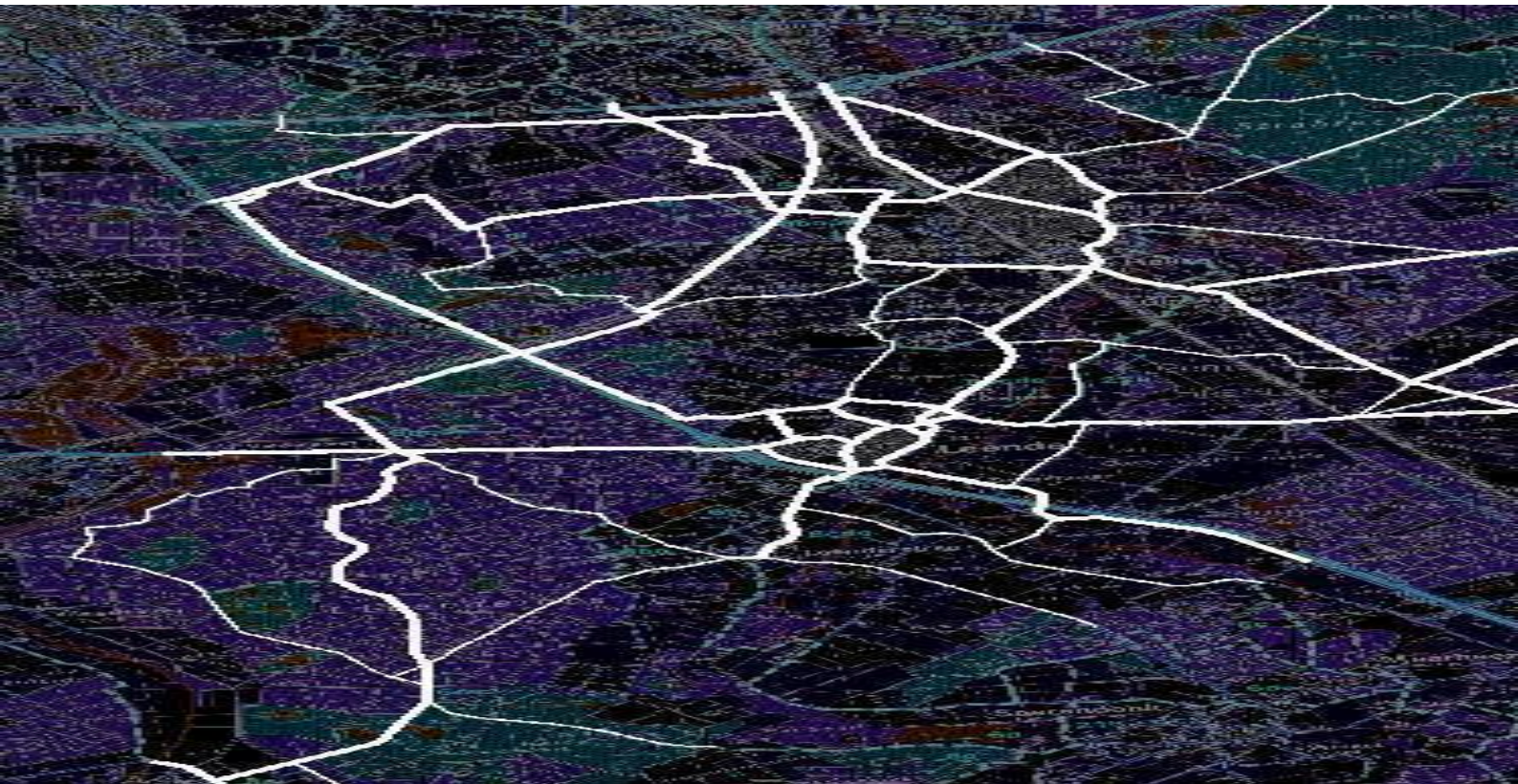


“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Kennisaccumulatie en markering van kennismodaliteit van institutionele sleutelbegrippen in cumulatieve interviews



mei 2005

Kâto Vierbergen-Schuit

Studentnr.: 9023321

Universiteit Utrecht

Faculteit Letteren

Onderzoek in het kader van het doctoraal examen Taal & Cultuurstudies

Specialisatie: Communicatiekunde

Eerste begeleider: Jan ten Thije

Tweede begeleider: Frank Jansen

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Termen en definities

In dit onderzoek worden termen en afkortingen gebruikt, die voor de gespreksdeelnemers institutionele begrippen of vaktaal zijn. Voor een duidelijk begrip van de gesprekken en de analyses geef ik hier een overzicht met daarbij een beknopte betekenisomschrijving:

- Archie of archie: (artsjie) de softwareapplicatie, waarmee de klant- en relatiebeheergegevens vastgelegd en ontsloten worden. Er bestaat ook een variant op dit softwarepakket, gebruikt voor personeelszaken.
- Back office systeem: een systeem (softwareapplicatie, mensen, werkprocessen) waarmee de verschillende ondersteunende taken, (personeel, financiën, klanten en planning) aan het primaire proces (hier een projectorganisatie) worden uitgevoerd en beheerd.
- CRM of crm: (see er em) staat voor Customer Relationship Management (klant- en relatiebeheer)
- DEC is een bedrijfseigen benaming en afkorting van DOCINFO Expertise Centrum. Het is een kennisinformatiecentrum, waar zowel medewerkers als klanten gebruik van kunnen maken. Jan is de vaste medewerker die het Expertise Centrum beheert.
- DMS of dms: (dee em es): staat voor Document Management Systeem.
- FA of fa: (ef aa) staat voor Financiële Administratie.
- Flexwerkruimte: een ruimte op het kantoor van DOCINFO met onbemande werkplaatsen waarin ambulante medewerkers met hun eigen lap-top kunnen inloggen op het netwerk en kunnen werken.
- HRM of hrm: (haa er em) staat voor Human Resource Management (personeelszaken)
- PI of pie: (pie) staat voor Planning Informatiesysteem

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Inhoudsopgave scriptie

1. Inleiding	5
2. Probleemstelling:	7
3. Het vraaggesprek als interactioneel genre	9
3.1. <i>Taal in gebruik</i>	9
3.1.1. <i>De institutionele setting</i>	10
3.2. <i>Studies naar het interview</i>	12
3.3. <i>Het cumulatief interview</i>	13
3.3.1. <i>Kennisaccumulatie en kennismodaliteit</i>	13
3.3.2. <i>Institutionele sleutelbegrippen</i>	15
3.3.3. <i>Reconstructie van de kennisaccumulatie</i>	16
3.3.4. <i>Concept maps en het semantisch netwerk</i>	17
3.3.5. <i>Discours strategieën</i>	18
3.3.6. <i>Markering van de kennismodaliteit</i>	18
4. Methode van onderzoek	21
4.1. <i>De Case</i>	21
4.1.1. <i>De onderzoeker</i>	21
4.1.2. <i>De organisatie</i>	22
4.1.3. <i>De interviewer</i>	22
4.1.4. <i>De geïnterviewden</i>	23
4.2. <i>Opnemen van de interviews</i>	23
4.3. <i>Transcriberen van de interviews</i>	24
4.3.1. <i>Toegankelijk maken van de video-opnamen</i>	24
4.3.2. <i>Sectiebeschrijvingen</i>	25
4.3.3. <i>Globaal transcript</i>	25
4.3.4. <i>Transcriptiemodellen</i>	25
4.3.5. <i>Transcriptieprogramma's</i>	26
4.4. <i>Presentatie van de analyse</i>	26
5. Corpus beschrijving	29
5.1. <i>Samenstelling van het corpus</i>	29
5.2. <i>Onderzoekscorpus</i>	30
6. Analyseresultaten	31
6.1. <i>Kennisaccumulatie aan de hand van 'institutionele sleutelbegrippen'</i>	31
6.1.1. <i>Selectiecriteria institutionele sleutelbegrippen</i>	31
6.1.2. <i>Presentatie van de analyse</i>	32
6.2 <i>Kennisaccumulatie en kennismodaliteit in cumulatieve interviews</i>	33
6.2.1. <i>Key-word: Postregistratie(systeem)</i>	33
6.2.2. <i>Key-word: Archie</i>	51
6.3. <i>Cumulatieve interviews</i>	67
6.4. <i>Mogelijkheden voor vervolgonderzoek</i>	71
7. Literatuur	73
Bijlage 1: Transcriptiesleutel	79

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

1. Inleiding

Een van de belangrijkste manieren om ergens meer over te weten te komen is het schriftelijk of mondeling bevragen van betrokkenen. Een vragenlijst kan zowel mondeling als schriftelijk afgenomen worden. Deze gestandaardiseerde manier (survey) wordt meestal toegepast om een grote groep mensen met standaardvragen te bevragen om de resultaten vervolgens statistisch te kunnen verwerken. Om verschillende meningen over een actualiteit te belichten worden meerdere korte open interviews gebruikt (nieuwsinterviews). Interviews kunnen ook als onderzoeksmethode worden ingezet, met als doel steeds meer informatie over een bepaald onderwerp te vergaren. De interviewer is dan een deskundige die zijn kennis wil vergroten, door in een reeks gesprekken met andere deskundigen het onderwerp te bespreken.

Voor mijn scriptieonderzoek onderzoek ik het bedrijf waar ik van oktober 2001 tot april 2004 werkte. Voor dit bedrijf is het voeren van vraaggesprekken een manier, om de informatiehuishouding van bedrijven op een snelle manier ‘in kaart te brengen’. Het bedrijf verleent aan bedrijven en overheidsinstellingen advies en diensten op het gebied van documentaire informatievoorziening en archiveren. Dat betekent dat ze op detacheringbasis mensen en advies leveren, voor het opmaken van dossiers, het samenvoegen van archieven bij fusie of het digitaliseren van documentstromen in relatie tot de werkprocessen.

De adviseurs voeren vraaggesprekken met mensen op verschillende posities binnen organisaties. Veelal heeft de reeks achtereenvolgende gesprekken tot doel een inventarisatie te maken van de reikwijdte van het werkveld van de medewerkers op het gebied van documentaire informatievoorziening en archief. In de meeste gevallen worden meerdere korte interviews afgenomen om in korte tijd zoveel mogelijk over een bepaald deelprobleem te weten te komen.

Tevens wordt gevraagd naar de knelpunten die de medewerker daarbinnen ondervindt. Zo wordt de kennis, die binnen een organisatie voorhanden is, door de interviewer geordend en expliciet gemaakt.

In dit onderzoek ben in zowel onderzoeker als adviseur in dit werkveld én in deze organisatie, wat mij in een bijzondere positie plaatst. Ik bezit zelf een zekere mate van kennis over de organisatie en over de gespreksonderwerpen. Een onderzoeker die dergelijke voorkennis niet heeft, zal zich beperkter in kunnen leven in de situatie. Daar staat tegenover dat die onderzoeker een grotere distantie heeft ten opzichte van de gespreksdeelnemers en de onderwerpen die besproken worden. Als onderzoeker moet ik in mijn analyses bedacht zijn op zaken die voor mij vanzelfsprekend zijn en deze expliciet vermelden als mijn eigen kennis.

Zowel de interviewer als de geïnterviewden in mijn onderzoek hebben kennis omtrent de organisatie en het onderwerp van de gesprekken. Ze werken in verschillende functies ten opzichte van de interviewer binnen hetzelfde bedrijf. Het doel van de interviews is om software te selecteren. De software moet het nieuwe backoffice¹

¹ Zie binnenkant kaft voor termen en definities.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

systeem worden, dat de werkprocessen in bijvoorbeeld de afdeling Human Research Management of Financiën elektronisch ondersteunt. Er wordt informatie uitgewisseld over het vakgebied. De vragen van de interviewer bouwen steeds voort op de kennis die zij opgedaan heeft in eerdere interviews. De interviewer wil zo snel mogelijk zo veel mogelijk nieuwe informatie opdoen over de onderwerpen die ze bevroegt. Mijn onderzoek richt zich op de vraag: Hoe ziet zo'n reeks interviews eruit? Hoe verhoudt zich dit type interview ten opzichte van reeds beschreven interactiestructuren die in andere interviews voorkomen?

Tijdens de achtereenvolgende gesprekken wordt de kennis van de interviewer uit eerdere interviews aangevuld en uitgebreid. In navolging van Ehlich en Rehbein (1977) noem ik dit kennisaccumulatie. De kennisaccumulatie bij de interviewer bestaat uit het incorporeren van nieuw verworven kennis naar aanleiding van de gesprekken. De kennis neemt toe of verandert en wordt geordend ten opzichte van de reeds aanwezige kennis.

Centraal in dit onderzoek staan de volgende twee vragen:

1. Hoe vindt die kennisaccumulatie bij de interviewer plaats? Hoe kan de toename van kennis bij de interviewer zichtbaar gemaakt worden aan de hand van de talige interactie?
2. Hoe markeert de interviewer de nieuw verworven informatie, de eigen kennismodaliteit in de interactie? Waar twijfelt de interviewer aan? Wat heeft die 'van horen zeggen' en wat weet die 'zeker'? Enerzijds kan de interviewer zijn kennis en kunde etaleren. Anderzijds heeft die de informatie van zijn gesprekspartner nodig om zijn werk te kunnen doen. Hoe houdt die het evenwicht?

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

2. Probleemstelling:

De hierboven geschetste aanleiding levert al een heleboel vragen op. Uit deze deelvragen destilleer ik als hoofdvraag:

Hoe vindt kennisaccumulatie plaats bij de interviewer tijdens de interactie in cumulatieve interviews?

De interviewer is een expert die ruime ervaring heeft in het werkgebied van de te interviewen persoon. Bovendien heeft hij/zij ruime ervaring in het interviewen van mensen op verschillende niveaus binnen dit werkgebied.

Aan de hand van ‘institutionele sleutelbegrippen’ hebben Koole en ten Thije, (1994) de toename van kennis tijdens een reeks opeenvolgende teamgesprekken tussen deskundigen zichtbaar gemaakt. ‘Institutionele sleutelbegrippen’ zijn termen die bekend zijn/ in gebruik zijn bij de groep deskundigen/medewerkers dat ermee werkt. Om antwoord te vinden op de hoofdvraag kijk ik naar de discours- strategieën die de interviewer inzet, om de te bevragen onderwerpen ter sprake te brengen.

De volgende twee verschijnselen onderzoek ik met name:

- Hoe kan, aan de hand van institutionele sleutelbegrippen, de kennisaccumulatie bij de interviewer gereconstrueerd worden?
- Op welke talige manier markeert de interviewer de kennismodaliteit van deze sleutelbegrippen?

De gespreksdeelnemers starten de gesprekken met enerzijds (onuitgesproken) verwachtingen ten aanzien van de talige activiteiten die bij het type interactie horen en anderzijds (gedeelde en ongedeelde) kennis omtrent de institutionele sleutelbegrippen die besproken worden. In dit onderzoek behoort de interviewer zelf tot de groep deskundigen die de institutionele sleutelbegrippen gebruikt. Derhalve bezit de interviewer vooraf al een zekere mate van kennis over die sleutelbegrippen, welke reeds vastgelegd is in ‘schemata’ of ‘interactive frames’ (Gumpertz 1992, Minsky 1975) Om de toename van kennis bij de interviewer over een reeks gesprekken zichtbaar te maken analyseer ik de talige context binnen de gesprekken in de institutionele omgeving waarin die sleutelbegrippen worden gebruikt.

De manier waarop de interviewer het sleutelbegrip verbaliseert, geeft inzicht in de kennismodaliteit van de interviewer: zeker weten, van horen zeggen, met twijfel. In dit onderzoek let ik daarbij op het interactiegedrag van de interviewer in de loop van de reeks gesprekken, zoals: de formulering van de vragen, het inbrengen van de sleutelbegrippen, beurtwisselingen, herformulering van de antwoorden in relatie tot het doorvragen, aarzelingen, pauzes en luistersignalen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

3. Het vraaggesprek als interactioneel genre

3.1. Taal in gebruik

Wanneer talige informatie uitgewisseld wordt tussen verschillende deelnemers is sprake van talige interactie. Dit kan mondeling of schriftelijk. In mondelinge interactie kunnen meerdere gespreksdeelnemers betrokken zijn, bijvoorbeeld wanneer twee mensen een sollicitant interviewen.

Het informatie-uitwisselings model van zender-boodschap-ontvanger is voor het beschrijven van een dergelijke interactie te beperkt. In de interactie wordt de sociale orde (de rollen, de verantwoordelijkheden, waarden en normen, etc.) waarbinnen het gesprek plaatsvindt, door de gespreksdeelnemers voortdurend opnieuw vastgelegd (Goffman, 1967).

Mensen zeggen minder dan dat ze bedoelen en veronderstellen dat de anderen de ‘rest’ er wel bij denken. Die ‘rest’ komt expliciet naar voren door onderzoek naar het vanzelfsprekende. Het produceren en begrijpen van taaluitingen wordt beïnvloed door de sociale orde en de situatie waarin de interactie plaatsvindt. Met het bestuderen van de vraag hoe het produceren van taaluitingen wordt beïnvloed door de situatie bevinden we ons op het terrein van de ‘pragmatiek’, de studie van ‘taal in gebruik’. De filosoof Austin (1981) sprak in dit verband over ‘talk in interaction’. Uit deze ‘filosofie van de gewone taal’ is de taalhandelingstheorie ontstaan. In deze ‘Speech Act Theory’ of taalhandelingstheorie wordt taal gezien als een vorm van handelen (Cohen, 1981). In de taalhandelingstheorie wordt onderscheid gemaakt tussen de ‘locutie’, dat gedeelte van een uiting, dat waar of onwaar kan zijn, de ‘illocutie’, de handeling die met het uiten van de ‘locutie’ wordt verricht en de ‘perlocutie’, het effect van de handeling.

Taalhandelingen voeren we dagelijks uit: het groeten van de buurman (‘goedemorgen’ is dan de locutie), het vertellen van een mop, het bestellen van een biertje, iemand interviewen of het voeren van een telefoongesprek met klanten. Taalhandelingen zijn hier manieren waarop de gesprekspartners door middel van taal sociaal interacteren (Sacks, Schegloff & Jefferson, 1978). Door middel van een of meerdere uitingen (locutie) probeert de spreker een bepaald effect (perlocutie) bij de hoorder te bewerkstelligen om hiermee een gezamenlijk organisatorisch of institutioneel doel te realiseren. Deze studie naar ‘taal in gebruik’ vindt voor het grootste gedeelte plaats binnen het terrein van de ‘discoursanalyse’, die stelt dat taalhandelingen worden uitgevoerd in vaste patronen, ‘taalhandelingspatronen’ (Ehlich & Rehbein, 1977), bijvoorbeeld een vraag gevolgd door een bijbehorend antwoord. Deze onderliggende structuur is een voorbeeld van wat vanzelfsprekend is voor vrijwel iedere taalgebruiker. Ieder kind leert al doende, dat op een vraag een antwoord volgt, òf iets dat als antwoord geïnterpreteerd kan worden (zoals een stilte). De oppervlaktestructuur bestaat uit de uiting van de spreker, die als vraag geïnterpreteerd wordt door de hoorder en het bijbehorende antwoord. (“Doe jij de deur even dicht.” – is een commando wat als verzoek geïnterpreteerd kan worden en “Ik heb mijn handen vol” is een passend ontkennend antwoord). Sacks & Schegloff (1973) onderzochten deze oppervlakterealisatie van taalhandelingen en noemden dit ‘adjacency pairs’, door Houtkoop (2000) vertaald door ‘aangrenzende paren’. De spreker en de hoorder anticiperen voortdurend op elkaars reactie. Wanneer iemand

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

vraagt: “Weet jij hoe laat het is?” Dan weet de ander dat er niet naar zijn capaciteiten gevraagd wordt (kun je klokkijken), maar dat er een verzoek gedaan wordt (om de tijd te noemen).

De talige handelingen die mensen kunnen uitvoeren, vinden altijd plaats in een bepaalde situatie. Taal creëert de specifieke situatie en omgekeerd maakt de situatie de talige interactie tussen spreker en hoorder mogelijk. (Garfinkel, 1967). Binnen een kerkgebouw verwachten alle gespreksdeelnemers dat alleen de voorganger de taalhandelingspatronen die horen bij een kerkdienst of huwelijksplechtigheid uitvoert, terwijl er binnen diezelfde ruimte voor en na de plechtigheid door alle aanwezigen ook gesproken zal worden over zaken die niet direct te relateren zijn aan de dienst. Andersom kunnen de afgesproken formele taalhandelingen van de huwelijksplechtigheid ook uitgevoerd worden door de kapitein op de brug van een schip. Die kapitein krijgt daarmee de gesprekspositie van de voorganger in het kerkgebouw. Levinson (1992) spreekt in dit verband van ‘activity-types’, die hun eigen specifieke talige en interactionele kenmerken hebben. Hoe een bepaalde uiting wordt geïnterpreteerd is mede afhankelijk van het specifieke activity-type waarin het wordt geproduceerd.

Het cumulatief interview is in deze zin een ‘activity type’. De interviewer is op andere momenten een collega met vergelijkbare taken als de geïnterviewden. Door de institutionele setting van deze reeks interviews wordt de collega hier interviewster met het institutionele doel: overdracht van kennis, behorende bij dit ‘activity type’: cumulatief interview.

3.1.1. De institutionele setting

De situatie waarin de talige handelingen plaats vinden krijgt een belangrijke plaats in deze analyse. De situatie in dit onderzoek is een ‘Institutionele setting’, waarin deskundigen met elkaar in gesprek zijn.

Er zijn diverse sociolinguïstische en sociologische studies gedaan naar professionele communicatie. Hierin werd in eerste instantie vooral gekeken naar de interactionele orde (rollen in de interactie, zoals interviewer/geïnterviewde). Labov & Fanshell (1977) onderzochten psychotherapie als interactievorm en keken naar patronen van talig handelen. Ze werkten met materiaal dat in een institutionele context was opgenomen, in casu een crisiscentrum of een therapiegroep. Hun aandacht richtte zich echter niet op het ‘institutionele’ maar op het ‘interactionele’ aspect, op de manier waarop de interactie lokaal werd georganiseerd. Ook al vond de interactie plaats in een institutionele setting, de institutionele orde (rollen in de institutie, zoals arts/patiënt) werd veelal buiten beschouwing gelaten.

Erickson & Schultz (1982) onderzochten de effecten van de culturele organisatie op de sociale interactie die zich in een didactische setting afspeelde, hierin kregen de rollen binnen de institutie een plaats. Zij onderzochten counselinggesprekken van docenten met studenten. Coleman (1984,1985) keek naar taal in interactionele settings, zoals de rechtszaal, industriële beroepen, het onderwijs en de gezondheidszorg en onderzocht het gebruiken van taal in die institutionele context (1989).

Het analyseren van de situatiegebondenheid van de talige interactie en de relatie tussen de talige activiteiten van de gespreksdeelnemers en hun kennis, is binnen de ‘discoursanalyse’ (DA) nader uitgewerkt in de ‘functionele pragmatiek’ (FP) door

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Ehlich en Rehbein (1977). Binnen het onderzoeken van de taalhandelingspatronen die uitgevoerd worden in de reeks vraaggesprekken in een professionele organisatie, onderzoek ik specifiek de manier waarop de interviewer de kennis over een institutioneel sleutelbegrip verbaliseert. Over een reeks vraaggesprekken analyseer ik daartoe de propositionele structuur van de fragmenten waarin de sleutelbegrippen besproken worden. Een propositie is de kennisinhoud welke in een sleutelbegrip vervat zit. Met het benoemen van de sleutelbegrippen en de proposities geven de gespreksdeelnemers aan wat waar kan zijn of niet, wie ermee werkt, wanneer, hoe het gewaardeerd wordt, enz. De propositionele structuur geeft inzicht in de manier waarop de mededelingen die gedaan worden over de institutionele sleutelbegrippen inhoudelijk met elkaar verbonden zijn.

