

Kwalitatief interviewen: kunst én kunde

JEANINE EVERS



3E DRUK

Boom



Kwalitatief interviewen: kunst én kunde

Kwalitatief interviewen: kunst én kunde

Jeanine Evers

Derde druk

Boom

+ Online leeromgeving

Met onderstaande unieke activeringscode krijg je via www.boomstudent.nl toegang tot de online leeromgeving. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de 3^e druk. Na activering van de code is de online leeromgeving twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken.

Opmaak binnenwerk: Textcetera, Den Haag

Omslagontwerp: Haagsblauw, Den Haag

© Jeanine Evers & Boom uitgevers Amsterdam, 2023

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet 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 enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-uvo.nl.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 9789024452606

ISBN 9789024452613 (e-book)

NUR 916

www.boomstudent.nl

www.boomhogeronderwijs.nl

Voorwoord

‘Interviewing assumes that we can understand the social world by listening to talk and interpreting what is said. Interpersonal skill is involved: we are familiar with the idea that some people are “good listeners”. Also a skill is being thoughtful about what one has heard. From a researcher’s perspective, this means being good at interpretation, drawing on an analytic sensitivity to see the theoretical in the empirical.’
(Fielding, 2003:XII)

Dit boek gaat over kwalitatief interviewen in theorie en in de praktijk. Waarom (nog) een boek over kwalitatief interviewen, zul je je afvragen. Mijn ervaring is dat het doen van kwalitatieve interviews vaak wordt onderschat. Het wordt te veel gelijkgesteld aan andere soorten – al dan niet professionele – gesprekken. Onderzoekers die zich op het kwalitatieve pad begeven, hebben behoefte aan zowel theoretische kennis als praktische tips. De bestaande literatuur kan grofweg worden onderverdeeld in literatuur waarin de nadruk vooral ligt op techniek (de kunde), of vooral op de improvisatie en *flow* (de kunst). Interviewen wordt dan ofwel een truc als je over de juiste technische bagage beschikt, of een meevoelend gesprek waarbij te weinig aandacht is voor de zakelijke kant ervan, namelijk dat je een probleemstelling hebt die beantwoord moet worden. Dit boek probeert dat via de indeling te ondervangen: een meer theoretisch georiënteerd deel I en een meer praktisch georiënteerd deel II. Het is het eerste boek in een tweeluik rond respectievelijk interviewen en analyseren. Deze derde druk is op verschillende punten geactualiseerd en met name online interviewen komt in deze druk uitgebreider aan bod dan in eerdere uitgaven van het boek.

Bij een voorwoord hoort een dankwoord. Allereerst dank ik Fijje de Boer voor het destijds meeschrijven aan deel I van de eerste druk. Ook de auteurs uit deel II dank ik voor het handhaven van hun bijdragen die in deze druk zijn geactualiseerd waar de auteur dat nodig achtte. De bijdragen van Ilja Maso en Ellis Jonker zijn daarbij postuum gehandhaafd. Ik dank Marijke Verhoeven, Niek van der Woude, Bettoko Kok en Dick Verboon voor hun feedback op het omslag.

Graag wil ik Marjolijn Voogel en Esther den Hollander van Boom uitgevers danken voor hun steun tijdens het herzieningsproces van deze derde druk. Dank ook aan Wardy Poelstra voor de tekstredactie en Jan Anton Brouwer voor de procesbegeleiding. Bianca Wesseling van Haagsblauw dank ik voor het ontwerpen van het nieuwe omslag.

Den Haag, voorjaar 2023

Jeanine Evers



Via boomstudent.nl kun je inloggen op de online leeromgeving bij dit boek. Daar vind je per hoofdstuk een of meerdere reflectie-opdrachten, links naar in het boek genoemde websites en een begrippentrainer.

Inhoud

Voorwoord	5
Deel I Theorie en praktijk van kwalitatief interviewen	11
1 Kwalitatief onderzoek, een korte inleiding	13
1.1 Inleiding	13
1.2 Wat is kwalitatief onderzoek?	15
1.3 Kenmerken van kwalitatief onderzoek	17
1.4 Kwalitatieve benaderingen: stromingen en methoden	20
1.5 Typen dataverzamelingsmethoden in kwalitatief onderzoek	27
1.6 Het ontwerp(en) van kwalitatief onderzoek	31
1.7 De rol en betekenis van reflectie in kwalitatief onderzoek	36
1.8 Conclusie: relatie tussen ontwerp en dataverzamelingsstrategie	38
2 Het kwalitatieve interview: kenmerken, typen en voorbereiding	41
2.1 Wat wordt onder kwalitatief interviewen verstaan?	41
2.2 Definitie van het kwalitatieve interview	44
2.3 Respondenten in soorten en maten	46
2.4 Interviewers in soorten en maten	47
2.5 Over exploratie, soorten interviews, vraagsoorten en benaderingswijzen	48
2.6 Het gebruik van conversatiehulpen	60
2.7 Overeenkomsten tussen kwalitatieve interviews	62
2.8 Reflectie op de kwaliteit van het interview	65
2.9 Het vinden en benaderen van de beoogde respondenten	69
2.10 Het plannen van je project	72
2.11 Balans tussen probleemstelling, ontwerp en techniek?	73
3 Het ontwerpen van een individueel interview	77
3.1 Wat wil je weten?	77
3.2 Wie zijn je beoogde respondenten?	79
3.3 Culturele versus thematische interviews	81
3.4 Vraagsoorten in je interview	83
3.5 Structureren via de interviewstijl: drie modellen	87
3.6 Elicitatietechnieken voor individuele interviews	90
3.7 Conversatiehulpen	92

3.8	Wie ben jij als interviewer?	93
3.9	De benaderingswijze: face-to-face of via online methoden?	97
3.10	Het plannen van je project	105
3.11	Zonder goede voorbereiding geen interview	107
4	Het uitvoeren van een individueel interview	109
4.1	Het belang van actief luisteren	109
4.2	Het toepassen van verschillende vraagsoorten	112
4.3	Interactiepatronen tijdens een kwalitatief interview	122
4.4	Welke wijze van structureren kies je?	127
4.5	Aandachtspunten bij het houden van een individueel interview	128
4.6	Fasering van een individueel interview	134
4.7	Technieken en flow in balans	137
5	Het ontwerpen van een focusgroep	141
5.1	Voor- en nadelen van focusgroepen	142
5.2	Welke informatie moet je focusgroep opleveren?	144
5.3	Hoe bepaal je de steekproef voor je focusgroepen?	145
5.4	Organisatie van focusgroepen	148
5.5	Elicitatietechnieken voor focusgroepen	151
5.6	Structureren van de focusgroep	154
5.7	Plannen van je project	159
5.8	Tot slot: overeenkomsten en verschillen tussen individuele interviews en focusgroepen	161
6	Het uitvoeren van een focusgroep	163
6.1	Organisatorische aspecten van focusgroeponderzoek	163
6.2	Het toepassen van verschillende vraagsoorten en interviewmodellen	166
6.3	Interactiepatronen tijdens een focusgroep	167
6.4	Structureren van de focusgroep	169
6.5	Aandachtspunten bij het leiden van een focusgroep	171
6.6	Fasering van een focusgroep	173
6.7	Organisatietalent en kunde om tot kunst te komen	176
7	De verwerking van kwalitatieve interviews	179
7.1	De registratie van het interview: opname of niet?	179
7.2	Anonimiseren van het transcript	182
7.3	Wijzen van transcriptie	184
7.4	Het bewaren van data	187
7.5	Het gebruik van software voor de analyse van kwalitatieve data	188
7.6	Techniek ter ondersteuning van de kunst	190

Deel II Over groepen respondenten en soorten interviews	193
Focusgroepen in marktonderzoek <i>Ad van Fessem</i>	195
Daders op vrije voeten <i>Frank van Gemert</i>	207
Vriendschap als leidraad <i>Ellis F. Jonker</i>	215
Het hermeneutische interview <i>Ilja Maso</i>	229
Het belang van de verhalen van Mars voor de kennis van Clio <i>Stef Scagliola</i>	237
Het elite-interview als sociale opgave <i>Nico A.A. Baakman</i>	253
Mensen met een verstandelijke beperking betrekken bij onderzoek <i>Hans R.Th. Kröber & Jeroen Zomerplaag</i>	265
Interviewen van ouderen <i>Jacomine de Lange</i>	275
'Secrets and lies': interviewervaringen met gesmokkelde migranten in Nederland <i>Ilse van Liempt</i>	283
Literatuur	293
Kernbegrippenlijst	309
Trefwoordenregister	319
Over de auteurs	325

Deel I

Theorie en praktijk van kwalitatief interviewen

JEANINE EVERS

Kwalitatief onderzoek, een korte inleiding

1

De inleiding bij dit hoofdstuk bespreekt de doelstelling en opzet van dit boek over kwalitatief interviewen. De rest van het hoofdstuk gaat over het doen van kwalitatief onderzoek: het ontwerpen ervan, de vormen van dataverzameling, de rol van reflectie, het gebruik van analysesoftware en de planning van het onderzoek.

