

Kwalitatief onderzoek



Participerende observatie



Documentanalyse



Interviewen

Dictaat kwalitatief onderzoek

College 23 november 2005

Niek Reulink
Leonie Lindeman

Overall waar 'hij', 'onderzoeker', etc. staat, is ook het vrouwelijk equivalent van toepassing.

Inhoudsopgave

1. Wat is kwalitatief onderzoek?	4
1.1 Definitie.....	4
1.2 Wanneer en waarom wordt kwalitatief onderzoek gebruikt?.....	4
1.3 Algemene kenmerken	5
1.4 Dataverzamelingmethoden.....	6
2. Participerende observatie.....	8
2.1 Wat is participerende observatie?	8
2.2 Wanneer wordt participerende observatie gebruikt?	8
2.3 Fasen	8
2.4 Het kiezen van een rol in het veld.....	9
2.5 Veldrelaties	10
2.6 Het registreren en verwerken van veldgegevens	12
3. Interviews	13
3.1 Wat is een (open) interview?	13
3.2 Soorten open interviews.....	13
3.3 Het voorbereiden van een open interview	15
3.4 Het afnemen van een open interview	16
4. Documentanalyse	18
4.1 Wat zijn documenten?	18
4.2 Wanneer worden documenten gebruikt?	18
4.3 Persoonlijke documenten	18
4.4 Publieke of niet-persoonlijke documenten	20
4.5 Voor- en nadelen	20
4.6 Kwaliteit van documenten	20
Woordenlijst	21
Literatuurlijst.....	22

1. Wat is kwalitatief onderzoek?

1.1 Definitie

Bij kwalitatief onderzoek gaat het niet om het in kaart brengen van cijfers, maar om het verkennen en inzichtelijk maken van een thema of vraagstuk.

In dit dictaat wordt de volgende definitie van kwalitatief onderzoek gebruikt:

Kwalitatief onderzoek is een vorm van empirisch onderzoek waarbij overwegend gebruik gemaakt wordt van gegevens van kwalitatieve aard en dat als doel heeft onderzoeksproblemen in of van situaties, gebeurtenissen en personen te beschrijven en te interpreteren.

Kwalitatieve gegevens hebben betrekking op de aard, de waarde en de eigenschappen van het onderzochte verschijnsel en niet op kwantiteiten zoals hoeveelheid, omvang en frequentie. Voorbeelden van kwalitatieve gegevens zijn het beleven, ervaren, typeren en het waarderen van bepaalde zaken.

In kwalitatief onderzoek staan de beschrijving en interpretatie van de problemen in de onderzoekssituatie voorop. Het gaat vooral om het benoemen van gedragingen, uitspraken en tekstdelen uit verzamelde documenten. Bij kwalitatief onderzoek wordt vooral gebruik gemaakt van nominale en ordinale gegevens. Gegevens op nominaal meetniveau komen voor, doordat er verschijnselen benoemd worden. Als de gebruikte gegevens geordend kunnen worden, is er sprake van ordinaal meetniveau. Gegevens op interval- en ratio meetniveau komen in kwalitatief onderzoek niet of nauwelijks voor.

1.2 Wanneer en waarom wordt kwalitatief onderzoek gebruikt?

Kwalitatief onderzoek kan in veel situaties worden gebruikt. Veel onderwerpen kunnen naast kwalitatief onderzoek ook door middel van een andere methode onderzocht worden. Vaak zijn er doorslaggevende redenen om te kiezen voor kwalitatief onderzoek.

De meest voor de hand liggende reden om te kiezen voor een kwalitatieve benadering is omdat het onderzoeksprobleem veel kwalitatieve vragen omvat en er dus kwalitatieve gegevens verzameld moeten worden.

Andere situaties waarin kwalitatief onderzoek gebruikt kan worden, zijn de volgende:

- Het is nodig de problematiek onder natuurlijke omstandigheden te onderzoeken.
- Over de gekozen onderzoeksproblematiek bestaat nog weinig kennis. Kwalitatief onderzoek kan in dit geval gebruikt worden voor exploratie.
- De onderzoeksproblematiek is complex en onoverzichtelijk, zodat afbakening en inperking van het probleem nodig is.
- Het thema is al vaak onderzocht, maar de uitkomsten van die onderzoeken, en de eventueel daarop gebaseerde theorieën, zijn niet met elkaar in overeenstemming te brengen.
- Onderzoekthema's waarbij niet alleen veranderingen bestudeerd worden, maar waarbij het onderzoek ook moet bijdragen aan verbetering van de situatie.
- Kwantitatief onderzoek moet voorbereid of afgerond worden. Kwalitatief onderzoek kan bijvoorbeeld gebruikt worden om door middel van open interviews met informanten goede vragen voor een enquêteformulier te ontwikkelen. Ook kan het gebruikt worden wanneer een onderzoeker wil weten wat aan de grondslag ligt van gevonden statistische verbanden.
- Het gekozen onderzoeksthema ligt gevoelig of behoort tot de taboesfeer, bijvoorbeeld incest, mishandeling of discriminatie.
- De onderzoeksgroep kan moeilijk worden bereikt of is moeilijk te benaderen. Dit is bijvoorbeeld het geval bij illegalen, daklozen, belastingontduikers en criminelen.
- Het is belangrijk om de beleving of betekenisgeving van de onderzochten te achterhalen, of het is nodig om de informanten te stimuleren om actief en creatief over bepaalde onderwerpen na te denken.
- Het onderzoek gaat over interacties in bestaande situaties, instituties en instellingen, zoals jeugdbendes, gezins- en leefvormen en ziekenhuizen.
- Als er snel gerichte informatie nodig is voor het bijsturen van beleidsmaatregelen voor het peilen van ontwikkelingen in verkiezingsonderzoek of in marktonderzoek ten behoeve van productontwikkeling en voorlichting. Kwalitatief onderzoek wordt dan gebruikt als een vorm van praktijk- en beleidsonderzoek.

Kort samengevat kan kwalitatief onderzoek gebruikt worden als:

1. het doel is
 - o een probleem of thematiek in concrete, alledaagse omstandigheden te beschrijven en te interpreteren;
 - o de beleving of betekenisverlening van de betrokkenen te achterhalen;
2. de onderwerpen
 - o ingewikkeld en complex zijn;
 - o gevoelig liggen of tot de taboesfeer behoren;
 - o betrekking hebben op processen en interacties in bestaande situaties, instituties en instellingen;
3. de onderzochten
 - o terughoudend zijn met het geven van informatie omdat ze achterdochtig of onzeker zijn;
 - o geen duidelijke of uitgesproken mening hebben;
 - o moeite hebben hun opvattingen te verwoorden;
 - o vertrouwen in en intensieve interactie met de onderzoeker nodig hebben, voor het (kunnen) verstrekken van informatie.

1.3 Algemene kenmerken

Uit de definitie van kwalitatief onderzoek en de situaties waarin het gebruikt kan worden, zijn enkele kenmerken van deze aanpak af te leiden. Er zijn echter nog meer kenmerken te onderscheiden. De belangrijkste kenmerken worden hieronder beschreven:

- *Onderzoek onder alledaagse omstandigheden*
Kwalitatief onderzoek wordt verricht in alledaagse situaties, zoals in een bedrijf, winkelcentrum of stadswijk. Waar bij andere onderzoeksmethoden een onderzoekssituatie wordt gecreëerd, gebruikt kwalitatief onderzoek de bestaande situatie als onderzoekssituatie. Het is dan ook de bedoeling om deze bestaande situatie zo min mogelijk te verstoren. Er zijn gevallen waarin de praktijksituatie wél aangepast moet worden, bijvoorbeeld als er onderzoek wordt gedaan naar het terugdringen van ziekteverzuim bij een bepaald bedrijf.
- *Onderzoekssituatie is een geheel binnen een context*
Het onderzoeksprobleem wordt als een samenhangend geheel beschouwd, ook wel holisme genoemd. Een kwalitatief onderzoeker geeft de voorkeur aan verschillende soorten gegevens en gegevensbronnen. Het onderzoek moet ook gericht zijn op de context waarin het probleem zich voordoet, contextualiteit genoemd.
- *Directe waarneming*
Bij kwalitatief onderzoek worden de gegevens verkregen door directe waarneming. De onderzoeker is daarbij zelf het onderzoeksinstrument. Het functioneren van de kwalitatieve onderzoeker is van groot belang voor het slagen van het onderzoek en daarom worden er hoge eisen gesteld aan hem. De gegevens moeten zo 'natuurlijk' mogelijk worden verzameld, zonder gebruik te maken van al te opvallende onderzoeksinstrumenten. Deze kunnen de onderzoekssituatie namelijk verstoren en op die manier de kwaliteit van onderzoeksgegevens negatief beïnvloeden.
- *Subjectiviteit en betekenisverlening*
Rolvername kan door de onderzoeker worden gebruikt om zich zo goed mogelijk te verplaatsen in de positie van de betrokkenen. Dit gebeurt meestal door de rol van iemand in het veld in te nemen. Het veld is de situatie of locatie waar de onderzoeker observeert. De onderzoeker leert zo de situatie van binnenuit kennen. Ook is hij geïnteresseerd in de beleving en betekenisverlening door de betrokkenen.
- *Integratie van dataverzameling en data-analyse*
In kwalitatief onderzoek worden gegevens verzameld aan de hand van onderzoeksvragen. Als er voldoende gegevens verzameld zijn, worden de gegevens geanalyseerd. Perioden van dataverzameling en data-analyse wisselen elkaar af. In de beginfase van het onderzoek ligt de nadruk op het verzamelen van gegevens, terwijl naar het einde toe de nadruk steeds meer op het analyseren komt te liggen.