De ‘Institutionele setting’ is in dit onderzoek een bedrijfsmatige omgeving, niet alleen in materiele zin, maar compleet met zijn ‘gebruikers’. Ehlich, Rehbein & Ten Thije (1993) citeren in dit verband Poulantzas en *“vatten instituties op als maatschappelijke apparaten. Zij vormen bewegingsvormen waarin de maatschappelijke strijd tussen de verschillende klassen en subklassen zich afspeelt. De politieke en ideologische verhoudingen bestaan belichaamd in apparaten”*. (p. 124) Hierin worden de taalhandelingen opgevat als een bijzondere vorm van het maatschappelijk handelen van de gespreksdeelnemers.

De ‘Institutionele setting’ is in dit onderzoek een bepalende factor voor de gesprekspositie van de deelnemers aan de interactie. Het gaat hier om adviseurs in het werkveld van het informatiemanagement in organisaties, die in gesprek zijn met hun eigen collega’s uit hetzelfde bedrijf. Het maatschappelijk doel van het bedrijf is het uitvoeren van projecten of adviestrajecten om de informatiehuishouding van andere bedrijven of organisaties te optimaliseren. Het doel van deze reeks interviews is om software (computerprogramma’s) te selecteren, die nu niet bij hun klanten, maar in hun eigen bedrijf ingezet gaat worden. Deze software moet het nieuwe back-office systeem worden, dat de werkprocessen in de ondersteunende afdelingen, zoals HRM² of financiën, elektronisch ondersteunt. Doordat de gesprekspartners hun eigen expertise meenemen omtrent dit gemeenschappelijke werkveld, is dit een interactie tussen deskundigen. Bovendien staan de gespreksdeelnemers in verschillende institutionele verhoudingen (adviseur/secretaresse; adviseur/manager) tot elkaar. Dit bepaalt in hoge mate de gesprekspositie, verantwoordelijkheden, handelingsmogelijkheden en overtuigingen van de verschillende gesprekspartners.

De interactie waarmee taalhandelingen worden uitgevoerd is in vaste systematische opeenvolgende structuur, ofwel sequentieel, georganiseerd. Zo verloopt het vertellen van een verhaal volgens vaste onderdelen, evenals een vraaggesprek. De betekenis van een uiting staat daardoor nooit los van het verloop van het gesprek. Het verloop van het gesprek wordt door de gespreksdeelnemers volgens handelingspatronen bepaald. Die patronen bepalen bijvoorbeeld of het vertellen van een verhaal door de spreker, begrepen wordt door de hoorder als het vertellen van een mop. De patroonposities die onder de oppervlaktestructuur van de communicatie liggen, bepalen wat er aan de oppervlakte in de interactie wordt gerealiseerd. (Ehlich en Rehbein, 1993)

Het taalhandelingspatroon dat onderliggend is aan het vraaggesprek wordt in dit onderzoek geanalyseerd over een reeks interviews uitgevoerd door dezelfde

² Zie binnenkant kapt voor termen en definities.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

interviewer met telkens hetzelfde institutionele discourstype voor ogen: overdracht van kennis.

3.2. Studies naar het interview

Door Koole & ten Thije (1997) is binnen de theorie van de functionele pragmatiek onderzoek gedaan naar interculturele gesprekken tussen deskundigen, tijdens ‘multiculturele teambijeenkomsten’ van onderwijsadviseurs. Ehlich & Rehbein (1993) onderzochten het talig handelen binnen het instituut ‘school’. Om de oppervlaktestructuur van de interactie te onderzoeken maken zij ook gebruik van methodieken die binnen het onderzoek van de Amerikaanse conversatieanalyse (CA) zijn ontwikkeld. In navolging van Sacks, Schegloff en Jefferson (1974) onderzochten ze de verdeling van het spreekrecht op basis van de beurt-verdeling. Dit beurt-apparaat bepaalt ook in interviews het spreekrecht. Mazeland (1992) beschreef binnen de CA-theorie de zogeheten ‘vraag-antwoord sequenties’ die geïnitieerd worden door vraagwoordvragen. Mazeland onderscheidt twee typen interviewvormen, het *discourse unit* interview, waarin de informant de gelegenheid krijg op eigen kracht langere betogen op te zetten, en het *turn-by-turn* interview, waarin de respondent via duidelijk vragen tot kortere antwoorden wordt gebracht. Het eerste is het meest geschikt om de geïnterviewden een uitleg te laten geven over een ingewikkeld proces of over hun manier van werken. Mazeland spreekt daarom van ‘expert-interviews’. De basisgedachte achter dit onderzoek is, dat iedere gespreksdeelnemer veronderstelt dat de ander ‘weet’, dat op een vraag een antwoord hoort te volgen. Deze ‘wetenschap’ wordt ook ingezet als methode voor het verzamelen van statistisch te verwerken data. Voor het voeren van gestandaardiseerde survey-interviews werd de rol van interviewers en geïnterviewden beschreven met behulp van CA-onderzoek (Moore & Maynard, 1996; Fowler & Mangione, 1990) Deze CA-onderzoeken lieten de institutionele setting buiten beschouwing en richtten zich op de conversatie die tussen interviewer en geïnterviewde plaats moest vinden. Binnen het onderzoek naar de oppervlaktestructuur van de interactie zijn beurtwisselingen, vraagsoorten, formuleren van vragen en vragenlijsten beschreven (Houtkoop-Steenstra, 2000). CA-onderzoek naar vraaggesprekken waarin de institutionele settings wel een rol speelden, richtte zich op sollicitatiegesprekken, nieuwsinterviews en persconferenties en arts-patiënt gesprekken. Birkner (2001) onderzocht sollicitatiegesprekken tussen Oost- en West Duitsers, waarin de nadruk lag op culturele verschillen. Clayman onderzocht nieuwsinterviews op neutraliteit van de interviewer (1988, 1992), en het herformuleren van de vraag als antwoord. Heritage & Roth (1995) gingen in op het vragen en bevragen in nieuwsinterviews. Greatbach (1992) onderzocht hoe een nieuwsinterviewer om kan gaan met onenigheid tussen geïnterviewden en nam samen met Heritage (1991) het nieuwsinterview als voorbeeld voor een beschrijving van het institutionele karakter van het institutionele gesprek.

Er is ook CA-onderzoek gedaan naar vraaggesprekken tussen experts en leken, zoals in arts-patiënt gesprekken (Linell & Bredmar 1996, Houtkoop-Steenstra 1986, Sarangi & Roberts 1999). Het doel van deze onderzoeken was veelal het beschrijven van storingen in de communicatie, waarin de arts de subtiele talige signalen van de patiënt niet onderkende en te snel een (verkeerde) diagnose stelde.

Het interessante aan dit type vraaggesprekken is, dat het medisch interview een sterk gestructureerd en gefaseerd adviesgesprek is. (Scholtens & Springorum, 1986)

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In het vraaggesprek wordt de klacht besproken, een diagnose gesteld en een advies gegeven. De arts is hier de expert binnen de institutie, terwijl die voor het uitoefenen van zijn diagnostische taak afhankelijk is van de nieuwe informatie die de patiënt levert. In het deel van het vraaggesprek, waarin de klacht besproken wordt, zou je kunnen stellen dat de patiënt de deskundige is, die kennis over de klacht deelt met de arts, zodat die zijn werk kan doen.

3.3. *Het cumulatief interview*

Dit onderzoek richt zich op vraaggesprekken tussen deskundigen onderling, binnen hetzelfde werkgebied, waarin de institutionele setting meegewogen wordt.

De interviewer, als deskundige binnen een institutie, wil nieuwe informatie opdoen door de interactie met een andere deskundige binnen dezelfde institutie, de geïnterviewde.

Het type interview, dat ik in dit onderzoek beschrijf, noem ik het 'cumulatieve interview'. De discourskenmerken van het 'cumulatieve interview' zijn nog niet eerder beschreven. In dit type interview probeert de interviewer in een reeks gesprekken een bepaald probleem of stand van zaken uitputtend te reconstrueren. De achtereenvolgende geïnterviewden worden daartoe niet met een standaardvragenlijst bevestigd. Aan de hand van een beperkte onderwerpenlijst wordt de kennis, die binnen een organisatie voorhanden is, door de interviewer geordend en expliciet gemaakt.

Voor de interactie in de achtereenvolgende interviews is het van belang, dat de vragen van de interviewer steeds voortbouwen op kennis die opgedaan is in eerdere interviews. Het zijn geen standaardvragen waar vergelijkbare antwoorden op moeten komen (zoals bij Maynard & Houtkoop, 2002), maar juist vragen waardoor de interviewer zo snel mogelijk zo veel mogelijk nieuwe informatie opdoet over reeds eerder besproken onderwerpen.

3.3.1. *Kennisaccumulatie en kennismodaliteit*

Belangrijk in de vorm van interactie in dit onderzoek, het vraaggesprek, is dat de interviewer nieuwe informatie op wil doen door de interactie met de geïnterviewde. Welke informatie bekend verondersteld wordt door de gespreksdeelnemers is iets waar voortdurend over onderhandeld wordt. De gespreksdeelnemers starten de gesprekken met enerzijds (onuitgesproken) verwachtingen ten aanzien van de talige activiteiten die bij het type interactie horen en anderzijds (gedeelde en ongedeelde) kennis omtrent de termen die besproken worden.

Zowel de interviewer als de geïnterviewde bezitten vooraf al een zekere mate van kennis over de institutie waartoe ze behoren. Die kennis die het handelen van actanten binnen een institutie direct stuurt, noemen Ehlich & Rehbein (1993) 'actantenkennis' of 'institutiekennis van de eerste orde'. Door deze kennis kunnen de medewerkers van een bedrijf hun werk doen. Tegenover deze actantenkennis stellen Ehlich & Rehbein de 'wetenschappelijke kennis over instituties', die de samenhang tussen institutionele kennis en institutioneel handelen kritisch analyseert. Dit onderscheid is voor dit onderzoek met name interessant, omdat de institutie waarin de vraaggesprekken plaatsvinden geen productieorganisatie is, waarbij actantenkennis voor het grootste deel van de medewerkers voldoende is om hun werk te kunnen doen. De interviewer analyseert als medewerker van de institutie door middel van de reeks interviews het institutioneel handelen en maakt daarmee

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

de aanwezige institutionele kennis expliciet. Dit analyseren van de samenhang tussen de institutionele kennis en het institutionele handelen is bovendien een activiteit die een groot deel van de geïnterviewden (namelijk de adviseurs in informatiemanagement) als dagelijkse werkzaamheid bij andere organisaties uitvoert. Deze vraaggesprekken vinden plaats binnen een organisatie waar, zoals Ehlich & Rehbein dat noemen ‘institutiële kennis van de tweede orde’ geproduceerd wordt. (E&R 1993, p.127) Hierin systematiseren de adviseurs hun actantenkennis, door onderling uitwisselen van kennis, om de gang van zaken in de instituties die ze adviseren effectiever te laten verlopen.

De actanten kennis is volgens Gumpertz (1992) vastgelegd is in ‘schemata’ of volgens Minsky (1975) in ‘interactive frames’ bij de interviewer, die zelf ook adviseur is. Frames of schemata zijn patronen, opgebouwd uit feiten, verbale kennis, waarnemingen, motorische ontwikkeling en al het andere, wat vastgelegd wordt tijdens de continue ontwikkeling van de persoon. Schemata worden gebruikt bij interpretatie van nieuwe waarnemingen, planning en het voorstellen van toekomstige gebeurtenissen.

Tijdens de reeks interviews bouwt de interviewer de ‘wetenschappelijke kennis over het eigen instituut’ uit, door de samenhang tussen institutionele kennis en institutioneel handelen telkens kritisch te analyseren.

De toename van kennis bestaat uit het vullen van ‘slots’ in het frame, ofwel het opnemen van nieuwe gegevens (proposities) over een bepaald onderwerp in de reeds bestaande schemata.

Het begrip ‘propositie’ is afkomstig uit de filosofie en de logica. Vanuit de taal filosofie (Austin) is het in de taalhandelingstheorie in gebruik genomen als synoniem voor ‘locutie’, dat gedeelte van een uiting, dat waar of onwaar kan zijn. Dit ter onderscheiding van de ‘illocutie’, de handeling die met het uiten van de ‘locutie’ wordt verricht en de ‘perlocutie’, het effect van de handeling. (zie ook § 3.1, p.6) Met de locutie of propositie wordt datgene bedoeld, wat er over een bepaald onderwerp gezegd wordt, hoe het gewaardeerd wordt, door wie, wie er van weet, wanneer, door wie er mee gewerkt wordt, de functionaliteiten, etc. De relatie tussen de elementen binnen een propositie is hierbij van belang. De interne structuur van proposities wordt in de logica weergegeven met behulp van de termen ‘kenniselement’ en ‘predikaat’ met een aantal ‘argumenten’. In de zin ‘Zij kocht eindelijk een fiets’ is ‘Zij’ het kenniselement en de rest van de zin het predikaat ‘kopen’ met het ‘argument’ ‘fiets’. Het modale aspect ‘eindelijk’ waardeert hier de relatie tussen het kenniselement ‘Zij’ en het predikaat ‘een fiets kopen’. Uit die modaliteit valt af te leiden wat de houding van de spreker is ten opzichte van de propositie (‘het werd tijd’). Doordat deze propositionele structuur van het ‘kenniselement’ tijdens de gesprekkenreeks wordt uitgebreid met bijvoorbeeld de informatie “Zij leende steeds mijn fiets.”, leert de interviewer in ieder gesprek meer over dit kenniselement ‘Zij’. Op deze manier worden de mededelingen die gedaan worden door de geïnterviewden over een reeks gesprekken inhoudelijk aan elkaar verbonden.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

3.3.2. *Institutionele sleutelbegrippen*

In dit onderzoek analyseer ik de kennistoename bij de interviewster. De mentale processen die zorgen voor de kennistoename zijn niet direct waarneembaar. Door deze analyse van de verbale activiteiten, waarin de relaties tussen de talige elementen binnen de proposities expliciet gemaakt worden, kan toegang verkregen worden tot de achterliggende complexe cognitieve structuur en de mentale activiteiten die er aan ten grondslag liggen.

De reconstructie van deze kennistoename analyseer ik aan de hand van ‘institutionele sleutelbegrippen’ of ‘institutional key words’. Dit zijn termen die bekend zijn/ in gebruik zijn bij de groep deskundigen/medewerkers binnen een organisatie die ermee werkt. Deze institutionele sleutelwoorden bevatten naast de individuele kennis ook de gedeelde kennis van de medewerkers binnen de institutie. Aan het netwerk van vaste betekenisverbanden zijn institutie-eigen betekenisverbanden toegevoegd.

Koole en ten Thije (1994) beschrijven in hun onderzoek naar de constructie van interculturele discours het gebruik en de betekenisopbouw van deze ‘institutional key words’ tijdens ‘multiculturele teambijeenkomsten’ van onderwijsadviseurs. Hun onderzoek richt zich op de relatie tussen institutionele en interculturele communicatie. Net als Minsky (1975) gaan Koole en ten Thije uit van een ‘frame’, als een georganiseerde matrix waarin nieuwe informatie in de ‘slots’ aangemaakt wordt. Het gebruik van ‘institutionele sleutelbegrippen’ om snel gedeelde kennis op te roepen of over te dragen is een kenmerk van institutionele communicatie. Dit is door Koole en ten Thije gebruikt als analysemiddel om te illustreren dat de betekenis van institutionele sleutelbegrippen kan veranderen in interculturele discours. In dit onderzoek gebruik ik dit analysemiddel om de betekenisopbouw van de ‘key-words’ over een reeks gesprekken zichtbaar te maken. In navolging van Koole en ten Thije (1994) zie ik een ‘key word’ eveneens als een linguïstisch element wat verbonden is aan een achterliggende complexe cognitieve structuur.

Koole en ten Thije beschreven drie kenmerken van deze cognitieve structuur, welke ik hieronder relateer aan dit onderzoek:

1. *Gedeelde kennis: “Institutional key words represent shared knowledge of qualified institutional actors.” (p. 140)*

Veel kennis over de organisatie en het werkveld is al (impliciet) bekend, omdat dit hoort tot de gedeelde kennis, de ‘common-ground’ van de gespreksdeelnemers. Ze zijn beide onderdeel van die organisatie en delen daardoor een groot deel van hun actantenkennis en wetenschappelijke kennis over instituties’ (institutionele kennis van de eerste en tweede orde, zie § 3.3.1.). Gedurende het gesprek, zullen de deelnemers telkens toetsen welke informatie hiervan tot de ‘common-ground’ behoort.

2. *Abstract frame: “The cognitive structure connected with institutional key words is an abstract frame whose slots are filled with concrete knowledge elements.(cf. Minsky 1975)”*

De cognitieve structuur, welke aanwezig is bij de interviewer, wordt hier tijdens de reeks gesprekken uitgebreid. Nieuwe elementen (proposities) van institutionele sleutelbegrippen worden toegevoegd aan de structuur, door het invullen van de ‘slots’.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

3. *Institutioneel doel: “The elements of knowledge are structured according to the institutional purpose of the key word.” (p.141)*

Het institutionele doel waarmee het sleutelwoord gebruikt wordt, bepaalt de relatie tussen de elementen binnen de proposities. De keuze van de kenniscomponenten en de manier waarop die gecombineerd worden in een frame is afhankelijk van dit institutionele doel.

De kennisstructuur van een institutioneel sleutelwoord wordt tijdens talige interactie zichtbaar (hoorbaar) gemaakt. Door het gebruik van een ‘key word’ wordt een deel of het geheel van het abstracte frame aangesproken bij spreker en hoorder. Slots worden gevuld met nieuwe informatie (proposities), afhankelijk van het institutionele doel, waardoor de grenzen van de gedeelde informatie opnieuw vastgelegd worden.

3.3.3. *Reconstructie van de kennisaccumulatie*

In dit functioneel pragmatisch onderzoek staat de manier centraal waarop taal wordt gebruikt om een bepaald discours type, het interviewen, uit te voeren, ten einde daarmee de kennis over bepaalde institutionele sleutelbegrippen te vergroten. Kennisaccumulatie is hier niet het louter opstapelen van proposities in het frame. Het is het incorporeren van nieuw verworven inzichten. Op basis van waarnemingen kunnen ook proposities worden toegevoegd, waardoor de reeds aanwezige kennis verandert. Kennisaccumulatie staat daarom voor mij gelijk aan het begrip ‘leren’: kennis vergaren, uitbreiden, veranderen. Ausubel (1960) een onderwijskundig-psycholoog, gaf het belang aan van voorkennis voor het vermogen om nieuwe concepten te leren. Ausubel stelde dat *‘meaningful learning involves the assimilation of new concepts and propositions into existing cognitive structures’*. (1960, p.267)

De geïnterviewden gebruiken een aantal of alle computerprogramma’s die besproken worden. De benamingen van die computerprogramma’s vormen de institutionele sleutelbegrippen in dit onderzoek. Deze benamingen zijn de toegang tot de cognitieve structuur, waarin de betekenis van concepten vastgelegd is. De betekenis van woorden of concepten is het onderzoeksterrein van de Semantiek. Verkuyl (2003) ziet woorden als ‘talige toegangspoorten tot niet talige kennis die ermee verbonden is. Het zijn toegangspoorten tot de onderliggende kennis die we hebben van de werkelijkheid waarbij ze verbanden leggen met andere woorden uit het netwerk waarin onze kennis ligt opgeslagen’. Ook deze niet talige kennis geldt als eigenschap van een concept.

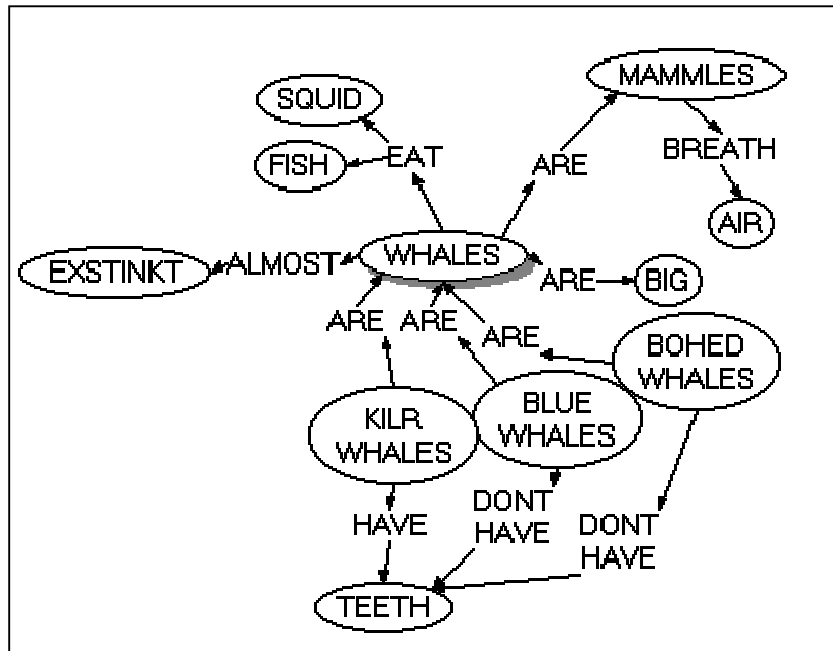
Verkuyl (2000, p.49) ontwikkelde een semantisch netwerkmodel, uitgaande van de verzamelingenleer. Door inclusie wordt de informatie uit de deelverzameling onderdeel van de grotere verzameling waar deze deel van uitmaakt. Alle goudrenetten zijn appels. Het ‘appel zijn’ is een noodzakelijke voorwaarde voor de goudrenet. Wanneer goudrenetten gebruikt worden om een taart te maken, kan deze ‘appeltaart’ heten. In dit model beschrijft Verkuyl de talige kennis van een individu in relatie tot zijn kennis van de werkelijkheid. Deze kennis is volgens Verkuyl geordend in een netwerk van vaste betekenisverbanden en past zich telkens aan aan nieuw verworven kennis en ervaringen. Het netwerk waaruit het mentale lexicon bestaat, past zich telkens aan aan de werkelijkheid. Vanuit deze Conceptuele Semantiek ontleen woorden hun betekenis aan de verbinding die gelegd wordt tussen verschillende begrippen. De verbanden bestaan door het delen van eigenschappen tussen de verschillende verzamelingen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In dit model van Verkuyl kan de actantenkennis van het individu beschreven worden, waarin vastgelegd is hoe de medewerker zijn werk uit moet voeren.

3.3.4. Concept maps en het semantisch netwerk

Het opstellen van ‘Concept Maps’ is een visuele kennis-representatietechniek, ontwikkeld door Novak in de 60-er jaren (Novak & Gowin, 1984, p. 24-35). Het werk van Novak is gebaseerd op de theorieën van Ausubel (1960). In een concept map (zie fig.1.) worden nieuwe concepten gelinkt aan bekende concepten in de bestaande cognitieve structuur,



Figuur 1: een concept map opgesteld door een Amerikaanse jongen van zes. Hij beschrijft zijn kennis over walvissen (Novak & Gowin, 1984 p. 37).

Deze cognitieve structuur is vergelijkbaar met het semantisch netwerk, zoals Verkuyl (2000) dat opstelt. De relaties tussen de concepten worden door Verkuyl echter niet nader benoemd. Bij de institutionele sleutelwoorden bepaalt het institutionele doel de relaties die gelegd worden binnen de proposities. De basisgedachte van de concept maps van Novak (Novak & Gowin, 1984, p. 24-35) is, dat het interrelationele aspect een belangrijk onderdeel vormt van de kennis. De concept map begint vanuit een propositie, waarin twee of meer concepten verbonden worden door een gelabelde lijn. De bekende en nieuwe concepten worden weergegeven als ‘punten/ vakjes’ en labels bij de verbindingslijnen benoemen de relaties aan tussen de concepten. De structuur van de verbindingen tussen de concepten kan bijvoorbeeld hiërarchisch, vertakkend of web-vormig zijn.

