

1 Úvod do kvalitativního výzkumu v informační vědě a knihovnictví

Kvalitativní výzkumy v informační vědě a knihovnictví

Kvalitativní výzkum se do oblasti informační vědy a knihovnictví dostává postupně - v 80. letech se jednalo o velmi okrajovou záležitost, kdy pouze jeden až dva publikované výzkumy ze sta byly provedeny s kvalitativní metodologií (Järvalin & Vakkari 1993, Melon 1990). Už v 90. letech se ale situace velmi rychle změnila (Fidel, 1993) a dnes jsou kvalitativní metody nedílnou součástí výzkumu v informační vědě a knihovnictví.

Podívejme se na dva příklady užití kvalitativního výzkumu v našem oboru.

1. Constance Mellon a teorie úzkosti z knihovny

V roce 1986 pojmenovala Constance Mellon fenomén, o kterém se do té doby v knihovnách pouze tušilo, že pravděpodobně existuje - fenomén úzkosti z knihovny. Spousta knihovníků si do té doby všimla obtíží, které mohou mít zejména začínající studenti, kteří se poprvé dostávají do knihovny.

*Článek v časopise *College & Research Libraries*, kde Mellon za pomoci zakotvené teorie odhalila doposud jen tušený jev, v mnohých knihovnách velmi zarezonoval a uvádí se, že právě tento článek pomohl změnit pohled oboru na kvalitativní výzkum. Mellon dva roky studovala dokumenty týkající se knihoven, především studentské práce a eseje na téma knihovny. Všimla si, že více než tři čtvrtiny studentů vyjadřuje ve spojitosti s knihovnami obavy a strach - studenti psali o tom, že jejich vlastní dovednosti ve využívání knihoven jsou oproti ostatním nižší, že se snží tyto své pocity skrývat a že mají problém se v knihovně zeptat. Jejím závěrem bylo, že studenti mohou mít takovou úzkost z použití služeb knihovny, která jim prakticky znemožňuje řešit jejich problémy efektivně.*

Teorie úzkosti z knihoven měla v oboru velmi velký ohlas, včetně toho, že v roce 1993 vznikla standardizovaná škála pro měření úzkosti z knihoven (Bostick 1993)

Odkaz na zdroj pro více informací: Mellon (1986)

2. Elfreda Chatman a studium informačně chudých

Jednou z nejvýznamnějších představitelk kvalitativního zoumání v oboru je bezesporu Elfreda Chatman, která se systematicky věnovala informačnímu chování různých, často vyloučených sociálních skupin. V 80. letech začala se studiem údržbářů pracujících na univerzitách a zjišťovala, čím je charakteristické jejich informační chování. Využívala především dvě metody: pozorování a hloubkové rozhovory. I tento výzkum probíhal dlouhodobě - Chatman studovala celkem 52 pracovníků po dobu dvou let, aby poté vydala článek "The information world of low-skilled workers" (1987) a "Alienation theory: application of a conceptual framework to a study of information among janitors" (1990). Další skupinou, na kterou se Elfreda Chatman zaměřila, byly ženy v důchodovém věku a jejich informační svět. Její zúčastněné pozorování v tomto případě trvalo 3 roky a zahrnovalo rozhovory a

pozorování 55 žen. Ve svých studiích si Chatman všímala různých strategií vyrovnávání se s nedostatkem informací a formulovala několik tvrzení, které se týkají chování informačně chudých:

- Lidé označení za informačně chudé často vnímají svou situaci jako jedinou možnou.
- Informační chudoba je spojena s rozdělením společnosti do tříd.
- Informační chudoba je determinována sebeochraňujícím chováním, které se používá jako reakce na společenské normy.
- Jako ochraňující mechanismy se využívají zatajování a klamání.
- K rozhodnutí riskovat a prozradit své pravé problémy často vůbec nedojde z přesvědčení, že negativní následky převýší výhody.
- Nové znalosti si do informačního světa chudých lidí nachází cestu selektivně a o tom, zda se do tohoto světa dostanou, rozhoduje relevance dané informace pro každodenní problémy a starosti.

Poznámka:

Teorie Elfredy Chatman se označují za **teorie středního dosahu**.

Teorie středního dosahu jsou metodologické koncepty, které se využívají v sociálních vědách, především sociologii a psychologii. Kladou si za cíl přemostit stav a vysvětlit obecnější jevy ve společnosti - ne však natolik všeobecné jako obecné sociologické teorie. Teorie středního dosahu vychází z každodenního výzkumu a z pozorování lidského chování a měla by být podložená a ověřitelná.

