

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Miha Vogeljik

**Simulacijska tehnika skupinske dinamike – nova
kvalitativno – kvantitativna tehnika**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA DRUŽBENE VEDE

Miha Vogelnic

Mentorica: red. prof. dr. Anuška Ferligoj

**Simulacijska tehnika skupinske dinamike – nova
kvalitativno – kvantitativna tehnika**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Simulacijska tehnika skupinske dinamike – nova kvalitativno – kvantitativna tehnika

Skoraj vedno se raziskovalci pri pripravi raziskovalnega projekta soočajo z odločitvijo, ali bodo določen problem reševali s pomočjo kvalitativnega ali kvantitativnega pristopa. Pri tem so pogosto podvrženi vrsti omejitev – finančnih, organizacijskih, metodoloških. To od nas zahteva iznajdljivost in prilagodljivost ob hkratnem zagotavljanju metodoloških standardov. Diplomaska naloga predstavlja novo tehniko zbiranja podatkov, ki briše mejo med individualnimi in skupinskimi tehnikami, hkrati pa se kot kvalitativna metoda spogleduje z možnostjo kvantitativnega merjenja. Tehniko sem poimenoval Simulacijska tehnika skupinske dinamike ali tehnika STSD. Gre za metodo individualnih intervjujev, v okviru katere simuliramo skupinsko dinamiko, ki je sicer prisotna v skupinskih diskusijah. Ta metoda rešuje probleme, ki so značilni za fokusne skupine, namreč problem pridobivanja osebnih informacij, ki jih udeleženci v skupini navadno ne želijo deliti in problem razpoložljivosti udeležencev. Metoda hkrati presega omejitve, ki izhajajo iz individualnih intervjujev, predvsem problem raznovrstnosti pridobljenih informacij.

Ključne besede: kvalitativna metoda, kvantitativna metoda, Simulacijska tehnika skupinske dinamike, individualni intervju, fokusna skupina.

The Group Dynamics Simulation Technique – a new qualitative – quantitative technique

While preparing a research project tackling a certain issue, researchers are almost always faced with the decision whether to use a qualitative or quantitative approach. Nevertheless, they often have to comply with a series of constraints – financial, organizational, and methodological. Therefore, the researchers have to show a great deal of ingenuity and flexibility, while keeping in mind they have to maintain and abide certain methodological standards. This thesis presents a new technique for data collection which erases the line between individual and group techniques, while the method itself – being a qualitative one – flirts with the possibility of quantitative measurement. I named this technique the Group Dynamics Simulation Technique or GDST. It is a method of individual interviews with simulated dynamics of the group which is normally present within group discussions. The method solves the problems which are specific to the focus groups, namely the problem of obtaining personal information which participants usually do not want to share in front of the group and the problem of availability of participants. The method also transcends the limitations arising from individual interviews, particularly the problem of the diversity of the information obtained.

Key words: qualitative technique, quantitative technique, Group Dynamics Simulation Technique, individual interview, focus group.

KAZALO

1	UVOD	5
2	KVALITATIVNE IN KVANTITATIVNE RAZISKAVE	7
2.1	Osnovne definicije raziskovalnih pristopov	7
2.2	Delitev kvalitativnih tehnik	9
2.3	Prednosti in slabosti kvalitativnih tehnik	11
2.4	Zanesljivost in veljavnost	12
2.5	Preseganje meje kvantitativno – kvalitativno	14
3	IZHODIŠČNE KVALITATIVNE METODE ZA METODO STSD	16
3.1	Poglobljeni intervjuji	16
3.2	Fokusne skupine	18
3.3	Tehnika nominalnih skupin (NGT)	20
4	SIMULACIJSKA TEHNIKA SKUPINSKE DINAMIKE (STSD)	22
4.1	Opis tehnike	22
4.2	Potek STSD	23
4.2.1	Oblikovanje vzorca	23
4.2.2	Izbira osnovne metode	23
4.2.3	Oblikovanje merskega inštrumenta	24
4.2.4	Zbiranje podatkov	24
4.2.5	Analiza podatkov	27
4.3	Prednosti STSD	28
4.4	Slabosti STSD	29
5	ZAKLJUČEK	30
6	LITERATURA	31

KAZALO SLIK

Slika 3.1:	Shema poteka poglobljenega intervjuja	17
Slika 3.2:	Shema poteka fokusne skupine	19
Slika 4.1:	Grafična predstavitev poteka metode STSD	25

1 UVOD

Še ne dolgo tega je na področju družbenih raziskav obstajala ostra meja med kvalitativnimi in kvantitativnimi raziskavami. Še več, na področju družboslovnih raziskav sta se izoblikovala dva tabora – tisti, ki na dogodke gleda skozi oči verjetnosti, in tisti, ki dogodke skuša dojeti opisno.

V zadnjem času družboslovna znanost pridobiva vedo večji ugled in postaja pomemben vidik gospodarske komponente družbenega življenja. Mnoge aplikacije v gospodarstvu tako vsebujejo ne le ekonomske vidike družbenega življenja, temveč tudi in predvsem humanistične. Sociologija ima pomembno mesto v političnih aktivnostih organizacij, v trženjskih aktivnostih podjetij ...

Raziskovanje problemov, vsaj kar se tiče gospodarske komponente, pa navadno ni enodimenzionalno, temveč kompleksno. Da bi rešili specifične probleme, se ne moremo več ozirati na delitev na kvalitativne in kvantitativne raziskave, temveč moramo uporabiti integrativni pristop; pristop, ki združuje najboljše iz kvalitativnih raziskav kot tudi najboljše iz kvantitativnih raziskav. S tem pa se meja, ki jo je klasična empirična sociologija zarisala, briše.

Diplomska naloga, ki jo predstavljam, predstavlja novo metodo, ki briše mejo med individualnimi in skupinskimi tehnikami, hkrati pa se kot kvalitativna metoda spogleduje s kvantitativnimi ideali merjenja. Prvenstveno pristopa k reševanju problemov kvalitativno kot poglobljeni intervju, vendar z možnostjo večjih vzorcev dopušča uporabo kvantitativnih tehnik na podatkih, ki smo jih zbrali s simulacijo skupinske tehnike. Simulacijska tehnika skupinske dinamike oziroma STSD izhaja iz dveh najbolj poznanih kvalitativnih tehnik in ene nekoliko manj – poglobljeni intervju, fokusna skupina in NGT tehnika. O STSD tehniki lahko govorimo kot o simulaciji fokusne skupine, hkrati pa kot o skupinskem vidiku poglobljenega intervjuja. Izkorišča prednosti posamezne tehnike in se izogiba omejitvam, ki so značilne za posamezno od omenjenih tehnik.

V raziskovalni družbi CATI (danes VALICON) smo tehniko preizkusili za reševanje različnih trženjskih, kreativnih in družbenih problemov.

Prvi del diplomske naloge predstavlja razliko med kvalitativnimi in kvantitativnimi tehnikami ter predstavitev uporabnosti posameznih kvantitativnih tehnik. V drugem delu bosta predstavljeni sorodni tehniki – poglobljeni intervjuji in fokusna skupina, preko katerih bo v nadaljevanju predstavljena nova tehnika.

Poleg opisa tehnike, njenih prednosti in slabosti, pa bo v zaključnem delu diplomske naloge prikazana še ena izmed možnih aplikacij predstavljene tehnike.

2 KVALITATIVNE IN KVANTITATIVNE RAZISKAVE

2.1 Osnovne definicije raziskovalnih pristopov

Družboslovno raziskovanje, natančneje empirično raziskovanje, temelji na dveh pristopih k reševanju raziskovalnega problema – kvantitativnemu in kvalitativnemu.

Tako prvi kot drugi pristop poznata različne tehnike. V empiričnem družboslovnem raziskovanju kvalitativne metode zasedajo sekundarno mesto. Pozitivistični kriterij objektivne znanosti, k čemur teži tudi družboslovje, je namreč merljivost pojavov. Kvantitativni pristop – kjer imamo (kot že samo ime pove) opravka s kvantiteto oziroma številski podatki – ta kriterij z različnimi, predvsem statističnimi tehnikami, precej lažje kot kvalitativne raziskave doseže kriterij objektivnosti¹. Kvalitativne raziskave so v preteklosti zaradi slabih možnosti merjenja raziskovalci pogosto imenovali kot malo znanstvene ali neznanstvene (Kirn 1998).

