

Bedankt voor het downloaden van dit artikel. De artikelen uit de (online)tijdschriften van Uitgeverij Boom zijn auteursrechtelijk beschermd. U kunt er natuurlijk uit citeren (voorzien van een bronvermelding) maar voor reproductie in welke vorm dan ook moet toestemming aan de uitgever worden gevraagd.

Boom

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet van 1912 gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen of enig andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikelen 16h t/m 16m Auteurswet 1912 jo. Besluit van 27 november 2002, Stb 575, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht te Hoofddorp (postbus 3060, 2130 KB, www.reprorecht.nl) of contact op te nemen met de uitgever voor het treffen van een rechtstreekse regeling in de zin van art. 16l, vijfde lid, Auteurswet 1912.

Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten, postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.cedar.nl/pro).

No part of this book may be reproduced in any way whatsoever without the written permission of the publisher.

info@boomamsterdam.nl
www.boomuitgeversamsterdam.nl

In deze rubriek gaat het om verhalen over en/of reflecties op de ervaring met methodische, praktische, politieke, morele en wie weet esthetische problemen waar onderzoekers in de praktijk mee te maken krijgen. Redacteuren voor deze rubriek zijn Esther van Loon: e.vanloon@saxion.nl en Rik Wehrens: wehrens@bmg.eur.nl.

De Post-It[®]*-methode: betekenisvol en handzaam interviewen

Hartger Wassink**

Het interview is een van de meest gebruikte manieren van gegevensverzameling bij kwalitatief onderzoek. Toch is het interview een minder voor de hand liggende methode dan het lijkt. Het is helaas nog een veelvoorkomende valkuil dat een onderzoek wordt opgezet met een serie interviews, zonder dat van tevoren goed is nagedacht over hoe de gegevens uit de interviews op een valide en hanteerbare manier gaan leiden tot bruikbare conclusies.

Een kernpunt hierbij is de congruentie in de paradigmakeuze van de onderzoeker. Als bij het doen van interpretatief-beschrijvend onderzoek overwegingen uit meer toetsend-vergelijkend onderzoek worden gehanteerd, ontstaat er verwarring tijdens de gegevensverzameling en analyse. Vooral bij interpretatief onderzoek is het van belang interpretaties te kunnen verantwoorden op basis van inbreng van de onderzoeksdeelnemer. Als die verantwoording pas tijdens de analysefase aandacht krijgt, zijn er kansen gemist om de gegevens meer te verrijken. Om dergelijke interviews zowel meer betekenisvol als meer handzaam te maken, ontwikkelde ik daarom een methode die ik de Post-It-interviewmethode gedoopt heb. In dit artikel beschrijf ik deze methode en bespreek ik hoe je hiermee enkele belangrijke valkuilen van interviewonderzoek kunt omzeilen. Ik maak daarbij gebruik van de ervaringen van enkele gebruikers en geef een aantal overwegingen rond het gebruik van deze aanpak.

* 'Post-It' is een geregistreerde merknaam van het bedrijf 3M, vandaar de ®. Het is in de loop der jaren in het dagelijks spraakgebruik synoniem geworden voor 'zelfklevende memoblaadjes'. Vanwege deze alomtegenwoordigheid heb ik gekozen om de merknaam te gebruiken. Uiteraard kunnen voor de doeleinden van deze onderzoeksmethode allerlei typen en merken memoblaadjes worden gebruikt.

** Dr. Hartger Wassink is sociaal wetenschapper en werkt als coördinator van de NIVOZ Denktank bij Stichting NIVOZ te Driebergen. E-mail: h.wassink@nivoz.nl.