- *Theorie in kwalitatief onderzoek*
In kwalitatief onderzoek kan reeds bestaande kennis en theorie over het onderzoeksprobleem ook van belang zijn. Wanneer kwalitatief onderzoek beschrijvend van aard is, speelt theorie geen of slechts een kleine rol. Theorie kan van belang zijn als achterliggend verklaringskader of als 'zoeklicht-theorie' waarmee verschijnselen kunnen worden geïnterpreteerd of verklaard. Wel is het belangrijk dat er terughoudend omgegaan wordt met de theoretische achtergronden, zodat de onderzoeker zoveel mogelijk onbevangen het onderzoeksgebied betreedt. Daarnaast kan kwalitatief onderzoek specifiek gericht zijn op het ontwikkelen van een theorie, dus op theoretische exploratie.
- *Tijd- en arbeidsintensief karakter*
Kwalitatief onderzoek is erg tijd- en arbeidsintensief. Vaak neemt onderzoek in het veld al gauw een half jaar in beslag. Vervolgens moeten de gegevens die verzameld zijn in het veldwerk uitgewerkt en geanalyseerd worden. Daarna volgt de rapportage van de gegevens en is er in totaal vaak al een jaar voorbij. Bij grote onderzoeken kan dit tijdsbestek nog veel langer zijn.
Ter illustratie: Als een onderzoeker één uur observeert op locatie, kost het ongeveer drie uur om de notities en aantekeningen uit te werken. Het kost vervolgens ongeveer vier uur tijd om dit te analyseren. Met andere woorden, voor één uur observeren in de onderzoekspraktijk, mag al gauw zeven uur verwerking- en analysetijd gerekend worden. Ook het analyseren van documenten en het houden en analyseren van interviews kost erg veel tijd.

Naast de benodigde tijd kunnen ook de kosten aanzienlijk zijn. Kwalitatief onderzoek moet namelijk vrijwel altijd door gekwalificeerde onderzoekers uitgevoerd worden. Ook het tijd- en arbeidsintensieve karakter maakt dat de kosten flink op kunnen lopen.

1.4 Dataverzamelmethode

Er zijn veel manieren om data te verzamelen bij kwalitatief onderzoek. De meest gebruikte methoden zijn participerende observatie, interviewen en het verzamelen en analyseren van documenten. Daarnaast zijn er nog enkele andere manieren die hieronder ook kort besproken zullen worden.

- *Participerende observatie*
Het observeren in het veld en het daarmee verzamelen van informatie (observeren). Dit gebeurt terwijl de onderzoeker ter plaatse aanwezig is en deelneemt aan de alledaagse activiteiten (participeren). Dit onderwerp wordt behandeld in hoofdstuk 2.
- *Interviewen*
Bij het interviewen wordt informatie verzameld uit mededelingen van ondervraagde personen ter beantwoording van een vooraf geformuleerde probleemstelling. Meer over dit onderwerp is te lezen in hoofdstuk 3.
- *Documentanalyse*
Bij documenten gaat het om producten met een communicatieve functie. De onderzoeker moet proberen via interpretatie de betekenissen te achterhalen van degenen die het materiaal hebben geproduceerd. Dit onderwerp wordt behandeld in hoofdstuk 4.
- *Groepsdiscussies en brainstormsessies*
Groepsdiscussies en brainstormsessies worden gebruikt om binnen relatief korte tijd te achterhalen welke meningen, opvattingen en waarden er binnen bepaalde groepen bestaan over een probleem of vraagstuk. Een belangrijk kenmerk hiervan is dat respondenten direct op elkaar kunnen reageren waardoor ketens van associaties, persoonlijke ervaringen, normen en waarden ontstaan. Het onderwerp wordt in de breedte afgetast waardoor de onderzoeker een goed idee krijgt hoe er door de 'buitenwereld' over het onderwerp wordt gesproken en welke denkbeelden er bestaan. Ook kunnen er op deze manier bijvoorbeeld aspecten en vraagpunten gegenereerd worden waarmee de vragenlijst van een kwantitatief vervolgonderzoek kan worden geoptimaliseerd.

- *Minisessies*
Als groepsgesprekken niet haalbaar zijn, bijvoorbeeld omdat respondenten moeilijk te vinden zijn, de onderzoeksgroep beperkt is of vanwege tijdsdruk, dan zijn minisessies een goed alternatief. Minisessies zijn groepsdiscussies maar dan met minder personen, meestal drie tot vijf. Het nadeel hiervan is dat er minder sprake is van wederzijdse stimulering. Het risico is dat als één of meer respondenten niet op komen dagen of er een minder spraakzame respondent tussen zit, dat de basis wel erg smal wordt. Het voordeel van minisessies is dat er dieper op de materie kan worden ingegaan omdat de discussieleider sneller in kan grijpen als er aanverwante onderwerpen aangesneden worden.

- *Panelonderzoek*
Bij deze vorm van kwalitatief onderzoek reageert een vaste groep respondenten periodiek op bepaalde onderwerpen. Op deze manier kunnen bepaalde ontwikkelingen op de markt goed worden bijgehouden. Het voordeel is dat het een snelle methode is, een nadeel is echter dat het gevaar bestaat dat het panel na enige tijd zo 'professioneel' wordt dat het niet meer onbevangen kan reageren op de voorgelegde vragen.

- *Etnografisch onderzoek*
Ook etnografie kan gebruikt worden als vorm van kwalitatief onderzoek, bijvoorbeeld om te onderzoeken wat er gebeurt met een merk nadat het gekocht is. Etnografie registreert gezichtsuitdrukkingen, lichaamstaal en stemmingen van de consument tijdens interacties met een merk en de dagelijkse gang van zaken thuis, op het werk of op een andere locatie. Vervolgens kan dit door onderzoekers vertaald worden naar implicaties voor merkenbeleid.

2. Participerende observatie

2.1 Wat is participerende observatie?

Participerende observatie is een methode om gegevens te verzamelen in kwalitatief onderzoek. De onderzoeker observeert in het veld en verzamelt daarmee informatie. Hij is ter plaatse aanwezig en hij participeert aan de alledaagse activiteiten. Met observeren wordt hier niet alleen kijken bedoeld, maar waarnemen in het algemeen. Participerende observatie omvat zowel observeren, als interviewen, als het verzamelen van documenten.

Participerende observatie is als volgt te omschrijven: de onderzoeker is lijfelijk aanwezig in het veld en verzamelt daar gegevens onder alledaagse omstandigheden door mee te doen aan alledaagse activiteiten. De onderzoeker beschrijft de verschijnselen zo levensecht en gedetailleerd mogelijk en interpreteert ze in hun context.

2.2 Wanneer wordt participerende observatie gebruikt?

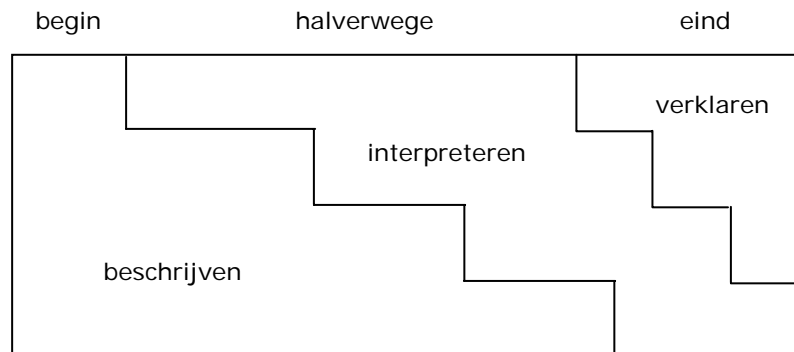
De onderzoeker kiest voor het gebruik van participerende observatie omdat hij in de onderzoekssituatie niet kan volstaan met een afstandelijke vorm van observeren. Door het gebruik van participerende observatie probeert hij betere of meer geldige informatie te krijgen.

2.3 Fasen

In de gehele observatieperiode kunnen, wat de onderzoeksactiviteiten betreft drie fasen worden onderscheiden, te weten een beschrijving-, interpretatie- en verklaringsfase.

- *Beschrijvingsfase*
Het is gebruikelijk de observatieperiode te beginnen met de beschrijving en inventarisatie van personen, situaties, gebeurtenissen en handelingen, locaties en tijdsverloop. De beschrijving- en interpretatiefase zijn niet gemakkelijk te onderscheiden, aangezien ze geleidelijk in elkaar overgaan. Hetgeen de onderzoeker beschrijft houdt meteen een zekere interpretatie in.
- *Interpretatiefase*
In deze fase ligt de nadruk op gerichte waarnemingen en de interpretatie van de gegevens binnen de context van het onderzoek.
- *Verklaringsfase*
Aan het einde van de observatieperiode kan er gezocht worden naar verklaringen voor de waargenomen verschijnselen. Hoe, waarom en waardoor kunnen deze verklaard worden.

De hierboven beschreven fasen gaan geleidelijk in elkaar over. Het kan gebeuren dat participerende observatie geheel gericht is op het beschrijven van de veldsituatie. Daarnaast komt het vaak voor dat de onderzoeker in een bepaalde fase terug gaat naar een vorige fase (zie figuur 1).



Figuur 1: Onderzoeksactiviteiten tijdens de observatieperiode.

2.4 Het kiezen van een rol in het veld

Een van de belangrijkste vragen tijdens de voorbereiding van de participerende observatie is: welke rol kan ik als onderzoeker in het veld het beste aannemen? Het gaat dan onder meer over hoe intensief er geparticipeerd gaat worden en in welke mate de betrokkenen in het veld mogen weten dat er geparticipeerd wordt. De ideale rolinvulling bestaat niet. De onderzoeker zal merken dat de gekozen rol niet statisch is, maar dynamisch. Tijdens de observatieperiode kan hij – afhankelijk van de aangetroffen omstandigheden in het veld – nog kiezen voor een andere rolinvulling.

De rol bestaat uit een onderzoeks- en een veldrol. In de onderzoeksrol heeft de onderzoeker te maken met eisen die aan hem worden gesteld. In de veldrol heeft hij te maken met de precieze invulling van zijn rol en positie in het veld, zodat hij voor de betrokkenen geloofwaardig is en niet uit de toon valt. Daarnaast heeft hij te maken met een derde element, namelijk zijn persoonlijke ervaringen, wat rolconflicten kan veroorzaken.

Het is niet gemakkelijk om vast te stellen welke rol het beste is voor het specifieke onderzoek. De meest bepalende factor voor de rolkeuze is de probleemstelling. Daarin staat namelijk in grote lijnen welke gegevens er nodig zijn en waar en hoe deze verkregen kunnen worden. Een rol omvat verschillende ingrediënten die hieronder besproken zullen worden.

