

**MASARYKOVA UNIVERZITA  
FAKULTA SOCIÁLNÍCH STUDIÍ**

**Institut výzkumu dětí, mládeže a rodiny**



**Specifika kvalitativního sběru dat online  
ZUR434 – Přednáška č. 10**

**prof. PhDr. David Šmahel, Ph.D.**

# Typy výzkumů – offline i online

- Kvalitativní (online) - rozhovor, focus skupiny, etnografický výzkum
- Kvantitativní
- Obsahová analýza
- „Pozorování“
- Metaanalýzy
- „Technické“ metody
- Smíšené metody...

K čemu kvalitativní výzkum?

A k čemu online?

→ Jak vypadá dobrá výzkumná otázka?

## Otázky reprezentativity

- Obecně na internetu nízká reprezentativita vzhledem k obecné populaci (viz prezentace o kvantitativním sběru dat online)
- Kvalitativní online výzkum: nevadí, ale záleží na populaci!
- Populace závisí na výzkumné otázce
- Online kvalitativní výzkum se doporučuje pro výzkum specifických populací (nejlépe online) (Coomber, 1997)
- Výzkum skupin, které je obtížné kontaktovat offline (uzavřené, či nebezpečné oblasti, či specifické skupiny)
- Např. handicapovaný různých typů, nemocnice a vězení, válečné zóny, lidé s problémy komunikovat offline (Mann & Stewart, 2000)

# Interview:

- o jedna ze základních technik empirického výzkum
- o zprostředkovaný a vysoce interaktivní způsob získávání dat
- o využívané především v kvalitativním typu výzkumu
- o Online: komunikace přes internet má svá specifika!

# Kontextové modality

## (Vybíral 2005)

- čas – kdy a jak dlouho komunikujeme, kolik času máme
- prostor a prostorové uspořádání – kde se komunikace uskutečňuje
- význam přikládáný komunikaci každým z účastníků
- přítomnost emocí
- vztahové proměnné (dominance, submisivita, rivalita atp.)
- vztahový (systémový) rámec – zavedený systém komunikace, svoji roli hraje očekávání, sebepojetí a sebehodnocení účastníků atd. Např. přítomnost nebo nepřítomnost toho, o němž se mluví
- existence kontinuity – čeho je komunikace součástí, jaká je návaznost komunikace