Valkuilen van interviews in kwalitatief onderzoek

Het gebruik van interviews als methode van gegevensverzameling is gebonden aan belangrijke voorwaarden, die bij de start van een onderzoek helaas niet altijd goed doordacht worden. Om op valide wijze de gegevens uit interviews te kunnen interpreteren, is het van belang al van tevoren goed de voorwaarden daarvoor te kennen. Als deze doordenking niet plaatsvindt, openbaren de problemen zich pas gaandeweg het onderzoek, als de eerste interviews gehouden zijn, of zelfs pas bij de analyse ervan. Dan blijken er zich dilemma's van praktische aard voor te doen (uitwerking en analyse blijken veel meer tijd te kosten dan gedacht) en van methodologische aard (de validiteit en betrouwbaarheid van de interviews blijken lastig te bepalen). Op een aantal van deze dilemma's wil ik kort ingaan.

Een eerste dilemma, dat bijvoorbeeld David Silverman (2013) aan de orde stelt, is of je de gegevens waarnaar je op zoek bent, wel kunt krijgen via een interview. Is een interview een betrouwbaar verslag van een bepaalde ervaring, of moeten we het beschouwen als een *interpretatie van die ervaring* door de geïnterviewde op het moment van het interview? Of, nog een stap verder, is het een *gedeelde interpretatie* van de geïnterviewde en de interviewer, als artefact van het gesprek? Alle drie zijn plausibel, maar het is van belang om vooraf expliciet te zijn over de keuze je maakt, en op basis van welke (epistemologische en methodologische) uitgangspunten.

Dit hangt samen met de manier waarop het interview wordt uitgevoerd. Dit is een tweede dilemma. Niet vergeten moet worden dat het interview een onderzoeksinstrument is, en in die zin een 'door de onderzoeker gecontroleerde situatie' moet zijn (De Lange, Schuman & Montesano Montessori, 2010). Maar met welke technieken en structuren de onderzoeker dat gesprek kan 'controleren', wordt doorgaans maar weinig besproken. Silverman (2013) maakt onderscheid tussen 'naturalistisch' onderzoek, dat het interview beschouwt als een bron van zo feitelijk mogelijk materiaal, en 'constructionistisch' onderzoek, dat het uitvoeren en verslagleggen van het interview beschouwt als een gezamenlijke constructie door interviewer en geïnterviewde. Welke keuze gemaakt wordt, is van groot belang om te bepalen wat geldt als valide met betrekking tot de conclusies.

Een derde onderbelicht dilemma hangt hiermee samen. Dat heeft betrekking op de verwerking en analyse van het interviewmateriaal. Het letterlijk uitwerken, analyseren en terugkoppelen in de vorm van een 'member check' kost veel tijd. Als het interview beschouwd wordt als een zo veel mogelijk feitelijke bron van informatie, dan is de vraag hoe betrouwbaar de *member check* nog is, als dit pas na een paar weken gebeurt. Het is voor mensen bijzonder moeilijk zich letterlijk te herinneren wat ze gezegd hebben, en de kans is klein dat ze na verloop van tijd nog exact dezelfde betekenis aan die woorden verbinden. De mate waarin dit problematisch is, hangt uiteraard sterk af van hoe het interview is opgezet en is verlopen. Is het meer of minder gestructureerd, en is het meer of minder gericht op beschrijving of op ervaring? Hoe opener, hoe meer gericht op ervaring, hoe groter de kans dat inzichten en betekenissen variëren van moment tot moment. Het interview zelf, en de member check, zijn daarbij van invloed op de opvattingen van de respondent.

Daarmee komen we op een vierde dilemma. Interviews worden vaak ingezet als instrument bij thema's die diverse facetten kennen, die niet makkelijk eenduidig

geïnterpreteerd kunnen worden. De geïnterviewden zelf weten in zo'n geval vaak ook nog niet goed wat hun opvatting precies is. In dat geval is er (soms impliciet) sprake van een constructionistisch onderzoeksperspectief, en is zowel het interview als de *member check* een interventie in het construeren van een narratief (Silverman, 2013; Webster & Mertova, 2007).

Onderzoekers die zich dat niet voldoende van tevoren realiseren, kunnen onverwacht voor de vraag komen staan of ze de *member check* (en zelfs het initiële interview) kunnen (en mogen) beschouwen als een element in het narratief dat geconstrueerd wordt, of dat ze het moeten behandelen als een 'neutrale' bron van objectieve informatie.

