

Interviewen via MSN en e-mail

Voor- en nadelen van twee online onderzoekstechnieken

Raymond Opdenakker

Samenvatting

In dit artikel worden de voor- en nadelen besproken van de twee online interviewtechnieken die de auteur voor zijn onderzoek gebruikte, naast face-to-face en telefonische interviews.

Inleiding

In het kader van mijn promotieonderzoek heb ik de afgelopen jaren onderzoek gedaan naar het functioneren van *multi-organisationale virtuele teams*. Zes van deze virtuele teams bestonden uit leden van zowel commerciële als niet-commerciële organisaties. De vestigingen van die organisaties waren over heel Europa verspreid. Twee virtuele teams bestonden uit leden van diverse Nederlandse onderwijsinstellingen. De gehanteerde benadering in dit onderzoek was die van het Design Science Research (zie Van Aken, 2004). Het doel van dit onderzoek is het ontwikkelen en valideren van een *solution concept* voor een veldprobleem (centrale probleemstelling). Kort gesteld betekent dit dat ik een model (het solution concept) heb ontwikkeld voor het oplossen van een probleem dat in de praktijk speelt (het veldprobleem). Om over de benodigde data te kunnen beschikken werden er, naast de verzameling van documenten uit elk project ook drie tot vier leden van elk team geïnterviewd.

Aangezien de leden van zes van de acht teams die ik bestudeerde over heel Europa verspreid waren, was het niet altijd mogelijk om face-to-face interviews te houden. Hoewel het voor de hand lag om in dat geval alleen gebruik te maken van telefonische interviews, werd dit niet door iedere geïnterviewde op prijs gesteld. Een argument dat daarbij gebruikt werd, was dat een telefonisch interview de collega's zou storen. Nu is een virtueel team een doelgericht samenwerkingsverband, waarvan de leden geografisch verspreid zijn en slechts zelden face-to-face contact met elkaar hebben (Opdenakker, forthcoming). Om aan te sluiten bij de veelheid aan communicatiemiddelen die een virtueel team gebruikt, en omwille van de beperkte financiën en tijd, maakte ik tevens gebruik van twee online interviewtechnieken: e-mailinterviews en interviews via MSN Messenger.

Eigen aan e-mailcommunicatie is het asynchrone karakter ervan. Dit houdt in, dat de zender een bericht kan sturen, waarna de ontvanger alle tijd heeft om een reactie te formuleren en terug te sturen; beiden dus onafhankelijk van tijd en (geografische) plaats. Communicatie via MSN Messenger is weliswaar onafhankelijk van plaats, maar niet van tijd. Een bericht van de zender kan (vrijwel) direct worden gevolgd door een reactie van de ontvanger (synchrone communicatie).

Hierna zal ik eerst aandacht besteden aan de werkwijze bij de selectie van respondenten en de uitvoering van de interviews. Vervolgens bespreek ik de voor- en nadelen van de twee online interviewtechnieken die ik voor mijn interviews gebruikte. Hierbij zal de nadruk liggen op interviews via MSN Messenger. Tot slot vergelijk ik de online onderzoekstechnieken met de face-to-face (FTF) en de telefonische interviews die ik heb gehouden.

Interviews in het kader van onderzoek

Er zijn voor het onderzoek binnen het domein van virtuele teams vier interviewtechnieken gebruikt. Van de 29 gehouden interviews vonden er 20 plaats in face-to-face contact, 7 telefonisch, 1 via MSN Messenger gecombineerd met e-mail en 2 geheel via MSN Messenger. De respondenten werden in eerste instantie geworven via het netwerk van de onderzoeker en de promotor. Wanneer van een virtueel team een respondent geïnterviewd werd, werd aan het eind tevens gevraagd naar contactgegevens van andere leden van het virtuele team. Deze werden vervolgens per e-mail benaderd met de vraag om geïnterviewd te worden. Had ik na twee weken geen reactie ontvangen, dan nam ik telefonisch contact op.

Voor het interview werd met de respondent een geschikte tijd afgesproken. Eénmaal zat ik een uur te vroeg achter mijn computer voor een MSN Messenger omdat ik geen rekening hield met het tijdsverschil. Voor een face-to-face interview werd uiteraard niet alleen een tijdstip, maar ook een geschikte plaats afgesproken.

Het semi-gestructureerde interview duurde ongeveer een uur. Aan het begin van het interview vroeg ik aan de geïnterviewde of de gegevens geanonimiseerd gebruikt mochten worden in mijn onderzoek. Verder ontving de geïnterviewde enige tijd na afloop van het interview het uitgewerkte interview. Tijdens het interview werd doorgevraagd aan de hand van de antwoorden op gestelde vragen, om voldoende gegevens boven tafel te krijgen. De interviews werden in het Nederlands, Duits of Engels gehouden. Voor wat betreft de online interviews vonden twee interviews in de Engelse taal en één in het Nederlands plaats. Deze online interviews leverden informatie op die diepgaand genoeg was en bruikbaar voor analyse.

