

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Dvogodišnji diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Žozefina Žentil Barić

**Primjena intervjua kao istraživačke metode u
knjižničarstvu**

Diplomski rad



Zadar, 2016.

Sveučilište u Zadru

Odjel za informacijske znanosti

Dvogodišnji diplomski sveučilišni studij Informacijske znanosti - knjižničarstvo

Primjena intervjua kao istraživačke metode u knjižničarstvu

Diplomski rad

Student/ica:

Žozefina Žentil Barić

Mentor/ica:

Doc. dr. sc. Martina Dragija Ivanović

Zadar, 2016.



Izjava o akademskoj čestitosti

Ja, **Žozefina Žentil Barić**, ovime izjavljujem da je moj **diplomski** rad pod naslovom **Primjena intervjua kao istraživačke metode u knjižničarstvu** rezultat mojega vlastitog rada, da se temelji na mojim istraživanjima te da se oslanja na izvore i radove navedene u bilješkama i popisu literature. Ni jedan dio mojega rada nije napisan na nedopušten način, odnosno nije prepisan iz necitiranih radova i ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem da ni jedan dio ovoga rada nije iskorišten u kojem drugom radu pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj, obrazovnoj ili inoj ustanovi.

Sadržaj mojega rada u potpunosti odgovara sadržaju obranjenoga i nakon obrane uređenoga rada.

Zadar, 1. ožujak 2016.

Sažetak

U suvremenom knjižničarstvu istaknuta je potreba za provođenjem stručnih istraživanja o procjeni uspješnosti poslovanja i utjecaju knjižnice na zajednicu. Knjižničarima je za provedbu takvih istraživanja preporučen zaokret ka kvalitativnim metodama poput nestrukturiranog intervjua. U tom kontekstu za svrhu diplomskog rada određena je izrada preporuka knjižničarima praktičarima za primjenu znanstvenog intervjua kao istraživačke metode. Na temelju metodološke literature donesen je prikaz karakteristika i vrsta znanstvenih istraživanja, razlika između kvantitativnog i kvalitativnog pristupa te prikaz različitih tehnika intervjuiranja i primjene intervjua kao istraživačke metode. Istaknuti su strukturirani i polustrukturirani intervjui kao najpogodnije tehnike za početnike u istraživanjima. U drugom dijelu rada prezentirani su rezultati provedenih istraživanja. Kao glavni cilj ovih istraživanja postavljeno je prikupljanje saznanja i praktičnog iskustva o primjeni intervjua u knjižničarskim istraživanjima. Pregledom radova objavljenih u periodu od 2002. do 2012. godine u stručnim publikacijama *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, *Slobodan pristup informacijama*, *Arhivi*, *knjižnice*, *muzeji* te *Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica*, utvrđeno je da to nisu relevantni izvori informacija o praktičnoj primjeni intervjua. Za stjecanje praktičnog iskustva osmišljeno je ilustrativno istraživanje stavova narodnih knjižničara o volontiranju primjenom intervjua kao istraživačke metode. Provedena su dva strukturirana i dva polustrukturirana intervjua s ciljem dobivanja odgovora na pitanja postoje li sličnosti i razlike u provođenju tih tehnika intervjuiranja, koji su njihovi pozitivni i negativni aspekti te jesu li iste kompetencije ispitivača potrebne za provedbu obiju tehnika. Na temelju svih prikupljenih informacija izrađene su preporuke knjižničarima praktičarima za primjenu polustrukturiranog intervjua kao istraživačke metode.

Ključne riječi: intervjui, strukturirani intervjui, polustrukturirani intervjui, provedba intervjua, istraživanje

Sadržaj

Uvod	3
1. Promišljanja o značajkama znanstvenog istraživanja	5
1.1. Razlike između <i>neznanstvenog</i> i <i>znanstvenog istraživanja</i>	6
1.2. Podjele znanstvenih istraživanja	7
1.3. Faze znanstvenog istraživanja	9
2. Razlike između kvalitativnog i kvantitativnog pristupa istraživanju	11
3. Intervju kao istraživačka metoda	18
3.1. Problematika definiranja intervjuja kao istraživačke metode	19
3.2. Kada i zašto odabrati intervju kao istraživačku metodu	21
3.3. Vrste tehnika intervjuiranja s pozitivnim i negativnim aspektima	24
3.3.1. Vrste tehnika intervjuiranja s obzirom na broj sudionika	24
3.3.2. Vrste tehnika intervjuiranja s obzirom na način postavljanja pitanja	27
3.3.3. Vrste tehnika intervjuiranja s obzirom na način provedbe intervjuja	31
3.3.4. Broj intervjuja po sudioniku	38
3.4. Uzorkovanje kod primjene intervjuja kao istraživačke metode	39
3.5. Osmišljavanje i provedba intervjuja	41
3.5.1. Kompetencije intervjuera	41
3.5.2. Protokol intervjuja	46
3.5.3. Provedba intervjuja	51
3.5.4. Analiza prikupljenih podataka	55
4. Zastupljenost primjene intervjuja kao istraživačke metode u hrvatskoj stručnoj literaturi	58
5. Istraživanje primjene intervjuja kao istraživačke metode	62

5.1. Cilj i istraživačka pitanja	62
5.2. Metodologija istraživanja	62
5.3. Ilustrativno istraživanje stavova narodnih knjižničara o volonterstvu primjenom strukturiranog i polustrukturiranog intervjua	63
5.3.1. Cilj i svrha ilustrativnog istraživanja	63
5.3.2. Istraživačka pitanja ilustrativnog istraživanja	64
5.3.3. Metodologija ilustrativnog istraživanja	64
5.3.3.1. Metoda	64
5.3.3.2. Uzorak	65
5.3.3.3. Instrumenti	65
5.3.4. Tijek istraživanja	66
5.4. Rezultati istraživanja	67
5.5. Rasprava	75
5.5.1. Preporuke za primjenu polustrukturiranog intervjua kao istraživačke metode	81
6. Zaključna razmatranja	87
7. Literatura	89
Abstract	94
Prilozi	95
Prilog 1: Protokol strukturiranog intervjua	95
Prilog 2: Protokol polustrukturiranog intervjua	97

Uvod

Pisanju diplomskog rada pristupilo se s namjerom da on ostvari određenu praktičnu svrhu u obliku preporuka knjižničarima praktičarima za primjenu znanstvenog intervjua kao istraživačke metode. Za izradu kvalitetnih preporuka potrebno je pored teoretskih znanja prikupljenih proučavanjem metodološke literature, imati i iskustvena znanja, a to se podudara s koncepcijom diplomskog rada općenito. Zacrtna su tri cilja. Prvi cilj je pregledom metodološke literature definirati i opisati koje su karakteristike znanstvenog intervjua te kada se i na koji način intervjua kao istraživačka metoda primjenjuje. Drugi cilj je pregledom stručnih knjižničarskih periodičnih publikacija analizirati primjenu intervjua u hrvatskom knjižničarstvu. Treći cilj je na temelju teoretskih uvida osmisliti i provesti istraživanje metodom intervjua kako bi se stekla iskustvena saznanja o provedbi ove istraživačke metode. U skladu s navedenim ciljevima rad je podijeljen na teorijski i praktični dio.

Teoretski dio obuhvaća tri tematske cjeline. Započinje promišljanjem o tome što neko istraživanje čini znanstvenim, kakvih sve vrsta znanstvenih istraživanja ima te kroz koje sve faze istraživač prolazi pri provedbi istraživanja. Naglasak je na kontekstu knjižničarstva u kojem se sve više ističe potreba za provođenjem stručnih istraživanja o procjeni uspješnosti poslovanja i utjecaju knjižnice na zajednicu. Budući da se u metodološkoj literaturi učestalo nailazi na dihotomiju kvantitativnog i kvalitativnog pristupa, u drugom poglavlju daje se prikaz glavnih razlika između ova dva metodološka pravca. Treće poglavlje posvećeno je intervjuu kao istraživačkoj metodi. Nakon izlaganja problematike definiranja intervjua kao samostalne istraživačke metode za potrebe rada postavlja se njegova definicija. Nastavlja se s prikazom kada i zašto istraživač odabire intervjua te predstavljamo različite tehnike intervjuiranja kroz četiri aspekta: broj sudionika, način postavljanja pitanja (odnosno stupanj strukturiranosti), način provedbe intervjua i broj intervjua po sudioniku. Proučavanjem literature postaje jasno da iako knjižničari u svom svakodnevnom radu primjenjuju informacijski intervjua za prikupljanje podataka od korisnika, za provedbu znanstvenog istraživanja ipak trebaju drugačija znanja i vještine o kojima pišemo u nastavku. Riječ je o metodama uzorkovanja, važnosti uloge intervjua i njegovim kompetencijama za uspjeh istraživanja, pripremi protokola intervjua, elementima provedbe intervjua, a u radu se ukratko osvrće i na analizu prikupljenih podataka.

U drugom dijelu rada donosi se pregled dvaju istraživanja. Započinje se prezentacijom istraživanja o zastupljenosti intervjua kao istraživačke metode u hrvatskim stručnim serijskim publikacijama iz područja informacijskih znanosti. Pregledane su četiri publikacije koje imaju dugogodišnju tradiciju, a zajedno daju pregled radova iz različitih aspekata hrvatskog knjižničarstva: *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, *Slobodan pristup informacijama*, *Arhivi*, *knjižnice*, *muzeji* te *Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica*. S ciljem da se pronađe primjere primjene intervjua kao istraživačke metode u knjižničarstvu, fokusiralo se na desetogodišnje razdoblje, i to na sveske objavljene u periodu od 2002. do 2012. godine. Zatim se u petom poglavlju opisuje istraživanje provedbi polustrukturiranog i strukturiranog intervjua čiji je cilj da se praktičnom primjenom teoretskih znanja o intervjuu dobiju iskustvena saznanja o provedbi ove istraživačke metode. U tu je svrhu osmišljeno i provedeno ilustrativno istraživanje stavova narodnih knjižničara o volonterstvu primjenom strukturiranog i polustrukturiranog intervjua, a glavni instrument istraživanja bio je sam istraživač, odnosno intervjuer. Cilj ilustrativnog istraživanja bio je dobiti odgovore na pitanja postoje li sličnosti i razlike u provođenju tih tehnika intervjuiranja, koji su njihovi pozitivni i negativni aspekti te jesu li iste kompetencije ispitivača potrebne za provedbu obiju tehnika. Protokoli provedenih intervjua nalaze se na kraju rada u prilogu.

Rad završava preporukama za primjenu polustrukturiranog intervjua kao istraživačke metode i zaključnim razmatranjima. Preporuke su rezultat proučavanja metodološke literature i saznanja iz vlastitog iskustva u primjeni intervjua. Namijenjene su knjižničarima praktičarima i početnicima u znanstvenom intervjuiranju, a cilj im je ponuditi smjernice za lakše snalaženje pri provedbi intervjua kao istraživačke metode.

1. Promišljanja o značajkama znanstvenog istraživanja

Ljudi na različite načine pokušavaju doći do spoznaja o svijetu koji ih okružuje. Istraživanje je jedan od tih načina. Ono je najvažnije “sredstvo kojim se obogaćuje znanje, promiče napredak i omogućuje čovjeku [*sic*] da se djelotvornije odnosi prema svojoj okolini, da postigne svoje ciljeve i riješi svoje konflikte”¹. U znanosti je istraživanje jedno od temeljnih načina dolaženja do znanja, a sve su češća i stručna istraživanja kojima se traže rješenja problema iz prakse.

U nekim je zanimanjima, kako navodi Breakwell², istraživanje oduvijek bilo dio profesionalne uloge, kao na primjer socijalnim radnicima, liječnicima i sveučilišnim profesorima, a sada i drugi praktičari uviđaju da je ono nužno. Autorica naglašava kako se danas sve više ističe da bi praktičari trebali provoditi vlastita akcijska istraživanja ili procjene programa. Osobito stoga što je prijelaz iz 20. u 21. stoljeće obilježen uvođenjem novih rukovodećih struktura i financijskim ograničenjima pa praktičari sve češće moraju koristiti rezultate istraživanja kao podršku svojim zahtjevima za sredstvima te da bi dokazali svoju djelotvornost i vrijednost javnosti i financijerima.³

Knjižnice su također sve više zainteresirane za postupke mjerenja uspješnosti vlastita poslovanja s ciljem sustavnog praćenja u kojoj se mjeri uspijeva zadovoljiti potrebe korisnika. suočene sa sve većim brojem konkurenata, nužnošću snalaženja sa sve manje sredstava te sa zahtjevima javnosti da se dokaže racionalno i opravdano trošenje društvenih sredstava, knjižničari traže nove metode za procjenu pružanja usluga. Pritom se okreću ka kvalitativnim pokazateljima što za njih predstavlja poseban izazov budući da su naučili na prikupljanje statističkih podataka uz pomoć kvantitativnih istraživačkih metoda.⁴

Javne službe u uslužnim djelatnostima rijetko koriste istraživače izvan svoga kruga jer su oni obično preskupi i premalo znaju o tome kako djeluje određeno zanimanje, navodi Breakwell i ističe kako “u današnjoj praksi prevladavaju istraživanja manjeg opsega “unutar kuće”;

¹ Mouly, G.J. Educational research: the art and science of investigation. Boston: Allyn & Bacon, 1978. Citirano prema: Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Metode istraživanja u obrazovanju. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2007. Str. 45.

² Usp. Breakwell, Glynis M. Vještine vođenja intervjua. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2001. Str. 18.

³ Usp. Ibid, str. 100.; Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera, Filozofski fakultet, 2010. Str. 9 - 16.

⁴ Usp. Dragija Ivanović, Martina (2012.a). Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 55, 1(2012.), str. 84.

nažalost, većina praktičara nije obučena u potrebnim metodama provođenja društvenih istraživanja”⁵. Ovaj rad je stoga usmjeren na knjižničare praktičare s ciljem da im se približi znanstveni pristup istraživanju primjenom intervjua kao istraživačke metode. Da bi knjižničari kao stručnjaci u svom području mogli provoditi kvalitetna istraživanja potrebna su im eksplicitna i implicitna znanja⁶ i vještine te razumijevanje razlika između svakodnevnog, stručnog i znanstvenog istraživanja.

1.1. Razlike između *neznanstvenog* i *znanstvenog istraživanja*

Sam pojam *istraživanje* vrlo je rastezljiv i može se primijeniti u nizu situacija od, recimo, istraživanja učitelja koji je učenik razbio prozor, preko istraživanja tehnika nizozemskih slikara iz sedamnaestog stoljeća ili pak položaja Roma u Hrvatskoj, do istraživanja najboljeg načina smještaja knjiga za djecu na police u knjižnici s otvorenim pristupom, i tako dalje. *Istraživačem* možemo nazvati kako znanstvenika koji traga za novim lijekom, tako i bebu koja tek otkriva svijet. Međutim, svakodnevno zapažanje i promatranje raznih događaja u sredini u kojoj živimo obično nije dovoljno pažljivo ni sustavno te je podložno subjektivnosti u opažanju i interpretaciji. Nasuprot tome, znanstvenici svoja istraživanja izgrađuju pažljivo i sustavno nastojeći zadržati objektivnost. “Znanstveno istraživanje je skup svjesnih, sistematiziranih i metodološki organiziranih aktivnosti pomoću kojih dolazimo do objektivnog znanja o predmetu, odnosno pojavi koju istražujemo.”⁷

Neki autori smatraju da se razlike očituju u tome što “izraz *istraživanje* obuhvaća općenito sve načine rješavanja značajnijih teorijskih i praktičnih problema, dok se pojam

⁵ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 19.

⁶ Zelenika ove pojmove definira na sljedeći način: “eksplicitno znanje je samo ono znanje koje se temelji na znanstvenim činjenicama, znanstvenim zakonima, znanstvenim zakonitostima ... o određenim pojavama, fenomenima, koje je moguće točno, konzistentno odrediti, provjeriti, kategorizirati, memorirati i slično. Pojednostavljeno bi se moglo reći da je eksplicitno znanje samo znanstveno znanje. *Implicitno znanje* čini skriveno, neizrečeno, intuitivno, iskustveno, praktično, analogno ... znanje, saznanje, vještina ... koje se podrazumijeva ..., ali to nije, u pravilu, znanstveno znanje, jer se ne mora temeljiti na znanstvenim činjenicama [...], ne može se prenositi bez zadržke (npr. vještina znanstvenog istraživanja, vještina pisanja znanstvenih, znanstvenostručnih i stručnih djela, vještina predavanja, vještina prodaje, vještina komuniciranja ...). Implicitno znanje nije jednostavno prenositi na druge, nije ga jednostavno naučiti i usvajati ..., nije ga jednostavno plagirati. [...] ono može umreženo s eksplicitnim znanjem predstavljati magičnu snagu u [...] znanstvenim istraživanjima.” Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela: Knjiga osma, Znanstvene i međusobno povezane metode. Kastav: IQ Plus, 2013. Str. 77-78.

⁷ Baban, Ljubomir... [et.al.]. Primjena metodologije stručnog i znanstvenog istraživanja. Osijek: Ekonomski fakultet, 2002. Str. 34.

znanstvenog istraživanja odnosi na onu vrstu istraživanja koja se temelji na zakonima logike i čiji se rezultati u najvećem broju slučajeva mogu mjeriti”⁸. Mejovšek preuzima sljedeći pregled razlika:

“Znanstveni pristup (metodu) karakterizira, u usporedbi s neznanstvenim (svakodnevnim) pristupom, prema Zechmeister i dr. (2001):

1. empirija, za razliku od intuicije
2. sustavnost, za razliku od nesustavnosti opservacije
3. objektivnost, za razliku od subjektivnosti u izvještavanju
4. jasno definirani, za razliku od nejasno definiranih konstrukata
5. preciznost, za razliku od nepreciznosti instrumenata
6. valjano i pouzdano, za razliku od nevaljanog i nepouzdanog mjerenja
7. testabilne za razliku od netestabilnih hipoteza
8. kritički (skeptički) stav, za razliku od nekritičkog stava”⁹

Na temelju navedenoga zaključujemo da se osnovna razlika između neznanstvenog i znanstvenog istraživanja očituje u načinu na koji se pristupa problemu te tumači saznanja. Neznanstveni je onaj pristup koji se provodi ad hoc, bez proučavanja literature i bez inzistiranja na objektivnom odmaku, oslanjajući se na implicitna znanja istraživača. Znanstveni pristup je uvijek egzaktno te pomno i detaljno razrađen prema točno određenim procedurama.

Stručna istraživanja su vrlo bliska znanstvenim istraživanjima jer za ostvarenje svojeg cilja koriste znanstvene načine provjere teorijskih ili empirijskih spoznaja.¹⁰ Razlikuju se u tome što je primarni cilj znanstvenih istraživanja prikupljanje i obogaćivanje znanja, dok su stručna istraživanja više usmjerena na rješavanje konkretnih problema prakse. Što se tiče razlika između stručnog i svakodnevnog istraživanja, one su identične navedenim razlikama između znanstvenog i svakodnevnog istraživanja. Prema tome, stručna istraživanja smatramo vrstom znanstvenog istraživanja.

⁸ Žaja, M. Organizacija proizvodnje. Zagreb: Narodne novine, 1976. Citirano prema: Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin: Tiva, 2006. Str. 133.

⁹ Mejovšek, Milko. Metode znanstvenog istraživanja u društvenim i humanističkim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2008. Str. 6.

¹⁰ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada u društvenim istraživanjima: kako osmisliti, provesti i opisati znanstveno i stručno istraživanje. Zagreb: M.E.P., 2011. Str. 10.

1.2. Podjele znanstvenih istraživanja

Brojne su podjele znanstvenih istraživanja. Za potrebe ovog rada navest ćemo podjelu na koju smo najčešće nailazili u literaturi, a to je podjela s obzirom na svrhu istraživanja. S obzirom na svrhu, odnosno s obzirom na vrstu očekivanog rezultata, istraživanja se dijele na fundamentalna (bazna, temeljna), primijenjena, razvojna i akcijska istraživanja.

Kako bi pojasnio fundamentalna istraživanja Žugaj prenosi definiciju Vladine organizacije za sveučilište u SAD-u koja kaže kako je to “onaj tip istraživanja koji je usmjeren direktno prema povećanju znanja [...] gdje je osnovni cilj istraživača potpunije znanje ili razumijevanje predmeta studiranja”¹¹. Dakle, “fundamentalnim istraživanjima utvrđuju se temeljne spoznaje o prirodi i društvu”¹² koje nisu izravno praktično iskoristive.

Primijenjena istraživanja stoga imaju zadatak omogućiti primjenu rezultata dobivenih u fundamentalnim istraživanjima. “U primijenjenim istraživanjima traže se znanstveno utemeljeni odgovori na konkretne probleme prakse”¹³ čije rješavanje donosi neposrednu praktičnu korist.

Razvojna istraživanja primjenjuju poznata i već u određenim uvjetima upotrebljavana dostignuća znanosti ili tehnološke postupke u novim područjima, izmijenjenim ili novim uvjetima¹⁴. Uspjesi razvojnog istraživanja ogledaju se u konkretnim rezultatima.¹⁵

Akcijska istraživanja imaju za cilj “u što kraćem roku otkriti uzrok nekog praktičnog problema ili pojave korištenjem znanstvenog načina provjere teorijskih ili empirijskih spoznaja”¹⁶. Svrha ovih istraživanja nije opis postojećeg stanja već njegovo mijenjanje, poticanje razvoja ili poboljšanja. Sva akcijska istraživanja imaju tri osnovne značajke¹⁷: ispitanici su ujedno istraživači ili su u demokratskom partnerstvu s istraživačem, istraživanje se doživljava kao sredstvo za promjen, a podaci se generiraju iz izravnih iskustava sudionika u istraživanju. Jedan oblik akcijskog istraživanja je procjena programa. “Ona obično uključuje praćenje

¹¹ Žugaj, Miroslav. Znanstvena istraživanja u društvenim znanostima i nastanak znanstvenog djela. Varaždinske Toplice: Tonimir, 2007. Str. 31.

¹² Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 80 - 81.

¹³ Ibid.

¹⁴ Usp. Zelenika, Ratko. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka: Ekonomski fakultet u Rijeci, 2000. str. 45.; Milat, Josip. Osnove metodologije istraživanja. Zagreb: Školska knjiga, 2005. Str. 47. Citirano prema: Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 10.

¹⁵ Usp. Žugaj, Miroslav. Nav.dj., str. 32.

¹⁶ Burušić, J. Kvalitativna istraživanja i metode. Seminar Kvalitativna istraživanja i metode. Agencija Puls d.o.o. Opatija, 2001. [Materijali sa seminara] Citirano prema: Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 10.

