

# Uvod u kvalitativna istraživanja



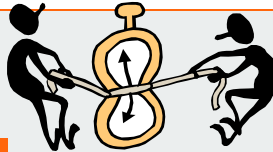
# Teme prezentacije:

- 1 Uvod u kvalitativnu metodologiju
- 2 Općenito o metodi fokus grupa
- 3 Tehnike korištene u kvalitativnim istraživanjima
- 4 Vodič
- 5 Izazovi i problemi u osmišljavanju fokus grupa
- 6 Interpretacija rezultata
- 7 Metoda dubinskih intervjuua

# 1 Uvod u kvalitativnu metodologiju

# Usporedba kvalitativne i kvantitativne metode

## KVALITATIVNA METODA



Ispituje ono što je manje poznato ili nepoznato

Ispituje ono što se ne može izraziti u brojkama

Odgovara na pitanja ZAŠTO, KAKO?

Primjenjuje se na malom planiranom uzorku

Rezultati ne mogu biti temelj za donošenje strateških odluka

**RAZUMIJEVANJE**

## KVANTITATIVNA METODA

Ispituje ono što je već poznato i istraženo

Ispituje ono što se može izraziti u brojkama

Odgovara na pitanje KOLIKO

Primjenjuje se na velikom i slučajno odabranom uzorku

Rezultati mogu poslužiti kao temelj za donošenje strateških odluka

**BROJČANI POKAZATELJI**

# Znanstveni temelji kvalitativne metode istraživanja

5

## PSIHOLOGIJA

Razvoj metoda kojima je cilj doprijeti do podsvjesnog/nesvjesnog

→ ISPOD POVRŠINE

## SOCIOLOGIJA I ANTROPOLOGIJA

Razvoj metoda s ciljem boljeg razumijevanja fenomena "pogleda na svijet"

→ Kako ljudi  
DEFINIRAJU  
STVARNOST

→ PONAŠANJE ←



# Kvalitativna metoda – osnovna podjela

 The picture can't be displayed.

## FOKUS GRUPE



O stavovima korisnika, dubljim razlozima, motivaciji i njihovim potrebama saznajemo na temelju žive rasprave pažljivo odabrane grupe korisnika

## DUBINSKI INTERVJU



Informacija i spoznaja o dubljim razlozima i motivacijama korisnika dobivamo na temelju razgovora s jednom osobom.

Cilj kvalitativnih metoda je sažeti iskustva i osjećaje ispitanika (korisnika) izrečene njihovim vlastitim riječima

## Kada raditi kvalitativno istraživanje?

**1****Ne znamo koji su mogući odgovori na istraživačka pitanja****2****Složene pojave/problem – ne mogu se zahvatiti strukturiranim upitnikom****3****Želimo dobiti cjelovitu i što širu sliku o nekoj pojavi, problemu**

## Kada ne raditi kvalitativno istraživanje?



8

1

Tražimo kvantitativne rezultate (brojčane pokazatelje)

2

Želimo pomoć u strateškom odlučivanju

3

Želimo predvidjeti trendove



## 2 Općenito o metodi fokus grupa

# Općenito o metodi fokus grupa

## OSNOVNI ELEMENTI FOKUS GRUPE:

## CILJ:

10



### 1. Ispitanici:

**OPUŠTENA  
ATMOSFERA**

**OTVORENO  
SUDJELOVANJE SVIH  
U RASPRAVI**

**2. Moderator** - potiče, vodi i usmjerava grupnu raspravu

**3. Vodič** - sadrži naznake pitanja i tema koje treba istražiti

**P  
O  
T  
A  
K  
N  
U  
T  
I  
  
R  
A  
S  
P  
R  
A  
V  
U**

**ZAŠTO?:**

**SAZNATI ŠTO  
VIŠE:**

- INFORMACIJA
- OBJAŠNENJA
- VIĐENJA

## Zašto su fokus grupe korisna metoda?

- **“STVARNI ISPITANICI SA STVARNIM ULOGAMA”**: reakcije ispitanika u grupi su bliže njihovim stvarnim reakcijama

- **STIMULATIVNOST** ispitanici stimuliraju jedni druge svojim komentarima, a rezultat mogu biti nove ideje

