen als je open vragen stelt.

***Begrijpelijke vragen***

**Vraag slechts een ding tegelijk**: "Hoelang draait SAP Business One al op het bedrijf en bent u tevreden van het pakket?” zijn twee vragen in één zin. Waarschijnlijk geeft een geïnterviewde bij dit soort vragen slechts antwoord op het laatste gedeelte. Omdat hij na het beantwoorden van de laatste vraag de eerste twee alweer vergeten is. Zulke vragen kun je dus beter opsplitsen!

**Zorg dat je vragen niet voor meer dan een uitleg vatbaar zijn**: De vraag "Hoe denk jij over de aanwervingsprocedure bij jouw bedrijf?" is voor heel veel interpretaties vatbaar. Als je die vraag stelt aan een HR-medewerker, krijgt hij een heel andere betekenis dan wanneer je de vraag stelt aan een sollicitant.

**Weet dat een respondent sommige vragen misschien niet kan beantwoorden**. Luister goed wanneer een respondent je niet duidelijk informeert omdat hij zelf het antwoord niet kent. Vraag dan of je iemand anders mag contacteren of je later deze vraag opnieuw mag stellen.

***Suggestieve vragen***

Bij de vraag: "Vind jij studentenflats ook zo smerig?" , kun je bijna niets anders dan "ja" zeggen. Als je "nee" zegt, moet je waarschijnlijk gaan uitleggen waarom je dat niet vindt. Dus zullen de meeste mensen "ja" zeggen. Dit zijn suggestieve vragen, omdat zij suggereren welk antwoord gegeven moet worden. Dergelijke vragen zijn nauwelijks van waarde voor een wetenschappelijk interview. Je kunt dan beter vragen: "Hoe denk jij over studentenflats?"

**Bronnen:**

http://www.carrieretijger.nl/functioneren/communiceren/mondeling/modellen/interview

Hulshof, M. (1992) *Leren Interviewen.* Groningen: Wolters-Noordhoff

Steehouder, M., Jansen, C., Maat, K., Staak, J. van der, Vet, D. de, Witteveen, M. & Woudstra, E. (1999), *Leren Communiceren,* Groningen: Wolters-Noordhoff.