¹⁷ Usp. Gray, David E. Doing research in the real world. Los Angeles: Sage, 2009. Str.313.

djelovanja neke organizacije ili pružanja određenih usluga, procjenu načina njihova unapređenja, uvođenje promjena i određivanje njihovih učinaka.”¹⁸

Napominjemo da se u literaturi uvijek ističe kako ne postoje stroge crte razdvajanja navedenih istraživanja jer se ona često puta preklapaju, a razlikovanje dodatno otežava i to što dijele iste istraživačke alate. Ipak, primjećujemo crtu razdvajanja između fundamentalnih i primijenjenih istraživanja kao znanstvenih istraživanja usmjerenih na prikupljanje i obogaćivanje znanja s jedne strane te razvojnih i akcijskih istraživanja kao stručnih istraživanja s ciljem rješavanja konkretnih problema prakse s druge strane.

1.3. Faze znanstvenog istraživanja

Znanstveno istraživanje složen je i dugotrajan proces koji se sastoji od više faza. Različiti autori navode i različite faze istraživanja, odnosno njihov broj. Za potrebe ovog rada smo zbog detaljnog pristupa odabrali Mejovšekovu podjelu glavnih faza¹⁹:

1. opis i definiranje problema istraživanja
2. izbor literature i definiranje ključnih pojmova
3. određivanje cilja istraživanja i definiranje hipoteze
4. izbor nacrt istraživanja
5. izbor uzorka ispitanika i uzorka varijabli
6. prikupljanje podataka
7. obrada podataka
8. interpretacija rezultata
9. pisanje znanstvenog izvještaja.

Prema ovom konceptu prve tri faze obuhvaćaju teorijsku pripremu znanstvenog istraživanja tijekom koje se odlučuje što će se istraživati, od četvrte do sedme faze navedene su empirijske aktivnosti tijekom kojih se prikupljaju i obrađuju podaci, a osma i deveta faza predstavljaju generiranje rezultata istraživanja. Na kraju “znanstveno istraživanje završava teorijski, interpretacijom i generalizacijom rezultata te prihvaćanjem, dopunom ili modifikacijom postojeće teorije ili dijela teorije”²⁰.

¹⁸ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 100.

¹⁹ Usp. Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 85.

²⁰ Ibid.

Iako su sve faze istraživanja podjednako važne, za potrebe ovog rada ističemo važnost faze *prikupljanja podataka*, budući da je intervjuiranje jedna od metoda njihovog prikupljanja. Izravnom verbalnom komunikacijom intervjuer prikuplja informacije relevantne za istraživanje, kojima će se unaprijediti znanje o nekom problemu. “Ako su podaci prikupljeni lošim ili neadekvatnim instrumentima i postupcima sadržavat će veliku količinu pogrešaka i rezultati i zaključci istraživanja bit će pogrešni, iako je odabrana kvalitetna hipoteza, nacrt istraživanja i obrada podataka.”²¹ Stoga je važno odabrati adekvatnu vrstu intervjua s obzirom na svrhu istraživanja vodeći računa o zahtjevnosti njihove provedbe kao i o njihovim prednostima i nedostacima.

Mada broj faza istraživanja često ovisi o metodološkom izvoru, njihov logičan slijed je uvijek isti i ne ovisi ni o svrsi ili cilju istraživanja, niti o metodološkom pristupu. Istraživački proces kreće od teoretskih postavki i definiranja problema preko prikupljanja podataka do njihove analize i predočavanja rezultata istraživanja.

²¹ Ibid, str. 99.

2. Razlike između kvalitativnog i kvantitativnog pristupa istraživanju

Pri promišljanju o značajkama znanstvenog istraživanja i definiranju intervjua kao istraživačke metode nezaobilazno je pitanje metodološkog pristupa istraživanju. U proučavanoj metodološkoj literaturi uglavnom smo nailazili na dihotomiju kvantitativnog i kvalitativnog pristupa. Merton i Kendall²² smatraju da je riječ o lažnoj dihotomiji koju napušta sve veći broj znanstvenika jer ih više zanima njihova kombinacija koja koristi najvrednija obilježja obje vrste istraživanja. Riječ je o istraživanjima kombiniranom metodologijom “u kojima se kvantitativne i kvalitativne metode istraživanja isprepliću i nadopunjuju, odnosno proučavane pojave i kvantificiraju i opisuju.”²³ U svakom slučaju, istraživači moraju biti dobro upoznati s karakteristikama i važnim razlikama kvantitativnog i kvalitativnog pristupa kako bi mogli odabrati onaj pristup ili njihovu kombinaciju koja im može omogućiti pribavljanje adekvatnih odgovora na postavljena istraživačka pitanja.

Iz proučene literature proizlazi da su neke od ključnih razlika među ovim pristupima to što se kvantitativna istraživanja baziraju na brojkama i statističkim analizama te dedukciji, dok se kvalitativna istraživanja baziraju na tekstualnim, odnosno narativnim podacima, nudeći dublju analizu problema temeljenu na analizi konteksta i perspektivi ispitanika te indukciji. Kvantitativna istraživanja koriste numeričke prikaze da bi prebrojila pojave, dok kvalitativna istraživanja koriste riječi kako bi predstavila anegdotalne opise.²⁴ “Kvantitativna istraživanja bave se provjerom unaprijed postavljenih hipoteza i testiranjem teorija na temelju statističke analize. Istraživane pojave brojčano se određuju zato da se mogu statistički obraditi.”²⁵ Suprotno tome, u kvalitativnim istraživanjima se uglavnom ne polazi od teorije koju se istraživanjem želi

²² Usp. Merton, R.K.; Kendall, P.L. The focused interview. // *American Journal of Sociology* 51(1946), str. 541 - 557. Citirano prema: Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 45.

²³ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 12.

²⁴ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. *Qualitative research for the information professional*. London: Facet Publishing. Str. 10.

²⁵ Milas, Goran. *Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima*. Zagreb: Naklada Slap, 2005. Str. 571.

provjeriti, nego se teorija pojavljuje na temelju podataka i spoznaja prikupljenih tijekom istraživanja.²⁶

U fokusu kvantitativnih istraživanja je prikupljanje objektivnih činjenica, dok se kvalitativna istraživanja koncentriraju na traženje značenja i smisla koje u određenom kontekstu stvaraju pojedinci. Ovu razliku Gray²⁷ pojašnjava time što kvantitativna istraživanja proizlaze iz stajališta da stvarnost postoji neovisno o pojedincu - istina je "vani". Suprotno tome, kvalitativna istraživanja vide istinu i smisao kao nešto što stvaraju i interpretiraju pojedinci. "Kvalitativna istraživanja ne teže otkrivanju općih zakona, već razumijevanju određenog socijalnog konteksta koji je upravljan značenjima koja mu pridaju sudionici tog konteksta."²⁸ Zadatak je kvalitativnog istraživača razumjeti značenja koja ljudi stvaraju u određenom kontekstu, a zatim ih opisati i interpretirati.²⁹

Položaj istraživača, to jest odnos između istraživača i onoga što se istražuje, predstavlja još jednu bitnu razliku među ovim pristupima. U kvantitativnom pristupu istraživač je emocionalno, a često i fizički (upotrebom određenih metoda koje to omogućuju)³⁰, distanciran od ispitanika te od predmeta istraživanja čime se nastoji osigurati pouzdanost i objektivnost. "Istraživači koji rabe kvalitativne metode smatraju da su u boljem položaju od istraživača koji rabe kvantitativne metode zato što su osobno uronjeni u događanja i aktivnosti pa su im jasnije veze koje se stvaraju između aktivnosti i događanja, a to znači da razumiju dublje veze koje su temelj predmeta istraživanja."³¹ Kvalitativni istraživač je zapravo osnovni instrument za prikupljanje i interpretaciju rezultata te mora uvijek biti svjestan toga da svojim intenzivnim angažmanom u određenoj mjeri utječe na ispitanike čime se pouzdanost istraživanja dovodi u pitanje. Mejovšek³² ističe da je bitna karakteristika kvalitativnog pristupa to da istraživač, kako bi smanjio pogreške u podacima i bio siguran da je zaista prenio ono što su ispitanici govorili, daje zapisane deskriptivne podatke na verifikaciju ispitanicima. Zaključujemo kako je

²⁶ Usp. Strauss, A.; Corbin, J. Basics of qualitative research. Thousand Oaks: Sage, 1998. Citirano prema: Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 160.

²⁷ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 201.

²⁸ Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 159.

²⁹ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 5.

³⁰ Usp. Gray, David E. Doing research in the real world. Los Angeles: Sage, 2009. Str. 201. Citirano prema: Dragija Ivanović, Martina (2012.a). Nav.dj., str. 93.

³¹ Ibid.

³² Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 161.

kvalitativni istraživač empatičan član zajednice koju istražuje, dok je kvantitativni istraživač distancirani autsajder sa strogo standardiziranim mjernim instrumentima.

Razlike nadalje proizlaze iz pristupa procesu istraživanja te iz opsega nalaza. Prema Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić³³ glavni cilj kvantitativnih istraživanja je mjerenje količine varijacije određenog fenomena, situacije ili pojave korištenjem strukturirane i unaprijed definirane metodologije s naglaskom na većim uzorcima, a što omogućava i veći stupanj poopćavanja. Za kvalitativna istraživanja autorice navode da se istražuje stvarni svijet bez manipulacije i kontrole, uzorci se biraju namjerno i svrsishodno ovisno o tome kolikim informacijama raspoložu te mogu li omogućiti dublji uvid u spoznaju problema. Istraživač je pritom prvenstveno zainteresiran za sam proces istraživanja, a manje za rezultate i zaključke. “Kvalitativno se istraživanje ne sprovodi rigorozno po nekom unaprijed utvrđenom nacrtu, već se plan istraživanja kreira prema realnoj situaciji i potrebama sudionika. [...] Nasuprot tome, kvantitativne studije ističu rigorozne postupke mjerenja i analize kauzalnih veza uz djelomično ili potpuno isključenje vrijednosnih determinanti. Proces istraživanja nije toliko bitan već su bitni trenutni odnosi među strukturama.”³⁴ I dok se kvantitativno istraživanje temelji “na linearnom slijedu uobičajenih istraživačkih etapa, kod kvalitativnog istraživanja istraživački proces puno je dinamičniji i podrazumijeva stalno preispitivanje i vraćanje na početne podatke, teze i pitanja, a može se dogoditi da tijekom empirijskog prikupljanja podataka dođe do preformuliranja ili upotpunjavanja istraživačkih pitanja.”³⁵ Odnosno, kako navodi Mejovšek³⁶, istraživači u pojedinim fazama istraživanja na licu mjesta donose određene izbore čime određuju daljnji smjer istraživanja. Autor dalje ističe kako zbog toga i valjanost kvalitativnog istraživanja uvelike ovisi o kompetencijama i rigoroznosti istraživača koji je zapravo instrument istraživanja, dok valjanost kvantitativnih istraživanja ovisi o valjanosti mjernih instrumenata i primjeni standardiziranih pravila.

Razlika u opsegu nalaza očituje se u tome što kvantitativna istraživanja nastoje doći do univerzalnih zakonitosti koje su primjenjive bez obzira na mjesto i vrijeme i to na što širu populaciju, dok kvalitativna istraživanja smještaju rezultate svojih istraživanja u određena

³³ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 17.

³⁴ Halmi, Aleksandar. Kvalitativna metodologija u društvenim znanostima. Samobor: A.G. Matoš d.d., 1996. Str. 26.

³⁵ Dragija Ivanović, Martina (2012.b). Vrednovanje utjecaja knjižnice na ruralnu otočnu zajednicu. Zadar: Sveučilište u Zadru, 2012. [Doktorski rad] Str. 149.

³⁶ Usp. Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 165.

vremenska razdoblja i mjesta te su zainteresiranija za dubinu i intenzitet nalaza, nego za širinu (poopćavanje).³⁷ Mejovšek³⁸ navodi da ta “dubina” podrazumijeva prikupljanje opsežnih informacija kojima se nastoji otkriti srž problema. Autor ističe da je najčešći prigovor kvantitativnim istraživanjima upravo to da ne idu u dubinu problema, odnosno da problem zahvaćaju samo površinski.

Ove suštinske razlike između kvantitativnog i kvalitativnog pristupa istraživanju, mogu se prema Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić³⁹ najbolje predočiti odabirom uzorka. Da bi se rezultate moglo sa sigurnošću poopćiti za cijelu populaciju, u kvantitativnim je istraživanjima uobičajeno istraživanja provoditi na većim uzorcima formiranim slučajnim odabirom. U kvalitativnim istraživanjima primjenjuje se svrsishodno uzorkovanje prilikom kojeg istraživači namjerno odabiru ispitanike “na temelju osobne odluke, zbog toga što posjeduju neko svojstvo, iskustvo, mišljenje, informacije i slično za koje se procjenjuje da će pridonijeti svrsi istraživanja”⁴⁰. Kako navode autorice, dok se kod kvantitativnog pristupa pristranost u odabiru uzorka smatra slabošću, za kvalitativni pristup ona predstavlja najveću snagu.

U području knjižničarstva primijećeno je postojanje dviju velikih struja pri odabiru metodološkog pristupa istraživanju. “Jedna struja zagovara korištenje istraživačkih metoda koje omogućuju dolaženje do dotad nepristupačnih informacija, a po mišljenju predstavnika te struje, pritom se nikako ne radi o tradicionalnim metodama poput upitnika i anketa. Druga je struja ona koja zagovara korištenje miješanih metoda. Predstavnici te struje skloniji su konvencionalnim istraživačkim metodama i mogućnosti kontroliranja istraživačke situacije, što je jedna od karakteristika kvantitativnih metodologija.”⁴¹ Knjižničarima na neki način više odgovara strukturiranost kvantitativnih istraživanja budući da su naviknuti na slijedenje pravila pri katalogizaciji i klasifikaciji, ali nova vremena i nove paradigme knjižničarstva okrenute korisniku sve su otvorenije kvalitativnoj metodologiji. Osim toga, sve češće se ističe da su

³⁷ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 202.

³⁸ Usp. Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 163.

³⁹ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 79.

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Usp. Lincoln, Y.S. Insights into library services and users from qualitative research. // Library and Information Science Research. 24 (2002), str. 3-16. Citirano prema: Dragija Ivanović, Martina (2012.b). Nav.dj. Str. 145.

kvalitativna istraživanja “po svom pristupu bliža problemima prakse i mogu poslužiti u približavanju prakse i istraživačkog rada”⁴².

Crawford⁴³ piše kako u knjižnicama upotreba kvantitativnih metoda obično znači upotrebu anketnih upitnika za prikupljanje podataka o općinitom zadovoljstvu korisnika ili o nekim specifičnim pitanjima poput zadovoljstva radnim vremenom ili se odnose na potrebe određene kategorije korisnika poput osoba s određenim vidom poteškoća. Autor ističe da se time samo dobija odgovore na pitanja koja se postavlja, a ne saznaje se ništa o stavovima na temelju kojih se kreiraju ti odgovori. Kvalitativna istraživanja koja mogu pružiti dublji uvid u stavove korisnika, u informacijskoj znanosti se često doživljavaju kao dodatak kvantitativnim metodama, kao dobro sredstvo za razumijevanje stavova u pozadini statističkih podataka. Prema ovom autoru kvalitativne metode u knjižničnoj praksi funkcioniraju u slučajevima kada se već nešto zna o određenoj temi, ali se ne zna zašto je to tako. Kvantitativne metode su dobre u otkrivanju da su korisnici nezadovoljni uslugom, ali ne pružaju uvid u razloge njihova nezadovoljstva. U takvim će slučajevima istraživaču više otkriti metodologije utemeljene na izravnom kontaktu s korisnicima.

Meho⁴⁴ smatra da je tijekom posljednja dva desetljeća primjetan porast studija koje koriste kvalitativne istraživačke metode unutar područja knjižnične i informacijske znanosti. Ovo je povećanje rezultiralo i sve većom upotrebom metode promatranja te manje strukturiranih intervjua umjesto anketa ili strukturiranih intervjua. U navedenom su razdoblju istraživači također identificirali određene izazove kod primjene ovih metoda poput skupe realizacije, vremenske zahtjevnosti i ograničenog pristupa potencijalnim sudionicima istraživanja. U potrazi za novim metodama ili tehnikama kojima bi se moglo efektivnije provoditi istraživanja zadržavajući visoki standard kvalitete, istraživači su se okrenuli proučavanju mogućnosti Interneta za provedbu kvalitativnih istraživanja. Istraživači su tako počeli koristiti tri osnovna tipa kvalitativnih istraživačkih metoda posredstvom interneta: *online* sinkrone intervju, *online* asinkrone intervju i virtualne fokus grupe.

⁴² Usp. Brinton, B.; Fujiki, M. Blending quantitative and qualitative methods in language research and intervention. // American Journal of Speech-Language Pathology, 12(2003), str. 165 - 171. Citirano prema: Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 166.

⁴³ Usp. Crawford, John. The Culture of evaluation in library and information services. Oxford: Chandos Publishing, 2006. Str. 36 - 45.

⁴⁴ Usp. Meho, Lokman I. E-mail interviewing in qualitative research: A methodological discussion. // Journal of the American society for information science and technology 57, 10 (2006), str.1284. URL: <http://eprints.rclis.org/8377/1/email-interviewing.pdf> (2015-05-14)

Kako navode Gorman i Clayton⁴⁵ za mnoge profesionalce u informacijskim područjima kvantitativna istraživanja ne omogućavaju dovoljno razumijevanja onoga što se nalazi u pozadini brojeva kao ni adekvatno bavljenje pitanjima koja nije lako kvantificirati poput na primjer zadovoljstva korisnika. Prema njihovom mišljenju, prednost kvalitativnog pristupa informacijskim pitanjima i problemima je to što on na temelju dubljih i bogatijih podataka može starim problemima ponuditi nove odgovore, ili barem drugačija gledišta. Ovi autori nadalje ističu da kvalitativne istraživačke metode i tehnike analize podataka mogu na brojne načine doprinijeti knjižnicama. Između ostalog stoga što su prilagođene rastućoj kompleksnosti informacijskog okruženja koje zahtijeva fleksibilnost u analizi podataka, zatim stoga što odgovaraju na potrebu knjižnica da ispune vlastiti imperativ pružanja širokog spektra usluga, nadalje bolje odgovaraju praktičarima koji najčešće dolaze iz humanističkih ili umjetničkih područja gdje nije uobičajen kvantitativan način razmišljanja, te su pogodne za društvenu prirodu knjižnica. Zaključuju da nadopunjavanjem tradicionalnog kvantitativnog pristupa promišljenim kvalitativnim studijama praktičari mogu samo poboljšati svoje institucije, usluge koje pružaju korisnicima i u konačnici vlastitu profesiju.

O odabiru metodološkog pristupa ovisi koje će metode prikupljanja podataka istraživač koristiti. "Kvantitativne tehnike prikupljanja empirijskog materijala tako su pripremljene da vode valjanim, pouzdanim, objektivnim i numeričkim činjenicama o operacionim definicijama socijalne stvarnosti."⁴⁶ U kvalitativnim istraživanjima tehnike prikupljanja empirijskog materijala "koriste holističke, naturalističke i narativne deskripcije različitih situacija u nekontroliranim uvjetima, kako bi im pridali pravo značenje. Budući da ne postoje standardizirana pravila za konstrukciju takvih nacrtava istraživanja, prikupljanje podataka kvalitativnim tehnikama mora slijediti opća pravila koja zahtijevaju sistematičnost, dokumentiranost i argumentiranost postupka."⁴⁷ Autori navode četiri glavne kvalitativne metode prikupljanja podataka uobičajene u informacijskim okruženjima⁴⁸: promatranje, intervju, grupnu diskusiju i povijesnu studiju.

U metodološkoj literaturi intervju se često navodi kao jedna od osnovnih kvalitativnih istraživačkih metoda, međutim podaci prikupljeni intervjuom "mogu se interpretirati i

⁴⁵ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 13 - 17.

⁴⁶ Halmi, Aleksandar. Nav.dj., str. 26.

⁴⁷ Ibid.

⁴⁸ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 39 - 40.; Crawford, John. Nav.dj., str. 44 - 45.

kvantitativno i kvalitativno”⁴⁹ ovisno o vrsti primjenjenog intervjua. Prema tome zaključujemo da se intervju kao istraživačka metoda može koristiti za prikupljanje podataka bez obzira na metodološki pristup, ali se zato odabir vrste tehnike intervjua i interpretacija podataka uvelike razlikuju između kvantitativnog i kvalitativnog pristupa.

⁴⁹ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 17.

3. Intervju kao istraživačka metoda

Razgovor je vrlo važan u ljudskom životu i predstavlja temelj čovjekove egzistencije jer razgovor stvara, razvija i održava čovjeka.⁵⁰ Svakodnevno vodimo razgovore s različitim motivima, interesima i ciljevima. Često je glavni cilj razgovora dobiti ili poslati neku informaciju. Jedan od načina na koji razgovorom dolazimo do informacija je intervju. Svrha intervjuja uvijek je “prikupljanje korisnih informacija koje će unaprijediti znanje o problemu, [...] prikupljanje opsežnih informacija kojima se nastoji prodrijeti ispod površine problema.”⁵¹ Za razliku od intervjuja koje profesionalci poput socijalnih radnika ili knjižničara primjenjuju u svom svakodnevnom radu, *istraživački intervju* je izvanredna i umjetno stvorena situacija koju inicira intervjuer s ciljem prikupljanja informacija važnih za neki istraživački problem vodeći pritom računa o znanstvenim zadaćama opisivanja, predviđanja i objašnjavanja.⁵²

Intervju ima širok spektar primjene pa se koristi u različitim područjima čovjekova rada i djelovanja, različitim znanostima i znanstvenim disciplinama, zanimanjima i profesijama. Kako navodi Breakwell “vođenje intervjuja nalazi se u središtu djelatnosti većine stručnjaka u području obrazovanja, zdravstvene zaštite, socijalnih i javnih službi te mnogih rukovoditelja u proizvodnji i trgovini. Katkada je to i službeno priznato, pa je poučavanje tehnikama vođenja intervjuja sastavni dio obrazovanja za određeno zanimanje.”⁵³ Pišući o problematici izravne komunikacije knjižničara s korisnikom, Sečić ističe kako je “zanimljivo i važno pitanje može li knjižničar dovoljnu osposobljenost za komuniciranje s korisnikom steći formalnim školovanjem ili se radi o vještini koja se u najvećoj mjeri stječe praktičnim iskustvom”⁵⁴. Zatim zaključuje da je istina “vjerojatno negdje u sredini, tako da treba uzeti u obzir i školovanje i stečeno iskustvo, ali i prirodene osobne sposobnosti”⁵⁵.

Jedan od vrlo važnih oblika komunikacije između knjižničara i korisnika predstavlja informacijski intervju. Mada knjižničari intervjuom prikupljaju podatke u svom svakodnevnom

⁵⁰ Usp. Brajša, Bez razgovora se ne može: kvalitetnijim razgovorom do sebe i drugih. Zagreb: Glas Koncila, 2013.