- *Mate van participatie*

nauwelijks ----- intensief

Er zijn tal van mogelijkheden in welke mate de onderzoeker gaat participeren in het veld. Aan de ene kant zijn de twee uitersten volledig en intensief participeren, en aan de andere kant nauwelijks of bijna niet participeren in het veld. Met 'nauwelijks participeren' wordt een rolinvulling in het veld bedoeld waarin afstandelijk geobserveerd wordt. De onderzoeker neemt weinig deel aan de activiteiten in het veld en komt niet of nauwelijks in contact met betrokkenen. Met volledig en 'intensief participeren' wordt het tegenovergestelde bedoeld van het voorgaande. De onderzoeker draait geheel mee met alle activiteiten, hij probeert volledig ondergedompeld te raken en gaat actief en intensief met de betrokkenen om. Tussen deze twee uitersten bevinden zich vele andere posities die in de onderzoekspraktijk het meeste voor komen.

- *Zichtbaarheid en bekendheid*

verborgen ----- open

Het tweede ingrediënt dat van belang is voor de rolinvulling is de mate van zichtbaarheid van de rol en de bekendheid van het onderzoek in het veld. Ook hier is er sprake van uitersten. Het ene uiterste is de volledig open rolinvulling en het andere uiterste is de volledig verholde of verborgen rolinvulling. Een rol is verborgen als de onderzochten niet weten dat er onderzoek bij hen gedaan wordt. Een rol is open als de onderzochten weten dat de onderzoeker observerende participatie toepast, en ook weten wat het onderwerp en het doel van het onderzoek zijn. Een open rolinvulling geniet de voorkeur. De onderzochten hebben er ethisch gezien recht op te weten dat ze onderzocht worden en wat ongeveer de bedoeling daarvan is. Uiteraard zijn er op die regel uitzonderingen mogelijk. Hierbij is het belangrijk dat de onderzoeker in kan schatten of er nadelige gevolgen zijn voor de onderzochten en of de anonimiteit gewaarborgd kan worden.

- *Rolconstructie*

bestaande ----- nieuwe

Een keuze die de onderzoeker moet maken is of hij voor een bestaande rol kiest of een nieuwe rol construeert. Ook is het mogelijk om een gemengde rolinvulling te kiezen, waarbij de onderzoeker gedeeltelijk een bestaande rol inneemt maar ook gedeeltelijk een nieuwe rol creëert.

De keuze voor een rolconstructie wordt gedeeltelijk ingeperkt door eerder gemaakte keuzen. Wanneer de onderzoeker gekozen heeft voor verborgen onderzoek dan is hij gedwongen om een bestaande rol te kiezen. Wanneer hij gekozen heeft voor een vorm van open onderzoek dan heeft hij meer vrijheid voor een verdere rolinvulling.

Het invullen van een bestaande rol vereist dat de onderzoeker de kennis en vaardigheden heeft die bij die rol past. Een andere mogelijkheid is een keuze voor een rol waaraan ook in de praktijk al een leerelement is gekoppeld. De onderzoeker kiest dan voor de rol van 'leerling'. Bij een dergelijke rolinvulling is het meteen duidelijk dat de onderzoeker nieuw is in het veld en nog van alles moet leren.

- *Betrokkenheid*

distantie ----- engagement

Het vierde en laatste methodische ingrediënt dat van belang is voor de rolkeuze is de mate van betrokkenheid bij die rol. De onderzoeker kan een rol kiezen waarbij hij niet of nauwelijks betrokken is en op afstand blijft van het onderzoeksprobleem. Maar hij kan ook een rol aannemen waarin hij zeer betrokken is of raakt met de onderzochten en hun problematiek.

Bij een weinig betrokken rolinvulling kiest de onderzoeker eerder een afstandelijke, observerende of beschouwende rol in het veld. Bij een betrokken rolinvulling zal eerder een rol worden gekozen waarin de onderzoeker zich goed kan inleven in de onderzochten. Het is een moeilijke taak om een middenweg te vinden tussen distantie en engagement. In veel rollen is het niet geoorloofd om te ver door te slaan naar de ene of de andere kant. Een te groot en ongecontroleerd engagement is niet goed voor het onderzoek maar een te grote distantie ook niet. Een overmatig engagement is ook niet goed, omdat de onderzoeker dan te veel betrokken is bij de dagelijkse gang van zaken en niet meer aan het onderzoek toe komt. Het kan zelfs voorkomen dat hij bij de informanten achterblijft, bijvoorbeeld bij een onderzoek naar gokverslaving.

2.5 Veldrelaties

- *Toegang tot het veld*

Na het voorbereidende werk moet de onderzoeker zich een entree verwerven tot het veld. Hierbij kan het handig zijn om een introductie van 'hoger hand' te hebben, zeker wanneer er toestemming nodig is van een persoon of instantie. Instellingen die privacy-gevoelig zijn, geven onderzoekers anders waarschijnlijk helemaal geen toegang. Personen of instanties die de toegang van de onderzoeker tot het veld in belangrijke mate kunnen bepalen worden poortwachters genoemd. De onderzoeker kan te maken krijgen met weerstanden. Het is belangrijk dat er veel aandacht wordt besteed aan de concrete uitvoering van het onderzoek.

Er is een aantal tips waarmee de onderzoeker bij de introductie van het onderzoek in het veld rekening kan houden:

- o De onderzoeker kan informatie vragen over introducés en poortwachters en kan bepalen welke positie deze in het veld innemen.
- o Hij kan verschillende poortwachters gebruiken, zodat de associatie van die onderzoeker met personen in het veld gereduceerd wordt.
- o De onderzoeker moet duidelijke afspraken maken over hoe hij in het veld geïntroduceerd wil worden.
- o Hij moet ervoor zorgen dat de onafhankelijkheid van hem als onderzoeker bij de introductie wordt gegarandeerd.

- o De onderzoeker moet uitkijken dat hij niet bij conflicten of belangentegenstellingen in het veld verzeild raakt.
- o Bij grote instellingen en organisaties is het belangrijk dat de onderzoeker bij alle relevante afdelingen en dergelijke wordt geïntroduceerd en dat die introductie ongeveer hetzelfde is.

De eerste maanden van het onderzoek kunnen moeilijk zijn, door bijvoorbeeld tegenwerking. In de praktijk is er in toenemende mate sprake van onderzoeksmoeheid waardoor bepaalde instellingen en personen bij voorbaat negatief reageren op een verzoek tot medewerking. Daarnaast is privacybescherming een steeds grotere rol gaan spelen.

- *Veldcontacten*

Nadat de onderzoeker toestemming heeft gekregen om het veld te betreden, gaat hij kijken waar of bij wie hij zijn veldwerk het best kan beginnen. Het onderzoek begint bij voorkeur op een locatie die letterlijk en figuurlijk te overzien is, en waarbij de onderzoeker niet al te veel moeilijkheden verwacht. Reeds bij de entree in het veld begint de onderzoeker met het leggen van veldcontacten. Het belangrijkste doel is het verwerven van acceptatie, omdat de betrokkenen en de onderzoeker zelf moeten wennen aan de nieuwe situatie. Het verzamelen van gegevens komt in het begin van het onderzoek op de tweede plaats.

De mensen in het veld zijn te verdelen in veldbetrokkenen en informanten. Als het een groot onderzoek betreft, is het onmogelijk om iedereen in het veld te bereiken. Om toch een volledig beeld te krijgen van de personen in het veld moet de onderzoeker nauwkeurig bijhouden met wie hij heeft gesproken en waarover. Hij kan zo checken of hij relevante personen of onderwerpen vergeten is. De onderzoeker moet ook contacten zoeken met mensen die hem minder liggen en die stil en afstandelijk over komen. Zij maken immers ook deel uit van het veld.

Informanten voorzien de onderzoeker van belangrijke informatie over het veld en leveren een belangrijke bijdrage aan de voortgang van het onderzoek. De belangrijkste informanten zijn de sleutelinformanten. Dat is of zijn er in de regel maar één of enkele. Zij zijn de sleutel tot essentiële informatie in het veld. De onderzoeker zal zijn informanten in het onderzoek zelf uitkiezen. Vaak dienen ze zich spontaan aan, in andere gevallen moet hij er zelf naar op zoek.

De belangrijkste richtlijnen voor het goed laten verlopen van de veldcontacten zijn:

- o hanteer de normale omgangsvormen;
- o kom gemaakte afspraken altijd na;
- o houd je aan de regels en gebruiken in het veld;
- o realiseer je, dat je 'te gast' bent bij mensen in het veld;
- o werk in open onderzoek zoveel mogelijk met veldbetrokkenen samen.

Het is van belang dat onnatuurlijk gedrag wordt voorkomen. De onderzoeker dient de betrokkenen dan ook op hun gemak te stellen en ze duidelijk te maken dat ze zich net zo moeten gedragen als ze zich altijd gedragen. Hij moet de betrokkenen ook laten merken dat hij observerend en niet beoordelend te werk gaat. Er dient dus een sfeer van vertrouwen te worden gecreëerd. Vooral in crisissituaties is het van belang dat de onderzoeker terughoudend, begripvol en tolerant is en dat hij duidelijk maakt dat hij er niet is om kritiek te uiten.

- *Rolconflicten*

Veldrelaties kunnen op veel manieren verstoord worden en de onderzoeker heeft daar niet altijd greep op. Dit worden rolconflicten genoemd. Zoals al eerder vermeld staat in dit dictaat, heeft een onderzoeker te maken met drie elementen in zijn rol. De onderzoeksrol, de veldrol en zichzelf als mens. De verschillende elementen stellen verschillende eisen en verwachtingen aan het functioneren van de onderzoeker en kunnen met elkaar in conflict komen. De onderzoeker moet zich vooraf goed realiseren wat hij gaat doen, welke rol hij kiest en welke mogelijke consequenties dat heeft voor het functioneren als persoon, onderzoeker en veldbetrokkene. Dan zal hij meestal niet in moeilijke situaties terechtkomen, maar het is altijd mogelijk dat de mix of balans in zijn rol verstoord wordt en er sprake is van een rolconflict.