Doordat de relaties tussen de concepten een integraal onderdeel vormen van de gepresenteerde kennis, gaat dit ‘Concept map’-model voor mij verder dan het model van Verkuyl (2000, p. 49). De kennisaccumulatie van de institutionele sleutelbegrippen presenteer ik daarom in de vorm van “Concept Maps”, gebaseerd op de oppervlakterealisatie van de interactie.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

3.3.5. *Discours strategieën*

In de eerste analyse reconstrueer ik de kennistoename bij de interviewster. Over de reeks van gesprekken, analyseer ik daartoe de propositionele structuur van de fragmenten waarin de sleutelbegrippen besproken worden.

Vanuit die waarneembare oppervlakterealisatie van de taalhandelingen reconstrueer ik de mentale activiteiten die er aan ten grondslag liggen, om zo de kennisaccumulatie bij de interviewer over een reeks gesprekken zichtbaar te kunnen maken.

Per institutioneel sleutelwoord levert de analyse van de kennisaccumulatie en de kennismodaliteit een reeks discours strategieën op in de interactie tussen Interviewer (I) en geïnterviewde (G) over een sleutelbegrip (S), zoals:

I en G thematiseren de inhoud van S

G evalueert institutionele relevantie van S

G relateert S1 met andere S2

Discoursstrategieën zijn manieren waarop de sleutelbegrippen ter sprake worden gebracht in de interactie tussen interviewer en geïnterviewde. (Koole en ten Thije, 1994) Deze discours strategieën passen de gespreksdeelnemers toe om de informatie over een sleutelbegrip (S) uit te wisselen. Een discoursstrategie kan zijn het terug verwijzen naar andere kenniselementen die al besproken zijn. Hierdoor wordt een betekenisrelatie gelegd tussen het sleutelwoord en dat kenniselement: G relateert S1 met andere S2: ‘Het postregistratiesysteem is net zo’n database als het planningsinformatiesysteem.’

Door het beschrijven van de betekenisrelatie wordt het interactief gebruik van de betreffende sleutelwoorden gepresenteerd. Dit maakt het mogelijk verschillende fragmenten binnen een interview met elkaar te vergelijken, maar ook tussen de verschillende interviews. Zo kunnen de toegepaste discours strategieën vergeleken worden. Uit de discours strategieën maak ik het kenmerkende handelingspatroon op die karakteristiek is voor het cumulatief interview.

3.3.6. *Markering van de kennismodaliteit*

In de tweede analyse reconstrueer ik de discoursstrategieën. Met behulp van de methoden, zoals ontwikkeld binnen het CA-onderzoek, analyseer ik in de oppervlaktestructuur van de interactie het interactiegedrag van de interviewer. Ik kijk onder andere naar: de formulering van de vragen, het inbrengen van de sleutelbegrippen, beurtwisselingen, herformulering van de antwoorden in relatie tot het doorvragen, aarzelingen, pauzes en luisteraarsignalen.

De manier waarop de interviewer het sleutelbegrip verbaliseert, geeft inzicht in de kennismodaliteit van de interviewer ten opzichte van de propositie: zeker weten, van horen zeggen, met twijfel. (Ehlich & Rehbein, 1997).

Die manieren van verbaliseren onderzoek ik middels ‘conversatieanalyse’ (CA). De conversatie analyse richt zich op de oppervlaktestructuur van de interactie en analyseert als zodanig alleen de directe talige context (Schegloff, 1992; Psathas 1995). In dit onderzoek let ik daarbij op het interactiegedrag van de interviewer over de reeks van gesprekken, zoals: de formulering van de vragen, het inbrengen van de sleutelbegrippen, beurtwisselingen, herformulering van de antwoorden in relatie tot het doorvragen, aarzelingen, pauzes en luisteraarsignalen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In hun dagelijkse werksituatie staan de gespreksdeelnemers op verschillende manieren in relatie tot de interviewer. Deze hiërarchische relaties maken ook deel uit van deze gesprekken, maar worden niet in deze analyses betrokken.

De markering van de kennismodaliteiten is niet 'waardevrij', maar is gebonden aan de institutionele verhouding tussen de interviewer en de betreffende geïnterviewde.

De modaliteit waarmee de propositie wordt gewaardeerd, geeft daardoor inzicht in de institutionele verhoudingen tussen de interviewer en de geïnterviewden.

In deze analyses wordt alleen gekeken naar de discoursstrategieën waarmee de sleutelbegrippen ter sprake worden gebracht en de rol die het markeren van de kennismodaliteit daarin speelt.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

4. Methode van onderzoek

4.1. De Case

In dit onderzoeksverslag analyseer ik een reeks van 5 interviews door een zelfde interviewer. Dit type interview noem ik het cumulatief-interview. Tijdens deze reeks breidt de interviewer de kennis uit. Door de analyse van het gebruik van een aantal sleutelbegrippen die in de institutie gebruikt worden, in de opeenvolgende gesprekken en de reactie van de gespreksdeelnemers op het sleutelwoord is deze kennisaccumulatie gereconstrueerd.

Door middel van de hieronder beschreven analysemethoden geef ik antwoord op de hoofdvraag: “Hoe vindt kennisaccumulatie plaats bij de interviewer tijdens de interactie in cumulatieve interviews?”

Om antwoord te vinden op deze vraag kijk ik naar de discoursstrategieën die de interviewer inzet, om de te bevragen onderwerpen ter sprake te brengen.

De toegepaste methoden van onderzoek zijn met name gericht op de twee deelvragen:

- Hoe kan, aan de hand van institutionele sleutelbegrippen, de kennisaccumulatie bij de interviewer gereconstrueerd worden?
- Op welke talige manier markeert de interviewer de kennismodaliteit van deze sleutelbegrippen?

De interactiestructuur van cumulatieve interviews is nog niet eerder geanalyseerd of beschreven. De gebruikte methoden zijn afgeleid van onderzoeken naar mondelinge interactie die uitgevoerd zijn binnen de Conversatie Analyse en de Discours Analyse, met name de Functionele Pragmatiek.

4.1.1. De onderzoeker

Tijdens dit onderzoek werkte ik zelf in het bedrijf waar dit onderzoek plaatsvond. Van oktober 2001 tot april 2004 ben ik daar adviseur geweest. Hierdoor ken ik het werkveld en de werkzaamheden van de adviseurs en senior adviseurs. De geïnterviewden en de interviewer waren op dat moment collega's van mij.

In dit onderzoek ben in hierdoor zowel onderzoeker als adviseur in dit werkveld én in deze organisatie, wat mij in een bijzondere positie plaatst. Tijdens de gesprekken was ik als observant op de achtergrond aanwezig, zonder deel te nemen aan het gesprek. Ik was in de ruimte aanwezig om aantekeningen te maken over het gesprek en om video-opnamen te maken. Deze onderzoeksmethode komt voort uit de etnografie en wordt beschreven in Koole & ten Thije 1994 en ten Thije 2001.

Fragmenten uit de gesprekken worden getranscribeerd, terwijl andere onderdelen beschreven worden in de vorm van commentaar van mij als onderzoeker.

Bij het uitwerken wordt hierdoor de keuze die ik als onderzoeker maak, bepalend voor de analyse. Turner (1971, p.177) stelde dat etnomethodologische conversatieanalytisch, of breder etnomethodologisch onderzoek noodzakelijkerwijs verloopt in twee fasen. In de eerste fase gebruikt de onderzoeker zijn eigen lidmaatschapskennis (membership knowledge) om het materiaal te interpreteren, terwijl hij in de tweede fase deze interpretatie expliciterend procedureel analyseert. Vaak leeft een onderzoeker zich op een vergelijkbare manier in, in een situatie,

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

wanneer die geen ‘member’ is. (Maso 1986). Een belangrijk feit is, dat ik zelf medewerker ben in dezelfde organisatie en dezelfde adviseursfunctie vervul in het werkveld (informatiemanagement). Dat maakt het mogelijk om het opgenomen materiaal te interpreteren vanuit mijn eigen kennis van de ‘interactionele setting’. Ikzelf maak daardoor op een bijzondere manier deel uit van de situatie waarin de interactie plaatsvindt. Koole en ten Thije (1994) geven aan dat in dit type onderzoek, ‘interpretatief onderzoek’, de onderzoeker altijd een ‘discours competentie’ inbrengt in de analyse (1994, p.38). Mijn lidmaatschapskennis gaat echter verder. Volgens Garfinkel (1967, p.78) combineren de gesprekspartners contextspecifieke informatie ‘indexical particulars’ op een acceptabele manier met algemeen bekend veronderstelde kennis. De kans is aanwezig, dat voor mij die ‘indexical particulars’ vanzelfsprekend klinken. Door regelmatige feedback van ‘lekenlezers’ en bijvoorbeeld mijn scriptiebegeleider worden deze ‘indexical particulars’ aangewezen en nader geëxpliciteerd. Zo is onder meer ‘Termen en definities’³ ontstaan. De zogeheten ‘indexicaliteit’ (contextgebondenheid) van de betekenis van uitingen en taalhandelingen (Garfinkel & Sacks, 1970) kan voor mij zo vanzelfsprekend zijn, dat ik die in de analyse over het hoofd zou kunnen zien. De institutionele kennis van mij zal daarom expliciet gemaakt moeten worden tijdens de analyse, zodat ik duidelijk kan maken, wanneer de gesprekspartners hun ‘competence’ met betrekking tot de situatie demonstreren.

4.1.2. De organisatie

Het bedrijf voert een intern onderzoek uit naar de optimalisering van hun backoffice functie (zie bijlage 1). De interviewster heeft als opdracht gekregen, om het huidige gebruik van elektronische ondersteuning van de werkprocessen op het gebied van financiële administratie, klantencontact beheer, Human Research Management, projectadministratie te evalueren. Uit de gesprekken maakt ze een overzicht op van de wensen en eisen waaraan een nieuw computersysteem moet voldoen. Op basis hiervan zal ze de directie adviseren in de aanschaf van een geïntegreerd systeem voor deze verschillende functies.

4.1.3. De interviewer

De interviewer is een vrouw Mara⁴ van 41 jaar, die 9 jaren ervaring heeft in het werkgebied van de te interviewen personen. Zij is sinds 2,5 jaar werkzaam als senior adviseur in het bedrijf. Zij heeft ruime ervaring opgedaan in het interviewen van mensen op verschillende niveaus binnen dit werkgebied. Tijdens dit onderzoek interviewt ze haar collega’s, die verschillende functies binnen de organisatie bekleden (voor een beschrijving van de organisatie en de geïnterviewden zie § 5.1.). De interviewer is vooraf geïnformeerd. Ze weet dat ik meega om de gesprekken op te nemen en aantekeningen te maken. Ze weet dat ik de talige interactie onderzoek en met name geïnteresseerd ben in haar taalgebruik. Op dat moment nam ik de gesprekken nog op, met het doel een bedrijfsinterne training ‘adviesgesprekken’ op te zetten. Later is de focus van mijn onderzoek verschoven (zie ook § 5.1.) naar de kennisaccumulatie bij de interviewster van een aantal institutionele sleutelbegrippen.

³ Zie binnenkant kapt voor termen en definities.

⁴ Gefingeerde naam voor dit onderzoek. Ook de andere betrokkenen hebben gefingeerde namen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

4.1.4. De geïnterviewden

De gesprekspartners zijn gebruikers van de verschillende systemen op verschillende afdelingen binnen de organisatie. De gesprekken vonden telkens plaats in een spreekkamer in het gebouw van de organisatie. (zie ook Hfdst. 5 voor een overzicht van het gehele corpus). Alle gesprekken werden gevoerd in een tijdsbestek van een maand. Behalve de opgenomen gesprekken, vonden er nog enkele andere gesprekken plaats. Voor de geïnterviewden vonden deze gesprekken plaats naast de reguliere werkzaamheden. De interviewster had behalve deze opdracht nog andere externe opdrachten. Hierdoor was het niet mogelijk alle gesprekken op te nemen.

4.2. Opnamen van de interviews

De interviews die in dit onderzoek geanalyseerd worden, zijn opgenomen op video. De camera was een Hi-8-camera en stond op een statief, opgesteld op één vaste camerapositie. De videocamera stond telkens zodanig opgesteld dat de gezichten van beide gespreksdeelnemers en het schrijfbord van de interviewer in beeld waren. Data verzameld op videoband bieden de mogelijkheid om zowel de verbale en non-verbale interactie, als de fysieke omgeving te observeren. Zo is het ook mogelijk om eventuele effecten van de omgeving of verwijzingen naar de omgeving in het onderzoek te betrekken. Zo is er tijdens een van de gesprekken een persoon binnen gekomen, die de planten water kwam geven. Dit werd als volstrekt normaal ervaren en heeft de interactie nauwelijks verstoord. Wanneer er uitsluitend een geluidsopname van dit fragment zou zijn, kan de stilte die op dat moment viel en het achtergrondgeluid anders geïnterpreteerd worden.

De banden zijn voor de analyse gedigitaliseerd, zodat de originele videoband zo min mogelijk beschadigd werd. Het analoge en digitale beeld- en geluidsmateriaal wordt bewaard, om ook latere detailanalyse van de interviews mogelijk te maken.

Voorafgaand aan ieder gesprek is aan de geïnterviewden gevraagd of zij bezwaar maakten tegen het opnemen van de gesprekken op video. Bij alle vraaggesprekken gaf ik steeds het recht om achteraf te weten mocht er iets gezegd zijn dat men liever niet wilde bewaren. Dat heeft zich in de praktijk niet één keer voorgedaan.

Om de talige interactie te kunnen waarnemen en registreren zou het ideaal geweest zijn, wanneer de gesprekken voor de deelnemers ongemerkt vastgelegd zouden zijn. Doordat ze nu wisten dat hun interactie werd vastgelegd, zouden ze hun talig handelen kunnen hebben aangepast. Dit wordt in de sociolinguïstisch onderzoek de ‘observatie paradox’ genoemd (Labov, 1972). Een enkele keer was het duidelijk dat de gespreksdeelnemers zich bewust waren van het feit dat ze opgenomen werden. Een van de geïnterviewden heeft mij direct in het gesprek betrokken, door niet alleen talig naar mij te verwijzen (dat had ook gekund, als ik niet in de ruimte aanwezig was) maar bovendien recht naar mij en de camera te kijken en te gebaren.

Over het algemeen treedt er in dit soort onderzoekssituaties al snel een proces van gewenning op. Dit gold hier ook en met name voor de interviewer, waarvan ik ieder gesprek op dezelfde manier opgenomen heb. Iemand kan zich enige tijd en voor een deel anders gedragen. Het is echter moeilijk om heel afwijkend gedrag te vertonen. Gespreksdeelnemers moeten immers een doel in het gesprek bereiken dat belangrijk is voor hun functioneren in hun werk. Het bijzondere van dit onderzoek is, dat ik alle gespreksdeelnemers vooraf al kende in hun institutionele rol ten opzichte van mij en van de interviewster. Afwijkend gedrag valt dan snel op.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Bij een van de geïnterviewden is het mij opgevallen dat de persoon ‘gedwongen’ talig handelde. Met name tijdens het uiten van kritiek drukte hij zich uit in algemeenheden, terwijl hij bij mij bekend was als iemand die vrij direct communiceert. Tijdens dit gesprek heb ik (door omstandigheden buiten deze opnamesituatie) deze opname af moeten breken en heb de ruimte verlaten. Het was vooraf bekend bij beide gespreksdeelnemers, dat dit zou gebeuren. De interviewer verklaarde achteraf een verandering in het taalgebruik van de geïnterviewde waargenomen te hebben in het tweede deel van het gesprek. De geïnterviewde werd stelliger en informeler in zijn uitspraken. Dit veranderd talig gebruik heeft geen effect op de analyses. De analyses zijn gebaseerd op de waargenomen oppervlakterealisaties in de gesprekken, zoals deze opgenomen zijn in het corpus. Ongetwijfeld werden (en worden) de institutionele sleutelbegrippen op andere momenten ook ter sprake gebracht.

Voor alle gespreksdeelnemers stond van tevoren het doel van het gesprek vast en er was een vrijwillige bereidheid hier aan mee te werken. Het doel van de interviews is om software (computerprogramma's) te selecteren. Deze software moet het nieuwe backoffice systeem worden, dat de werkprocessen in de ondersteunende afdelingen, zoals HRM of financiën, elektronisch ondersteunt. De noodzaak om dit institutionele doel te bereiken is de basis voor deze gesprekken. Hierdoor zal de storende werking, die de aanwezigheid van de onderzoeker en de opnameapparatuur kan hebben op de interactie, minimaal zijn.

De interviewer en geïnterviewden worden in dit onderzoek anoniem behandeld en krijgen fictieve namen.

Vooraf aan elk gesprek noteerde ik tijdens een voorgesprek welke voorbereidingen de interviewer had genomen en welk doel de interviewer met het gesprek wilde bereiken. Tijdens het gesprek nam ik de interactie op videoband op en noteerde zaken als: de gespreksonderwerpen, de hoofdlijnen van het besprokene, nieuwe informatie voor mijzelf over de gespreksonderwerpen, vragen voor de onderzoeker over de interactie, en wat er verder tijdens het gesprek gebeurde. Na afloop voerde ik een nagesprek met de interviewer over het vraaggesprek. Hierin praatte ik over wat ze van het verloop van het gesprek vond en in hoeverre het voldeed aan haar verwachtingen. Tevens vroeg ik een kopie van alle aantekeningen die zij tijdens het gesprek maakte. Deze konden vergeleken worden met de video-opnamen en als basis dienen voor de grafische representatie van de kennisopbouw (zie ook § 3.3.2.).

4.3. Transcriberen van de interviews

4.3.1. Toegankelijk maken van de video-opnamen

Bij de uitwerking van de interviews werd dezelfde anonimiteit van de interviewer en geïnterviewde gewaarborgd als bij het opnemen: ze hebben fictieve namen. De video-opnamen van de vijf interviews beslaan samen 4 uur en 43 minuten. Om dit materiaal toegankelijk te maken voor analyse zijn de interviews uitgeschreven. Het uitschrijven van de talige interactie in transcripten is een methode die in de Functionele Pragmatiek (FP) en in de Conversatie Analyse (CA) gebruikt wordt (Ehlich & Rehbein, 1987). Het transcriberen van de opgenomen gesprekken is een manier om het materiaal gemakkelijk in geschreven vorm te presenteren. Het vervangt het opgenomen gesprek niet.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

4.3.2. *Sectiebeschrijvingen*

Het doel van de interviews is om software (computerprogramma's) te selecteren. De applicaties die nu in gebruik zijn, waren telkens onderwerp van gesprek. Het institutionele doel van deze reeks interviews was het opdoen van kennis over de voor en nadelen van deze applicaties. (zie ook § 4.1.4. de geïnterviewden)

De vraaggesprekken werden eerst uitgewerkt in een sectiebeschrijving. In de sectiebeschrijvingen is per sectie de propositionele inhoud van de sectie kort beschreven. Wanneer de applicaties niet letterlijk genoemd werden, is de benaming ervan, met name van de geselecteerde sleutelbegrippen, in de beschrijving van de propositionele inhoud toegevoegd.

Dit bood de mogelijkheid om op hoofdlijnen verschillende fragmenten met elkaar te vergelijken. Bovendien kon met behulp van de zoekfuncties van de tekstverwerker (hier Word 2000) in de sectiebeschrijvingen gezocht worden naar de institutionele sleutelbegrippen. Dit maakte het mogelijk die delen van de gesprekken te selecteren, die voor de beantwoording van de hoofdvraag van belang zijn.

4.3.3. *Globaal transcript*

De betreffende sectie werd uitgewerkt in een globaal transcript (Koole & ten Thije, 1994, p.45). In een globaal transcript worden de uitingen uitgeschreven in grammaticaal correcte Nederlandse zinnen. Eventuele versprekingen en afgebroken uitingen worden niet uitgewerkt.

Hierdoor werd vergelijking met andere secties over hetzelfde sleutelbegrip mogelijk. Deze vergelijking werd zowel binnen hetzelfde interview als over alle interviews heen gemaakt. Daarna werden de relevante fragmenten getranscribeerd volgens de methoden zoals die hieronder nader omschreven worden.

De transcripten zijn uitgewerkt om de kennisopbouw bij de interviewer inzichtelijk te maken en het interactief gebruik van de kennismodaliteit te kunnen analyseren.

4.3.4. *Transcriptiemodellen*

In de Functionele Pragmatiek, wordt het transcript opgemaakt in het zogeheten partituurmodel (Ehlich & Rehbein, 1980). Dit model is te vergelijken met de muzieknootatie. De partituren van de verschillende instrumenten staan in een eigen regel. De notaties die recht onder elkaar staan worden tegelijkertijd gespeeld. In het partituurmodel worden de uitingen van de verschillende gespreksdeelnemers in afzonderlijke regels getranscribeerd en staan de overlappende uitingen recht onder elkaar. Het is daardoor vooral geschikt voor gesprekken tussen meerdere partijen. In de CA wordt gebruik gemaakt van het dramaturgisch model (Jefferson, 1985), afgeleid van de notatie van toneelstukken. Iedere uiting begint op een nieuwe regel. Wanneer er tegelijkertijd gesproken wordt, wordt dit aangegeven door rechte haakjes in de beide uitingen. Dit dramaturgisch model wordt het meest gebruikt en is vooral geschikt voor een gesprek tussen twee partijen.

Voor dit onderzoek zou het dramaturgisch model voor de hand liggen. Ik onderzoek de talige interactie tussen twee mensen. Voor dit onderzoek wilde ik in het transcript ook non-verbale signalen, zoals hoofdknikken of relevante handgebaren uit de video-opnamen over kunnen nemen en aan kunnen geven wanneer de interactie door iets of iemand van buitenaf werd verstoord. Het ligt voor de hand om voor deze non-

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

verbale signalen per gespreksdeelnemer een aparte regel te gebruiken. Het partituurmodel biedt hiervoor meer mogelijkheden dan het dramaturgisch model, vandaar dat de transcripten uitgewerkt zijn in het partituurmodel.

In de getranscribeerde passages werk ik hetgeen gezegd is uit, op een manier waarin duidelijk wordt hoe het gezegd is. (hard, zacht, met nadruk, intonatie, etc.), volgens de conversatieanalytische transcriptieconventie. In CA is een vrij specifiek transcriptiewijze ontwikkeld, met name door Gail Jefferson (1985). Deze komt er op neer dat vooral die details worden gepresenteerd die in analyses betekenisvol gebleken zijn voor de organisatorische loop van het gesprek, waarbij met name de sequentiële organisatie veel aandacht krijgt, bij voorbeeld in de zorgvuldige 'plaatsing' van de verschillende uitingen ten opzichte van elkaar.

Dit transcriptiesysteem is een compromis tussen enerzijds de wens zo veel mogelijk potentieel belangrijke gegevens op papier te krijgen en anderzijds de behoefte aan een leesbare en visueel beeldende weergave. Op deze wijze werk ik de oppervlaktestructuur van de interactie gedetailleerd uit.

4.3.5. Transcriptieprogramma's

Het transcriberen kan in een tekstverwerkingsprogramma, zoals Word. Er zijn ook speciale programma's voor geschreven. Voor het transcriberen in het partituurmodel bestaan de programma's HIAT-DOS (Ehlich, 1995, Universiteit München) en Exmaralda (Schmidt, 2001; Rehbein, Universiteit Hamburg). HIAT-DOS is, zoals de naam al zegt, gebaseerd op het besturingsprogramma DOS. Dit betekent dat het invoeren in het programma op toetsenbordgebruik gebaseerd is, waarbij gebruik gemaakt wordt van Ascii-codes en combinaties van functietoetsen. De transcripten zijn direct vanuit het programma uit te printen.

Het transcriptieprogramma Exmaralda is in Java en XML geschreven en is na aanmelding te downloaden op de site van de universiteit van Hamburg

<http://www.rrz.uni-hamburg.de/exmaralda/>.