1.1 Inleiding

De bestaande literatuur rond kwalitatief interviewen kan grofweg worden onderverdeeld in literatuur waarin de nadruk vooral ligt op de interviewtechniek (de kunde), of vooral op de improvisatie en *flow* (de kunst). Interviewen wordt dan ofwel een truc, als je over de juiste technische bagage beschikt, of een meevoelend gesprek waarbij te weinig aandacht is voor de zakelijke kant ervan, namelijk dat je een probleemstelling hebt die beantwoord moet worden. In mijn ervaring zijn beide kanten even wezenlijk voor het welslagen van een kwalitatief interview. Kwalitatief interviewen is een intermenselijk contact waarbij improvisatie – in de zin van inspelen op wat er gebeurt tussen jou en de respondent(en) – een belangrijke rol speelt.

Dit boek is het eerste uit een tweeluik over kwalitatieve onderzoeksmethoden en specifiek gericht op kwalitatief interviewen.¹ Het tweede boek gaat over kwalitatieve analyse² (Evers, 2015). De boeken hebben een speciale vorm. Het eerste deel van elk boek is door mijzelf geschreven en belicht meer de theoretische kant, aangevuld met praktische tips. Voor het tweede deel zijn diverse onderzoekers uitgenodigd om vanuit hun praktijkervaring een bijdrage te schrijven.

1 De eerste druk verscheen in 2007; in deze derde druk is vooral deel I op een aantal punten herzien of aangevuld. De bijdragen uit deel II zijn merendeels ongewijzigd overgenomen. De Engelstalige versie van deel I van het boek verscheen in 2012.

2 Zie ook https://www.boomhogeronderwijs.nl/product/100-3741_Kwalitatieve-analyse-kunst-en-kunde (link op online leeromgeving).

In het boek over kwalitatieve analyse betreft dat het gebruik van een bepaalde analysetechniek, -tactiek of -strategie; in dit boek gaat het om de keuze voor een bepaalde interviewsoort of een bepaald type respondent en de gevolgen daarvan voor het interview. Is deel I vooral instructief bedoeld voor gebruik binnen het hoger onderwijs en door onderzoekers die kwalitatief willen gaan interviewen, deel II laat een palet aan verschillende wijzen zien om met het kwalitatieve interview om te gaan.

Ik heb voor deze vorm gekozen vanuit de overtuiging dat kwalitatief onderzoek meer is dan alleen technieken toepassen; er komt ook heel wat creativiteit en reflectief vermogen van de onderzoeker aan te pas. Al te veel aanwijzingen door middel van uitgewerkte voorbeelden zouden dan eerder verlammend werken en je eigen creativiteit om in te spelen op het moment de das om kunnen doen. Je bent dan meer bezig met de 'rijtjes uit het boek' in plaats van 'in het moment aanwezig te zijn' met al je zintuigen.

Ik hoop met dit format je als lezer uit te dagen mee te denken met het boek en te groeien (door lezen en herlezen zoals gebruikelijk in de hermeneutische cirkel) in het begrijpen en duiden van wat kwalitatief interviewen nu werkelijk is en wat het zou kunnen betekenen in jouw onderzoekspraktijk. In mijn ervaring is methodische kennis iets wat groeit met de jaren, je gaat het langzaam beter begrijpen, doorgronden en daardoor anders toepassen.

Thema's in dit boek en doelgroepen

In deel I van het boek wordt, na een algemene inleiding rond kwalitatief onderzoek (dit hoofdstuk), allereerst het kwalitatieve interview als begrip verkend in hoofdstuk 2. Vervolgens gaat hoofdstuk 3 in op het ontwerpen van een individueel interview, waarna hoofdstuk 4 de uitvoering van het individuele interview belicht. In de daaropvolgende twee hoofdstukken wordt ingegaan op het interviewen in groepsverband: het ontwerpen van een focusgroep in hoofdstuk 5 en het uitvoeren ervan in hoofdstuk 6. Tot slot eindigt deel I met hoofdstuk 7, waarin de verwerking van interviews en het gebruik van analysesoftware uitgebreider wordt besproken.

In deel II worden eerst een aantal soorten interviews besproken. Zo schrijft Ad van Fessem over focusgroepen in marktonderzoek, Frank van Gemert over interviews tijdens criminologisch veldwerk, Ellis Jonker over biografische interviews met tienermeisjes, Ilja Maso over hermeneutische interviews en Stef Scagliola over *oral history*-interviews met veteranen. Vervolgens wordt ingegaan op het interviewen van bepaalde typen respondenten. Nico Baakman verhaalt over het interviewen van sociale elites, Hans Kröber en Jeroen Zomerplaag schrijven over het interviewen van mensen met een verstandelijke beperking, Jacomine de Lange gaat in op het interviewen van ouderen en Ilse van Liempt behandelt het interviewen van gesmokkelde migranten.

Het boek is geschikt voor docenten en studenten uit het hoger onderwijs, alsmede voor promovendi en onderzoekers in verschillende fasen van hun carrière.

Leeswijzer

Om de leesbaarheid van het boek te bevorderen is (extra theoretische) verdieping vaak in boxen en voetnoten te vinden. Deze verdieping kan eventueel overgeslagen worden. Omwille van de ruimte is bovendien niet heel diepgaand op allerlei zaken ingegaan. Het doel is niet een specialistische instructie voor een bepaald soort kwalitatief interview te geven, maar eerder een uitgebreide verkenning en beschrijving van de (on)mogelijkheden van kwalitatief interviewen.

1.2 Wat is kwalitatief onderzoek?

De reden om te beginnen met een introductie over kwalitatief onderzoek is eenvoudig. Kwalitatief interviewen vat ik op als een onderdeel van een kwalitatief onderzoeksproject, al dan niet binnen 'mixed methods'-onderzoek. Het is dan wel belangrijk te weten wat onder kwalitatief onderzoek te verstaan.

In de jaren negentig heeft kwalitatief onderzoek een grote vlucht genomen (Mulderij, 1999). Er zijn veel methodeboeken verschenen over kwalitatief onderzoek, vaak per discipline. Zo zijn er bijvoorbeeld methodeboeken over kwalitatief onderzoek in de antropologie (Atkinson et al., 2007; Schensul et al., 1999), verplegingswetenschap (Holloway & Wheeler, 2002), sociale wetenschappen (Beuving & De Vries, 2015; Creswell, 2007; Maso & Smaling, 2004), voor fysio- en ergotherapeuten (Whalley Hammell, Carpenter & Dyck, 2002) of voor psychologen (Mey & Mruck, 2010). Daarnaast zijn er boeken die een algemene inleiding bieden in de methodologie van sociaalwetenschappelijk onderzoek. Hierin worden zowel kwalitatieve als kwantitatieve onderzoeksmethoden besproken (Hesse-Biber, 2010; Poth, 2018). Bovendien zijn er inmiddels vele boeken verschenen over bepaalde methoden van kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld rond analyse (Bazeley, 2013; Evers, 2015; Grbich, 2007; Saldaña, 2013; Silverman, 2020), of het gebruik van software bij analyse (Bazeley & Jackson, 2014; DiGregorio & Davidson, 2008; Friesse, 2014; Silver & Lewins, 2014). In al deze boeken wordt geschreven over (onderdelen van) kwalitatief onderzoek, waarbij de auteurs meestal een eigen omschrijving hanteren. In de volgende box zijn een aantal van die omschrijvingen op alfabetische volgorde naar auteur weergegeven.

Definities van kwalitatief onderzoek

Beuving & De Vries (2015:24) beschrijven kwalitatief onderzoek als volgt: 'Naturalistic inquiry may be viewed as an art, as an intellectual craft, or as a collection of techniques (...) The idea of "pure" artistry (...) is an unfortunate myth, precisely because it obscures the role of learning, practicing, appropriating, exercising, fine-tuning, and combining the various competences that together make up a craft. Nor, on the other hand, is naturalistic inquiry (...) solely a matter of technique (...) In a narrow sense of the word, there may have been better observers than Whyte, better describers of cultural artefacts than Geertz; or better interviewers than Abu-Lughod. However, there were no better interpreters of *what is important* than they were. And their sense of what is important was based on their simultaneous mastery of *all* the various aspects of their craft: being aware of the literature in their discipline; intuiting a problematic without prematurely narrowing down the focus of their research; having the stamina to hang around for prolonged periods of time; establishing rapport with those studied, having casual conversations with them and interviewing them at length; being alert to the meaning of images and things (...); being able to make sense out of the sum total of all the sometimes confusing materials gathered; and (...) being able to write it all up.'

Bogdan en Knopp Biklen (2007:2), afkomstig uit het onderwijsonderzoek, vinden kwalitatief onderzoek een paraplueterm voor onderzoek met de volgende kenmerken: 'The data collected have been termed *soft*, that is rich in description of people, places, and conversations and not easily handled by statistical procedures. Research questions are not framed by operationalizing variables; rather, they are formulated to investigate topics in all their complexity, in context. While people conducting qualitative research develop focus as they collect data, they do not approach the research with specific questions to answer or hypotheses to test. They also are concerned with understanding behavior from the informant's own frame of reference. External causes are of secondary importance. They tend to collect their data through sustained contact with people in settings where subjects normally spend their time – classrooms, cafeteria's, teachers' lounges, dormitories, street corners.'