11

- **FLEKSIBILNOST**: više nego ijedna druga metoda omogućuje:
  - **IZNENAĐENJA**, tj. potpuno **NOVE INFORMACIJAMA**,
  - **MODIFIKACIJU** pitanja od grupe do grupa, pa i tijekom jedne grupe

- **SPOJ RAZLIČITOSTI**: pokazuju i ističu istovremeno i razlike i sličnost između različitih tipova ljudi/osobnosti/karaktera

Omogućuju analizu **VERBALNIH I NEVERBALNIH PORUKA** (grupe se snimaju na audio i video trake), direktno promatranje “na licu mjesta” procesa istraživanja, spoznaje o nesvjesnim poticajima ljudi, ali i nove i neočekivane spoznaje o temi istraživanja

# Uzorak

## UZORAK MORA BITI PAŽLJIVO PLANIRAN!

12

### 1. Veličina grupe

**PREMALE  
GRUPE:**

- lako padaju pod utjecaj
- opasnost od nedovoljno informacija

**PREVELIKE  
GRUPE:**

- opasnost od "internih diskusija"
- ispitanici predugo čekaju "na red"

### 2. Sastav grupe

**DOVOLJNO HOMOGENA GRUPA, U KOJOJ JE  
ZASTUPLJENO ŠTO VIŠE RAZLIČITIH MIŠLJENJA**

**OSIGURATI DA SE ISPITANICI MEĐUSOBNO NE POZNAJU**

**ODABRATI ISPITANIKE ČIJA SU MIŠLJENJA VAŽNA ZA  
CILJEVE ISTRAŽIVANJA**

### 3. Broj grupa

**OVISI O TOME OD KOLIKO RAZLIČITIH SKUPINA LJUDI  
ŽELIMO SAZNATI MIŠLJENJA (min. 2 grupe)**

# Uloga moderatora

**Dobro razumjeti CILJEVE istraživanja**

**Postići i održati dobru GRUPNU DINAMIKU**

**FOKUSIRATI grupu na ciljeve i temu diskusije**

**Poticati živu i produktivnu GRUPNU RASPRAVU o zadanoj temi**

**Osigurati da SVI SUDIONICI SUDJELUJU u punoj mjeri**

**PRILAGODITI pitanja sastavu ispitanika u grupi**

**Biti NEUTRALAN**

**Pažljivo pratiti kako se grupa odvija**



13

**KVALITETA PODATAKA  
OVISI ZNAČAJNO O  
TOME KOLIKO  
MODERATOR DOBRO  
POSTAVLJA PITANJA I O  
TOME U KOJOJ MJERI  
RASPRAVU USMJERAVA  
POSTIZANJU CILJEVA  
ISTRAŽIVANJA**

# Zadaci moderatora

14

## Objasniti pravila grupne diskusije



- 1. Nema točnih i netočnih odgovora, ispitanici mogu reći sve što im padne na pamet o temi rasprave*
- 2. Ne upadati u riječ*
- 3. Sudjelovanje u raspravi je dobrovoljno*

**Zajamčiti sudionicima povjerljivost svega što će rečeno, tj. stvoriti uvjete u kojima će se ispitanici osjećati sigurno i slobodno raspravljati**

**Predstaviti sebe i objasniti kako i zašto su upravo oni odabrani za sudjelovanje**

**Objasniti zašto se rasprava snima**

**Opustiti grupu tako da se svi sudionici najprije predstave**

**Korištenjem različitih tehnika postići zadane ciljeve**

# 3 Tehnike korištene u kvalitativnim istraživanjima

# Projektivne tehnike – što su i koja im je svrha?

16

## ŠTO SU PROJEKTIVNE TEHNIKE?

Oblik **nestrukturiranih, indirektnih materijala, pitanja i situacija** koji potiču ispitanika da projicira svoje neizrečene motive, vjerovanja, stavove, osjećaje o određenoj temi, objektu.