2.6 Het registreren en verwerken van veldgegevens

Na een entree tot het veld verkregen te hebben en de veldrelaties in kaart te hebben gebracht, kan de onderzoeker beginnen met het registreren en verwerken van veldgegevens. Een onderzoeker gebruikt een aantekenboekje dat hij altijd bij zich heeft in het veld om snel notities te kunnen maken. Hij ontwikkelt een eigen onderzoeksstenografie door het bedenken van eigen symbolen en afkortingen. Het maken van notities moet zo kort en bondig mogelijk gebeuren, omdat de onderzoeker niet teveel wil opvallen in het veld, hij in het veld wil kunnen waarnemen en niet steeds in zijn notitieboek aantekeningen wil maken en hij het vaak snelle verloop van dingen toch wil vastleggen. Gedurende het veldwerk houdt de onderzoeker een veldjournaal bij, waarin hij de gegevens uit zijn notitieboekje uitwerkt. Het veldjournaal kan opgesplitst worden in verschillende rubrieken:

- *observatienotities*
Dit zijn de feitelijke droge registraties van hetgeen de onderzoeker observeert. Hij beschrijft wat hij ziet of hoort zonder de informatie zelf in te kleuren of te interpreteren.
- *theoretische notities*
Dit zijn juist wel de interpretaties van de onderzoeker, mogelijke verklaringen en percepties van het verkregen materiaal in de notities. Er wordt onderscheid gemaakt tussen feiten en commentaar.
- *methodische notities*
Deze hebben betrekking op de methodische voortgang van het onderzoek. Hierbij worden overzichten gemaakt van wie de onderzoeker gesproken heeft, hoe hij deze informanten geselecteerd heeft, hoe hij de gegevens verzameld heeft, etcetera.
- *reflectieve notities*
Dit zijn alle notities die betrekking hebben op de emoties, gevoelens en verwachtingen van de onderzoeker ten aanzien van het onderzoek en die mogelijk van invloed zijn op de onderzoeksgegevens.

3. Interviewen

3.1 Wat is een (open) interview?

Het doel van een interview is het verzamelen van informatie uit mededelingen van ondervraagde personen, om daarmee een vooraf geformuleerde probleemstelling te kunnen beantwoorden. Bij een volledig gestructureerd interview vormt een vragenlijst waarin de vragen en antwoordmogelijkheden vastliggen, het uitgangspunt. Bij kwalitatief onderzoek is het belangrijk dat de onderzoeker flexibel in kan spelen op de onderzoekssituatie en op de informatie die de onderzochten of respondenten geven. Volledig gestructureerde interviews zijn niet flexibel, en derhalve niet geschikt als dataverzamelmethode voor kwalitatief onderzoek.

Alle interviews die niet volledig zijn gestructureerd vallen samen onder de term 'open interview'. In kwalitatief onderzoek gaat de onderzoeker meestal niet met een vooraf opgestelde vragenlijst het veld in, maar met een startvraag of een aantal richtlijnen die hij kan gebruiken bij gesprekken met mensen in het veld. In het beginstadium van dataverzameling zullen er meer open en informele gesprekjes gevoerd worden, terwijl naarmate het onderzoek vordert er meer formele en gesloten gesprekken zullen worden gevoerd.

Bij een open interview introduceert de interviewer vragenderwijs gespreksonderwerpen om te kijken hoe de geïnterviewde tegen bepaalde dingen en/of personen aankijkt. Belangrijk hierbij is dat de geïnterviewde het idee krijgt dat zijn antwoord acceptabel en waardevol is. Het voordeel van een open interview is dat de onderzoeker snel informatie kan krijgen over veel onderwerpen, en onmiddellijk door kan vragen als daartoe aanleiding bestaat. Daarom is het van belang dat de onderzoeker goed kan luisteren, een gesprek kan onderhouden en in staat is om goede vragen te stellen. Het doel van een open interview is het verzamelen van geldige en betrouwbare informatie over de onderzoekseenheden die de onderzoeker op grond van zijn probleemstelling heeft geselecteerd. Er zijn verschillende soorten open interviews, die in de volgende paragraaf aan bod zullen komen.

3.2 Soorten open interviews

- *Het vrije-attitude-interview*

Het vrije-attitude-interview is een volledig ongestructureerd interview. Dit betekent dat de structuur van het gesprek aan het begin van het interview in het geheel niet vast ligt. De interviewer begint met een beginvraag en stimuleert vervolgens de geïnterviewde om zijn mening te formuleren. Door middel van doorvragen moet de interviewer er voor zorgen dat hij de juiste informatie krijgt, dat wil zeggen informatie die ter zake is voor de onderzoeksvraag. Ook is het van belang dat de geïnterviewde niet op het ene moment iets zegt, en dat op het volgende moment weer ontkracht, met andere woorden, de informatie moet geldig zijn. Tevens moet de informatie duidelijk en volledig zijn.

- *Het half gestructureerde en gedeeltelijk gestructureerde interview*

In een half gestructureerd interview liggen de vragen en antwoorden niet van tevoren vast maar de onderwerpen wel. Vaak begint dit soort interviews met enkele gestructureerde vragen naar persoonlijke gegevens, zoals leeftijd en opleiding. De interviewer heeft voor het gesprek een aantal onderwerpen vastgesteld. Deze worden door middel van een open beginvraag en doorvragen uitgediept. Vaak heeft de onderzoeker voor de onderwerpen een logische volgorde vastgesteld. Wel is de onderzoeker vrij, als dat in het gesprek beter uit komt, de volgorde van de onderwerpen te veranderen. De onderwerpen moeten echter wel allemaal behandeld worden.

Bij een gedeeltelijk gestructureerd interview wordt gebruik gemaakt van een vragenlijst die voornamelijk uit gesloten vragen met een vaste formulering bestaat. Die vragen worden in een vaste volgorde aan de geïnterviewde gesteld. Naast de gesloten vragen bevat de vragenlijst ook een aantal open vragen, waarbij de nadruk ligt op het doorvragen. Dat is dan ook de reden dat in dit geval gesproken wordt van een gedeeltelijk gestructureerd interview.

- *Het focused interview*

Het focused interview is een speciale vorm van het open interview. Essentieel bij dit interview is dat alle respondenten vóór het interview in één bepaalde situatie hebben verkeerd of een gelijksoortige ervaring hebben opgedaan. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer de respondenten dezelfde presentatie hebben bijgewoond, of wanneer zij een vliegtuigramp hebben meegemaakt.

De onderzoeker weet dit en heeft een inhoudsanalyse van de situatie gemaakt. Met het interview wil hij nagaan welke elementen in de ondergane situatie reacties oproepen bij de geïnterviewden en van welke aard deze reacties zijn. De onderzoeker kan zelf eerst de situatie analyseren of reconstrueren en zo bijvoorbeeld vaststellen welke elementen gekleurd worden door subjectiviteit en welke elementen worden vergeten. Aan de hand hiervan kan een soort handleiding opgesteld worden waar in staat waar op gelet moet worden bij het interview.

Het focused interview is een ongestructureerde vorm van interviewen, omdat het erom gaat dat er spontane antwoorden uitgelokt worden. De interviewer moet doorvragen totdat is voldaan aan enkele punten, namelijk:

- o Alle relevante elementen moeten aan de orde zijn gekomen (reikwijdte).
- o De interviewer moet achtergehaald hebben wat precies de reactie oproep, het antwoord mag niet te oppervlakkig zijn (specificiteit).
- o De dieper liggende emoties van de respondent moeten duidelijk zijn geworden (diepte).
- o De betekenis van de situatie voor de respondent zelf moet helder zijn, het gaat niet om algemene reacties (persoonlijke context).

Het focused interview kan bijvoorbeeld worden gebruikt bij voorlichtings- en reclame activiteiten, om na te gaan of er verschillen zijn tussen verwachte en feitelijke effecten. Nadelen van dit soort interview zijn de beperkte toepasbaarheid en de grote mate van training die vereist is voor de interviewer.

- *Het elite interview en het expert interview*

Bij een elite interview wordt een speciaal type respondenten bij het onderzoek betrokken. Deze personen zijn invloedrijk, vooraanstaand en goed geïnformeerd in een organisatie. Zij worden geselecteerd vanwege hun deskundigheid op bepaalde gebieden, die van belang is voor het onderzoek. Zij kunnen gezien worden als sleutelinformanten. Deze mensen kunnen waardevolle informatie geven over hun organisatie, dankzij hun 'hoge' positie. Ze kunnen vaak een totaalbeeld schetsen van de organisatie en zijn goed op de hoogte van de wettelijke en financiële structuur van de organisatie, de geschiedenis, het gevoerde beleid en de toekomstplannen.

Mensen met een dergelijke hoge positie in een organisatie zijn vaak druk bezet en moeten onder grote tijdsdruk werken. Zonder aanbeveling of introductie van iemand met een positie die vergelijkbaar is als degene die de onderzoeker wilt interviewen, is het moeilijk om met diegene een afspraak te maken voor een interview. Deze personen willen een persoonlijke benadering en een actieve interactie met de interviewer, waar natuurlijk een grondige voorbereiding voor nodig is.

Het expert- of informanteninterview is een variant op het elite interview. Het gaat hierbij om het interviewen van personen die goed zijn geïnformeerd over bepaalde kwesties en/of goed zijn gesocialiseerd in bepaalde locaties of sociale situaties.

- *Het retrospectieve open interview*

Het retrospectieve interview is bij uitstek geschikt voor het achterhalen van levensgeschiedenissen of biografieën. Doordat er teruggegaan wordt in de tijd, kunnen twee soorten vertekeningen van de informatie optreden.

- o Doordat de situatie nu anders is, kan de kijk op de vroegere situatie worden beïnvloed.
- o Het kost de respondent vaak moeite om zich te herinneren en te selecteren wat zich in het verleden heeft afgespeeld. Hierdoor kan het 'weglaateffect' optreden, wat wil zeggen dat respondenten geneigd zijn dingen van vroeger te vervormen en te veranderen om ze meer in overeenstemming te brengen met elkaar en met het heden.

3.3 Het voorbereiden van een open interview

Voor het interview maakt de onderzoeker een topiclijst. Dit is een lijst met onderwerpen en eventueel subonderwerpen die de onderzoeker in het interview aan de orde wil stellen. Voor het samenstellen van deze lijst is de probleemstelling van het onderzoek richtinggevend.

