

Gebruiksaanwijzing onderzoeksinstrument 4

B Handleiding interviewen

Lees de gehele gebruiksaanwijzing door want deze bevat belangrijke informatie.

In deze gebruiksaanwijzing achtergrondinformatie en tips voor interviews:

- **kwalitatief onderzoek;**
- **individuele interviews;**
- **groepsgesprekken;**
- **verzamelen van verkregen data;**
- **uitwerken van data op hoofdlijnen.**

Kwalitatief onderzoek

Allereerst moet u weten dat het soort onderzoek dat u gaat doen, in vaktermen ook wel 'kwalitatief onderzoek' heet. Kwalitatief onderzoek richt zich op de informatie die u tijdens uw onderzoek naar boven krijgt. Tegenover kwalitatief onderzoek staat 'kwantitatief onderzoek' wat zich richt op de hoeveelheid mensen te maken heeft met een bepaalde onderzoeksvraag. Bij kwalitatief onderzoek ligt de nadruk op de beschrijving van een bepaalde onderzoeksvraag en is daardoor diepgaander dan het meten van de hoeveelheid mensen die te maken hebben

met een bepaalde onderzoeksvraag, zoals dat bij kwantitatief onderzoek het geval is. Kwalitatief onderzoek gaat dus in op het 'waarom' en schenkt aandacht aan achterliggende gedachten, motieven, achtergronden, weerstanden en beweegredenen.

Het voeren van gesprekken met individuele medewerkers en groepjes medewerkers is een van de grote kenmerken van uw kwalitatief onderzoek. Aan de hand van het thema arbeidsverhoudingen, stelt u namelijk open vragen om meer te weten hoe deze worden ervaren door medewerkers. Hieronder zetten we even kort uiteen wat de voor- en nadelen zijn van kwalitatief onderzoek:

Voordelen:

- er kan worden doorgevraagd naar het waarom of naar motieven;
- de opdrachtgever kan doorgaans meekijken naar het onderzoek; dat kan veel inzicht opleveren;
- de respondent krijgt de gelegenheid zijn verhaal te vertellen;
- omdat de vragenlijst niet dwingend is maar richtinggevend, kan er worden ingegaan op onverwachte situaties;
- de resultaten zijn 'levensecht' omdat ze goed in een kader geplaatst kunnen worden.

Nadelen:

- de resultaten zijn hooguit indicatief, niet representatief;
- de opdrachtgever moet de resultaten zelf op waarde schatten;
- de manier van vragen is niet sterk gestandaardiseerd, waardoor de antwoorden niet altijd eenduidig zijn.

Methoden

Er zijn twee methoden van kwalitatief onderzoek die u kunt toepassen: individuele diepte- interviews of groepsgesprekken. De keuze om met individuele gesprekken of groepsgesprekken te werken heeft vooral te maken met de vraag in hoeverre u de diepte in wilt bij bepaalde onderwerpen en in hoeverre daar bepaalde mate van privacy voor nodig is om tot die diepte te komen. In een groepsgesprek zijn medewerkers wellicht minder geneigd om dieper op hun visie op arbeidsverhoudingen in te gaan.

Individuele interviews

Individuele diepte-interviews past u toe als u de persoonlijke mening van een medewerker over arbeidsverhoudingen wilt achterhalen. Zeker wanneer er sterke sociale normen over een onderwerp bestaan is een individueel gesprek beter geschikt dan een groepsgesprek. Ook wanneer men zeer ver de diepte in wil, is deze methode zeer geschikt (en meer geschikt dan een groepsgesprek).

Bijlage 11

Aandachtpunten voor individuele interviews

Bij het houden van een individueel interview is een aantal zaken waar u zoveel mogelijk rekening mee dient te houden. Dit betreft de vragen, de persoon van de interviewer, het soort interview en ook de interviewsituatie. We lichten ze hieronder kort toe:

1. *Plaats van het interview*

De ruimte waarin het interview gehouden wordt is van belang. Bij voorkeur is dit een neutrale plek. Een ruimte die niet te groot is en ook weer niet te klein, zodat de afstand tussen interviewer en respondent te gering is. Zowel de interviewer en respondent moeten op een vertrouwelijke manier het gesprek kunnen voeren en daarbij hoort voldoende geluidsisolatie, geen storende factoren zoals derden die het gesprek kunnen onderbreken of een rinkelende telefoon. Het is van belang de respondent op zijn gemak te stellen door het aanbieden van koffie of thee en het geven van de mogelijkheid tot roken tijdens het gesprek.