Deze dilemma's kunnen worden voorkomen door de opzet van tevoren beter te doordenken. Daarin zijn uiteraard het doel van het onderzoek en de daarvan afgeleide onderzoeksvraag cruciale uitgangspunten. Op het moment dat het onderzoek gericht is op een bepaalde maatschappelijke of ethische kwestie, waar de onderzoeker zicht op wil krijgen (De Lange et al., 2010), of waarin de onderzoeker de onderzochte zelf – als handelend subject – mede in wil betrekken (Ponte, 2012), dan is de interactie tussen interviewer en onderzochte, en de wijze waarop ze samen betekenis ('waarheid') construeren, onderdeel van het onderzoeksproces en verdient dit daarom expliciete aandacht (Webster & Mertova, 2007).

Vanuit het perspectief van meer interpretatief-beschrijvend onderzoek is het waar het gaat om interviews als methode juist interessant, en heel relevant, om na te gaan welke interpretatiestappen er worden gemaakt, zowel door interviewer als geïnterviewde. Dan zou het meer valide zijn om het voortschrijdend inzicht van de geïnterviewde, dat het resultaat is van het deelnemen aan het interview zelf, onderdeel te maken van de analyse. Zo beschouwd is het jammer als die interpretatiestap pas veel later na het interview zelf plaatsvindt. Om die reden heb ik gezocht naar een manier om het denkproces van de geïnterviewde al tijdens het initiële interview zelf te expliciteren en vast te leggen. Daarmee wordt ook die stap navolgbaar in het onderzoeksproces, wat bijdraagt aan de validiteit en betrouwbaarheid ervan (zie ook Akkerman, Admiraal, Brekelmans & Oost, 2008).

Interview als methode binnen interpretatief onderzoek: een alternatieve aanpak

De manier die ik ontwikkeld heb om bovenstaande dilemma's te ondervangen, heb ik de Post-It-interviewmethode gedoopt. De methode beoogt interviews zodanig structuur te geven, dat de interviewer op een natuurlijke manier regie kan houden op het proces. Ten tweede vindt een eerste interpretatieslag al plaats tijdens het interview. In die interpretatie is de geïnterviewde zelf aan zet. Zo wordt, ten derde, expliciet gemaakt wat de verhouding is tussen de initiële opvatting of beleving van de geïnterviewde, de secundaire interpretatie van de geïnterviewde, en de interpretatie (achteraf) van de onderzoeker.

De Post-It-interviewmethode is gebaseerd op de Rich Picture Methode (Monk & Howard, 1998). In deze methode worden interviews gestructureerd aan de hand

van een tekening of schema die tijdens het interview door de geïnterviewde zelf werden gemaakt. Zo'n schema wordt in de Post-It-methode opgebouwd uit zelfklevende notitieblaadjes: vandaar de naam 'Post-It'-methode.

Vorbereiding

Het interview wordt inhoudelijk voorbereid aan de hand van (uiteraard) de onderzoeksvraag en de fase in het onderzoeksproces. Wat betreft het proces worden van tevoren enkele momenten bepaald waarop het interview wordt stilgelegd voor reflectie en samenvatting door de geïnterviewde zelf. Deze momenten hangen idealiter samen met de deelvragen of -thema's binnen het interview. Het is van belang vooraf goed aan de geïnterviewde duidelijk te maken wat de werkwijze is, en op welke momenten de onderzoeker af en toe (noodzakelijkerwijs soms wat ruw) het gesprek gaat onderbreken. Deze onderbrekingen zijn nodig om de interpretatiestappen die de geïnterviewde maakt te expliciteren. Daarmee komen ze beschikbaar voor zowel interviewer als geïnterviewde zelf en kunnen ze weer aanleiding zijn tot nieuwe inhoudelijke reflectie. Een andere reden voor deze onderbreking heeft te maken met navolbaarheid, die bijdraagt aan de kwaliteit van het onderzoek.