Zakaj se torej sploh ukvarjamo s kvalitativnim pristopom k raziskovanju problema in ne s kvantitativnim? Razlog bi lahko opisali s citatom Agarja:

...Ko stojite na koncu vasi in opazujete hrup in gibanje, se sprašujete: »Kdo so ti ljudje in kaj delajo?«. Ko berete novice o nezadovoljstvu pravnikov z delom, se sprašujete: »Kaj se dogaja?«. Hipoteze, merjenja, vzorci in merski inštrumenti so napačna vodila. Namesto tega se morate o svetu, ki bi ga radi razumeli, naučiti iz prve roke, videti takšnega, kot je, in šele nato sklepati. (Agar v Silverman 1993, 30)

Kvalitativne tehnike morda ne dajo najbolj merljive (čeprav merljivost ni izključena) slike o raziskovalnem problemu, dajo pa opis v razumljivi obliki, ki je vsebinsko bogatejši. Za razliko od številskih rezultatov kvantitativnih raziskav so rezultati kvalitativnih raziskav v naravnem jeziku (odprti odgovori, transkript intervjuja, zapiski opazovanja), obenem pa predstavljajo tudi sredstvo za interpretacijo dogodkov. Za razliko od kvantitativnih raziskovalcev, ki svoje opazovanje prevajajo v številke, kvalitativni raziskovalci opažanja zapisujejo v naravnem jeziku.

¹ Kot bomo videli kasneje, se za ugotavljanje objektivnosti navadno uporablja veljavnost in zanesljivost merjenja.

Delitev kvalitativnih in kvantitativnih raziskav ne temelji le na načinu, kako so podatki zbrani in v kakšni obliki se zbrani podatki nahajajo, temveč je razlika tudi v analizi takšnih podatkov. Do razlikovanja med kvantitativno in kvalitativno analizo podatkov po mnenju Neumana (1994, 405) prihaja na štirih nivojih.

Za razliko od kvantitativne analize, ki pri analizi izbira med dano množico statističnih tehnik, je pri analizi kvalitativnih podatkov na razpolago več pristopov. Poleg tega za kvalitativne raziskave velja induktivno sklepanje, medtem ko pri kvalitativnih raziskavah deduktivno sklepanje.

Raziskovalci pri kvantitativnih analizah z analizo počakajo, dokler niso vsi podatki zbrani, le-te pa za potrebe nadaljnje analize spremenijo v številke oziroma kvantificirajo. Kvalitativni raziskovalci po drugi strani analizo podatkov opravljajo že med samim zbiranjem podatkov. Še več, pri nekaterih metodah, kot bomo pozneje videli, je analiza med samim zbiranjem ključnega pomena za določitev nadaljnje smeri raziskovanja.

Naslednji nivo delitve raziskav je glede na odnos obdelave podatkov do teorije. Kvantitativne raziskave predvidevajo, da kot osnova služi neka teorija, na podlagi katere so postavljene hipoteze in navadno tudi vprašalnik. Namen kvantitativne raziskave je testiranje in sprejemanje oziroma zavračanje hipotez. Kvalitativne raziskave ne testirajo hipoteze, temveč ravno obratno šele oblikujejo nove koncepte in teorije na podlagi združevanja empiričnih in abstraktnih podatkov. Zaradi tega so navadno kvalitativne raziskave predhodna faza kvantitativnih raziskav.

Kvalitativne metode nastopajo na različnih stopnjah v raziskovalnem procesu. Lahko jih uporabljamo v *začetni – spoznavni – fazi*, od koder se kasneje razvijejo v kvantitativno raziskavo. V tem primeru kvalitativne metode odigrajo vlogo seznanjanja raziskovalca s problemskim poljem in mu pomagajo pri oblikovanju anketnega vprašalnika. Tega se pogosto poslužujemo, če s temo raziskave nismo dovolj seznanjeni. Kvalitativne raziskave lahko nastopajo tudi kot *samostojni raziskovalni projekt*. Gre predvsem za raziskave, kjer je bolj pomemben vsebinski vidik kot sama meritev; namesto »koliko« se sprašujemo »zakaj«; razlog je lahko tudi potreba po oblikovanju posebnega socialnega konteksta, v katerem poteka zbiranje podatkov (recimo opazovanje nakupovanja v trgovini). H kvalitativnim raziskavam pa

se na pomoč lahko zatečemo tudi po končani kvalitativni raziskavi. Na primer, dobili smo neko zanimivo skupino anketirancev, za katero pred raziskavo nismo vedeli. Da bi takšno skupino bolje spoznali, se odločimo za kvalitativno raziskavo in ugotovimo, kakšne so njihove demografske značilnosti, njihove vrednote ali mnenja.

Zadnji nivo je stopnja abstraktnosti. Ker pri kvantitativnih raziskavah izhajamo iz predpostavke, da je (družbene) pojave mogoče opisati s številkami, je stopnja abstraktnosti pri tem tipu raziskav visoka. Obratno pa zaradi opisovanja pojavov pri kvalitativnih raziskavah v naravnem jeziku govorimo o nizkem nivoju abstraktnosti.

2.2 Delitev kvalitativnih tehnik

V kvalitativnih raziskavah poznamo različne tehnike. Tehnike lahko ločimo glede na vpletenost raziskovalca v raziskovalni proces (Schwartz in Jacobs 1979). Prisotnost ali odsotnost raziskovalca je odvisna od tega, v kolikšni meri želimo vplivati na socialni kontekst, ki ga raziskujemo. V primeru, da nas zanima, kakšno oziroma predvsem zakaj je takšno mnenje ljudi o določeni družbeni problematiki, pa bomo podatke le težko dobili zgolj z opazovanjem, zato je prisotnost raziskovalca v takšni situaciji ne le zaželena, temveč nujna; temu primerna pa je tudi izbira tehnike poglobljeni intervju ali fokusna skupina.

Kvalitativne tehnike delimo tudi glede na to, kaj je enota opazovanja – posameznik ali skupina. Za naše potrebe bo dovolj, če delimo kvalitativne raziskave na:

- a) individualne tehnike in
- b) skupinske tehnike.

V primeru individualnih tehnik, kot že samo ime pove, gre za tehnike, kjer raziskava poteka na relaciji raziskovalec – anketar. Sem štejemo poglobljene intervjuje. Pri skupinskih tehnikah skušamo podatke pridobiti s strani skupine. Sem sodijo fokusna skupina, Delphi metoda in NGT skupine.

Te še zdaleč niso vse možne delitve niti vse možne tehnike. Delitev in tehnik je skoraj toliko, kot je problemov, ki jih kvalitativne tehnike skušajo rešiti. Zgoraj omenjene tehnike lahko nastopajo kot osnova, ki jih združujemo z drugimi tehnikami. Lahko jih združujemo v skupine glede na vrste problemov, ki jih skušamo rešiti; ena takšnih

skupin so tehnike za oblikovanje novih idej. Sem poleg fokusnih skupin in NGT skupin lahko štejemo še IdeaWriting tehniko in tehniko imenovano Interpretive Structural Modeling (Moore 1987, 13). Druga takšna skupina so tehnike, ki se uporabljajo predvsem pri organizacijskih raziskavah, recimo Critical Incidence Techniques (CIT), uporaba dnevnikov, slikovne predstavitve, uporaba zgodb, zgodovina življenja in še bi lahko naštevali.

Vprašanje, ki se postavlja kar samo od sebe, je, kdaj uporabiti eno vrsto tehnik in kdaj drugo vrsto tehnik. Oglejmo si najprej, kdaj bomo dali prednosti skupinskim tehnikam pred individualnimi.

Za raziskovalni problem moramo vzpostaviti socialni kontekst. Pomislite, da se odločate za nakup novega avtomobila in povabite skupino prijateljev na pogovor, kaj menijo o tem. S strani različnih ljudi boste dobili različne predloge, informacije in podobno. Skupinske tehnike omogočajo, da ob izkušenem moderatorju pridemo do sproščenega pogovora o raziskovani problematiki, vse skupaj pa pripomore k boljši sliki o raziskovanem problemu. Delujemo po principu »več glav več ve«.

Mnenja želimo izpostaviti argumentaciji. Včasih ni dovolj samo ugotoviti, kakšna so mnenja udeležencev o nekem raziskovalnem problemu, temveč želimo izvedeti, kaj si o mnenju drug drugega mislijo tudi ostali udeleženci. Namesto da mnenja presoja in interpretira raziskovalec, to delo prepustimo udeležencem samim. S tem dobimo tudi veliko več informacij.