De onderzoeker begint met het verzamelen van zoveel mogelijk informatie over het onderwerp. Hij beperkt zich daarbij tot informatie die belangrijk kan zijn voor de specifiekere deelvragen en probleemstelling. Als de onderzoeker een voorlopige versie van zijn topiclijst gereed heeft, is het verstandig enkele proefinterviews af te nemen. Vaak komen er door deze test nieuwe topics bij en kunnen er topics geschrapt worden die niet van belang blijken te zijn. Na het uittesten van de proefversie van de lijst, gaat de interviewer topics en subtopics in een logische volgorde zetten. Het is mogelijk dat de onderwerpen tijdens het interview toch in een andere volgorde aan de orde gesteld worden. Bij het samenstellen van een topiclijst kan de onderzoeker uitgaan van de volgende vuistregels:

- Begin met een aantal gestructureerde vragen over de persoonsgegevens, zoals leeftijd en opleiding. Dit soort vragen kan de onderzoeker bijna letterlijk voorbereiden waardoor het gemakkelijk is deze vragen te stellen. Voor de geïnterviewde is het eveneens gemakkelijk om deze vragen te beantwoorden;
- Begin eerst met de gemakkelijke en stel daarna pas de moeilijke vragen. Vaak bevat de topiclijst een aantal gemakkelijke onderwerpen en een aantal wat moeilijkere onderwerpen. Door eerst de gemakkelijke onderwerpen aan de orde te stellen kan de onderzoeker een beetje wennen aan de respondent en aan de interviewsituatie;
- Behandel eerst de meer neutrale onderwerpen en daarna de meer gevoelige. In de meeste gevallen staan er in een topiclijst zowel neutrale als meer gevoelige onderwerpen. Tijdens het interview kan de onderzoeker het beste eerst de neutrale onderwerpen aan de orde stellen omdat hij tijdens het gesprek steeds meer ingespeeld raakt op de respondent en omdat er een soort vertrouwensrelatie kan ontstaan tussen de interviewer en de geïnterviewde. Hierbij sluit aan dat de onderzoeker eerst naar gedrag of activiteiten vraagt en vervolgens naar de gevoelens of emoties hierbij;
- Plaats de onderwerpen in een chronologische of logische volgorde. Voor beide partijen is het handig een zekere structuur in het interview aan te brengen die min of meer als logisch overkomt. Vaak ligt een chronologische volgorde zoals verleden-heden-toekomst voor de hand;
- Wanneer de geïnterviewde al een duidelijk standpunt heeft ingenomen over een bepaald onderwerp, kan de onderzoeker het beste beginnen met 'brede' onderwerpen en daarna toespitsen op 'smallere' onderwerpen. Wanneer dit niet het geval is, kan de onderzoeker beter 'smal' beginnen en daarna 'verbreden'.

Het is belangrijk dat de onderzoeker goed voorbereid is op een open interview. Het is van belang dat hij fysiek en mentaal uitgerust is en dat zijn materiaal in orde is. Onder materiaal wordt verstaan de topiclijst, papier, twee pennen, werkende opnameapparatuur, goede batterijen en een verlengsnoer.

Het is aan te raden om eerst proefinterviews te houden voordat de echte interviews afgenomen gaan worden. Er vindt dan een soort rollenspel plaats, bijvoorbeeld met medestudenten of collega's. Het is goed om deze interviews op te nemen op video zodat de onderzoeker de gesprekken kan terugzien en kan bespreken. Hij wordt dan geconfronteerd met zijn sterke en zwakke punten en kan hier dan rekening mee houden met het eigenlijke interview.

Het is handig om een paar beginzinnen te formuleren voordat het interview begint. Deze kan de onderzoeker gebruiken wanneer er ter plekke geen goede beginzinnen te binnen schieten. Daarnaast is het handig om synoniemen te bedenken voor enkele centrale termen in het interview om niet steeds dezelfde termen te hoeven noemen.

De meeste mensen stellen het op prijs dat als ze een afspraak met de onderzoeker hebben gemaakt, dat deze er op het afgesproken tijdstip is. Ook het uiterlijk is belangrijk zodat de onderzoeker niet teveel uit de toon valt bij zijn gesprekspartner.

3.4 Het afnemen van een open interview

Zodra de onderzoeker is aangekomen in de ruimte waar het interview gehouden gaat worden, moet hij toestemming vragen om het gesprek op te nemen. Als hij toestemming heeft gekregen test hij of de opnameapparatuur goed functioneert. Het is verstandig om aan het begin van het interview een korte inleiding te geven waarin de onderzoeker iets vertelt over het onderzoek, over zichzelf en over de instantie waar hij het interview voor doet. De respondent krijgt zo een helder beeld van wat hem te wachten staat in het gesprek en wat van hem wordt verwacht. Het verdient de voorkeur om ervoor te zorgen dat de respondent en de interviewer alleen zijn. De aanwezigheid van derden kan storend zijn terwijl het juist belangrijk is dat de respondent ongestoord met de onderzoeker kan praten.

De interviewer moet zorgen voor een plezierige gespreksituatie met een minimum aan storingen. Om dit te bereiken zijn er regels voor het afnemen van een interview.

- *Regels voor interviewen met het accent op de interviewer*
 - o De respondent is de belangrijkste persoon. Dit uitgangspunt moet de interviewer niet uit het oog verliezen en hij moet dit ook uitstralen aan de geïnterviewde. Het gaat in dit gesprek over de visies, meningen en gevoelens van de respondent;
 - o De onderzoeker moet controle over het gesprek houden. Doordat er in een open interview geen gebruik wordt gemaakt van een gestructureerde vragenlijst is de interviewer als het ware zelf het meetinstrument. Aan de ene kant vervult de interviewer een ondergeschikte rol terwijl hij aan de andere kant wel de controle wil houden over het gesprek. Hij houdt bijvoorbeeld het verloop van het gesprek in de gaten, rondt topics af en introduceert nieuwe;
 - o De onderzoeker moet oprechte interesse tonen in de respondent. Door non-verbaal te laten merken dat hij oprechte interesse heeft voor de respondent en nieuwsgierig is naar zijn mening, kan de onderzoeker meer bereiken;
 - o De interviewer moet sympathie tonen bij pijnlijke vragen en emotionele momenten. Het kan gebeuren dat een onderwerp of vraag pijnlijk is voor een respondent. Als de onderzoeker dit merkt, kan hij dit het beste tegen de respondent zeggen en het vervolgens op een terughoudende manier aan de orde stellen. Wanneer dit nog steeds te pijnlijk is, kan de onderzoeker naar een andere vraag of ander onderwerp overgaan. Tijdens het uiten van de emoties van de respondent kan de onderzoeker de opnameapparatuur even uitzetten;
 - o Een goed interview wordt gekenmerkt door een zekere spanning en een zeker tempo, maar tegelijkertijd ook door rust;
 - o De onderzoeker moet vragen naar feiten en gevoelens bij die feiten. De informatie die de onderzoeker krijgt bij respondenten heeft altijd een inhoudelijk en een belevingsaspect;
 - o De onderzoeker mag geen zijpaden bewandelen tijdens het interview. Voor zowel de onderzoeker als de geïnterviewde moet steeds duidelijk zijn dat de vraag in het belang van het onderzoek is;
 - o De interviewer moet zijn gevoelens onder controle houden. De antwoorden van de respondent en zijn eventuele emoties kunnen de onderzoeker niet onberoerd laten. Als de onderzoeker dit merkt moet hij proberen zijn gevoelens van zich af te zetten zodat hij weer een houding van neutrale betrokkenheid ervaart en uitstraalt;
 - o Het is aan te raden af en toe een rustpunt in te bouwen in het gesprek en dus bewust gebruik te maken van de stiltes;
 - o De interviewer moet regelmatig met zijn eigen woorden samenvatten wat de respondent heeft gezegd. Zo blijft er overzicht over datgene dat is besproken en is er een controle of de onderzoeker goed heeft begrepen wat de geïnterviewde bedoelde;
 - o De onderzoeker kan het beste aantekeningen maken van het gesprek hoewel hij het ook op opnameapparatuur opneemt. Door het maken van aantekeningen kan de onderzoeker op een natuurlijke wijze rustpunten inbouwen. Daarnaast kunnen de aantekeningen een aanknopingspunt vormen in de fase van de analyse en de interpretatie van de gegevens van de respondent;
 - o Als volgens de onderzoeker alle onderwerpen en subonderwerpen behandeld zijn, en hij het idee heeft dat de respondent is uitgesproken, kan hij gaan toewerken naar de afronding en afsluiting van het gesprek.

- *Regels voor interviewen met accent op de geïnterviewde*
 - o De onderzoeker moet bedacht zijn op vragen van de respondent op zijn eigen mening. De meningen, ervaringen en gevoelens van de respondent staan centraal. Dit betekent dat de interviewer zijn eigen mening zoveel mogelijk voor zich moet houden. Als de geïnterviewde erom vraagt kan de interviewer op een rustige en sympathieke wijze uitleggen dat hij hier geen direct antwoord op kan geven;
 - o De interviewer moet erop bedacht zijn dat de respondent gedurende het gesprek niet steeds dezelfde blijft. Door een toegenomen vertrouwelijkheid tijdens het gesprek tussen respondent en interviewer kan de respondent veranderen. De respondent kan meer open worden en bereid zijn dingen over zichzelf en zijn situatie te vertellen die hij eigenlijk voor zich wilde houden. Aan de andere kant kan hij ook meer gesloten raken door een onhandige vraag van de interviewer of als hij vindt dat de interviewer te dicht op zijn huid komt;
 - o De interviewer moet voorkomen dat de respondent probeert moeilijke kwesties te ontwijken. De onderzoeker moet zich erop bedacht zijn dat de respondenten ontwijkende of oppervlakkige antwoorden kunnen geven. In dat geval moet hij via doorvragen toch aan de benodigde informatie zien te komen;
 - o De informatie van de respondent mag niet té persoonlijk worden. De informatie die de onderzoeker van de geïnterviewde krijgt mag niet te specifiek worden in de zin van strikt individuele mededelingen waarmee de onderzoeker voor zijn onderzoek weinig kan doen;
 - o De interviewer moet gespist zijn op de gevoelens en non-verbale signalen van de respondent;
 - o De interviewer moet geen genoegen nemen met weinig of nietszeggende antwoorden;
 - o De onderzoeker moet alert zijn op een al te gunstige of ongunstige presentatie van de respondent. De geïnterviewde zal proberen positief bij de interviewer over te komen. De onderzoeker moet daarom luisteren naar eventuele negatieve ondertonen en tegenspraken in het verhaal van de geïnterviewde. Het komt ook voor dat mensen zichzelf ongunstig presenteren terwijl daar geen reden toe bestaat.