Tijdens het interview

De geïnterviewde wordt gevraagd om op de momenten van onderbreking het interview tot dan toe samen te vatten in trefwoorden. Deze trefwoorden worden opgeschreven op zelfklevende notitieblaadjes. Hierbij is het van belang de geïnterviewde niet inhoudelijk te helpen, maar er wel voor te zorgen dat het samenvatten niet langer dan enkele minuten duurt. De interviewer mag enkele stimulerende, open vragen stellen om het denken op gang te brengen, en dient erop toe te zien dat er inderdaad slechts een of enkele trefwoorden per notitieblaadje worden opgeschreven. Aan het eind van het interview wordt de geïnterviewde gevraagd om de notitieblaadjes te ordenen, zodanig dat ze naar het idee van de geïnterviewde een goede weergave van het interview geven. Dat kan op verschillende manieren, daarover verderop meer.

Gegevens als opbrengst van het interview

Het interview heeft nu vier samenhangende gegevensbronnen opgeleverd:

- a. een schema van trefwoorden die *door de geïnterviewde* met elkaar in verband zijn gebracht;
- b. de mondelinge uitleg die de geïnterviewde daarbij geeft;
- c. de aantekeningen van de onderzoeker tijdens (en na) het interview; en
- d. uiteraard de opname (en eventueel uitwerking) van het totale interview.

Het schema van memoblaadjes, inclusief de uitleg van de geïnterviewde, kan het uitgangspunt vormen voor de analyse door de onderzoeker. De opname dient vooral als achtergrondinformatie en als bron voor specifieke citaten en hoeft niet per se volledig te worden uitgewerkt. Of dat wel of niet gebeurt, is afhankelijk van waar de onderzoeker het accent op wil leggen in de analyse. Is dat op de oorspronkelijke formuleringen in het verhaal van de geïnterviewde? Of is dat op de eigen conclu-

sies en trefwoorden die de geïnterviewde zelf trekt aan de hand van reflectie op het eigen verhaal? Hier is geen goed of fout, maar het is van belang dat het expliciet verantwoord wordt, waarbij (alweer) onderzoeksvraag, gekozen paradigma en theoretisch kader een belangrijke context vormen (zie ook Oost & Markenhof, 2010).

Lengte van het interview

Het interview heeft, net als bij andere semigestructureerde interviews, geen voorgeschreven lengte. Uit ervaring blijkt dat een tijdseenheid van 10-15 minuten, voordat er trefwoorden geschreven worden, een goede tijdspanne is. Dit is echter zeer afhankelijk van het onderwerp en de persoonlijkheid (en spreeknelheid!) van de geïnterviewde. Het is van belang om aan het eind van het interview minimaal 15 minuten over te houden voor de interpretatie van het schema door de interviewer.

Trefwoorden schrijven en ordenen

Hoe de trefwoorden op de plakbriefjes worden geordend tijdens het interview, is afhankelijk van de onderzoeksvraag. Het is belangrijk om de geïnterviewde hierbij te begeleiden bij de vorm (en niet bij de inhoud!). Soms hebben deelnemers de neiging diverse trefwoorden of hele zinnen op de briefjes te schrijven. Daarmee leggen ze al verbanden of ordeningen op een briefje vast, waarmee de reflectie aan het eind onnodig wordt gestuurd. Het moet dus om slechts één of twee trefwoorden per memoblaadje gaan. Het ordenen gebeurt het handigst op een A3- of A2-vel, zodat de onderzoeker het schema na afloop mee kan nemen. Mogelijkheden voor het aanbrengen van ordening of verbanden zijn:

- naar prioriteit (het belangrijkste bovenaan);
- naar cluster (wat hoort bij elkaar?);
- naar beïnvloeding (hoe is de ene factor van invloed op de andere?);
- een andere manier, die beter bij de onderzoeksvraag past.