Gre za heterogeno skupino, za katero nas zanima, kako se bo odzvala. Od časa do časa raziskovalni problem narekuje, da se zoperstavi mnenja različnih oseb, na primer mnenja moških proti mnenju žensk, mnenja mladih proti mnenju starih. Ali pa želimo s strukturo udeležencev čim bolj posnemati strukturo ciljne skupine, ki se dotika problema.

So tudi situacije, ko bomo prednost dali individualnim skupinam.

Ko narava problema ne zahteva skupinske obdelave problema. Pogosto nas zanima samo vsebinski vidik nekega problema. Na primer, ko pred pripravo anketnega vprašalnika ali po opravljeni anketi odkrijemo zanimive podatke, o katerih bi želeli izvedeti več. To seveda ne pomeni, da pred ali po začetku anketiranja skupinske tehnike niso primerne. So pa pogosto preobsežne, da bi raziskali posamezen vidik.

Kadar gre za specifične, težko dosegljive osebe. To so osebe, ki so zaradi obveznosti pogosto nedosegljive oziroma imajo zelo malo časa. Mednje spadajo menedžerji, zdravniki, trgovski potniki... Takšne osebe dobiti na isto mesto ob istem času je skoraj nemogoče. Večjo možnost imamo, če anketiramo vsakega posebej, pri čemer uporabimo poglobljene intervjuje.

Kadar gre za raziskave problemov intimne ali poslovne narave. V takšnem primeru bi skupinski pogovor bolj zaviral diskusijo kot jo spodbujal. Recimo, kdo se v skupini neznancev želi pogovarjati o svojih spolnih odnosih? Kateri poslovnež bi v ekspertni skupini, sestavljeni iz samih poslovnežev, želel govoriti o svojih poslovnih problemih? Za raziskovanje takšnih tematik se zaradi tega raje poslužujemo individualne tehnike.

2.3 Prednosti in slabosti kvalitativnih tehnik

Najbolj prav bo, če rečemo, da so kvalitativne tehnike najbolj primerne za uporabo tam, kjer se kvantitativne metode pokažejo kot potencialno neuporabne. Prav ta možnost, da pridobimo poglobljeno znanje o problemu, raziskovalca pripelje do razumevanja raziskovalnega problema.

Za razliko od kvantitativnih raziskav kvalitativne raziskave ponujajo poglobljeno in bolj detajlno obravnavo problema. Zaradi svoje odprtosti omogočajo nastanek novih teorij in prepoznajo zanimivosti, ki so jih spregledali kvantitativni raziskovalci. Raziskovalcem omogočajo, da vidijo sliko sveta, kot ga vidijo opazovanci; z njihovimi besedami, ne z besedami in kategorijami, ki so dane vnaprej, tako kot pri kvantitativnih raziskavah. Kvalitativne raziskave se izogibajo pristranosti, saj je njihov cilj zajeti, kaj se dogaja, ne da bi bil pristranski – predstaviti ljudi in njihova mnenja z lastnimi besedami in pustiti bralcem, da preberejo in presodijo njihova mnenja sami.

Slabosti kvalitativnih raziskav se najpogosteje povezuje z majhnimi vzorci. Navadno je anketiranih manj ljudi kot pri kvantitativnih raziskavah. Zaradi majhnih vzorcev, ki so le redko reprezentativni, podatki pa pogosto nekvantificirani, je rezultate nemogoče posplošiti na populacijo. Prav tako je težko podatke združevati in opraviti sistematične primerjave med opazovanimi enotami, bodisi za posameznike ali

skupine. Ne le izvedba, temveč tudi interpretacija dobljenih informacij je nemalokrat odvisna od osebnostnih lastnosti raziskovalcev. V tem kontekstu se pogosto pojavlja bojazen, da raziskovalci pogosto pri interpretaciji uporabijo podatke, ki podpirajo njihovo teorijo, brez kakršnegakoli protiargumenta (Silverman v Symon in Cassell 1998, 6). Pomembno vlogo ima tudi sam raziskovalec. V vlogi opazovalca z udeležbo ali v primeru moderatorja fokusne skupine lahko vedno spremeni socialni kontekst pogovora. Da bi bili rezultati čim bolj objektivni, je treba vpliv raziskovalca čim bolj izničiti.

2.4 Zanesljivost in veljavnost

Na začetku smo omenili, da je (pozitivistični) kriterij objektivne znanosti merljivost pojavov. Medtem ko so kvantitativni raziskovalci razvili vrsto statistik za potrebe samega merjenja ter ocenjevanja veljavnosti in zanesljivosti, je to pri kvalitativnih raziskavah nekoliko težje. Ne glede na to, da kvantitativne raziskave kvantificirajo družbeno resničnost, kvalitativne raziskave pa skušajo isto resničnost predstaviti v opisni obliki, cilj obeh pristopov je enak – priti do (objektivnega) spoznanja o raziskovalnem problemu.

Najboljši način za ugotavljanje objektivnosti raziskave je, da zadošča dvema kriterijema:

- a) veljavnosti in
- b) zanesljivosti.

Medtem ko o veljavnosti merjenja govorimo, če merimo tisto, kar smo se namenili meriti, pa o zanesljivosti govorimo, če so postopki merjenja ponovljivi, neodvisni od raziskovalca in pripeljejo vedno do enakega rezultata (Ferligoj in drugi 1995).

Ocenjevanje zanesljivosti ni preveč zahtevno delo. Raziskovalci dosegajo zanesljivejše podatke na različne načine: od postavljanja istih vprašanj na različne načine, tako da postavijo vprašanje, ki ga vsi anketiranci enako razumejo, da opravijo temeljita pred-testiranja, da izvajajo uvajalne seminarje za anketarje in da skušajo pri določenih vprašanjih možne odgovore pripraviti že vnaprej (zaprta vprašanja).

Večje probleme ustvarja raziskovalcem veljavnost. Razlikujemo dve vrsti veljavnosti: notranjo in zunanjo. Notranja veljavnost se nanaša predvsem na zaupanje v ugotovitve na nivoju vzorca (na primer: na nivoju fokusne skupine), zunanja pa se nanaša na zaupanje v rezultate, ki jih iz vzorca posplošimo na populacijo. Medtem ko notranja veljavnost načeloma ni problem, so kvalitativne raziskave največkrat predmet kritike ravno zaradi zunanje (ne)veljavnosti. Raziskovalci se skušajo tega problema otresti z večanjem vzorca in s tem zmanjševanja subjektivnih ocen s strani anketirancev. Vendar to navadno ni dovolj.

Kako bi torej razrešili problem veljavnosti in zanesljivosti? Ena izmed rešitev je kvantifikacija kvalitativnih podatkov (npr. kodiranje odprtih odgovorov v neke vnaprej pripravljene kategorije – atributivno kodiranje). Kvantifikacija pomeni izgubo dobršnega dela informacij. Če smo se za kvalitativno raziskavo odločili le zaradi teh informacij, je treba premisliti o smotrnosti kvantifikacije. Zaradi tega nekateri kvalitativnim metodam očitajo, da so redukcionistične (Boerree 1998).

Drugo rešitev je mogoče razbrati iz že zapisanega. Opravimo več meritev z isto tehniko. Govorili smo že o tem, da navadno ena fokusna skupina ni zadosti, da bi zbrali vse relevantne podatke. Pa tudi če dobimo dovolj informacij, ne moremo vedeti, kako so ti podatki zanesljivi. Ta način imenujemo **intra – metoda triangulacija**.

Obratno pa lahko naredimo več merjenj – z uporabo druge tehnike pri vsakem merjenju, na primer: spletna anketa z odprtimi odgovori, poglobljeni intervjuji ter v končni fazi metoda veriženja, dodamo pa lahko še kakšno fokusno skupino. Če vsa merjenja pripeljejo do enakih rezultatov, lahko zaključimo, da je kriterij veljavnosti izpolnjen. Takšen pristop imenujemo **inter – metoda triangulacija**.

Četrta rešitev je, da primerjamo rezultate, pridobljene s kvalitativnimi pristopi z rezultati kvantitativnih pristopov. To imenujemo **triangulacija virov podatkov**.

Naslednja rešitev je, da vodenje intervjujev ali fokusnih skupin ne izvaja le en raziskovalec. S tem se znebimo morebitnih pristranosti, ki lahko izvirajo s strani raziskovalca. **To lahko imenujemo triangulacija raziskovalcev**.

Zadnja rešitev se le redko uporablja, in sicer gre za interpretacijo iste vsebine z vidika različnih teoretskih perspektiv. Takšen pristop je v trženjskih raziskavah zelo redek, imenuje pa se triangulacija teorij.