⁵¹ Mejovšek, Milko. Nav.dj. str. 163.

⁵² Usp. Milas, Goran. Nav.dj., str. 586.

⁵³ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 11.

⁵⁴ Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja, 2006. Str. 50 - 51.

⁵⁵ Ibid.

radu, važno je upozoriti da “različiti konteksti zahtijevaju različite tehnike vođenja intervjua”⁵⁶. Pod *kontekstima* se misli na različite situacije u kojima se provode intervjui poput primanja novog djelatnika na posao, angažiranja volontera, evaluacije programa i usluga, i tako dalje. “Kako praktičari ulaze u nove kontekste i preuzimaju različite uloge koje zahtijevaju rukovodeće ili istraživačke vještine, važno je da nauče nove tehnike vođenja intervjua koje odgovaraju novom kontekstu i ulozi.”⁵⁷ U kontekstu istraživanja potrebno je naučiti kako od stranaca prikupiti specifične podatke s minimalnim uplivom vlastite osobnosti i pritom pažljivo voditi bilješke, pratiti sve što je rečeno i upravljati intervjuom.

Kroz prijašnja poglavlja dali smo kratak pregled osnovnih značajki znanstvenog istraživanja s naglaskom na važnost korištenja odgovarajućih metoda i tehnika prikupljanja podataka. U ovom poglavlju detaljnije ćemo se baviti karakteristikama intervjua kao istraživačke metode. Misao vodilja nam je približiti istraživački intervju knjižničarima praktičarima kako bi ga češće primjenjivali u svojim istraživanjima prakse.

3.1. Problematika definiranja intervjua kao istraživačke metode

Problematiku definiranja intervjua kao istraživačke metode saželi su Baban i suradnici ustvrdivši kako “u literaturi nema jasnog razgraničenja između pojma metode i pojma tehnike istraživanja. Zbog toga neki autori pojedine metode istraživanja svrstavaju u tehnike istraživanja, a drugi tehnike istraživanja smatraju metodama istraživanja.”⁵⁸ Ima i onih autora koji ove termine koriste kao sinonime pa se intervju unutar istog poglavlja naziva čas tehnikom, čas metodom prikupljanja podataka.⁵⁹ Baban i suradnici nadalje tumače kako su “metode načini spoznavanja objektivne istine, a tehnike postupci ostvarivanja metoda istraživanja, odnosno prikupljanja podataka (informacija) i njihova obrada”⁶⁰. Tako oni intervju svrstavaju u tehnike istraživanja unutar metode ispitivanja. Navode i Granaievu⁶¹ daljnju klasifikaciju tehnika istraživanja na operativne postupke. Za Granaia je intervju tehnika zasnovana na usmenom

⁵⁶ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 13.

⁵⁷ Ibid.

⁵⁸ Baban, Ljubomir... [et.al.]. Nav.dj., str. 82.

⁵⁹ Usp. Milas, Goran. Nav.dj., str. 585 - 586.

⁶⁰ Ibid, str. 85.

⁶¹ Granai, G. Tehnike sociološkog istraživanja, u knjizi: Gurvitch, G. Sociologija. Zagreb: Naprijed, 1966. Str. 152-164. Citirano prema: Baban, Ljubomir... [et.al.]. Nav.dj., str. 84.

komuniciranju s ispitanicima unutar koje navodi “pet operativnih postupaka: a) slobodni intervju, b) intervju sa zatvorenim pitanjima, c) ponovljeni intervju, d) produbljeni intervju te e) upitnici”⁶².

Žugaj, Dumičić i Dušak u svom pokušaju klasifikacijske podjele za razliku od Babana i suradnika koriste samo termin *metoda* čija se podjela grana u širem, odnosno u užem smislu. Pa tako pišu o metodi ispitivanja koja je u širem smislu “metoda prikupljanja podataka o pojavi koja se istražuje na temelju mišljenja ispitanika”⁶³, a u užem smislu “je zapravo metoda ankete, metoda intervjuja, testovi i skaliranje”⁶⁴. Klasificiranje zatim nastavlja podjelom metode ankete na anketu u užem smislu i anketu u širem smislu koja obuhvaća metodu intervjuja i test. Metoda intervjuja se tako u konačnici definira kao podvrsta metode ankete.

U praksi se najčešće susreću razne dihotomijske klasifikacijske podjele.⁶⁵ Jedna od njih je i ova podjela na metode i tehnike koja “počiva, u prvom redu, na kriteriju spoznajne vrijednosti i dometa određene istraživačke aktivnosti. Kao ‘metode’ ovamo se ubrajaju samo one koje imaju šire i općenitije značenje, dok se ove ostale ubrajaju u ‘postupke’”⁶⁶. Ova se podjela smatra najneodređenijom podjelom jer se često događa da se “ono što je u jednom slučaju shvaćeno kao metoda, u drugome uzima kao postupak i tehnika, i obratno”⁶⁷.

Klaić pojašnjava da je metoda, “grč. *méthodos*, način istraživanja prirodnih pojava; pristupanje pojavama koje se proučavaju; [...] uopće - način djelovanja; sistem, planski postupak”⁶⁸. Tehnika, “grč. *téchne*, je skup metoda koje se primjenjuju u bilo kojem radu [...]; uopće - način, postupak, tok rada”⁶⁹. Evidentno se značenja ovih termina značajno preklapaju, a u metodološkoj literaturi nema ujednačenih određenja, stoga je na autoru da sam odluči koji će termin koristiti u koju svrhu. Radi jasnoće i preglednosti autor mora najprije sam sa sobom razlučiti koji termin smatra širim i općenitijim, a koji užim te ih sustavno i dosljedno koristiti u svojim radovima.

⁶² Ibid.

⁶³ Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin: Tiva, 2006. Str. 114.

⁶⁴ Ibid.

⁶⁵ Usp. Ibid, str. 49.

⁶⁶ Ibid.

⁶⁷ Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Nav.dj., str. 49.

⁶⁸ Klaić, Bratoljub. Veliki rječnik stranih riječi, izraza i kratica / priredio i dopunio Željko Klaić. Zagreb: Zora, 1974. Str. 841.

⁶⁹ Ibid, str. 1316.

Na temelju pregledane metodološke literature zaključujemo da su anketa i intervju bliski postupci u kvantitativnim istraživanjima zbog čega neki autori definiraju intervju kao usmenu anketu. Isto tako su intervju i fokus grupa vrlo bliski postupci u kontekstu kvalitativnih istraživanja pa je često svrstavanje fokus grupe u podvrstu intervju. Međutim, intervju sam po sebi obuhvaća nekoliko različitih načina izvedbe od kojih je samo strukturirani intervju blizak anketi kao što je samo dubinski grupni intervju blizak fokus grupi. Također je važno dodatno istaknuti da se za razliku od ankete i fokus grupe intervju susreće i u kvantitativnim i u kvalitativnim istraživanjima. Stoga je previše pojednostavljeno definirati intervju na način kako to čine autori Zelenika i Žugaj kada kažu da je intervju zapravo usmena anketa⁷⁰ ili kako to čine drugi autori kada intervju definiraju kao tehniku prikupljanja podataka unutar metode ispitivanja⁷¹. Intervju jednako kao i metoda ispitivanja predstavlja specifičan način spoznavanja objektivne istine na temelju ispitivanja mišljenja ispitanika. Osim toga, i intervju se može ostvariti različitim postupcima poput usmenih i pismenih tehnika, koje doduše imaju isti operativni postupak, odnosno mjerni instrument (protokol intervju), ali s pojedinačnim specifičnostima.

Vodeći se Mejovšekovom tvrdnjom da je znanstvena, a samim time i istraživačka metoda “svaka metoda koja omogućava prikupljanje istinitih (objektivnih) podataka ili činjenica o pojavi ili pojavama koje su predmetom istraživanja”⁷², za potrebe ovog rada definirat ćemo intervju kao zasebnu istraživačku metodu unutar grupe metoda ispitivanja, a koja obuhvaća različite tehnike intervjuiranja s protokolom intervju kao mjernim instrumentom.

3.2. Kada i zašto odabrati intervju kao istraživačku metodu

Često je razgovor najadekvatniji i najbrži način da se dođe do informacija od ljudi. Upravo je to i vrlo čest razlog za primjenu intervju kao istraživačke metode u istraživanjima. Breakwell⁷³ piše kako je intervju osobito čest u akcijskim istraživanjima, pogotovo onima koja se tiču procjene programa budući da je to najbolji način da praktičari saznaju nešto o utjecaju posla koji rade na ljude koje opslužuju.

⁷⁰ Usp. Zelenika, Ratko. Nav.dj., str. 367. ; Žugaj, Miroslav. Nav.dj., str. 122.

⁷¹ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 102 - 103.

⁷² Mejovšek, Milko. Nav.dj., str. 23.

⁷³ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 13.

Gorman i Clayton⁷⁴ navode u kontekstu informacijske znanosti pet prednosti intervjua koje su posebno važne kvalitativnom istraživaču, a to su neposrednost, zajedničko propitivanje teme, istraživanje uzročnosti, osobni kontakt te brzina. Neposrednost znači da intervju omogućuje istraživaču da odmah dobije odgovor na pitanje. Nadalje, intervjuiranje omogućuje objema stranama da zajednički propituju značenje postavljenih pitanja i ponuđenih odgovora te da odmah razriješe eventualne dvosmislenosti i nejasnoće. Istraživač pomoću intervjua može istražiti zašto se pojedinci ili organizacije ponašaju na određeni način, a to je nešto što većina kvantitativnih istraživanja ne može otkriti. Zahvaljujući osobnom kontaktu i sam proces prikupljanja podataka dobija prijateljsku i osobniju notu zbog čega će osobe koje inače nerado sudjeluju u kvantitativnim istraživanjima možda pristati na intervju. Osobni kontakt može također biti posebno značajan kada se istraživačka pitanja odnose na teme koje su povjerljive, neugodne ili osjetljive prirode. Konačno, razgovor olakšava prikupljanje velike količine bogatih podataka u relativno kratkom vremenskom razdoblju budući da većina ljudi puno brže govori nego što piše. Autori zaključuju ovu temu tvrdnjom da potencijalni problemi (skupoća, nekritičnost, previše subjektivnosti, velika mogućnost pristranosti) sugeriraju da je intervju, kao što je to slučaj i s drugim istraživačkim metodama, najkorisniji kao samo jedan od brojnih pristupa prikupljanju podataka.

Gray⁷⁵ smatra kako je intervju u brojnim situacijama najlogičniji odabir tehnike za prikupljanje podataka. Na primjer, kada cilj istraživanja uključuje ispitivanje osjećaja ili stavova, tada je intervju vjerojatno najbolji odabir između ostalog i stoga što omogućuje istraživaču da potpitanjima od ispitanika izvuče što detaljnije odgovore. Intervju se može koristiti kao sredstvo za prikupljanje informacija o znanju, vrijednostima, prioritetima i stavovima pojedinaca. Također se može koristiti za testiranje hipoteza ili za identificiranje varijabli i odnosa među njima. Može se koristiti u kombinaciji s drugim tehnikama za istraživanje, kao što su ankete, kako bi se popratilo pitanja koja iskrsku tijekom istraživanja (na primjer, da se dublje istraže motivacije i vrijednosti u pozadini nekih uočenih obrazaca). Autor sumira kako je intervju omiljen pristup kada postoji potreba za prikupljanjem vrlo personaliziranih podataka, kada su potrebne mogućnosti za dublja propitivanja i dodatna pojašnjava iskazanih mišljenja, zatim kada je važna dobra stopa odaziva istraživanju te kada ispitanici ne govore dobro jezik na kojem se provodi istraživanje, odnosno kada imaju problema s pismenim izražavanjem. “Omogućujući

⁷⁴ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 125 - 126.

⁷⁵ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 370 - 371.

pristup onome što je ‘u glavama osoba’, intervju omogućuje mjerenje onoga što osoba zna (znanje ili informacije), što joj se sviđa, a što ne sviđa (vrijednosti i preferencije) i onoga što osoba misli (stavovi i uvjerenja).”⁷⁶

Istraživački intervju može služiti u tri svrhe, i to kao glavno sredstvo za prikupljanje podataka, kao sredstvo za testiranje postojećih i generiranje novih hipoteza i odnosa među varijablama ili kao jedna od više jednakopravnih metoda u istraživanju.⁷⁷ Primjena intervju kao jedine tehnike prikupljanja podataka uobičajena je u kvalitativnim istraživanjima kada su odgovori ispitanika jedini izvor podataka, a primjenjuju se polustrukturirani ili nestrukturirani intervjui koji uključuju velik broj pitanja otvorenog tipa.⁷⁸ Istraživanja utemeljena na intervjuu, prema Kvaleu⁷⁹ obuhvaćaju sedam faza, a to su određivanje teme istraživanja, izrada nacrt istraživanja, intervjuiranje, prijepis, analiza, provjeravanje te izvješćivanje.

Žugaj⁸⁰ navodi da se u istraživanjima za provjeru postavljenih hipoteza koristi standardizirani intervju koji je strogo formalno i sadržajno određen tako da je govor ispitanika vođen unaprijed pripremljenim pitanjima od čijeg se redoslijeda ne odstupa. Autor dalje piše kako se za strukturirani intervju odlučujemo ako se govori o osjetljivoj temi pa treba stvoriti privatnu atmosferu, ako su pitanja kompleksna pa je potrebno dati dodatna objašnjenja, ako je pismenost ispitanika slaba te kad do ispitanika dolazimo pojedinačno. Ovaj tip intervju uglavnom pripada kvantitativnoj metodologiji i nije od posebne koristi za istraživanja u složenim informacijskim okruženjima.⁸¹ Za razliku od strukturiranog intervju, polustrukturirani intervju je prikladna tehnika za istraživanje stavova i mišljenja ispitanika o složenim i delikatnim pitanjima jer omogućuje dublje i preciznije ispitivanje.

U kontekstu knjižničarstva intervju je osobito koristan u istraživanjima vrednovanja učinaka knjižnice na zajednicu. “Upitnici kao najučestalija istraživačka metoda u istraživanjima utjecaja knjižnice na zajednicu trebali bi ostati kao metoda koja se koristi za “prepoznavanja” korisnika i osnovnih podataka o korištenju knjižnice. Za dublji uvid u odnose knjižnice i

⁷⁶ Usp. Tuckman, B.W. *Conducting educational research*. New York: Harcourt Brace Jovanovich, 1972. Citirano prema: Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 268.

⁷⁷ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 268.

⁷⁸ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 109.

⁷⁹ Usp. Kvale, S. *Interviews*. London: Sage Publications, 1996. Citirano prema: Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 273 - 274.

⁸⁰ Usp. Žugaj, Miroslav. Nav.dj., str. 123 - 124.

⁸¹ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 127.

zajednice potrebno je koristiti metode istraživanja koje se koriste u kvalitativnoj metodologiji. Tu prvenstveno mislimo na intervjue, razgovor s fokus grupama i promatranje.”⁸²

U fokusu suvremenog knjižničarstva nalazi se korisnik i zadovoljavanje njegovih potreba ponudom različitih usluga, a knjižnica se smatra kulturnim središtem zajednice. Korisnici su vrlo heterogena skupina sa različitim potrebama, zahtjevima, znanjima i sposobnostima pa pomoću intervjua možemo brzo i neizravno saznati njihove stavove, mišljenja, interese, razloge za određeno ponašanje, znanje o nekoj temi i slično, i to neovisno o stupnju njihove bilo temeljne bilo informatičke pismenosti. S druge strane, s onima koji su informatički potkovani intervju također omogućuje brzo i jednostavno komuniciranje (na primjer s osobama koje su fizički daleko od istraživača ili su vrlo zauzete pa im ne odgovara duži boravak u knjižnici i slično) zahvaljujući tehnikama intervjuiranja potpomognutim računalnom tehnologijom.

3.3. Vrste tehnika intervjuiranja s pozitivnim i negativnim aspektima

Primjenom intervjua kao istraživačke metode za prikupljanje podataka istraživaču na raspolaganju stoji više tehnika intervjuiranja. Broj tehnika intervjuiranja često ovisi o metodološkom izvoru koji se čita.⁸³ U ovom radu predstaviti ćemo tehnike intervjuiranja kroz četiri aspekta o kojima istraživač mora voditi računa kod odabira, a to su:

- 1) broj sudionika,
- 2) način postavljanja pitanja, odnosno stupanj strukturiranosti,
- 3) način provedbe intervjua i
- 4) broj intervjua po sudioniku.

Uz ova četiri aspekta istraživač također mora voditi računa o cilju istraživanja i postavljenim istraživačkim pitanjima o čemu najviše ovisi odabir tehnike, ali i o vlastitim kompetencijama te o prednostima i nedostacima različitih tehnika intervjuiranja.

3.3.1. Vrste tehnika intervjuiranja s obzirom na broj sudionika

S obzirom na broj sudionika razlikuju se individualni (jedan na jedan) i grupni intervju.

⁸² Dragija Ivanović, Martina (2012.a). Nav.dj., str. 97-98.

⁸³ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 270.

Individualni intervju je “najviše primjenjivana vrsta intervjuja. [...] Primjenjuje se u intervjuiranju samo jednog ispitanika. Ima brojne prednosti u odnosu na grupni intervju, jer se takvim intervjuom, u pravilu, dobivaju kvalitetniji odgovori.”⁸⁴ Prednosti individualnog intervjuja Barribal i While⁸⁵ grupirali su u nekoliko točaka:

- U kvantitativnim istraživanjima individualni intervju ima potencijal da prevlada problem lošeg odaziva kod anketnog ispitivanja jer mnogi ispitanici koji nemaju dovoljno sigurnosti da zapisuju svoje odgovore sudjelovat će u intervjuu. Ujedno, osobni kontakt s istraživačem licem u lice motivira za sudjelovanje one ispitanike koji se jednostavno ne bi gnjavili s bezličnim upitnikom.
- Individualni intervju je pogodan za istraživanje stavova, vrijednosti, vjerovanja i motiva.
- Pruža mogućnost da se procijeni valjanost odgovora na temelju promatranih neverbalnih znakova, što je osobito korisno kada se razgovara o osjetljivim temama.
- Prilikom individualnog intervjuja ne postoji mogućnost da netko ispitaniku sugerira odgovore.

U literaturi se također upozorava na nedostatke i potencijalne probleme kod provođenja individualnog intervjuja:

- Znatno poskupljuje istraživanje jer jedan ispitivač potroši jednako vremena na razgovor s jednim ispitanikom koliko bi u grupnom pismenom ispitivanju potrošio na više ispitanika.⁸⁶
- Kod opsežnijih istraživanja kada sudjeluje više intervjuera, oni “moraju biti pažljivije odabrani i bolje pripremljeni za intervju nego za pismenu anketu. Osim upućenosti u sadržaj ispitivanja oni moraju znati uspostaviti kontakt s ispitanicima i voditi takav razgovor s njima koji će ispitanicima omogućiti da slobodno daju odgovore na postavljena pitanja.”⁸⁷

⁸⁴ Zelenika, Ratko. Nav.dj., str. 378.

⁸⁵ Usp. Barriball, Louise K.; While, Alison. Collecting data using a semi-structured interview: a discussion paper. // Journal of advanced nursing 19, 2(1994), str. 329 - 330. EBSCO. URL: <http://www.ebsco.com> (2015-05-14)

⁸⁶ Usp. Žugaj, Miroslav. Nav.dj., str. 123.

⁸⁷ Vujević, M. Uvođenje u znanstveni rad u području društvenih znanosti. Zagreb: Informator, 1983. Citirano prema: Ibid.

- Ispitanici možda ne znaju kako jasno formulirati i izreći ono što misle ili možda uopće nemaju mišljenje; zatim ispitanici možda nemaju potrebne informacije ili ne žele razgovarati o onome što znaju.⁸⁸
- Problem može biti i u nedostatku povjerenja, osobito kada je intervjuer potpuni stranac. Ispitanik ne može biti siguran u kojoj mjeri može vjerovati intervjueru što znači da će možda odlučiti prešutjeti neke informacije za koje smatra da su “osjetljive” prirode. U slučaju da su prešućene informacije važne za rasvjetljavanje problema istraživanja, prikupljanje informacija bit će nepotpuno.⁸⁹
- Ispitanici često odgovaraju na način za koji smatraju da je društveno prihvatljiv bez obzira slažu li se oni osobno s tim ili ne. U prevladavanju ovog problema važnu ulogu ima intervjuer koji svojim pristupom, stilom odijevanja i ponašanjem tijekom intervjua može ostvariti odnos povjerenja s ispitanikom te mu tako omogućiti da otvorenije iznosi vlastite stavove.⁹⁰ Ovaj se nedostatak također može umanjiti upotrebom protokola intervjua i osviješćenošću intervjuera o tom pitanju.⁹¹
- Intervjuiranje zahtijeva visoku razinu vještine postavljanja pitanja i sposobnost aktivne interpretacije.⁹² Pritom treba povesti računa o dvosmislenosti jezika. Značenje riječi često je podložno različitim interpretacijama pa je stoga često upitno je li ispitanik ispravno razumio pitanje. Postavljanje pitanja i dobivanje odgovora puno je teži zadatak nego što se to isprva čini. Izgovorena kao i napisana riječ uvijek u sebi nosi zrnce dvosmislenosti bez obzira na to koliko smo pažljivo oblikovali pitanja ili koliko brižljivo bilježimo ili kodiramo odgovore.⁹³

⁸⁸ Usp. Flinders, D. J. Review of the book *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. *Evaluation and Program Planning* 20, 3(1997), str. 287-288. Citirano prema: Griffée, Dale T. *Research Tips: Interview Data Collection*. // *Journal of Developmental Education* 28, 3(2005), str. 36. EBSCO. URL: <http://www.ebsco.com> (2015-05-14)

⁸⁹ Usp. Myers, Michael D.; Newman, Michael. *The qualitative interview in IS research: Examining the craft*. // *Information and organization* 17, 1(2007), str. 4. URL: <http://3gerp.iwvi.uni-koblenz.de/docs/QualitativeResearchINFORG82.pdf> (2015-05-14)

⁹⁰ Usp. Barriball, Louise K.; While, Alison. *Nav.dj.*, str. 331.

⁹¹ Usp. Opendakker, Raymond. *Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research* [44 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 7(4), Art. 11(August 2006). URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0604118> (2015-05-14)

⁹² Usp. Flinders, D. J. Review of the book *InterViews: An introduction to qualitative research interviewing*. *Evaluation and Program Planning* 20, 3(1997), 287-288. Citirano prema: Griffée, Dale T. *Nav.dj.*, str. 36.