Odkaz pro více informací: Thompson (2009)

Co je to kvalitativní výzkum?

Beletrie psané pod přísahou

“MacDonald (cit. podle Bridges, 2003) kdysi prohlásil, že kvalitativní výzkum je beletrie psaná pod přísahou. Neexistuje důležitější epistemologická otázka, než Co je tato přísaha? K čemu jsme jako badatelé zavázáni a proč?” (Švaříček, Šeďová 2007).

Proces hledání porozumění

„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách.“ (Creswell)

Proces zkoumání

“Kvalitativní přístup je proces zkoumání jevů a problémů v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu.” (Švaříček, Šeďová 2007)

Z nabízených definic je jasné, že kvalitativní výzkum se svou povahou liší od výzkumu kvantitativního. Základní rozdíly a hlavní charakteristiky by se daly shrnout do několika bodů (volně podle Creswella (Creswell 2009):

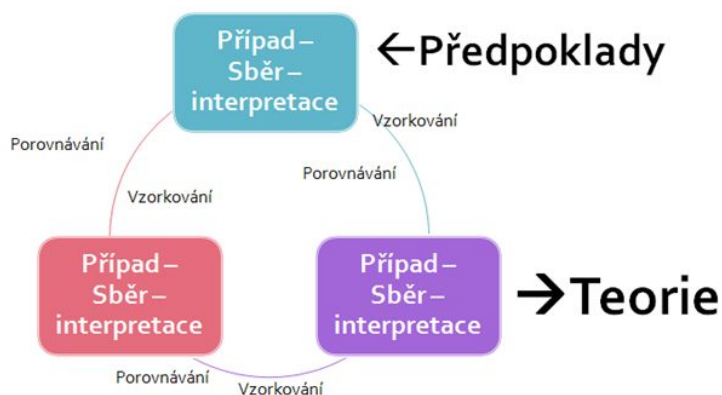
- **Výzkum probíhá v přirozeném prostředí.** Výzkumníci zkoumají lidi v prostředí, ve kterém informanti zažívají zkoumané problémy/jevy. Interakce v přirozeném prostředí probíhají většinou tvář v tvář, participaci nejsou přenášeni nikam do laboratoře, prostředníkem mezi výzkumníkem a participantem není ani žádný nástroj (např. dotazník).
- **Hlavním výzkumným nástrojem je sám výzkumník.** Výzkumníci sbírají data o chování participantů prostřednictvím pozorování chování, studium dokumentů, hloubkové rozhovory. Mohou postupovat na základě určitého předem připraveného protokolu, ale jsou to výzkumníci, kdo řídí výzkum, nikoliv protokol.
- **Více zdrojů dat.** Kvalitativní výzkumníci využívají kombinace metod (studium dokumentů, rozhovory, pozorování...). Data jsou vyhodnocována napříč metodami, tvoří se kategorie.
- **Induktivní logika výzkumu.** Kvalitativní výzkumníci tvoří kategorie a kódy „zdola nahoru“ – organizováním a kategorizováním pozorovaných jevů (kategorie nejsou předem dány, ale vyplývají ze zjištění výzkumníků).
- **Významy určují účastníci výzkumu.** Výzkumníkovi jde o to pochopit, jaké výzkumy věcem a jevům přiřadí účastníci výzkumu, nikoliv o přiřazení „objektivních“ významů či významů, které najde výzkumník v literatuře.
- **Plán výzkumu se vyvíjí v průběhu zkoumání.** Na rozdíl od kvantitativního šetření, v kvalitativním výzkumu není plán sběru a analýzy dat předem znám. Rozhodnutí o metodách sběru dat, počtu participantů atd. se může změnit v průběhu výzkumu ve chvíli, kdy narazíme na nové informace.
- **Role teorie.** Creswell zmiňuje „teoretické brýle“, kterými se výzkumníci dívají na realitu. Teorie nás vede k tomu, co pozorovat (např. genderové, kulturní či třídní rozdíly).
- **Výzkum je interpretativní.** Spíše než o analýze dat hovoříme v kvalitativním výzkumu o interpretaci – interpretaci významů vytvářejí jak účastníci výzkumu, tak výzkumníci i čtenáři výzkumné zprávy. Všichni do svých interpretací vnášejí svůj pohled založený na „backgroundu“ – kultuře, osobní historii atd.
- **Holistický přístup.** V kvalitativním výzkumu jde o vytvoření komplexního obrazu studovaného problému. Jde se do hloubky, problém je zkoumán z mnoha perspektiv.