4. Documentanalyse

4.1 Wat zijn documenten?

Bij documenten gaat het om producten met een communicatieve functie, zoals brieven, notities en agenda's. Dit zijn voorbeelden van persoonlijke- of privé documenten. Daarnaast zijn er ook nog niet-persoonlijke- of openbare documenten. Enkele voorbeelden hiervan zijn verslagen van vergaderingen, krantenartikelen, jaarverslagen en boeken. Er zijn ook andere communicatieproducten dan geschreven teksten die documenten worden genoemd, bijvoorbeeld kaarten, tekeningen, foto's, films, videomateriaal en kunstwerken. Al deze documenten verwijzen naar betekenissen. De onderzoeker moet proberen de betekenissen te reconstrueren van degenen die het materiaal hebben geproduceerd.

4.2 Wanneer worden documenten gebruikt?

Er zijn diverse redenen te noemen voor het gebruik van documenten.

- *Bij historisch/biografisch onderzoek*
De onderzoeker is in het kader van historisch/biografisch onderzoek geïnteresseerd in gebeurtenissen uit het verleden. Dit zijn gebeurtenissen waar dus geen directe toegang meer toe is. Wanneer er geen (oog)getuigen meer bestaan, moet er wel gebruik gemaakt worden van documenten.
- *Andere dataverzamelingmethoden zijn ongeschikt*
De gewenste informatie is met andere dataverzamelingmethoden zoals participerende observatie en interviewen, niet of zeer moeilijk te verkrijgen.
- *Andere dataverzamelingmethoden leveren minder waardevolle gegevens op*
Andere dataverzamelingmethoden leveren minder waardevolle gegevens op, dat wil zeggen minder betrouwbare en/of minder geldige gegevens.
- *Andere dataverzamelingmethoden kosten meer tijd en/of geld*
Andere dataverzamelingmethoden kosten meer tijd en/of geld. Het is bij een onderzoek naar de manier waarop mensen zich presenteren bij contactadvertenties veel goedkoper om de contactadvertenties te verzamelen en te analyseren dan om daadwerkelijk in contact te komen met mensen die op zoek zijn naar een partner.

4.3 Persoonlijke documenten

Persoonlijke documenten zijn geschreven om persoonlijke redenen en niet voor buitenstaanders. Het speelt hierbij een belangrijke rol hoe de auteur van het document de situatie ervaart, ook al beschrijft hij hoe iets feitelijk is gebeurd. Persoonlijke documenten vormen vaak een aanvulling op de informatie die verzameld wordt via andere vormen van dataverzameling. Er wordt onderscheid gemaakt tussen uitgelokte en niet-uitgelokte persoonlijke documenten. Uitgelokte persoonlijke documenten worden geproduceerd op verzoek van iemand anders, bijvoorbeeld een onderzoeker. De onderzoeker is actief betrokken bij de productie hiervan. Niet-uitgelokte documenten worden gecreëerd door de betreffende persoon zelf ofwel vanwege eigen gebruik of op verzoek van iemand anders.

- *Vormen van persoonlijke documenten*
 - o *Persoonlijk dagboek*
Personen die een dagboek bijhouden hebben niet de bedoeling dat anderen hun soms zeer intieme ontboezemingen lezen of dat het openbaar wordt gemaakt. Als een persoon regelmatig in een dagboek schrijft geeft dat een goed beeld van de auteur en zijn gevoelens, hoe deze zichzelf ziet en hoe hij tegen zijn directe omgeving en de wereld in het algemeen aankijkt. Het gaat bij een dagboek niet zozeer om volledigheid en diepte, maar om hoe de auteur van een dagboek zijn wereld ordent en begrijpt.
 - o *Persoonlijke correspondentie*
Een speciale vorm van persoonlijke documenten zijn brieven aan vrienden en familie. De auteur van een brief probeert om intimi deelgenoot te maken van dingen die hij heeft ervaren. De onderzoeker moet weten wat de relatie is tussen de schrijver en de geadresseerde en vanuit welk perspectief de brief is geschreven om deze goed te kunnen interpreteren.

- Memo's en ingezonden brieven
Ingezonden brieven aan kranten en tijdschriften en memo's hebben een minder uitgesproken privé-karakter maar worden toch als persoonlijke documenten beschouwd. Deze documenten laten zien hoe mensen over bepaalde kwesties en problemen denken. De onderzoeker moet bij het analyseren van dit soort documenten erop bedacht zijn dat de auteurs meer op hun hoede zijn en zich minder spontaan uiten dan bij andere vormen van persoonlijke correspondentie.
 - Autobiografie
In een autobiografie geeft de auteur een compleet verslag van zijn gehele leven of een belangrijk deel ervan. In tegenstelling tot een persoonlijk dagboek is dit document wel uitdrukkelijk bedoeld om gelezen te worden.
 - Open interview
Een open interview kan ook worden gezien als een persoonlijk document. Een voorwaarde hierbij is wel dat de woorden van de geïnterviewde vrijwel letterlijk moeten worden weergegeven. Zo gauw de interviewer de inhoud van het interview in samenvattende zin weergeeft, is er al geen sprake meer van een persoonlijk document.
 - Archief
Als een archief bestaat uit dagboeken over een vrij lange periode, persoonlijke correspondentie en foto's kan er gesproken worden van een verzameling persoonlijke documenten.
 - Levensgeschiedenis
Een levensgeschiedenis is te omschrijven als een combinatie van autobiografie, archief en open interviews. Binnen deze methode van gegevensverzamen heeft de persoon om wie het gaat een grote inbreng. Zijn ervaringen staan in het onderzoek centraal.
- *Kenmerken van persoonlijke documenten*
- Alomvattend tegenover beperkt
Persoonlijke documenten kunnen het hele leven van een persoon beslaan, of betrekking hebben op één enkele gebeurtenis, periode of thema uit het leven van die persoon. Soms moeten verschillende persoonlijke documenten van beperkte waarde samengebracht of tot een geheel geconstrueerd worden om een totaalbeeld te krijgen.
 - Compleet tegenover bewerkt
Soms worden persoonlijke documenten gepresenteerd in een originele vorm. Het komt echter ook vaak voor dat ze zijn bewerkt of zijn geordend. Bepaalde thema's of onderdelen kunnen weggelaten zijn. Als de onderzoeker over heel weinig materiaal beschikt, dan is het de vraag of het materiaal wel representatief genoeg is om uitspraken te kunnen doen over de betreffende persoon. Als de onderzoeker over heel veel materiaal beschikt zal hij vaak een selectie moeten maken.
 - Eigen naam tegenover pseudoniem
Er zijn goede redenen om een pseudoniem of fictieve naam te gebruiken in persoonlijke documenten die worden gebruikt voor onderzoeksdoeleinden. Veel mensen zijn meer op hun hoede en zullen minder informatie geven als zij weten dat hun naam ook geopenbaard zal worden.
 - Motieven van de auteur
Een persoonlijk document kan vanuit verschillende motieven geschreven zijn. De waarheid van een document is hier mede afhankelijk van en daar dient de onderzoeker rekening mee te houden. Auteurs schrijven in de regel alleen dat over zichzelf op waarvan ze denken dat de potentiële lezers het opwindend vinden en leuk om te lezen.

4.4 Publieke of niet-persoonlijke documenten

Niet-persoonlijke of publieke documenten ontstaan doordat mensen voor zichzelf of voor anderen een bruikbaar beeld willen geven van bepaalde sociale verschijnselen. Niet-persoonlijke documenten zijn bedoeld voor en gericht op een bredere groep van betrokkenen en geïnteresseerden. Ook zijn deze documenten vaak geschreven voor een bepaalde doelgroep of een specifiek lezerspubliek. Ze worden soms geschreven om het gedrag van mensen te beïnvloeden of met het oog op propaganda. Er zijn echter ook publieke documenten die een objectief verslag geven van feiten en regelingen.

Een speciale vorm van een niet-persoonlijk document is een archief. Een archief is een geheel van documenten, opgesteld en ontvangen door een bepaalde instelling of familie. Iets wordt pas een archiefstuk als het bedoeld is om opgeborgen te worden in het archief van de instelling die het ontvangt of opmaakt. Het archief van een instelling is over het algemeen vollediger en wordt langer bewaard dan een persoonlijk archief.

4.5 Voor- en nadelen

- *Voordelen*

Een voordeel van het gebruik van documenten is dat documenten non-reactief zijn. Documenten worden 'geproduceerd' voor eigen doeleinden en niet voor een onderzoek, hetgeen de kwaliteit van documenten ten goede komt. Verder zijn onderzoeksgegevens in de regel sneller en goedkoper te verzamelen dan via andere dataverzamelmethode, en gemakkelijker voor een tweede en derde keer vanuit andere invalshoeken te 'bevragen'.

- *Nadelen*

Het gebruik van documenten in onderzoek heeft ook nadelen.

- o De onderzoeker heeft geen direct contact met de onderzoekseenheden. Hij krijgt informatie uit de tweede hand.
- o Het gevaar is reëel dat te weinig recht wordt gedaan aan het perspectief van de auteur van een document bij het creëren van betekenissen.
- o Vaak ontbreekt informatie over de context waarin de beschreven gebeurtenissen zich afspelen, hetgeen kan leiden tot onjuiste interpretaties.
- o Soms bevatten documenten bewerkte of gecensureerde informatie. Soms is een deel van de informatie verdwenen, of bevatten ze geen of te weinig informatie waarnaar de onderzoeker op zoek is vanuit zijn probleemstelling.
- o Documenten worden nogal selectief geproduceerd, vooral door de zogenoemde bovenlagen van de samenleving.
- o Documenten vormen meestal een gesloten verzameling en zijn dus per definitie beperkt.

4.6 Kwaliteit van documenten

Niet-uitgelokte documenten zijn in de regel van betere kwaliteit dan uitgelokte documenten, doordat zij niet vertekend (kunnen) zijn door gevoelens en/of vooroordelen van een onderzoeker. Bij uitgelokte documenten is de kans op vertekeningen groter, doordat mensen meer sociaal acceptabele meningen en oordelen geven dan anders het geval zou zijn, doordat ze weten dat hun informatie gebruikt gaat worden voor een onderzoek. Naarmate een document een vollediger beeld geeft van de situatie van de auteur, is de kwaliteit ervan beter. Het is belangrijk de volgende vragen te beantwoorden:

- Wie is de auteur en wat is zijn achtergrond?
- Onder welke omstandigheden is het document tot stand gekomen?
- Waren er speciale motieven om het document te produceren?
- Voor wie was het document bedoeld?
- Is andere informatie in overeenstemming of strijdig met de informatie in het document?
- Vertegenwoordigt het document een genre waarin mensen hun betekenissen systematisch vervormen?

