

Interviews via e-mail: goede basis voor een vertrouwelijke relatie?

Suzan van den Broek

Samenvatting

In dit artikel worden ervaringen met interviewen via e-mail besproken aan de hand van een onderzoek naar de ervaringen van patiënten met het e-consult. Of e-interviewing geschikt is, hangt vooral af van de vraagstelling. In dit geval heeft de anonimiteit en de bedenktijd die het e-mailinterview de respondent bood, geresulteerd in diepgaande data met betrekking tot het onderwerp.

Inleiding

Internettoepassingen voor gebruik in de gezondheidszorg worden van verschillende kanten gestimuleerd, omdat zij gezien worden als antwoorden op problemen van informatie-asymmetrie en beperkte middelen in de zorg (Anderson, Rainey & Eysenbach, 2003). De enorme toename van gebruik van internet in de gezondheidszorg vraagt om nader onderzoek naar de gevolgen hiervan voor de communicatie tussen arts en patiënt en hun onderlinge relatie. In dit artikel bespreek ik de methodologische overwegingen bij de opzet van een onderzoek naar ervaringen van patiënten en huisartsen met het gebruik van internet als informatiebron en met het e-consult. De centrale vraagstelling was hoe het e-consult bijdraagt aan patiëntgerichte zorgverlening. Binnen dit onderzoek is e-interviewing als methode gebruikt. In dit artikel worden de ervaringen met deze onderzoeksmethode besproken, waarbij de vraag centraal staat hoe e-interviewing bijdraagt aan een vertrouwelijke relatie tussen onderzoeker en onderzochte.

Achtergrond van het onderzoek

Bij de start van mijn onderzoek gingen mijn eerste gedachten uit naar het face-to-face interviewen van respondenten. In eerste instantie zocht ik huisartsen die e-consult aanbieden om bij hen een interview af te nemen en tevens in contact te komen met patiënten. Vanwege het schaarse aantal huisartsen dat actief is op dit gebied, liep dit spoor vrij snel dood. Tijdens mijn zoektocht naar huisartsen kwam ik op de website van 'de E-maildokter' terecht. De E-maildokter is een huisarts, die een groot deel van zijn contact met patiënten via het internet laat verlopen. Iedereen die een klacht of vraag heeft, kan hem via zijn website een e-mail sturen. Daarop antwoordt de E-maildokter telefonisch of desgewenst via e-mail. Een persoonlijk face-to-face consult behoort ook tot de mogelijkheden. Ik heb de E-maildokter gevraagd of hij mee wilde werken aan mijn onderzoek en hij reageerde hierop positief, waardoor ik hem door middel van een digitale vragenlijst heb kunnen interviewen. Tevens heeft hij me in contact gebracht met een aantal patiënten. Ik kon echter alleen via e-mail in contact komen met deze personen, waardoor het inzetten van een ander type interview dan het geplande face-to-face noodzakelijk was. Na

het bestuderen van literatuur op het gebied van e-interviewing besloot ik het aanbod van de Emaildokter aan te nemen en hierbij te exploreren wat de gevolgen zijn van het gebruik van e-interviewing in de praktijk.

De Emaildokter heeft mijn oproep tot deelname aan mijn onderzoek *at random* naar twintig contactpersonen uit zijn adresboek ge-e-maild. Wanneer zij bereid waren tot deelname, konden zij mij een e-mail sturen. Negen respondenten bevestigden hun deelname, waarna het e-interview gestart kon worden. Daarnaast ben ik via een huisartspraktijk in contact gekomen met nog twaalf patiënten die nog nooit gebruik hebben gemaakt van een zorggerelateerd e-consult. Deze personen waren wel actief online en ik heb hen ook opgenomen als respondent.

Alle interviews zijn begonnen met het afnemen van een digitale vragenlijst. Eerst is naar een aantal achtergrondkenmerken van de respondenten gevraagd, zoals geslacht en leeftijdscategorie. Vervolgens is hoofdzakelijk met open vragen ingegaan op de beide onderwerpen (e-consult en het zelfstandig zoeken naar informatie op internet). Omdat deze vragen voor iedere respondent gelijk waren, was het mogelijk deze via een webenquête te stellen. Om dieper in te gaan op de antwoorden was echter een aanvullende techniek nodig – het e-interview. Wanneer respondenten ermee akkoord gingen dat ik hen zou benaderen op basis van hun antwoorden, konden zij aan het einde van de vragenlijst hun e-mailadres achterlaten. Zes respondenten hebben hiermee ingestemd en via open vragen ben ik met hen dieper het onderzoeksonderwerp ingedoken. Ik stuurde hen maximaal vier open vragen per e-mail, waarin ik doorvroeg op een specifiek antwoord dat zij eerder gegeven hadden. Met vijf van de zes respondenten heb ik meer dan vier keer via e-mail contact gehad.

