

Interviewen

Rooij, R.M.

Publication date

2020

Document Version

Final published version

Published in

Inzicht

Citation (APA)

Rooij, R. M. (2020). Interviewen. In M. Hoekstra, L. Lousberg, R. Rooij, W. Wilms Floet, & S. Zijlstra (Eds.), *Inzicht: Academische vaardigheden voor bouwkundigen 2020-2021_Q1* (pp. 225-232). Delft University of Technology.

Important note

To cite this publication, please use the final published version (if applicable). Please check the document version above.

Copyright

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download, forward or distribute the text or part of it, without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license such as Creative Commons.

Takedown policy

Please contact us and provide details if you believe this document breaches copyrights. We will remove access to the work immediately and investigate your claim.

INZICHT - ACADEMISCHE
VAARDIGHEDEN VOOR
BOUWKUNDIGEN

DE REDACTIE, MAARTENJAN HOEKSTRA, LOUIS LOUSBERG,
REMON ROOIJ, WILLEMIJN WILMS FLOET, EN SAKE ZIJLSTRA

Technische Universiteit Delft, Faculteit Bouwkunde

Delft



Inzicht - Academische vaardigheden voor bouwkundigen by De redactie, MaartenJan Hoekstra, Louis Lousberg, Remon Rooij, Willemijn Wilms Floet, en Sake Zijlstra is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/), except where otherwise noted.

The above copyright license which TU Delft Open uses for their original content does not extend to or include any special permissions which were granted to us by the rights holders for our use of their content.

Omslag ontwerp: Willemijn Wilms Floet. Foto's en beeld bewerking: Willemijn Wilms Floet. Bronnen: de gevel van de Opera te Parijs uit: Mead, C.C., 1991. Charles Garnier's Paris opéra; architectural empathy and the renaissance of French classicism, Cambridge, Mass: MIT Press. Het fragment stadsplattegrond Parijs uit: Google Aerodata International Surveys 2013.



Technische Universiteit Delft, Faculteit Bouwkunde

Dit boek is mede mogelijk gemaakt door de ondersteuning van het 4TU Centre for Engineering Education: <https://www.4tu.nl/cee/en/>.

**4TU. CENTRE FOR
ENGINEERING EDUCATION**

Voor vragen over, of reacties op het boek, gelieve een bericht te sturen naar Sake Zijlstra: s.zijlstra@tudelft.nl.

HOOFDSTUK 12.3: INTERVIEWEN

REMON ROOIJ

Dit hoofdstuk is gebaseerd op een eerdere instructie voor bachelor Bouwkunde studenten: Hulsbergen, E., Rooij, R., Rosenboom (2003). Kijk uit je doppen. Versie 2.0. Instructie BSc semester Stad en Woningbouw. Ruimtelijke Planning. Faculteit Bouwkunde, TU Delft.

SAMENVATTING

Interviewen is een wijze van vragen, kijken en luisteren die je met weinig moeite als wetenschappelijke verantwoorde techniek kan gebruiken. Daartoe moet je als interviewer twee belangrijke spelregels hanteren.

- Het vraaggesprek moet een duidelijke relatie hebben met de ontwerpopgave of de probleemstelling van het onderzoeksproject, waarvoor informatie wordt verzameld.
- De ingewonnen informatie moet systematisch worden vastgelegd, geordend en gerapporteerd.

Een goede voorbereiding draagt bij om de gewenste informatie te verkrijgen. Maar het is ook van belang dat je in het feitelijke gesprek flexibel kunt opereren. Gesprekken kunnen immers heel anders verlopen dan gedurende de voorbereiding wordt verondersteld. En soms is dat maar goed ook. Het onverwachte kan je onvermoed, waardevolle informatie opleveren.

KERNBEGRIPPEN

interview, voorbereiding-operationalisering-rapportage, probleemstelling, geldigheid, betrouwbaarheid

INTRODUCTIE

Interviewen is een veel voorkomende techniek om informatie te verzamelen. Massamedia staan er bol van. Er zijn interviewers die al tevreden zijn wanneer de geïnterviewde flink op de praatstoel zit en veel pittige uitspraken doet. Maar als je het interview wilt hanteren als techniek voor wetenschappelijk werk, waar moet je dan op letten? Er is veel over interviewen geschreven, en als je je wil bekwamen, doe je er goed aan de uitgebreidere bronnen te raadplegen (zie bijvoorbeeld Evers, 2015). Interviewen is voor alles een snelle manier om aan informatie te komen, met vaak verrassende inzichten als resultaat. Daarbij gaat het er zelden om grote aantallen mensen te spreken, zoals bij enquêtes (zie [hoofdstuk 6.2](#)), maar om expertkennis boven tafel te krijgen, of een serie indrukken te krijgen of meningen te horen.