Het programma heeft werkbalken en iconen op het scherm, wat behalve het gebruik van het toetsenbord ook het werken met de muis mogelijk maakt. De transcripten zijn direct uit het programma te printen. Ook kunnen selecties of hele transcripten als rtf-bestand geëxporteerd worden naar Word. Hierdoor wordt het mogelijk delen van het transcript direct in het onderzoeksverslag op te nemen.

Om deze toegevoegde waarden heb ik ervoor gekozen om de transcripten uit te werken in Exmaralda.

Exmaralda heeft bovendien de mogelijkheid om geluidsfragmenten aan het transcript te koppelen. Hierdoor kan heel precies gewerkt worden met geluidsfragmenten en bijvoorbeeld direct de lengte van de pauze gemeten worden. Tegelijkertijd het transcript ingetypt worden, zodat het één op één kan worden gekoppeld. Van deze functionaliteit heb ik in dit onderzoek geen gebruik gemaakt.

4.4. Presentatie van de analyse

Aan de hand van de twee institutionele sleutelbegrippen worden de interviews geanalyseerd op de punten die in de probleemstelling zijn verwoord:

- kennisaccumulatie aan de hand van 'institutionele sleutelbegrippen'.
- de kennismodaliteit van de interviewer aan de hand van de manier waarop de 'institutionele sleutelbegrippen' ter sprake gebracht worden.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De propositionele inhoud van de verschillende fragmenten binnen een gesprek worden in verband gebracht met fragmenten van daaropvolgende gesprekken. Het institutionele sleutelbegrip is het ‘frame’ wat bij iedere taalgebruiker aangesproken wordt. De ‘slots’ worden voor het institutionele sleutelbegrip in deze interviewreeks bij de interviewer telkens nader ingevuld met die propositionele inhoud (zie ook § 3.3.2).

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

5. Corpus beschrijving

5.1. Samenstelling van het corpus

Het totale corpus bestaat uit 6 uur opnamen, waarvan 323 minuten op video en 37 minuten op geluidsband. In eerste instantie (2001) was het onderzoek gericht op een nadere beschrijving van acquisitie/adviesgesprekken, om daaruit een training te ontwikkelen in het voeren van dergelijke gesprekken. Acquisitie/adviesgesprekken zijn vraaggesprekken, die tot doel hebben om in korte tijd voldoende informatie te vergaren, om de informatiehuishouding van andere bedrijven op een snelle manier ‘in kaart te brengen’. Afhankelijk van de achterliggende opdracht wordt er een offerte of een adviesrapport opgesteld.

Het bleek in de praktijk heel moeilijk om voldoende opnamen van dergelijke gesprekken te kunnen maken. Er deed zich in 2002 door de economische recessie maar één acquisitie/adviesgesprek voor, die voor dit doel opgenomen kon worden. In de overige afspraken wilden de externe gesprekspartners niet meewerken aan het onderzoek. Eind 2002, begin 2003 startte het interne onderzoek van de interviewster die de reeks informatie verwervende interviews afgenomen heeft, waaruit het grootste deel van dit corpus bestaat. Dit bood een kans om in korte tijd meerdere gesprekken op te nemen. In dezelfde periode is nog één extern gevoerd adviesgesprek opgenomen.

Doordat halverwege 2003 voor de organisatie de noodzaak voor het ontwikkelen van een training ‘adviesgesprekken’ wegviel en het corpus een interessante reeks interviews bevatte, veranderde de onderzoeksrichting naar die reeks interviews. De vijf gesprekken die als basis dienen voor dit onderzoek, zijn alle informatie verwervende gesprekken. Ze zijn bovendien alle afgenomen binnen dezelfde opdracht, door dezelfde interviewster.

Het onderzoekscorpus is daardoor verkleind. Het bestaat nu uit de reeks van vijf informatie verwervende interviews van één interviewster, in totaal 283 minuten op video. De andere opnames zijn voor het onderzoek wel relevant geweest om het discoursstype van het cumulatieve interview tegenover andere interviewtypen af te bakenen. De ‘losse’ interviews, waarbij telkens een andere interviewer een andere organisatie bezocht, zijn hier niet meer in het corpusoverzicht opgenomen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

5.2. Onderzoekscorpus

Alle gesprekken vonden plaats in een spreekkamer in het gebouw van het bedrijf. Onderstaande fragmenten zijn opgenomen in dit onderzoeksverslag.

Datum/ tijd	Tijdsduur	Mara interviewt	Fragment/regels	Bijzonderheden
06/01/03 14.15 – 15.12 u	52 min	Gerard; hiërarchisch leidinggevende van Mara		
	0:00:30-0:01:14		Ge1/7-13	Inleiding op het interview/ postregistratie
07/01/03 10.45 – 12.34 u	90 min	Ronald; accountmanager in sector van Mara.		Laatste 19 min van het gesprek is niet opgenomen, de band was vol.
	0:15:40-0:16:35		Ro1/8-20	Gebruik/installatie 'Archie'
	0:25:41-0:26:02		Ro2/1-4	Gebruik/installatie 'Archie'
	0:35:18-0:36:43		Ro3/1-10	Gebruik/installatie 'Archie'
07/01/03 12.55 – 13.40 u	45 min	Britt; manager personeel		Gegevens uit dit interview zijn meegenomen in de analyse, geen transcriptfragmenten.
09/01/03 11.10 – 12.11 u	61 min	Sandra; afdelingssecretaresse		Sandra is ook secretaresse van Gerard en Ronald
	0:01:34-0:02:17		Sa1/19-32	Inleiding op het interview/ workflow
	0:08:22-0:08:26		Sa2/112-116	Inbrengen key-woord 'postregistratie'
	0:08:26-0:09:38		Sa3/116-132	Gebruik 'postregistratie'
09/01/03 12.55 -13.30 u	35 min	Peter; projectmanager van een andere sector.		Het laatste deel van het gesprek is niet opgenomen; de onderzoeker moest weg
	0:01:22-0:02:02		Pe1/16-24	Inbrengen key-woord 'postregistratie' Terugverwijzing naar eerder gesprek /Afsluiten key-woord 'postregistratie'
	0:26:55-0:27:42		Pe2/1-20	Gebruik/installatie 'Archie' Terugverwijzing naar eerder gesprek Afsluiten key-woord 'Archie'

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

6. Analyseresultaten

6.1. Kennisaccumulatie aan de hand van ‘institutionele sleutelbegrippen’.

6.1.1. Selectiecriteria institutionele sleutelbegrippen

Het institutionele doel van de interviews is om de kennis binnen de organisatie te verzamelen, op basis waarvan de directie een systeemapplicatie kan selecteren. De systeemapplicatie moet het nieuwe back-office systeem worden, dat de werkprocessen in bijvoorbeeld de afdeling HRM (personeel) of Financiën elektronisch ondersteunt.

De afdelingen maken al gebruik van verschillende applicaties om hun werkprocessen te ondersteunen. Tijdens de interviews worden de in gebruik zijnde systemen besproken om de knelpunten inzichtelijk te krijgen en om de eisen en wensen ten aanzien van het nieuwe backoffice systeem te kunnen formuleren. De interviewster bespreekt daartoe eerst kort alle systemen die in aanmerking komen om vervangen te worden door het nieuwe backoffice systeem. Afhankelijk van de functie van de geïnterviewde gaat de interviewster in op de details van de systemen waarmee de geïnterviewde zelf werkt.

Als institutionele sleutelbegrippen gelden de in gebruik zijnde termen, die voor deze organisatie en met namen voor dit onderzoek specifiek zijn. Hieruit is onder meer de lijst met termen en definities opgemaakt (§ 2.1).

- Backoffice systeem: een systeem (softwareapplicatie, mensen, werkprocessen) waarmee de verschillende ondersteunende taken, (personeel, financiën, klanten en planning) aan het primaire proces (hier een projectorganisatie) worden uitgevoerd en beheerd.
- De in gebruik zijnde applicaties zijn:
 - o Archie-klantenbeheer (CRM);
 - o Archie-personeel
 - o Project planningsinformatiesysteem (PI)
 - o het postregistratiesysteem
 - o en een financieel administratiesysteem. Deze laatste komt in de opgenomen gesprekken nauwelijks ter sprake.
- De besproken afdelingen, waarin de ondersteunende taken worden uitgevoerd:
 - o FA: Financiële Administratie
 - o HRM: Human Resource Management (personeelszaken)
 - o DEC: DOCINFO Expertise Centrum.
- De overige institutionele sleutelbegrippen zijn:
 - o Flexwerkruimte: een ruimte op het kantoor van DOCINFO
 - o DMS: Document Management System.

Alle institutionele sleutelbegrippen lenen zich voor analyse van de kennisopbouw bij de interviewster. De applicaties die in aanmerking komen om vervangen te worden door het nieuwe backoffice systeem zijn het onderzoeksdoel van de interviewster en daar richt zij haar interviews op. Dit maakt ze met name geschikt als analyseonderwerpen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In dit onderzoek wil ik een exemplarische analyse presenteren van de kennisaccumulatie van een tweetal institutionele sleutelbegrippen. Ik kies daartoe twee van die in gebruik zijnde applicaties:

- ‘postregistratie’ en
- ‘archie – klantenbeheer’

In de oppervlakterealisatie van het discours zaten sprekende voorbeelden van de kennismodaliteit van de interviewster in relatie tot de reeks interviews. Dit maakt ze goed bruikbaar om de discoursstrategie te reconstrueren.

6.1.2. Presentatie van de analyse

Na ieder gespreksfragment wordt eerst een overzicht gegeven van de propositionele structuur van het gesprek uit de sectiebeschrijving. Uit die propositionele structuur wordt na ieder gespreksfragment een grafische representatie gemaakt van de verschillende stadia in kennisaccumulatie bij de interviewer, door het opstellen van een ‘concept map’ (zie §3.3.4.). Per gespreksfragment wordt de ‘concept map’ uitgebreid met de nieuw verworven kennis. Hierdoor wordt de accumulatie zichtbaar gemaakt.

Het interactief gebruik van de kennismodaliteit als discoursstrategie wordt geanalyseerd in relatie tot de kennisopbouw over de reeks interviews. De analyse van de discoursstrategieën richt zich telkens op de kennismodaliteit waarmee de onderwerpen aangeduid worden. Daarmee wordt het effect van de interactionele toepassing van de kennismodaliteit op de kennisaccumulatie in deze cumulatieve interviews beschreven.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

6.2 Kennisaccumulatie en kennismodaliteit in cumulatieve interviews

In onderstaande analyses bespreekt de interviewster de kenniselementen ‘postregistratie(systeem)’ en ‘Archie’ met de geïnterviewden. Hieruit wordt de betekenislading van het ‘frame’ voor de interviewer opgebouwd. De fragmenten worden in chronologische volgorde besproken, omdat dat ook de volgorde is, waarin de interviewster ‘slots’ van het ‘frame’ vult.

Bij het aan de orde stellen van een institutioneel sleutelwoord, zoals ‘postregistratie’ of ‘Archie’ wordt bij de gesprekspartner het ‘frame’ aangesproken van de reeds bekende kennis omtrent dat sleutelwoord. Gespreksdeelnemers brengen niet altijd de ‘staat van de kennis’ over de sleutelwoorden in. Wanneer deze kennismodaliteit ingebracht wordt, heeft dit effect op de interactie.

6.2.1. Key-word: Postregistratie(systeem)

De letterlijke ‘betekenis’ van het woord ‘postregistratiesysteem’ duidt volgens Van Dale (Geerts & den Boon, 1999) op *‘een instrument waarmee de verzonden of gebrachte brieven ingeschreven worden in een voortdurend bijgehouden lijst of register’*. Dit is het ‘frame’ waarvan in dit onderzoek er vanuit gegaan wordt dat het bij iedere Nederlandstalige taalgebruiker aangesproken wordt. (zie ook § 3.3.1.) De ‘slots’ die voor dit institutionele sleutelwoord in deze interviewreeks bij de interviewer ingevuld worden, worden in dit hoofdstuk uiteengezet.

Het institutionele sleutelwoord ‘postregistratie’ komt als eerste voor in het eerste gesprek. Dan wordt het door de interviewster zelf genoemd. In het vierde interview uit de reeks wordt de betekenislading verder aangevuld, doordat de geïnterviewde het postregistratiesysteem ter sprake brengt. In het vijfde gesprek brengt de interviewster het sleutelwoord ‘postregistratie’ zelf weer in.

Eerste gesprek: Mara-Gerard

Datum: 06-01-03,

Tijd: 14:15 – 15:12 uur

In de inleiding van het eerste gesprek zet Mara het doel van het gesprek uiteen. Mara noemt de vier onderdelen van het backofficesysteem. Dan brengt Mara twee kenniselementen ter sprake: ‘workflow’ en ‘kennismanagement’. Ze definieert ‘*workflow*’ als *‘in de zin van wat onze core business is: van postregistratie tot archief’*. Vervolgens zet ze die direct weer terzijde, want workflow en kennismanagement lagen niet direct binnen haar opdracht, maar de directie had gezegd *‘neem het mee, kijk er naar’*. Gerard is van dit alles op de hoogte, want hij vult haar zin naadloos aan met *‘want als het kan zou het mooi zijn’*.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Fragment:

Ge1/[7-13]

0:00:30-0:01:14

[7]

	1 6	1 7
Mara [v]	daar↑naast zijn er nog twee onderdelen, eh het DEC het	
Gerard N-V	knikt	
[v]		

[8]

	18	19	2 0
Mara [v]	kennismanagement onderdeel, en ook <u>workflow</u> ' in de zin eh, van wat		
Gerard [n-v]	knikt	knikt	

[9]

	2 1	2 2
Gerard [v]	ja ja heh	
Mara [v]	nou ja wat onze eh CORE BUSiness is' heh hm	eh VAN eh

[10]

	2 3	2 4
Gerard [v]	ja	
Mara [v]	postregistratie tot arCHIEF↑	dat zijn twee elementen' eh

[11]

	2 5	2 6
Mara [v]	((0:02:12))waarvan de directie in EERSTE instantie niet zei dat ze	

[12]

Mara [v]	er behoorden↓ en later toch zeiden van <u>neem</u> het in elk geval mee'

[13]

	27 [56.]	28 [58.]29 [61.]
Gerard [v]	want als het kan' zou het mooi zijn↓ ja	
Mara [v]	kijk ernaar↓	ja Ehm' ik wil

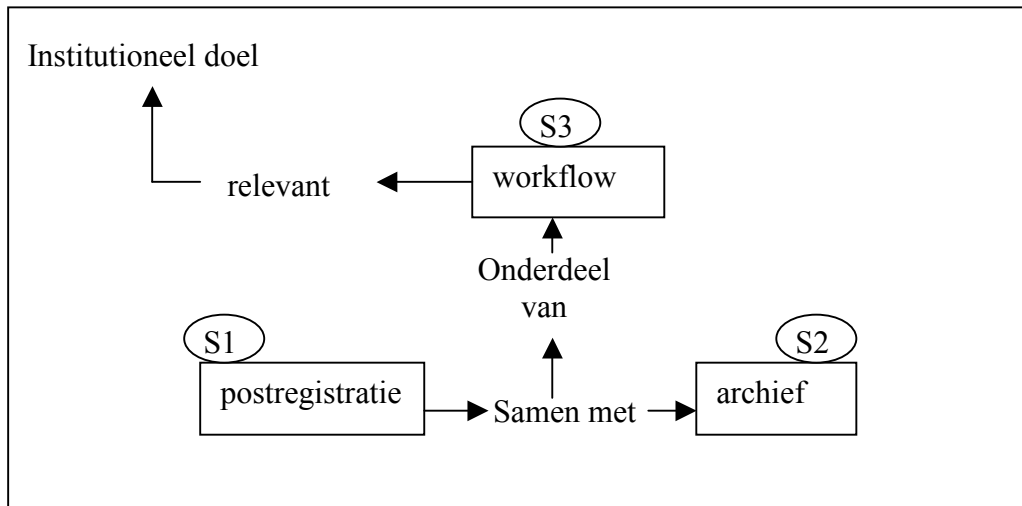
De propositionele inhoud van dit fragment kan als volgt worden omschreven:

- Propositie ingebracht door interviewer door het noemen van het kenniselement 'postregistratie' (samen met het kenniselement 'archief' als onderdeel van het kenniselement 'workflow')
- Predikaat door interviewer: plaatst het buiten zichzelf en haar eigen kaders door: 'waarvan de directie zei: neem het mee, kijk ernaar'
- Bijval/oordeel door geïnterviewde: 'want als het kan zou het mooi zijn'

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Analyse van de kennisaccumulatie in dit fragment geeft het volgende beeld:

- Interviewer relateert het sleutelwoord (S1) ‘postregistratie’, samen met het kenniselement (S2) ‘archief’ als onderdelen van het andere kenniselement (S3) ‘workflow’.
- Geïnterviewde evalueert relevantie ten aanzien van het institutionele doel van het bespreken van het kenniselement ‘workflow’(S3) met ‘want als het kan zou het mooi zijn’, waarbij ‘het’ in r. [12] staat voor ‘het koppelen van de workflow-functionaliteit aan het backoffice-systeem’.



Afbeelding 1: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘postregistratie’ in stadium 1.

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) ‘postregistratie’ en:
(S2) ‘archief’
(S3) ‘workflow’

Kennismodaliteit en common ground

Mara presenteert het kenniselement ‘postregistratie’ samen met ‘archief’ als onderdeel van ‘*eh wat nou ja wat onze core business is*’ en lacht daarna kort. Ze brengt dit aarzelend, met ‘eh’ en ‘nou ja’ en toetst hiermee, of Gerard ook vindt dat ‘*van postregistratie tot archief*’ ook ‘*onze core business*’ is. Gerard bevraagt dit niet en spreekt dit ook niet tegen. Hij bevestigt dit juist met knikjes en ‘ja ja’ en lacht mee. Hieruit blijkt dat Gerard deze koppeling van Mara tussen de verschillende kenniselementen accepteert. Hiermee wordt dit voor beiden bekende informatie en behoort het tot de ‘common-ground’ van beide gesprekspartners (zie ook p. 12).

Het markeren van de kennismodaliteit, het aarzelend inbrengen, heeft hier de functie van het toetsen van dezelfde ‘slots’ “postregistratie en archief” in het ‘frame’ voor “core business” en het gezamenlijk vaststellen van de common ground.

In de rest van het gesprek met Gerard komt ‘postregistratie’ niet meer ter sprake. Gerard refereert nog een keer aan ‘workflow’, waarin hij dat ook apart zet van de vier

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

onderdelen waar het in dit onderzoek eigenlijk over gaat. Mara vraagt er ook niet meer naar.

In het tweede en derde interview uit deze reeks komt het sleutelwoord 'postregistratie (systeem)' niet voor. In het vierde gesprek wordt de betekenisgeving voor de interviewster aangevuld.

Kennismodaliteit en institutioneel doel

Vierde gesprek: Mara-Sandra

Datum:09-01-03,

tijd 11:10 –12.11 uur

In de inleiding van dit vierde interview schetst Mara eerst de vier onderdelen van de back office en daarna de twee overige onderdelen: kennismanagement en workflow. Mara stelt hier weer dat 'onze core business' mede ligt op het gebied van ,eh workflow, DMS systemen' en stelt de vraag 'moeten we daar zelf ook niet iets mee?'. Juist met dit onderzoek wordt ingegaan op de vraag hoe de ondersteuning van het primaire proces verbeterd kan worden, wellicht door de implementatie van workflow en documentmanagementsystemen. Mara stelt dat het kenniselement 'postregistratie' ook in dit gesprek van minder belang is, door te zeggen dat het hier 'niet primair om te doen is, maar er wel naar kijken of de pakketten het hebben en of het voor het bedrijf iets op kan leveren'.

Onduidelijk is, of de betekenisgeving die Mara aan workflow geeft ook voor Sandra duidelijk is. Sandra bevrageet die niet.

Fragment:

Sa1/[19-32]

0:01:34-0:02:17

[19]

30

Mara [v] Dat voldoet ook niet meer

[20]

..

Mara [v] zoals dat is ingericht dus dat is een (.) ja een
Sandra [v]

[21]

..

Mara [v] een toepassing die voor verbetering vatbaar is ehm
Sandra [v]

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[22]

..
Mara [v] waar we in dit kader ook naar kijken of dat meegenomen
Sandra [v]

[23]

.. 31 32
Mara [v] kan worden het is dus het primaire doelstelling
Sandra [v] °hmm°
Sandra [nv] knikt

[24]

.. 33
Mara [v] m a a r w e k i j k e n e r w e l n a a r
Sandra [v] °oke°
Sandra [nv] knikt

[25]

34
Mara [v] en daarnaast speelt er nog wel een idee we zijn eh
Sandra [v]

[26]

..
Mara [v] onze core business ligt mede op het gebied van eh (.)
Sandra [nv]

[27]

..
Mara [v] workflow dee em es systemen
Sandra [nv]

[28]

35 36 37
Mara [v] moeten we daar zelf ook niet iets mee, dus dat is
Sandra [v] °ja° °ja°
Sandra [nv] knikt

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[29]

..
Mara [v] ook nog zon functionaliteit eh waar het

[30]

..
Mara [v] het niet primair om te doen is maar waar we wel naar

[31]

.. 38
Mara [v] kijken of de pakketten het hebben en of het voor
Sandra knikt
[nv]

[32]

.. 39 40
Mara [v] DocInfo ook iets eh iets op kan leveren (0:01:50)
Sandra [v] °ja°
Sandra
[nv]

De propositionele inhoud van dit fragment ziet er als volgt uit:

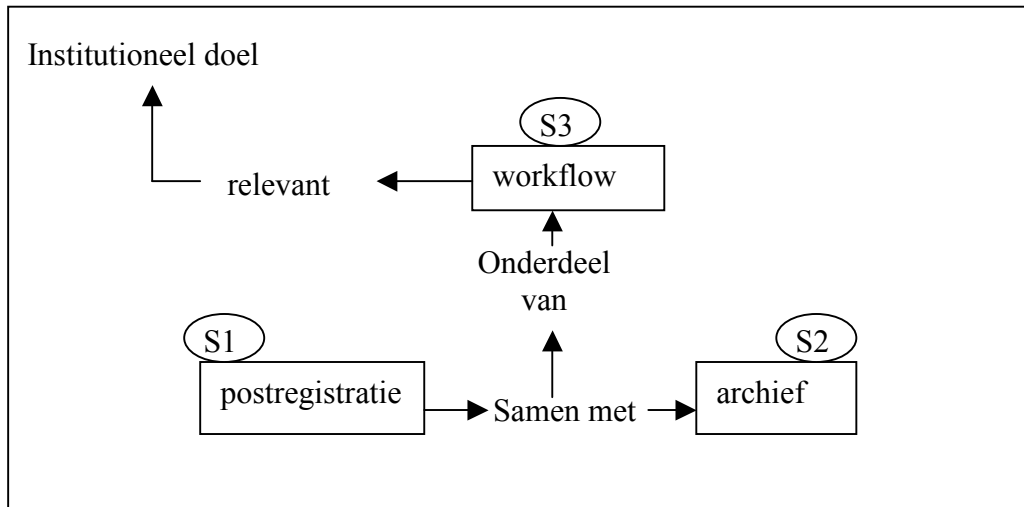
- Propositie ingebracht door interviewer ‘workflow’ (S3)
- Interviewer evalueert institutionele relevantie: - ‘moeten we daar zelf ook niet iets mee’.
- Afzwakking van institutionele relevantie door interviewer: ‘ook zo’n functionaliteit waar het niet primair om te doen is maar waar we wel naar kijken’.

Analyse hiervan levert de onderstaande ‘concept map’ in afbeelding 2.

- Interviewer evalueert de institutionele relevantie van het kenniselement ‘work flow’ (S3)

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De cognitieve map wordt niet verder uitgebreid en ziet er hetzelfde uit als afbeelding 1.



Afbeelding 2: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip 'postregistratie' in stadium 2.