Creswell (2013:44) omschrijft kwalitatief onderzoek als volgt: 'Qualitative research begins with assumptions and the use of interpretive/theoretical frameworks that inform the study of research problems addressing the meaning individuals or groups ascribe to a social or human problem. To study this problem, qualitative researchers use an emerging qualitative approach to inquiry, the collection of data in a natural setting sensitive to the people and places under study, and data analysis that is both inductive and deductive and establishes patterns or themes. The final written report or presentation

includes the voices of participants, the reflexivity of the researcher, a complex description and interpretation of the problem, and its contribution to the literature or a call for change.'

Maso en Smaling (2004:9-10) zien kwalitatief onderzoek als 'een vorm van empirisch onderzoek, dat zich laat typeren aan de hand van de manier van informatie verzamelen, de onderzoeksopzet, het onderzoeksonderwerp, het soort analyse en de rol van de onderzoeker'. Kenmerken van kwalitatief onderzoek zijn volgens hen: (a) de informatieverzameling is open en flexibel, (b) de analyse werkt met alledaagse, natuurlijke taal, (c) in de onderzoeksopzet wisselen dataverzameling en -analyse elkaar typisch cyclisch-interactief af, (d) het onderzoeksonderwerp richt zich op alledaagse betekenisgeving en betekenisrelaties tussen verschijnselen. Daarbij zijn de betekenissen die mensen in hun interacties creëren belangrijk, en tot slot (e) zetten kwalitatieve onderzoekers zichzelf in om inzicht te krijgen in het leven van anderen.

Yin (2016:9) noemt vijf kenmerken van kwalitatief onderzoek: '1) Studying the meaning of people's lives, in their real-world roles; 2) Representing the views and perspectives of the people (...) in a study; 3) Explicitly attending to and accounting for real-world contextual conditions; 4) Contributing insights from existing or new concepts that may help to *explain* [cursief in origineel] social behaviour and thinking; 5) Acknowledging the potential relevance of multiple sources of evidence rather than relying on a single source alone.'

Zoals uit de box blijkt, zijn er nogal wat definities in omloop met verschillende accenten. In de volgende paragraaf worden daaruit een aantal overeenkomende kenmerken gedestilleerd.

1.3 Kenmerken van kwalitatief onderzoek

Uit de omschrijvingen hiervoor zijn een zestal kenmerken van kwalitatief onderzoek als gemeenschappelijke elementen te benoemen.

Directe waarneming in de natuurlijke situatie

In kwalitatief onderzoek worden de data in de natuurlijke situatie verzameld. De onderzoeker is geïnteresseerd in de natuurlijke omgeving van de respondenten, verblijft daar zo mogelijk voor langere tijd, bevindt zich onder hen en staat in direct contact met hen. Er is geen sprake van een laboratoriumsituatie, die de onderzoeker creëert, waarbij hij de omgeving controleert en probeert variabelen die het onderzoek kunnen beïnvloeden buiten de onderzoekscontext te houden.

De onderzoeker is nadrukkelijk aanwezig bij de dataverzameling

De onderzoeker verzamelt zelf de data, verblijft daarvoor eventueel langere tijd in het veld,³ observeert en interviewt respondenten en maakt daarbij een aantal keuzes rond wie worden geïnterviewd en waarover, en wat eventueel geobserveerd wordt en wanneer. Het gaat de onderzoeker daarbij niet om de hoeveelheid data; de onderzoeker is in het veld om te ‘leren’, om een nieuw terrein te betreden, om te begrijpen wat daar gebeurt, wat er zich afspeelt. De onderzoeker zuigt als het ware de informatie uit de lokale omgeving in zich op. Hij kan daarbij de rol van buitenstaander of juist van participant aannemen. Maar het gaat er altijd om dat de onderzoeker naar de omgeving toegaat die hij wil onderzoeken om deze – op welke wijze dan ook – te leren kennen.

De inductieve werkwijze prevaleert meestal

De informatie die uit het veld wordt verkregen, vormt de belangrijkste databron; het is het uitgangspunt voor de analyse die tot de bevindingen of resultaten leidt. De onderzoeker analyseert op transparante wijze de gegevens en dit kan tot een overzichtelijker beeld en interpretatie van de sociale werkelijkheid leiden. De onderzoeker kan tot een nieuwe en soms verregaand gereduceerde indeling van de data komen, tot een beschrijving van de sociale werkelijkheid in al haar diversiteit, of tot abstracties van de verzamelde informatie, wat eventueel leidt tot theorievorming. Dit wordt wel een inductieve werkwijze genoemd, dat wil zeggen de brede informatie – verzameld in het veld – vormt de basis om tot een specifiek beeld te komen, met een daarbij passende indeling of kerncategorie (Coffey & Atkinson, 1996). Inductie op deze wijze vormgegeven is vooral bekend geworden vanuit de gefundeerde theoriebenadering (GT), waarbij het ontwikkelde begrippenkader met behulp van nieuw verzamelde data wordt getoetst. Deze werkwijze wordt ook wel *constant comparison* of constante vergelijking genoemd. Zij is tegengesteld aan de deductieve methode, waarbij de onderzoeker uitgaat van een geformuleerde theorie, hypothesen naar aanleiding daarvan opstelt, daarbij passende data verzamelt en verifieert of deze data de theorie al dan niet bevestigen. Hiermee is niet gezegd dat de deductieve werkwijze in kwalitatief onderzoek niet wordt toegepast bij het ontwerp; vergelijk de kaderanalyse (Maso & Smaling, 2004).

Het perspectief van de respondenten staat centraal

In het onderzoek wordt geprobeerd zicht te krijgen op betekenissen die respondenten aan hun omgeving geven of die zij hanteren. Respondenten kunnen verschillende of tegenstrijdige perspectieven hebben of perspectieven die onbekend zijn voor de onderzoeker. De onderzoeker is geïnteresseerd in deze ‘binnenwereld’, de eigen betekenissen van de respondent (ook wel het ‘emic’

3 Dit is typisch voor etnografisch onderzoek, waarbij de onderzoeker meest langere tijd in de omgeving verblijft van diegenen die onderzocht worden, ook wel bekend als ‘veldwerk’.

perspectief genoemd). Om deze binnenwereld te leren kennen plaatst de onderzoeker het eigen perspectief tussen haakjes (*bracketing*⁴).

Holistische of contextuele benadering

De onderzoeker is geïnteresseerd in de hele context van de respondent, met andere woorden hoe het onderwerp van onderzoek de ervaringen van de respondent en diens beleving van de ervaringen kleurt. In een onderzoek naar ziekte gaat het dan bijvoorbeeld om hoe de aandoening wordt ervaren in relatie tot alle aspecten van het leven waarop de ziekte van invloed is, bijvoorbeeld hoe de aandoening het dagelijks leven heeft veranderd, wat de respondent deed voordat de aandoening er was en wat men nu nog kan, of er een andere identiteit is ontstaan, hoe de relatie met de partner nu is, hoe de respondent afhankelijkheid van anderen ervaart of hoe naar de toekomst wordt gekeken.

Onderzoeksresultaten vaak in verhalende vorm

De onderzoeker legt in de weergave van de resultaten zowel nadruk op patronen als op verschillen, begrippen, thema's, betekenissen, perspectieven of strategieën van de respondenten. Vaak worden daarbij citaten uit interviews ter illustratie gebruikt. Het gaat daarbij niet om een weergave in termen van aantallen, percentages of statistische verbanden, maar om een rapportage in verhalende vorm. De resultaten geven gedetailleerd en overzichtelijk een beeld van de werkelijkheid zoals deze in het veld wordt aangetroffen, waarbij recht wordt gedaan aan de complexiteit daarvan.

Een voorbeeld van hoe dat in onderzoek zou kunnen uitpakken: 'De respondenten hanteren verschillende definities van "duur" als ze over hun aankopen spreken. Wat zij "duur" vinden, hangt samen met de wijze waarop zij hun uitgavenpatroon beschrijven.' De onderzoeker probeert dit vervolgens te relateren aan een theorie of te plaatsen ten opzichte van ander onderzoek over dat onderwerp. Tot slot probeert de onderzoeker ook de betekenis van het resultaat weer te geven in relatie tot het doel van het onderzoek. Stel dat in dit onderzoek het doel was om te achterhalen wat maakt dat mensen hun financiële situatie zó overschatten dat ze meer schulden hebben dan ze ooit kunnen afbetalen. Dan is het hiervoor beschreven resultaat over verschillende definities van 'duur' mogelijk zeer relevant voor schuldhulpverleners. Zij zouden dit concept 'duur' als vertrekpunt kunnen nemen bij hun werk met cliënten om specifieke aspecten van hun aankoopgedrag bespreekbaar te maken.