Woordenlijst

Betekenisverlening:

Het geven van een betekenis aan hetgeen de betrokkene ervaart.

Contextualiteit:

Het kader waarin het onderzoek plaatsvindt. Voorbeelden hiervan zijn historische, maatschappelijke en juridische kaders.

Holisme:

Verschijnselen worden als een samenhangend en meestal uniek geheel beschouwd.

Interval meetniveau:

Meetniveau waarbij wel sprake is van meetpunten die zich op gelijke afstand bevinden maar waarbij geen sprake is van een nulpunt.

Nominaal meetniveau:

Meetniveau waarbij sprake is van categorieën die niet kunnen worden gekarakteriseerd in termen van meer of minder. Geslacht is daarvan een voorbeeld.

Ordinaal meetniveau:

Bij onderzoeksgegevens op ordinaal niveau is een ordening mogelijk in termen van meer-minder, hoger-lager. De afstanden tussen de meetpunten zijn echter niet gelijk. Een indeling naar schooltype als vmbo, havo, vwo is hier een voorbeeld van.

Ratio meetniveau:

Meetniveau waarbij zowel sprake is van gelijke afstanden tussen de meetpunten als van een natuurlijk nulpunt. Leeftijd is hier een voorbeeld van.

Rolovername:

Het innemen van een rol of positie in de onderzoekssituatie.

Theorie:

Een samenhangend geheel van ideeën, die een bepaald aspect uit de werkelijkheid kan beschrijven, verklaren of voorspellen.

Zoeklicht-theorie:

Theoretisch kader waardoor de onderzoeker op ideeën wordt gebracht over het verzamelen, interpreteren en verklaren van gegevens.

Literatuurlijst

- Mason J. (2002). *Qualitative Research*. Sage Publications
- Baarda D.B., de Goede M.P.M., Teunissen J. (2001). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Stenfert Kroese (1^e druk)
- Baarda D.B., de Goede M.P.M., Teunissen J. (2005). *Basisboek Kwalitatief Onderzoek*. Stenfert Kroese (2^e druk)
- <http://www.tns-nipo.com>
- <http://www.kwalon.nl>
- <http://www2.fmg.uva.nl>
- <http://www.os.amsterdam.nl>
- <http://www.probit-mo.nl>

Kwalitatief onderzoek

- casestudy -



Participerende observatie



Documentanalyse



Interviewen

Casestudy kwalitatief onderzoek

College 23 november 2005

Niek Reulink
Leonie Lindeman

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Achtergronden en probleemstelling	4
Aanpak	5
Rol	5
Mate van participatie	5
Zichtbaarheid en bekendheid	6
Rolconstructie	6
Betrokkenheid	6
Uitvoering en resultaten	7
Rolconflicten	7
Resultaten	7
Conclusie	9

Inleiding

Naar aanleiding van ons dictaat over kwalitatief onderzoek, zijn wij na gaan denken over een casestudy om de inhoud van het dictaat aan jullie, onze medestudenten van de cursus "Onderzoeksmethoden (vervolg)", te illustreren.

In ons dictaat worden drie vormen van kwalitatief onderzoek uitgewerkt, te weten participerende observatie, documentanalyse en interviewen. Gezien het feit dat tekstanalyse en interviewen door twee andere groepen ook zijn behandeld, en zij deze onderwerpen ook door middel van een casestudy zullen illustreren, hebben wij ervoor gekozen om de dataverzamelmethode participerende observatie uit te werken.

Participerende observatie is een methode die in de Informatiekunde erg weinig gebruikt zal worden. Daarnaast kost de methode erg veel tijd. We hebben er daarom voor gekozen een 'veld' te kiezen wat direct toegankelijk was, zodat we daar zo min mogelijk tijd mee kwijt zouden zijn. Het onderwerp heeft daarom geen betrekking tot Informatiekunde.

Het onderwerp van de casestudy is een pas verbouwde supermarkt. Dit onderwerp zullen we uitwerken in het hoofdstuk 'probleemstelling'. Vervolgens zullen we beschrijven welke aanpak we hebben gevolgd, en welke resultaten hier uit naar voren zijn gekomen. We sluiten af met een conclusie.

Niek en Leonie

Achtergronden en probleemstelling

Het onderwerp van deze casestudy is een pas verbouwde supermarkt. Wij willen graag weten hoe de klanten de vernieuwing ervaren. Omdat we willen kijken naar de ervaring van de klanten, is dit onderwerp erg geschikt voor kwalitatief onderzoek. We kijken dus niet naar kwantitatieve gegevens als stijging of daling van de omzet of het aantal klanten per dag.

Voordat we tot een probleemstelling komen, zullen we eerst wat achtergrondinformatie over de supermarkt geven. De vernieuwde winkel is op donderdag 17 november jl. geopend, na anderhalve week gesloten te zijn. Voor de sluiting van de winkel ondervonden de klanten enige hinder van de verbouwing, bijvoorbeeld doordat er minder parkeerplaatsen beschikbaar waren door het afbreken van het parkeerdek.

Voor de verbouwing was de winkel een grote wijkwinkel met een ruime keuze. De winkel is omgebouwd naar een andere formule van de supermarktketen waar deze toe behoort, te weten de grootste winkelformule van deze keten. Deze formule stimuleert nog meer de komst van klanten uit de regio, die met de auto hun boodschappen komen doen. De winkel heeft daarnaast een extra groot assortiment aan versproducten, houdbare kruidenierswaren en diepvriesproducten. Wekelijks zijn er extra aanbiedingen, bovenop de landelijke aanbiedingen van de supermarktketen. Ook zijn er extra grote voordeelverpakkingen en scherpe acties wat betreft non-food artikelen. Regelmatig worden er demonstraties en adviezen gegeven, onder meer door kookdemonstraties.

Door middel van deze casestudy proberen wij te onderzoeken hoe de klanten deze veranderingen ervaren. Onze probleemstelling willen wij als volgt formuleren:

“Hoe ervaren de klanten van de verbouwde supermarkt de vernieuwde winkel?”

In het volgende hoofdstuk zullen wij uitleggen welke aanpak wij gevolgd hebben om deze vraag te kunnen beantwoorden.

Aanpak

Om duidelijk te maken hoe wij het onderzoek aangepakt hebben, willen we eerst in het kort nog even aangeven wat participerende observatie ook alweer inhoudt.

Participerende observatie is een methode om gegevens te verzamelen in kwalitatief onderzoek. De onderzoeker observeert in het veld en verzamelt daarmee informatie. Hij is ter plaatse aanwezig en hij participeert aan de alledaagse activiteiten. Participerende observatie omvat zowel observeren, als interviewen, als het verzamelen van documenten.

Wij hebben gedurende ons onderzoek allebei een andere rol aangenomen, die hieronder aan bod zullen komen. Ons onderzoek heeft plaatsgevonden vanaf de opening van de winkel op 17 november jl., tot en met zondag 18 december. We hebben voor deze einddatum gekozen, omdat de winkel op dat moment een maand geopend is, en omdat op die dag de eerste culinaire koopzondag plaats heeft gevonden, waar diverse kookdemonstraties gegeven werden en klanten (luxe) etenswaren konden proeven.

In ons onderzoek is sprake geweest van verschillende fasen, te weten een beschrijvingsfase, een interpretatiefase en een verklaringsfase. Deze fasen zijn geleidelijk in elkaar over gegaan, en er is geen duidelijke afscheiding tussen de fasen. Voor meer informatie over de verschillende fasen verwijzen wij naar het dictaat over kwalitatief onderzoek.

Rol

Binnen het onderzoek hebben wij ieder een eigen rol aangenomen. Niek heeft zich voorgedaan als klant, om zo klanten onderling te kunnen horen over hun ervaringen met de winkel, en om spontaan gesprekjes met andere klanten te kunnen voeren. Leonie heeft een plek ingenomen als medewerker bij de servicebalie, waar klanten sigaretten, postzegels en dergelijke kunnen kopen, maar ook terecht kunnen met ideeën en klachten wat betreft producten en de winkel.

Beide rollen kunnen omschreven worden vanuit de vier rolingrediënten die in het dictaat genoemd zijn, namelijk: mate van participatie, zichtbaarheid en bekendheid, rolconstructie en betrokkenheid.

Deze vier ingrediënten zullen we stuk voor stuk kort bespreken voor beide rollen.

Mate van participatie

Rol Leonie (Medewerker servicebalie)

nauwelijks -----|----- intensief

Leonie zal in haar rol als medewerker van de servicebalie in redelijke mate participeren in het veld. De klanten zullen in de meeste gevallen naar haar toe komen in plaats van andersom. Wanneer Leonie op een bepaald moment niet actief met een klant participeert, observeert zij deze vanaf een afstand, om zo uit het gedrag van de klant toch informatie te kunnen winnen. Over het algemeen komen bij de servicebalie vooral mensen met klachten. De kans is dus groot dat Leonie meer klachten over de winkel zal horen dan positieve punten. Ook daarom is het observeren van klanten die bijvoorbeeld bij een kassa staan belangrijk. Daarnaast zal zij proberen om de klanten bij de servicebalie die bijvoorbeeld sigaretten of postzegels willen een reactie te ontlokken over de winkel.

Rol Niek (Klant)

nauwelijks ---|----- intensief

De rol van Niek zal vooral bestaan uit het observeren van klanten terwijl deze boodschappen aan het doen zijn. Hieronder verstaan wij niet alleen het pakken van de artikelen in de winkel, maar ook het afrekenen. Klanten maken vaak een praatje met de caissière en hier kan veel informatie uit afgeleid worden. In principe zal Niek weinig met klanten participeren. Wanneer Niek wel met klanten participeert, zal dit een gesprek zijn van klant tot klant, en over het algemeen niet erg diepgaand. Het kan voorkomen dat Niek bijvoorbeeld bij klanten gaat zitten als deze op een bankje een kopje koffie drinken, die zij kunnen pakken in de winkel. Ook zullen er af en toe spontaan gesprekjes ontstaan, als klanten bepaalde producten niet kunnen vinden of iets dergelijks.