Z navedenimi rešitvami smo vpeljali pojem triangulacije, ki predstavlja najpomembnejši način ocenjevanja veljavnosti in zanesljivosti v kvalitativnih raziskavah, nanaša pa se na kombiniranje različnih metod za raziskovanje istega problema. Slednje, kombiniranje različnih metod za potrebe povečanja veljavnosti in zanesljivosti, pa je tudi ena izmed idej metode, ki si jo bomo ogledali v nadaljevanju – STSD.

2.5 Preseganje meje kvantitativno – kvalitativno

Kljub temu da sta oba pristopa raziskovanja zaenkrat jasno ločena, pa narava raziskovalnega problema včasih zahteva, da presežemo togo delitev metod na kvantitativne – kvalitativne. Še posebno pogosto smo takšnemu pristopu priča v bolj aplikativnih disciplinah, kot je na primer trženje ali oglaševanje: naročnik želi v najkrajšem možnem času, za določeno vsoto, dobiti kar največ uporabnih podatkov, ki so kvalitetni, metodološko nesporni in jih je mogoče številsko ovrednotiti. Naročniki pogosto poleg kvalitativne analize podatkov želijo tudi kvantitativne rezultate, ki jih lažje pretvorijo v napovedi v svojih poslovnih odločitvah. S tega vidika bi lahko zato rekli, da je brisanje meje kvantitativno – kvalitativno največkrat predvsem pragmatične narave.

Ker tega navadno ni mogoče opraviti v okviru enega merjenja, je treba opraviti dvoje različnih merjenj – kvalitativno in kvantitativno. Takšen pristop imenujemo mešani kvalitativno – kvantitativni pristop (ang. *Mixed Method Approach*), nekateri pa ga imenujejo večmetodni (ang. *Multi Method Approach*).

Obstaja torej več razlogov za mešani pristop:

- (1) želja po večji veljavnosti merjenja (triangulacija) in možnost preverjanja notranje veljavnosti rezultatov;
- (2) specifičnost raziskovalnega problema;
- (3) potreba po kvantifikaciji podatkov;
- (4) vedno boljše in naprednejše računalniške tehnike za analizo podatkov (na primer text mining²);
- (5) zunanji faktorji, na primer naročnik v primeru tržnih raziskav;
- (6) oblikovanje boljše predstave o problemu;
- (7) možnost preverjanja notranje veljavnosti rezultatov.

Primer raziskovalnega načrta mešanega modela je lahko takšen:

- (1) najprej se izvede kvalitativni pristop, na primer fokusna skupina, s katero razjasnimo vprašanja, ki jih potrebujemo za izdelavo (kvantitativnega) anketnega vprašalnika;
- (2) sledi kvantitativni pristop, na primer anketa, ki lahko poteka po terenu ali preko telefona (CATI anketiranje);
- (3) v primeru, da v okviru kvantitativnega dela raziskave najdemo zanimive skupine ljudi, ki bi jih želeli bolje spoznati, opravimo dodatno kvalitativni pristop, tokrat recimo poglobljeni intervju.

Slabost pristopa, kot smo ga opisali zgoraj, so tri ločena merjenja, kar ni le časovno potratno, temveč tudi stroškovno.

² Text mining, kar bi po slovensko lahko prevedli kot izkopavanje znanja iz besedilnih podatkov, je metoda za (pol)avtomatično iskanje pomembnih zakonitosti v besedilih z namenom, da pridobimo uporabne informacije.

3 IZHODIŠČNE KVALITATIVNE METODE ZA METODO STSD

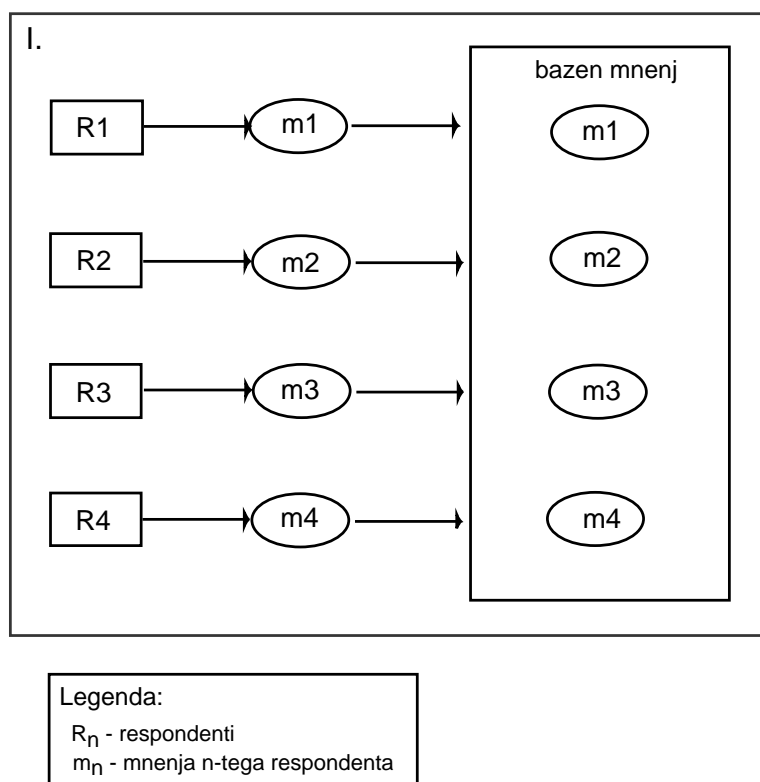
V nadaljevanju bodo na kratko predstavljene tri tehnike, ki so pomembne za razumevanje same metode STSD:

- (1) poglobljeni intervju;
- (2) fokusna skupina;
- (3) NGT tehnika.

3.1 Poglobljeni intervjuji

Poglobljeni intervjuji (v nadaljevanju bomo uporabljali besedo intervju) so ob fokusnih skupinah verjetno ena najbolj uporabljenih kvalitativnih tehnik zbiranja podatkov predvsem za namene tržnega raziskovanja. Od klasičnih anketnih intervjujev, bodisi osebnih ali telefonskih, se ločijo po stopnji strukturiranosti. Tako ločimo strukturirane in nestrukturirane intervjuje, nekateri pa ločijo še vmesno obliko – polstrukturirane intervjuje. Prva oblika, strukturirani intervjuji, so še najbolj podobni klasičnim anketnim (kvantitativnim) vprašalnikom. V vlogi kvalitativnih raziskav pa nastopajo, če ob vprašanih anketiranca zaprosimo za zapis pojasnila k svojemu odgovoru. Nestrukturirani intervjuji ne predpostavljajo vprašalnika; še najbližje so primarni obliki družbenega raziskovanja – opazovanju. V primeru, da struktura obstaja, le-ta najpogosteje nastopa v obliki opornih točk, ki vodijo raziskovalca skozi intervju.

Slika 3.1: Shema poteka poglobljenega intervjuja



Kdaj se odločimo za intervju? V primerjavi z metodo opazovanja je intervju bolj ustrezen v primernih, ko potrebujemo bolj usmerjen pogovor o določeni problematiki. Kot smo že omenili, pri opazovanju pogosto dobimo preveč podatkov, ki jih je treba, da bi prišli do informacij, pomembnih za rešitev problema, očistiti »balasta«. V primeru, da se kontaktu z osebo ni treba izogniti, lahko namesto opazovanja z udeležbo raje izberemo intervju.

Za intervju se odločimo, ko želimo bolj natančne in specifične informacije o problemu. Skupinske tehnike dajo širok spekter informacij, medtem ko intervjuji ne dajo tako široke, temveč bolj poglobljene informacije, predvsem o posamezniku, ki nastopa kot predstavnik skupine, ki jo raziskujemo.

Kaj lahko rečemo o prednostih in slabostih poglobljenih intervjujev? Za razliko od fokusnih skupin, ki zahtevajo posebne prostore, pri poglobljenih intervjujih tega ne potrebujemo – lahko se izvajajo v kavarni, lahko na domu, lahko v službi. Poglobljeni intervjuji so z vidika organizacije relativno enostavno vodljiv projekt, medtem ko večina skupinskih tehnik, da bi dobili vse udeležence ob istem času na isto mesto,

zahteva dobro organizacijo in logistiko. Za razliko od kvantitativnega pristopa s poglobljenimi intervjuji dobimo večji vpogled v problematiko, predvsem pa vsebinsko bogatejše podatke. Primerni so za bolj intimne teme oziroma teme, ki »preveč« posegajo v zasebnost posameznika, da bi jih lahko opravili v skupini (npr. spolnost, nasilje, finance ...).