Naast de hiervoor genoemde kenmerken wordt een kwalitatief onderzoek meestal ook gestuurd door een wetenschapsopvatting, die als uitgangspunt dient voor het stellen van een bepaald soort vragen en de wijze waarop ze

4 Dit begrip komt uit de fenomenologie, en staat voor het 'tussen haakjes' plaatsen van je eigen ervaring, m.a.w. je probeert om je eigen voorkennis en vooroordelen te parkeren om zo op onbevangen wijze de ervaring van de respondent te kunnen achterhalen.

beantwoord worden. Op dit aspect, dat hoort bij de epistemologie of wetenschapsfilosofie, gaat de volgende paragraaf in door een aantal benaderingen in kwalitatief onderzoek kort te bespreken.

1.4 Kwalitatieve benaderingen: stromingen en methoden

Sinds de jaren zestig van de vorige eeuw is de term ‘kwalitatief onderzoek’ een paraplueterm voor een heel scala aan onderzoekstypen, die samenhangen met wat Mulderij (1999) ook wel stromingen noemt.⁵ De term stromingen hanteert hij als algemene noemer voor de verschillende invalshoeken waarmee kwalitatief onderzoek verricht kan worden, zeg maar de epistemologische basis⁶ ervan. Deze invalshoeken zijn terug te voeren tot twee grote groepen benaderingen: de ‘paradigmatische’ en de ‘pragmatische’ benadering (Smaling, 1987:247). De paradigmatische benadering⁷ is onder te verdelen in de empirisch-analytische, de hermeneutisch-interpretatieve, en de kritische benaderingen. De empirisch-analytische is gestoeld op een (neo)positivistische wetenschapsopvatting, waarbij de werkelijkheid objectief kenbaar, systematisch georganiseerd, verifieerbaar en voorspelbaar wordt geacht. De hermeneutisch-interpretatieve benaderingen,⁸ tezamen ook wel naturalisme⁹ genoemd (Hammersley & Atkinson, 2019:7-8),

5 Er zijn veel termen in omloop, zoals benadering, methode, stroming, strategie of invalshoek, om de werkwijze en achtergrondfilosofie van onderzoek te benoemen. Het gaat erom dat er verschillende achtergronden en inspiratiebronnen zijn (geweest) voor kwalitatief onderzoek. Een principiële oplossing voor dit woud aan termen is (nog) niet beschikbaar. Het woord methode bijvoorbeeld wordt in filosofische (de fenomenologische methode), in politiek-theoretische (de marxistische methode) en in technische (de Q-sort methode) zin gebruikt. Dat geldt ook voor de term techniek of benadering.

6 Met epistemologie wordt de kennisleer bedoeld: wat is het wezen van kennis, hoe kom je eraan en wat zijn de grenzen ervan? Kortweg: welke reden kunnen we bedenken om een bepaalde overtuiging te hebben of om iets te geloven? (Craig, 2002; Van Dale, 14e editie). Ontologie daarentegen is de zijnsleer; die gaat in op de algemene eigenschappen der dingen, bijvoorbeeld de opvatting dat de werkelijkheid waarneembaar is onafhankelijk van het menselijke kennen (Van Dale, 14e editie; Wikipedia).

7 Een paradigma is primair ‘een exemplarisch, maatgevend voorbeeld’ dat aangeeft welk soort problemen moet worden onderzocht en hoe dat dient te gebeuren. Dit zou alleen kunnen worden geleerd door het te doen onder begeleiding van reeds ingewijden. In een bredere betekenis is paradigma ‘het geheel van overtuigingen, van symbolische generalisaties, metafysische uitgangspunten en waarden dat een onderzoeker zich impliciet eigen maakt door zich aan zulke maatgevende voorbeelden te spiegelen’ (De Vries, 1995:102-103).

8 Fenomenologie, hermeneutiek en pragmatisme vallen hieronder (Smaling & De Boer, 2011). Het wordt ook wel ‘interpretivisme’ genoemd.

9 Een andere indeling is die van naturalisme versus positivisme, waarbij naturalisme uitging van 19e-eeuwse biologie in plaats van de natuurwetenschappen zoals het positivisme deed. Het ‘leren’ begrijpen van de (cultuur van) onderzochten is het hoofddoel. Onderzoekers zouden de sociale werkelijkheid in haar ‘natuurlijke’ setting moeten onderzoeken in plaats van in een door de onderzoeker gecontroleerde omgeving, zoals een laboratorium, om te voorkomen dat data alleen een respons zijn die uitgelokt is door de stimuli van de onderzoeker en weinig meer van doen heeft met de dagelijkse werkelijkheid van respondenten. Hammersley en Atkinson scharen fenomenologie, hermeneutiek en symbolisch interactionisme onder de noemer: interpretivisme.

die uitgaan van het hermeneutisch idee van *Verstehen*, ontstonden als verzet daartegen omdat zeker de sociale werkelijkheid niet zo objectief kenbaar, voorspelbaar en systematisch geacht werd. Men wilde meer erkenning voor de subjectieve beleving van de werkelijkheid en wilde die werkelijkheid begrijpen vanuit degene die haar ondergaat. Als reactie daar weer op ontstonden de kritische benaderingen¹⁰, die overeenkomsten vertonen met de interpretatieve benaderingen qua wetenschapsopvatting, maar daar een politieke dimensie aan toe voegen in de zin van een maatschappelijk ideaal. Deze benaderingen zijn daarom als emancipatoir te kenschetsen (Grbich, 2007; Smaling & De Boer, 2011; Smaling, 1987, 1994). De pragmatische benadering gaat niet zozeer uit van een theoretische stroming om het onderzoek vorm te geven, maar van de probleemstelling van het onderzoek als leidraad voor de methodisch-technische keuzen (Smaling, 1987:265). Vaak worden onderzoeksmethoden dan op een meer eclectische wijze ingezet.

Daarnaast onderscheiden Smaling en De Boer (2011) als recentere benaderingen onder andere nog het constructivisme, de complexiteitsbenadering en de participatieve benadering. Het constructivisme¹¹ is een wetenschapsopvatting die uitgaat van het gegeven dat er meerdere interpretaties van de werkelijkheid bestaan en dat de werkelijkheid actief geconstrueerd wordt en altijd ‘partieel, gesitueerd en belichaamd’ is (Abma, 1996:18). Het subtiel realisme (Seale 1999) is hier een reactie op en behelst een terugkeer naar het idee van een waarneembare realiteit, maar dan onder erkenning van de actieve rol van de onderzoeker daarbij. Hammersley en Atkinson (2019:16) noemen dit reflexiviteit en introduceerden het destijds als alternatief voor zowel het positivisme als het naturalisme. De complexiteitsbenadering (geïnspireerd door de systeemtheorie) gaat uit van de niet-analyseerbaarheid van een systeem in de zin van ‘mathematische relaties en structuren van variabelen’ (Smaling & De Boer 2011:18). Een systeem kan niet op dergelijke wijze gereduceerd worden; het is eerder onvoorspelbaar en onbeheersbaar. In die zin is het complexiteitsdenken verwant aan het postmodernisme. Het participatieve onderzoek¹² tot slot vertoont verwantschap met de kritische benadering, maar de positie van de onderzoeker is anders. In dit type onderzoek is hij nadrukkelijk ‘co-subject’ van de onderzochten, die dan ook ‘co-researcher’ zijn (Smaling & De Boer, 2011:20). Een meer recente vorm daarvan is de zogenaamde *citizen research*,¹³ vaak gebaseerd op online informatie, waarbij de onderzoeker helemaal uit beeld verdwijnt (Fielding, 2019).

10 Feminisme, handelingsonderzoek en marxistische antropologie zijn daar voorbeelden van.

11 Het postmodernisme is daar een voorbeeld van.

12 Ook wel actieonderzoek, ‘participatory action research’ (PAR) of handelingsonderzoek genoemd, met kleine of grotere onderlinge verschillen, afhankelijk van de definiëring ervan door de auteur. Zie bijvoorbeeld Boog (2007), Fielding (2019), Kromme (2020) en Lieshout, Jacobs & Cardiff (2021).

13 Het onderscheid tussen ‘citizen research’ en ‘citizen science’ is bij Fielding niet helemaal duidelijk; zie bijvoorbeeld Corti & Fielding (2016) en Fielding (2019). Fielding lijkt de term ‘citizen research’ te gebruiken om een (kwaliteits-)onderscheid te maken tussen onderzoek door hobby-onderzoekers en gekwalificeerde onderzoekers, maar hij definieert dit niet echt

In universitair gelieerd kwalitatief (promotie)onderzoek is over het algemeen meer ruimte voor paradigmatisch georiënteerd onderzoek. Met name de hermeneutisch-interpretatieve, kritische en constructivistische benaderingen zijn daarin terug te vinden. In praktijkgericht kwalitatief opdrachtonderzoek daarentegen, is over het algemeen minder ruimte voor een paradigmatische benadering. Hierbij spelen tijdsoverwegingen, het kostenaspect en soms het niet met een bepaalde stroming geassocieerd willen worden een rol. Deze overwegingen leiden in opdrachtonderzoek tot een meer pragmatische benadering. In sommige beleidskringen wil de constructivistische benadering nog wel eens hoge ogen gooien (Abma, 2002; Frissen, 1996). In de box hierna worden eerst een aantal stromingen besproken.¹⁴ Vervolgens komen een aantal methoden die daaruit voortgevloeid zijn en de rol van het kwalitatieve interview daarin aan de orde.