Zichtbaarheid en bekendheid

verborgen |----- open

In deze casestudy is er sprake van een volledig verholde rolinvulling, ook wel verborgen rolinvulling genoemd. Omdat wij dit onderzoek alleen gebruiken voor deze casestudy, en het niet te vergelijken is met (de grootte van) een écht onderzoek, hebben wij besloten dat we de klanten niet laten weten dat zij geobserveerd worden. Daarnaast wordt het onderzoek niet in opdracht van de supermarkt uitgevoerd. Hoewel normaal gesproken een open rolinvulling de voorkeur geniet, hebben wij toch voor verborgen gekozen, omdat wij er van overtuigd zijn dat er geen nadelige gevolgen zijn voor de onderzochten. Daarnaast is de anonimiteit van de klanten gewaarborgd.

Rolconstructie

bestaande |----- nieuwe

Doordat wij bij zichtbaarheid en bekendheid hebben gekozen voor een verborgen rolinvulling, zijn wij gedwongen om te kiezen voor een bestaande rol in het veld. Zowel de medewerker van de servicebalie als de klant zijn bestaande rollen in het veld. Wij hebben dus geen nieuwe rollen gecreëerd. De keuze voor een bestaande rol vereist wel dat wij de vaardigheden en kennis hebben die bij de rol past. Dat is in het geval van onze casestudy geen probleem, aangezien er voor een klant geen speciale kennis of vaardigheden vereist zijn, en Leonie de kennis en vaardigheden al heeft omdat de rol die zij aanneemt tevens haar werk is.

Betrokkenheid

Rol Leonie (Medewerker servicebalie)

distantie -----|----- engagement

Het laatste ingrediënt dat van toepassing is, is de mate van betrokkenheid bij de rol. Doordat Leonie in de supermarkt werkt, zal zij zich behoorlijk betrokken voelen bij de onderzochten en hun eventuele problemen. Het is tevens een taak die bij haar werk, en dus ook de aangenomen rol, hoort om klachten op een juiste manier te behandelen en door te geven aan de juiste persoon. De betrokkenheid zal in dit geval niet leiden tot subjectiviteit. Het is bijvoorbeeld niet zo dat Leonie alleen de positieve dingen over de supermarkt wil horen. Het zal erg leuk zijn om positieve reacties te krijgen, maar het is aan de andere kant een uitdaging om de klachten die zij krijgt op zo'n manier te behandelen dat de klant tevreden de balie verlaat, en het probleem bij de juiste persoon terecht komt, zodat deze opgelost kan worden.

Rol Niek (Klant)

distantie --|----- engagement

De betrokkenheid van Niek zal een stuk minder zijn. Hij blijft op afstand van het onderzoeksprobleem, en is er nauwelijks bij betrokken. Hij neemt een meer afstandelijke, beschouwende en observerende rol in.

Uitvoering en resultaten

Zoals reeds bij de aanpak vermeld is, hebben wij onze casestudy uitgevoerd vanaf de opening van de supermarkt op 17 november jl. tot en met zondag 18 december. Wij hebben ons gehouden aan de beschreven aanpak. Daarnaast hebben wij rekening gehouden met de richtlijnen die beschreven staan in het dictaat, om zo het contact met de betrokkenen goed te laten verlopen. Om een nauwkeurig beeld te krijgen van de situatie, hebben we er voor gezorgd dat wij met zowel mannen als vrouwen van zoveel mogelijk leeftijdscategorieën in contact gekomen zijn.

We hebben notities gemaakt tijdens het onderzoekswerk, en deze hebben wij uitgewerkt in een veldjournaal, waarbij we de aantekeningen opgesplitst hebben in verschillende soorten notities. Voor meer informatie over deze soorten notities verwijzen wij naar het dictaat.

Omdat dit slechts een casestudy is en geen onderzoeksverslag, zullen wij deze notities hier niet letterlijk weergeven. Het verslag zou dan veel te uitgebreid worden.

Allereerst zullen we aandacht besteden aan de rolconflicten die wij gedurende het onderzoek tegen zijn gekomen. Vervolgens zullen wij de gevonden resultaten weergeven in de vorm van een samenvatting.

Rolconflicten

Rolconflicten zijn botsingen in de drie elementen van de rol van de onderzoeker. Deze drie elementen zijn de onderzoeksrol, de veldrol, en de onderzoeker als persoon. Leonie heeft gedurende de uitvoering van het onderzoek meerdere malen een botsing gehad tussen de onderzoeksrol en de veldrol. Deze botsing gebeurde telkens op de zelfde manier. Er was een klant die een klacht of idee had over de winkel. Naast het noteren van de klacht en het tevreden stellen van de klant, wilde zij toch nog wat meer informatie omdat dat in het belang kon zijn van het onderzoek. Het was op die momenten echter zo druk dat ze in de veldrol niet langer met de betreffende klant kon praten, maar de volgende klant moest gaan helpen.

Niek heeft in zijn rol niet te maken gehad met rolconflicten.

Resultaten

Gezien het feit dat dit verslag een enorm boekwerk zou worden als wij alle reacties hier neer zouden zetten, geven wij slechts diverse reacties weer die representatief zijn voor het beeld dat de klant op dat moment van de winkel had. Wij hebben de reacties ongeveer chronologisch weergegeven, zodat ook de verandering van de reacties te volgen is.

Ongeveer de eerste twee weken hadden de negatieve reacties de overhand. Enkele reacties die wij toen gehoord hebben zijn de volgende:

"Ik vind de winkel wel mooi, maar ik kan niks meer vinden."

"Ik vind de winkel helemaal niks meer, ik kom in het vervolg niet meer."

"Ik moet als fietser veel te ver lopen om een karretje te halen."

"Ik mis de koffiehoeke."

"Fietzers worden echt achtergesteld in deze winkel."

"De winkel is niet geschikt voor oude mensen."

"Ik vind het echt belachelijk dat ik nou vijftig eurocent voor de wc moet betalen."

Na deze twee weken begonnen we meer positieve reacties te horen. Zo kreeg de supermarkt bijvoorbeeld een brief van de fietsersbond Nijmegen, dat zij erg blij zijn met onze fietsenstallingen, en dat ze foto's hiervan op hun website hadden gezet. Op de website is de reactie te lezen:

2 December 2005

"Een grote supermarkt opende onlangs na renovatie opnieuw zijn deuren. Tot onze grote vreugde zijn daar fantastische fietsenrekken bij geplaatst (zie foto's). Heerlijk de ruimte om boodschappen in tassen en kinderen in stoeltjes te laden. Goed bereikbaar met fietsaanhanger en/of tandem. En perfect om allerhande (ketting-)sloten aan te bevestigen. Hopelijk zal dit voorbeeld gevolgd worden. De Fietserbond afdeling Nijmegen heeft de supermarkt een compliment gestuurd."

(<http://www.fietsersbondnijmegen.org>)

De reacties die in de eerste twee weken veel te horen waren, werden na die twee weken een stuk minder. Inmiddels was er bijvoorbeeld een karretjespunt geplaatst bij de fietsenstalling, waardoor fietsers niet meer ver hoefden te lopen, en zij zich niet meer achtergesteld voelden. De klanten raakten eraan gewend dat er geen uitgebreide koffiehoek meer was, en namen genoegen met een bank. De deur van het klantentoilet bleef open staan, zodat de klanten geen vijftig eurocent meer hoefden te betalen, vanwege de grote hoeveelheid negatieve reacties.

De grootste ergernissen waren opgelost, en de meeste mensen leerden na een paar keer boodschappen doen, de weg in de winkel te vinden.

Nu waren er meer positieve reacties te horen, zoals:

"De Playstation's en de kinderhoek zijn echt leuk."

"Ik begin de weg in de winkel nu een beetje te kennen."

"Nu ik de weg kan vinden in de winkel, zie ik eigenlijk pas hoe mooi deze is."

Het aantal positieve reacties bleef toenemen naarmate de winkel langer open was. Op de laatste dag van onze onderzoeksperiode had de winkel een culinaire koopzondag. Klanten konden gratis diverse hapjes en kleine maaltijden proeven. Daarnaast konden de klanten gewoon boodschappen doen. Op die dag waren de reacties ook erg positief:

"Wat een luxe, al die proeverijen, echt genieten!"

"Heerlijk om op zondag boodschappen te kunnen doen, een stuk rustiger dan op zaterdag."

Hoewel de reacties aan het eind van de onderzoeksperiode overwegend positief zijn, zijn er nog steeds een aantal negatieve reacties te horen, bijvoorbeeld over de karretjes:

"Die karretjes zijn onhandig, als ik mijn kind in het zitje zet, kunnen er bijna geen boodschappen meer bij."

Conclusie

Uit ons onderzoek kunnen we de volgende conclusie trekken:

Vlak na de opening klonken er meer negatieve dan positieve reacties van klanten over de verbouwde winkel. Hoe meer tijd er verstreek, des te meer positieve en des te minder negatieve reacties wij hoorden. Wij denken dat dit komt doordat mensen vaak moeilijk met veranderingen om kunnen gaan. Veel klanten konden niet direct alle producten vinden die zij zochten. Na verloop van tijd raakten zij meer gewend aan de indeling van de nieuwe winkel. Daarnaast is het ook zo dat er daadwerkelijk dingen veranderd zijn die in het begin voor veel negatieve reacties zorgden, zoals het ontbreken van een karretjespunt bij de fietsenstalling. Doordat er reeds na korte tijd een karretjespunt werd geplaatst, verdwenen ook deze negatieve reacties.

Om een antwoord op de probleemstelling te geven, kijken wij naar de beleving zoals deze was aan het eind van de observatieperiode.

De probleemstelling hebben wij aan het begin van de onderzoeksperiode als volgt geformuleerd:

“Hoe ervaren de klanten van de verbouwde supermarkt de vernieuwde winkel?”

Naar aanleiding van ons onderzoek concluderen wij dat de beleving van de klanten aan het einde van de onderzoeksperiode vergelijkbaar is met de beleving van de oude winkel. Aan het begin van de onderzoeksperiode was deze beleving een stuk negatiever, maar we hebben duidelijk een stijgende lijn waargenomen in het aantal positieve reacties, en een dalende lijn in het aantal negatieve reacties. Het is niet zo dat er nu alleen nog maar positieve reacties te horen zijn, maar deze overheersen wel.