2. *Aanwezigheid van derden*

De aanwezigheid van anderen is niet bevorderlijk voor de vertrouwelijkheid van het gesprek. Anderen kunnen zich inhoudelijk met het interview kunnen bemoeien, bijvoorbeeld door de respondent te 'helpen', aan te vullen of te

corrigeren. Alleen al de aanwezigheid van een 'derde' als bijvoorbeeld observant, kan het gesprek op een ongunstige manier beïnvloeden en minder vertrouwelijk maken.

3. *Storende factoren (de rinkelende telefoon; de kloppende deur)*

Niets is zo vervelend als het afnemen van een interview dat herhaaldelijk wordt onderbroken. Zowel interviewer als respondent verliezen de concentratie en is nadelig voor de opbrengst van het interview. Als de interviewer technische hulpmiddelen gebruikt, zoals een laptop of een opname apparaat, moet vooraf getest worden of alles vlekkeloos werkt. Een technische storing kan het interview behoorlijk in de war sturen.

4. *Zitopstelling*

Zorg ervoor dat het voor beide partijen mogelijk is om gemakkelijk oogcontact te zoeken, maar ook dit juist te ontwijken. Niet iedereen vindt het even prettig om steeds oogcontact te hebben. Het is daarom prettig om niet te dicht op elkaar te zitten en ook niet recht tegenover elkaar. De stoelen kunnen iets gedraaid zijn, zodat de respondent zich niet verplicht voelt de interviewer steeds aan te kijken.

Groepsgesprekken

Groepsgesprekken zijn erop gericht ideeën en meningen over een bepaald onderwerp te inventariseren. Het groepsgesprek is

hiervoor uitermate geschikt omdat een discussie tussen medewerkers het genereren van argumenten en motieven stimuleert. Onderwerpen die sociaal gevoelig liggen, lenen zich door de sociale context juist niet voor een groepsgesprek. Bij dit soort onderwerpen zijn individuele interviews geschikter.

Bij een inventarisatie van de individuele meningen kunnen de meningen van de groepsleden niet zonder meer bij elkaar worden opgeteld. Leden van de groep beïnvloeden elkaar immers, bewust én onbewust. Met andere woorden: het resultaat van een groepsgesprek met acht mensen is niet hetzelfde als de optelsom van acht individuele diepte-interviews.

Groepsgesprekken zijn met name geschikt voor doelgroepenonderzoek waarbij opinies, associaties, belevingen, bindingen en barrières onder de doelgroep worden achterhaald. Daarnaast kunnen groepsgesprekken goede input leveren voor conceptontwikkeling, bijvoorbeeld door middel van het toetsen van ideeën.

Het groepsinterview stimuleert de deelnemers, er worden uitspraken gedaan en er wordt op gereageerd. Het is minder een eenzijdig proces tussen interviewer en geïnterviewde. Door de aanwezigheid van anderen kan men meningen delen, vergelijken of juist van mening verschillen. Ook de hoeveelheid informatie is groter.

Bijlage 11

Vijf geïnterviewden kunnen samen meer informatie geven dan één. De opinie van een groep is meestal meer representatief van de mening van het individu. Er ontstaat gedurende het gesprek vaak een vorm van consensus. Er ontstaat duidelijkheid over welke meningen gedeeld worden en welke niet. Ook bij het groepsinterview geldt dat het thema voor de groep voldoende concreet moet zijn en belangrijk gevonden wordt.

Het groepsinterview leent zich niet voor vertrouwelijke en persoonlijke zaken. Bij het kiezen van het thema moet u rekening houden met privacy. Daarom is de samenstelling van een groep erg belangrijk. Er kunnen bijvoorbeeld spanningen zijn tussen sommige deelnemers, hetgeen het resultaat van het interview kan beïnvloeden. De samenstelling dient voldoende homogeen te zijn: met moet in staat zijn elkaar te begrijpen en ongeveer op hetzelfde 'niveau' praten.

Aandachtspunten voor groeps gesprekken

Een interview kost tijd, energie en ook nog geld. Waarom doet een medewerker er eigenlijk aan mee? De interviews moeten daarom niet alleen maar tijd en energie te kosten, maar ook iets opleveren voor de medewerkers die eraan mee doen. Maak daarom duidelijk wat het doel is van uw onderzoek en wat met de onderzoeksresultaten wordt gedaan.

1. Gehoord worden

In een groep wil iedereen gehoord worden. Zorg dat iedereen ruimte krijgt om iets te zeggen en dat op zijn inbreng ingegaan wordt. Dat kunt u doen door door te vragen of andere medewerkers te vragen of zij zich herkennen in hetgeen is gezegd.