Slaba stran poglobljenih intervjujev je časovna potratnost, saj v enakem času s fokusnimi skupinami dobimo odgovore od najmanj šestih ljudi. Podatki, ki jih dobimo pri poglobljenih intervjujih, so manj obsežni kot tisti pri skupinskih tehnikah. V primerjavi s kvantitativnimi vprašalniki pa so podatki poglobljenih intervjujev bolj zahtevni za analiziranje, pogosto pa jih je potrebno poprej še kvantificirati.

3.2 Fokusne skupine

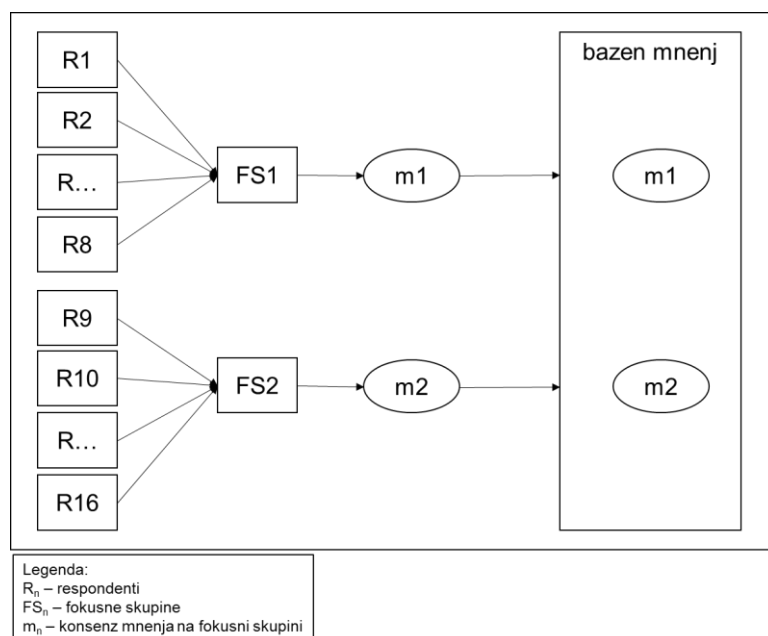
Korenine fokusnih skupin segajo v raziskave skupinske dinamike, prepričevalne komunikacije in učinkovanja množičnih medijev (Merton in drugi 1956). Prvotno imenovane fokusni intervjuji (ang. *focused interviews*) so večinoma obdržale obliko, kot so jo določili Merton in drugi, vendar pa so raziskovalci skozi čas metodo prilagajali svojim potrebam in jo kombinirali z drugimi tehnikami.

Fokusno skupino sestavlja vodja skupine, imenovan moderator, pri vodenju diskusije pa mu pomaga tako imenovani ko-moderator. Fokusno skupino sestavlja 8–12 oseb, ki so v skupino navadno izbrane na podlagi določenih kriterijev, npr. stari – mladi, uporabniki – neuporabniki, ali pa nekoliko kompleksnejših kriterijev, npr. ženske, ki kupujejo določene izdelke, in moški, ki uživajo določene izdelke.

Fokusne skupine lahko uporabimo, da ugotovimo ozadje problema raziskovanja; raziskovalcem pogosto pomagajo pri določanju raziskovalnih hipotez, na podlagi katerih lahko oblikujemo kvantitativne pristope (na primer anketne vprašalnike). Fokusne skupine služijo tudi kot oblika »brain storminga« za oblikovanje novih idej in kreativnih konceptov. V primeru, da imamo opravka z novim ali celo inovativnim izdelkom, lahko s pomočjo fokusnih skupin ugotovljamo, kakšen je učinek izdelka ali storitve na potrošnike oziroma končne uporabnike. S tega vidika nas zanima predvsem, kaj ljudje menijo o izdelku in kako o njem govorijo. Pomembno vlogo pa fokusne skupine igrajo tudi pri interpretaciji rezultatov, dobljenih s pomočjo anketnega vprašalnika.

Iz zgoraj zapisanega lahko vidimo uporabno vrednost fokusnih skupin. Kljub omenjenim lastnostim fokusnih skupin se raziskovalci pogosto odločajo med poglobljenimi, individualnimi intervjuji in fokusnimi skupinami. Kje so prednosti fokusnih skupin? Za začetek lahko rečemo, da s fokusnimi skupinami zberemo več znanja, v krajšem času in z manjšimi stroški, kot to velja za individualne intervjuje. Fokusne skupine omogočijo neposredno interakcijo raziskovalca z udeleženci v skupini, s čimer se lažje razjasni morebitne nejasnosti. Dodatno pa k razlagi rezultatov pripomorejo udeleženci s svojim neverbalnim komuniciranjem, ki raziskovalcu posreduje dodatne »informacije«. Za razliko od klasičnih anketnih vprašalnikov udeleženci fokusnih skupin dajejo »vsebinsko bogate« odgovore, saj niso omejeni na že vnaprej pripravljene odgovore. Odprt tip vprašanj raziskovalcu pomaga k odkrivanju bistva problema. Narava fokusnih skupin udeležencem omogoča, da se odzovejo na komentarje drugih udeležencev in da svoje odgovore gradijo na odgovorih ostalih udeležencev. Takšno zbiranje podatkov in idej lahko zasledimo kvečjemu še pri NGT skupinah.

Slika 3.2: Shema poteka fokusne skupine



Fokusne skupine so prilagodljive, vsaj kar se vsebine tiče, saj z njimi lahko raziskujemo celo vrsto različnih pojavov. Fokusne skupine omogočajo naročnikom, da so prisotni pri diskusiji, bodisi preko enosmernega ogledala ali preko video

povezave. Sredi 90-ih let so postale dokaj popularne tudi videokonferenčne fokusne skupine (Greenbaum 1996), v zadnjem času pa tudi e-fokusne skupine (CATI 2002).

Tako kot vse tehnike tudi fokusne skupine »bolehajo« za nekaterimi slabostmi. Prva je lastna vsem kvalitativnim pristopom, to je nezmožnost sklepanja na populacijo. Zaradi neslučajno izbranega majhnega števila udeležencev v posamezni fokusni skupini, le-te ne omogočajo posploševanja rezultatov na celotno populacijo, katere predstavniki so udeleženci fokusnih skupin. Eden največjih problemov je vsekakor izbiranje oseb v vzorec (tako imenovana rekrutacija), zlasti če iščemo osebe s specifičnimi lastnostmi, na primer mamice z majhnimi otroki, menedžerje in podobno. Skupinska dinamika fokusnih skupin ima še eno slabost, in sicer dominantnega udeleženca, ki voditelju fokusne skupine dodatno otežuje vodenje skupine. Zadnja s kratkega seznama slabosti je vpliv moderatorja skupine, ki s svojim načinom vodenja lahko vpliva na odgovore udeležencev fokusne skupine.

Pogovore v fokusni skupini navadno snemamo (avdio ali videoposnetek). Snemanje ni namenjeno nadzoru sodelujočih, temveč kot pomoč raziskovalcem pri pisanju poročil in interpretaciji rezultatov.

Pri fokusnih skupinah se lahko uporablja različna pomagala, kar pomaga dodatno osvetliti problematiko. Pri fokusnih skupinah za študijo *Web Awareness Network* med mladimi so med drugim ugotavljali, koliko družina nadzira delo in komuniciranje svojih otrok pri delu z računalnikom, komuniciranjem po telefonu. Anketirance so zato naprosili, da na list papirja narišejo tloris stanovanja in nanj vrišejo, kje se nahajajo različne naprave, med drugim računalnik, televizija, telefon. Ugotavljali so, kako starši nadzorujejo dostop do teh naprav (Environics Research Group 2000).

3.3 Tehnika nominalnih skupin (NGT)

NGT tehnika ali tehnika nominalnih skupin (ang. *nominal group technique*) je nekoliko spremenjena oblika fokusnih skupin. Uporabljena je bila prvič sredi 60-ih let prejšnjega stoletja v ZDA. Gre za skupinsko tehniko, ki se skupaj z metodo Delphi uvršča med metode za doseganje konsenza (Jones in Hunter 1995), po drugi strani pa v skupino tehnik za oblikovanje novih idej (Moore 1986).

Glavna ideja tehnike je prenašanje krožno zbranih mnenj med posamezniki in argumentacija le-teh.