De analyse van de teksten vond plaats met behulp van het softwareprogramma AtlasTi, waarbij aan de hand van een 'codebook' – ontwikkeld op grond van literatuuronderzoek en een exploratief onderzoek – codes werden toegekend aan tekstdelen. Bij één MSN-interview had de respondent veel tijd nodig om een uitgebreid antwoord te geven op enkele van mijn vragen en deze in te tikken op de computer. Hierdoor duurde het even voordat ik het antwoord had doorgelezen en een vervolgvraag kon formuleren. Dit was niet altijd duidelijk bij de respondent, getuige zijn reactie:

Y zegt:

Raymond?

Raymond zegt:

Yes?

Y zegt:

Okay. Next question?

Voor- en nadelen van interviewen via MSN Messenger

Interviewen met behulp van MSN Messenger heeft als voordeel dat het onafhankelijk van plaats kan gebeuren. Hierdoor kan men toegang krijgen tot potentiële onderzoeksparticipanten die anders moeilijk of niet bereikbaar zouden zijn. Hierbij kan worden gedacht aan (Mann & Stewart, 2000):

- Brede geografische toegang. Mensen van over de hele wereld kunnen geïnterviewd worden, onder de voorwaarde dat ze toegang hebben tot een computer met internet-aansluiting.
- Moeilijk te benaderen populaties. Het stelt onderzoekers in staat om contact op te nemen met populaties die anders moeilijker te benaderen zijn, zoals ploegendienstwerkers of mensen met een handicap.
- Toegang tot gesloten gemeenschappen. Het kan toegang bieden tot gesloten of minimaal toegankelijke gemeenschappen, zoals religieuze gemeenschappen of gevangenis.
- Gevoelige onderwerpen. Sommige onderwerpen kunnen dusdanig gevoelig zijn dat participanten ze liever online dan face-to-face bespreken met een onderzoeker.
- Toegang tot gevaarlijke of politiek gevoelige plaatsen. Met behulp van MSN Messenger kunnen mensen geïnterviewd worden in bijvoorbeeld oorlogsgebieden, zonder dat de onderzoeker zich blootstelt aan de gevaren.

Aan dit voordeel is echter ook een nadeel verbonden, namelijk de afwezigheid van zogenoemde 'social cues'. Social cues, zoals stemgeluid, intonatie, lichaamstaal enzovoort van de geïnterviewde geven de interviewer veel extra informatie die kan worden toegevoegd aan de verbale antwoorden van de geïnterviewde op een vraag. Het gebrek aan sommige van deze elementen, zoals de intonatie, kan deels worden opgevangen door gebruik te maken van emoticons. MSN Messenger biedt de mogelijkheid om professioneel ontworpen emoticons te gebruiken in de online communicatie. Maar hier zit wel een addertje onder het gras: emoticons zijn veelal cultureel bepaald, en geven culturele betekenissen weer, zoals het volgende voorbeeld laat zien.

Betekenis van emoticons in VS/Europa		Betekenis van emoticons in Japan	
:~)	Normale lach	(^_^)	Normale lach
:(Bedroefd	(^o^>)	Pardon!
;-)	Knipoog	(^_^;)	Koud zweet
:~))	Erg gelukkig	(^o^)	Gelukkig
:~o	Wow!	(*^o^*)	Opgewonden
:~	Streng	(_o_)	Het spijt me
:~	Boos	(^ . ^)	Meisjeslach
8~)	Lach met bril	(*^_^*~;)	Sorry

Figuur 1: Verschillen in emoticons tussen de westerse en Japanse cultuur (Aoki, 1995)

Wanneer een interviewer dan ook gebruikmaakt van MSN Messenger om iemand uit een andere cultuur te interviewen, dient hij op te letten bij het gebruik van deze emoticons. De interviewer kan er immers niet voetstoots vanuit gaan dat de emoticons op dezelfde manier geïnterpreteerd worden door de geïnterviewde als de interviewer bedoelt.

Synchrone communicatie onafhankelijk van plaats heeft volgens Bampton en Cowton (2001) als voordeel dat 'het de onderzoeker kan beschermen door een bepaalde mate van anonimiteit te bieden, misschien door het aannemen van een (e-mail) pseudoniem'. Uit onderzoek is immers gebleken dat individuen die elkaar niet zien (en elkaar tevoren niet kennen) meer intieme details over hun leven en zichzelf blootgeven dan individuen die elkaar wel kunnen zien ten tijde van de communicatie (Gergen, Gergen & Barton, 1973). Dit geldt ook voor synchrone communicatie via MSN Messenger.