2. Beamen van de doelstelling

Door deelname aan het project hebben medewerkers het gevoel bij te dragen aan een belangrijke zaak. In veel gevallen zullen zij ook suggesties doen ter verbetering van de arbeidsverhoudingen.

3. Waardering

De waardering voor de deskundigheid van de geïnterviewde speelt een belangrijke rol. Tijdens de interviews is het dan ook belangrijk dat medewerkers een actieve rol krijgen en de onderzoeker de medewerkers als 'ervaringsdeskundige' benaderd.

4. Aandacht

Besteed aandacht aan mensen, kom op uw medewerkers over dat u oprecht geïnteresseerd bent in hun persoonlijke bijdrage aan het gesprek. Dat doet u niet alleen door vragen te stellen en het gesprek aan te houden (verbaal), maar ook door non verbaal signalen te geven dat u 'een en al oor bent'.

5. Verheldering

Als interviewer houdt u de geïnterviewde een spiegel voor, doordat u onbewuste zaken bewust maakt door ernaar te vragen. Het gesprek is voor de groep vaak een verheldering van wat precies de kernpunten en hun ervaringen zijn. Let op dat u de groep bij het onderwerp en dat groep niet onnodig of te ver afdwaalt van het gespreksonderwerp.

6. Verslag

U kunt het gesprek uitwerken in een verslag voor de medewerkers die hebben mee gedaan aan het gesprek. Zo heeft u niet alleen voor uzelf helder wat de kernpunten zijn van het gesprek, maar weten ook zij wat er gezegd is.

Verzamelen van data

Aan de hand van de vragenlijst (waar u de topics of onderwerpen op heeft staan die u tijdens het semi gestructureerde interview aan de orde wilt laten komen) kunt u zelf of iemand anders die met u mee gaat naar het gesprek, aantekeningen maken. Indien u iemand anders kunt laten notuleren, is er meer ruimte om citaten echt op te nemen zoals ze zijn gezegd. Vooral bij een groep is een tweede onderzoeker of notulist erg handig. U hoeft zich dan alleen te richten op de personen met wie u in gesprek bent en de onderwerpen die tijdens het gesprek aan bod moeten komen. U bent dan de

Bijlage 11

gespreksleider en zorgt er voor dat er voldoende input komt van de deelnemers voor uw onderzoek. Tussendoor kan het geen kwaad als u uw collega onderzoeker vraagt welke gespreksonderwerpen nog niet voldoende aan bod zijn gekomen, zodat u daar nog met de groep over kunt doorpraten.

Een ander idee is om het overleg op te nemen door een video of voice recorder te gebruiken. Zo kunt u het overleg terugkijken of beluisteren en precies die informatie eruit halen die u nodig heeft voor uw onderzoek naar arbeidsverhoudingen. Het gebruik van opname apparatuur is vooral handig wanneer u als onderzoeker alleen bent, maar heel secuur data wilt vastleggen en gebruiken.

Vooraf bij een individueel interview is dit handig, omdat hiermee de setting van 1-1 gesprek gehandhaafd blijft. Zou er een tweede onderzoeker of notulist aanschuiven, dan geeft dat al snel een andere dynamiek tijdens het interview met het mogelijk gevolg dat het gesprek anders verloopt.

Ook voor het 1-1 gesprek geldt dat u zichzelf tussendoor wat tijd moet gunnen om te kijken of u alle gespreksonderwerpen de revue heeft laten passeren. Zo geven deze pauzes of stiltes u de gelegenheid om stil te staan bij wat is gezegd en waar u nog verder over door zou willen praten. Deze pauzes geven ook

de geïnterviewde tijd om even stil te staan bij wat hij heeft verteld en waar hij nog meer over zou willen vertellen. Anders dan veel mensen denken, zijn stiltes in gesprekken heel functioneel en dus zeker waardevol.

Uitwerken van data in hoofdlijnen

Na het (groeps)interview werkt u uw aantekeningen uit tot een gespreksverslag. Daarbij moet gezegd worden dat sommige onderzoekers het fijn vinden om dat direct na het interview te doen, zodat ze zich nog goed kunnen herinneren wat er is gezegd. Andere, daarentegen, wachten liever een klein aantal dagen, zodat ze even afstand kunnen nemen van het gesprek en daarna makkelijker de belangrijkste zaken uit het gesprek kunnen uitwerken. Probeer voor u zelf eens na te gaan wat het beste bij uw werkwijze past.

Wat in ieder geval belangrijk is dat u op schrift heeft wat de medewerkers tijdens de interviews hebben gezegd, zodat u straks bij het verwerken van de data in de rapportage fase uw data overzichtelijk heeft.