Het e-interview vergeleken met de face-to-face methode

Bampton en Cowton (2002) geven aan dat een e-interview voor een groot deel dezelfde sterke en zwakke kanten kent als een face-to-face interview, in vergelijking met andere kwalitatieve onderzoeksmethoden zoals participerende observatie. In deze paragraaf bespreek ik twee belangrijke contextuele aspecten van e-interviewing: verschuiving in plaats en verschuiving in tijd. Bij beide laat ik zowel voordelen als nadelen zien in verband met de rol van anonimiteit in een e-interview en de noodzaak voor de onderzoeker om een vertrouwelijke interviewomgeving te creëren. Daarnaast laat ik zien wat deze twee aspecten betekenen voor de algemene kwaliteitsbewaking van het onderzoek. Tot slot bespreek ik een verrassend aspect van e-interviewing dat ik als onderzoeker bij aanvang van dit project niet had verwacht.

Verschuiving in plaats en het creëren van een vertrouwde omgeving

Alhoewel het e-interview qua sterktes en zwaktes vergelijkbaar is met de face-to-face methode, zijn er ook significante verschillen te benoemen. Zo is er bij het e-interview sprake van verschuiving in plaats, omdat interactie plaatsvindt op afstand. De interviewer en respondent zitten niet bij elkaar in dezelfde ruimte, zoals bij face-to-face interviews, maar kunnen bij wijze van spreken aan de andere kant van de wereld verblijven. Daarbij kunnen zowel de respondent als de interviewer meer anoniem blijven dan bij een face-

to-face interview, door bijvoorbeeld speciaal een e-mailadres te nemen voor het onderzoek (Bampton & Cowton, 2002). Naar mijn mening was deze anonimiteit van toegevoegde waarde voor mijn onderzoek. Ik merkte namelijk dat verschillende respondenten via e-mail spraken over onderwerpen waarvoor zij zich schaamden (bijvoorbeeld potentieverhogende medicatie) of mij erg persoonlijke informatie vertelden (jeugdtrauma's). Dit kan liggen aan het feit dat de respondenten door de afwezigheid van de interviewer minder snel schaamtegevoelens hadden, waardoor zij meer 'open' konden zijn in het beantwoorden van vragen.

Bij gevoelige onderwerpen had ik het idee dat ik vergelijkbare informatie niet verkregen zou hebben in een face-to-face interview, terwijl deze informatie wél waardevol was voor de vraagstelling van het onderzoek. Natuurlijk heb ik deze informatie niet na het eerste of tweede contact verkregen. Naarmate ik vaker met respondenten contact gehad had, werden zij steeds persoonlijker. Kivits (2005: 47) geeft ook aan dat lange termijn betrokkenheid van zowel de interviewer als de respondent nodig is voor het opbouwen van een persoonlijke relatie. Dit is volgens Kivits essentieel voor het verkrijgen van 'in-depth data': 'the key to a successful qualitative interview is the maintenance of rapport over time' (Kivits 2005: 47).

Om een dergelijk 'rapport' in een persoonlijke relatie op te kunnen bouwen is het, naast lange termijn betrokkenheid, van groot belang een vertrouwelijke omgeving te creëren, waarin de respondent zich veilig genoeg voelt om vrij te praten over zijn ervaringen en gevoelens (Kivits, 2005: 38). In een verder anonieme setting vraagt het creëren van deze vertrouwelijke omgeving onder meer van de onderzoeker ook een bepaalde mate van openheid over zichzelf. Om persoonlijke informatie van de respondent te krijgen moet de onderzoeker bereid zijn zichzelf bloot te geven. Daarom heb ik informatie over mijn eigen achtergrond in de uitnodiging en op de website geplaatst. Bovendien eist deze vorm van interviewen van de onderzoeker bepaalde specifieke vaardigheden, zoals inschattingsvermogen. Bij een e-mailinterview moet de onderzoeker goed kunnen anticiperen op het juiste moment en de juiste wijze om deze informatie te vragen, alsmede hoe ver hij/zij kan gaan in het vertellen van iets persoonlijks over zichzelf. Ik heb het interview, zeker in het begin, zo zakelijk en professioneel mogelijk gehouden, om respondenten niet af te schrikken. Zoals gezegd wordt anonimiteit over het algemeen ervaren als een voordeel bij het online interviewen, dus wilde ik niet persoonlijker worden dan nodig was en heb daarom de vragen zo algemeen mogelijk gesteld. Gaandeweg merkte ik bij sommige reacties dat ik wat 'losser' en persoonlijker kon worden.