⁹³ Usp. Fontana, A.; Frey, J. H. *The interview: from structured questions to negotiated text*. // *Handbook of qualitative research* / uredili N. K. Denzin i Y. S. Lincoln. Thousand Oaks, CA: Sage, 2000. Str. 645 – 672. Citirano prema: Myers, Michael D.; Newman, Michael. *Nav.dj.*, str. 5.

- Ispitanici za potrebe intervjua, kao odgovor na pitanje ispitivača, u tom trenutku kreiraju određenu priču - razmišljajući o pitanjima o kojima nikada prije nisu tako eksplicitno razmišljali. Ispitanici obično žele ostaviti dojam dobre upućenosti, znanja i racionalnosti pa stoga često imaju potrebu ispričati logičan i dosljedan prikaz stvari.⁹⁴

Na temelju iznesenog može se na prvi pogled steći dojam da ima daleko više nedostataka nego prednosti individualnog intervjua. Međutim, detaljnijim uvidom otkriva se da je većinu nedostataka lako prevazići dobrom obukom i pripremom intervjua. Iz proučene literature proizlazi da je individualni intervju najbolja tehnika za istraživanje stavova i vrijednosti jer uspostavljanjem osjećaja povjerenja između intervjua i ispitanika omogućuje prikupljanje opsežnijih i intimnijih podataka nego bilo koja druga ispitivačka tehnika.

Grupni intervju ima za objekt dvije ili više osoba. “Tradicionalna metodologija, prema G. A. Giliju, navodi kao optimalnu veličinu grupe 10 - 12 osoba. Kod većeg broja osoba prijetila bi opasnost da se omete sudjelovanje jednom dijelu grupe.”⁹⁵ Pored problema svojstvenih individualnim intervjuima, autori ističu dva specifična problema grupnog intervjua. Jedan problem predstavlja potreba da skupina bude homogena s intelektualnog i društvenog stajališta, a drugi je problem uloga intervjua, odnosno njegova sposobnost i vještina da vlada skupinom.⁹⁶ Tijekom 20. stoljeća tehnika grupnog intervjuiranja razvila se u zasebnu kvalitativnu istraživačku metodu nazvanu *fokus grupa*, kojoj suvremeni metodološki udžbenici priznaju znanstvenu relevantnost posvećujući joj posebna poglavlja.⁹⁷ Stoga se ovaj rad fokusira na individualni intervju i neće se detaljnije baviti prednostima i nedostacima grupnog intervjua.

3.3.2. Vrste tehnika intervjuiranja s obzirom na način postavljanja pitanja

Podjelu s obzirom na način postavljanja pitanja odnosno po stupnju strukturiranosti neki autori smatraju glavnim razlikom među tipovima intervjua⁹⁸ pa je to ujedno i najčešće

⁹⁴ Usp. Myers, Michael D.; Newman, Michael. Nav.dj., str. 5.

⁹⁵ Žugaj, Miroslav. Nav.dj., str. 123.

⁹⁶ Usp. Zelenika, Ratko. Nav.dj., str. 378.

⁹⁷ Vidi Skoko, Božo; Benković, Vanesa. Znanstvena metoda fokus grupa: mogućnosti i načini primjene. // Politička misao: časopis za političke nauke 46, 3(2009), str. 217 - 236. Hrčak. URL: <http://hrcak.srce.hr/> (2015-05-26)

⁹⁸ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 270.

spominjana podjela u metodološkoj literaturi. Za potrebe ovog rada opredijelili smo se za Crawfordovu inačicu podjele na strukturirani, polustrukturirani i nestrukturirani intervju.⁹⁹

“Strukturirani intervju temelji se na unaprijed pripremljenim pitanjima koja ne odstupaju od zadane strukture, točno se zna što se želi istražiti da se ispitanika vodi uvijek u istom smjeru.”¹⁰⁰ Često ga se smatra vrstom anketnog istraživanja u kojem ispitivač čita pitanja i zapisuje odgovore ispitanika umjesto da to ispitanik učini sam. Intervju prati visoko strukturirani protokol u kojem su pitanja najčešće zatvorenog tipa (u obliku “da” ili “ne” odgovora)¹⁰¹ ili se očekuje da ispitanici izaberu jedan od nekoliko odgovora koje im istraživač nudi (tzv. pitanja višestrukog izbora), a često se odgovori daju i pomoću ljestvica procjene¹⁰². Sama provedba intervjuja je također visoko strukturirana: pitanja se čitaju točno onako kako su napisana i postavljaju se uvijek istim redoslijedom, a intervjuer ostaje neutralan i dosljedan tijekom svih razgovora.¹⁰³ Nastoji se svakog sudionika izložiti identičnom iskustvu intervjuja, tako da se za eventualne razlike može pretpostaviti da su rezultat varijacija među ispitanicima, a ne razlika u samom procesu intervjuja¹⁰⁴. Cilj je također eliminirati intervjuera kao izvor pogreške pri prikupljanju podataka.¹⁰⁵ Potencijalne prednosti standardiziranog intervjuja su u tome što omogućuje veliku ujednačenost odgovora i dobivanje podataka koji se lako kvantificiraju.¹⁰⁶ Međutim, time se ne ostavlja prostora za nove uvide¹⁰⁷ i onemogućuje se otkrivanje bogatih i jedinstvenih iskustava sudionika, posebice onih koji se nalaze izvan granica postavljenih pitanja.¹⁰⁸ Velik je nedostatak ovog tipa intervjuja nefleksibilnost u povezivanju intervjuja s određenim osobama i okolnostima. “Ljudi ne mogu slobodno davati odgovore ili podatke koje drže važnima. Katkada propuštamo važno područje jer se nismo sjetili o njemu postaviti pitanja.”

⁹⁹ Usp. Crawford, John. Nav.dj., str. 50 - 51.

¹⁰⁰ Dragija Ivanović, Martina (2012.a). Nav.dj., str. 95.

¹⁰¹ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Qualitative research interviews. // *Psychotherapy Research* 19, 4-5(2009), str. 3. URL: http://epublications.marquette.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1121&context=edu_fac (2015-05-14)

¹⁰² Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 104.

¹⁰³ Usp. Fontana, A.; Frey, J. H. The interview: From neutral stance to political involvement. // *The SAGE handbook of qualitative research* / uredili N. K. Denzin i Y. S. Lincoln. Thousand Oaks, CA: Sage, 2005. Str. 695 - 728. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 3.

¹⁰⁴ Usp. Singleton, R. A.; Straits, B. C. Survey interviewing. // *Handbook of interview research: Context and method*. / uredili J. E. Gubrium i J. A. Holstein. Thousand Oaks: Sage, 2002. Str. 59 - 82. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 3.

¹⁰⁵ Usp. Groves, R. M. Survey errors and survey costs. New York: Wiley, 1989. Str. 358. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 3.

¹⁰⁶ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 3.

¹⁰⁷ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 104.

¹⁰⁸ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 3.

¹⁰⁹ Fontana i Frey¹¹⁰ navode da ovaj tip intervjuiranja postiže racionalne odgovore, ali mu promiču emocionalne dimenzije.

Prema Gormanu i Claytonu¹¹¹ strukturirani intervju ima najveću vrijednost kao svojevrsna usmena anketa. Autori ističu da ovaj tip intervju uglavnom pripada kvantitativnoj metodologiji, a samo se ponekad koristi kao dodatak kvalitativnom istraživanju. Oni smatraju da je strukturirani intervju značajna tehnika u istraživanjima tržišta, međutim nije od posebne koristi za istraživanja u složenim informacijskim okruženjima.

Strukturirani intervju ne zahtijeva veliko umijeće intervjuiranja, a i obrada podataka je jednostavna, pa predstavlja dobru opciju za istraživače početnike. Međutim, treba posvetiti veliku pažnju pripremljenoj fazi, odnosno osmišljavanju pitanja jer relevantnost prikupljenih odgovora uvelike ovisi upravo o dobro osmišljenim pitanjima budući da tijekom intervju ne postoji mogućnost postavljanja potpitanja radi pojašnjenja misli.

Polustrukturirani intervju je fleksibilniji od strukturiranog intervju u smislu da ne koristi set strogo formuliranih pitanja koja se tijekom svakog intervju postavljaju istim riječima. U ovoj vrsti intervju pitanja se također unaprijed pripremaju, ali u formi tema za razgovor. Autori¹¹² ističu da se pitanja trebaju koncipirati tako da se otvori prostor ispitaniku da izrazi svoje mišljenje, da se spontano izjašnjava o svojim stavovima, osjećajima i općenito o razlozima svojeg ponašanja u vezi s problemom koji mu je predložen. Protokol ovdje služi kao vodič, baza na kojoj se temelji intervju, ali intervjueru je dozvoljena sloboda pri postavljanju pitanja kako bi se osiguralo detaljno istraživanje osobne priče svakog pojedinog ispitanika.¹¹³

Omogućivši intervjueru da pri postavljanju pitanja koristi drugačije riječi i formulacije vodeći računa da se zadrži smisao pitanja, provođenje polustrukturiranog intervju uzima u obzir da nema svaka riječ isto značenje za svakog ispitanika te da se ne koriste svi ispitanici istim vokabularom.¹¹⁴ Dakle, valjanost i pouzdanost ove vrste intervju ne ovisi o dosljednom korištenju istih formulacija pitanja, nego o prenošenju jednakih značenja. Prema mišljenju

¹⁰⁹ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 104.

¹¹⁰ Usp. Fontana, A.; Frey, James H. The interview: From structured questions to negotiated text. // Handbook of qualitative research / N. K. Denzin; Y. S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000. Str. 651.

¹¹¹ Usp. Gorman, G.E.; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 127.

¹¹² Usp. Halmi, Aleksandar. Kvalitativna istraživanja u primijenjenim društvenim znanostima. Zagreb: Naklada Slap, 2005. Str. 319. **Citirano prema:** Dragija Ivanović, Martina (2012.a). Nav.dj., str. 95.

¹¹³ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 3.

¹¹⁴ Usp. Treece E.W.; Treece J.W. Elements of Research in Nursing. St Louis: C.V. Mosby, 1986. Citirano prema: Barriball, Louise K.; While, Alison. Nav.dj., str. 330.

Barriball i While¹¹⁵ upravo ta jednakost značenja pomaže standardiziranje polustrukturiranih intervjua i olakšava usporedivost. Kako bi istraživač mogao biti siguran da prikupljeni podaci zaista otkrivaju ono što on misli da otkrivaju, ključna je sloboda intervjua da pomnije istraži svaku nejasnu ili dvosmislnu riječ i frazu. Takvo dublje istraživanje (engl. probing) je neprocjenjiv alat za osiguravanje pouzdanosti podataka.¹¹⁶ Također, maksimalizira iskorištavanje prilika koje se otvaraju tijekom razgovora između intervjua i ispitanika što pomaže u postizanju određenog odnosa povjerenja te tako smanjuje opasnost od dobivanja društveno prihvatljivih odgovora.¹¹⁷ Spontano i spretno uočavanje i iskorištavanje prilika tijekom razgovora može slomiti određene barijere kod ispitanika, smanjiti njegovu napetost i zadržati odnos povjerenja zbog čega će ispitanik nastaviti otvorenije razgovarati.¹¹⁸

Iz proučene literature proizlazi da uspjeh polustrukturiranog intervjua ovisi o vještinama intervjua jer razgovor treba individualizirati, odnosno prilagoditi svakom pojedinom ispitaniku oslušujući njegov način izražavanja, vokabular koji koristi te reagirajući na znakove neverbalne komunikacije. Za razliku od strukturiranog intervjua, polustrukturirani intervjui su prikladna tehnika za istraživanje stavova i mišljenja ispitanika o složenim i delikatnim pitanjima jer omogućuje dublje i preciznije ispitivanje.

Fontana i Frey¹¹⁹ smatraju da se razlike između spomenuta dva tipa intervjua očituju u sljedećem: strukturirani intervjui teže hvatanju preciznih podataka koji se mogu lako kodirati kako bi se objasnilo ponašanje ispitanika prema prethodno utvrđenim kategorijama, dok polustrukturirani intervjui pokušavaju razumjeti kompleksne obrasce ponašanja članova društva bez nametanja ikakve prethodno postavljene kategorizacije koja bi mogla ograničiti istraživačko polje.

Nestrukturirani intervjui su "neformalni, osoba koja provodi intervjui nema strogi katalog pitanja, nego ih formulira prema okolnostima, opći predmet razgovora je definiran, ali sve je ostalo prepušteno ispitaniku. Osoba koja provodi intervjui mora suptilno nadzirati ispitanika jer bez obzira na neformalan pristup, mora se razgovarati o temi intervjua."¹²⁰ Ono što jedni

¹¹⁵ Usp. Barriball, Louise K.; While, Alison. Nav.dj., str. 330.

¹¹⁶ Ibid.

¹¹⁷ Usp. Patton M.Q. *Qualitative Evaluation and Research Methods*. Newbury Park, California: Sage, 1990. Citirano prema: Barriball, Louise K.; While, Alison. Nav.dj., str. 331.

¹¹⁸ Usp. Oppenheim A.N. *Questionnaire Design, Attitude Measurement*. London: Pinter, 1992. Citirano prema: Ibid.

¹¹⁹ Usp. Fontana, A.; Frey, James H. Nav.dj., str. 653.

¹²⁰ Dragija Ivanović, Martina (2012.a). Nav.dj., str. 95.

istraživači naglašavaju kao glavnu prednost ovog tipa intervjua, a to je njegova potpuna fleksibilnost, drugi smatraju njegovim najvećim nedostatkom. Smatraju ga nepouzdanim zbog nedosljednosti u postavljanju pitanja zbog čega je teško kodirati podatke.¹²¹

Breakwell¹²² piše da je analiza nestrukturiranih intervjua teška i dugotrajna što ne znači da se tako dobiveni podaci ne mogu kvantificirati jer je moguće na primjer utvrditi učestalost pojave nekih tema, komentara i sl. od jedne do druge osobe i od skupine do skupine. Autorica smatra da se zapravo radi o tome da mnogi istraživači koji koriste nestrukturirani intervjua izbjegavaju sve kvantifikacije opravdavajući se kako je njihov cilj razumjeti značenje rečenoga, a to se “ne može postići statističkim provjerama, već udubljanjem u podatke sve dok ne počnete razmišljati kao ispitanici, dok ne vidite svijet njihovim očima i dok ih, na kraju, ne shvatite.”¹²³ Autorica dalje argumentira da je upitno koliko takav subjektivan, i zbog toga dvojben, opis jednog istraživača može biti uvjerljiv za ljude na upravljačkim pozicijama koji traže brojke, ali također ističe da “zanimljivi citati preuzeti iz nestrukturiranih intervjua i spojeni na dobar način mogu činiti moćnu priču [...] U najboljem slučaju, pomoću citata vaši ispitanici govore sami za sebe. Vi imate samo ulogu urednika u tome što ćete izabrati one dijelove njihovih izjava koji su najrječitiji i najuvjerljiviji.”¹²⁴

Na temelju proučene literature možemo reći da je nestrukturirani intervjua najsloženija tehnika intervjuiranja koja zahtijeva vrlo vještog i iskusnog intervjua. S obzirom da je ovaj rad usmjeren na istraživače praktičare bez mnogo iskustva sa znanstvenim istraživanjima, u nastavku ćemo se fokusirati na strukturirane i polustrukturirane intervjue.

Odluka o tome koju od ovih vrsta intervjua primijeniti ovisi o svrsi istraživanja: “što se više žele prikupiti podaci koje je moguće uspoređivati - među ljudima, među mjestima - to intervjua mora biti strukturiraniji i kvantitativniji, a što se više žele dobiti jedinstvene, osobne informacije o tome kako pojedinci vide svijet, to je potrebnije okrenuti se kvalitativnom nestrukturiranom intervjuiranju i intervjuu s otvorenim pitanjima.”¹²⁵

¹²¹ Usp. Creswell, J. W. *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2007. Citirano prema: Turner III, Daniel W. *Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators*. // *The qualitative report* 15, 3(2010), str. 755. URL: <http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1178&context=tqr> (2015-05-14)

¹²² Usp. Breakwell, Glynis M. *Nav.dj.*, str. 109.

¹²³ *Ibid.*

¹²⁴ *Ibid.*

¹²⁵ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. *Nav.dj.*, str. 271.

3.3.3. Vrste tehnika intervjuiranja s obzirom na način provedbe intervjuja

Telekomunikacijska tehnologija omogućava ljudima sinkrono i asinkrono¹²⁶ komuniciranje te razgovaranje s različitim geografskih udaljenosti. Stoga se danas, posredstvom tehnologije, intervju kao istraživačka metoda može pored klasičnog načina *licem u lice* provoditi putem telefona i e-pošte te *online* pomoću *chat* servisa. Usporedbom navedenih tehnika intervjuiranja otkriveno je da njihove razlike u prednostima i nedostacima jednim dijelom proizlaze iz sinkronosti odnosno asinkronosti vremena i mjesta, a drugim su dijelom povezane s karakteristikama tehnologije koju koriste.¹²⁷ Tablica 1. prikazuje odnos četiriju navedenih tehnika intervjuiranja prema dimenzijama vremena i mjesta.

Tablica 1. Četiri tehnike intervjuiranja prema sinkronosti/asinkronosti komunikacije u vremenu i/ili prostoru¹²⁸

	Vrijeme	Mjesto
sinkrona komunikacija	intervju <i>licem u lice</i> putem <i>chat</i> servisa telefonski intervju	intervju <i>licem u lice</i>
asinkrona komunikacija	putem e-pošte	putem e-pošte putem <i>chat</i> servisa telefonski intervju

Intervju *licem u lice* podrazumijeva da se intervjuer i ispitanik nalaze u istom trenutku u istoj prostoriji. Upravo to je njegova glavna prednost. Kao što ističe Opendakker¹²⁹, nema značajnog vremenskog razmaka između pitanja i odgovora; intervjuer i ispitanik mogu promptno reagirati na ono što drugi kaže ili čini. Na taj se način od ispitanika dobivaju spontaniji odgovori jer on nema vremena za dulje razmišljanje. Uz prikupljanje verbalnih podataka, intervju *licem u lice* omogućuje promatranje i prikupljanje neverbalnih podataka pa izrazi lica, gestikulacija i boja glasa mogu obogatiti značenje izgovorene riječi.¹³⁰ S tim u vezi često se ističe kako

¹²⁶ **šinkron**, grč. *sygkhronos*: istovremen, koji se događa ili postoji u isto vrijeme; **šinkrōn**, koji se ne događa u isto doba kao drugi, koji je vremenski neusklađen. Hrvatski jezični portal. URL: <http://hjp.novi-liber.hr> (2015-05-26)

¹²⁷ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹²⁸ Tablica preuzeta od Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹²⁹ Ibid.

¹³⁰ Usp. Carr, E. C. J.; Worth, A. The use of the telephone interview for research. // NT Research, 6(2001), str. 511 - 524. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 4.

intervjueru i ispitaniku upravo to što dijele isti fizički prostor te imaju pristup širem opsegu neverbalnih podataka pojednostavnjuje uspostavljanje potrebnog odnosa povjerenja zbog čega će ispitanici slobodnije i otvorenije iznositi svoja iskustva nego što bi to, primjerice, činili putem telefona.¹³¹

Međutim, sinkronost ove tehnike predstavlja i otežavajuću okolnost za intervjuera jer on mora biti skoncentriran na više stvari odjednom: mora se usredotočiti na slušanje odgovora i razumijevanje onoga što ispitanik pokušava reći, a u isto vrijeme mora pažljivo sročiti pitanja vodeći računa o tome da ona budu jasna ispitaniku, ali i da osiguraju potrebnu dubinu odgovora i to unutar zadanog vremenskog perioda.¹³² Još jedan nedostatak koji proizlazi iz sinkronosti vremena i mjesta je to što se često troši puno vremena i novca, na primjer zbog putovanja kada se ispitanici nalaze na različitim geografskim udaljenostima, kada zbog velikog broja ispitanika do kojih treba putovati treba angažirati više istraživača kako bi se istraživanje izvršilo u određenom vremenskom roku.¹³³ U takvim se situacijama radi uštede često provode telefonski intervjui.

Ono što se ističe kao glavna prednost intervjua *licem u lice*, iz drugog kuta gledanja postaje njegovim glavnim nedostatkom zbog kojeg jače dolaze do izražaja prednosti telefonskog intervjua. Smatra se da to što ispitanik ima pristup neverbalnim izrazima intervjuera može uzrokovati pristrane odgovore ispitanika koji pokušavaju na temelju reakcija intervjuera iščitati koje odgovore on smatra prihvatljivima te svoje odgovore nastoje na takav način formulirati. Stoga određeni stupanj anonimnosti koji pruža razgovor telefonom može djelovati na ispitanike tako da otvorenije izražavaju svoje stavove.¹³⁴ Pritom se zbog sinkronosti vremena zadržava ista razina spontanosti kao kod intervjua *licem u lice* jer sudionici odmah reagiraju na izrečeno.¹³⁵

Zbog asinkronosti mjesta telefonski intervjui omogućuje istraživačima da brzo i jednostavno intervjuiraju ispitanike iz najudaljenijih krajeva. Ekonomski i ljudski resursi koriste se učinkovito jer se u kraćem vremenu može prikupiti veći broj podataka.¹³⁶ Međutim,

¹³¹ Usp. Shuy, R. W. In-person versus telephone interviewing. // Inside interviewing: New lenses, new concerns / uredili J. A. Holstein i J. F. Gubrium. Thousand Oaks: Sage, 2003. Str. 175 - 193. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 4.

¹³² Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹³³ Ibid.

¹³⁴ Usp. Musselwhite, K. ... [et al]. The telephone interview is an effective method of data collection in clinical nursing research: A discussion paper. // International Journal of Nursing Studies, 44(2006), str. 1064 - 1070. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 4.