In het 'abstract frame' is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) 'postregistratie' en:
(S2) 'archief'
(S3) 'workflow'
Er is geen nieuwe verbinding bijgekomen.

Fragment:

Sa2/[112-116]
0:08:22-0:08:26

[112]

..
Mara [v]
Sandra [v] dat soort dingen (.) en dat zet je ook in, °dat heb je inderdaad' niet

[113]

..
Mara [v]
Sandra [v] genoemd en ik weet niet of dat meegenomen wordt° ..h (.) ons ja

[114]

..
Mara [v]
Sandra [v] postregistratiesysteem is een groot woord daarvoor, dat is ook

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[115]

.. 140
Mara [v] >ja ja ja< nee dat IS MIJ ZELFS helemaal
Sandra [v] een accesdatabase,

[116]

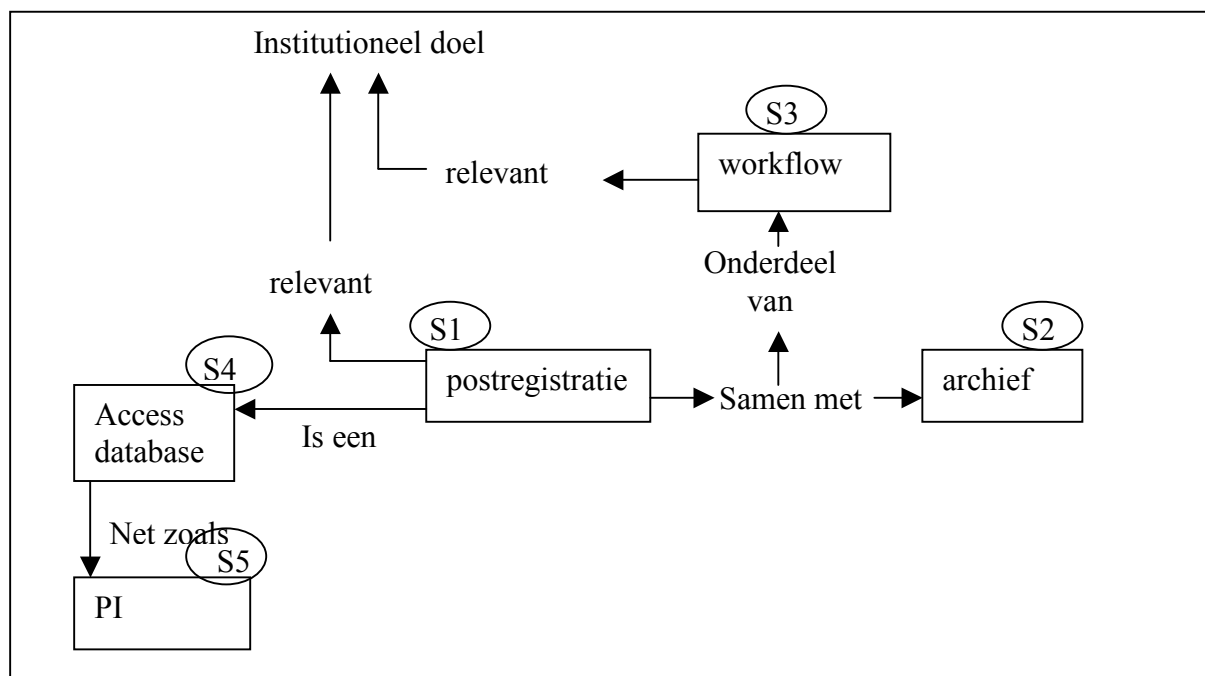
..
Mara [v] onbekend↑ duseh↓
Sandra [v]

De propositionele inhoud van dit fragment ziet er als volgt uit:

- Propositie ingebracht door geïnterviewde: Postregistratiesysteem: (S1)
- Predikaat door geïnterviewde: ‘is een groot woord ervoor’
- Verleden: verwijzing naar andere bekend veronderstelde informatie over andere kenniselementen: *ook een accesdatabase (S4) zoals PI (S5)*
- Kennismodaliteit door interviewer verwoord: *dat is mij zelfs helemaal onbekend.*

Analyse hiervan levert de onderstaande ‘concept map’ in afbeelding 3.

- Geïnterviewde twijfelt over de institutionele relevantie van het kenniselement ‘postregistratiesysteem’ (S1) en relateert het aan een ander kenniselement (S4) ‘ook een accesdatabase zoals PI (S5)’
- ‘Interviewer markeert *alle* gebrek aan kennis over kenniselement (S1) ‘postregistratiesysteem’ met ‘dat is mij zelfs *helemaal* onbekend.’



Afbeelding 3: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘postregistratie’ in stadium 3.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement

(S1) ‘postregistratie’ met:

(S2) ‘archief’

(S3) ‘workflow’

(S4) ‘accessdatabse’

(S5) ‘PI’

Later in hetzelfde gesprek, in haar uitleg van haar werkzaamheden op het gebied van informatie- en relatiebeheer, ontdekt Sandra dat een onderdeel van haar werk door Mara niet genoemd is in de inleiding.

Mara heeft wel gesproken over ‘Workflow’ maar dit niet nader toegelicht, zoals bij Gerard.

Sandra snijdt het kenniselement ‘postregistratie(systeem)’ zacht aan, in r [112] en vraagt zich letterlijk af *‘dat heb je inderdaad niet genoemd en ik weet niet of dat meegenomen wordt. ons postregistratiesysteem(S1) is ook een accesdatabse (S4), net zoals PI (S5)’*. Sandra evalueert hier hardop de institutionele relevantie van het bespreken van het kenniselement ‘postregistratie’ en wordt nog voorzichtiger door het af te zwakken dat *‘POSTregistratiesysteem is een groot woord daarvoor’*.

Vervolgens markeert Mara haar modaliteit omtrent het sleutelwoord ‘postregistratie’ in Sa2/[115-116] met: *‘ja ja ja nee, dat is mij zelfs helemaal onbekend dus eh’*. Ze geeft letterlijk aan hoe beperkt haar kennis is rondom dit element ‘postregistratie(systeem)’.

Onduidelijk is of ‘dat’, r.[115] in de uiting: *‘dat is mij zelfs helemaal onbekend’*, terugverwijst naar het feit ‘dat er een postregistratiesysteem bestaat’ of het feit dat ‘dat er postregistratie plaatsvindt’ of het feit dat ‘dat in een accesdatabse zoals PI’ gebeurt, of een combinatie van de genoemde mogelijkheden. Door het markeren van de onbekendheid van het sleutelwoord wordt dit onderwerp van gesprek. Ze thematiseren de functionele toepassingen van het postregistratiesysteem hiermee. Mara nodigt Sandra zo uit om meer te vertellen over het postregistratiesysteem.

Vierde gesprek: Mara-Sandra

Datum:09-01-03,

tijd 11:10 –12.11 uur

In het fragment hieronder vat Sandra ‘dat’ uit r [115] in r [116] op als het feit ‘dat er postregistratie plaatsvindt’ en licht de werkzaamheden toe die zij met het systeem uitvoert. Uit het feit dat Mara niet onderbreekt en er later niet op terug komt, leid ik af, dat zij deze invulling van dit ‘slot’ accepteert.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Fragment:

Sa3[116-132]

0:08:26-0:09:38

[116]

141
Mara [v]
Sandra [v] nee we hebben een ACCESSDATABASE[↑] die eh lijkt HEEL

[117]

..
Sandra [v] erg op PIE[↑] maar dat is inderdaad gewoon, eh (.) daar vul je de naam

[118]

..
Sandra [v] van dateh: eh: de relatie in, wanneer je het binnen gekregen hebt, wat

[119]

..
Sandra [v] je binnen gekregen hebt, (.) wie der aktie moet nemen, en wie der

[120]

.. 142 143
Mara [v] ja[↑]>jaja<
Sandra [v] kopietjes krijgen eventueel, dus dat vul je daar in dat vul

[121]

..
Sandra [v] je ook in archie in' en ineh het meest GUN[↑]stige geval vul je ook in

[122]

.. 144
Mara [v] <heh heh heh heh[↑]>..h
Sandra [v] pie in dat er een offerte verstuurd is, dus dan zit je inderdaad eh

[123]

.. 145
Mara [v] dus ja even nog eh want het ging even
Sandra [v] drie dingen °in te vullen°

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[124]

..	146	147
Mara [v]	heel snel voor mij	je hebt een die database voor
Sandra [v]	>oh sorry<	

[125]

..	148 149	150
Mara [v]	POSTregistratie	en daar zet je zowiezo de eh NAW gegevens,
Sandra [v]	j a	ja

[126]

..
Sandra [v] INGEkomen POST↑ ehn wat er geregistreerd wordt' is inderdaad, ee:h

[127]

..
Sandra [v] offerteaanvragen die binnenkomen, (.) opdrachtbevestigingen, (.)

[128]

..
Sandra [v] afwijzingsbrieven, (.) ehhm ook europese aanbestedingen, °(doen we

[129]

..	151	152	153
Mara [v]	j a (.)en		
Mara [nv]	schrijft		
Sandra [v]	ook)° >offerteaanvragen<, en klachtenbrieven, (0:02:43)		

[130]

..	154
Mara [v]	dan DAARbij inderdaad eh bij wie je het vervolgens neerlegt en
Sandra [v]	JA

[131]

..	155
Mara [v]	wie der aktie moet ondernemen
Sandra [v]	wie der <u>aktie</u> onderneemt en wie er

[132]

..
Mara [v]
Sandra [v] kopietjes moet krijgen,

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De propositionele inhoud van dit fragment ziet er als volgt uit:

- Sandra vertelt nogmaals dat het een accessdatabase is en vergelijkt het met het planningsinformatiesysteem PI.
- Geïnterviewde illustreert de betekenis die kenniselement ‘postregistratie’ voor haar heeft, door de mogelijke werkzaamheden te benoemen:

Invullen:

- naam relatie *NAW-gegevens* (samenvatting door Mara)
- wanneer binnengekomen
- wat binnengekomen
- wie actie moet nemen
- wie kopietjes krijgt

Sandra: *Dat vul je ook in Archie in*

Sandra: *Vul je ook in PI in dat er een offerte verstuurd is*

Sandra: *Ingekomen post Offerteaanvragen, opdrachtbevestigingen, afwijzingsbrieven, Europese aanbestedingen, offerteaanvragen en klachtenbrieven*

- Interviewer onderbreekt door het toetsen van aannames op basis van de illustratie door de geïnterviewde.

- Mara: *bij wie je het neerlegt* (Dit is een aanname door Mara. Dit blijkt niet uit de info die Sandra verstrekt.)
- Mara: *wie actie moet ondernemen*

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement

(S1) ‘postregistratie’ en:

(S2) ‘archief’

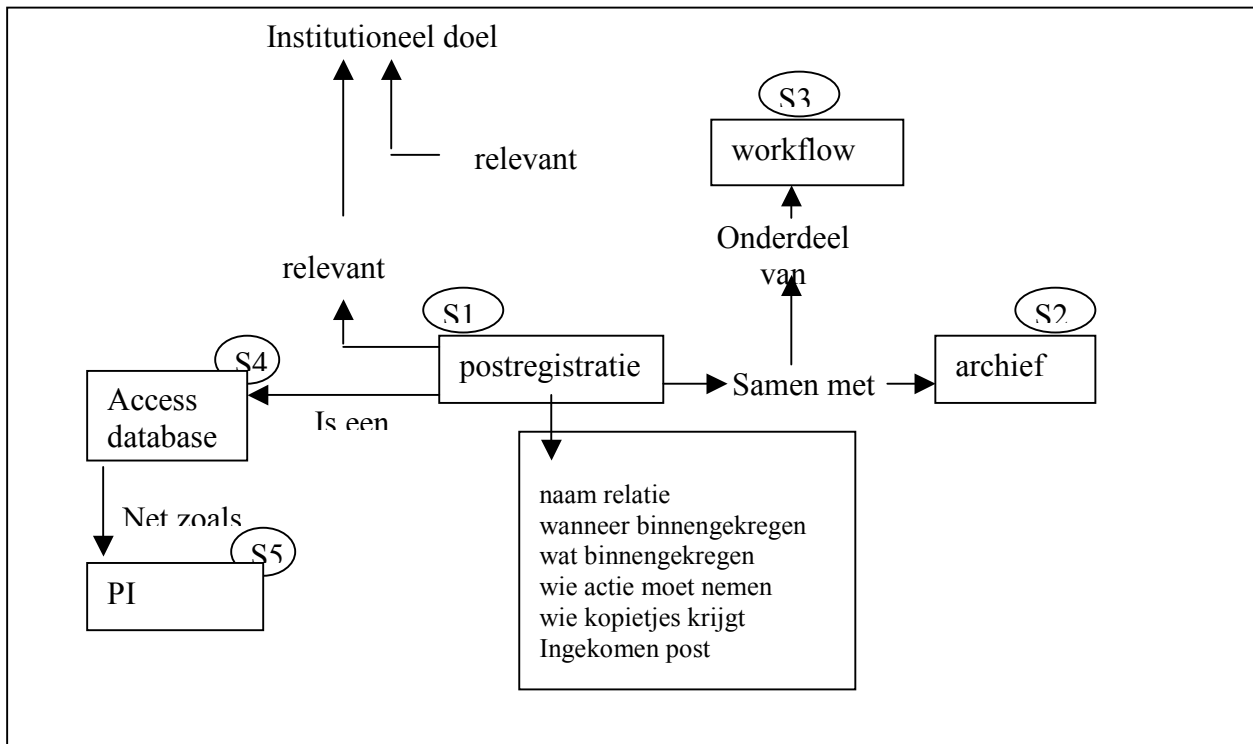
(S3) ‘workflow’

(S4) ‘accessdatabase’

(S5) ‘PI’

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De ‘cognitieve map’ wordt als volgt uitgebreid.



Afbeelding 4: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘postregistratie’ in stadium 4.

Kennismodaliteit en abstract frame

Sandra vertelt nogmaals dat het een accessdatabase (S4) is, vergelijkt het met het planningsinformatiesysteem PI (S5), waarvan ze vermoedt dat Mara daar meer kennis van heeft, omdat ze weet dat Mara ook met PI werkt. Ze vertelt welke informatie opgenomen wordt in het postregistratiesysteem. Wanneer ze aangeeft waar diezelfde informatie ook nog in geregistreerd wordt, onderbreekt Mara haar door te recapituleren wat er allemaal opgenomen wordt in het postregistratiesysteem ‘nog even, want dat ging allemaal heel snel voor mij’. Samen thematiseren ze het ‘slot’ “functionele toepassingen” van het kenniselement (S1) ‘postregistratie’. Stap voor stap loopt Mara de gegevens door en vat ze samen tot ‘NAW-gegevens’. Ze wil precies weten wat het systeem allemaal kan en demonstreert haar kennis door te parafaseren met ‘naw gegevens’. Sandra antwoordt kort en geeft voorbeelden van poststukken die geregistreerd worden. Mara gaat door met het herhalen van de informatie die in het systeem opgenomen wordt. Sandra accepteert nu dat de functionaliteiten van het systeem onderwerp van gesprek zijn geworden en herhaalt haar eerdere antwoorden en vult aan: r[132] ,wie der actie onderneemt en wie d’r kopietjes moet krijgen’.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Vijfde gesprek op 09-01: Mara-Peter

Datum 09-01-03

Tijd: 12:55-13:30

In het vijfde gesprek (tevens het laatste uit de reeks) brengt Mara het postregistratiesysteem zelf ter sprake: 'en het blijkt op het secretariaat vindt ook postregistratie plaats'.

Fragment:

Pe1 [16-24]

0:01:22-0:02:02

[16]

	32
Mara [v]	en eh het blijkt dat op het
Peter [v]	

[17]

	..	33	34	35
Mara [v]	secretariaat vind ook <u>post</u> registratie plaats	maar		
Peter [v]		JA	°in <u>post</u> aal°	

[18]

	36	37	38	39
Mara [v]	(0:02:20)		OH?	
Peter [v]	(PAUSE)	in het systeem posttaal		de applicatie posttaal
Mara [nv]	kijkt Peter aan			

[19]

	40			41
Mara [v]	eh Sandra noemde net eh ↓ dat het een eh <u>acc</u> es systeempje was ↓	maar		
Peter [v]			okee	

[20]

	..	42	43	44
Mara [v]	kan zijn ↑		>jajaja<	in eh in ELK
Peter [v]		dat is in ieder geval de benaming	posttaal	
Mara [nv]			knikt	

[21]

	..
Mara [v]	geval zijn die twee dingen eh het kennismanagement' eh en dat
Peter [v]	

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[22]

	..
Mara [v]	postregistratie <u>plus</u> ↑ heh heh ..h DAT zijn de onderdelen die <u>niet</u> ↑
Peter [v]	

[23]

	..
Mara [v]	direct (.) aanleiding zijn, om te kijken, naar een nieuw systeem' (.)
Peter [v]	

[24]

	45	46	47	48
Mara [v]	maar die we wel MEE↑nemen, vann:		j a	
Peter [v]	nnn	lijkt me wel relevant ja↓	ja zeker °ja°	
Peter N-V [v]	knikt			

De propositionele inhoud van dit fragment ziet er zo uit:

- Inbreng propositie door interviewer: *Het blijkt dat er ook postregistratie (S1) plaats vindt.*
- Predikaat van geïnterviewde door toevoeging ander kenniselement S6: Peter: *'ja in postaal'.*
- *Oh:* (verandering in de staat van kennis van Mara)
- Peter: herhaalt predikaat S6 en voegt argument S7 toe : *,de applicatie posttaal'*
- Mara: Verwijzing naar eerder gesprek: *Sandra (bron) noemde net dat het een Access systeempje (S4) was* (Verwijzing naar applicatie waaronder database draait -KV)

Er ontstaat verwarring tussen Peter die een naam noemt en Mara die een systeemaanduiding noemt.

- Peter voegt nog toe: 'dat (S6) is in ieder geval de benaming'.

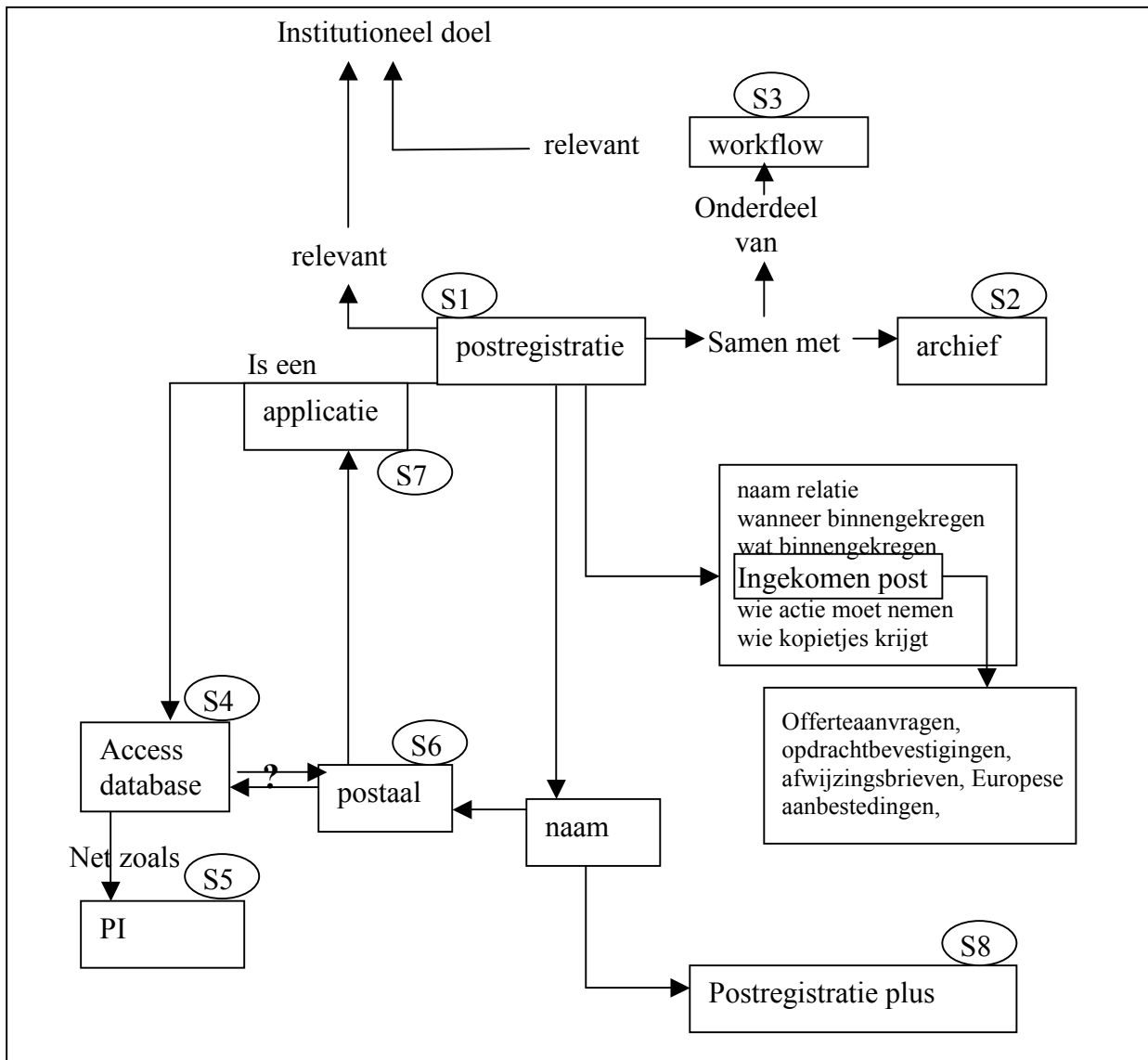
Mara vat nog even samen wat ze als laatste wilde melden. Ze geeft zelf een andere benaming aan het postregistratiesysteem 'postregistratie plus' (S8).

Analyse hiervan levert het volgende op:

- Interviewer brengt het kenniselement 'postregistratie' in met algemene verwijzing naar de organisatie als bron.
- Geïnterviewde realiseert hoorderreactie waarin hij kenniselement benoemt met de eigenaam van het systeem 'postaal'.
- Interviewer realiseert hoorderreactie zonder het kenniselement te benoemen of omschrijven, waarin ze aangeeft dat geïnterviewde voor interviewer nieuwe informatie ingebracht heeft.
- Geïnterviewde antwoordt door kenniselement 'postaal' te relateren aan 'de applicatie' in een poging een ander/breder referentiekader bij de interviewer op te roepen.
- Interviewer doet navraag door kenniselementomschrijving te relateren aan eerder gesprek met: *'Sandra noemde net dat het een accesssysteempje was'.*
- Geïnterviewde relateert kenniselement 'postaal' aan referent 'benaming'.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

- Interviewer relateert kenniselement ‘postaal’ aan een nieuw kenniselement ‘postregistratie plus’.



Afbeelding 5: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘postregistratie’ in stadium 5, het laatste stadium.

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) ‘postregistratie’ en:

- (S2) ‘archief’
- (S3) ‘workflow’
- (S4) ‘accessdatabse’
- (S5) ‘PI’
- (S6) ‘postaal’
- (S7) ‘applicatie’
- (S8) ‘postregistratie plus’

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Kennismodaliteit en cognitieve structuur

Doordat Mara het feit dat er postregistratie plaats vindt aankondigt met *‘het blijkt’*, laat ze merken, dat ze daar zelf onlangs achter gekomen is. Ze plaatst het feit buiten haar eigen feitenkennis en geeft daarmee aan dat dat niet voor iedereen bekende informatie hoeft te zijn. *‘Het blijkt’* uit eerdere gesprekken of uit haar onderzoek. Als Peter dit feit ook niet kende, is dat helemaal niet erg.

Mara toetst hiermee haar eerder opgedane kennis omtrent het kenniselement *‘postregistratie’*.