Sestavljena je iz štirih korakov:

- (1) *Nemo oblikovanje idej v pisni obliki.* V okviru nemega oblikovanja idej, vsak udeleženec samostojno na podlagi (stimulativnega) vprašanja zapiše svoje ideje na list papirja.
- (2) *Krožno zbiranje idej.* Ko pride posameznik na vrsto, pove eno izmed svojih idej, ki se jo zabeleži na tablo. Na tem mestu se prisotni še ne pogovarjajo o idejah. Moderator skupine kliče posameznike po vrsti, da mu sporočijo svoje ideje, dokler niso vse ideje zabeležene na tabli ali pa dokler skupina ne določi, da je zbranih dovolj novih idej.
- (3) *Razgovori o zbranih idejah.* Ko so tako vse ideje zabeležene, se udeleženci pogovarjajo o posameznih idejah, tako da je vsem jasno, kakšen je pomen posamezne ideje.
- (4) *Glasovanje.* V končnem koraku vsak izmed udeležencev pove, katere so po njegovem mnenju najbolj pomembne ideje, razvrstijo ideje glede na njihovo pomembnost, končna razvrstitev pa je zabeležena na tablo. V tem koraku udeleženci tudi opravijo razgovor o končnem vrstnem redu.

Glavna prednost tehnike in hkrati tudi njen namen je, da so posameznikova mnenja, argumenti in presoje zajeti in uporabljeni tudi v primerih, kjer je navzoče nesoglasje glede izbire rešitve nekega problema in se kažejo potrebe po učinkoviti rešitvi. Zaradi slednjega je NGT tehnika primerna za detekcijo problemov in iskanje rešitev zanje ter za določanje prioritet pri reševanju problemov.

4 SIMULACIJSKA TEHNIKA SKUPINSKE DINAMIKE (STSD)

4.1 Opis tehnike

Pri reševanju različnih problemov smo v družbi CATI (danes VALICON) pogosto naleteli na situacije, kjer:

- (1) problem ni bil enostavno rešljiv niti z individualno tehniko niti s skupinsko tehniko;
- (2) je bilo potrebno zbrati tako kvalitativne podatke, kot kvantitativne podatke;
- (3) je bila potreba po večjem številu anketirancev oziroma večjem vzorcu.

Poiskati je bilo treba metodo, ki bi preseгла slabosti posamezne metode in združila prednosti obeh metod. Kot smo že videli, lahko s pomočjo mešanega pristopa presežemo tradicionalno postavljeno mejo med kvalitativnimi in kvantitativnimi pristopi. Pa lahko presežemo tudi mejo med individualnimi in skupinskimi tehnikami?

STSD nam omogoča ravno to. Najbolj enostavno bi STSD opisali kot kombinacijo poglobljenega intervjuja in fokusne skupine. Ideja STSD tehnike povzema idejo NGT skupin in sicer prenos mnenj (pri NGT skupini namesto mnenj nastopajo ideje). Koraki STSD tehnike so sledeči:

- (1) zbiranje mnenj od intervjuja do intervjuja;
- (2) prenos mnenj med respondenti;
- (3) argumentacija predhodno zbranih mnenj;
- (4) ocenjevanje mnenj.

Kot osnova STSD tehnike nastopa navadno poglobljeni intervju. Podobno kot pri fokusni skupini poleg udeleženca v raziskavi sodelujeta še moderator in komoderator. Vloga moderatorja je, da ima nadzor nad mnenji, ki so bila na posamezno vprašanje dana s strani predhodnih anketirancev, in da ta mnenja posreduje kasnejšim anketirancem. Vloga komoderatorja pa je, da mnenja na posamezno vprašanje vestno zapisuje in jih na določenem nivoju kvantificira ter takšne posreduje moderatorju.

Kot vodilo uporabljamo polstrukturiran vprašalnik; vprašalnik, ki vsebuje (stimulativna) vprašanja, ter del, ki je namenjen razgovoru o zbranih mnenjih. Slednji je bistvo STSD.

4.2 Potek STSD

4.2.1 Oblikovanje vzorca

Izrazito antropološkemu pristopu Agarja (v Silverman 1993), ki meni, da vzorci, merski inštrument in meritve niso primerna vodila pri uporabi STSD tehnike, ne moremo pritrditi. Toliko bolj, ker kot smo videli, STSD omogoča kvantitativno merjenje in s tem povečuje zanesljivost raziskovanja.

Naše mnenje je, da je oblikovanje vzorca anketirancev pomembno. Vsekakor drži, da zaradi kvalitativnega vidika, ki dominira pri tehniki STSD, ne moremo govoriti o lastnostih vzorcev, kot jih poznamo pri kvantitativnih anketnih metodah, na primer velikost, reprezentativnost na večjem geografskem prostoru, možnost posploševanja na populacijo. Lahko pa se trudimo, da struktura izbranih udeležencev odseva vsaj osnovne značilnosti ciljne skupine, ki jo raziskujemo, kot so starost, spol, družbeni status, nakupne navade... Govorimo torej o neki vrsti kvotnega vzorca.

Za razliko od fokusnih skupin se pri tej metodi ni potrebno odločati o homogenosti oziroma heterogenosti skupine, saj informacije zbiramo od posameznika. Struktura vzorca je odvisna zgolj od raziskovalnih ciljev.

Kot pri vseh kvalitativnih raziskavah govorimo o majhnih vzorcih (do 30 anketirancev). V primeru, da nastopa metoda kot dodatek h kvantitativni terenski anketi, je ta vzorec lahko bistveno večji, vendar pa v tem primeru zaradi časovne omejitve lahko tehniko uporabimo le na manjšem številu vprašanj.

4.2.2 Izbira osnovne metode

Glede na specifičnost problema se mora raziskovalec najprej odločiti, katera tehnika oziroma metoda bo osnova STSD tehnike. V družbi CATI smo najpogosteje uporabljali poglobljeni intervju, preizkusili pa smo jo tudi v kombinaciji z metodo veriženja. Navadno za osnovo izberemo individualno tehniko, kajti v primeru, da uporabimo skupino, se lahko poslužujemo NGT tehnike.

To, kar STSD loči od ostalih kvalitativnih tehnik, je, da kot osnova lahko nastopa tudi anketni vprašalnik. Nekoliko lažje bomo tehniko uporabili pri osebnih intervjujih, zaradi časovnega vidika pa nekoliko težje pri telefonski anketi. Ne glede na to, katero vrsto kvantitativnega zbiranja izberemo, pa moramo paziti, da STSD tehniko uporabimo le pri enem ali dveh vprašanjih, razen v primeru, ko je anketa kratka. Katera tehnika bo služila kot osnova, je dodatno odvisno od:

- (1) želene velikosti vzorca in tega, kdo sestavlja ciljno skupino, ki je predmet raziskave;
- (2) tega, namesto česa smo izbrali STSD tehniko – namesto klasičnih poglobljenih intervjujev ali namesto fokusnih skupin.

4.2.3 Oblikovanje merskega inštrumenta

Ko smo enkrat določili strukturo vzorca, velikost vzorca in s tem povezano osnovno tehniko, lahko pričnemo z oblikovanjem merskega inštrumenta.

Kako bo oblikovan merski inštrument, je odvisno predvsem od osnovne izbrane tehnike, od tega, namesto česa je bila izbrana STSD tehnika (individualna/skupinska tehnika) ter od raziskovalnega problema.

Predpostavimo, da smo kot osnovo vzeli poglobljeni intervju. V primeru, da je bila STSD izbrana namesto klasičnega poglobljenega intervjuja, bo merski inštrument v večji meri strukturiran. V primeru, da je nadomestilo za skupinsko tehniko, je vprašalnik manj strukturiran. Najbolj varna izbira nivoja strukturiranosti je, da uporabimo polstrukturiran merski inštrument, ki je dovolj zaprt, da lahko vodimo pogovor, vendar dopušča oblikovanje novih mnenj in prosto argumentiranje le-teh.