# Časový rámec

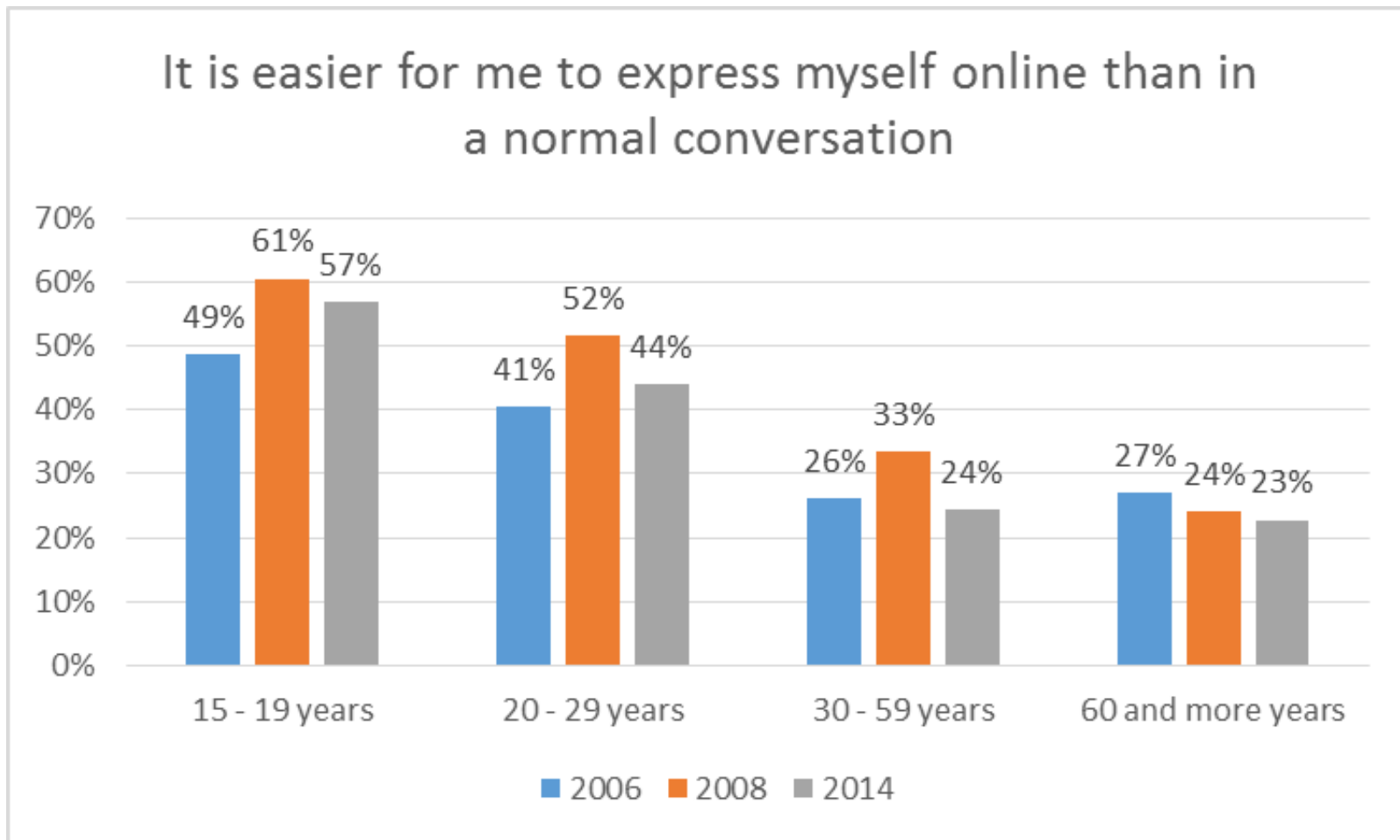
- Typ komunikace – synchronní x asynchronní atd.
- 2 protichůdné pohledy:
- Více času - *„Na internetu bych třeba měla i čas na rozmyšlenou, neříkám, že teď nemám, ale asi bych nad tím více přemýšlela. Třeba až odtud odejdu, tak si řeknu že jsem to tady mohla podat jinak.“*
  - Lepší schopnost formulovat, vyjádřit se
- Méně času *„V realitě si to můžu třeba trošku v hlavě zesumírovat, třeba můžu být chvíli ticho... Tam je ale ta rychlost, tam musím reagovat bezprostředně.“*
  - Omezená slovní zásoba
- Tolerance delší latence
- 1 hodina offline ~ 3-4 hodiny rozhovoru online

# Časový rámec – trocha statistiky

- 62 % adolescentů souhlasí „Na internetu se často baví s více různými lidmi zároveň“
- 50 % adolescentů souhlasí: „Na internetu si často zároveň povídám o úplně odlišných tématech s více lidmi najednou.“
- „Vyjadřovat se na internetu je snazší než v běžném hovoru“ – souhlasí 32 % populace (WIP)