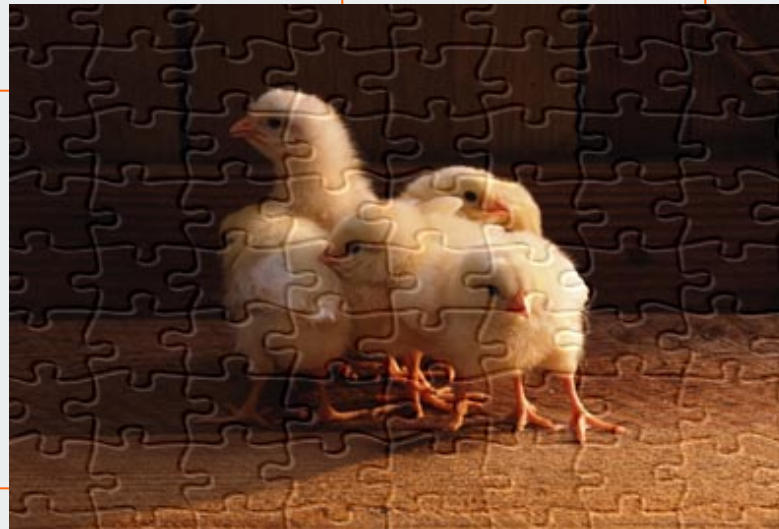
## ZAŠTO SU POTREBNE?

- sudionici **ne znaju** ili **ne žele reći** istinita, prava razmišljanja, stavove, emocije:

- izbjegavaju odgovore na pitanja koja smatraju osobnima, 'škakljivima', intimnima

- Kada odgovor može izazvati osudu društva u kojem se osoba nalazi (socijalno poželjno odgovaranje)

- nisu svjesni motiva koji ih potiču na određeno ponašanje



## GDJE IH KORISTITI?

Koriste se uz kvalitativna istraživanja kao što su fokus grupe ili dubinski intervjui da bi se dobio uvid u prave stavove, mišljenja, emocije, ponašanja, motive osoba.





# Projektivne tehnike - primjeri

17

**PROBLEM:****RJEŠENJE: PROJEKTIVNA TEHNIKA**

**ISPITIVANJE  
EMOCIJA  
VEZANIH  
UZ POJAM**



**Slobodne asocijacije** – traži se da ispitanik što je brže moguće kaže što mu pada napamet kad vidi / čuje / pročita zadani pojam. Ima ih više vrsta: jednostavne; sa slovima (slovima se napiše ime zadanog objekta, zadani pojam i za svako slovo treba dati asocijaciju koja počinje tim slovom.)

**Pričanje priča** ('Zamislite ...'). Uz emocije se ispituje i očekivanje od branda.

**ISPITIVANJE  
INTIMNIH I  
TABU TEMA**



**Odgovaranje u trećem licu** (što drugi misle, osjećaju... ili pisanje igrokaza, razgovora između dvije osobe).  
Mišljenje o tome što drugi misle najčešće reflektira mišljenje samog ispitanika.  
Svrha ove tehnike je izbjegavanje socijalno poželjnog odgovaranja.

# Projektivne tehnike - primjeri

18

## PROBLEM:

## RJEŠENJE: PROJEKTIVNA TEHNIKA

DOŽIVLJAJ  
'BLIZINE',  
VAŽNOSTI,  
ODNOSA MEĐU  
POJMOVIMA



**Grupiranje** osnovnih pojmova, zatim kategorizacija tih grupa, itd. – sistem lijevka.

**Obitelj, susjedstvo, party** – smišljanje međuodnosa

ISPITANICI  
KOJI SE TEŽE  
VERBALNO  
IZRAŽAVAJU



**Nedovršene rečenice** – što brže napisati završetak.  
Dopušta tačniju definiciju i kontrolu nad objektom ispitivanja.

**Pantomima** – ispitanici pantomimom opisuju zadatak.  
Mimika i geste se koriste za otkrivanje, možda, nesvjesnih doživljaja branda (ništa se ne objašnjava verbalno).

# Projektivne tehnike - nedostaci

19

## NEDOSTACI upotrebe projektivnih tehnika u istraživanjima

### interpretacija je subjektivna

Expertnost intervjuera je nužna, no ni tada analiza rezultata nije objektivna

Provođenje projektivne tehnike zahtjeva **expertnost intervjuera**.