Stromingen in kwalitatief onderzoek

De eerste belangrijke stroming die kwalitatief onderzoek heeft geïnspireerd is de **hermeneutiek**. De *hermeneutische cirkel* van Schleiermacher komt hier vandaan en stamt oorspronkelijk uit de Bijbelwetenschap; het steeds beter kunnen duiden van de tekst door hem te lezen en te herlezen. Dilthey muntte het begrip *Verstehen* om het begrijpen van ervaringen in de sociale werkelijkheid aan te geven (Bosch, 2012) en dit werd verder uitgewerkt door Husserl in de filosofische tak van de fenomenologie (Van Strien, 1986). Door Weber en Simmel werd het begrip geïntroduceerd in de sociologie.

De volgende stroming die veel kwalitatieve onderzoeksbenaderingen heeft geïnspireerd is de **fenomenologie**. Zij hanteert als ontologisch uitgangspunt de voorgeïnterpreteerde werkelijkheid (Bogdan & Knopp Biklen, 2007:24 e.v.). De fenomenologie is niet op zoek naar de kale feiten en oorzaken, maar naar de beleving en interpretatie van de wereld door mensen. In het achterhalen daarvan zet de onderzoeker de eigen ervaring van deze wereld 'tussen haakjes' (*bracketing*) en benadert het te onderzoeken fenomeen (de beleving en ervaring van de respondent) op onbevangen wijze, of doet daar in ieder geval

duidelijk. Broer et al. (2016), Liebenberg (2018) en Van der Wal et al. (2015) gebruiken de term 'citizen science' om aan te geven dat burgers onbetaald in samenwerking met gekwalificeerde onderzoekers wetenschappelijk onderzoek doen, zoals gebruikelijk in participatieve vormen van onderzoek.

- 14 Het onderscheid tussen stroming en methode dat hier gemaakt wordt, is historisch gefundeerd: veel methoden zijn voortgekomen uit een stroming. De heel bekende gefundeerde-theoriebenadering bijvoorbeeld werd ontwikkeld door de ideeën achter het symbolisch interactionisme concreet om te zetten naar een onderzoekscontext. Inmiddels zijn diverse methoden beroemder dan de stroming waaruit ze voortgekomen zijn en soms ook losgekoppeld van die stroming. Dit geldt bijvoorbeeld voor de huidige vorm van gefundeerde-theoriebenadering zoals die door Strauss en Corbin wordt beoefend (mondelinge informatie F. Wester).

een poging toe. 'De' werkelijkheid bestaat niet volgens de fenomenologen, maar wordt gevormd door de interpretatie ervan door mensen. Het subjectieve ervaren en de interpretatie daarvan door de respondent is het onderzoeksdoel, niet de feitelijkheden van de gebeurtenis. Meerdere interpretaties van dezelfde gebeurtenis zijn mogelijk en kunnen naast elkaar bestaan. Dit benadrukken van het perspectief van de respondent als onderzoeksdoel is een wezenskenmerk van alle vormen van kwalitatief onderzoek. Daarnaast wordt er vaak van uitgegaan dat er naast de interpretatie door de respondent ook een waar te nemen werkelijkheid bestaat: wat de respondent zegt tijdens een interview is dan misschien niet 'de waarheid', maar het is wel een vast te leggen uitspraak die geïnterpreteerd kan worden en naast andere uitspraken gelegd. De wijze van vastleggen wordt dan belangrijk om de authenticiteit van de uitspraak te beoordelen, zoals bijvoorbeeld een audio-opname en een verbatim transcript daarvan. De etnomethodologie is voortgekomen uit de fenomenologische sociologie en de theorie van T. Parsons.

In ongeveer dezelfde tijd dat fenomenologie en hermeneutiek hun intrede deden in de sociale wetenschappen in Europa, begin 20e eeuw, ontstond in de VS het **pragmatisme** van James, Dewey en Mead. Hier ging het vooral om de praktische implicaties van concepten en kennis. De beroemde *Chicago School* baseert zich in haar wetenschapsopvatting vooral op dit pragmatisme, maar werd tegelijk beïnvloed door de hermeneutiek en fenomenologie. In het onderzoek ging de belangstelling vooral uit naar sociale veranderingsprocessen.

Een andere belangrijke stroming, het **symbolisch interactionisme**, gaat net als de fenomenologie ervan uit dat de menselijke ervaring alleen betekenis krijgt via de interpretatie ervan. Hier wordt echter het belang van het handelen en met name de interactie met en de reacties van anderen in het construeren en interpreteren van de wereld onderstreept. Betekenisverlening is onderhandelbaar en *mensen construeren in hun interacties gedeelde betekenissen*. Ook het zelf, de eigen identiteit, wordt geformuleerd in interactie met de omgeving (Bogdan & Knopp Biklen, 2007:29). De gefundeerde theoriebenadering baseert zich in haar uitgangspunten op het symbolisch interactionisme.

De **etnomethodologie** onderzoekt de sociale orde zoals die tot stand komt in de vormgeving en definiëring van situaties door actoren. Hierbij is het perspectief niet de actor, zoals bij de fenomenologie en het symbolisch interactionisme, maar de wijze waarop men *in interactie met elkaar regels hanteert*, ontwikkelt of bijstelt, kortom: hoe mensen met elkaar kunnen samenleven. Garfinkel, de grondlegger, onderzocht dit bijvoorbeeld door studenten de opdracht mee te geven in een situatie afwijkend van de sociale code te handelen en te kijken wat er dan gebeurt. Conversatieanalyse, een methode die vooral kijkt naar het vormgeven van interacties in gesprekken, vloeit voort uit de etnomethodologie.

Daarnaast worden inmiddels **culturele studies, feminisme, postmodernisme, etnografie** en **narratief onderzoek** soms als stromingen opgevat. De huidige navolgers van de feministische benadering, de kritische theoretici en postmodernisten hebben met elkaar gemeen dat ze vinden dat 'een werkelijkheid' niet direct valt waar te nemen. Onzichtbare machtskwesties bepalen vaak de interpretatie van de wereld door respondenten, maar ook de interpretatie door onderzoekers. Dit zou nadrukkelijker moeten worden meegenomen in de analyse. Daarnaast wordt elk onderzoek gestuurd door meer of minder geëxpliciteerde (theoretische) vooronderstellingen, die vervolgens ook weer worden beïnvloed door het contact met respondenten. Dit soort processen zou inzichtelijk dienen te worden gemaakt, maar dan nog blijft het concept van 'de werkelijkheid' voor aanhangers van deze stromingen twijfelachtig. De institutionele etnografie verdiept zich in de relaties tussen het macroniveau van instituties en de wijze waarop zij het microniveau van respondenten beïnvloeden. Narratief onderzoek verdiept zich in de wijze waarop mensen verhalen gebruiken om zichzelf te representeren, maar ook om betekenis te verlenen aan hun leven en de wereld om hen heen.

In al deze stromingen kan het **kwalitatieve interview** als middel om data te verzamelen een rol spelen. De betekenis van het interview, de wijze van afname van het interview en de relatie tussen onderzoeker en onderzochte verschillen, afhankelijk van de stroming of methode die het uitgangspunt vormt voor het onderzoek.

Hierna volgt een korte karakterisering van de positie van het kwalitatieve interview binnen de meest dominante methoden.

In de **gefundeerde-theoriebenadering** (*Grounded Theory*), onder meer ontwikkeld vanuit het symbolisch interactionisme, wordt het interview vaak toegepast. Als je volgens de principes van de GT-benadering een onderzoek uitvoert, zullen de eerste interviews een 'open' en 'explorerend' karakter hebben, vergelijkbaar met het sluismodel waarover in de volgende hoofdstukken uitgebreid gesproken wordt. De onderzoeker is geïnteresseerd in alles wat de respondent vertelt over het te onderzoeken fenomeen. Na enkele interviews start de data-analyse en de reflectie op de eerste analyseresultaten. Volgende interviews die de onderzoeker afneemt, kunnen al minder open van karakter zijn, omdat de interviewer bepaalde thema's wil uitdiepen die in de eerste interviews naar voren kwamen. Maar dat is een keuze. Er kan ook voor gekozen worden om het fenomeen nog verder te exploreren en daarom ook de volgende interviews open en explorerend te houden. In een volgende cyclus van interviews kan de onderzoeker zich (nog) verder toespitsen op het uitdiepen van bepaalde thema's die uit de eerste cyclus van interviews kwamen. De interviews kunnen dan meer gestructureerd zijn en volgens het boommodel worden opgezet (zie de volgende hoofdstukken.) In een volgende cyclus van interviews kan de onderzoeker

juist willen nagaan of thema's ook bij heel ander soort respondenten spelen. Er kan dan wederom gekozen worden voor een meer of minder gestructureerd interview.