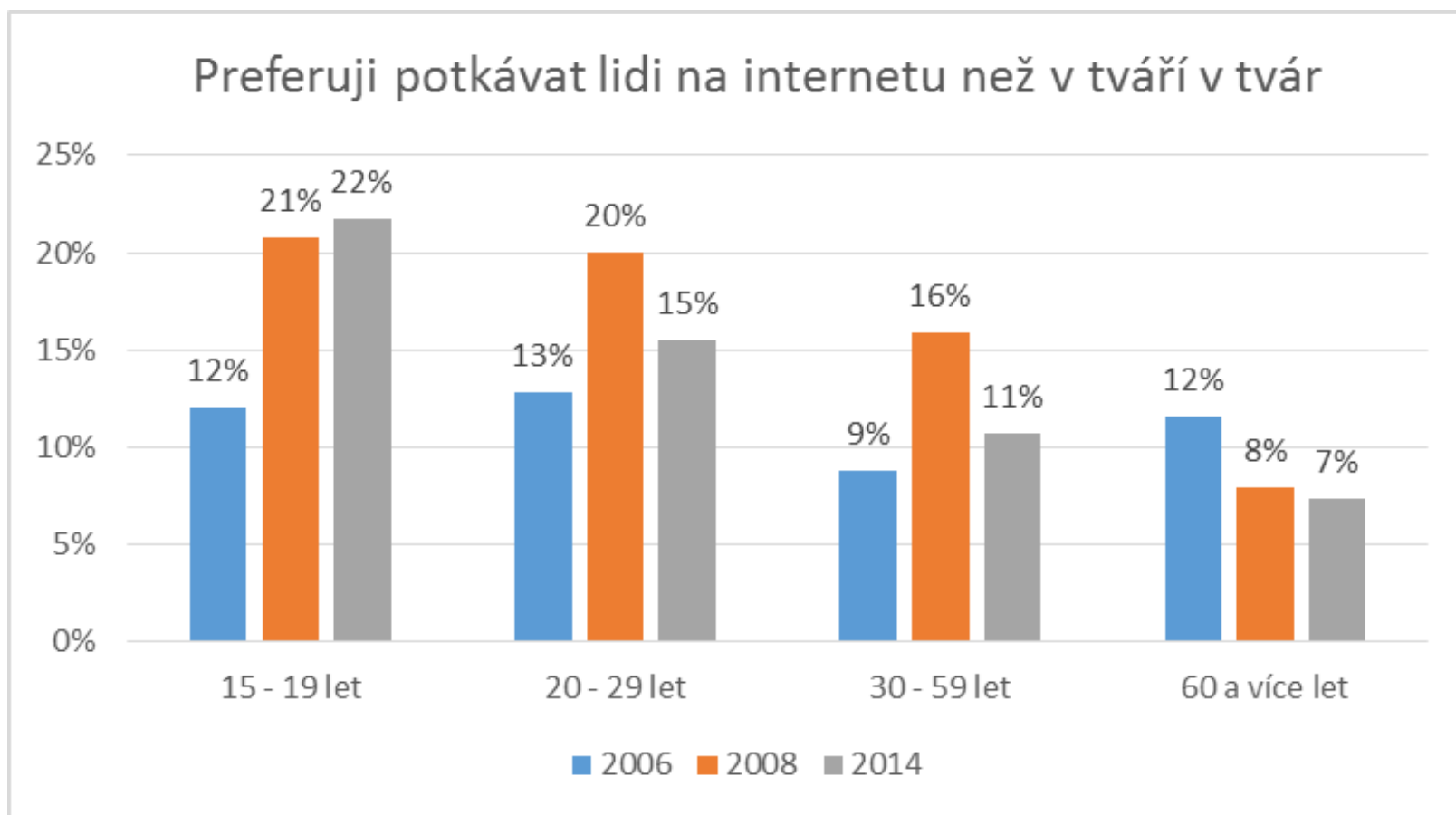
# Někteří uživatelé internetu také tvrdí, že se online lépe vyjádří



# Prostor a prostorové uspořádání

- Sdíleným prostorem je typicky monitor
- Absence neverbálního – dalekosáhlé důsledky
- *„Nevyplyne to tak, jak když komunikuješ z očí do očí. Z očí do očí člověka líp poznáš, z osoby něco vyzařuje ale z textu na Inetu ne.“*
  - Princip projekce
- Výhoda nebo nevýhoda?
- Multiplicita komunikace (viz dále)

# Preferujú niektorí ľudia online komunikaci?



(Zdroj dat: World Internet Project; Šmahel, 2015 – konferencie Virtuálna generácia, listopad 2015, Bratislava)