Neki ispitanici imaju **poteškoće s izražavanjem** kroz pojedinu projektivnu tehniku (npr. neki nemaju dovoljno samopouzdanja da se opuste u igranju uloga)

### RJEŠENJE?



- Koristiti više različitih projektivnih tehnika u ispitivanju iste teme
- Kombinirati projektivne tehnike sa, na istu temu, 'običnim' pitanjima o pojmu.
- Kombinirati rezultate projektivnih tehnika sa nekim drugim istraživanjima

# 4 Vodič

# Što je vodič i kakav vodič treba biti?

21



Jasan cilj



Potiče **grupnu raspravu** koja pomaže u rasvjetljavanju što većeg raspona mišljenja o nekoj temi



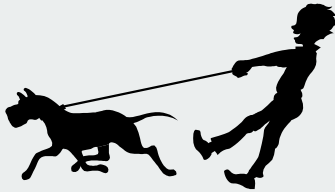
Dobar omjer između specifičnih i općenitih pitanja i tema



Za raspravu u trajanju od 1,5 do 2 sata

## Kakav vodič ne smije biti

22



Strogo strukturiran sa  
specifičnim pitanjima i točno  
određenim redoslijedom pitanja

Prevladavaju pitanja zatvorenog  
tipa



Bez jasnog cilja

S previše različitih ciljeva/tema

Traži kvantitativne podatke

**Nije moguće dobiti informacije o dubljim motivima i razlozima ponašanja  
ispitanika**

## **5** Izazovi i problemi u osmišljavanju fokus grupa

# Kada koristiti fokus grupe?



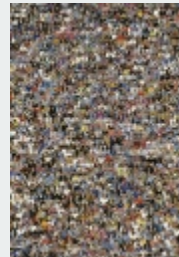
## ZATO ŠTO ŽELIMO:

24

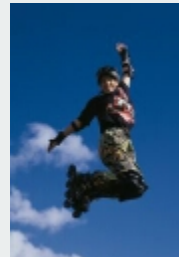
Istražiti nepoznato



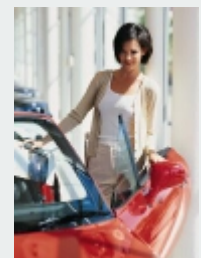
Dobiti cjelovitu sliku ili riješiti zagonetku



Otkriti na koji način se ispitanici pokašaju u stvarnim situacijama



Razumjeti motivaciju ispitanika



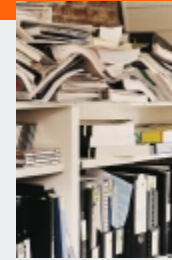
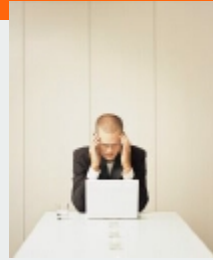




# Kada koristiti fokus grupe?

## ZATO ŠTO ŽELIMO:

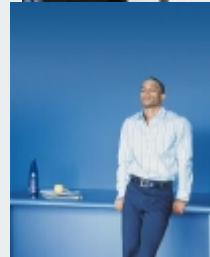
Dobiti nove ideje



Usavršiti komunikaciju



Strateški pozicionirati problem



Saznati "što se priča"



# Planiranje i izvedba fokus grupa

**Definirati ciljeve istraživanja**

26



**Definirati ulogu fokus grupa u postizanju ciljeva istraživanja**



**Definirati kategorije ispitanika koji će sudjelovati u fokus grupama**



**Osigurati prostor u kojem će se održavati grupne diskusije**



**Odabrati (na temelju definiranih kriterija) ispitanike i motivirati ih na sudjelovanje**



**Provesti definirani broj fokus grupa**



**Analiza podataka i prezentacija rezultata**



## Prednosti i nedostaci metode fokus grupa

+

Širok raspon informacija može se prikupiti u relativno kratkom razdoblju

Moderator može istražiti sadržaje koji su se tijekom grupnih rasprava pokazali povezani s temom istraživanja

Nije potrebna primjena složenih tehnika uzorkovanja, kao ni složenih tehnika statističke analize

-

Uzorak nije slučajan, ni reprezentativan, pa nije moguće rezultate projicirati na populaciju

Kvaliteta dobivenih podataka ovisi o vještinama i motivaciji moderatora i jasnoći ciljeva

Rezultate nije moguće analizirati numerički, brojenjem pojavljivanja različitih opcije, već ih treba analizirati sortiranjem, klasificiranjem

## **6** Interpretacija rezultata

# Interpretacija rezultata – početak analize

29

## MATERIJALI POTREBNI ZA ANALIZU:

- moderatorove bilješke napravljene nakon grupa
- informacije sa debriefinga nakon grupa
- pregledavanje i preslušavanje materijala
- transkripcije
- materijali korišteni u grupama