¹³⁵ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹³⁶ Usp. Musselwhite, K. ... [et al]. Nav.dj. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 4.

asinkronost mjesta ima i svoje nedostatke pa tako intervjuer nema potpun pregled niti kontrolu nad situacijom. Ukoliko ispitanik nije sam u prostoriji to može utjecati na njegove odgovore ili može doći do naglog prekida intervjua ako ispitanika na primjer pozove direktor i slično.¹³⁷

Važna je prednost ove tehnike intervjuiranja to što olakšava sudjelovanje u istraživanju onim ispitanicima koji imaju problema s čitanjem ili pisanjem.¹³⁸ Prednost telefonskog intervjuiranja je i to što čini mogućim prikupljanje podataka od ispitanika koji ne mogu izdvojiti puno vremena, poput majki s malom djecom te ispitanika koji se nalaze na po život opasnim mjestima bilo zbog rata, epidemije, politički osjetljive situacije i slično.¹³⁹

Razvojem računalne tehnologije istraživačima su na raspolaganje stavljeni novi alati koji ne ovise o sinkronosti mjesta niti vremena. Najstarija tehnika intervjuiranja proizašla iz računalno posredovane komunikacije (engl. CMC computer mediated communication) je intervjuiranje putem e-pošte.¹⁴⁰ Riječ je o elektronskoj verziji intervjuiranja putem pisma. Uspostavlja se kontinuirana korespondencija intervjuera i ispitanika na način da intervjuer na temelju poslanih odgovora šalje dodatna pitanja ispitaniku. Ovakvim pristupom može se između intervjuera i ispitanika postići odnos povezanosti sličan onome kakav nastaje pri razgovorima *licem u lice*.¹⁴¹ Kao kod intervjua *licem u lice* ili telefonskog intervjua i pri provođenju intervjua putem e-pošte većina istraživača koristi protokol prema kojem se prikupljaju podaci.¹⁴² Neki protokol podijele u nekoliko segmenata i šalju tematski grupirana pitanja u nekoliko navrata, dok drugi sva najvažnija pitanja šalju odjednom. Ponekad istraživači pošalju osnovna pitanja zajedno s pozivom za sudjelovanje u istraživanju i obrascem o suglasnosti tako da potencijalni sudionici odmah dobiju što bolji uvid u to što će biti obuhvaćeno intervjuom i to prije nego se obvežu na sudjelovanje.¹⁴³

Velik nedostatak intervjuiranja putem e-pošte kojeg uzrokuje asinkronost mjesta jest potpuni nedostatak neverbalne komunikacije.¹⁴⁴ Istraživači nastoje povećati mogućnosti tehnike koristeći se određenim lingvističkim metodama kao zamjenama za neverbalne znakove. Koriste

¹³⁷ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹³⁸ Usp. Musselwhite, K. ... [et al]. Nav.dj. Citirano prema: Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 4.

¹³⁹ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹⁴⁰ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Realtime interviewing using the world wide web. // Sociological Research Online 4, 3(1999). URL: <http://www.socresonline.org.uk/4/3/chen> (2015-05-14)

¹⁴¹ Ibid.

¹⁴² Usp. Meho, Lokman I. Nav.dj.

¹⁴³ Ibid.

¹⁴⁴ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

na primjer akronime i kratice (na primjer LOL, eng. laughing out loud i ROFL, eng. rolling on the floor laughing), emotikone ili naglašavanje pisanjem riječi velikim tiskanim slovima. Budući da nije poznato u kolikoj su mjeri korisnici e-pošte upoznati s pravilima takve komunikacije, važno je da istraživači daju ispitanicima zorne upute i da ih ohrabre na korištenje akronima i emotikona.¹⁴⁵ Međutim, takav način komunikacije ne mora nužno odgovarati ispitanicima. Svaki ispitanik ima vlastiti online stil komunikacije pa se intervjuer mora tome prilagoditi.¹⁴⁶ S druge strane, nepostojanje neverbalne komunikacije može biti i prednost za one intervjuere koji nisu vični interpretaciji neverbalnih znakova ili u slučajevima kada je ključno izbjeći mogućnost utjecaja intervjuera na ispitanika.¹⁴⁷ Intervjuiranje putem e-pošte ima tu veliku prednost pred telefonskim intervjuiranjem i intervjuom *licem u lice* što potpuno eliminira potencijalne probleme koji mogu nastati između intervjuera i ispitanika zbog izgleda, rodne pripadnosti, rase, godišta, boje glasa, odjeće, gestikulacije, stidljivosti, tjelesnih oštećenja i tako dalje.¹⁴⁸

Što se tiče financijskog troška autori se slažu da je riječ o vrlo jeftinoj i brznoj tehnici (zbog brzine kojom se elektronska pošta dostavlja na adresu). Intervju putem e-pošte poput telefonskog intervjuiranja omogućuje jeftinije prikupljanje podataka od ispitanika iz udaljenih krajeva.¹⁴⁹ Kada je riječ o vremenu koje se troši na prikupljanje podataka neki autori ističu kako asinkronost tehnike omogućava veliku uštedu vremena jer se istovremeno može ispitati veći broj ispitanika¹⁵⁰, dok drugi upozoravaju na mogućnost velikog gubitka vremena jer se može dogoditi da se na odgovor ispitanika čeka danima pa čak i tjednima¹⁵¹. Korespondencija se zbog naknadnih razjašnjavanja pitanja i/ili odgovora također može protegnuti tjednima.¹⁵² Zbog toga postoji i rizik da ispitanik izgubi interes za sudjelovanje u istraživanju ili čak potpuno zaboravi odgovoriti na pitanja, a što se može pokušati spriječiti slanjem podsjetnika¹⁵³. Koliko će dugo

¹⁴⁵ Usp. Walther, J.B.; Anderson, J.F.; Park, D.W. Interpersonal effects in computer-mediated communication: A meta-analysis of social and antisocial communication. // *Communication Research*, 21(1994), str. 460 – 487. Citirano prema: Meho, Lokman I. Nav.dj., str. 1289.

¹⁴⁶ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹⁴⁷ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

¹⁴⁸ Usp. Meho, Lokman I. Nav.dj., str. 1289.

¹⁴⁹ Ibid, str. 1285.

¹⁵⁰ Usp. Meho, Lokman I.; Tibbo, Helen R. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. // *Journal of the American society for Information Science and Technology* 54, 6(2003), str. 573. URL: <http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105662/1/meho-tibbo.pdf> (2015-05-14)

¹⁵¹ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹⁵² Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

¹⁵³ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

trajati prikupljanje podataka ovisi o više faktora među kojima su broj ispitanika, broj postavljenih istraživačkih pitanja, stupanj zainteresiranosti sudionika, kvantiteta i kvaliteta prikupljenih podataka, vrijeme koje intervjueri i ispitanici mogu posvetiti intervjuu te pristup Internetu u trenutku kada su pitanja poslana.¹⁵⁴

Prema autorima Meho i Tibo¹⁵⁵ kod usporedbe s telefonskim intervjuiranjem, nenametljivost intervjuiranja putem e-pošte ističe se kao jedna od značajnijih prednosti budući da ispitanik može sam odabrati mjesto i vrijeme kada će na miru odgovarati na pitanja bez prekidanja misli od strane intervjuera. Autori ističu nadalje kako je razlika između ovih dviju tehnika i u tome što intervjuiranje putem e-pošte osigurava “odmah upotrebljive” podatke koje ne treba transkribirati čime se izbjegava mogućnost pogreške pri prijepisu snimljenog usmenog intervjua. Ovo omogućava da se tekst iz intervjua putem e-pošte lako i uz minimalne izmjene može pripremiti za obradu i analizu, čime se postiže ušteda vremena i skraćuje priprema podataka za analizu.

Chen i Hinton¹⁵⁶ upozoravaju kako je izuzetno važno voditi računa o postojanju bitnih razlika između govornog i pisanog jezika. Budući da je pisanje vještina koja se mora formalno naučiti, pisani tekst je strukturiraniji i eksplicitniji. Eksplicitnost se očituje kroz nužnost da se dodatno objasne stvari čija se značenja kod usmenog razgovora iščitavaju iz konteksta. Pravila pisanja o kojima treba voditi računa pritom otežavaju spontanost izražavanja.

Značajan nedostatak tehnike intervjuiranja putem e-maila je nemogućnost promptnog dubinskog propitivanja jer se ono može provoditi isključivo naknadnim slanjem dodatnih pitanja.¹⁵⁷ To može rezultirati nedobivanjem nekih važnih podataka, osobito stoga što ne odgovaraju svi ispitanici na naknadna pitanja.¹⁵⁸ Uz to postoji vrlo mala vjerojatnost da se dobiju spontani odgovori budući da ispitanik ima više vremena za promišljanje o pitanju i za konstruiranje odgovora, a upravo spontanost često istraživaču osigura najviše značajnih podataka. Je li ovakvo promišljeno odgovaranje prednost ili nedostatak zapravo ovisi o svrsi istraživanja i istraživačkim pitanjima.¹⁵⁹

¹⁵⁴ Usp. Meho, Lokman I. Nav.dj., str. 1288.

¹⁵⁵ Usp. Meho, Lokman I.; Tibbo, Helen R. Nav.dj.

¹⁵⁶ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

¹⁵⁷ Usp. Meho, Lokman I.; Tibbo, Helen R. Nav.dj., str. 573.

¹⁵⁸ Usp. Meho, Lokman I. Nav.dj., str. 1290.

¹⁵⁹ Usp. Opdenakker, Raymond. Nav.dj.

Spontanost tradicionalnih tehnika intervjuiranja *licem u lice* ili telefonom moguće je ostvariti i pri intervjuiranju posredstvom računalne tehnologije kada se razgovor vodi na nekom *live chat* servisu budući da se komunikacija odvija u stvarnom vremenu.¹⁶⁰ Kako se u biti radi o prilagodbi već postojećih tehnika novim tehnološkim mogućnostima i kod intervjuiranja putem *chat* servisa vrijede sve ranije navedene prednosti i nedostaci sinkrone komunikacije vremena i asinkrone komunikacije mjesta.

Intervjuiranje putem e-pošte, putem *chat* servisa i telefonski intervju, kojima je zajednička karakteristika asinkronost mjesta, imaju jednu značajnu prednost naspram intervjua *licem u lice*, a to je doza anonimnosti. Pozitivni efekti anonimnosti očituju se kroz fenomen ‘samorazotkrivanja’, odnosno kroz “čin otkrivanja osobnih informacija drugima”.¹⁶¹ Dokazano je da tijekom računalno posredovanih rasprava češće dolazi do spontanog samorazotkrivanja nego tijekom razgovora *licem u lice*.¹⁶² Stoga je očita prednost primjene tehnike intervjuiranja putem *chata* u situacijama kada zbog teme istraživanja treba saznati stavove i mišljenja ispitanika. Kako navodi Opendakker¹⁶³, vjerojatnost da će ispitanik dati sadržajnije i društveno nepoželjne odgovore je vrlo velika. Međutim, Chen i Hinton¹⁶⁴ naglašavaju da odabir računalno posredovane komunikacije sužava uzorak istraživanja na ljude koji imaju trajan pristup Internetu, koji su informatički pismeni te naviknuti na takav način komunikacije kako bi se mogli slobodno izražavati. Neki ispitanici koji imaju pristup računalu i Internetu iz različitih razloga mogu odbiti sudjelovati u istraživanju bilo zbog averzije prema tehnologiji, problema s čitanjem i tipkanjem ili nečeg trećeg.

Ne postoji jednoznačan odgovor na pitanje koju tehniku odabrati, nego to varira od istraživanja do istraživanja. Preporuča se provođenje preliminarnog testiranja kako bi se ustanovilo koja je tehnika najbolja za pojedino istraživanje i određenu grupu ispitanika.¹⁶⁵ Drugi mogući pristup odabiru bio bi omogućiti ispitanicima da sami odaberu na koji će se način provesti intervju.¹⁶⁶

¹⁶⁰ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

¹⁶¹ Usp. Archer, Richard L. Self-disclosure. // The self in social psychology / uredili Daniel M. Wegner i Robin R. Vallacher. London: Oxford University Press, 1980. Str. 183 - 204. Citirano prema: Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹⁶² Usp. Joinson, Adam N. Self-disclosure in computer-mediated communication: The role of selfawareness and visual anonymity. European Journal of Social Psychology 31(2001), str. 177 - 192. Citirano prema: Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹⁶³ Usp. Opendakker, Raymond. Nav.dj.

¹⁶⁴ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

¹⁶⁵ Usp. Meho, Lokman I. Nav.dj., str. 1290.

¹⁶⁶ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 5.

Odabir tehnike intervjuiranja s obzirom na način provedbe uvelike ovisi o ljudskim resursima (na primjer, broj istraživača koji provode istraživanje), o financijskim ograničenjima (na primjer, koliko bi putovanja trebalo poduzeti), o iskustvu i sposobnostima intervjua (na primjer, može li istovremeno pažljivo slušati ispitanika, praviti bilješke i smišljati sljedeće pitanje), o specifičnostima ispitanika i efektima koje bi određena tehnika mogla kod njih izazvati (na primjer, jesu li ispitanici ovisnici o računalima ili tehnofobi), o tome koliko su podaci neverbalne komunikacije važni za istraživanje i tako dalje. Važno je i koliko vremena ispitivači imaju za provođenje intervjua te moraju li dovoljno bitnih informacija saznati na osnovu jednog intervjua ili će moći provoditi višestruka ispitivanja.

3.3.4. Broj intervjua po sudioniku

Četvrti aspekt o kojem istraživači moraju razmisliti prilikom kreiranja strategije intervjuiranja je broj intervjua po sudioniku. Drugim riječima, istraživač mora procijeniti hoće li jedan razgovor s ispitanikom biti dovoljan za prikupljanje adekvatne količine podataka o temi istraživanja ili će biti potrebno provesti dva, tri ili čak i više razgovora.

Knox i Burkard¹⁶⁷ u svom radu navode glavne nedostatke i prednosti provedbe jednokratnog, odnosno višekratnih intervjua. Ističu da jedan razgovor s ispitanikom kojega intervjuer prvi put susreće možda neće biti dostatan da se sazna dovoljno informacija o kontekstu ispitanikovog iskustva, a bez poznavanja konteksta često je nemoguće potpuno i ispravno razumjeti odgovore ispitanika. Istraživaču mogu dakle promaknuti važni podaci. S druge strane, višekratni intervjui mogu potaknuti stvaranje snažnijeg odnosa i osjećaja povjerenja između istraživača i sudionika zbog čega će ispitanik otvorenije govoriti o osjetljivijim temama i iskrenije iznositi vlastite stavove. Uz to naknadni razgovori omogućuju i istraživaču i ispitaniku da istraže eventualne osjećaje i/ili reakcije koje je prijašnji razgovor izazvao. Međutim, valja imati na umu da veći broj intervjua iziskuje i veća ulaganja u istraživanje kako novca tako i vremena. Visoki troškovi su glavni nedostatak višekratnog intervjuiranja.

Iz navedenih razloga Knox i Burkard u svojim istraživanjima uglavnom provode dva intervjua sa svakim ispitanikom. Prema njihovom iskustvu ispitanici rijetko odbiju sudjelovati u drugom intervjuu, a mnogi ga dožive jednako vrijednim doprinosom istraživanju kao što je bio

¹⁶⁷ Usp. Ibid, str. 5 - 14.

prvi razgovor. Griffée¹⁶⁸ napominje kako višestruko intervjuiranje može biti korisno u smislu triangulacije podataka¹⁶⁹. Kao primjer navodi višestruko ispitivanje sudionika na način da se u svakom razgovoru ponavljaju neka od pitanja. Ukoliko ispitanik svaki put jednako odgovori na pitanje, čak i ukoliko odgovor nešto drugačije formulira, može se govoriti o dosljednosti u odgovorima. Ukoliko ispitanik produbi ili proširi odgovore, može se utvrditi razvojna valjanost odgovora.

Odluka o tome koliko će se intervju sa svakim ispitanikom provesti tijekom istraživanja uvelike ovisi o kompleksnosti teme istraživanja, o vremenu i novcu kojim istraživač raspolaže, o istraživanoj populaciji, ali i o kompetencijama intervjuera. Kao što kažu Cohen, Manion i Morrison¹⁷⁰, nema jednostavnog pravila, a osnovno je da se intervjuer pobrine da odabrani sudionici budu sposobni dati istraživaču potrebne informacije. Da bi jednokratni intervju dao što više korisnih podataka, sama provedba intervju mora biti pomno osmišljena, a jedinice uzorka (ispitanici) mudro odabrane.

3.4. Uzorkovanje kod primjene intervju kao istraživačke metode

Odabir uzorka je jedan od ključnih elemenata za dobivanje relevantnih rezultata i donošenje zaključaka. Općenito govoreći, uzorak je “skup jedinica populacije na kojima je provedeno istraživanje. Populacija ili osnovni skup su svi članovi neke skupine s određenim obilježjem koje mjerimo, odnosno skupina osoba, predmeta ili pojedinosti iz koje se izdvajaju uzorci radi mjerenja.”¹⁷¹ Iskusni istraživači započinju s određenjem ukupne populacije, a potom izdvajaju uzorak.¹⁷² Kao što smo ranije naveli, intervju se kao istraživačka metoda može koristiti i u kvantitativnim i u kvalitativnim istraživanjima, a jedna od bitnih razlika među njima jest logika određivanja uzorka. Breakwell¹⁷³ smatra da izbor metode uzorkovanja ovisi o tome u kojoj mjeri istraživač želi podatke generalizirati na cijelu populaciju što je također jedna od osnovnih razlika između ova dva metodološka pristupa.

¹⁶⁸ Usp. Griffée, Dale T. Nav.dj., str. 37.

¹⁶⁹ Postupak kojim se određeni istraživački problem razmatra iz različitih perspektiva da bi se dobila potpunija slika o samom problemu.

¹⁷⁰ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 278 - 279.

¹⁷¹ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 72.

¹⁷² Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 94.

¹⁷³ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 102.

Kako navode Gorman i Clayton¹⁷⁴ u kvantitativnim istraživanjima uobičajen je *slučajan uzorak* što znači da svaki pojedinac unutar populacije ima potpuno istu šansu biti izabran za sudjelovanje u istraživanju. Dvije su važne značajke slučajnog uzorka: “Prvo, budući da se uzorak generira iz cjelokupne populacije istraživanja, zaključci dobiveni na temelju takvog istraživanja se mogu generalizirati na cijelu populaciju. Drugo, neki od statističkih postupaka zasnovanih na teoriji vjerojatnosti mogu se primijeniti isključivo na podacima dobivenim iz slučajnih uzoraka.”¹⁷⁵ Nasuprot tome, većina kvalitativnih istraživača preferira *svrsishodan uzorak*. Gorman i Clayton¹⁷⁶ pojašnjavaju da takav uzorak nastaje kada istraživač sam odabire određene sudionike iz populacije zbog toga što posjeduju karakteristike (iskustvo, mišljenje, informacije i slično) značajne za svrhu istraživanja. “Kada govore o uzorku u kvalitativnim istraživanjima, Powell i Connaway ističu 'prvi uzorak' koji ne postoji u kvantitativnim istraživanjima. Karakteristika prvog uzorka koji je postavljen jest ta da se uzorak s vremenom može nadopunjavati, mijenjati i prilagođavati cilju istraživanja.”¹⁷⁷

Još jedan zanimljiv tip uzorka za primjenu kod istraživanja metodom intervjua, a koji se koristi i u kvalitativnim i u kvantitativnim istraživanjima je uzorak lančane reakcije/uzorak grude snijega (engl. snowball sampling):

“Za početak se odabire nekoliko pojedinaca u skupini ili organizaciji i od njih se prikupljaju tražene informacije. Njih se zatim moli da identificiraju druge u skupini ili organizaciji, pa tako ljudi koje oni odaberu postaju dio uzorka. Od tako dobivenih članova uzorka prikupljaju se informacije, nakon čega se i njih moli da identificiraju nove članove skupine. Ovaj se proces nastavlja sve dok traženi broj ili točka zasićenja nije dostignuta [...] točka nakon koje dodatni članovi uzorka ne donose (gotovo) nikakve nove informacije. Ovaj pristup je koristan ako znate malo o skupini ili organizaciji koju istražujete.”¹⁷⁸

Nakon odabira metode uzorkovanja, istraživač se suočava s problemom određivanja veličine uzorka. Breakwell¹⁷⁹ ističe kako ne postoji zlatno pravilo o veličini uzorka te da je važno pronaći dobar balans između veličine uzorka i dubine podataka do kojih želimo doći. Tkalac

¹⁷⁴ Usp. Gorman, G.E; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 128 - 129.

¹⁷⁵ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 72.

¹⁷⁶ Gorman, G.E; Clayton, Peter. Nav.dj., str. 128 - 129.

¹⁷⁷ Powell, Ronald R.; Connaway Silipigni Lynn. Basic research methods for librarians. Westport : Libraries Unlimited, 2004. Str. 190. Citirano prema: Dragija Ivanović, Martina (2012.b). Nav.dj., str. 149.

¹⁷⁸ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 78.

¹⁷⁹ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 103.

Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić¹⁸⁰ navode kako u kvantitativnim istraživanjima vrijedi pravilo što je veći uzorak, to je rezultat pouzdaniji. Također ističu da, iako su uzorci u kvalitativnim istraživanjima uglavnom manji nego u kvantitativnima, veličinu kvalitativnog uzorka ne treba promatrati u usporedbi s uzorcima koji se koriste u kvantitativnim istraživanjima, nego u odnosu na kontekst, svrhu i smisao istraživanja. “‘Dobar’ ili ‘loš’ uzorak nije definiran veličinom uzorka, nego smislom s kojim ga definiramo.”¹⁸¹

Iz literature proizlazi da se u provođenju nestrukturiranog i polustrukturiranog intervjua istraživači odlučuju na male svrsishodne uzorke od kojih nastoje dobiti što iscrpnije podatke. Za strukturirani intervjui, koji je lakše analizirati i na temelju kojeg se izvode generalizacije o čitavoj populaciji, odabire se velike uzorke.

3.5. Osmišljavanje i provedba intervjua

Nakon što istraživač donese odluku o tome što je cilj istraživanja i odredi istraživačka pitanja, odabere intervjui kao istraživačku metodu i definira kojom će tehnikom intervjuiranja provesti istraživanje te definira uzorak populacije na kojem će temeljiti nalaze istraživanja, na red dolazi osmišljavanje i provedba intervjua. Upravo u ovim fazama istraživanja od ključne su važnosti kompetencije i iskustvo intervjuiera.

3.5.1. Kompetencije intervjuiera

U literaturi se često ističe kako je intervjuiranje vještina koja se stječe praktičnim iskustvom. Valja naglasiti da vještine intervjuiranja nisu jednostavne motoričke vještine poput vožnje bicikla, nego su to vještine koje zahtijevaju kombinaciju vještina višeg stupnja, kao što su promatranje, empatična tankoćutnost i racionalno rasuđivanje.¹⁸²

Kompetencije intervjuiera osobito su važne u kvalitativnim istraživanjima kada uspješno prikupljanje relevantnih podataka, a time i uspjeh istraživanja, ovisi upravo o vještinama ispitivača koji je osobno uronjen u istraživanje kao empatičan član zajednice koju istražuje i mora biti aktivan sudionik kako bi problem mogao dubinski sagledati. U kvantitativnim

¹⁸⁰ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 73.

¹⁸¹ Ibid, str. 86.