Er zijn overeenkomsten tussen interviewen en andere wijzen van bevragen zoals de enquête. Een enquête heeft tot doel om op basis van een steekproef een representatief beeld te krijgen van de antwoorden van een bepaalde populatie (Baarda et al., 2017). De vragenlijst ligt vast, zij het dat er open vragen deel van kunnen uitmaken. De bevraging kan schriftelijk, telefonisch, of mondeling zijn; op straat, kantoor, bij iemand thuis. De antwoorden op de vragen worden samengebracht in een databestand waarop statistische en andere data-analytische bewerkingstechnieken kunnen worden toegepast. De investeringen van enquêteren in tijd en geld zijn groot, dus er wordt veel aandacht besteed aan de vraagstelling en de (statistische) bewerkingsmogelijkheden van de data. Bij interviews zijn de voorbereidende activiteiten minder intensief.

Maar, hoe eenvoudig het stellen van vragen ook lijkt, de complexiteit van de interviewtechniek, en de situatie waarin de techniek wordt gebruikt, kent een heel aantal aandachtspunten en valkuilen. In dit hoofdstuk zullen we ingegaan op de belangrijkste methodisch-technische problemen en oplossingen, als handvat om effectief te werk te gaan en de ergste missers te voorkomen.

INTERVIEW EN PROBLEEMSTELLING

In een project komt het interview niet uit de lucht vallen. Je hebt behoefte aan informatie, en die informatiebehoefte is ergens op gebaseerd. Je hebt altijd een vertrekpunt, een aanleiding, een motivatie bij een ontwerp- of onderzoeksproject (zie ook [hoofdstuk 4](#)). Je hebt waarschijnlijk ook de wens om de grenzen van je eigen kennis te verleggen. En vergeet niet, er zijn meer(dere) manieren om aan informatie te komen, zoals observatietechnieken ([hoofdstuk 12.2](#)), literatuuronderzoek, archiefonderzoek ([hoofdstuk 9](#)) en dergelijke. Dus als je voor het interview kiest, moet het een geschikte techniek zijn om jouw specifieke informatiebehoefte te kunnen bevredigen. En geschikt betekent hier: antwoorden moeten met deze techniek te vinden zijn, en het gebruik van de techniek moet praktisch haalbaar zijn binnen de randvoorwaarden van je project (bijvoorbeeld je tijd- en geldbudget). Wetenschappelijk bezien, gaat het hier om de directe verbinding tussen enerzijds je opgave, dan wel je probleemstelling van het project, en anderzijds het interview als techniek om aan gegevens (informatie) te komen. Geen duidelijke opgave of probleemstelling betekent doorgaans ook geen verantwoord interview.

INTERVIEW, GELDIGHEID EN BETROUWBAARHEID

Als je het interview gebruikt als wetenschappelijk instrument, dan moet je aandacht hebben voor de geldigheid en betrouwbaarheid. Geldigheid wil zeggen dat de antwoorden die je met behulp van het interview verkrijgt daadwerkelijk te maken hebben met de problematiek van het onderzoek. De antwoorden moeten 'slaan' op wat de bedoeling is. In de tweede plaats moet het interview betrouwbare informatie bieden. De vraag die je stelt, dan wel de discussie die je aangaat, moet reacties opleveren die niet aanmerkelijk zullen verschillen van de antwoorden als een andere interviewer ze zou stellen, of van de antwoorden op een later tijdstip (tenzij bijvoorbeeld inmiddels de situatie drastisch is gewijzigd).

INTERVIEW EN VOORBEREIDING

Boven alles moet duidelijk zijn waar het interview over moet gaan (zie probleemstelling). Maar ook de situatie waarin het interview wordt gehouden en de (interview- en gespreks)vaardigheden van jou, als interviewer, zijn van belang. De geïnterviewde kan bijvoorbeeld:

- enthousiast zijn en meedenken, of juist weinig tijd hebben, of terughoudend zijn;
- het heerlijk vinden om te vertellen, of juist lijden aan interviewmoeheid;
- een eigen betooglijn voeren, of juist de reacties laten afhangen van jou, de interviewer.

Jij zult het gesprek moeten leiden en tot een goed einde moeten brengen. En het is daarbij belangrijk dat je de geïnterviewde respecteert en serieus behandelt, en dat zij/hij niet het gevoel krijgt dat je haar/zijn tijd zit te verdoen. Met een goede voorbereiding en afspraken over de (globale) inhoud en tijdduur van het vraaggesprek kan veel worden gewonnen. Ook kun je toezeggen om desgewenst het conceptverslag ter controle en aanvulling op te sturen. Dat kan positief werken.