# Modalita významu

- Změněný význam komunikace? (respondenti uvádí jen málo)
- *„Komunikace tu je těžší, máš jenom slova, někdy nevíš jak jsou myšlena, protože při normální komunikace ti napomáhá intonace, mimika obličeje nebo ruce. To tady na netu nemáš. Je to nejasnost co mi tu vadí. I když smajlíci to trochu vyrovnávají ... dost tu komunikace ujasňují“*
- Emotikony a otázka jejich „čtení“
- *„;-D:-):- { }:-P:'-(O-):-<:-@:-|:\*):-/:-(-;-):-O8-):- ... každý smajlík je jiný, každý znamená něco úplně jiného“*
- Tolerance delší latence
- Princip projekce (komunikující dokládají slovům vlastní význam)

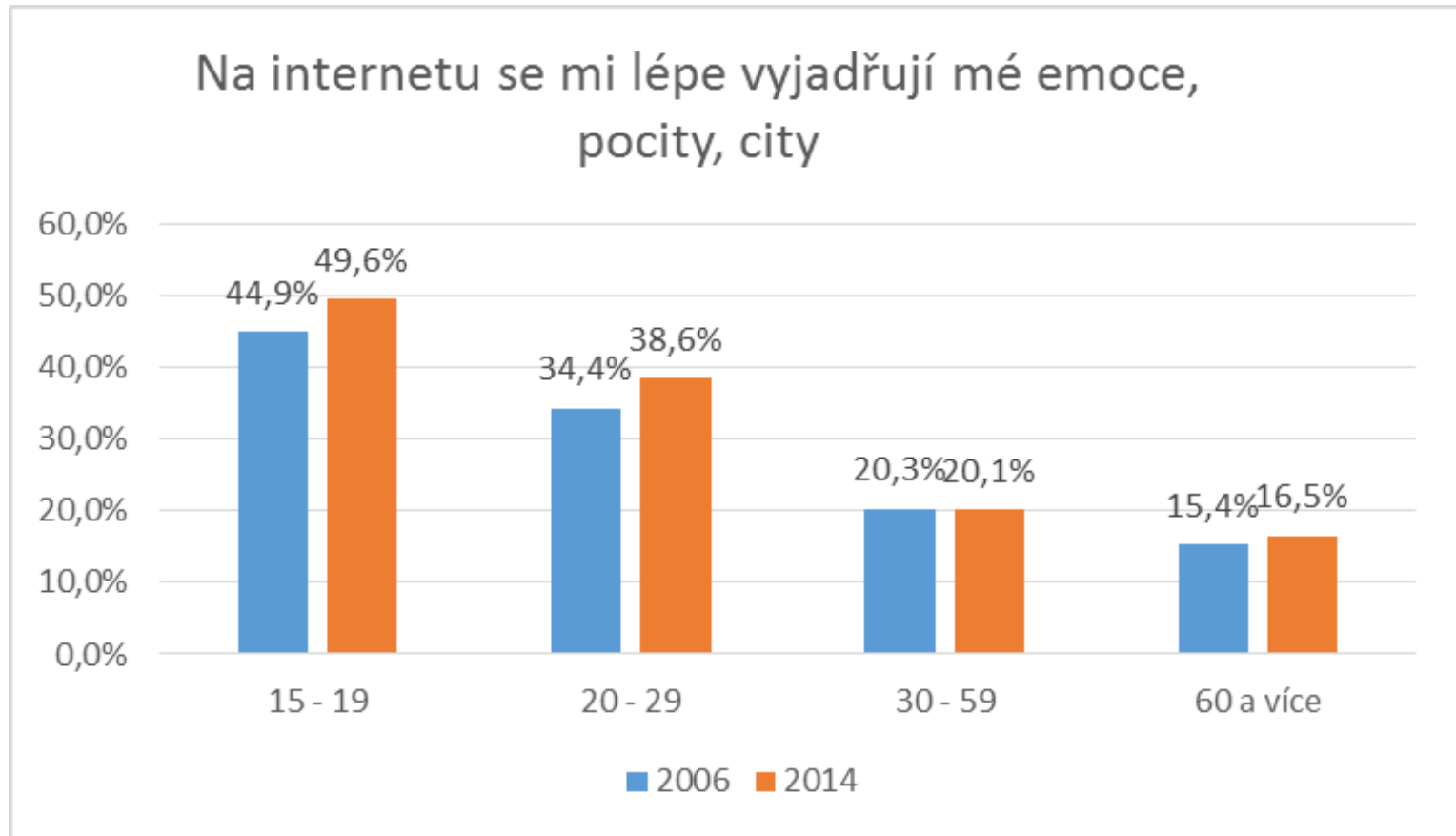
# Modalita významu – trocha statistiky

- „Na internetu mi velmi chybí neverbální komunikace (jak se kdo tváří, tón hlasu, pohled)“ – souhlasí 58% populace
- Více chybí ženám než mužům (62% ku 55%)
- Nejmladším chybí nejméně (12-15 let 45%)