Bij de **etnografische methode**, ontwikkeld vanuit de culturele antropologie, verblijft de onderzoeker vaak langere tijd in het veld en doet mee aan het dagelijks leven van de respondenten. Deze methode werd ontwikkeld vanuit het idee dat de andere cultuur alleen te doorgronden is door er langere tijd te zijn en door alle informatie te verzamelen die voorhanden is. Er worden – type-rend voor deze benadering – dan ook verschillende dataverzamelingsstrategieën naast elkaar ingezet, zoals observeren, participeren, interviewen, foto's of video's maken en andere informatie verzamelen (het 'veldwerk'). Hierbij kan een onderscheid worden gemaakt tussen 'formele' en 'informele' interviews. Bij *formele interviews* maakt de onderzoeker een afspraak en worden op open wijze voorbereide vragen gesteld aan de respondent. Het interview wordt zo mogelijk opgenomen en de onderzoeker zal het gesprek zo letterlijk mogelijk uitwerken. *Informele interviews* zijn interviews die tijdens het veldwerk of tijdens de participerende observatie plaatsvinden. Ze worden vaak niet voorbereid, maar ontstaan spontaan tijdens de interactie tussen de onderzoeker en de persoon in het veld. De onderzoeker maakt (indien mogelijk) aantekeningen in trefwoorden van deze interviews en werkt ze zo snel mogelijk nadien uit in uitgebreide *fieldnotes*. Als het niet mogelijk was aantekeningen te maken, dan worden de besproken zaken achteraf vanuit het geheugen uitgewerkt naar *fieldnotes*. Deze informele interviews kunnen een heel open karakter hebben of de onderzoeker kan juist op zoek zijn naar heel specifieke informatie over zaken die op dat moment gebeuren. Kortom, de onderzoeker beschikt meestal niet over een opname of letterlijke weergave van de informele interviews die hij afgenomen heeft.

In de **fenomenologie als methode**, oorspronkelijk een stroming binnen de filosofie, ligt de nadruk op de leefwereld en de ervaring van het individu. Het doel is het doorgronden van (de essentie van) een ervaring, in de filosofie typisch gedaan via een gedachte-experiment. In empirisch onderzoek wordt getracht deze ervaring te achterhalen via gebruikmaking van interviews en het uitschrijven van de ervaring (Maso in deel II). Het gaat om het naar voren halen van meerdere lagen van de ervaring, zo mogelijk vanaf het prereflexieve, dat wil zeggen het vóórbewuste deel van de ervaring in meerdere lagen tot aan het volledig bewuste ervan. Binnen de fenomenologische benadering worden verschillende tradities onderscheiden, zoals de transcendentale, de hermeneutische en existentiële benadering (Holloway & Wheeler, 2002:170-178). Elke benadering kent verschillende accenten in de methodologie¹⁵ van onderzoek.

15 Met de term methodologie worden de algemene logica en theoretische uitgangspunten die een onderzoeksproject sturen bedoeld. Deze term moet onderscheiden worden van de 'methode',

In een existentieel-fenomenologische benadering naar eenzaamheid zal bijvoorbeeld het accent liggen op het omschrijven van de essentie van eenzaamheid in relatie tot de eigen verantwoordelijkheid daarvoor, terwijl men in een transcendentel-fenomenologische benadering de verschillende betekenissen van de ervaring van alleen-zijn op het spoor wil komen. Een zeer open interview in een vertrouwde omgeving en aandacht voor gelijkwaardigheid in de relatie met veel ruimte voor de respondent zijn in deze benadering van essentieel belang.

In **narratief onderzoek**, waarvan de biografische methode deel uitmaakt, speelt het open interview ook een cruciale rol. De nadruk ligt niet zozeer op de beleving van een gevoel of fenomeen, het gaat eerder om de weergave – in de vorm van een verhaal – van een gebeurtenis binnen een bepaalde context. De volgorde waarin het verhaal wordt gedaan door de respondent, krijgt veel aandacht tijdens de analyse ervan. Zo kan eerst worden verteld over de aanleiding, daarna worden de elementen weergegeven die voor het onderwerp van belang zijn (hoe het verliep) en tot slot wordt geschetst hoe de situatie nu is. De beleving speelt daarbij zeker een rol als vormgever van het verhaal, maar is niet de belangrijkste inzet van het interview. In het interview kan structuur worden aangebracht door de chronologie van de respondent centraal te stellen (van peuter tot kind, tiener, volwassene, oudere) of door alleen een bepaalde gebeurtenis tijdens het leven van de persoon uit te diepen.

In de **gevalsstudie** (*case study*) speelt het interview een rol naast andere methoden van dataverzameling, net als in het etnografisch onderzoek. Het gaat er om één geval (dat kan een afdeling, een incident, een persoon of een maatregel zijn) in zowel de diepte als de breedte te onderzoeken. Je wilt van dat geval zo veel mogelijk te weten komen om te doorgronden hoe zaken werken, hoe processen verlopen, hoe interactie plaatsvindt, enzovoort. In beleidsonderzoek is de gevalsstudie een veelvoorkomende benadering, bijvoorbeeld om de uitvoering of implementatie van een beleidsmaatregel te evalueren. In dat proces kunnen sleutelpersonen worden benaderd voor een interview: de initiatiefnemer om naar de aanleiding te vragen, de uitvoerder om te vragen hoe het proces in de toepassing verlopen is en een deelnemer/ontvanger om te bevragen of er daadwerkelijk een verandering heeft plaatsgevonden. Naast de gevalsstudie waarbij het gaat om één geval, worden er ook wel meervoudige gevalsstudies gedaan. Hierbij worden meerdere vergelijkbare gevallen met elkaar vergeleken of gecontrasteerd.

waarmee de werkwijze bedoeld wordt die men daarbij hanteert (interviews, participerende observatie, documentanalyse, enzovoort). De methode vloeit dan als het ware voort uit de methodologie (Bogdan & Knopp Biklen, 2007:35).

1.5 Typen dataverzamelmethode(n) in kwalitatief onderzoek

Zoals eerder weergegeven vat ik kwalitatief interviewen op binnen de context van kwalitatief onderzoek. Een belangrijk kenmerk van **dataverzameling** in kwalitatief onderzoek is het **open en flexibele** karakter ervan (Maso & Smaling, 2004). Je stemt je als onderzoeker af op dat wat zich in het veld voordoet. Daarbij kun je ervoor kiezen om op een geheel open wijze te starten. Je begint met een periode waarin je ‘leert’ en de omgeving als het ware verkent.¹⁶ Pas na die eerste fase ga je de diepte in of formuleer je meer precies je probleemstelling. Anderzijds kun je het onderzoeksproject al vanaf het begin meer structureren en van tevoren beschrijven welke informatie je wilt en hoe je je zult gaan opstellen in het veld.¹⁷ Een dergelijke aanpak wordt vaak in opdrachtonderzoek gevolgd, vanwege de strakke(re) tijdschema’s die daar gelden.

Bij alle wijzen van kwalitatieve dataverzameling gaat het er om zo veel mogelijk **recht te doen aan de onderzochten** (Smaling, 1990). Het is daarbij van belang het object van onderzoek te laten spreken en de gegevens niet te vertekenen, zodat je valide en betrouwbare resultaten¹⁸ krijgt. Om dat te bereiken kan de onderzoeker een ‘boekhouding’ of logboek bijhouden, dat wil zeggen een eigen verslag, waarin alle gegevens rond de keuzen en het onderzoeksproces zijn bijgehouden.¹⁹ Achteraf kunnen aspecten van dat verslag in de officiële publicatie worden opgenomen, zodat inzichtelijk en navolgbaar is hoe besluiten zijn genomen, hoe data zijn geïnterpreteerd en hoe tot de belangrijkste begrippen is gekomen. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt nader op de validiteit en betrouwbaarheid van de gegevens ingegaan.

Kwalitatief onderzoek kent verschillende methoden en technieken om empirische²⁰ data te verzamelen. Dat zijn:

- (participerende) observatie (dit kan zowel ‘live’ als online zijn);
- interviewen (dit kan zowel face-to-face, telefonisch, via e-mail of online zijn en individueel of in groepsverband);

16 Dit kan zowel in het kader van exploratief onderzoek als in het kader van theorievormend onderzoek zijn.

17 Dit gebeurt eerder bij beschrijvend onderzoek.

18 Interne validiteit, een veelgebruikt kwaliteitsconcept in onderzoek, houdt kort gezegd in dat jij en de respondent het over hetzelfde hebben en dat hetgeen waar het over gaat ook datgene is wat je in het kader van je probleemstelling wilde achterhalen. Onder interne betrouwbaarheid wordt verstaan de intersubjectieve overeenstemming tussen leden van het onderzoeksteam over interpretatie van begrippen en resultaten en het consistent hanteren daarvan. Er is veel discussie over de validiteit en betrouwbaarheid in online onderzoek, zie ook Graffigna & Bosio (2006), Synnot et al. (2014). Voor een uitgebreide uitwerking van procedures om de interne validiteit en betrouwbaarheid te verhogen, zie Evers (2015), Maso & Smaling (2004:68-73) en Seale (2000).