Tijdens het aansnijden van dit onderwerp onderbreekt Peter haar echter en noemt de naam van het systeem: *‘ja in postaal’*. Mara is heel lang stil. Zo lang, dat Peter deze stilte opvat als een verzoek om toelichting.

Volgens Jefferson (1989) is de *‘standaard minimale pauze’* in alledaagse conversatie ongeveer 1.0 seconde. Hier is de pauze meer dan twee maal zo lang, 2.20 seconden. Peter vat de stilte op als een verzoek om toelichting en herhaalt de naam van het systeem. Houtkoop-Steenstra (2000) merkte al op dat Jeffersons bevindingen niet opgaan voor survey interviews. Ook in de andere interviews in mijn onderzoek komen herhaaldelijk langere pauzes voor.

Nadat Peter in r.[17] de naam *‘postaal’* heeft herhaald, reageert Mara met *‘OH[↑]* in een sterk stijgende, vragende intonatie. Volgens Heritage (1984) markeert *‘oh’* vaak een verandering in de *‘staat van kennis’* van de spreker.

Deze markering door Mara heeft tot gevolg dat Peter de benaming van het postregistratiesysteem parafraseert. in r.[17-18]. Mara heeft het wel verstaan, maar dit is nieuwe informatie voor haar. De markering van de modaliteit wordt door Peter opgevat als een verzoek om nadere toelichting.

Mara grijpt nu terug op informatie die zij uit eerdere gesprekken verzameld heeft. Ze refereert letterlijk aan haar eerdere gesprek met Sandra in[18] *‘eh Sandra noemde net eh dat het een eh acces/ systeempje was’* in uiting [19] accepteren Peter met *‘okee’* en Mara met *‘maar kan zijn’* de nieuwe informatie. Peter voegt nog toe *‘dat is in ieder geval de benaming’*. Met een snelle *>jajaja<* sluit Mara de discussie over dit onderwerp af. Ze vat nog even samen wat ze als laatste wilde melden, waarin ze de benaming, die Peter aan het postregistratiepakket gaf, volledig negeert. Ze geeft zelf een andere benaming aan het postregistratiesysteem, gevolgd door een korte lach r.[22]: *‘eh en dat postregistratie plus heh heh’*.

Mara sluit het onderwerp *‘Postregistratie’* af met de woorden: *‘DAT zijn de onderdelen die niet direct aanleiding zijn om te kijken naar een nieuw systeem maar die we wel MEEnemen’*. Mara geeft hiermee aan, dat het verder bespreken van *‘postregistratie’* niet direct binnen het institutionele doel valt.

Ze heeft de voor het institutionele doel relevante *‘slots’* in het abstracte cognitieve *‘frame’* van het sleutelwoord *‘postregistratie’* gevuld.

In het opstellen van wensen en eisen ten aanzien van een nieuwe applicatie kan ze eventueel de genoemde functionele toepassingen en de wijze van interacteren met de andere applicaties wel opnemen. Het postregistratiesysteem valt niet direct binnen de opdracht en wordt pas in tweede instantie opgenomen in het advies aan de directie.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In vergelijking met de betekenis die Van Dale's Woordenboek geeft aan 'postregistratie', is het 'abstract frame' voor Mara na deze gesprekken uitgebreid. (zie ook p.12) Niet alleen is het 'slot' met daarin de kennis over de functionele toepassing van het bijhouden van gegevens over verzonden of gebrachte brieven ingevuld. Ook is het kenniselement 'brieven' nader ingevuld met een opsomming van relevante poststukken. Nieuwe elementen (proposities) van het postregistratiesysteem zijn toegevoegd, door het invullen van de 'slots' met de benamingen van het systeem en met kennis over de (gebrekkige) interactie van dit postregistratiesysteem met andere elektronische systemen.

Het institutionele sleutelwoord 'postregistratie' heeft voor Mara een rijkere betekenis gekregen, dan de betekenis die Van Dale's Woordenboek er aan geeft. Er zijn directe of indirecte verbindingen gelegd tussen (S1) 'postregistratie' met de volgende zeven kenniselementen:

- (S2) 'archief'
- (S3) 'workflow'
- (S4) 'accessdatabase'
- (S5) 'PI'
- (S6) 'postaal'
- (S7) 'applicatie'
- (S8) 'postregistratie plus'

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

6.2.2. Key-word: Archie

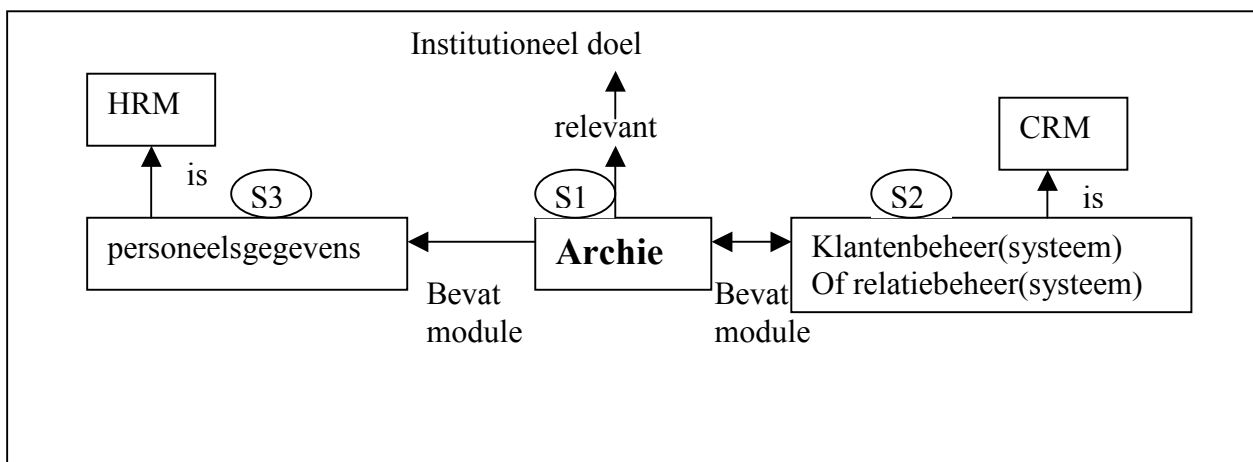
Een sleutelwoord zoals ‘postregistratie’ is een kenniselement, waarvan aangenomen mag worden dat de meeste Nederlandstalige taalgebruikers een beperkte betekenis af kunnen leiden vanuit de deelwoorden waar de samenstelling uit bestaat: ‘post’ en ‘registratie’. De gesprekspartners zullen het snel eens zijn over de ‘common ground’ omtrent dit sleutelwoord.

Anders wordt het, wanneer het sleutelwoord een eigenaam is, zoals ‘Archie’, die een institutie-eigen betekenis heeft gekregen. Mara kan dan niet uit gaan van een ‘common ground’ en zal deze telkens opnieuw moeten vaststellen met de gesprekspartners. Opvallend is, dat het institutionele sleutelwoord ‘Archie’ in ieder gesprek besproken wordt. Geen van de gespreksdeelnemers vraagt wat er met ‘Archie’ bedoeld wordt. De naam ‘Archie’ behoort duidelijk wel tot de common-ground van alle gespreksdeelnemers. In de gesprekken worden bij Mara de ‘slots’ van ‘Archie’ nader ingevuld.

‘Archie’ komt als eerste voor in het eerste gesprek met Gerard. In de inleiding zet Mara ‘Archie’ neer als het klantenbeheersysteem, een van de vier onderdelen van de back-office. Gerard benadrukt de noodzaak van een goed CRM-systeem voor de organisatie. Gerard geeft aan dat hij zelf beperkt gebruik maakt van de HRM-module met personeelsgegevens.

Analyse van de kennisaccumulatie in dit eerste gesprek geeft het volgende beeld:

- Interviewer en geïnterviewde thematiseren beide het sleutelwoord ‘Archie’ (S1) met de modules ‘klanten(beheer)systeem’ (S2) en ‘personeelsgegevens’ (S3).



Afbeelding 6: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘Archie’ in stadium 1, na het gesprek met Gerard.

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) Archie en:
(S2) Klantenbeheer(systeem) of relatiebeheer(systeem)
(S3) Personeelsgegevens

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Tweede gesprek Mara- Ronald

Datum:07-01-03

Tijd: 10:45-12:34

In het tweede gesprek, met Ronald brengt Mara in de inleiding haar kennis in over het kenniselement ‘Software’ (S4). Zij formuleert dit als een gegeven ‘*dat dat er allemaal bij hoort..*’ Ronald sluit hier op aan door meer informatie aan te dragen over ‘Archie’ (S1). Hiermee accepteert hij de gegevens die Mara ingebracht heeft en behoort dit tot de common-ground van beiden. Ronald relateert het gegeven ‘dat dat er allemaal bijhoort’ aan hoe het er in de praktijk aan toe gaat. Ronald geeft zijn mening en vertelt zo dat de organisatie niet goed met de software als ‘exact’ en ‘archie’ omgegaan is. Hij onderbouwt zijn mening met de informatie dat ‘*zelfs bedrijven als Shell enzo met archie werken..*’ en zegt dat het volgens hem ‘*klink klare onzin is om te zeggen Archie werkt niet*’.

Fragment:

RO1[8-20]

0:15:40-0:16:35

[8]

..

Ronald [v]	
Mara [v]	eh dat je als bedrijf mee kunt draaien’ in <u>upgrades</u> van die

[9]

.. 8

Ronald [v]	ja
Mara [v]	Software. als je gewoon een licentie hebt, dat de upgrades ge <u>leverd</u> en

[10]

.. 9 10

Ronald [v]	ja
Mara [v]	ge <u>installeerd</u> worden, en dat dat er allemaal bij hoort’ en dus

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[11]

..
Mara [v] weinig so↑res zelf nog hebt, en heel weinig onvoorspelbare kosten,

[12]

11 12
Ronald [v] jaja dat kan' alleen moet je kijken waar dat in de praktijk goed' is gegaan,

[13]

13 14
Ronald [v] want meestal is het zo je koopt een pakket, en dat werkt goed er komt een
Mara [v] j a

[14]

..
Ronald [v] upgrade↓ nou ja als je der echt aan moet dan neem je um mee kun

[15]

..
Ronald [v] je het even laten schieten dan doe je dat niet, nou dan krijg je

[16]

15 16
Ronald [v] dus de situatie die we nu al hebben met eh exact en met archie' we
Mara [v] j a

[17]

..
Ronald [v] hebben gewoon de upgrades NIET genomen↓ daarom' voldoet voor ons nu de
Mara [v] j a

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[18]

..	
Ronald [v]	Software, niet meer (.) terwijlh zelfs bedrijven als SHELL↑ en zo met

[19]

..	17	18
Ronald [v]	archie werken↓	dus wat dat betreft is het (.) volgens mij is het klink
Mara [v]	ja	

[20]

..	19	20
Ronald [v]	klare <u>on</u> zin om te zeggen Archie werkt niet'	bij exact heb je
Mara [v]		Nee maar↑

De propositionele inhoud van dit gespreksfragment ziet er als volgt uit:

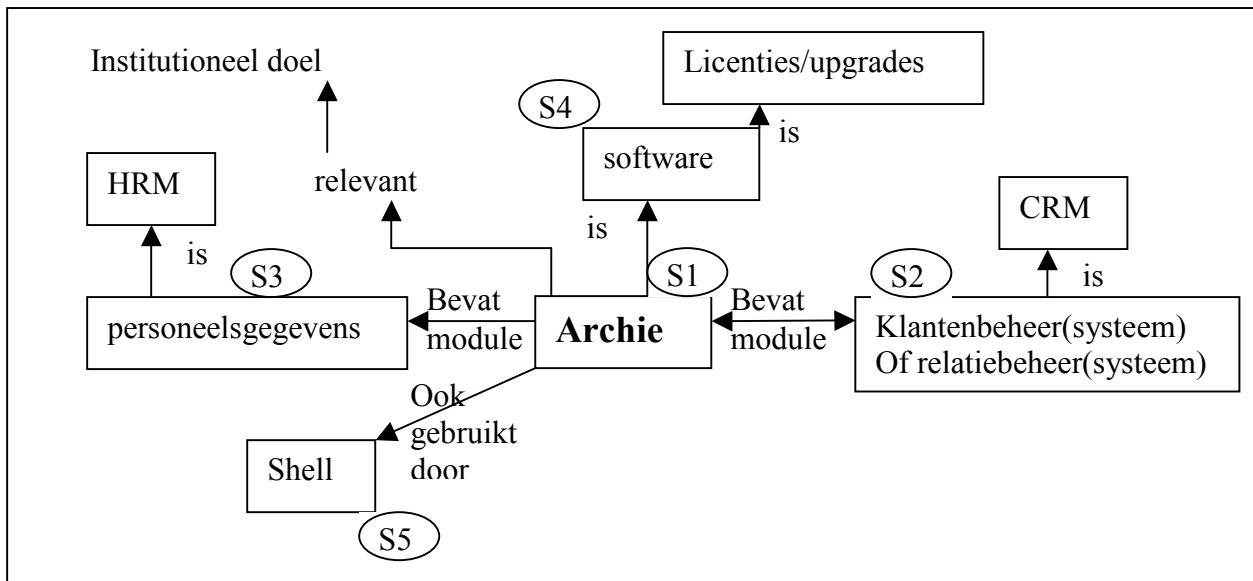
- Presenteren van de propositie door de interviewer als feitelijke gegevens door ze te formuleren in algemeenheden '*dat dat er allemaal bij hoort*'.
- Relateren van deze propositie aan wat er in de praktijk gebeurt door geïnterviewde, '*want het is meestal zo dat...*'.
- Beargumenteren van propositie door geïnterviewde, door te stellen dat '*zelfs bedrijven als SHELL en zo met Archie werken*'.
- Geïnterviewde geeft zijn mening: '*volgens mij is het klink klare onzin om te zeggen Archie werkt niet*'.

Analyse van de kennisaccumulatie in dit fragment levert het volgende beeld op:

- Interviewster zet de situatie uiteen over de software (S4).
- Geïnterviewde evalueert die situatie over die software (S4) en Archie (S1).
- Geïnterviewde onderbouwt zijn evaluatie met een concreet voorbeeld (S5) en geeft zijn mening.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De cognitieve map wordt hiermee als volgt uitgebreid:



Afbeelding 7: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip 'Archie' in stadium 2, na het begin van het gesprek met Ronald.

In het 'abstract frame' is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) Archie en:

- (S2) Klantenbeheer(system) of relatiebeheer(system)
- (S3) Personeelsgegevens
- (S4) Software
- (S5) Shell

Tweede gesprek Mara- Ronald

Datum:07-01-03

Tijd: 10:45-12:34 uur

Minuut: 25:50-25: 59

Tijdens het gesprek geeft Ronald herhaaldelijk aan wat hij vindt van de manier waarop de organisatie het systeem 'Archie' gebruikt. In onderstaand fragment stelt hij het hard: 'als een kaartenbak'. Hij versterkt dit door te zeggen dat dat ook kunt 'in een rolodex', waarbij 'dat' slaat op de in gebruik zijnde functionaliteiten.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Fragment:

RO2 [1-4]

0:25:41-0:26:02

[1]

	3
Ronald [v]	Maar we moeten <u>investeren</u> in systemen, waarmee we ons WERK beter kunnen doen,

[2]

	4	5	6
Mara [nv]	ja	schrijft	
Ronald [v]	maar dat zijn niet↓ die systemen (0:03) Met alle respect eh zoals wij Archie nu		

[3]

	7	8
Mara [v]	hm	schrijft
Ronald [v]	gebruiken is gewoon een kaartenbak↓ nou (.) dat kun je ook in een rolodex↓.	(0:02)

[4]

	9	..
Mara [v]	ja	
Ronald [v]	dus eh dat dat heeft niet ECHT veel toegevoegde waarde. (.)	

De propositionele inhoud van dit fragment kan als volgt worden omschreven:

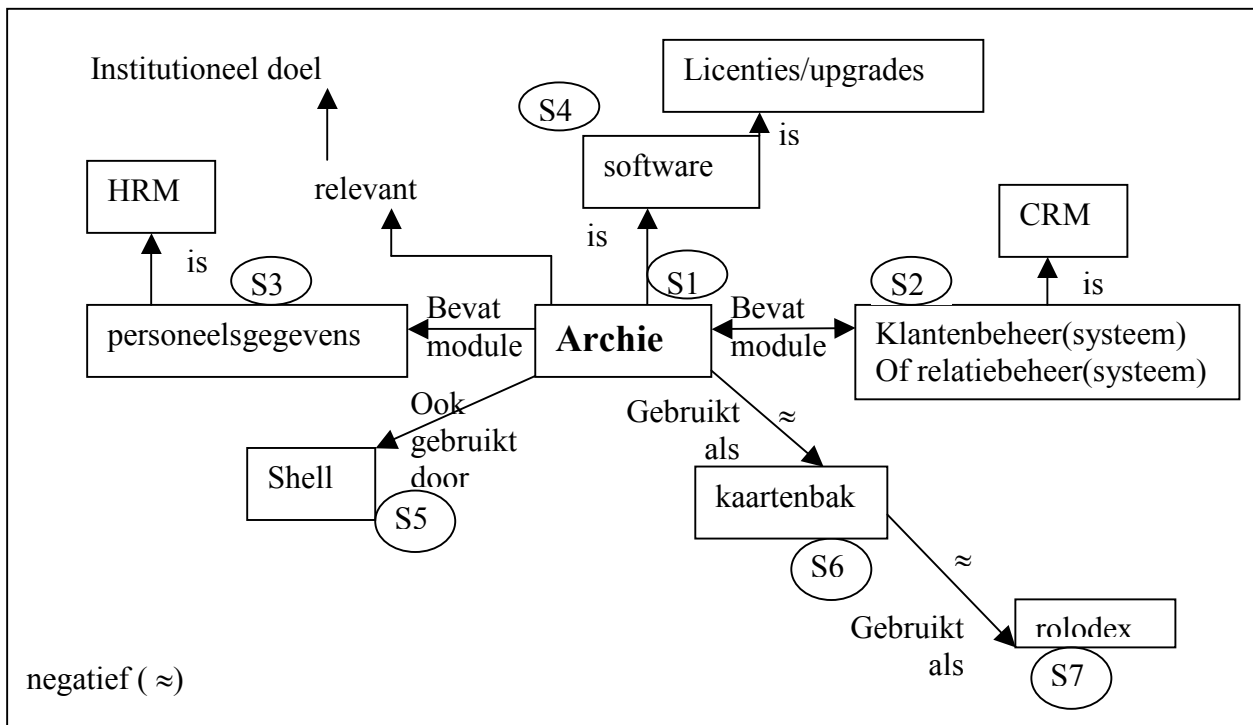
- Propositie ingebracht door geïnterviewde door het buitensluiten van Archie van de *'systemen waarmee we ons werk beter kunnen doen'*.
- Vergelijken van het gebruik van Archie met het gebruik van een kaartenbak door geïnterviewde, waarmee het een negatieve connotatie (\approx) krijgt.
- Versterken van de negatieve connotatie door geïnterviewde door de kaartenbak te relateren aan een rolodex.
- Conclusie door geïnterviewde dat dit *'dus'* niet echt veel toegevoegde waarde heeft.

Analyse van de kennisaccumulatie bij de interviewer levert onderstaand beeld:

- Geïnterviewde relateert het gebruik van 'Archie'(S1) aan de functionaliteiten van een kaartenbak (S6) en een rolodex.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De ‘cognitieve map’ wordt als volgt uitgebreid:



Afbeelding 8: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘Archie’ in stadium 3 tijdens het gesprek met Ronald.

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) Archie en:

- (S2) Klantenbeheer(system) of relatiebeheer(system)
- (S3) Personeelsgegevens
- (S4) Software
- (S5) Shell
- (S6) Kaartenbak
- (S7) Rolodex

Ronald zet met zijn argument ‘Shell’ (S5) ‘Archie’ (S1) bij de softwarepakketten die door grote bedrijven worden gebruikt. Tevens schetst hij met zijn uitingen een negatief beeld over het gebruik van de functionaliteiten van ‘Archie’ binnen deze organisatie.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Tweede gesprek Mara- Ronald

Datum:07-01-03

Tijd: 10:45-12:34 uur

Ronald geeft verschillende voorbeelden van functionaliteiten van Archie die door de gebruikers in de organisatie niet of verkeerd gebruikt worden. Mara vat dit concluderend samen in [1-2]. Ronald vindt dat de organisatie te weinig gebruik maakt van de pakketten die er al zijn en stelt impliciet dat er bij de aanschaf en inrichting van software (S5), zoals ‘Archie’ (S1) geen aandacht is besteed aan de filosofie achter het inzetten van de software. Mara parafraseert de uitingen van Ronald: *‘Archie heeft meer dan voldoende functionaliteiten voor ons, alleen gebruiken we dat niet.’* Ronald accepteert dit met de woorden: *‘Ja, daar ben ik van overtuigd’.*

Fragment:

RO3[1-9]

0:35:18-0:36:43

[1]

.1

Mara [v] Er wordt dus onvoldoende eh (.) onderscheid gemaakt tussen verschillende zaken↑ er zijn

[2]

.. 0 1

Mara [v] onvoldoende METADATA per klant

Ronald [v] DAT IS DAT IS eh dat is >volgens mij weer hetzelfde als wat ik net vertelde<

[3]

.. 2

Mara [v] ja
Ronald [v] dat we gewoon heel weinig gebruik maken van pakketten die die je eigenlijk hebt↓ zoals

[4]

..

Mara [v]
Ronald [v] excel of Word, eh (.) Ik denk dat ook bij Archie’ heel veel aandacht moet besteden, zeg

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

[5]

..

Mara [v]	
Ronald [v]	maar als je wat <u>koopt</u> , als je ermee <u>begint</u> , (.) van wat is het idee' erachter↑wat is de

[6]

..

	3
Mara [v]	Hm (.)
Ronald [v]	Filosofie' erachter↑ en op die manier goed gaan inrichten, dus niet kopen en met twee

[7]

..

	4
Mara [v]	hm
Ronald [v]	middagen maar wat beginnen en aankloten (.)maar gewoon goed na denken

[8]

..

Mara [v]	
Ronald [v]	waar is het voor.

[9]

	5	6
Mara [v]		Maar je zegt Archie heeft eh waarschijnlijk meer dan
Ronald [v]	((geeft een expliciet voorbeeld))	

[10]

..

	7
Mara [v]	voldoende functionaliteiten voor ons↓ alleen we gebruiken dat niet↑
Ronald [v]	Ja daar ben ik van overtuigd

De propositionele inhoud van dit fragment ziet er zo uit:

- Samenvatting van een reeks voorbeelden door Interviewer tot 'onvoldoende onderscheid tussen verschillende zaken' en 'onvoldoende metadata per klant'.
- Acceptatie door Geïnterviewde als 'hetzelfde als wat ik net vertelde'.
- Geïnterviewde brengt de propositie in 'dat er weinig gebruik wordt gemaakt van de pakketten' die er al zijn.
- Geïnterviewde stelt dat er een filosofie achter de aanschaf en de inrichting van dergelijke pakketten moet zitten.