Připomeňme si schéma kvantitativního výzkumu a podívejme se na schéma výzkumu kvalitativního: Je vidět, že se od sebe významně liší.

Schéma kvantitativního výzkumu:



Schéma kvalitativního výzkumu:



V procesu kvalitativního zkoumání je důraz kladen na **analýzu**, transformaci, opětovné čtení, **syntézu** a interpretaci. Tyto procesy ale probíhají zároveň a cyklicky, nikoliv lineárně.

Slovníček: Jaký je rozdíl mezi analýzou a syntézou?

Analýza = spočívá v rozdělení celku na jednotlivé komponenty a zkoumání toho, jak tyto komponenty fungují jako relativně samostatné prvky a jaké jsou mezi nimi vztahy. (Hendl) Každá analýza se vyznačuje určitým stupněm explorační. Provádíme při ní průzkumné a objevující aktivity.

Syntéza = složení částí do celku a popis hlavních organizačních principů, jimiž se tento celek řídí v závislosti na jeho částech.

Připomeňme si ještě dva pojmy, které jsou spojené s kvalitativním a kvantitativním výzkumem:

Indukce = Logický proces vyvozování zákonitostí, pravidel a teorií z jednotlivých jevů (např. z pozorování, z výsledků experimentů apod.) Postupujeme od jedinečného k obecnému, od

konkrétního k abstraktnímu. Z pravidelností zkoumaných událostí odvozujeme obecné pravidlo o určité pravidelnosti platné pro další události na jiném místě nebo v jiném čase. Indukce je charakteristický způsob usuzování pro kvalitativní metodologii.

Dedukce = Logický proces odvozování závěrů z teorie, tedy od obecného k jedinečnému. Deduktivní cestou jsou odvozovány hypotézy z teorie. Tento postup je charakteristický pro kvantitativní výzkum.

Kdy zvolit kvalitativní a kdy kvantitativní výzkum?

Kvalitativní výzkum je mimořádně vhodný tehdy, když:

- vstupujeme do nového terénu - pokud máme nové téma, nedokážeme identifikovat proměnné a způsob jejich měření,
- pokud chceme usilovat o podrobnější pochopení zkoumaného jevu,
- pokud naše hlavní výzkumná otázka začíná slovem PROČ,
- nemáme-li ambice své závěry zobecňovat na populaci,
- pokud chceme studovat aktéry v přirozeném prostředí.

Kvantitativní výzkum naopak volíme, když:

- chceme ověřit hypotézy, které jsme vyvodili z teorie,
- chceme závěry zobecňovat na populaci,
- naše otázky začínají slovem KOLIK, JAK.

Není výzkum jako výzkum: druhy kvalitativního výzkumu

Různí autoři hovoří o různých strategiích, které se uplatňují v kvalitativním výzkumu. Klasické dělení, které vytvořil Tesch (1990), hovoří o několika desítkách druhů kvalitativních výzkumů:

akční výzkum, etnografickou obsahovou analýzu, interpretativní interakcionalismus, případové studie, klinický výzkum, etnografii, kognitivní antropologii, etnografii, orální historii, obsahovou analýzu, panelový výzkum, konverzační analýzu, participativní výzkum, heuristický výzkum, transformativní výzkum, diskurzivní analýzu, hermenetiku, zakotvenou teorii, fenomenologii, studium a další. O mnohých uslyšíme více v dalších částech kurzu.

Hrubší dělení Creswella (2007) zmiňuje pět základních přístupů ke kvalitativnímu výzkumu:

1. **narativní přístup,**
 2. **fenomenologii,**
 3. **etnografický přístup,**
 4. **případové studie,**
 5. **zakotvenou teorii.**
- **Narativní přístup** využívá strategii převyprávění příběhů účastníků výzkumu prostřednictvím strukturálních nástrojů.
 - **Fenomenologický přístup** zkoumá zkušenost konkrétního člověka z jeho perspektivy a zároveň si uvědomuje, že v tomto porozumění hraje ústřední roli také výzkumníkova zkušenost a jeho pohled na svět, stejně jako interakce mezi ním a participantem (tzv. hermeneutický kruh)
 - **Případové studie a etnografické výzkumy** využívají detailní popisy, které poté analyzují
 - **Zakotvená teorie** je pravděpodobně a nejnáměnjší nejpoužívanější způsob kvalitativního výzkumu. Jejím hlavním cílem je vybudovat teorii vysvětlující zkmaný jev. ZT postupuje v několika krocích: otevřené kódování, axiální kódování, selektivní kódování. Zakotvená teorie pracuje se třemi úrovněmi: datovými úryvky, které kóduje a kódy poté slučuje do kategorií.