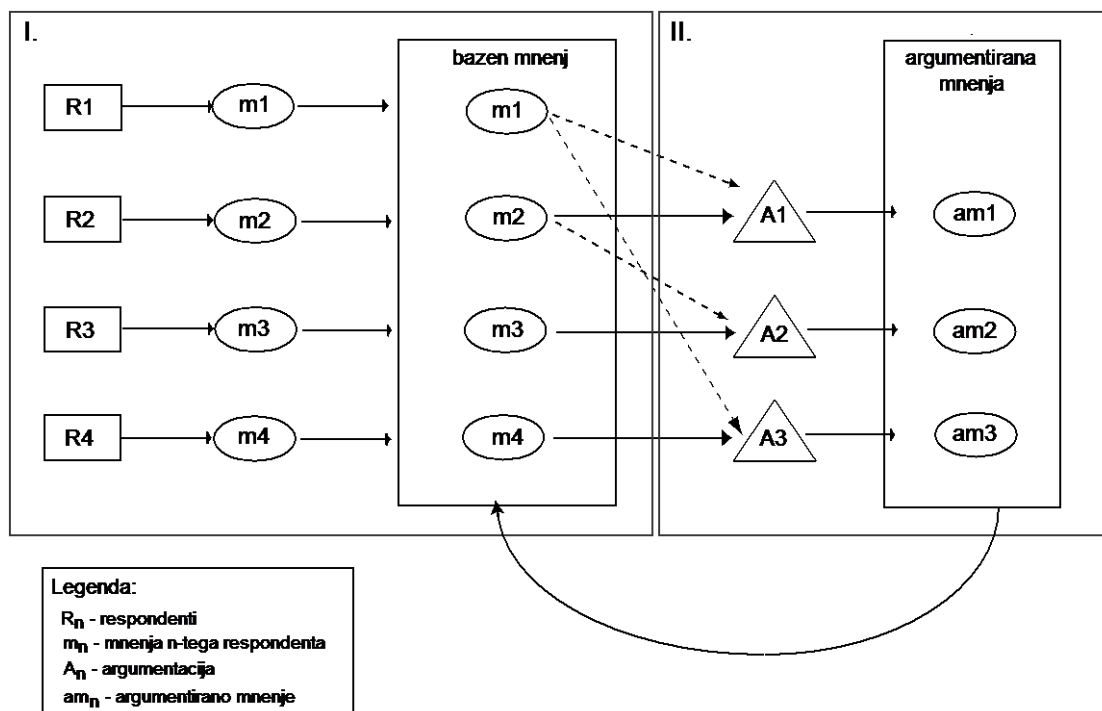
4.2.4 Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov se prične z rekrutacijo ali izbiro primernih oseb v vzorec. Obstaja več načinov izbire oseb v vzorec: na cesti, preko telefona, iz panelov... Kako bo sama izbira potekala, je odvisno od raziskovalnega problema in strukture ciljnih oseb. V primeru, da imamo opravka s problemom odpiranja doma za tujce, bomo izbiro verjetno opravili osebno in sicer izbrali ljudi po gospodinjskih v okolici nove lokacije doma. Demografske značilnosti anketirane osebe, razen starosti, v tem primeru ne bodo igrale posebne vloge. V primeru, da opravljamo raziskavo o novi trendovski

reviji za mlade, bomo izbiro primernih oseb v vzorec opravili na ulici ali na lokacijah, kjer se zbira nadpovprečno število mladih, anketirali pa bomo tiste, ki po mnenju predhodnih raziskav ali po mnenju naročnika ustrezajo ciljni skupini, na primer mladi od 16 do 22 let.

Ko imamo enkrat osebe zbrane, se z njimi opravi poglobljeni intervju (oziroma izbrana osnova tehnika). Medtem ko moderator vodi intervju, si komoderator zapisuje mnenja, ki jih anketiranec posreduje pri ključnih vprašanjih. Komoderator po vsakem opravljenem intervjuju zbere mnenja ključnih vprašanj, jih primerja z dosedanjimi mnenji in nova mnenja doda spisku predhodnih mnenj. Glavna vloga moderatorja je, da pri ključnih vprašanjih trenutnemu anketirancu po tem, ko slednji izrazi svoje mnenje, posreduje eno izmed mnenj, imenujmo jih »drugo mnenje«, pridobljenih s strani predhodnih anketirancev, v premislek in argumentacijo (glej Slika 4.1).

Slika 4.1: Grafična predstavitev poteka metode STSD



Pri tem je pomembno, da je drugo mnenje, ki ga je moderator posredoval anketirancu, nasprotno mnenju anketiranca ali pa vsaj drugačno. Drugo mnenje mora vsebinsko odsevati vidik raziskovalne problematike, drugače za raziskavo ni relevantno.

Z uporabo drugega mnenja želimo:

- (1) osvetliti problematiko z vidika, ki je po možnosti nasprotno mnenju anketiranca;
- (2) spodbuditi argumentacijo, kakršni smo priča pri fokusnih skupinah (akcija – reakcija);
- (3) povečati obseg informacij, pridobljenih s strani posameznika.

Za razliko od fokusne skupine, kjer smo zaradi skupinske dinamike priča izmenjavi mnenj, imamo pri STSD nadzor nad posredovanjem mnenj, kar pomeni, da lahko kontroliramo oziroma različno stimuliramo akcijo – reakcijo, česar pri fokusnih skupinah ne moremo.

Dodatna prednost takšnega (filtriranega) posredovanja mnenj je, da lahko na takšen način izvemo, kaj si anketiranci mislijo o mnenju tretje osebe, recimo naročnika. Anketiranci so namreč nagnjeni k temu, da odgovarjajo tako, kot pričakujejo, da raziskovalec od njih pričakuje. Prav lahko bi se nam zgodilo, da bi anketirancu predstavili mnenje naročnika o neki stvari, ta pa bi samo potrdil to mnenje. S pomočjo STSD skupin, pa lahko to mnenje predstavimo kot mnenje predhodnih anketirancev.

Oglejmo si tak primer. Izdelovalec bonbonov med drugim želi ugotoviti, katera oblika bonbonov je najbolj primerna za blagovno znamko Bonbon – okrogla, trikotna ali kvadratna. Sam se zaradi proizvodnega procesa bolj nagiba k izdelavi klasičnih okroglih bonbonov, ki pa niso toliko tržno zanimivi. Anketa poteka po ustaljeni praksi poglobljenih intervjujev, vse dokler ne pridemo do točke, kjer anketiranca vprašamo za mnenje, kakšne bonbone bi lažje požirali? Ko dobimo odgovor, imamo dve možnosti:

Anketirancu postavimo diametralno nasprotno vprašanje: »Rekli ste, da bi bila najbolj primerna okrogla oblika. Anketiranci pred vami pa so bili mnenja, da okrogla ni najbolj primerna oblika, temveč da je najbolj primerna kvadratna oblika bonbona. Kaj menite vi?«

Anketirancu postavimo vprašanje, katerega vsebina je v skladu z naročnikovimi željami, vendar pa se v tem primeru odgovor anketiranca mora razlikovati od mnenja

naročnika: »Rekli ste, da je najbolj primerna kvadratna oblika bonbonov. Večina anketirancev pa meni, da je to okrogla oblika. Kaj pa menite vi o okrogli obliki?«

Posredno pridobivanje odgovorov, kot v zgornjem primeru, je dobrodošlo, ko se vsebina dotika osebnih vprašanj ali vprašanj o vrednotah. Pri neposrednih vprašanjih naletimo lahko na problem, ko anketiranci posredujejo tako imenovane družbeno zaželene odgovore. O družbeno zaželenem odgovarjanju (ang. *social desirability*) govorimo, ko anketiranci pri anketiranju posredujejo družbeno zaželene odgovore, ki se prilegajo trenutnim družbenim normam, čeprav anketiranec prav zares nima takšnega mnenja (Burton in Hegarty 1999, 191). Ni nujno, da anketiranci odgovarjajo le na podlagi pričakovanja družbe, temveč lahko na anketarja gledajo kot na predstavnika naročnika. V tem primeru anketiranec podaja takšne odgovore, ki bi zadovoljili anketarja – naročnika. Učinek takšnega odgovarjanja lahko poimenujemo model družbene distance (ang. *social distance model*) (Williams v Johnson in drugi 2000, 79).

4.2.5 Analiza podatkov

Analiziranje podatkov, pridobljenih s pomočjo STSD tehnike, je podobno analizi podatkov ostalih kvalitativnih tehnik, sestavljeno iz dveh delov:

- (1) Prvi del je odvisen od izbrane osnovne tehnike. V primeru, da gre za poglobljene intervjuje, se opravi vsebinska analiza in kategorizacija odgovorov v smiselno oblikovane kategorije. To razumemo kot kategorije, katerih vsebina je relevantna za rešitev raziskovalnega cilja. V primeru, da nam kot osnova služi osebni intervju, bo analiza prvega dela klasična kvantitativna analiza.
- (2) Ker je drugi del vedno kvalitativne narave, se navadno s pomočjo vsebinske analize izvede kategorizacija odgovorov v neke smiselne, torej vsebinsko določene kategorije. Lahko pa uporabljamo tudi opisne podatke, na primer za potrebe tekstov v oglasih.