¹⁸² Usp. Gorden, R.L. Basic interviewing skills. Itasca: F.E. Peacock, 1992. Citirano prema: Fontana, A.; Frey, James H. Nav.dj., str. 650 - 651.

istraživanjima uloga intervjuera je znatno manja jer se teži ka tome da se osobni utjecaj ispitivača svede na najmanju moguću mjeru te da se za sve ispitanike osigura što sličnije iskustvo intervjuiranja. Ipak, za oba pristupa vrijedi tvrdnja da “biti dobar voditelj intervjuja znači mnogo više nego postavljati pitanja na koja želimo dobiti odgovor”¹⁸³. Pritom treba imati na umu da je i formuliranje pitanja vještina kojom treba ovladati jer je značenje riječi podložno različitim interpretacijama pa je često upitno je li ispitanik ispravno razumio pitanje. Kao što pišu Myers i Newman¹⁸⁴, izgovorena riječ uvijek u sebi nosi zrnce dvosmislenosti bez obzira na to koliko smo pažljivo oblikovali pitanja. Uz vješto postavljanje pitanja, kompetencije kojima intervjuer treba ovladati da bi intervju bio uspješan uključuju izgradnju odnosa povjerenja s ispitanikom, zadržavanje kontrole nad razgovorom, aktivno slušanje, promatranje i promišljanje, samosvjesnost, razumijevanje neverbalne komunikacije te sposobnost improvizacije.

Izgradnja odnosa povjerenja s ispitanikom od presudne je važnosti za uspješno prikupljanje podataka intervjuom bez obzira na metodološki pristup istraživanju. Da bi ispitanik otvoreno odgovarao na pitanja i iskreno iznosio vlastita stajališta važno je da se osjeća ugodno i opušteno što nije nimalo lako postići u tako formalnoj situaciji kakva je istraživački intervju. Gray¹⁸⁵ opisuje odnos povjerenja kao odnos razumijevanja koje se temelji na međusobnom poštovanju i uvažavanju ispitivača i ispitanika. Autor ističe da je za uspostavu takvog odnosa osobito važno dobro započeti intervju te u tu svrhu nudi nekoliko savjeta: intervjuer treba biti opušten i nasmijan, na početku intervjuja treba objasniti ispitaniku koja je točno svrha intervjuja i koliko će dugo trajati te koje će se teme pokriti, a zatim započeti razgovor jednostavnijim pitanjima. Uspostavi odnosa povjerenja pomoći će ako ispitaniku damo dovoljno vremena za odgovaranje i neverbalnom komunikacijom mu pokažemo da pratimo što govori (klimanje glavom, povremenim “Aha” i slično).¹⁸⁶ Za Oppenheima¹⁸⁷ je riječ o gotovo nedostižnoj vještini koju posjeduju samo vrloiskusni intervjueri. Ukoliko intervjuer ne uspije uspostaviti odnos povjerenja, ispitanik možda neće htjeti odgovarati na neka pitanja ili može prekinuti razgovor. Ukoliko pak intervjuer uspostavi presnažan odnos povjerenja može se vrlo brzo naći u ulozi

¹⁸³ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 11.

¹⁸⁴ Usp. Myers, Michael D.; Newman, Michael. Nav.dj., str. 5.

¹⁸⁵ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 380.

¹⁸⁶ Usp. Arksey, H.; Knight, P. *Interviewing for social scientists*. London: Sage, 1999. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 387.

¹⁸⁷ Usp. Oppenheim, A.N. *Questionnaire Design, Interviewing and Attitude Measurement*. London: Pinter, 1992. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 380.

socijalnog radnika ili savjetnika. Intervjuer mora ostati objektivan, profesionalan i distanciran, a u isto vrijeme biti opušten i prijateljski otvoren.

Vještina kojom je znatno lakše ovladati je zadržavanje kontrole nad razgovorom. Naime, intervjuiranje je strukturirana aktivnost koja se nikada ne smije raspliniti u dokono brbljanje.¹⁸⁸ Stoga se intervjuer ne smije ustručavati prekinuti ispitanika ukoliko se previše udalji od teme. Jedna od vještina intervjuiranja je tijekom razgovora znati prepoznati što jest i što nije relevantno za istraživanje pa treba stalno imati na umu ciljeve i svrhu istraživanja.¹⁸⁹ Jedno od obilježja kontrole nad razgovorom je i sposobnost da se intervju skрати ili prekine ukoliko ispitanik postane previše uzrujan, ljutit ili povučen.¹⁹⁰ Da bi se lakše održavalo kontrolu nad razgovorom važno je imati razvijenu sposobnost aktivnog slušanja.

Aktivno slušanje podrazumijeva da intervjuer govori što je manje moguće i da se koncentrira na slušanje što i kako govori ispitanik.¹⁹¹ Kako navodi Gray¹⁹², ponekad kratke šutnje ili napola dovršene rečenice otkrivaju više od onoga što je izrečeno, a aktivno slušanje podrazumijeva prepoznavanje tih natuknutih pitanja i pokušavanje razotkrivanja što je zapravo ispitanik htio reći. Autor podsjeća da intervju nije normalan razgovor pa stoga ne vrijede uobičajene norme ljudske komunikacije što znači da intervjuer tijekom intervjuja mora zadržati puno veću pozornost pa tako na primjer ne smije odlutati pogledom ili povremeno pogledavati na sat, već treba biti potpuno koncentriran na razgovor. Iako u kvantitativnim, odnosno strukturiranim intervjuima nema mjesta za potpitanja, svejedno intervjuer mora uvijek biti zainteresirano slušati sugovornika i poticati ga na govor bez da daje ikakve znakove (ne)odobravanja na dobivene odgovore.¹⁹³

Promatrati ispitanika i istovremeno promišljati o onome što govori dok se vodi računa o tome da se postavljaju jasna pitanja i pokriju sve bitne teme nije nimalo lako. Gray¹⁹⁴ pojašnjava da pažljivo promatranje ispitanika pomaže otkrivanju informacija o tome kako napreduje intervju, dosađuje li se ispitanik, pokazuje li znakove umora ili iziritiranosti i tome slično.

¹⁸⁸ Usp. Crawford, John. Nav.dj., str. 50.

¹⁸⁹ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 382.

¹⁹⁰ Usp. Arksey, H.; Knight, P. *Interviewing for social scientists*. London: Sage, 1999. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 387.

¹⁹¹ Usp. Crawford, John. Nav.dj., str. 50.

¹⁹² Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 383.

¹⁹³ Usp. Converse, J.M.; Schuman, H. *Conversations at random: Survey research as interviewers see it*. New York: John Wiley, 1974. Citirano prema: Fontana, A.; Frey, James H. Nav.dj., str. 650.

¹⁹⁴ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 384 - 387.

Ukoliko uoči neke negativne znakove intervjuer mora promijeniti nešto, na primjer promijeniti redoslijed sljedećih pitanja. Autor upozorava intervjuere da ne smiju žuriti s prelaženjem na novo pitanje dok nisu u potpunosti sigurni da su dobro promislili o onome što je ispitanik rekao i ponovili točno što je rekao tražeći od njega potvrdu da su ga ispravno razumjeli. Promišljati o odgovorima podrazumijeva i da intervjuer dobro pamti prijašnje odgovore ispitanika te da reagira na eventualne dvosmislenosti i slično. Sposobnost racionalnog promišljanja osobito je važna u kvalitativnim istraživanjima kada je cilj intervjuera razumjeti sugovornika, a ne samo opisati što je rekao.

Navedene se kompetencije međusobno nadopunjuju pa tako aktivno slušanje, promatranje reakcija ispitanika te promišljanje o onome što govori omogućuju intervjueru uočavanje i iskorištavanje prilika za postavljanje potpitanja što može slomiti određene barijere kod ispitanika, smanjiti njegovu napetost i zadržati odnos povjerenja zbog čega će ispitanik nastaviti otvorenije razgovarati.¹⁹⁵

Budući da je intervjuer zapravo instrument kojim se prikupljaju podaci tijekom procesa intervjua, važno je da prije nego započne s istraživanjem provede detaljnu procjenu vlastitih snaga i slabosti.¹⁹⁶ Imajući na umu vlastite slabosti u komunikaciji intervjuer treba tijekom razgovora biti svjestan samoga sebe i upravljati svojim ponašanjem. Gray¹⁹⁷ pojašnjava da nam takva samosvjesnost tijekom intervjua pomaže da vrlo taktično provedemo ispitivanje i dubinsko ispitivanje informacija potpitanjima. Autor navodi primjer intervjuera koji zna da je u normalnoj komunikaciji sklon tome da dominira razgovorom pa će se tijekom intervjua svjesno nastojati obuzdati kako bi osigurao dovoljno vremena i prostora za ispitanika da odgovori na pitanje. Također je važno imati kontrolu nad vlastitom neverbalnom komunikacijom kako ne bismo na primjer ispitaniku natuknuli vlastita razmišljanja i shvaćanja o ispravnom odgovoru, da smo razočarani odgovorom te da ne ostavimo utisak kao da prosuđujemo ispitanika.¹⁹⁸

Razumijevanje neverbalne komunikacije također je važna vještina jer ako zabilježimo da se primjerice ispitanik u određenom trenutku namrgodio taj nam podatak ništa ne znači ukoliko u datom kontekstu nismo u stanju protumačiti značenje (možda se namrštio jer mu je zasmetalo

¹⁹⁵ Usp. Oppenheim A.N. Questionnaire Design, Attitude Measurement. London: Pinter, 1992. Citirano prema: Barriball, Louise K.; While, Alison. Nav.dj., str. 331.

¹⁹⁶ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

¹⁹⁷ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 384.

¹⁹⁸ Usp. Arksey, H.; Knight, P. Interviewing for social scientists. London: Sage, 1999. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 387.

svjetlo, a možda ga ono o čemu govori iskreno ljuti). Iako brojni tekstovi društvenih istraživanja naglašavaju važnost promatranja i neverbalnih znakova, Chen i Hinton napominju kako rijetki pružaju informacije potrebne da ih se u potpunosti protumači.¹⁹⁹ Autori primjećuju da se u radovima obično prilažu transkripti razgovora koji, mada često uključuju komentare i bilješke s nekim aspektima neverbalne komunikacije kao što je slijeganje ramenima, klimanje glavom i tako dalje, vrlo rijetko sadrže opsežne podatke i/ili interpretaciju paralingvističkih znakova koji bitno utječu na značenje izrečenoga (na primjer podizanje ili spuštanje glasa, naglašavanje određene riječi, umetanje pauza u govoru, emocionalni ton koji ukazuje na ironiju ili dosadu, i tako dalje).

Još jedna kompetencija intervjuera od ključnog značenja za provedbu intervjua je improvizacija. U kvantitativnim istraživanjima ona ne igra nikakvu ulogu jer je cijeli proces intervjuiranja strogo definiran i mora se sa svakim ispitanikom provesti na identičan način. Kod kvalitativnih intervjua, međutim, improvizacija je često ključna za uspjeh istraživanja. Uspjeh polustrukturirane tehnike intervjuiranja jasno ovisi o sposobnosti intervjuera da se tijekom istraživanja prilagodi uvjetima na terenu i da na licu mjesta donosi odluke koje mogu utjecati na valjanost istraživanja.²⁰⁰ U literaturi smo pronašli nekoliko savjeta²⁰¹: treba mijenjati redoslijed pitanja tako da odgovaraju tijeku intervjua, drugačijim jezičnim formuliranjem pitanja osigurati da se razgovor čini prirodnim, neka izgleda kao da se intervju udaljio od teme, graditi odnos povjerenja s ispitanikom tako što intervjuer unese nešto vlastite osobnosti u intervju primjerice spominjući vlastita slična ili drugačija iskustva. Dok improviziramo s postavljanjem pitanja moramo paziti da na temelju ranije izrečenoga ne podlegnemo kreiranju pretpostavki o tome kako ispitanik razmišlja.²⁰² Autori ističu da je improviziranje vještina koja se izgrađuje iskustvom.

Iz svega navedenog zaključujemo da intervjuer mora biti osoba sposobna za *multitasking* budući da u isto vrijeme treba biti svjestan sebe i držati se pod kontrolom dok aktivno sluša i proučava ispitanika, reagira na izrečene nejasnoće ili nesigurnosti postavljanjem potpitanja, usmjerava razgovor te bilježi napomene dok smišlja sljedeće pitanje. Mora biti sposoban prilagođavati se kako različitim okolnostima, tako i svakoj intervjuiranoj osobi, naravno u

¹⁹⁹ Usp. Chen, Peter; Hinton, Samuel M. Nav.dj.

²⁰⁰ Usp. Moser C.A.; Kalton, G. *Survey Methods in Social Investigation*. Gower, Aldershot, Hampshire, 1986. Citirano prema: Barriball, Louise K.; While, Alison. Nav.dj., str. 333.

²⁰¹ Usp. Arksey, H.; Knight, P. Nav.dj. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 382.

²⁰² Usp. Arksey, H.; Knight, P. Nav.dj. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 387.

određenim granicama zadanim tipom intervjua. Sve potrebne kompetencije mogu se steći vježbanjem i iskustvom.

3.5.2. Protokol intervjua

Svaka istraživačka metoda ima određeni operativni postupak, odnosno mjerni instrument kojim se vrši prikupljanje podataka. Kod intervjua mjerni instrument naziva se planom, vodičem ili protokolom intervjua. U skladu s tehnikom koja se primjenjuje, protokol intervjua može biti strogo strukturiran s točno definiranim pitanjima ili manje strukturiran i sadržavati samo popis tema koje treba proći tijekom razgovora. Teme i pitanja koje će sadržavati protokol zapravo su preoblikovana istraživačka pitanja. “Stil i ton vaših pitanja je vrlo važan budući da prikupljene informacije i njihova kvaliteta u velikoj mjeri ovise upravo o tome. Zato je vrlo važno pristupiti sastavljanju pitanja s velikim oprezom.”²⁰³

U metodološkoj literaturi mogu se pronaći brojne smjernice koje valja slijediti prilikom sastavljanja i postavljanja pitanja, bez obzira na to koristi li se strukturirani ili polustrukturirani intervjui. Ovdje prenosimo one smjernice koje smatramo najvažnijima²⁰⁴:

- Pitanja ne bi smjela biti dvosmislena (da mogu biti na različite načine objašnjena od strane različitih ispitanika). Primjerice, na pitanje “Mislite li da bi trebalo testirati sve homoseksualce i ovisnike o drogama jesu li HIV pozitivni?”, odgovor “Ne” može značiti da ispitanik ne želi da se ispitivanju podvrgnu svi homoseksualci i ovisnici, a može značiti da ne treba testirati samo njih. Tijekom polustrukturiranog intervjua se tako kratak odgovor može razjasniti potpitanjima, međutim to upućuje na nedovoljno promišljeno postavljanje pitanja što može poljuljati povjerenje ispitanika.
- Pitanja ne bi trebala pretpostavljati i/ili podrazumijevati stavove i mišljenja ispitanika. Primjer je pitanje “Držite li da su se zlonamjerni medijski napadi na ravnatelja knjižnice pojačali nakon njegova posjeta gradonačelniku?” Ispitanici možda ne smatraju medijske napade zlonamjernima!
- Ne bi smjela biti sugestivna (“Pretpostavljam da znate što znači izraz *siguran seks*.”) ni hipotetska (“Kako biste se osjećali da ...”). Hipotetska pitanja obično izazivaju idealizirane ili socijalno poželjne odgovore pa je pouzdanost upitna, a sugestivna često

²⁰³ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 122.

²⁰⁴ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 110 - 112.; Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 122 - 123.; Gray, David E. Nav.dj., str. 382 - 383.; Turner III, Daniel W. Nav.dj., str. 758.

ispitanika stavljaju u nezgodan položaj jer bi morao priznati da ne zna nešto što intervjuer očito smatra da se podrazumijeva.

- Pitanja ne bi smjela djelovati kao spremište za sve sadržaje kao na primjer “Recite mi sve što ste ikada čuli o AIDS-u i kako je to djelovalo na vas.” jer će najvjerojatniji rezultat biti šutnja i gotovo da neće biti mogućnosti usporedbe odgovora.
- Pitanja bi trebalo postaviti što neutralnijim tonom i trebalo bi izbjegavati akademski žargon, a koristiti jednostavan, svakodnevni jezik. Intervjueru se preporuča da otkrije koje izraze sudionici istraživanja upotrebljavaju kad govore o određenom problemu i kada međusobno razgovaraju te da njihove izraze upotrebljava pri formuliranju pitanja. Na taj će način ispitanici bolje razumjeti pitanja, ali će se i udobnije osjećati tijekom intervjua.
- Ne bi trebalo postavljati pitanja koja ispitanika navode na određeni odgovor (sadržajem, strukturom ili riječima) ili pitanja koja od njega zahtijevaju sjećanja, odnosno znanja koja ispitanik ne posjeduje.
- Dobro je jasno odrediti prijelaz s jedne na drugu tematsku cjelinu, osobito u polustrukturiranom intervjuu, može se na primjer reći “razgovarali smo o (nekoj temi), a sada bi htio da pređemo na temu (o nečem drugom)”.

Navedene smjernice naglašavaju važnu razliku između svakodnevnog razgovora u kojem pitanja postavljamo spontano i istraživačkog intervjua u kojem je bitno pomno promisliti pri formuliranju pitanja kako bi se od ispitanika dobilo odgovore bogate relevantnim informacijama.

Pri izradi protokola intervjua potrebno je također razmisliti o obliku pitanja i načinu odgovaranja²⁰⁵. Različiti oblici pitanja su otvorena i zatvorena pitanja, izravna i neizravna, specifična i nespecifična pitanja i tako dalje.²⁰⁶ Kako navode Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić²⁰⁷ oblik pitanja izrazito je važan u instrumentu istraživanja jer utječe na tip i kvalitetu informacija koje se prikupljaju.

²⁰⁵ Zajedno s odabirom oblika pitanja potrebno je razmotriti i načine odgovaranja na pitanja jer oboje imaju direktni utjecaj na pripremu i provedbu analize podataka. Međutim, zbog ograničenosti prostora ovog rada nećemo se pobliže baviti načinima odgovaranja nego čitatelja upućujemo na Tuckmanovih sedam načina odgovaranja koje su preuzeli Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 276 - 278.

²⁰⁶ Usp. Ibid, str. 274 - 275.

²⁰⁷ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 119.

U polustrukturiranim intervjuima gdje protokol služi više kao vodič kroz teme u pravilu se postavljaju otvorena pitanja.²⁰⁸ “Otvorena pitanja su ona u kojima odgovor nije ponuđen”²⁰⁹, što znači da ispitanik oblikuje odgovore vlastitim riječima i onoliko detaljno i široko koliko smatra potrebnim. Pitanja otvorenog tipa imaju velik broj prednosti:

“fleksibilna su, intervjueru omogućavaju da postavlja potpitanja tako da, ako poželi, može ići u dubinu ili razjasniti bilo kakav nesporazum, omogućavaju intervjueru da testira granice sudionikova znanja, potiču suradnju i olakšavaju uspostavljanje odnosa povjerenja i dopuštaju intervjueru da provede potpuniju procjenu stvarnih sudionikovih vjerovanja. Otvorene situacije također mogu rezultirati neočekivanim ili nepredviđenim odgovorima koji opet mogu dovesti do dotad još nedomišljenih odnosa ili hipoteza.”²¹⁰

Strukturirani intervju je s druge strane u najvećoj mjeri sastavljen od zatvorenih pitanja.²¹¹ “Zatvorena pitanja propisuju niz odgovora među kojima sudionik može birati. Na zatvorena se pitanja (dihotomna, višestrukog izbora i ljestvice procjene) u načelu brzo odgovara i jednostavno ih je kodirati (npr. za računalnu analizu).”²¹² Autorice Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić²¹³ navode da su zatvorena pitanja korisna za prikupljanje faktografskih podataka, a otvorena su pitanja korisna za ispitivanje mišljenja, stavova i percepcija. Zatim ističu da je za odabir otvorenih ili zatvorenih pitanja važno unaprijed znati na koji će se način koristiti dobivene informacije jer način na koji se oblikuje pitanja definira način kodiranja prikupljenih informacija. Pa tako na primjer odabrana mjerna ljestvica definira vrstu statističkih postupaka koji se mogu koristiti za obradu dobivenih podataka. Iz otvorenih pitanja se u fazi analize razvijaju kategorije za usporedbu.

O pitanjima izravnog i neizravnog oblika Cohen, Manion i Morrison pišu:

“Tako intervjuer može sudionika pitati voli li poučavati. To bi bilo izravno pitanje. No intervjuer isto tako može zauzeti neizravan pristup pitajući o sudionikovim gledištima o obrazovanju općenito, kao i o načinu funkcioniranja škola. Iz ponuđenih odgovora intervjuer može donijeti zaključke o učiteljičnim mišljenjima glede njezina posla. Tuckman [1970] sugerira kako će neizravan pristup vjerojatnije rezultirati iskrenim i otvorenim odgovorima jer čini svrhu pitanja manje očiglednom.”²¹⁴

²⁰⁸ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 2 - 3.

²⁰⁹ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 119.

²¹⁰ Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 275 - 276.

²¹¹ Usp. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Nav.dj., str. 2 - 3.

²¹² Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 249.

²¹³ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 120 - 121.

²¹⁴ Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 275 - 276.

Iz ovog opisa zaključujemo da izravna pitanja koja traže konkretnije (uže, faktografske) odgovore više odgovaraju strukturiranim intervjuima i kvantitativnim istraživanjima, dok neizravna pitanja omogućuju dobivanje šireg opsega informacija pa se podudaraju s potrebama kvalitativnih istraživanja i primjenom polustrukturiranih intervjuja.

Na kvalitetu dobivenih informacija kao i na zainteresiranost ispitanika za sudjelovanje u razgovoru utječe i redoslijed pitanja. Pri izradi rasporeda pitanja moguće je primijeniti više oblika pitanja i više načina odgovaranja, a konačna mješavina ovisit će ponajviše o cilju istraživanja.²¹⁵ U literaturi se spominju različite strategije pristupa redoslijedu pitanja. Jedna strategija podrazumijeva da pitanja prate logični slijed zasnovan na ciljevima istraživanja, a prema drugoj strategiji pitanja se postavljaju slučajnim redoslijedom.²¹⁶ Strategija slučajnog redoslijeda je dobra u situacijama kada primjerice želimo istražiti slaganje odnosno neslaganje ispitanika s različitim aspektima određenog pitanja. Međutim, u situacijama kada je potrebno postavljati 'teška' i/ili kontroverzna pitanja ispitanike treba pripremiti na njih pa se savjetuje započinjanje s jednostavnijim pitanjima, kako bi se ispitanici opustili, te postupno dolaženje do onih složenijih.²¹⁷ Gray²¹⁸ sugerira da se tematski slična pitanja grupiraju u blokove koje će se zatim poredati logičnim slijedom te ističe važnost testiranja nacrtu protokola na prijateljima ili suradnicima.