Odkaz na více informací: [Řiháček a kol. \(2013\)](#)

Gubrium a Holstein (1997) uvádí čtyři kvalitativní idiomy, které řídí design výzkumu:

<i>Idiom</i>	<i>Koncepty</i>	<i>Metody</i>
Naturalismus	Aktéři Význam	Pozorování Rozhovory
Etnometodologie	Členové komunity Konstrukce	Audio a videozáznamy

Emocionalismus	Subjektivita Emoce	Rozhovory Životní příběhy
Post-modernismus	Reprezentace Pastiř KOnstrukce	vše je možné

Metody v kvalitativním výzkumu

Kvalitativní výzkum se také někdy dělí podle metod, které používá. Data jsou v kvalitativním výzkumu získávána obvykle jednou ze základních metod:

1. **Pozorování** – základní způsoby pozorování se liší podle toho, zda účastníci výzkumu o pozorovateli ví a zda pozorovatel vstupuje do interakcí):
 - 1.1. Úplný pozorovatel
 - 1.2. Participant jako pozorovatel
 - 1.3. Pozorovatel jako participant
 - 1.4. Úplný participant
2. **Rozhovory**
 - 2.1. Rozhovor tváří v tvář
 - 2.2. Telefonický rozhovor
 - 2.3. Mailový/chatový rozhovor atd.
 - 2.4. Focus group (skupinový rozhovor)
3. **Studium dokumentů**
 - 3.1. Veřejné dokumenty (noviny, kroniky, zápisy z jednání)
 - 3.2. Soukromé dokumenty (deníky, korespondence...)
4. **Studium audiovizuálních materiálů**
 - 4.1. Fotografie
 - 4.2. Videozáznamy
 - 4.3. Filmy
 - 4.4. Umělecké objekty atd...

Přednosti a nedostatky kvalitativního výzkumu

Přednosti kvalitativního výzkumu	Nevýhody kvalitativního výzkumu
Získává podrobný popis a vhled při zkoumání jedince, skupiny, události, fenoménu.	Získaná znalost nemusí být zobecnitelná na populaci.
Zkoumá fenomén v přirozeném prostředí.	Je těžké provádět kvantitativní predikce.
Umožňuje studovat procesy.	Je obtížnější testovat hypotézy a teorie.
Umožňuje navrhnout teorie.	Analýza dat i jejich sběr jsou často časově náročné etapy.
Dobře reaguje na místní situace a podmínky.	Výsledky jsou snadněji ovlivněny výzkumníkem a jeho osobními preferencemi.
Hledá lokální příčinné souvislosti.	
Pomáhá při počáteční exploraci fenoménů.	

Literatura:

- Chatman, Elfreda A. 1984. Field research: methodological themes. *Library and Information Science Research* 6: 425-438.
- Chatman, Elfreda A. 1987. The information world of low-skilled workers. *Library and Information Science Research* 9: 265-283.
- Chatman, Elfreda A. 1990. Alienation theory: application of a conceptual framework to a study of information among janitors. *RQ* : 355-368.
- Chatman, Elfreda A. 1992. *The information world of retired women*. Westport, Con.: Greenwood.
- Mellon, Constance A. "Library Anxiety: A Grounded Theory and Its Development." *College & Research Libraries* 47 (1986): 160-65.
- Olson, Hope. (1995). Quantitative versus Qualitative Research: The Wrong Question. CAIS/ACSI - Annual Conference for the Canadian Association of Information Science. Retrieved October 11, 2002, from <http://www.ualberta.ca/dept/slis/cais/olson.htm>
- ŘIHÁČEK, Tomáš, & HYTYCH, Roman (2013). (Eds.), *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova Univerzita.
- Thompson, Kim M (2009). "Remembering Elfreda Chatman: A Champion of Theory Development in Library and Information Science Education". *Journal of Education for Library and Information Science* 50 (2): 119–26.