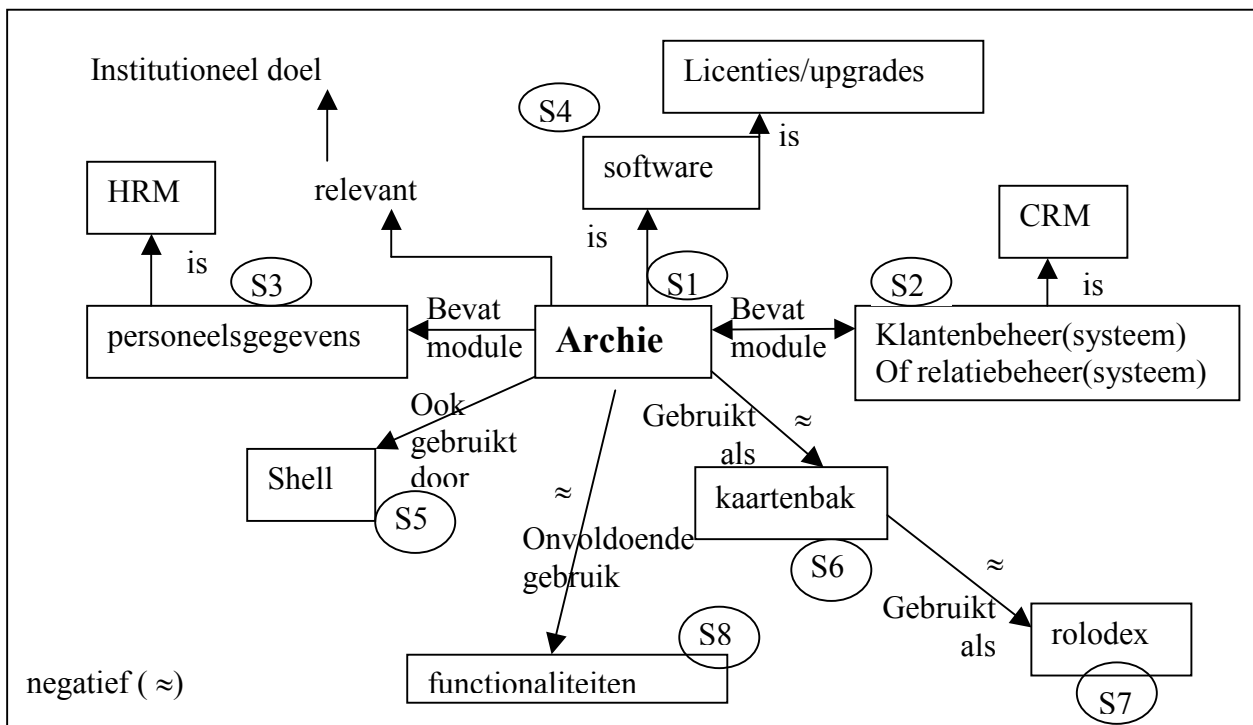
“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

- Interviewster vat de uitingen van geïnterviewde samen in een parafrase 'je zegt Archie heeft waarschijnlijk meer dan voldoende functionaliteiten voor ons alleen we gebruiken dat niet'.
- Geïnterviewde bevestigt dat dat zijn overtuiging is.

Analyse hiervan levert het volgende beeld:

- Concluderend samenvatten van propositie door Interviewster
- Geïnterviewde geeft zijn mening over aanschaf en inrichting 'Archie' (S1)
- Interviewster parafraseert Geïnterviewde
- Geïnterviewde accepteert dit.

De 'cognitieve map' wordt als volgt uitgebreid:



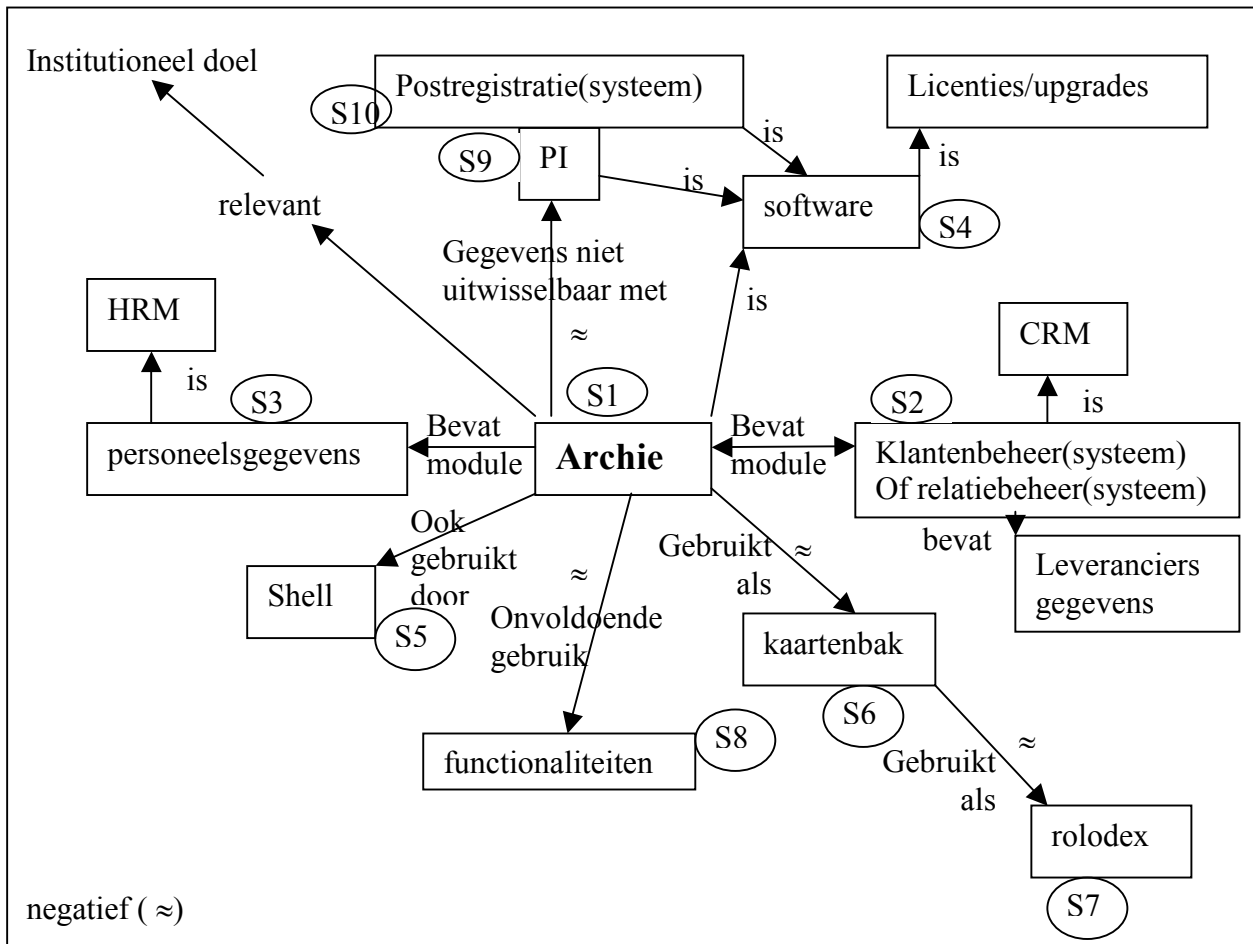
Afbeelding 9: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip 'Archie' in stadium 4 tijdens het gesprek met Ronald.

In het 'abstract frame' is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) Archie en:

- (S2) Klantenbeheer(system) of relatiebeheer(system)
- (S3) Personeelsgegevens
- (S4) Software
- (S5) Shell
- (S6) Kaartenbak
- (S7) Rolodex
- (S8) Functionaliteiten

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Mara voert hierna het derde gesprek met Britt en het vierde gesprek met Sandra. Hierin komt aan de orde dat Britt vooral de HRM-module gebruikt, maar het klantenbeheersysteem, voor haar leveranciersgegevens gebruikt. Sandra brengt in, dat de gegevens vanuit Archie niet uitwisselbaar zijn met de gegevens in PI of in het postregistratiesysteem. Sandra moet vaak dezelfde gegevens telkens in een ander systeem opnieuw invoeren. Mara heeft na deze twee gesprekken haar kennis van het sleutelbegrip ‘Archie’ als volgt uitgebouwd:



Afbeelding 10: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘Archie’ in stadium 5, na de gesprekken met Britt en Sandra.

In het ‘abstract frame’ is een verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) Archie en:

- (S2) Klantenbeheer(system) of relatiebeheer(system)
- (S3) Personeelsgegevens
- (S4) Software
- (S5) Shell
- (S6) Kaartenbak
- (S7) Rolodex
- (S8) Functionaliteiten
- (S9) PI
- (S10) Postregistratie

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Vijfde gesprek: Mara-Peter

Datum 09-01-03

Tijd: 12:55-13:30

Peter geeft aan dat hij ‘Archie’ gebruikt als klantenbeheersysteem. Ook Peter kent de beperkte uitwisselingsmogelijkheden met PI. Hierdoor worden er voor Mara geen nieuwe ‘slots’ gevuld. Over het sleutelbegrip ‘Archie’ stelt Peter dat de leverancier hier ook niets meer mee doet, omdat het een verouderd systeem is. Mara trekt dit in twijfel en toetst het genuanceerde beeld bij Peter door de vraag te stellen *‘ja? Ik heb anderen hier horen zeggen dat het opzich een bekend en goed systeem is en dat er ook veel nieuwere versies van zijn.’*

Pe4/[1-20]

[1]

0

Peter [v] Ga maar eens met eh met de leverancier praten eh'(.) die doet er ook

[2]

1

Peter [v] helemaal niks meer aan, da's zo'n verouderd systeem' °Volgens mij wel°
Mara2 [v] ja?

0

1

Peter[v] °Als ik lieg leg ik hier mijn commissie neer°

Mara [v] >jajaja< Ik heb

[3]

..

Mara[v] anderen hier horen zeggen dat we volgens hun dat WIJ↑ het niet goed

[4]

..

Mara[v] Gebruiken, maar dat het op zich (.) een bekend' en goed systeem↑ is en

[5]

4

Peter [v] ja ik praat dan ook over

Mara [v] dat er ook veel nieuwere versies van zijn↓

[6]

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

	5	6	7	8
Peter[v]	het geen dat we <u>nu</u> hebben, dat daar niets aan gebeurt↓			
Mara [v]	ja	ja ja		ja NEE dat

[7]

	9	10
Peter[v]	ja	en uiteraard wij zullen het verkeerd
Mara [v]	klopt geloof ik eh °dat klopt°	

[8]

	11
Peter2 [v]	Gebruiken, maar dat komt gewoon (.)eh omdat het incompleet' is(.) ik

[9]

Peter2 [v]	gebruik het waarschijnlijk <u>ook</u> verkeerd,.

De propositionele inhoud van dit fragment is als volgt:

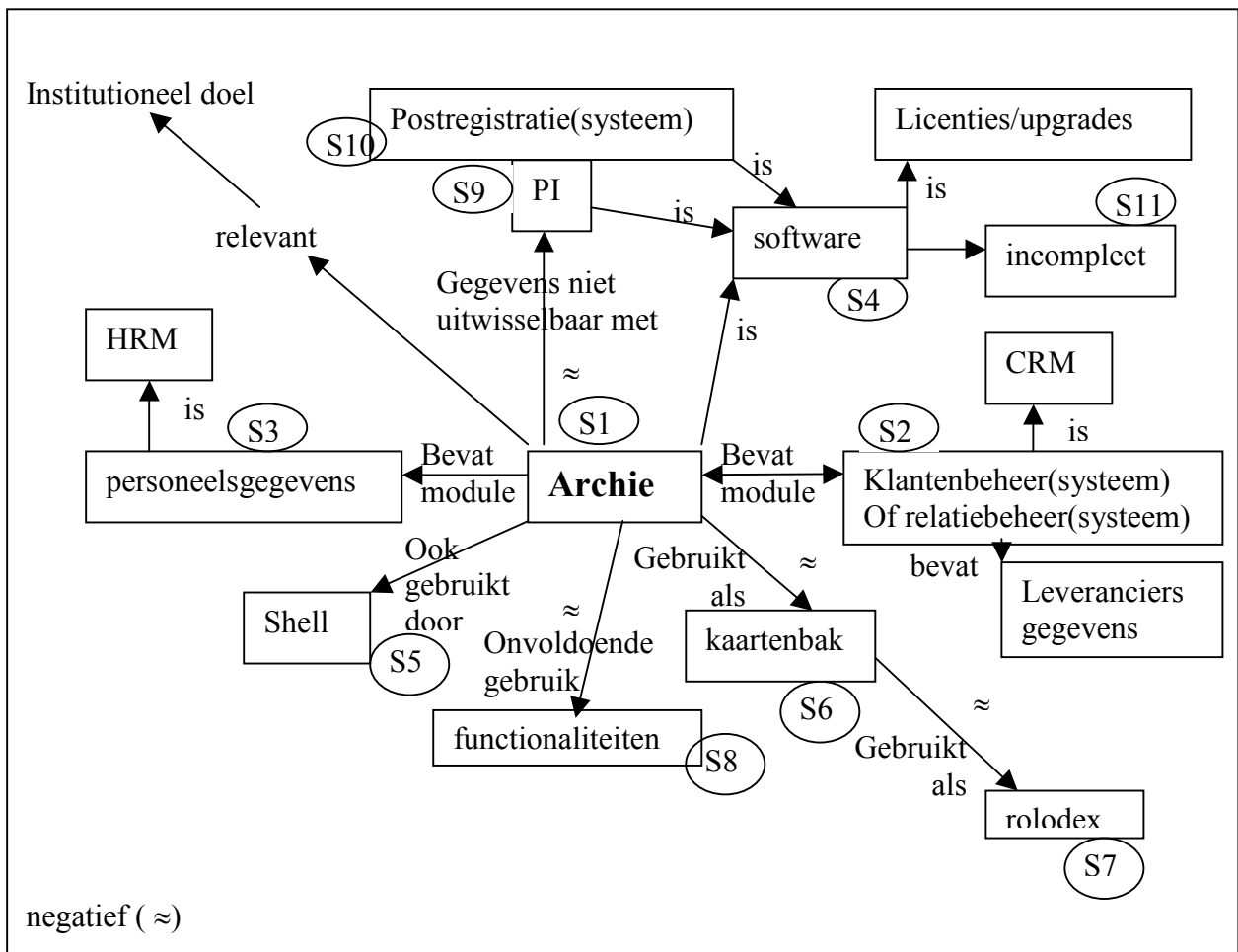
- Geïnterviewde stelt dat de leverancier ‘*niets meer*’ met ‘*zo’n verouderd pakket*’ doet
- Interviewster vat de argumenten van Ronald samen in [2 – 4] “*Ik heb anderen hier horen zeggen dat we volgens hun WIJ het niet goed gebruiken maar dat het op zich een bekend en goed systeem is en dat er ook veel nieuwere versies van zijn*”
- Geïnterviewde relateert eerdere uitspraak en zwakt het af door het in te perken tot ‘*hetgeen we nu hebben*’.
- Interviewster uit weifelend haar instemming ‘*dat klopt geloof ik*’.
- Geïnterviewde stemt hier mee in, door in andere bewoordingen aan te geven dat ‘*we het uiteraard verkeerd gebruiken*’
- Geïnterviewde verdedigt de ingebrachte propositie en betreft dit op zichzelf. Behalve dat hij stelt dat het systeem incompleet is, geeft hij aan dat ‘*hij het waarschijnlijk ook verkeerd gebruikt*’.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Analyse van dit fragment levert op:

- Interviewer bevraagt ingebrachte propositie door geïnterviewde door kenniselementomschrijving te relateren aan eerder gesprek
- Geïnterviewde accepteert relateert zijn eigen ‘verkeerd gebruiken’ aan ‘het systeem is incompleet’.

Grafisch ziet de opgebouwde ‘cognitieve map’ er zo uit:



Afbeelding 11: reconstructie van de betekenis van het sleutelbegrip ‘Archie’ in stadium 6, het laatste stadium, na het gesprek met Peter.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

In het ‘abstract frame’ is een directe en indirecte verbinding gelegd tussen het kenniselement (S1) Archie en tien andere kenniselementen:

(S2) Klantenbeheer(systeem) of relatiebeheer(systeem)

(S3) Personeelsgegevens

(S4) Software

(S5) Shell

(S6) Kaartenbak

(S7) Rolodex

(S8) Functionaliteiten

(S9) PI

(S10) Postregistratie

(S11) Incompleet

Het beeld dat Mara opgebouwd heeft over het sleutelbegrip ‘Archie’ bevat naast feitelijk (controleerbare) gegevens ook meningen van geïnterviewden en van Mara zelf. Het opgebouwde ‘abstract frame’ bij Mara geeft een genuanceerd beeld. Dit blijkt wanneer ze in het laatste interview met Peter het sleutelbegrip ‘Archie’ tematiseert.

Met ‘Ja?’ in [2] geeft Mara aan dat zij een ander ‘abstract frame’ heeft dan Peter, wanneer het om de proposities over het verouderde systeem gaat. Ze stelt dit vragend en gebruikt de terugverwijzing naar eerdere gesprekken als toets voor het reeds opgebouwde ‘frame’. Ze hoeft het ‘frame’ niet bij te stellen, wanneer Peter zijn eerdere uiting gaat afzwakken. De propositie dat het pakket incompleet is hoeft ze eveneens niet aan te nemen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

6.3. Cumulatieve interviews

Cumulatieve interviews worden gebruikt als onderzoeksmethode om data te verzamelen over een bepaalde probleemstelling.

In dit onderzoek zijn vijf interviews van één interviewster, Mara, geanalyseerd op de kennisaccumulatie en de markering van de kennismodaliteit om antwoord te kunnen geven op de vraag:

Hoe vindt kennisaccumulatie plaats bij de interviewer tijdens de interactie in cumulatieve interviews?

Institutionele sleutelwoorden

In dit onderzoek is dit geanalyseerd aan de hand van een tweetal institutionele sleutelbegrippen (key-words), termen die bekend zijn/ in gebruik zijn bij de groep deskundigen/medewerkers dat ermee werkt⁵. De sleutelbegrippen ‘postregistratie(systeem)’ en ‘Archie’ zijn hier als exemplarisch voorbeeld uitgewerkt. Ze worden als onderwerp van gesprek nader uitgediept door de interviewster. ‘Postregistratie(systeem)’ en ‘Archie’ zijn hier de linguïstische elementen waaraan een complexe cognitieve structuur (‘abstract frame’) verbonden zit. De aanwezige cognitieve structuur wordt, afhankelijk van het institutionele doel, gevuld met de gedeelde kennis van de deelnemers aan de organisatie.

Gedeelde kennis

De sleutelwoorden behoorden tot de gedeelde kennis van alle gesprekspartners. Het sleutelwoord ‘postregistratie(systeem)’ is voor de gemiddelde gebruiker van de Nederlandse taal te herleiden op basis van de betekenis van de elementen van de samenstelling, ‘post’ en ‘registratie(systeem)’. Door het gebruik in de organisatie is een betekenislading opgebouwd die institutie-eigen is.

Het sleutelwoord ‘Archie’ is een eigennaam, die bij diezelfde gemiddelde gebruiker van de Nederlandse taal niet direct een betekenislading oproept. Het inbrengen van de eigennaam ‘Archie’ roept daarentegen bij geen van de gespreksdeelnemers vragen op. De betekenislading die opgeroepen wordt bij het inbrengen van het sleutelwoord ‘Archie’ is institutie-eigen.

‘Abstract frame’

De abstracte cognitieve structuur van de sleutelwoorden, welke aanwezig is bij de interviewster Mara, wordt tijdens de reeks gesprekken uitgebreid. Nieuwe elementen (proposities) over de institutionele sleutelbegrippen worden toegevoegd aan de structuur, door het invullen van de ‘slots’. In de reeks interviews worden die ‘slots’ gevuld van de sleutelwoorden ‘post(registratie)’ en ‘Archie’ welke Mara met de geïnterviewden bespreekt.

⁵ Zie voor andere mogelijke key-words §6.1.1. Selectiecriteria institutionele sleutelbegrippen.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Institutioneel doel

Het institutionele doel om een nieuw softwarepakket te selecteren, waarmee de back-office functies (administratie, HRM, financiën) de primaire werkprocessen van de organisatie elektronisch kunnen ondersteunen, bepaalt de relaties die gelegd worden tussen de elementen binnen de proposities. Alleen die ‘slots’ worden besproken welke het institutionele doel dienen, zoals het gebruik van de huidige pakketten, de problemen in het gebruik en de gewenste functionaliteiten ten aanzien van de nieuwe pakketten. Wanneer Mara voldoende nieuwe kennis heeft opgedaan bij de geïnterviewde, sluit ze het bespreken van het sleutelwoord af.

Kennisaccumulatie

De kennisaccumulatie verloopt gefaseerd. In ieder gesprek leert de interviewster meer over de betreffende onderwerpen. Dit ‘leren’ wordt hier grafisch gepresenteerd in ‘Concept Maps’, gebaseerd op de oppervlakterealisatie in de interactie. De opgedane kennis wordt gerelateerd aan de reeds bestaande kennis in het ‘abstract frame’. Vanuit een propositie, waarin twee of meer concepten verbonden worden door een gelabelde lijn, worden bekende en nieuwe concepten weergegeven als ‘punten/ vakjes’. De labels bij de verbindinglijnen benoemen de relaties aan tussen de concepten. Door de relaties tussen de concepten te benoemen wordt het interrelationele aspect een belangrijk onderdeel van de opgebouwde kennis. De structuur van de verbindingen tussen de concepten is zowel hiërarchisch, vertakkend als web-vormig.

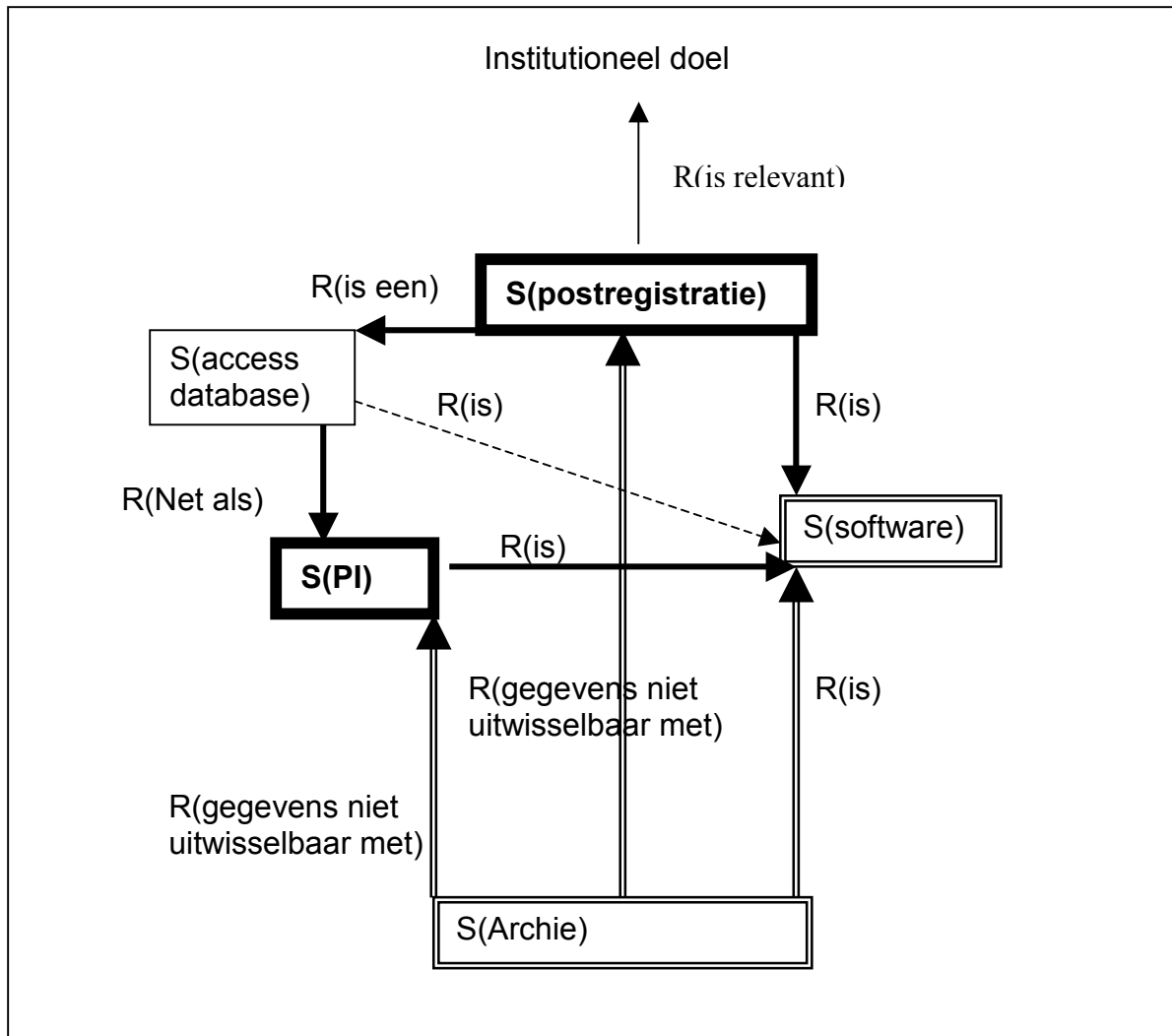
De twee concept maps delen dezelfde institutionele sleutelbegrippen S(postregistratie) en S(PI).