Een volgend voordeel van synchrone communicatie onafhankelijk van plaats is dat het tijd en geld bespaart, omdat de interviewer niet naar de geïnterviewde hoeft te reizen. Daar staat echter als nadeel tegenover dat een interview met MSN Messenger meer tijd kost dan de meeste andere interviewtechnieken. Een goed MSN-interview duurt ongeveer tweemaal zo lang als een FTF-interview. Dit komt voornamelijk door de tijd die met het intikken van de boodschap gepaard gaat. Ondertussen kan de concentratie van de interviewer en de geïnterviewde afnemen, met alle gevolgen van dien voor de kwaliteit van het interview. Dit nadeel kan worden ondervangen door niet één MSN-sessie te houden, maar meerdere. Dat heb ik in één geval gedaan, met twee afspraken. Bij een tweede MSN-interview had ik genoeg aan één interviewsessie. Het houden van meerdere interviewsessies heeft niet alleen als voordeel dat zowel de interviewer als de geïnterviewde geconcentreerd blijven gedurende het interview, maar tevens dat de interviewer de tijd heeft gehad om het interview nog eens na te lezen en met aanvullende vragen te komen. Daarnaast bestaat altijd de mogelijkheid, en die heb ik een aantal malen benut, om aanvullende vragen die bijvoorbeeld boven komen drijven ten tijde van de analyse, per e-mail voor te leggen aan de respondent.

Nadeel van synchrone communicatie onafhankelijk van plaats is dat de interviewer niet ziet hoe de situatie er bij de geïnterviewde uitziet. Hierdoor heeft de interviewer minder mogelijkheden om een geschikte ambiance voor het interview te scheppen. Een extra nadeel van MSN Messenger is dat de geïnterviewde 'zichtbaar' kan blijven voor andere medewerkers in de organisatie. Een van de interviews moest daarom worden afgebroken omdat de geïnterviewde door zijn manager werd weggeroepen.

Aansluitend hierop is het een nadeel dat de interviewer niet ziet wat de geïnterviewde doet, en of je daadwerkelijk de juiste persoon voor je hebt, waardoor alles geëxpliciteerd moet worden. Het zou immers tot grote frustratie bij de interviewer hebben geleid wanneer hij niet wist dat de geïnterviewde weliswaar op de afgesproken tijd aanwezig is, maar (even) niet aanspreekbaar.

Voorbeeld 1: een voorbeeld waarbij het interview een half uur wordt uitgesteld

Z zegt:

Good morning Raymond.

Z zegt:

I will need about 20 minutes to prepare things for a meeting today, hope you do not mind starting a bit later, do you?

Raymond zegt:

Good morning Z. I will wait. Ok.

Z zegt:

:)

Raymond zegt:

You are still busy?

Z zegt:

Just another 5 min. please, then I'm completely ready and have only time for you then.

Raymond zegt:

OK.

Z zegt:

Okay, lets start.

Voorbeeld 2: een voorbeeld waarbij iemand expliciteert dat hij even afwezig is

Raymond zegt:

You are ready for my questions? Or do you want to ask something beforehand?

A zegt:

Can you give me 10 minutes?

Raymond zegt:

Of course. I'll wait. Till then.

A zegt:

just making a cup of coffee and then I will get ready.

Raymond zegt:

Ok.

A zegt:

Ok I am back...with coffee.

Raymond zegt:

I can smell it.

A zegt:

Amazing this Messenger.

Er zijn ook voor- en nadelen die hun oorzaak vinden in de gebruikte technologie. Een voordeel van het gebruik van MSN Messenger is dat het interview direct opgeslagen kan worden, zonder dat bijvoorbeeld een geluidsband uitgeschreven hoeft te worden, wat erg ‘tijdsconsumerend’ kan zijn. Ook heeft deze interviewtechniek als voordeel dat storende achtergrondgeluiden niet worden ‘opgenomen’ in het interview.

Hoewel miscommunicatie niet ongebruikelijk is bij welke interviewtechniek dan ook, kent interviewen via MSN Messenger een bijzondere vorm van miscommunicatie, namelijk wanneer beiden tegelijkertijd typen.

Voorbeeld 3. Een voorbeeld van miscommunicatie uit een van de interviews

Raymond zegt:

Aha, dat is erg duidelijk voor mij. Ik heb vooraf wat informatie doorgenomen over het project.

X zegt:

Zoals je weet, is het een ding om een project binnen te halen en een ander ding om het op te leveren tegen de achtergrond van strakke tijdschema’s en ‘deliverables’ dat is vastgelegd voordat het project startte.

Raymond zegt:

Ik bedoel met betrekking tot de werkpakketten.