Het gebruik van e-interviewing betekent dat de onderzoeker bezig is met een oefening in het verkennen van grenzen. Als de grens tussen zakelijk en persoonlijk eenmaal is ontdekt, kan er getracht worden de grens te verleggen. In het opbouwen van een relatie via e-interviewing zien we dus dat een e-interview niet een eenmalige gebeurtenis is, maar eerder getypeerd kan worden als een *proces*. Als methode neemt deze vorm van interviewen een plek in tussen twee andere typen (face-to-face) interviews: herhaalde interviews en semi-gestructureerde interviews. Het eerstgenoemde type interview vereist herhaald contact tussen onderzoeker en respondent. Dit is echter vaak op een vooraf

besloten vast moment (bijvoorbeeld één keer per zoveel maanden) en de vragen blijven altijd dezelfde. Bij het tweede type interview is contact vaak eenmalig, maar kunnen de vragen worden aangepast naar gelang de situatie en de antwoorden van de respondent. E-interviewing bevindt zich daartussenin: er zijn herhaalde contactmomenten waarbij vragen aangepast worden opdat doorgevraagd kan worden op de gekregen antwoorden. Daarom beschouw ik e-interviewing als een proces, waarin een relatie wordt opgebouwd over een langere tijdsspanne en meerdere contactmomenten. De plaatsverschuiving die bij een e-interview plaatsvindt, maakt dit gemakkelijker te realiseren.

Verschuiving in tijd

Naast de verschuiving in plaats, is er bij een e-interview ook sprake van een verschuiving in tijd (Bampton & Cowton, 2002). De tijdsverschuiving ontstaat doordat de interactie tussen interviewer en respondent doorgaans asynchroon verloopt, wat wil zeggen dat er niet direct op elkaar gereageerd hoeft te worden. Groot voordeel hiervan is dat interviewers en respondenten met drukke agenda's geen tijdstip hoeven te vinden waarop zij beiden aan het interview kunnen deelnemen (Bampton & Cowton, 2002: 2-3). Dit zag ik ook terug in mijn onderzoek. Tijdens het uitwerken van de resultaten heb ik een aantal respondenten meerdere keren benaderd voor een verduidelijking of verdieping van hun antwoord. Vanuit praktisch oogpunt (agenda's, reistijd enz.) had ik dat in geval van de face-to-face methode niet zo vaak kunnen doen als nu.

Daarnaast geeft een e-interview zowel de respondent als de onderzoeker meer bedenktijd om een antwoord te vormen en te reflecteren (Bampton & Cowton, 2002: 2-3; Kivits, 2005: 47). Dat heb ik met betrekking tot doorvragen als positief ervaren. Door nooit meteen inhoudelijk te reageren op een e-mail kon ik het antwoord even op me in laten werken. Gedurende de dag vielen puzzelstukjes op zijn plaats en had ik een aantal nieuwe vragen, waardoor ik later op de dag een veel completere reactie terug kon geven. Ook bij de respondenten die ik meerdere malen benaderd heb, heb ik het idee dat de bedenktijd voor een antwoord belangrijk was. Ik kon namelijk steeds 'dieper' vragen en dus moeilijkere vragen stellen. De respondenten gaven soms ook aan dat zij het een moeilijke vraag vonden, maar kwamen toch 'schrijverwijze' met een antwoord. Door de bedenktijd krijgt de respondent de kans een weloverwogen antwoord te geven.

Een nadeel van een goed doordacht antwoord kan zijn dat spontane reacties uitblijven, terwijl juist dit soort antwoorden de basis kunnen vormen voor een rijkdom aan informatie. Echter, een goed overdacht, netjes geformuleerd en reflexief antwoord is niet per definitie minder valide dan een spontane reactie (Bampton & Cowton, 2002: 2).

Betrouwbaarheid en kwaliteit onderzoek

Ten opzichte van face-to-face interviews kent het e-interview diverse praktische voordelen die ontstaan uit de verschuiving in plaats en tijd. Zowel de interviewer als de respondent hebben baat bij de flexibiliteit die wordt gecreëerd doordat er niet direct op elkaar hoeft te worden gereageerd. Ook hoeft er geen transcript uitgewerkt te worden, aangezien in de e-mail het antwoord van de patiënt al op papier staat. De tijdsbesparing die dat ople-

vert, kan worden ingezet om méér en diepere informatie te verzamelen. Toch kunnen nog een paar kanttekeningen worden geplaatst bij het gebruik van e-interviewing als primaire methode in een kwalitatief onderzoek.