Na drugo mnenje lahko v povezavi s posameznim mnenjem gledamo in ga tudi analiziramo na dva načina (a) kot na dodatno informacijo, ki jo vsebinsko obdelamo skupaj s preostalimi odgovori in mnenji ter v končni fazi kvantificiramo; ali kot na (b)

nasprotno mnenje, kjer nas zanima, ali je anketiranec spremenil svoje mnenje zaradi drugega mnenja, ki mu je bilo predstavljeno kot protiargument.

4.3 Prednosti STSD

Nekaj prednosti STSD je razvidnih iz samega opisa delovanja tehnike. Oglejmo si najprej kakšne so prednosti pred fokusnimi skupinami:

- (1) enostavnejša logistika tako s prostorskega kot tudi časovnega vidika (ni potrebe po usklajevanju udeležencev);
- (2) vsebinska prednost – ker gre pogovor iz oči v oči, so lahko teme tudi bolj intimne oziroma zaupne narave;
- (3) z vidika metode – skupinske diskusije se pogosto izberejo zaradi skupinske dinamike, ki naj bi stimulirala večjo količino podatkov in informacij. Lahko pa ravno skupinska dinamika, zaradi nepravilnega vodenja ali dominantnega člana, deluje nasprotno. STSD za razliko od individualnih skupin lahko stimulira skupinsko dinamiko, vendar pa, ker gre za pogovor s posameznim anketirancem, ni problema dominantne osebe, imamo pa tudi večji nadzor nad informacijami, ki se s pomočjo simulirane skupinske dinamike prenašajo od anketiranca do anketiranca, nekaj kar pri fokusnih skupinah le s težavo naredimo;
- (4) možni so večji vzorci.

Ker navadno STSD temelji na poglobljenih intervjujih, lahko najdemo prednost le pri metodološkem vidiku STSD tehnike. Medtem ko pri individualnih intervjujih zbiramo podatke le in zgolj od posameznika, v primeru STSD mnenjem posameznika dodajamo še mnenja predhodnih anketirancev. S tega vidika so individualni intervjuji nekoliko enostavnejši za izvajanje, saj ni potreben popoln vpogled v mnenja dosedanjih anketirancev. Da bi bila STSD učinkovita, je potreben skrben nadzor nad zbranimi mnenji (vloga komoderatorja), ki se jih razvrsti po primernosti, izberemo pa le tista, ki so pomembna za reševanje raziskovalnega problema.

4.4 Slabosti STSD

Kot vsaka metoda tudi STSD ni brez slabosti:

- (1) gre v prvi vrsti za kvalitativno metodo. Srečujemo se s podobnimi omejitvami, čeravno jih je manj, kot jih imajo ostale kvalitativne metode: pogosto zapleteni načini kvantifikacije, vsaka aplikacija tehnike je nekaj posebnega, veljavnost rezultatov, posplošljivost na populacijo;
- (2) za rešitev problema včasih le potrebujemo pravo skupinsko metodo, kjer se iz oči v oči gledajo in opazujejo anketiranci. V takšnem primeru tudi STSD metoda s svojim prenašanjem mnenj ne more nadomestiti osebnega kontakta med skupino anketirancev in dejansko skupinsko dinamiko.

Kljub temu da tehnika zahteva manj logističnega napora, kot recimo fokusne skupine, pa je podobno kot poglobljeni intervjuji časovno potratna, saj v enakem času, kot je potreben za izvedbo posamezne fokusne skupine (neupoštevajoč izbiro udeležencev v vzorec), naredimo le polovico intervjujev s STSD.

5 ZAKLJUČEK

Kvalitativni pristopi so v zadnjih letih neupravičeno uvrščeni med zapostavljene raziskovalne tehnike. Potreba po merljivosti kot kriteriju objektivne znanosti je z razvojem računalnikov še poglobila prepad med obema raziskovalnima pristopoma. Vendar pa za razumevanje (modernega) človeka več ne zadostuje le številski opis njegovih mnenj; želimo vedeti tudi, kaj čuti, okusi, kaj mu je všeč, kaj mu ni. Zaradi tega lahko v zadnjem času sledimo vedno večjemu povpraševanju po kvalitativnem raziskovanju, še posebno pri mednarodnih raziskovalnih projektih, kjer je potrebno kvalitativne instrumente prilagajati kulturi in vrednotnemu sistemu prebivalcev posamezne države.

STSD je nov pristop, ki temelji na individualni metodi, simulira skupinsko dinamiko fokusne skupine in uporablja idejo NGT skupine. Metoda je bila praktično preizkušena na številnih raziskovalnih projektih, kjer zaradi vsebine raziskave ni bila primerna ne individualna (zaradi potrebe po večji količini podatkov) in ne skupinska tehnika (potreba po velikih vzorcih), kjer je naročnik za potrebe poslovnega odločanja želel poleg vsebinskih podatkov tudi bolj oprijemljive, številske rezultate. Nova metoda zapolnjuje vrzel med individualnimi in skupinskimi tehnikami ter med kvalitativnimi in kvantitativnimi pristopi.

Vsekakor pa razvoj metode na tej točki še ni zaključen. Zaradi odprtosti (temelji lahko na intervjujih, kvalitativnih pristopih) omogoča vključevanje v druge metode zbiranja podatkov. Zaradi tega tudi ne bi smelo biti problematično metodo preizkusiti v primeru internetnih raziskav. Verjetno pa bi bilo potrebno prej razviti programsko opremo, ki bo znala posredovati pomembne informacije kot drugo mnenje anketirancem v argumentacijo. Prvi takšni sistemi, ne v tem kontekstu, so že na voljo, imenujejo pa se sistemi za izkopavanje podatkov iz besedilnih podatkov (ang. *text mining*).

6 LITERATURA

1. Boeree, George. 1998. *Qualitative methods Workbook*. Dostopno prek: <http://www.ship.edu/~cgboeree/qualmethone.html> (26. marec 2005).
2. Burton, Brian K. in Harvey W. Hegarty. 1999. Some determinants of student corporate social responsibility orientation. *Busines and Society* 38 (2): 188–205.
3. CATI d.o.o. 2002. *Poročilo analize vladnih spletnih strani*. Ljubljana: interno gradivo.
4. Environics Research Group. 2000. *Young Canadians in a wired world. Parents and youth focus groups in Toronto and Montreal*. Dostopno prek: [https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/05380report.pdf/\\$FILE/05380report.pdf](https://www.ic.gc.ca/eic/site/smt-gst.nsf/vwapj/05380report.pdf/$FILE/05380report.pdf) (17. julij 2001).
5. Ferligoj, Anuška, Karmen Leskošek in Tina Kogovšek. 1995. *Zanesljivost in veljavnost merjenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
6. Greenbaum, Tom. 1996. *A Moderator's View Of Focus Group Videoconferencing*. Dostopno prek: <http://www.groupsplus.com/pages/videocon.htm> (4. april 2000).
7. Johnson, P. Timothy, Michael Fendrich, Chitra Shaligram, Anthony Garchy in Samuel Gillespie. 2000. An evaluation of the effect of interviewer characteristics in an RDD telephone survey of drug use. *Journal of Drug Issues* 30 (1): 77–101.
8. Jones, Ian. 1997. *Mixing qualitative and quantitative methods in sports fan research*. Dostopno prek: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR3-4/jones.html> (26. marec 2005).
9. Jones, Jeremy in Duncan Hunter. 1995. Qualitative Research: Consensus methods for medical and health services research. *British Medical Journal* (311): 376–380.
10. Kirk, Jerome in Marc L. Miller. 1986. *Reliability and Validity in Qualitative Research*. Newbury Park: Sage.
11. Kirn, Andrej. 1998. *Zapiski iz predavanj Sociologija znanosti*. Ljubljana: interno gradivo.

12. Kogovšek, Tina. 1998. *Kvaliteta podatkov v kvalitativnem raziskovanju*. Magistrsko delo. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
13. Merton, Robert K., Marjorie Fiske in Patricia L. Kendall. 1956. *The Focused Interview: A Manual of Problems and Procedures*. Glencoe: The Free Press.
14. Moore, Carl M. 1987. *Group Techniques for Idea Building. Applied Social Research Methods*. London: Sage.
15. Neuman, Lawrence, W. 1994. *Social research methods : qualitative and quantitative approaches*. Boston: Allyn and Bacon.
16. Schwartz, Howard in Jerry Jacobs. 1979. *Qualitative Sociology. A Method to the Madness*. New York: The Free Press.
17. Silverman, David. 1993. *Interpreting Qualitative Data. Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. London: Sage.
18. Symon, Gillian in Catherine Cassell. 1998. *Qualitative Methods and Analysis in Organizational Research. A Practical Guide*. London: Sage.