# Interpretacija rezultata - na što obraćati pažnju kod interpretacije rezultata

DA BI DOŠLI DO VALJANOG ZAKLJUČKA NEOPHODNO JE:



## VERBALNI ZNAKOVI - ŠTO JE REČENO?

- pažljivo slušati
- obraćati pažnju na primjere, doživljaje, priče koje pričaju
- kakva objašnjenja daju
- pozornost posvetiti razlikama u mišljenjima među sudionicima



## NEVERBALNI ZNAKOVI – KAKO JE REČENO?

- bitan je nivo energije koju su ispitanici uložili tijekom diskusije o pojedinoj temi (jedva su dočekali svoj red da govore, potpuno su se unosili u razgovor, uvjeravali druge / malo govorili, čekali da netko drugi kaže)
- kakve su emocije iskazivali diskutirajući na pojedinu temu (entuzijazam, uživanje, uzbuđenje, zainteresiranost, ljutnja, strah, nezainteresiranost...)
- bitno je promatrati i promjene u emotivnom tonu tijekom diskusije



# Interpretacija rezultata - na što obraćati pažnju kod interpretacije rezultata

31

Zaključci se donose iz zajedničke analize verbalnih i neverbalnih znakova.



ŠTO TRAŽIMO KROZ VERBALNE I NEVERBALNE ZNAKOVE?

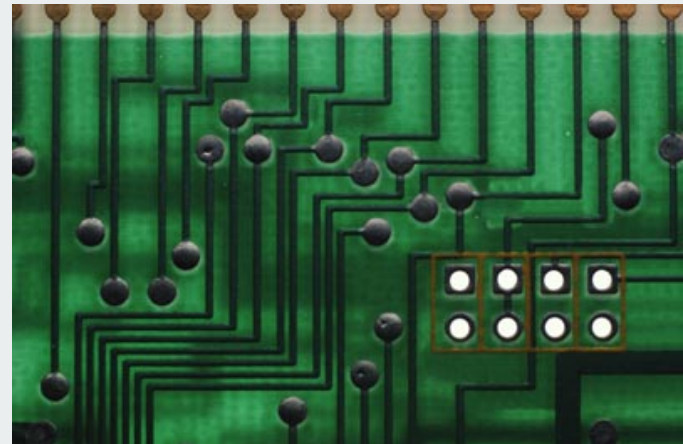


- kontradikcije između misli i osjećaja; izjava i primjera
- postoje li grupe različitih odgovora određenih skupina ispitanika (mlađi/stariji, VIP/HTmobile korisnici, pre-paid/post-paid...)
- komentare koji se ponavljaju
- ispitanicima važnije i i manje važne teme

# Interpretacija rezultata

## KOD INTERPRETACIJE REZULTATA TAKOĐER IMATI NA UMU:

- da treba izbjegavati pretvarati odgovore u brojke
- treba identificirati ideje koje su se javile same od sebe tijekom diskusije i ideje koje su proizašle iz potpitanja moderatora





# Interpretacija rezultata – oblici izvještavanja

33

## U KOJEM SVE OBLIKU SE MOGU DOBITI REZULTATI FOKUS GRUPA?

- Toplines (glavni rezultati)
- Detaljan izvještaj (detaljna analiza podržana citatima)
- Presentacija rezultata





## Metoda dubinskih intervjuja

# Dubinski intervju – što su i koja im je svrha

35

## ŠTO JE DUBINSKI INTERVJU?

Dubinski intervju je **razgovor s jednom osobom (ispitanikom)** koji ima svrhu istražiti uvjerenja, stavove, ponašanja, doživljavanje i motivaciju ispitanika.



## KOJA JE SVRHA DUBINSKIH INTERVJUA?

Uglavnom se koriste u istu svrhu kao i fokus grupe – što dublji uvid u problematiku.

## Dubinski intervju – kako izgledaju

36



Istraživačica Tonči postavlja pitanja

### DAKLE...

- osnovna pitanja, dodatna pitanja koja pojašnjavaju odgovore ispitanika
- snimanje na audio kasetu
- intervjuer pažljivo sluša

Istraživač Ruža glumi tipičnog ispitanika i oduševljeno odgovara na pitanja

# Dubinski intervju – Fokus grupe

37

**KADA KORISTITI DUBINSKI INTERVJU, ZA RAZLIKU OD FOKUS GRUPA?**



Privatne i osjetljive teme istraživanja koje nisu prikladne za grupnu diskusiju.