Alhoewel anonimiteit een voordeel kan zijn voor respondent en onderzoeker, zal de onderzoeker meer tijd en moeite moeten steken in het waarborgen van de betrouwbaarheid van de resultaten en dus de kwaliteit van het gehele onderzoek. De onderzoeker moet daarom gelijk aan het begin van een onderzoek aan een aantal praktische punten denken. Een nadeel van het anonieme e-interview is bijvoorbeeld dat het onzeker is of de respondent waaraan het interview gericht is, ook daadwerkelijk zelf de vragen beantwoordt (Bampton & Cowton, 2002). Dit risico heb ik proberen te beperken door de eerste vragen te stellen via een webenquête, waarvoor iedere respondent een eigen logincode en wachtwoord ontving. Vervolgens stelde ik de vragen via het verkregen e-mailadres.

Een ander kritiekpunt is dat een respondent tijdens het e-interview aanvullende informatie zou kunnen opzoeken om de vraag te beantwoorden. De onderzoeker weet dan niet óf en welke bronnen de respondent geraadpleegd heeft (Bampton & Cowton, 2002: 2-3). Ook dit kan de betrouwbaarheid van de data onder druk zetten. In mijn onderzoek heb ik echter voornamelijk naar ervaringen en meningen van de respondent gevraagd. Het antwoord op dergelijke vragen is in principe alleen te vinden bij de respondent zelf. E-interviewing stelt daarmee hoge eisen aan de vragen die gesteld gaan worden en de formulering hiervan. Wanneer bijvoorbeeld gevraagd zou worden naar kennis van feiten, is het risico op een 'vervuild antwoord' groter dan wanneer gevraagd wordt naar ervaringen. Met andere woorden: mogelijk zijn niet alle vragen geschikt om middels e-interviewing te stellen.

Een onverwacht element: verslavend!

Tijdens dit onderzoek merkte ik een onverwacht aspect van het e-mailcontact dat ik had met mijn respondenten. De drempel tot het versturen van nog een e-mail is vele malen lager dan het bezoeken van een respondent, die mogelijk ook nog eens geografisch gezien ver weg is. Dit maakte voor mij ook dat ik als het ware verslaafd raakte aan mijn e-mail. Waar ik bij de face-to-face methode gestopt zou zijn met het verzamelen van informatie, kon ik nu een veel verdere verdieping van de antwoorden bereiken. De hoeveelheid informatie werd echter steeds groter, waardoor ik bijna door de bomen het bos niet meer zag. Het verwerken van de resultaten zou een onmogelijke opgave geworden zijn, wanneer ik niet van tevoren een duidelijke deadline had gesteld. Ik heb zodoende ook ervaren dat het e-interview een riskante manier van informatieverzameling voor de onderzoeker kan zijn.

Conclusie

Ten opzichte van de face-to-face methode resulteert e-interviewing in een verschuiving in plaats en tijd. De tijdsverschuiving maakt het mogelijk drukke agenda's te combineren en meer bedenktijd voor een vraag te nemen. Tegelijkertijd zorgt plaatsverschuiving voor anonimiteit, waardoor het creëren van een vertrouwde onderzoeksomgeving meer nadruk krijgt. Concreet betekent dit dat de onderzoeker meer zal moeten investeren in het opbou-

wen van een persoonlijke relatie. De respondent kan immers niet zien wie er aan de andere kant van het scherm zit en het kunnen zien van de gesprekspartner draagt nu eenmaal bij aan een gevoel van betrouwbaarheid. Eenmaal gebeurd kan deze vertrouwde omgeving, in combinatie met anonimiteit, leiden tot minder schaamtegevoelens bij gevoelige onderwerpen. Verschuiving in plaats en tijd kan in het voordeel van de onderzoeker werken omdat het de drempel tot het krijgen van een antwoord op gevoelige vragen, alsmede tot goed doordachte antwoorden op aanvullende vragen, verlaagt. Tegelijkertijd is het een nadeel dat de spontaniteit kan wegvallen en de onderzoeker nooit zeker weet wie de vragen aan het beantwoorden is.

Uit het voorgaande blijkt dat de specifieke voor- en nadelen die de methode van e-interviewing kenmerken, sterk bepalen of de techniek bij een onderzoeksvraagstelling past of niet. Voor mijn onderzoek bleek e-interviewing zeer geschikt. Voor het kiezen van deze e-interviewing in plaats van face-to-face interviews moet de onderzoeker de verschillende aspecten van deze methode en de bijbehorende gevolgen hiervan voor het onderzoek en het omgaan met de respondent zorgvuldig overwegen.

Literatuur

- Anderson, J.G., Rainey, M.R., Eysenbach, G. (2003). The impact of cyber health care on the physician-patient relationship. *Journal of Medical Systems*, 27(1), 67-84.
- Bampton, R. & Cowton, C.J. (2002). The E-Interview. *Forum: Qualitative Social Research*, 3(2).
- Kivits, J. (2005). Online interviewing and the research relationship. In: C. Hine (Ed.), *Virtual Methods: Issues in social research on the internet* (pp. 35-50). Oxford: Berg Publishers.