Raymond zegt:

Dat begrijp ik. Een project hebben is goed, maar het tijdig opleveren enz. is een proces.

X zegt:

Ik had het juist over de werkpakketten!

(...)

Raymond zegt:

Ik begrijp het. Sorry voor die opmerking met betrekking tot de werkpakketten. We typten tegelijkertijd.

Dit probleem kan worden voorkomen door onder het scherm aan te geven wie er aan het schrijven is.

Een ander nadeel van het gebruik van MSN Messenger – en van vele andere online tools – is dat het afhankelijk is van de wil en de gebruikskennis van zowel de interviewer als de geïnterviewde. Dit kan vooral een nadeel zijn, wanneer men een interview organiseert met iemand uit een andere cultuur. De nieuwe technologische mogelijkheden zijn typisch westerse (en oriëntaalse) producten, die niet altijd door andere culturen, bijvoorbeeld de Arabische, met open armen ontvangen worden. Gebruik van MSN Messenger kan in dergelijke culturen dan ook minder vanzelfsprekend zijn. Daarnaast heeft iedere cultuur zijn voorkeur voor het gebruik van een bepaald medium. In de ene cultuur

gebruikt men het liefst e-mail, terwijl in een andere cultuur alleen face-to-face communicatie gangbaar is.

Daarbij komt dat online onderzoek extra aandacht vraagt voor het omgaan met vertrouwelijke informatie. 'Uit onderzoek is immers gebleken dat individuen die elkaar niet zien (en elkaar tevoren niet kennen) meer intieme details over hun leven en zichzelf blootgeven dan individuen die elkaar wel kunnen zien ten tijde van de communicatie' (Gergen et al., 1973). Ook in mijn onderzoek viel me op, dat mensen intiemere details over hun leven blootgaven ten tijde van een MSN-sessie, dan in de face-to-face interviews. Bijvoorbeeld iemand die zeer gedetailleerd inging op hoe hij van kind af aan in de ban was gekomen van informatica.

Interviewen via e-mail

Aangezien één MSN-interview afgebroken moest worden doordat de respondent werd weggeroepen, werd het vervolg van het interview via e-mail voortgezet. Een belangrijke reden hiervoor was dat het interview net voor de kerstvakantie gehouden werd en de respondent gedurende die periode geen vaste afspraken wilde maken. Een interview onafhankelijk van tijd (en plaats) bood op dat moment dan ook uitkomst, wat de respondent ook zelf voorstelde.

Zoals al eerder is opgemerkt, werden afzonderlijke vragen via e-mail gesteld aan de respondenten wanneer bij de analyse bleek, dat een en ander nog niet helemaal duidelijk was.

Conclusie

In dit artikel heb ik proberen aan te geven dat er veel voordelen, maar ook (vaak te overbruggen) nadelen verbonden zijn aan het houden van interviews met online tools, specifiek voor MSN Messenger. De verkregen informatie via de online tools was van eenzelfde niveau als de informatie verkregen via face-to-face of telefonische interviews. Een kanttekening die hierbij geplaatst moet worden, is wel dat het in mijn onderzoek draaide om informatie over zaken buiten de persoonlijke levenssfeer van de geïnterviewde. Voor dit type onderzoek kan ik op grond van mijn eigen bevindingen het gebruik van de besproken online tools dan ook aanbevelen. Naarmate echter het belang van social cues voor het onderzoek toeneemt, kan wellicht beter een andere tool benut worden, zoals het traditionele face-to-face interview of telefoneren over internet met een webcam (Skype).

Literatuur

Aken, J.E. van. (2004). Management Research Based on the Paradigm of the Design Sciences: The Quest for Field-Tested and Grounded Technological Rules. *Journal of Management Studies*, 42(2), 219-246.

Aoki, K. (1995). Synchronous multi-user textual communication in international telecollaboration. *Electronic Journal of Communication*, 5(4), beschikbaar op: www.cios.org/EJCPUBLIC/005/4/00543.html (gedownload op 5 juni 2006).

- Bampton, R. & Cowton, C.J. (2002, May). 'The E-interview' [27 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung/Forum: Qualitative Social Research* [On-line Journal], 3(2). (gedownload op 14 februari 2010).
- Gergen, K.J., Gergen, M.M. & Barton, W.H. (1973). Deviance in the dark. *Psychology Today*, 7, 129-130.
- Kivits, J. (2005). Online interviewing and the research relationship. In C. Hine (Ed.), *Virtual methods; Issues in social research on the Internet* (pp. 35-50). Oxford: Berg.
- Mann, C. & Stewart, F. (2000). *Internet communication and qualitative research*. London: Sage.
- Opdenakker, R.J.G. (forthcoming). *The strategic momentum in virtual R&D project teams; complementary to management*. Proefschrift Technische Universiteit Eindhoven.