19 Dit wordt ook wel een ‘audit trail’ genoemd.

20 Met ‘empirisch’ worden systematische (zintuiglijke) waarnemingen in de empirie of sociale werkelijkheid bedoeld (‘t Hart, Boeijs & Hox, 2005) of een neerslag daarvan.

- bestaande teksten verzamelen (brieven, dagboeken, rapporten, kranten-artikelen, sociale-media-uitingen, blogs of online tekstueel materiaal);
- bestaand visueel materiaal verzamelen of zelf (laten) maken (foto's van voorwerpen, personen of situaties, video-opnamen, online visueel materiaal, vlogs);
- bestaande geluidsopnamen verzamelen of zelf audio-opnames maken (radio-uitzendingen, opnames van gesprekken of interviews/focusgroepen, muziek, gesproken blogs/vlogs, online audiomateriaal);
- GPS-gegevens²¹ (laten) verzamelen via een mobiele telefoon.

Bij de eerste twee methoden heb je als onderzoeker een belangrijke regisserende rol in de aard van de data die je verzamelt. Je hebt invloed op het type data en de inhoud daarvan. Bij de overige methoden stel je de inhoud ervan niet altijd zelf vast, maar selecteer je bestaande teksten, geluidsopnamen of beelden, maakt ze zelf of laat ze maken door respondenten of co-onderzoekers in geval van participatieve vormen van onderzoek. De wijze van selectie vraagt aandacht bij dit type data, maar het voert te ver daar hier verder op in te gaan. Het belangrijkste is dat er informatie over een bepaald deel van de sociale werkelijkheid verzameld wordt en dat die informatie uitgangspunt vormt voor analyse en reconstructie van die werkelijkheid. Deze wijzen van dataverzameling zullen kort worden besproken om de plaats en context van kwalitatief interviewen ten opzichte van deze methoden af te bakenen.

Participerende observatie wordt wel de oudste vorm van kwalitatief onderzoek genoemd en komt oorspronkelijk uit de culturele antropologie. We gebruiken ons zelf (lichaam en geest) en onze ogen, oren en neus en eventueel onze tastzin als belangrijkste middel om waar te nemen. We zijn zelf het instrument van onderzoek. Participerende observatie is het deelnemen van de onderzoeker aan de alledaagse situaties van zijn onderzochten en het op een of andere wijze vastleggen van de waarneming daarvan. Het deelnemen kan in verschillende vormen en is afhankelijk van de rol die de onderzoeker op locatie kiest. Over het algemeen worden vier rollen onderscheiden: (a) volledig deelnemer (*complete participant*), (b) als deelnemer observeren, (c) als observator deelnemen, en (d) alleen observeren (Gold in McCall & Simmons, 1969).

Tijdens dit meer of minder participeren in het leven van de mensen die je onderzoekt zul je je waarnemingen, waaronder gesprekken, moeten vastleggen om niet te vergeten wat je hebt gehoord en gezien. Dat doe je in zogenaemde **veldnotities** (Bogdan & Knopp Biklen, 2007; Emerson, Fretz & Shaw, 2011),

21 GPS staat voor Global Positioning System, een plaatsbepalingssysteem dat gebruik maakt van satellieten en dat oorspronkelijk door de VS werd ontwikkeld ten behoeve van de strijdkrachten (Wikipedia, geraadpleegd 2-8-2022). Tegenwoordig maakt elke mobiele telefoon gebruik van deze technologie, die cruciaal is voor apps als Google Maps, maar ook voor mobiele versies van analysessoftware zoals ATLAS.ti en MAXQDA. In de (sociale) geografie zijn dat veelgebruikte hulpmiddelen bij dataverzameling.

waarbij het moeilijk zal blijken alles te noteren wat je hebt gehoord en waargenomen. Delen van de werkelijkheid zullen daardoor buiten beschouwing blijven, reden om je veldnotities aan te vullen met andere vormen van dataverzameling, zoals interviewen en het verzamelen van bestaande informatie. Veldnotities kunnen grofweg in twee (of drie) typen worden onderverdeeld:

- **Jottings** (snelle aantekeningen voor jezelf), geheugensteuntjes; aantekeningen, die je tijdens of na korte observatiesessies (15-30 minuten) maakt (Emerson, Fretz & Shaw, 2011). Je legt heel globaal vast wat er is voorgevallen. Je maakt deze aantekeningen zodanig dat ze een leidraad vormen om later te kunnen uitwerken. Een observatiesessie kan langer dan een half uur duren, maar dat kun je nooit allemaal onthouden. Het is daarom goed om, als je niet tijdens het observeren in trefwoorden kunt noteren, je af en toe even terug te trekken en wat zaken te noteren, en dan weer door te gaan met de observatie.
- **Fieldnotes** of veldnotities (Emerson, Fretz & Shaw, 2011). Deze bevatten het uitgewerkte verslag van de observatiesessie die je in korte aantekeningen had neergelegd. De inhoud daarvan kan een relatieve buitenstaander ook volgen. Deze veldnotities moet je vrij snel nadien schrijven (liefst dezelfde dag, anders de volgende dag) met behulp van eerder gemaakte (snelle) aantekeningen. Dit verslag geeft uitgebreid je registraties weer. Je kunt eruit lezen wat er heeft plaatsgevonden en hoe dat verliep, soms met additionele foto's, kaarten en tekeningen om een en ander te verduidelijken. Je kunt daarbij het beste een chronologische volgorde aanhouden. Ook neem je erin op tussen [] of in een andere tekstkleur wat daarbij jouw gedachten, hypothesen of vooroordelen zijn en wat je tijdens de sessie opviel. Deze laatste worden ook wel apart, in zogenaamde *reflective notes*, opgenomen en vormen in dat geval een derde categorie notities.

Het **interviewen** als methode om data te verzamelen is in kwalitatief onderzoek de meest gebruikte dataverzamelingsstrategie, omdat je er op diverse manieren mee om kunt gaan. Interviewen kan ook minder tijdrovend zijn dan participerende observatie, afhankelijk van het type interview dat je inzet. In vergelijking met participerende observatie is de methode iets meer gestructureerd en afgebakend (zie o.a. Deppermann, 2013). Als onderzoeker bepaal je meer de data, alhoewel dat ook weer afhangt van de mate waarin je het interview structureert. Ik ga hier niet uitgebreid in op kwalitatief interviewen; in de hoofdstukken 2 tot en met 6 en in deel II komen allerlei aspecten daarvan nog uitgebreid aan de orde. Voordat je kunt gaan interviewen, dien je eerst de nodige voorbereidingen te treffen. Daar gaan paragraaf 1.6 en de hoofdstukken 3 tot en met 6 uitgebreid op in.

Vandaag de dag vindt een groot deel van de communicatie plaats via (**digitale**) **documenten**. Internet verschaft toegang tot een enorme collectie teksten

die beschikbaar worden gesteld via overheidsinstanties,²² burgerinitiatieven of ondernemingen. Via de zoekmachine LexisNexis²³ is het bijvoorbeeld mogelijk krantenartikelen te verzamelen over een bepaald onderwerp in een afgebakende periode. Ook is het in toenemende mate mogelijk eerder verzamelde onderzoeksdata via digitale archieven te raadplegen, zoals bijvoorbeeld het DANS-archief²⁴ in Nederland en Europeana,²⁵ dat toegang geeft tot allerlei Europese archieven. Daar komen nog bij de groeiende hoeveelheid (ego)documenten in de vorm van blogs/vlogs op internet en social-mediaberichten. Een belangrijk verschil met participerende observatie en interviewen is dat deze documenten door anderen zijn geschreven, dat je zelf de inhoud ervan niet (mee)bepaalt en dat ze vaak dateren van vóór het begin van je onderzoek. Omdat de informatie bijna oneindig is en elke afbakening een zekere willekeur in zich draagt, is het belangrijk je selectiecriteria voor de documenten helder te verantwoorden en je te verdiepen in de machinaties van bepaalde zoekmachines die soms ongevraagd en ongewenst je zoektocht een bepaalde richting in duwen (vgl. Kurtz et al., 2017).

Afhankelijk van je onderzoeksvraag kun je documenten als eigenstandige data verzamelen of als aanvullend materiaal op de eigen waarnemingen of interviews. Denk aan de notulen van een vergadering of een dossier over een patiënt. Dit type informatie kan wat je is verteld tijdens een interview aanvullen, bevestigen of soms juist tegenspreken. Deze documenten dienen dus ter verificatie. Het is een vorm van datatriangulatie. Als documenten echter het belangrijkste materiaal vormen, zal zowel de wijze van selecteren en verzamelen als de keuze voor de analysemethode belangrijk zijn.