Teme koje zahtijevaju posebno detaljnu analizu.

U situacijama kad je ciljnu skupinu ispitanika teško skupiti, a to su npr. liječnici, manageri, ispitanici koji su dislocirani, itd.

## Dubinski intervju - ?(imati na umu)

38



### IMATI NA UMU KOD ORGANIZACIJE DUBINSKIH INTERVJUA:



Optimalno trajanje dubinskog intervjuja je 45 minuta, no mogu trajati od pola sata (mini dubinski intervju) do 2 sata.

Mjesto obavljanja intervjuja treba biti prikladno, što znači da treba biti mirno, bez ometajućih utjecaja na ispitanika

Ponekad se dubinski intervju može obaviti i putem telefona.

# Dubinski intervju – 3 tipa dubinskih intervjuja

1. **Nestrukturirani intervju**
2. **Polu-strukturirani intervju**
3. **Strukturirani intervju**

# Dubinski intervju – 3 tipa dubinskih intervjuja

40

## 1. Nestrukturiran intervju

- ne postoje unaprijed zadana pitanja pa pitanja nastaju spontano tijekom razgovora na osnovu odgovora koje ispitanik daje.
- omogućava da se nepoznata tematika istraži i da se dobije uvid u sve što ona podrazumijeva

**+**

postiče se maksimalna fleksibilnost; intervjuer se maksimalno prilagođava ispitaniku, prilagođava se situaciji i odgovorima koje ispitanik daje

**-**

teško se mogu donositi zaključci, rezultati se ne mogu klasificirati



# Dubinski intervju – 3 tipa dubinskih intervjuja

41

## 2. Polustrukturirani intervju

- ispitaniku se postavlja niz pitanja koja se vrednuju tijekom samog intervjuja, a redoslijed pitanja i potpitanja nisu unaprijed određena
- koristi se za pripremu strukturiranih intervjuja

**+**

više sistematski pristupa tematici; predviđa moguće logičke pogreške u pravom intervjuu; intervju je i dalje fleksibilan, može se prilagoditi situaciji

**-**

ne dopušta generiranje novih tema koje nisu bile predviđene; razlike u načinu postavljanja pitanja mogu rezultirati time da su odgovori neusporedivi

# Dubinski intervju - 3 tipa dubinskih intervjuja

42

## 3. Strukturirani intervju

- set otvorenih pitanja koja su unaprijed određena, a koja su ista za sve ispitanike
- pogodna kad ima veći broj intervjuera

**+**

odgovori ispitanika su usporedivi

**-**

ne uzima u obzir teme koje nisu unaprijed predviđene

# Intervjuer - moguće pogreške tijekom vođenja dubinskog intervjuja

43

**NEKE OD POGREŠAKA INTERVJUERA KOJE SE MOGU JAVITI TIJEKOM VOĐENJA INTERVJUJA:**



- intervjuer se osjeća nelagodno
- intervjueru se ne ispitanik ne sviđa
- intervjuer ima emotivnu reakciju na odgovore ispitanika (šok, zbunjenost)
  - intervjuer govori previše

# Intervjuer – vođenje intervjuja

44

## NEKI OD VAŽNIH STAVKI ZA VOĐENJE DUBINSKOG INTERVJUA:



- Važan je govor tijela (potrebno je održavati kontakt očima)
- Dozvoliti tišinu nakon postavljenog pitanja jer upravo taj period dok ispitanik razmišlja može biti posebno produktivan
- ne inzistirati na odgovoru ako se ispitanik osjeća nelagodno
  - vraćati ispitanika na temu



# Dubinski intervju – interpretacija rezultata

45

Za interpretaciju rezultata dubinskih intervjuja vrijede slična pravila kao i za interpretaciju rezultata fokus grupa.

Ukratko, interpretacija rezultata obuhvaća slijedeće korake:

1. Prije detaljne analize odgovora na pojedinu temu, potrebno je pročitati sve intervjuje i pokušati naći određena pravila, sheme u odgovaranju,
2. vidjeti mogu li se te sheme kategorizirati i prema određenim skupinama ispitanika
3. utvrditi emocionalan ton u davanju pojedinih odgovora (one koji su davani s entuzijazmom i one na koje su ispitanici odgovarali tek s nekoliko riječi)