Nakon što se promisli o oblicima i redoslijedu pitanja, pri izradi strukturiranog protokola uslijedit će konačno formuliranje svih pitanja, od kojih se tijekom provedbe intervjuja neće odstupati. Izrada polustrukturiranog protokola podrazumijeva zapisivanje tema koje su relevantne za istraživanje, a koje se mogu grupirati u određene tematske blokove. Protokol može također sadržavati i unaprijed sastavljena pitanja otvorenog tipa, međutim intervjuer ih može formulirati koristeći drugačiji vokabular u skladu s načinom izražavanja ispitanika. Cohen, Manion i Morrison²¹⁹ navode da polustrukturirani protokol može sadržavati: teme koje treba raspraviti, moguća specifična pitanja za svaku temu, probleme unutar svake teme koje treba raspraviti zajedno s mogućim pitanjima za pojedine probleme, te niz poticaja i načina provjere za svaku temu, problem i pitanje. "Poticanje omogućuje intervjueru da razjasni temu ili pitanja, dok pitanja za provjeru pružaju intervjueru mogućnost da sudionika zatraži da proširi, elaborira,

²¹⁵ Ibid, str. 278.

²¹⁶ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str.123.

²¹⁷ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 280.

²¹⁸ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 383.

²¹⁹ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 278 - 279.

doda, da detalje, pojasni ili kvalificira svoj odgovor. Na taj će se način doći do bogatstva, dubine odgovora, razumljivosti i iskrenosti koje su neke od istaknutih značajki uspješnog intervjuiranja.”²²⁰

Za postavljanje pitanja u polustrukturiranim intervjuima Myers i Newman²²¹ sugeriraju korištenje ‘zrcalne metode’, odnosno preuzimanje riječi i fraza kojima se ispitanik izražava za formuliranje idućih pitanja ili komentara. Istraživaču to omogućuje fokusiranje na ispitanikov svijet, a upravo to i jest osnovni cilj intervjua - da ispitanik vlastitim riječima opiše i objasni svoj doživljaj svijeta. Uloga intervjuera je da aktivno sluša, ohrabruje sugovornika i usmjerava razgovor. Također, navode da bi priprema polustrukturiranog protokola trebala obuhvaćati sljedeće: pripremu prvog kontakta, odnosno predstavljanja istraživača, zatim pripremu uvoda u kojem će se objasniti cilj intervjua, pripremu ključnih pitanja te pripremu završetka intervjua.²²²

Prema Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić²²³ priprema intervjua zapravo započinje detaljnom analizom literature i dostupnih istraživanja vezanih uz problem istraživanja, kao i analizu ostalih (sekundarnih) informacija koje su istraživaču dostupne. Potrebno je prikupiti znanja o istraživanom području kako bi se moglo odrediti koje teme obuhvatiti razgovorom, odnosno kakva pitanja i o čemu postavljati. Priprema intervjua također podrazumijeva donošenje odluke o načinu bilježenja podataka.²²⁴ Potrebno je odlučiti hoće li intervjuer slušati i bilježiti odgovore odmah, slušati pa odgovore zapisivati naknadno, snimati razgovor diktafonom ili kamerom i slično.

Još jedan važan element pripreme protokola intervjua je provedba testnog intervjua kojim će se identificirati eventualne nedostatke i slabosti, a što će omogućiti istraživaču da učini potrebne preinake i usavrši pitanja prije nego započne istraživanje.²²⁵ Testnim intervjoom se također može ispitati kvalitetu tehnike za snimanje te uvjete na mjestu predviđenom za provedbu intervjua, nakon čega može na primjer doći do promjene lokacije ukoliko je mjesto prebučno i slično.²²⁶

Proizlazi da uspjeh kvantitativnog istraživanja pomoću standardiziranog intervjua u velikoj mjeri ovisi o pomno razrađenom protokolu intervjua kao kvalitetnom instrumentu za

²²⁰ Ibid.

²²¹ Usp. Myers, Michael D.; Newman, Michael. Nav.dj., str. 17.

²²² Ibid, str. 14.

²²³ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 111.

²²⁴ Usp. Griffee, Dale T. Nav.dj., str.36.

²²⁵ Usp. Turner III, Daniel W. Nav.dj., str. 757.

²²⁶ Usp. Griffee, Dale T. Nav.dj., str.36.

prikupljanje podataka. Važno je istraživačka pitanja preoblikovati u niz jasnih, većinom zatvorenih pitanja čije će odgovore biti moguće lako i brzo obraditi i analizirati. U kvalitativnim istraživanjima protokol intervjua je manje definiran, ali to samo znači da je njegova provedba zbog toga znatno zahtjevnija i daleko više ovisi o kompetencijama intervjuera. Intervjuer je taj koji mora biti dobro upoznat sa svim smjernicama za postavljanje pitanja i vješt u prilagođavanju pitanja različitim pojedincima i kontekstima u kojima se intervju provodi.

3.5.3. Provedba intervjua

Prije početka intervjua treba se podsjetiti svrhe i cilja istraživanja te se dobro upoznati s pitanjima i/ili temama navedenim u protokolu. Pripreme za provedbu polustrukturiranog intervjua opsežnije su i temeljitije nego za strukturirani intervju kod kojeg je mnogo zahtjevniji dio priprema protokola. Tijekom strukturiranog intervjua potrebno je pažljivo slijediti propisani protokol, dok se u polustrukturiranom intervjuu treba dobro pripremiti za razne situacije tijekom intervjua u kojima treba znati improvizirati.²²⁷

Wengraf²²⁸ savjetuje intervjuerima da na mjesto provedbe intervjua dođu barem pola sata prije početka kako bi imali dovoljno vremena za pripremu (odabir prostorije, izolaciju buke, razmještaj sjedenja, postavljanje tehnike za snimanje itd.). Autor smatra da je to jedini način da se intervjueri osiguraju da će intervju moći provesti bez pritiska i žurbe. Zatim dodaje kako treba voditi računa i o tome da nakon intervjua treba odvojiti barem sat vremena za pisanje bilješki s terena. Što znači da će, ukoliko razgovor s ispitanikom traje primjerice 45 minuta, cjelokupna provedba intervjua zapravo trajati 2 do 3 sata.

Početak intervjua smatra se jednim od njegovih najvažnijih, ali i najtežih dijelova jer, prema metodološkoj literaturi, od prvog kontakta dobrim dijelom ovisi uspjeh intervjua. Početak intervjua jednako je zahtijevan i značajan bez obzira na strukturiranost samog intervjua. Kod prvog kontakta s ispitanikom jednu od najvažnijih uloga ima takozvani ‘halo-efekt’:

“Bit te pojave je u tome da ispitanik, na temelju vanjskog izgleda (način odijevanja, opća urednost ili neurednost, boja odijela, stupanj pomodarstva itd. ili fizičkog izgleda; oblik i izgled lica, oblik usta, nosa, eventualni fizički i estetski nedostaci itd.) ili nastupa ponašanja (sigurnost ili bojažljivost u držanju, povučenost

²²⁷ Mejovšek, Milko. Nav.dj., str.163.

²²⁸ Wengraf, Tom. *Qualitative Research Interviewing: Biographic Narratives and Semi-structured Methods*. Sage: London, 2001. Citirano prema: Gray, David E. Nav.dj., str. 379.

ili živahnost, boja glasa i način govora i sl.) ili nečeg drugog (npr. o toj osobi ispitanik već nešto zna od ranije itd.), stvara sud o cijeloj osobi.”²²⁹

Stoga je važno da intervjuer pokuša biti što neutralniji u odijevanju i nastupu. Prvi dojam o intervjueru trebao bi biti povoljan kako bi ispitanik prihvatio sudjelovanje u istraživanju. Međutim, hoće li ispitanik pristati na intervju ovisi i o brojnim drugim faktorima poput anonimnosti, zainteresiranosti ispitanika za temu istraživanja ili vremena koje osoba ima na raspolaganju. Žugaj²³⁰ navodi da je orijentacijsko pravilo da usmena anketa, odnosno strukturirani intervju zbog zainteresiranosti i umora ispitanika ne smije trajati dulje od 40 minuta.

Osim pristupa intervjuera na opuštanje ispitanika utječe i raspored sjedenja tijekom razgovora pa i o tome treba povesti računa.²³¹ Sjedenje preblizu i/ili direktno nasuprot jedan drugome može ispitaniku djelovati izazivački i prijeteće. Preporuča se da intervjuer i ispitanik sjednu jedan nasuprot drugom, ali postrance (pod kutem) te da je ispred ili između njih neki stol na koji će se staviti snimač i protokol intervjuja. Naravno, intervjuer mora paziti da ispitanik ne može vidjeti sljedeća pitanja niti njegove bilješke. Prije nego što krene s postavljanjem pitanja intervjuer treba još ispitaniku vrlo kratko i jednostavno objasniti koja je svrha istraživanja i na koji način će se koristiti podaci.

U ovoj pripreмноj fazi provedbe intervjuja McNamara²³² primjenjuje sljedeće smjernice: 1) odaberi mjesto sa što manje distrakcija; 2) objasni svrhu istraživanja; 3) naglasi uvjete povjerljivosti; 4) objasni kako će intervju izgledati; 5) istakni koliko je predviđeno trajanje intervjuja; 6) reci ispitaniku kako te može kasnije kontaktirati ukoliko to bude potrebno; 7) pitaj ispitanika ima li on kakvih pitanja prije nego započnete intervju; i 8) nemoj se oslanjati na vlastitu memoriju za prisjećanje na odgovore.

Središnji dio intervjuja je sam razgovor koji uključuje aktivno slušanje odgovora, postavljanje potpitanja (kod polustrukturiranog intervjuja), bilježenje napomena (zanimljivo opažanje o nekom problemu ili neverbalne znakove) i kontrolu smjera razgovora. O svemu smo tome već pisali u poglavljima o kompetencijama intervjuera i protokolu intervjuja. Ovdje ćemo

²²⁹ Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Nav.dj., str. 124.

²³⁰ Usp. Žugaj, Miroslav. Nav.dj., str. 114.

²³¹ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 379.

²³² Usp. McNamara, C. General guidelines for conducting interviews, 2009. URL:

<http://managementhelp.org/evaluatn/interview.htm> (2010-01-11) Citirano prema: Turner III, Daniel W. Nav.dj., str. 757.

stoga samo podsjetiti na neke od problema koji se javljaju tijekom provedbe intervjua i treba ih predvidjeti i pokušati spriječiti kako bi se osiguralo ugodno odvijanje intervjua:

- “izbjegavati prekide izvana (npr. telefonski pozivi, kucanje na vrata)
- svesti faktore koji bi mogli skretati pozornost na najmanju mjeru,
- na najmanju moguću mjeru svesti “tremu” intervjua i intervjuiranoga
- izbjegavati postavljanje neugodnih i nezgodnih pitanja,
- izbjegavati skakanje s jedne teme na drugu,
- izbjegavati davanje savjeta ili mišljenja (umjesto aktivnog slušanja),
- izbjegavati prerano sažimanje ili zaključivanje intervjua,
- izbjegavati površnost,
- biti pažljiv s osjetljivim temama (npr. pravnim, osobnim, emocionalnim temama)”²³³

Iz proučene metodološke literature proizlazi da na provedbu intervjua potencijalno mogu utjecati brojni problemi uzrokovani personalnim (npr. kompetencije intervjua, spremnost ispitanika na suradnju) i/ili vanjskim faktorima (okolina u kojoj se provodi intervju) te da se njihov utjecaj na kvalitetu prikupljenih podataka može pomnom pripremom intervjua, protokola intervjua i prostora za intervjuiranje svesti na minimum. U literaturi se uvijek iznova naglašava kako uspješna provedba intervjua uvelike ovisi o njegovoj sveobuhvatnoj i temeljitoj pripremi.

Fontana i Frey²³⁴ navode da istraživači tradicionalno intervju započinju “probijanjem leda” s općim pitanjima i postepeno prelaze na ona specifičnija, a također nastoje što neupadljivije postavljati pitanja kojima pokušavaju provjeriti vjerodostojnost odgovora. Autori upozoravaju da intervjuer pritom ne smije “biti navučen” u razgovor u kojem će s ispitanikom dijeliti vlastita razmišljanja već svoje stavove treba odbaciti kao nevažne izjavama poput “Nije bitno što ja mislim o tome, Vaše je mišljenje važno”, a može se i glumiti neznanje pa reći na primjer “Ja zaista ne znam dovoljno o tome da bih mogao donijeti sud, Vi ste stručnjak”. Otvoreniji razgovor s ispitanikom uobičajeniji je u dubinskom intervjuu kojim se ne bavimo u ovom radu jer ga kvalitetno mogu provoditi samo vrloiskusni intervjueri.

U literaturi se upozorava da se intervjuer ne smije pouzdati u vlastito sjećanje, nego intervju treba snimati (diktafonom ili videokamerom) i uz to voditi bilješke o svemu što se učini zanimljivim i važnim. Gray²³⁵ piše da je vođenje bilješki važno iz nekoliko razloga: jer može pomoći u oblikovanju sljedećih pitanja, omogućuje lakše pronalaženje važnih citata tijekom

²³³ Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 280 - 281.

²³⁴ Usp. Fontana, A.; Frey, James H. Nav.dj., str. 660.

²³⁵ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 385 - 386.

analize rezultata i neverbalno je ponašanje koje pomaže određivanju tempa intervjua. Autor upozorava da je voditi bilješke puno teže nego što zvuči, osobito stoga što je pisanje rukom spor i često netočan proces. Zato preporučuje bilježenje samo ključnih riječi i povremenih doslovnih komentara. Nadalje ističe kako je snimanje intervjua ključno za njihovu provedbu i to ne samo zato što pohranjuje temeljne podatke, nego i zato što intervjueru omogućuje da se koncentrira na slušanje, tumačenje i fokusiranje intervjua. “Važno je, naravno, pritom postići suglasnost ispitanika o snimanju intervjua.”²³⁶

Pred kraj intervjua, intervjuer treba provjeriti je li postavio sva pitanja, odnosno jesu li prokomentirane sve bitne teme. Gray²³⁷ savjetuje da se ispitanike upita imaju li oni kakvih pitanja i žele li još nešto reći jer je važno da i intervjuer i ispitanik s intervjua otiđu s osjećajem ispunjenja i uspjeha. Autor za kraj intervjua smatra važnim da se ispitaniku zahvali na pomoći i vrijednim zapažanjima. Također upozorava da ispitanici često najzanimljivije i najkorisnije komentare daju nakon što misle da je intervju završio. Intervjuer tada ne bi smio brzo posegnuti za papirom i olovkom, nego bi trebao zapamtiti što je ispitanik govorio i zapisati to nakon što ovaj napusti mjesto intervjuiranja. Myers i Newman²³⁸ pišu kako na kraju intervjua treba od ispitanika zatražiti dopuštenje da ih se ponovno kontaktira ukoliko bude potrebno nešto pojasniti. Također smatraju kako je uvijek dobra ideja pitati koga oni misle da bi trebalo sljedećeg intervjuirati, a ne samo kada je to nužno učiniti jer se koristi uzorak lančane reakcije/grude snijega.

Nakon zaključenja intervjua i odlaska ispitanika, ukoliko za to ima vremena i mogućnosti, prvi zadatak intervjuera treba biti prijepis snimljenog materijala.²³⁹ Autori Cohen, Manion i Morrison²⁴⁰ upozoravaju kako je riječ o vrlo važnom koraku jer prijepis u sebi nosi opasnost velikog gubitka podataka kao i njihova iskrivljavanja ili pojednostavljivanja. Nadalje ističu kako se prijepisom neizbježno gube podaci izvornog susreta jer se informacije iz sustava pravila usmene komunikacije prevode u drugi, vrlo različit, sustav pisanog jezika. Metodološka je literatura usuglašena u tvrdnji da su gubitak i iskrivljavanje podataka to manji što se ranije izvrši prijepis. Sve što se dogodilo nije zabilježeno audio snimkom te je neprikladno prepisivati

²³⁶ Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 111.

²³⁷ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 384.

²³⁸ Usp. Myers, Michael D.; Newman, Michael. Nav.dj., str. 14.

²³⁹ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 116.

²⁴⁰ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 281.

samo ono što je izgovoreno.²⁴¹ Prijepis treba uključivati pokazatelje stanki, promjene tona glasa i tome slično, a također treba dodati i bilješke nastale tijekom intervjua o pratećoj neverbalnoj komunikaciji.²⁴²

Gray²⁴³ smatra da bi bilo idealno napraviti potpune prijepise svih provedenih intervjua tijekom istraživanja, međutim kako je riječ o vrlo skupom i vremenski zahtjevnom procesu svjestan je da to nije uvijek moguće. Autor pojašnjava da je za jedan sat intervjua potrebno uložiti između 7 i 10 sati za potpun prijepis. Zatim naglašava kako je potpun prijepis neprocjenjiv za fazu analize podataka, ali ukoliko ga je naprosto nepraktično napraviti autor preporuča da se pregledom bilješki s intervjua locira ključne momente koje će se potom preslušati i transkribirati.

Provedba intervjua je proces koji ima jasno razrađen početak, sredinu i kraj. Početak intervjua posebno je važan za uspostavu odnosa povjerenja intervjua s ispitanikom o čemu ovisi njegova otvorenost i spremnost da detaljno i iskreno odgovara na pitanja. Međutim, intervjuer je svojim pristupom i ponašanjem odgovoran za uspješan tijek čitavog intervjua. Da bi razgovor držao pod kontrolom, intervjuer treba unaprijed razmisliti o raznim potencijalnim problemima te načinima njihovog preveniranja. Snimanje razgovora i vješto vođenje bilješki također su ključni dijelovi provedbe intervjua koji osiguravaju dovoljnu količinu podataka za obradu i analizu. Posljednja faza provedbe intervjua je prijepis razgovora koji je nužno dopuniti bilješkama o neverbalnoj komunikaciji jer bi inače za analizu bili obrađeni podaci izvučeni iz konteksta te zaključci istraživanja ne bi bili valjani.

3.5.4. Analiza prikupljenih podataka

U završnoj fazi istraživanja podaci prikupljeni intervjuom predstavljaju materijal za analizu na temelju koje se donose zaključci i interpretiraju nalazi. Bilo djelomičan, bilo potpun prijepis intervjua predstavlja prvu pripremu podataka za analizu. Analiza podataka između ostalog ovisi i o odabranom metodološkom pristupu istraživanju. Važno je naglasiti da istraživač mora odlučiti na koji će način analizirati podatke još u fazi pripreme instrumenta. Zbog

²⁴¹ Ibid, str. 282.

²⁴² Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 116 - 117.

²⁴³ Usp. Gray, David E. Nav.dj., str. 385 - 386.

ograničenosti prostora ovog rada, kojem je u fokusu primjena i provedba intervjua, na faze analize i interpretacije podataka osvrnut ćemo se samo ukratko.

Analiza se često vrši nekom vrstom kodiranja ili bodovanja. U strukturiranom intervjuu mnoga su pitanja unaprijed kodirana i svaki se odgovor može odmah i izravno pretvoriti u rezultat poput na primjer odgovora na pitanja s ljestvicama procjene.²⁴⁴ Kod kvantitativnih istraživanja, analiza podataka vrši se na temelju statističke obrade. Tkalac Verčić, Sinčić Ćorić i Pološki Vokić²⁴⁵ ističu da je poznavanje statistike ključno za planiranje kvantitativnog istraživanja te obradu i analizu podataka. Breakwell ilustrira kako “strukturirana pitanja koja od ispitanika traže da izabere među predloženim odgovorima omogućuju jednostavne izjave o tome koliko kakvih ispitanika bira svaki od predloženih odgovora. [...] Moguće je načiniti profile odgovaranja ispitanika na velik broj pitanja i usporediti ih s prosječnim vrijednostima dobivenim na cijelom uzorku.”²⁴⁶ Autorica pojašnjava da je već s ovakvim jednostavnim tehnikama moguće jasno opisati ono što pojedinci i skupine kažu u odgovorima na pitanja.

Za analizu podataka prikupljenih polustrukturiranim intervjoom potrebno je znatno više vremena, nego za analizu podataka dobivenih pomoću strukturiranog intervjua.²⁴⁷ Griffée²⁴⁸ izazov analize kvalitativnog intervjua vidi u tome što od poprilično velike količine sirovih podataka (prijepisa ili bilješki) treba doći do značenja koje se krije u onome što je bilo rečeno. Autor piše o pet koraka koje istraživač poduzima s ciljem sažimanja stranica i stranica teksta na ono što je relevantno. Prvi korak je preslušavanje snimke i prijepis intervjua. Drugi korak predstavlja iščitavanje prijepisa nekoliko puta u određenom vremenskom periodu kako bi se istraživač dobro upoznao s onim što je izrečeno. Treći korak je kodiranje intervjua prema temama koje su se iskristalizirale tijekom brojnih čitanja prijepisa. Svaku se temu definira jednom riječju (izrazom) ili kratkom frazom, a ova riječ ili fraza postaje kod. Kodove treba definirati tako da se dosljedno mogu primjenjivati u više intervjua. Četvrti korak je pisanje sažetka kodiranih podataka. Na zasebnom papiru (ili u novom dokumentu na računalu) zapišu se kodovi, a ispod svakog koda upiše se što je ispitanik rekao. Na taj se način nekoliko stranica prepisanog materijala reducira na jednu stranicu komentara prema različitim kodovima. Finalni peti korak je pisanje interpretacije nalaza. “Postupak klasifikacije prikupljenog materijala po

²⁴⁴ Usp. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Nav.dj., str. 283.

²⁴⁵ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 134.

²⁴⁶ Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 117.

²⁴⁷ Usp. Mejovšek, Milko. Nav.dj., str.163.

²⁴⁸ Usp. Griffée, Dale T. Nav.dj., str. 36.

kategorijama poznat je pod nazivom analiza sadržaja ili kodiranje. To je spoznajni proces u tijeku kojega otkrivamo i utvrđujemo postojanje određenih kvalitativnih svojstava predmeta i pojava po kojima se oni razlikuju od drugih predmeta i pojava.”²⁴⁹

Kako bi bili sigurni da su kodovi dobro odabrani i definirani, mnogi istraživači smatraju potrebnim uključiti vanjskog suradnika koji će s objektivnim odmakom proučiti prijepise intervjua te procijeniti kodove i njihovu učinkovitost i primjerenost.²⁵⁰ Breakwell²⁵¹ potiče nesigurne istraživače da potraže savjet i pomoć članova odjela za društvene znanosti na lokalnom sveučilištu. Autorica upozorava da je pomoć potrebno potražiti u početku planiranja predložka za vođenje intervjua kako bi se na vrijeme izbjeglo postavljanje pitanja i prikupljanje podataka koji se neće moći analizirati.

Analizom prikupljenog materijala istraživač pronalazi određene veze i odnose među odgovorima ispitanika. Na temelju prikupljenih saznanja tijekom terenskog istraživanja i tijekom analize, istraživač tumači nalaze, ono što je otkrio i naučio, a zatim svoje zaključke predstavlja u tekstualnoj formi. “Tekst je priča koju pričamo jedni drugima. Interpretatori kao pričaoci priča ili naratori su oni koji nam govore kako su se zbili neki događaji, zašto i kada.”²⁵²

²⁴⁹ Halmi, Aleksandar. Nav.dj., str. 281.