Bij de voorbereiding van een interview zal je misschien geneigd zijn te beginnen met het bedenken van vragen en aldus tot een vragenlijst te komen. Op zich is hier niets tegen. Er zijn echter meerdere problemen die met deze aanpak vaak blijven liggen. Ten eerste is het niet altijd goed mogelijk aan de hand van alleen een vragenlijst te zien of ‘alles’ er wel in staat. De sprong van de probleemstelling van het project naar de interviewvragen is dan te groot. Ten tweede kan een te strakke lijst vragen de voortgang van het interview belemmeren. Het is immers de vraag in hoeverre de geïnterviewde de problematiek op dezelfde wijze definieert als jij, en in dezelfde volgorde becommentarieert zoals jij je vooraf hebt voorgesteld. Het kan voorkomen, dat een bepaalde vraag al deels of geheel is beantwoord voordat je hem gesteld hebt, doorgaans bij de beantwoording van een eerdere vraag. Jij moet op zo’n situatie flexibel kunnen inspelen. Ten derde kan een lijst vragen er gemakkelijk toe leiden, dat te optimistisch wordt gedacht over de bewerkingsmogelijkheden van de antwoorden.

De aanpak van bovenstaande problemen is even simpel als adequaat: doordenk de toespitsing van de probleemstelling naar de interviewvragen stap voor stap. Niet lineair, maar cyclisch-iteratief. Er kan vanuit de probleemstelling worden gewerkt, maar evengoed vanuit concrete (voorlopige) interviewvragen. Anders gezegd: je kunt je vragen laten volgen uit je probleemstelling, maar het bedenken van goede vragen kan je ook op gedachten zetten om je probleemstelling aan te passen. Waar het om draait is de verbinding tussen je probleemstelling en je vragen stap voor stap kloppend(er) te krijgen, vóór het eigenlijke interview. Dan kan duidelijk

worden, dat op zich interessante vragen (wellicht nog) geen verbinding hebben met de kern van je informatiebehoefte. Die kun je dan bestempelen als **nice-to-know** en niet als **need-to-know**, en stellen als er tijd over is.

INTERVIEW EN OPERATIONALISERING

Voor het interview plaatsvindt, is het raadzaam een zodanig overzicht van de te achterhalen informatie te maken, dat je tijdens het daadwerkelijke interview kunt uitmaken of het beoogde antwoord al gegeven is, of niet. En bedenk: bij te algemene vragen bestaat de kans dat de antwoorden te globaal blijven, en bij een lijst met alleen maar gedetailleerde vragen bestaat de mogelijkheid dat je geen overzicht ontwikkelt. Een combinatie van algemenere en meer specialistische vragen, is wellicht een oplossing. Het hier volgend schema (Figuur 12.3.1) kan je helpen een inhoudelijk vruchtbaar en tegelijkertijd flexibel gesprek mogelijk te maken.

Thema's zijn de meest algemene omschrijvingen van de gewenste inhoud van het interview. Trefwoorden zijn begrippen die in de loop van het interview een plaats moeten hebben. Vragen zijn de meest concrete uitwerkingen van de problematiek. Vragen kunnen 'gesloten' zijn (ja/nee; een beperkt aantal antwoordmogelijkheden) of 'open' zijn (ieder gegeven antwoord is goed). Vragen kunnen bedoeld zijn om te worden beantwoorde door de geïnterviewde, of vragen kunnen tot doel hebben bij goede bronnen te komen via de geïnterviewde. Tijdens het interview kun je aan de hand van de trefwoorden controleren wat er al besproken is. Bovendien ligt er zo een (voorlopig) kader voor de rapportering klaar.

Figuur 12.3.1. Schematisch overzicht van de interview operationalisering

| Probleemstelling | Thema's | Trefwoorden | Vragen | Dataoverzicht |
|---|---------|-------------|--------|--|
| De omschrijving van -de problematiek. | a. | A1, A2, A3 | A1.1 | |
| | | | A1.2 | |
| | b. | | A2.1 | |
| | | | A3.1 | |
| | | | A3.2 | |
| -de veronderstellingen en verwachtingen | | B1, B2, B3 | B1.1 | |
| Toegesplitst op de informatie die via het interview moet worden verzameld. | | | B2.1 | De antwoorden; de invoer voor een datamatrix |
| Gerelateerd aan de andere onderzoekstechnieken (die ingezet worden) om informatie te verkrijgen | | | B2.2 | |
| | | | B2.3 | |
| | | | B3.1 | |
| | x. | X1, X2, X3 | ... | |