# Přítomnost emocí

- Velmi závislé na typu a percepci virtuálního prostředí
- 2 protichůdné pohledy:
- *„Protože v životě si kolem sebe stavím zed', mám srdíčko schované, aby se mu neublížilo. Když jsem tu, nechávám všechno stranou a tedy víc zranitelná, otevřenější a víc přístupna emocím“*
- *„Je to prostě text, napíšeš text, odešleš, nic víc. Jasně, že do toho dáš i ty pocity, ale míň. Z očí do očí je to jiný, jsi nervózní, trošku ve stresu, je to těžší.“* *„Lepší je to v reálu – internet je jenom pro ty, co se bojí vyjít přes den ven, tak raději sedí u počítače“*

# Přítomnost emocí



# Vztahové proměnné

- Vyšší symetričnost a komplementarita vztahů (?)
- Dominance, autorita, věk atd. hrají menší roli
- *„... nemusíš se bát mluvit z toho důvodu že by tě někdo přerval. Prostě tě nikdo nepřerve.“*
- *„Na internetu mi vyhovuje bezprostřednost, můžu říct co chci a nikomu bych neměla ublížit, pokud mě nezná. Taková otevřenost. Tam v podstatě můžu co chci, a nikdo mi za to nemůže nic udělat.“*
- Metodologicky: ve výzkumu v rozhovorech potlačena role odborníka a autority



# Vztahový rámec

- Virtuální prostředí pozměňuje vztahový rámec
- Komunikace je více fragmentovaná
- Stojí oproti offline více sama o sobě (bez kontextu)
- *„Jak v reálu člověka odhaluje oblečení, tak na tom internetu je to podle zájmů. Podle zájmů si utvořím osobnostní schéma toho člověka, co on je zač ... Nějaký formy komunikace vytváří jakýsi virtuální oblečení toho člověka.“*

# Existence kontinuity rozhovoru

- Souvislost s časovým rámcem
- Větší fragmentace, nižší kontinuita
- Nižší držení se „linie rozhovoru“ (odbočky od tématu)
- Souvislost s délkou rozhovoru
- Online rozhovory, i když předem domluvené, mohou často skončit uprostřed hovoru! – je třeba plánovat víc rozhovorů

# Multiplicita komunikace

- Souběžná synchronní online komunikace s více lidmi na více témat
- *„Dobří netisti zvládají tak 5 lidí. A to ještě tak, že jednoho mají v jednom okně, druhého v druhém okně a tři na icq. Takže to je taky jiný, jako bys seděl zároveň ve třech hospodách. Ve třech různých hospodách.“*
- **Motivace ?** *„... možná, že ti to dohromady dá větší efekt, než kdybys seděl jenom na jednom místě. Né efekt toho kdybys seděl na třech místech, ale trošku větší než kdybys seděl na jednom místě.“*
- *„Ten pocit je supr, jenom musím furt psát ... převládá pocit, že nestíhám.“*
- *„Je to opojný, cítíš se prostě skvěle ... seš středem pozornosti ... to je stav kdy ti většina/všichni píšou až to nezvládáš.“*

**Ty jsi nedostala  
můj e-mail?**



## Raport mezi výzkumníkem a respondentem/y:

- o Offline – zásadní součást procesu kvalitativního výzkumu
- o Jak na raport online?
- o -> velmi závisí na kontextu situace a motivaci respondentů
- o Kivit (2005) doporučuje techniku sdílení osobních informací (sporné)
- o Technika „zrcadlení“ – ukázání podobnosti mezi výzkumníkem a zkoumanou osobou
- o Představení detailů o výzkumníkovi prostřednictvím internetu (jeho profil, případně využití avatarů)