Tussen de memoblaadjes kunnen ook pijlen of lijnen worden getrokken. Dit is een keuze die de onderzoeker kan maken, afhankelijk van de onderzoeksvraag.

De toelichting op het schema

De interviewer zorgt er aan het eind van het interview voor dat het schema dat zo ontstaan is, zo volledig mogelijk toegelicht wordt door de geïnterviewde. De interviewer maakt hier precieze aantekeningen van. Dit is een belangrijke stap, waar voldoende tijd voor genomen moet worden: minstens 15 minuten, als het kan langer. Dit lijkt tijdrovend, maar is juist de stap die veel tijd kan besparen als eerste analyseronde. En omdat de geïnterviewde zelf aan het woord is, zit hier de belangrijkste verhoging van de validiteit ten opzichte van gangbare werkwijzen. Het wordt op deze manier precies navolgbaar hoe de interpretatie van de geïnterviewde zelf zich onderscheidt van die van de interviewer. In een meer gangbare manier van het voorleggen van een eerste analyse bij de member check is minder goed te scheiden welke analyse van de onderzoeker is, en in hoeverre de geïnterviewde zelf wellicht tot een andere analyse gekomen zou zijn. Met het uitvoeren van deze eigen analyse door de geïnterviewde tijdens het interview is er een duidelijke scheiding met het analyseproces door de onderzoeker daarna.

Van het schema wordt tot slot een foto gemaakt die gebruikt wordt voor de analyse. Uiteraard blijft er nog ruimte voor aanvullende analyses en toevoegingen, net zoals bij gangbare vormen van interviewen gebruikelijk is. Of en in hoeverre hier gebruik van wordt gemaakt, hangt zowel af van theoretische en methodologische overwegingen, als van praktische mogelijkheden.

Reacties van gebruikers

Ik heb geen systematisch onderzoek gedaan naar het gebruik van de methode. Wel heb ik ten behoeve van dit artikel een beperkte peiling gedaan onder enkele onderzoekers die de methode hebben toegepast. Uit de reacties komt het volgende naar voren.

Wat betreft de voordelen van de methode wordt genoemd dat het relatief snel leidt tot een scala aan kernachtig geformuleerde antwoorden, vanuit het perspectief van de geïnterviewde. De interpretatie, die samen met de geïnterviewde wordt gedaan, helpt om beter tot de essentie van antwoorden te komen. Het niet langer helemaal uitwerken wordt ook gewaardeerd, hoewel een opname onmisbaar blijft om stukken terug te luisteren. Tot slot is genoemd dat het vooral voor minder ervaren interviewers een goed hulpmiddel is om structuur in het gesprek te houden. Daar staat tegenover dat het enige oefening vergt om op een soepele manier het interview te kunnen onderbreken, en zowel op inhoud als op proces het interview te kunnen regisseren.

De gebruikers noemen ook aandachtspunten. Het werken met de methode vergt enige oefening om ervoor te zorgen dat de werkwijze de inhoud van het gesprek niet gaat overheersen. De onderbrekingen halen de vaart uit het gesprek, waardoor het minder natuurlijk verloopt. Heel belangrijk wordt gevonden om een foto te maken van het schema met de post-its, en om dit snel na affloop uit te werken. De 'korte krabbels' geven na verloop van tijd te weinig houvast om een goede analyse te maken, ook al omdat datgene wat gezegd wordt, niet altijd overeenkomt met wat er opgeschreven is.

Een laatste aandachtspunt dat naar voren komt uit de peiling, is dat het interview in de ervaring van gebruikers wat meer tijd nodig heeft dan gedacht.

Afgaande op de reacties lijkt het erop dat het interview vooral geschikt is in beschrijvend-interpretatief onderzoek, waar vooraf al enige structuur in thema's of vragen aan te brengen is. Voor een zuiver exploratief interview, waarin het van belang is om de respondent voor langere tijd vrij uit te laten praten, en open in te kunnen gaan op thema's die zich gaandeweg voordoen, lijkt het minder geschikt, omdat het gesprek daarvoor te vaak onderbroken wordt. Ten tweede is het interview bij uitstek geschikt voor onderzoeken in het kritisch-emancipatoire paradigma, waarin de onderzoeker vanuit gezamenlijkheid met de onderzochte(n) een narratief co-construeert (De Lange et al., 2010; Webster & Mertova, 2007).