Interviews kun je tegenwoordig gemakkelijk opnemen met je mobiele telefoon (natuurlijk alleen met toestemming van de geïnterviewde) en later uitwerken. Je kunt als interviewer ook zelf aantekeningen maken, maar dat is lastig: tegelijkertijd interviewer en notulist zijn. Je kunt daartoe ook een collega meenemen voor de aantekeningen. Belangrijk is het gesprek zo snel mogelijk uit te werken in een transcript of samenvatting, omdat het gesprek en de antwoorden dan nog vers in je geheugen liggen. Zeker wanneer je meerdere interviews houdt, is het belangrijk onderscheid te kunnen blijven maken, wie wat gezegd heeft.

Je interviewgegevens zijn je onderzoeksdata: die moeten vastgelegd worden en terugvindbaar zijn. De verwerking van het interview is dus een belangrijk deel van het zorgvuldig gebruiken van de interviewtechniek als wetenschappelijke onderzoeksmethode. Een overzicht en ordening van de ingewonnen informatie maken, en het met elkaar in verband brengen van reacties, is alles bij elkaar een flinke klus. Het overzicht kan een soort datamatrix zijn. De cellen van de datamatrix vul je met de antwoorden op de vragen ontleent aan het interviewtranscript, die hiertoe kernachtig worden gecomprimeerd om het overzicht overzichtelijk te houden.

INTERVIEW EN RAPPORTAGE

Een belangrijk aandachtspunt bij de interviewtechniek is, hoe je de gevonden gegevens integreert in je rapport(age). Het is niet zo zinvol en voor de lezer vaak niet zo prettig om alle afgenomen interviews volledig in de hoofdtekst van je rapport op te nemen. Het is verstandiger om je hoofdstuk of paragraaf waar de interviews gepresenteerd en besproken worden (i) goed in te leiden: met wie heb je gesproken, waarover (in algemene zin), wanneer en waar? Een samenvatting (ii) van de interviews volstaat, bijvoorbeeld geordend naar besproken thema's. En vergeet niet aan het eind het hoofdstuk of paragraaf conclusies (iii) te trekken. Wat heb je aan de interviews gehad, of wat heb je van de interviews geleerd ten opzichte van de onderzoeksvra(a)g(en)? In een data managementsysteem kun (moet) je de volledig uitgewerkte interviewverslagen (transcripten of samenvattingen) opnemen. Daar is voor de lezer te achterhalen – als hij/zij daarin geïnteresseerd is – hoe je tot je samenvatting van de interviews en de conclusies in de hoofdtekst bent gekomen.

PRAKTISCHE TIPS

- Interviewen is maatwerk.

- Neem de (tijd)investering van de geïnterviewde serieus. Maak een goede afspraak, vertel waar het interview over zal gaan, wees op tijd, en spreek af hoe lang het interview zal gaan duren.
- Bewaak zelf de interviewtijd. Als iemand langer de tijd wil nemen dan afgesproken, zie dit dan als een gunst.
- Maak notities tijdens het interview, ook als het toegestaan wordt het vraaggesprek op te nemen. Een opname naderhand uitwerken, kost heel veel tijd, terwijl de controle op notities snel kan gebeuren.
- Overweeg om met minimaal twee interviewers het gesprek te voeren; één voor het stellen van de vragen, de ander om notities te maken en de voorgang te bewaken (aan de hand van het interviewschema).
- Laat de aantekeningen niet dagen liggen, maar werk die snel uit. Dit bevordert de data analyse en het trekken van conclusies.
- Stuur het verslag van het interview, indien afgesproken, op naar de geïnterviewde voor commentaar. Vraag te reageren voor een bepaalde datum in verband met het gebruik van de informatie voor het vervolg van het project (en de rapportage).

BRONNEN

Baarda, B., Bakker, E., Julsing, M., Fischer, T., & Van Vianen, R. (2017). *Basisboek Methoden en Technieken. Kwantitatief praktijkgericht onderzoek op wetenschappelijke basis* (6th ed.). Noordhoff Uitgevers.

Evers, J. (2015). *Kwalitatief interviewen: een kunst én kunde* (2nd ed.). Boom Lemma uitgevers Amsterdam.

Hulsbergen, E., Rooij, R., Rosenboom (2003). *Kijk uit je doppen. Versie 2.0. Instructie BSc semester Stad en Woningbouw. Ruimtelijke Planning. Faculteit Bouwkunde, TU Delft*