# Typy interview:

Podle standardizace:

- o standardizované interview (= survey)
- o polostrukturované
- o nestrukturované interview

## Podle počtu účastníků:

- o vedené s 1 účastníkem
- o skupinový rozhovor (= focus group)

## Podle synchronicity:

- o asynchronní (e-mail...)
- o v reálném čase (chat, Skype, icq...)
- o telefonicky
- o s využitím online kamery

**Table 15.1 A comparison of the characteristics of offline and online interviews**

	<i>Asynchronous online interview</i>	<i>Synchronous online interview</i>	<i>Onsite face-to- face interview</i>	<i>Telephone interview</i>	<i>VOI interview</i>
<b>Venue</b>	E-mail and discussion board	Chatroom or conferencing site	Onsite venue	Telephone provider	VOI provider
<b>Temporal restrictions</b>	Non-real time	Real time	Real time	Real time	Real time
<b>Limitations</b>	No time constraints	Constrained by time	Constrained by time	Constrained by time	Constrained by time
<b>Software requirements</b>	Simple, familiar	More complex	n/a	n/a	More complex
<b>Technical ability</b>	Low	Medium	n/a	n/a	Medium
<b>Speed of response</b>	Time to reflect included	Spontaneous	Spontaneous	Spontaneous	Spontaneous
<b>Format of response</b>	Written	Written	Oral and non-visual clues	Oral	Oral and potential for visual clues
<b>Disadvantages</b>	Easy to ignore or delete	Technical issues	Cost	Technical issues	Technical issues
<b>Transcription</b>	Generated automatically	Generated automatically	Not generated	Not generated	Not generated
<b>Cost</b>	Low cost	Low cost	Higher cost	Higher cost	Low cost

O'Connor, H., Madge, D., Shaw, R., Wellens, J. (2008).



# Výhody interview on-line:

- o překonání geografických vzdáleností
- o zachování anonymity -> větší
- o otevřenost respondentů
- o přístup ke specifickým (koncentrace kolem diskusních fór...)
- o komfort účastníků interview
- o minimalizace chyb a zkreslení způsobených tazatelem
- o redukce nákladů – k dispozici kompletní záznam celé interakce

# Nevýhody interview on-line:

- o ztráta některých informací ...odosobnění
- o – neverbální komunikace (emoce, rychlost tempo řeči, oční kontakt..), demografické charakteristiky, prostor na reflexi je různý
- o omezení flexibility, šíře a hloubky rozhovoru
- o omezeno plné porozumění a empatie
- o omezená dynamika
- o obtížnější směřování komunikace
- o nároky na tazatele
- o soustředěnost respondenta? autentičnost dat?

# On-line Focus groups

## **Výhody:**

- On-line skupiny mají přirozený setting (za určitých podmínek a pro některé ...)
- Diverzita skupiny
- Zúčastnění rozumí využívané technologii
- Více času než v face – to –face focus groups (jak kdy ...)

# On-line Focus groups

## **Nevýhody:**

- Skupinový bias způsobený členstvím v konkrétní skupině
- Možné problémy s ošetřením etických aspektů
- Problémy spojené se zajištěním soukromí
- Informování souhlas – autorství účastníků
- Problémy se stálostí vzorky
- Absence neverbální komunikace (body language)
- Možné problémy se sledováním diskuze na emaily například

# Etnografický výzkum online

## **Výhody:**

- Dobrý přístup k respondentům
- Přístup k respondentům 24 hodin 7 dní v týdnu skrz všemi státy
- Tázající se a setting nemá tak velký dopad na data jako ve face-to-face rozhovorech

# Etnografický výzkum online

## **Nevýhody:**

- Těžké stanovení kritérií pro populaci
- Rychlo se měnící prostředí
- Náročné navázání na rozhovor, když se respondent odhlásí
- Problémy s demografickými údaji

# Ukázka realizace online kvalitativního výzkumu