Een volgende dataverzamelingsstrategie kan het verzamelen van **geluids- of video-opnamen** zijn. Dit kunnen zowel bestaande opnamen zijn als opnamen die jij zelf maakt of laat maken in het kader van je onderzoeksproject. Meestal zal het gaan om een combinatie van audio- en video-opnamen (videoregistratie van een situatie die je onderzoekt, audio-opnamen van interviews, voorlichtingsfilms, televisieprogramma's, documentaires of vlogs), die je apart of in relatie tot elkaar kunt analyseren. Daarnaast is het mogelijk om alleen geluids-opnamen te analyseren. Dat kunnen opnamen zijn van interviews, telefoongesprekken of andere soorten gesprekken: radio-interviews over een bepaald onderwerp, opnamen van vergaderingen of spreekuurgesprekken. Zo heeft De Boer ten behoeve van promotieonderzoek (1994) aan hulpverleners bij acht GGZ-instellingen in Nederland gevraagd of zij de intakegesprekken zoals zij deze in hun eigen praktijk voeren wilden opnemen. Dit zijn data die verzameld

22 Zoals bijvoorbeeld www.WorldWideScience.org, een open-dataservice die online toegang verleent tot databases van overheden en web content die niet door zoekmachines gevonden wordt over klimaatverandering en energiebeleid.

23 www.lexisnexis.nl/dutch/home.page (link op online leeromgeving).

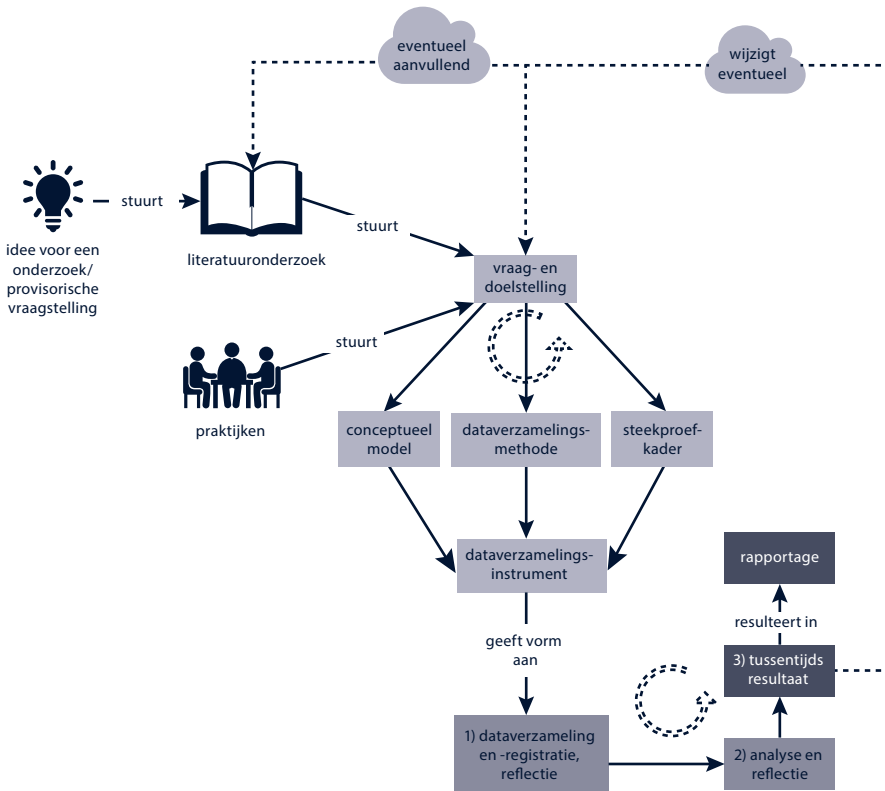
24 www.dans.knaw.nl/nl (link op online leeromgeving).

25 www.europeana-space.eu (link op online leeromgeving).

zijn in ‘naturally occurring situations’ (Silverman, 2006). Voor deze data geldt eveneens dat vooraf een selectie- en analysestrategie opgesteld moet worden. Als dat achteraf gebeurt, kan het zijn dat de data voor de geselecteerde analyse-methode niet geschikt zijn.

1.6 Het ontwerp(en) van kwalitatief onderzoek

Visueel kan een kwalitatief onderzoeksproject als volgt worden weergegeven:



Figuur 1.1 Het onderzoeksproces in kwalitatief onderzoek

Hierna volgt een korte toelichting op de verschillende onderdelen tot aan de dataverzameling. Zij zijn van belang voordat je start met een onderzoek waar kwalitatief interviewen deel uitmaakt van de dataverzameling.

Vraag- en doelstelling

Allereerst is er een idee (of een provisorische vraagstelling) voor een onderzoek, waarna via *literatuuronderzoek* en *praktijkgegevens* achterhaald wordt wat er al bekend is over het onderwerp en waar de kennislacunes zitten. Je wilt tenslotte niet opnieuw het wiel uitvinden! Overigens maakt het daarbij niet uit

of het onderzoek theoriegericht of praktijkgericht is. Bij beide is er een kennisprobleem dat opgelost moet worden, alleen gebeurt dat vanuit een andere doelstelling.

Vanuit het literatuuronderzoek kan nu de **vraag- en doelstelling** voor het onderzoek nader ingevuld worden. De vraagstelling richt zich op ‘wat wil ik te weten komen?’, de doelstelling op ‘wat wil ik bereiken met dit onderzoek?’. Afhankelijk van de tijd die beschikbaar is en de doelstelling voor het onderzoek (praktijkgericht of juist theoriegericht of een combinatie van beide) zal je literatuuronderzoek meer of minder uitgebreid zijn.

De **vraagstelling** betreft de centrale onderzoeksvraag. Deze geeft richting aan het onderzoek. Kenmerkend voor een vraagstelling binnen kwalitatief onderzoek is dat:

- het om een ‘open’ vraagstelling gaat, die leidraad is voor het onderzoek;
- het mogelijk is dat je pas aan het eind van het onderzoek tot een meer definitieve formulering van de vraagstelling komt. Dan is de formulering van de vraagstelling onderweg gradueel aangepast aan de tussentijdse resultaten in de verschillende cycli van dataverzameling en -analyse, omdat daaruit bleek dat het in de empirie toch iets anders lag dan vooraf gedacht of omdat je heel exploratief onderzoek doet.

In dit opzicht wijkt kwalitatief onderzoek af van de kwantitatieve benadering, waarin de vooraf geformuleerde onderzoeksvraag in principe vaststaat. Bij kwalitatief onderzoek is dat niet goed mogelijk, omdat de onderzoeker meestal van het veld wil ‘leren’: horen en zien hoe betrokkenen hun werkelijkheid vormgeven en beleven. Gedurende het onderzoek kan het onderwerp zich bijvoorbeeld toespitsen naar een deelonderwerp omdat blijkt dat dit meer belang heeft dan eerder werd gedacht. Of de doelstelling kan licht aangepast worden omdat tussentijdse bevindingen aantonen dat niet-voorziene zaken zeer belangrijk zijn voor de algemene onderzoeksvraag. In dergelijke gevallen wordt de vraagstelling van het onderzoek tussentijds aangepast.

Een kwalitatieve vraagstelling heeft vaak de vorm van ‘hoe’- of ‘wat’-vragen, die ‘holistisch’ georiënteerd zijn en informatie zoeken over processen, ervaringen, strategieën, gevoelens, effecten, gedrag, percepties, motivaties enzovoort.

De **doelstelling** van het onderzoek is iets anders dan de vraagstelling. Het gaat in de doelstelling om wat er met het onderzoek beoogd wordt. Dat kan breder of verder gaan dan het antwoord op de vraagstelling. Men kan met een onderzoek verschillende doelen voor ogen hebben. Het kan gaan om:

- beschrijven van een thema: het verwerven van kennis of het inwinnen van informatie;
- theorievorming: het bijdragen aan (verfijning van) theorie;

Het kwalitatieve interview heeft veel weg van een goed gesprek. Wat maakt iemand tot een goede gesprekspartner? Dat hij luistert met aandacht, meedenkt en meevoelt met het vertelde en je laat uitspreken. Kortom: een invoelende ruimte biedt en belangstellend is. Is zo iemand vanzelf een goede interviewer? Nee, want alhoewel hiermee de basis is gelegd voor een deel van de kunst waar de titel van dit boek naar verwijst, heeft een interviewer additionele kennis en vaardigheden nodig. Dat is de kunde die in dit boek uitgebreid besproken wordt. Een interview kun je allereerst zien als een vraaggelicht met een welbepaald informatiedoel. En pas als de vaardigheden van de goede gesprekspartner samenkomen met de kunde van de onderzoeker is er sprake van de interviewkunst waar in de titel naar wordt verwezen.

Kwalitatief interviewen: kunst én kunde bestaat uit twee delen. In deel I wordt de theorie uiteengezet, aangevuld met ervaringstips. Voor deze derde druk is dit deel herzien, aangevuld en geactualiseerd. Met name aan de vele nieuwe online toepassingen wordt ruime aandacht besteed, zowel wat betreft de vele voordelen ervan, als ook de mogelijke gevaren van deze online toepassingen. De online leeromgeving van dit boek bevat aanvullende informatie, zoals links naar nuttige websites, en reflectieve opdrachten.

In deel II doen een aantal auteurs op basis van eigen ervaring uit de doeken hoe zij bepaalde typen interviews verrichten, dan wel een bepaald soort respondenten benaderen en interviewen.



9 789024 452606

www.boomstudent.nl
www.boomhogeronderwijs.nl