In afbeelding 12 is de koppeling tussen de twee concept maps gepresenteerd.

De concept map van het sleutelbegrip S(postregistratie) bevat samen met het sleutelbegrip S(PI) verbindingen naar de concept map van het sleutelbegrip S(Archie) met de relatie R(is) en het sleutelbegrip S(software).

De concept map van het sleutelbegrip S(Archie) bevat verbindingen naar de sleutelbegrippen S(PI) en S(postregistratie), met dezelfde relatie R(gegevens niet uitwisselbaar met). Ook S(Archie) heeft R(is) met S(software).

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

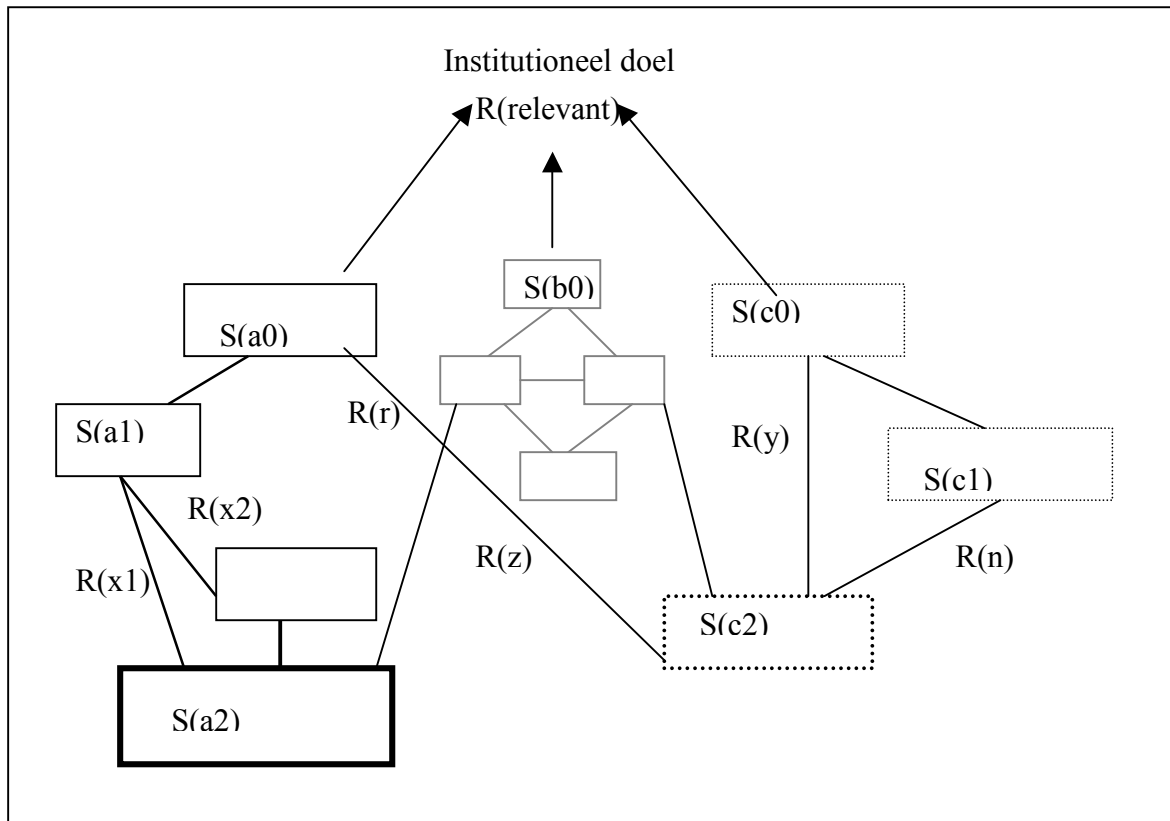


Afbeelding12: koppeling van de concept mappen van het institutionele sleutelbegrip 'postregistratie' in relatie tot het institutionele sleutelbegrip 'archie'.

In de oppervlakterealisatie is er geen relatie R(is) gelegd tussen S(accesdatabase) en S(software). S(postregistratie) en S(PI) zijn via R(is een) en R(net als) gelijk gesteld met S(accesdatabases). S(postregistratie) en S(PI) zijn beiden S(accesdatabases). S(postregistratie) en S(PI) delen beide de relatie R(is) met S(software). Uitgaande van het model van Verkuyl, waarin de concepten aan noodzakelijke voorwaarden moeten voldoen (inclusie) en deze voorwaarden in een semantisch netwerk met elkaar verbonden zijn, is het aannemelijk dat in de totale cognitieve map er tevens een relatie R(is) gelegd wordt tussen S(accesdatabase) en S(software): Als S(postregistratie) en S(PI) S(software) R(zijn), dan R(is) S(accesdatabase) ook S(software).

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

De kennisaccumulatie verloopt niet geïsoleerd per institutioneel sleutelwoord, zoals het in de analyses is gepresenteerd. Door de verbindingen tussen de concepten worden de ‘abstract frames’ van de verschillende institutionele sleutelbegrippen ook onderling verbonden. Het totale mentale model is een wijdvertakt netwerk, waarin de onderlinge relaties een essentieel onderdeel vormen van de kennis.



Afbeelding 13: Relaties tussen de ‘abstract frames’ van de verschillende institutionele sleutelbegrippen.

Cumulatief interview en kennismodaliteit

Wanneer Mara de proposities inbrengt die in eerdere gesprekken toegevoegd zijn aan de cognitieve structuur, markeert ze duidelijk dat de kenniselementen niet van haar zelf komen. Hieruit blijkt dat de kennismodaliteit door de interviewster wordt gerelateerd aan de bron: de eerdere gesprekspartners. De interviewster heeft de kennis dan ‘van horen zeggen’ en toetst deze kennis bij een van de volgende gesprekspartners.

In het laatste gesprek met Peter past Mara dit drie maal toe. Allereerst brengt ze een institutioneel sleutelwoord uit het gesprek met Sandra over het postregistratiesysteem zelf in, ter toetsing (*Het schijnt dat hier ook...*). Vervolgens noemt ze de eerdere gesprekspartner, Sandra, met name (*Sandra noemde het ...*). Ten derde geeft ze vanuit het gesprek met Ronald aan *‘ik heb anderen hier horen zeggen, dat...’*, waarna ze bijna letterlijk haar samenvatting herhaalt vanuit een eerder gesprek met Ronald. Ronald heeft dit zelf niet zo verwoord. Mara paraphraseert de informatie die Ronald haar verstrekte over ‘Archie’, waarna hij deze paraphrase accepteerde met de woorden *‘Ja daar ben ik van overtuigd’*.

De discoursstrategie, welke kenmerkend is voor cumulatieve interviews is het, al dan niet gemarkeerd, terugverwijzen naar eerdere gesprekken.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

6.4. Mogelijkheden voor vervolgonderzoek

Institutionele verhoudingen

De markering van de kennismodaliteit is niet waardevrij. De gespreksdeelnemers staan in verschillende institutionele verhoudingen (adviseur/secretaresse; adviseur/manager) tot elkaar. Dit bepaalt in hoge mate de gesprekspositie, verantwoordelijkheden, handelingsmogelijkheden en overtuigingen van de verschillende gesprekspartners.

In een vervolgonderzoek kan ingegaan worden op de vraag:

Wat zegt de markering van de kennismodaliteit over de verhoudingen tussen de interviewer en geïnterviewde?

Bewust of onbewust aanwezige kennis

Chafe(1994) onderscheidt twee maten van bewustzijn bij de gespreksdeelnemers: de *'immediate mode'* en de *'displaced mode'*. (p.198-201) In de *'immediate mode'* is de aandacht direct bij het moment van de conversatie, door over het hier en nu te praten. In de *'displaced mode'* wordt het geheugen en het voorstellingsvermogen aangesproken, door over de verleden tijd of over hypothetische zaken te praten. In de meeste conversaties worden de twee maten van bewustzijn afwisselen aangesproken. In de reeks gesprekken in dit onderzoek kan de kennis bij de interviewster die in eerdere gesprekken opgedaan is, bij volgende gesprekken in de *'displaced mode'* aanwezig zijn en pas geactiveerd worden wanneer dit aangesproken wordt. Dit kan in vervolgonderzoek nader geanalyseerd worden. Chafe stelt ook, dat het aanspreken van kennis, waarvan de spreker verwacht dat deze actief in het bewustzijn van de hoorder aanwezig is, geverbaliseerd wordt als *'bekend'*, kennis waarvan de spreker verwacht dat deze semi-actief aanwezig is, geverbaliseerd wordt als *'toegankelijk'* en kennis waarvan de spreker verwacht dat deze inactief is, geverbaliseerd wordt als *'nieuw'*. (p. 71-81)

Op basis van deze uitgesproken verwachting door de spreker en de reactie van de hoorder kan in vervolgonderzoek nagegaan worden of de gespreksdeelnemers de aandacht bij het moment van de conversatie hebben, of in de *'displaced mode'* hun geheugen of voorstellingsvermogen aanspreken.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Praktische toepassing

Cumulatieve interviews worden gebruikt als methode om data te verzamelen om antwoord te geven op een probleemstelling.

Om in een beperkte reeks gesprekken snel door te kunnen prikken naar de benodigde informatie kunnen de hiervoor beschreven inzichten bewust ingezet worden. In vervolg op dit onderzoek kan een praktische training ontwikkeld worden aan de hand van bijvoorbeeld onderstaande stappen:

1. Zoek de sleutelwoorden van de organisatie in relatie tot de probleemstelling.
2. Bepaal de slots van de sleutelwoorden en hun onderliggende relatie.
3. Visualiseer het reeds aanwezige cognitieve ‘frame’ in een ‘concept map’.
4. Wijs de institutionele sleutelbegrippen aan.
5. Wijs per sleutelbegrip de ‘slots’ aan die nog gevuld moeten worden en baken hiermee de kennisuitbreiding af.
6. Selecteer de eerste gespreksdeelnemer en stel de sleutelbegrippen aan de orde met markering van de te vullen ‘slots’.
7. Visualiseer de nieuw verworven kennis in het ‘concept map’ of maak de grafische representatie in delen op, per sleutelbegrip.
8. wijs de nieuw ingebracht institutionele sleutelbegrippen aan en bepaal of die nader onderzocht moeten worden
9. In ieder gesprek breidt de kennis zich uit en worden slots gevuld. Visualiseer telkens de opgebouwde kennis.
10. Bepaal wie de volgende gesprekspartners worden en welke ‘frames’ van welke sleutelbegrippen nader ingevuld moeten worden.
11. Toets verworven kennis door die gemarkeerd (refererende aan eerdere gesprekken) aan de orde te stellen.
12. Visualiseer de uiteindelijk opgebouwde kennis.
13. Beschrijf de opgebouwde kennis in relatie tot de probleemstelling

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

7. Literatuur

Atkinson, J.M. & J. Heritage, *Structures of social action*, studies in conversation analysis, Cambridge, Cambridge University Press, 1992

Austin, J.L., *Voordrachten over wat we met woorden doen*, in: Eemeren, F.H. van, & W.K.B. Koning (red) *Studies over taalhandelingen*, Meppel p. 41-86

Ausubel, David P. "*The use of advance organizers in the learning and retention of meaningful verbal material.*" *Journal of Educational Psychology*, 1960

Birkner, Karin: *Bewerbungsgespräche mit Ost- und Westdeutschen*. Eine kommunikative Gattung in Zeiten gesellschaftlichen Wandels, Tübingen, 2001.

Boden, Deirdre, Don H. Zimmerman, *Talk and social structure: studies in ethnomethodology and conversation analysis*, Polity Press, 1991.

Brünner, G. *Wirtschaftskommunikation*, Max Niemeyer Verlag, Tübingen, 2000.

Chafe, W. *Discourse, consciousness and time: The flow and displacement of conscious experience in speaking and writing*. Chicago: University of Chicago Press, 1994.

Cicourel, A.V. *The interpretation of communicative contexts: examples from medical encounters*, in: Duranti, A. and C. Goodwin (eds.) *Rethinking Context: Language as an interactive phenomenon*. Cambridge, Cambridge University Press, 1992.

Clayman, S. '*Displaying neutrality in television news interviews.*' In: *Social Problems*, Special Issue: Language, interaction, and social problems. Vol.35, No.4, 1988, p. 474-92

Clayman, S. '*Footing in the achievement of neutrality: the case of news-interview discourse.*' In: P.Drew & J.Heritage(eds.) 1992. p.163-198

Clayman, S. '*Reformulating the question: A device for answering / not answering questions in news interviews and press conferences.*' In: *Text* 13/2, 1993, p.159-88

Cohen, T, *Illocuties en perlocuties*, in: Eemeren, F.H. van, & W.K.B. Koning (red) *Studies over taalhandelingen*, Meppel p. 175-190

Coleman, 1984, *Language at work 1: Law, Industry, Education*,

Coleman, 1985, *Language at work 2: The Health professions*,

Coleman, 1989, *Working with language: A multidisciplinary consideration of language use in work contexts*, Berlin, Mouton de Gruyter,

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Dijk, Teunis Adrianus van, *Discourse studies: a multidisciplinary introduction*, Sage Publications, 1997

Drew & Heritage *Talk at work: Interaction in institutional settings*, Cambridge, Cambridge University Press, 1992

Ehlich, Konrad, HIAT – A Transcription System for Discourse Data, in Edwards, J. A. & M.D. Lampert (eds.), *Talking Data. Transcription and Coding in Discourse Research* Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1995.

Ehlich, K & Rehbein, J.; ‘*Wissen, kommunikatieves Handeln und die Schule*’. In: H.C. Groeppert, *Sprachverhalten in Unterricht. Zur communication von Lehrer und Schüler in der Unterrichtssituation*. München: Fink, 1977, p. 36-114

Ehlich, Rehbein en Ten Thije, *Kennis Taal en Handelen*, analyses van de communicatie in de klas, Van Gorkum, Assen, 1993

Engestrom and Middleton, *Cognition and communication at work*, Cambridge, Cambridge University Press, 1997

Ensink et al, *Discourse Analysis and Public Life*, Dordrecht, Fortis Publications, 1986

Erickson, F. & Shultz, J., *Cultural Organisation and its effects on the social organisation of performance*, in: *The counselor as Gatekeeper, Social interaction in interviews*, New York: Academic Press, 1982, , p.99-143

Fisher, S. and A. D. Todd (eds), *Discourse and institutional Authority, Medicine, Education and Law*, Norwood, NJ: Ablex, 1986.

Fowler, F.J. & T.W. Mangione, *Standardized survey interviewing: minimizing interviewer-related error*. Newbury Park, Sage, 1990.

Garfinkel, H., *Studies in Ethnomethodology*, Engelwood Cliffs NJ: Prentice Hall. 1967

Garfinkel, H. & H. Sacks, (1970) 'On formal structures of practical action'. In: J.C. McKinney & E.A. Tiryakian, eds. *Theoretical sociology: perspectives and developments*. New York: AppletonCenturyCrofts, 1970, p. 338-366

Geerts, G. en T. den Boon, van Dale Groot woordenboek der Nederlandse Taal, Dertiende herziene uitgave, Van Dale Lexicografie, Utrecht, Antwerpen, 1999

Goffman, E., *Interaction Ritual, Essays on face-to-face behaviour*, New York: Garden City. 1967.

Greatbatch, D. 1992. 'On the management of disagreement between news interviewees.' In: P. Drew & J. Heritage (eds.) 1992, *Talk at work*, p.268-301

Grimshaw, Allen Day *Collegial discourse: professional conversation among peers* *Advances in Discourse Processes*, Ablex Publishing Corp. Norwood, New Jersey, 1989

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Grimshaw, Allen Day, *What's Going on Here? Complementary studies of Professional Talk* (Volume Two of the Multiple Analysis Project) *Advances in Discourse Processes*, Ablex Publishing Corp. Norwood, New Jersey, 1994

Grindsted Annette, Johannes Wagner (eds) *Communication for specific purposes/ Fachsprachliche Kommunikation* Gunter Narr Verlag Tübingen, 1992

Gunnarsson, Britt-Louise *Text and talk in professional contexts: selected papers from the international conference 1994*

Gunnarsson, Britt-Louise, Per Linell & Bengt Nordberg *The construction of professional discourse* Language in Social Life Series, Longman London/New York, 1997

Heritage, J. & A.L. Roth 'Grammar and institution: Questions and questioning in the broadcast news interview.' In: *Research on Language and Social Interaction* 28/1, 1995, p.1-60

Heritage, J. & D. Greatbatch. 'On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews.' In: D. Boden & D. Zimmerman (eds.), 1991, p.93-137

Houtkoop-Steenstra, H., (reader) *Interaction and the Standardized Survey Interview; The Living Questionnaire*, 2000. (2001 verschenen via Cambridge University Press).

Houtkoop-Steenstra, J.P. *Summarizing in doctor-patient interaction*, manuscript, 1986

Hymes, D. *Linguistic methods of ethnography*, in: Garvin, P. (red.), *Method and theory in linguistics*. Mouton, Den Haag, 1970

Jefferson, Gail, 'An exercise in the transcription and analysis of laughter'. In: T.A. van Dijk, *Handbook of discourse analysis*. London: Academic Press, 1985, Vol. 3: 25-34

Koole, T & J. Ten Thije, *The construction of intercultural discourse*, USL&C, 1994

Labov, W. & D. Fanshel, *Rules of discourse*, in: *Therapeutic discourse, psychotherapy as conversation*, New York, 1977, p.71-102

Linell, P. & Bredmar, M, *Reconstructing topical sensitivity: Aspects of facework in talks between midwives and expectant mothers*, *Research on social interaction*, 1996, 29, 4, p. 347-379

Maso, I. *Verklaren in het dagelijks leven*, inleiding in het ethnomethodologisch onderzoek, Groningen, 1984, Wolters Noordhoff.

Maynard, D en H. Houtkoop, 'Standardization and Tacit knowledge', New York: Wiley, 2002.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Mazeland, Harrie and Paul ten Have, Essential tensions in (semi-)open research interviews Originele publicatie: In: I. Maso & F. Wester (eds.) The deliberate dialogue. Qualitative perspectives on the interview. Brussels, 1996: VUB Press, p.87-114; formatted in HTML: 11 October, 1998

Mazeland, H. *Vraag/antwoordsequenties*. Amsterdam: Stichting Neerlandistiek VU, 1992.

Moore, R. & D. Maynard, *Achieving understandign in de standardized survey interview: respondents and interviewers' use of next-position repair techniques*. In Houtkoop, H., J. van der Zouwen, D. Maynard & N. C. Scheaffer (eds.) *Interaction in the Standardized Survey Interview*. 1996

Novak, J.D. & Gowin, D.B., *'Learning how to learn'*. Cambridge University Press, 1984.

Sacks, Harvey ; Schegloff, Emanuel A. ; Jefferson, Gail; *A simplest systematics for the organisation of turn taking in conversation*; In. *Language* 50, 1974, p. 696-735

Sacks, Harvey, *'On doing "being ordinary"'*. In Atkinson, J.M., J. Heritage, eds. *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press, 1984, p. 413-29

Sacks, Harvey, *'On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation'* In Button, G. & J.P.E. Lee *'Talk and social organization'*, Clevedon, Multilingual Matters, 1987 p.54-69.

Sarangi, Srikant and Roberts Celia (eds); *Talk, work and institutional order: discourse in medical, mediation, and management setting* , Mouton de GruyterBerlin/New York, 1999

Schaeffer, N. C. & D. Maynard, *From Paradigm to Prototype and Back Again; Interactive Aspects of Cognitive Processing in Standardized Survey Interviews*. In Schwarz , N. & S.Suchman (eds.) *Answering Questions: Methodology for Determining Cognitive and Communicative Processes in Survey Research*, San Fransisco: Jossey-Bass, 1996.

Schegloff, E. A. & H. Sacks, *Opening up Closing*. *Semiotica* 8, 1973, p.289-327.

Schmidt, Thomas (2001): *EXMARaLDA 1.0 Dokumentation*. http://www.rz.uni-hamburg.de/exmaralda/Daten/3D-Hilfe/EXMARaLDA_1.0_Doc.pdf

Shadid, W.A. *Interculturele communicatieve competentie*, in . *Psychologie en Maatschappij*, jrg. 24, no. 1, 2000, pp. 5-14.

Suchman, L. & B. Jordan; *Interactional troubles in face-to-face survey interviews*. *Journal of the American Statistical Association* 85; 409, 1990, p. 232-242.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Ten Thije, J.D. *Ein diskursanalytisches Konzept zum interkulturellen Kommunikationstraining*, Wien/Chemnitz, in: *Im Netzwerk interkulturellen Handelns*, Verlag Wissenschaft & Praxis, 2001

Torode *Text and talk as social Practice: Discourse difference and division in speech and writing*, 1989.

Verkuyl, H.J. , *Woorden, woorden, woorden*, rede uitgesproken ter afscheid als hoogleraar Linguïstiek van de Faculteit der Letteren aan de Universiteit Utrecht, 2003. <http://www.let.uu.nl/~Henk.Verkuyl/personal/afscheidsrede.pdf>, downloaddatum 14 mei 2005.

Verkuyl, H.J. *Semantiek: Het verband tussen taal en werkelijkheid*, University Press, Amsterdam, 2000.

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”

Bijlage 1: Transcriptiesleutel

De fragmenten uit de interviews zijn getranscribeerd volgens het systeem, zoals dat gebruikelijk is in de conversatie analyse. In grote lijnen worden de gebruikelijke schrijfconventies gevolgd. Dat betekent ook dat de slot-n van werkwoorden wordt opgeschreven, tenzij die opvallend afwezig is. Als woorden afgebroken worden uitgesproken, dan worden ze ook afgekort weergegeven.

.	Intonatie die aangeeft dat de spreker klaar is
,	Licht dalende intonatie
‘	Licht stijgende intonatie, niet noodzakelijk vragend, die aangeeft dat de spreker nog niet klaar is
w↑oord	Sterk stijgende intonatie
woo↓rd	Sterk dalende intonatie
?	Stijgende intonatie, vragend. Niet beslist na een vraag.
(.)	Pauze van minder dan 0.3 seconde
(0:00:00)	Pauzetijd, langer dan 0,5 seconde
>woord<	Snel uitgesproken woord
<woord>	Langzaam uitgesproken woord
woo:rd, woo::rd	Verlengde klank; hoe meer dubbele punten, hoe langer de uitspraak
WOORD	Luid uitgesproken woord
°woord°	Zacht uitgesproken woord
woo(h)rd	Lachend uitgesproken woord
wo <u>o</u> rd	Met nadruk uitgesproken woorddeel
woo-	Hoorbaar afgebroken woord of zinsdeel
.hh	Hoorbaar inademen
()	Niet verstaan deel van de uiting
(?)	Niet verstaan deel van de uiting; alleen de intonatie –hier vragend- is verstaan.
(woord)	Slecht verstaanbaar woord; waarschijnlijk ‘woord’
((lacht))	Opmerkingen van de transcribent
(...)	Deel van het transcript overgeslagen
T	Plosief ‘t’ aan het begin van de uiting
F.A.	Uitgesproken afkorting (zie termen en definities)

“Dat is mij zelfs helemaal onbekend, duseh...”