Praktisch gezien is een belangrijke voorwaarde dat er minimaal twee uur uitgetrokken wordt voor het interview. Dit is logisch, omdat circa een kwart tot een derde van de tijd nu opgaat aan het noteren en bespreken van de post-its, maar het kan wel een drempel zijn voor respondenten om deel te nemen aan het interview. De extra tijdsinvestering tijdens het interview levert weer tijdswinst op in de analyse-

fase. Dit is zeker de moeite waard, als de uiteindelijke data meer betrouwbaar en valide zijn.

Voor de deelnemers is er daarnaast de meerwaarde dat de belangrijkste opbrengsten uit het interview onmiddellijk teruggekoppeld worden. Dit 'directe resultaat' en het nieuwe inzicht dat dit kan opleveren, worden door deelnemers zeer gewaardeerd.

Tot slot

Het belangrijkste voordeel van de methode is dat het de validiteit van het interview vergroot: het zorgt ervoor dat de geïnterviewde nog tijdens het interview reflecteert op datgene wat aan de orde is geweest. De geïnterviewde checkt zijn eigen uitspraken en vat deze samen. Daarmee zal de analyse beter het verhaal van de geïnterviewde weergeven, waardoor de resultaten en conclusies betekenisvoller kunnen zijn.

Een tweede voordeel van deze methode is dat de betrouwbaarheid vergroot wordt. De geïnterviewde heeft de gelegenheid om fouten in zijn eigen verhaal te herstellen, en extra, aanvullende informatie en inzichten te delen die pas in tweede instantie bij hem opkomen. Ten derde ervaart de geïnterviewde zelf resultaat van het interview. Het maakt het interview een meer waardevolle ervaring voor de geïnterviewde. Hij voelt zich bovendien serieus genomen door de actieve betrokkenheid in het onderzoek.

Naast deze inhoudelijke voordelen zijn de belangrijkste praktische voordelen dat de interviewer een extra instrument heeft om het interview structuur te geven. Vaak is het bij open interviews moeilijk om de geïnterviewde te onderbreken of op een ander spoor te zetten. Tot slot is de winst in tijd een belangrijk voordeel, doordat er minder hoeft te worden uitgewerkt, en de eerste analyseronde al in het interview zelf heeft plaatsgevonden.

Als deze interviewmethode aansluit op de omstandigheden in het onderzoek, en als er voldoende aandacht wordt geschonken aan enige oefening vooraf, dan lijkt de Post-It-methode een heel betekenisvol en handzaam alternatief voor gangbare, meer 'open' interviewtechnieken.

Literatuur

- Akkerman, S., Admiraal, W., Brekelmans, M., & Oost, H. (2008). Auditing quality of research in social sciences. *Quality & Quantity*, 42(2), 257-274.
- Lange, R. de, Schuman, H., & Montesano Montessori, N. (2010). *Praktijkgericht onderzoek voor reflectieve professionals*. Antwerpen/Apeldoorn: Garant.
- Monk, A., & Howard, S. (1998). The rich picture: A tool for reasoning about work context. *Interactions*, 21-30.
- Oost, H., & Markenhof, A. (2010). *Een onderzoek voorbereiden*. Amersfoort: Thieme Meulenhoff.
- Ponte, P. (2012). *Onderwijs en onderzoek van eigen makelij: Onderzoek met en door leraren*. Den Haag: Boom Lemma.

- Silverman, D. (2013). *Doing qualitative research: A practical handbook*. Los Angeles: SAGE Publications.
- Webster, L., & Mertova, P. (2007). *Using Narrative Inquiry as a research method: An introduction to using critical event narrative analysis in research on learning and teaching*. New York: Routledge.