²⁵⁰ Usp. Creswell, J. W. *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2007. Citirano prema: Turner III, Daniel W. Nav.dj., str. 759.

²⁵¹ Usp. Breakwell, Glynis M. Nav.dj., str. 117.

²⁵² Halmi, Aleksandar. Nav.dj., str.312.

4. Zastupljenost primjene intervjua kao istraživačke metode u hrvatskoj stručnoj literaturi

Na temelju metodološke literature stekli smo teoretski uvid u brojne pozitivne i negativne aspekte metode intervjua. Smatrali smo da bi također bilo korisno u rad uključiti i konkretne primjere primjene intervjua u hrvatskom knjižničarstvu. Stoga smo pristupili pregledu dostupnih hrvatskih stručnih publikacija. Za potrebe ovog rada pregledali smo četiri stručne publikacije koje imaju dugogodišnju tradiciju, a zajedno daju pregled radova iz različitih aspekata hrvatskog knjižničarstva: *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* (dalje u tekstu VBH), zbornik *Slobodan pristup informacijama* u kojem se objavljuju radovi s istoimenog okruglog stola, zbornik radova sa seminara *Arhivi, knjižnice, muzeji* (dalje u tekstu zbornik AKM-a) te zbornik radova sa stručnog skupa *Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica*. Radovi sa stručnih skupova prikazuju rezultate rada stručne zajednice i “jedan su od važnih nositelja proizvodnje u informacijskim znanostima”²⁵³ pa kao takvi mogu pružiti uvid u to u kolikoj se mjeri intervju koristi kao istraživačka metoda u hrvatskom knjižničarstvu.

Cilj ovog istraživanja je pronaći primjere primjene intervjua kao istraživačke metode u knjižničarstvu. Fokusirali smo se na desetogodišnje razdoblje, i to na sveske objavljene u periodu od 2002. do 2012. godine.²⁵⁴ Budući da nisu u svim publikacijama članci klasificirani prema uobičajenoj podjeli na izvorne znanstvene, pregledne i stručne radove²⁵⁵, kriterij prema kojem smo pretraživali članke bilo je postojanje jasno naznačenog opisa metodologije istraživanja. U obzir su uzeti i članci nastali na temelju izlaganja na stručnim skupovima, dok prikazi knjiga, posterska izlaganja, zaključci sa radionica i slični prilozi nisu razmatrani. U tablicama 2. i 3. prikazani su rezultati analize.

²⁵³ Aparac-Jelušić, Tatjana; Faletar Tanacković, Sanjica; Pehar, Franjo. Struktura trostruke uzvojnice AKM-a: bibliometrijska analiza priloga objavljenih u razdoblju od 1997. do 2007. // 13. seminar *Arhivi, knjižnice, muzeji*: mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske structure / uredile Mirna Willer i Sanjica Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010. Str. 17.

²⁵⁴ Dakle, zbornici nisu analizirani prema godini održavanja skupova, nego prema godini objave zbornika.

²⁵⁵ Usp. Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. *Nav.dj.*, str. 316 - 318.

Tablica 2. Broj pregledanih radova i radova s prikazom istraživanja objavljenih u četiri hrvatska stručna časopisa iz područja knjižničarstva u periodu od 2002. do 2012. godine

PUBLIKACIJA	BROJ SVEZAKA objavljenih 2002. - 2012.	UKUPAN BROJ RADOVA ²⁵⁶	RADOVI S PRIKAZOM ISTRAŽIVANJA	PRIMJENA INTERVJUA
Vjesnik bibliotekara Hrvatske	26	247	68 = cca 1/3 ukupnog broja	5
Arhivi, knjižnice, muzeji	11	174	26 = cca 1/6 ukupnog broja	1
Slobodan pristup informacijama	8	74	14 = cca 1/5 ukupnog broja	0
Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica	8	161	14 = cca 1/11 ukupnog broja	0

Analiza publikacija donijela je podatke o ukupnom broju objavljenih izlaganja te o broju izlaganja u kojima su dati prikazi istraživanja. Od ukupno 656 pregledanih radova njih 122 donosi izvješće o nekoj vrsti istraživanja, što je jedna petina radova. Najbolji odnos između objavljenih radova i prikaza istraživanja je u VBH-u gdje gotovo jedna četvrtina radova donosi rezultate istraživanja. Od ukupno 122 rada koja su zadovoljila kriterij pretrage, što znači da sadrže opis metodologije istraživanja, pronađeno je šest istraživanja u kojima je intervju primijenjena istraživačka metoda. Pet radova je objavljeno u VBH-u, a jedan u zborniku AKM-a. Međutim, istraživanje pronađeno u zborniku AKM-a zapravo je jedan dio istraživanja ranije predstavljenog u VBH-u pa je zapravo u periodu između 2002. i 2012. godine u hrvatskom knjižničarstvu putem navedenih publikacija predstavljeno pet istraživanja primjenom intervjua. Pregled pronađenih članaka prikazan je u Tablici 3. na 61. stranici.

Tablica 3. ilustrira praksu prikazivanja istraživačkih metoda i tehnika prilikom izvještavanja o istraživanju u stručnim knjižničarskim publikacijama. U prvom stupcu smo identificirali radove, a njihovi potpuni bibliografski podaci nalaze se u popisu korištene literature

²⁵⁶ Pod radovima se misli isključivo na izvorne znanstvene radove, pregledne radove, istraživanja, stručne članke i članke na temelju izlaganja na skupu (nisu ubrojani zaključci sa radionica, prikazi knjiga, posterska izlaganja i sl.)

na kraju rada. Već smo spomenuli da se istraživanje koje su proveli Faletar Tanacković i Badurina predstavlja u dvije publikacije, međutim predstavljaju različite aspekte istraživanja a i način izvještavanja o intervjuu se razlikuje pa se u Tablici 3. ipak prikazuju odvojeno. U drugom stupcu identificiramo koje su metode korištene u prezentiranom istraživanju. Pokazalo se da se samo dva istraživanja temelje na intervjuu kao jedinog istraživačkoj metodi dok su istraživači u ostala četiri istraživanja intervju kombinirali s anketom. U trećem stupcu naveden je period tijekom kojeg su provedeni intervjui ili cjelokupno istraživanje. Četvrti stupac prikazuje na kolikom se uzorku vršilo intervjuiranje te kako nijednom nije navedeno koliko je puta razgovarano s pojedinim ispitanikom. Iz tekstova se može naslutiti da je intervjuiranje provedeno samo jednom, međutim to nije izrijekom specificirano. U petom je stupcu vidljivo da su u svim izvješćima navedene tehnike intervjuiranja te da su podjednako korišteni strukturirani, polustrukturirani i nestrukturirani intervju. Šesti stupac trebao je ilustrirati razloge zbog kojih su istraživači odabrali baš intervju kao istraživačku metodu, međutim pokazalo se da o tome nije pisano u izvješćima. Sedmi stupac prikazuje koliko su se detaljno istraživači bavili opisom instrumenta istraživanja, a osmi stupac koliko su se detaljno bavili opisom provedbe intervjuja. Kod istraživanja primjenom dubinskog i polustrukturiranog intervjuja navode se teme o kojima se razgovaralo, ali u prilogu nema primjera protokola niti primjera postavljenih pitanja pa se iz ovih članaka ne može naučiti kako vodič s okvirnim pitanjima izgleda. Članku u kojem je prikazano istraživanje provedeno strukturiranim intervjuom priložen je korišteni protokol. Kako je izgledala sama provedba intervjuja opisano je u tri od šest prikaza istraživanja i to vrlo šturo s najosnovnijim informacijama o trajanju intervjuja i načinu snimanja. Mjesto provedbe intervjuja, raspored sjedenja ili je li bilo prekida i smetnji iz okoline nije opisano u nijednom prikazu. Naglasak u ovim prikazima istraživanja stavljen je na prikaz nalaza i analizu dobivenih rezultata pa nisu materijal za prikupljanje spoznaja o provedbi intervjuja.

Zaključujemo da, gledano iz aspekta knjižničara početnika u znanstvenim istraživanjima koji u stručnim periodičkim publikacijama želi pronaći konkretne i provjereno kvalitetno pripremljene te u praksi primjenjene primjere intervjuja kao mjernog instrumenta s ciljem da sazna kako teorija o sastavljanju i provedbi intervjuja izgleda u praksi, publikacije *Vjesnik bibliotekara Hrvatske*, zbornik *Slobodan pristup informacijama*, zbornik *Arhivi, knjižnice, muzeji* te zbornik *Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica* objavljene u periodu od 2002. do 2012. godine nisu relevantne.

Tablica 3. Pregled članaka s intervjuom kao istraživačkom metodom iz četiri stručne publikacije: VBH; AKM; Slobodan pristup informacijama; Dani specijalnih i visokoškolskih knjižnica

ČLANAK	METODE	RAZDOBLJE INTERVJUJANJA	UZORAK / BROJ INTERVJUA PO ISPITANIKU	TEHNIKA INTERVJUA	RAZLOG ODABIRA TEHNIKE INTERVJUA	PROTOKOL INTERVJUA	OPIS PROVEDBE INTERVJUA
Faletar Tanacković, Badurina (AKM 2010.) ²⁵⁷	anketa, intervju	s voditeljima baštinskih ustanova: lipanj, srpanj i rujan 2008.	N = 28 / broj intervjuja nije specificiran	dubinski nestrukturirani intervju	nije naveden	vodič s okvirnim temama razgovora - protokol nije priložen	nije naveden
Pikić (VBH br.1 2006.)	intervju	26.9 - 4.10. 2005.	N = 5 / broj intervjuja nije specificiran	struktuirani intervju	nije naveden	ukratko opis protokola (navedeno 9 analitičkih cjelina) - protokol nije priložen	nije naveden
Faletar Tanacković, Badurina (VBH br. 1-4 2009.)	anketa, intervju	cjelokupno istraživanje: od 15.3. do 30.5. 2008.	N = 15 / broj intervjuja nije specificiran	dubinski nestrukturirani intervju	nije naveden	pitanja nisu bila unaprijed pripremljena, korišten je vodič kroz intervju s okvirnim temama razgovora (navedene u bilješki) - protokol nije korišten	šturi: trajali od 30 do 180 minuta i svi osim dva bili su snimljeni diktafonom
Petr Balog, Dragija Ivanović, Feldvari (VBH br.3-4 2010)	intervju	2008. - 2010.	N = 20 / broj intervjuja nije specificiran	polustrukturirani intervju	nije naveden	navedene teme razgovora - protokol nije priložen	šturi: svi snimani diktafonom, osim dva za koje su vođene bilješke
Krtalić, Hasenay (VBH br.1-2 2011.)	analiza konteksta, intervju	12.2009. - 2.2010.	N = 33 / broj intervjuja nije specificiran	polustrukturirani intervju	nije naveden	navedene skupine pitanja - protokol nije priložen	nije naveden
Rubinić, Stričević (VBH br.4 2011.)	analiza sadržaja, anketa, intervju	26.1.2010.	N = 1 / broj intervjuja nije specificiran	standardizirani intervju	nije naveden	protokol u prilogu	šturi: sniman mobilnim telefonom, trajao 2 sata

²⁵⁷ Faletar Tanacković, Badurina isto istraživanje predstavili su iz različitih aspekata u VBH-u i AKM-u

5. Istraživanje primjene intervjua kao istraživačke metode

Na temelju metodološke literature stekli smo teoretski uvid u brojne pozitivne i negativne aspekte metode intervjua. Kako bismo ispunili svrhu ovog rada, a to je izrada preporuka knjižničarima za primjenu znanstvenog intervjua kao istraživačke metode, potrebne su nam i iskustvene spoznaje o provedbi intervjua. Stoga smo ilustrativno osmislili i proveli istraživanje primjenom intervjua.

5.1. Cilj i istraživačka pitanja

Cilj istraživanja primjene intervjua kao istraživačke metode je praktičnom primjenom teoretskih znanja o intervjuu steći iskustvena saznanja o provedbi ove istraživačke metode. Iz cilja istraživanja proizlaze sljedeća istraživačka pitanja:

- Postoje li sličnosti u provođenju polustrukturiranog i strukturiranog intervjua?
- Postoje li razlike u provođenju polustrukturiranog i strukturiranog intervjua?
- Koji su pozitivni aspekti polustrukturiranog, a koji strukturiranog intervjua?
- Koji su negativni aspekti polustrukturiranog, a koji strukturiranog intervjua?
- Jesu li iste kompetencije ispitivača (intervjuera) potrebne za provedbu polustrukturiranog i strukturiranog intervjua?

5.2. Metodologija istraživanja

Radi prikupljanja odgovora na postavljena istraživačka pitanja osmišljeno je ilustrativno istraživanje iskustva i stavova knjižničara narodnih knjižnica Zadarske županije po pitanju volonterstva, i to primjenom intervjua kao istraživačke metode.

Za nacrt ilustrativnog istraživanja odabrana je tema volonterstva iz razloga što smo se tijekom rada u svojstvu koordinatora volontera Gradske knjižnice Zadar upoznali s problematikom

volontiranja u narodnim knjižnicama kao i stručnom literaturom na tu temu pa smo bili spremni za osmišljavanje istraživanja.

Za postizanje što boljeg uvida u primjenu ove metode odabrali smo dvije tehnike intervjuiranja: strukturirani i polustrukturirani intervju. Istraživanje je ograničeno na primjenu strukturiranog i polustrukturiranog intervjuja jer smo na temelju proučene metodološke literature zaključili da ove dvije tehnike predstavljaju jednostavnije tehnike intervjuiranja (za razliku od dubinskog nestrukturiranog intervjuja) te su kao takve primjerenije za početnička istraživanja knjižničara praktičara.

Glavni instrument istraživanja za prikupljanje odgovora na postavljena istraživačka pitanja o primjeni intervjuja kao istraživačke metode je sam istraživač, odnosno intervjuer. Istraživač je knjižničar sa sedam godina iskustva rada u narodnoj knjižnici na najrazličitijim poslovima uključujući poslove informatora i menadžera volontera. Tijekom studija knjižničarstva stekao je teoretska znanja o provedbi znanstvenih istraživanja. Nema praktičnog iskustva s provedbom istraživačkog intervjuja. Glavna snaga su mu stečena praktična iskustva s uspostavljanjem odnosa povjerenja s potencijalnim ispitanicima dobivena tijekom provedbe terenskog prikupljanja podataka putem anketnog upitnika za istraživanja koje je provodila agencija ACNielsen d.o.o. Najveća slabost je nedovoljno razvijena vještina improvizacije u novim i stresnim situacijama.

5.3. Ilustrativno istraživanje stavova narodnih knjižničara o volonterstvu primjenom strukturiranog i polustrukturiranog intervjuja

5.3.1. Cilj i svrha ilustrativnog istraživanja

Ciljevi ilustrativnog istraživanja su utvrditi uključuju li i u kojoj mjeri narodne knjižnice Zadarske županije volontere u svoj rad, u sklopu kojih poslova, programa i usluga, zatim ispitati stavove knjižničara o volontiranju u knjižnici te ukazati na eventualne prepreke i probleme s

kojima se knjižnice susreću po pitanju volonterstva. Istraživanje je usmjereno na volontiranje iz aspekta knjižnice i knjižničara. Svrha mu je dati pregled dosadašnjih volonterskih aktivnosti u narodnim knjižnicama Zadarske županije na osnovi kojeg bi se mogao pratiti razvoj volonterstva u knjižnicama toga kraja.

5.3.2. Istraživačka pitanja ilustrativnog istraživanja

Istraživanjem se žele dobiti odgovori na ova pitanja:

1. Kakvo je znanje knjižničara o volontiranju općenito?
2. Kakvo je znanje knjižničara o pravnom okviru volontiranja u Republici Hrvatskoj?
3. Kakvi su stavovi knjižničara o volonterstvu općenito?
4. Poznaju li knjižničari načine na koje mogu doći do volontera?
5. Kakvi su stavovi knjižničara o angažiranju volontera u knjižnicama?
6. Za koje se poslove, programe i usluge angažiraju volonteri u knjižnicama?
7. Kakva su iskustva knjižničara s angažiranjem volontera u knjižnici?
8. Na koje prepreke i probleme knjižničari nailaze pri angažiranju volontera?
9. Na koje prepreke i probleme knjižničari nailaze pri radu s volonterima?

Istraživačka pitanja mogu se grupirati u okviru dviju tema:

1. znanje i stavovi knjižničara o volonterstvu općenito (od 1. do 4. pitanja) te
2. iskustva i stavovi o volontiranju u narodnoj knjižnici (od 5. do 9. pitanja).

5.3.3. Metodologija ilustrativnog istraživanja

5.3.3.1. Metoda

Za prikupljanje podataka odabran je intervju kao jedna od istraživačkih metoda ispitivanja. Navedena metoda vrlo se često koristi u društvenim istraživanjima jer se jednostavno i brzo može prikupiti podatke o percepcijama, mišljenju, motivima, navikama, stavovima i slično

ispitanika.²⁵⁸ Odabrana tehnika intervjuiranja je osobni intervju (*licem u lice*) koji je sa svakim ispitanikom proveden jednom.

5.3.3.2. Uzorak

Odabrana populacija istraživanja su narodni knjižničari Zadarske županije. Na području Zadarske županije ima 11 narodnih knjižnica u kojima je prema statističkim podacima o narodnim knjižnicama za 2014. godinu²⁵⁹ na knjižničarskim poslovima ukupno zaposlen 51 djelatnik, s tim da je 34 zaposlenih u Gradskoj knjižnici Zadar²⁶⁰, a 17 ih je raspoređeno u ostalih deset narodnih knjižnica. Zbog brojnosti djelatnika koji mogu sudjelovati u istraživanju odlučili smo ilustrativan uzorak odabrati iz Gradske knjižnice Zadar. Za ispitanike smo odabrali četiri djelatnice s visokom stručnom spremom i višegodišnjim iskustvom rada na poslovima diplomiranog knjižničara. Odabrali smo diplomirane knjižničare jer su oni ti koji osmišljavaju knjižnične programe pa prema tome i program volontiranja u knjižnici.

5.3.3.3. Instrumenti

Za potrebe ilustrativnog istraživanja razrađeni su instrumenti za polustrukturirani i strukturirani intervju koji su u cijelosti prikazani u prilogu. Iako protokol polustrukturiranog intervju ne mora sadržavati konkretna pitanja, smatrali smo da je za ostvarenje osnovne svrhe diplomskog rada važno prirediti primjer instrumenta polustrukturiranog intervju u kojem će uz svako pitanje biti navedene i mogućnosti za dublje propitivanje ukoliko ispitanik ne odgovori na pitanje onoliko iscrpno koliko smo očekivali.

Instrument za polustrukturirani intervju sastoji se od sedamnaest pitanja. Tematski slijedi raspored postavljanja istraživačkih pitanja pa se prvih devet pitanja odnosi na znanja i stavove

²⁵⁸ Usp. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Nav.dj., str. 102-103.

²⁵⁹ Statistički podaci o narodnim knjižnicama u 2014. URL: <http://www.nsk.hr/wp-content/uploads/2012/01/Statisticki-podaci-o-narodnim-knji--nicama-u-2014..pdf> (2016-02-15)

²⁶⁰ Masar, Mladen. Gradska knjižnica Zadar 2014.: godišnje izvješće. Zadar: Gradska knjižnica, 2015., str. 51.

ispitanika o volonterstvu općenito, a narednih osam na iskustva i stavove o volontiranju u narodnoj knjižnici. Pitanja su otvorenog tipa. Devet pitanja sadrži dodatne napomene, odnosno sugestije za dublje propitivanje ispitanika kako bi se povećala učinkovitost pitanja, ali i intervjuera, za prikupljanje bitnih informacija.

Strukturirani protokol sadrži četrnaest pitanja koja također slijede tematske odrednice istraživačkih pitanja. Prvih sedam pitanja odnosi se na znanja i stavove ispitanika o volonterstvu općenito, a sljedećih sedam na iskustva i stavove o volontiranju u narodnoj knjižnici. Protokol je visoko strukturiran. Zastupljena su pitanja zatvorenog tipa, višestrukog izbora te s ljestvicom procjene.

5.3.4. Tijek istraživanja

Prije samog početka istraživanja, od ravnatelja Gradske knjižnice Zadar zatražili smo dopuštenje za provođenje istraživanja. Nakon primljenog odobrenja, započeli smo s prikupljanjem podataka na terenu koje je trajalo dva dana u lipnju 2015. godine.

Omogućeno nam je intervju provesti u izdvojenom uredu bez prisustva kolega djelatnika i korisnika Knjižnice. Imali smo gotovo identične uvjete za provedbu oba tipa intervjuja. U uredu smo sjedili s iste strane pisaćeg stola kao i ispitanici, i to jedan nasuprot drugom, ali postrance (pod kutem). Kod provedbe polustrukturiranog intervjuja uređaj za snimanje razgovora stajao je na stolu između ispitivača i ispitanika, a protokol s pitanjima i prostorom za bilježenje napomena intervjuer je držao u ruci vodeći računa da ispitanik ne vidi pitanja niti što to on zapisuje. Kod provedbe strukturirane forme intervjuer i ispitanik sjedili su u istom položaju, ali nešto bliže stolu i jedno drugom kako bi ispitanik mogao vidjeti ponuđene skalirane odgovore. Protokol intervjuja stajao je na stolu između njih. Intervjui su se provodili za radnog vremena ispitanika pa su i jedan i drugi polustrukturirani intervju bili prekidani od strane ispitanikovih kolega. Pri provedbi strukturiranih intervjuja, koji su znatno kraće trajali, nije bilo prekida.

Samo trajanje intervjua nije bilo vremenski ograničeno, ispitanici su imali onoliko vremena za odgovaranje koliko im je bilo potrebno. Polustrukturirani intervjui s prvom ispitanicom trajao je 37 minuta, a s drugom ispitanicom 42 minute. Strukturirani intervjui s prvom ispitanicom trajao je 25 minuta, a s drugom ispitanicom 20 minuta. Na početku intervjua svakom je ispitaniku još jednom ukratko iznesen razlog zbog kojeg se provodi intervjui i objašnjeno je na koji će se način voditi razgovor. Pri provedbi polustrukturiranog intervjua slijedili smo unaprijed pripremljen protokol, međutim pitanja smo slobodno formulirali prilagođavajući ih odgovorima ispitanika. Intervjui su snimani mobilnim telefonom, a tijekom razgovora bilježili smo napomene o znakovima neverbalne komunikacije. Odmah nakon intervjua zapisali smo dodatne napomene i komentare ispitanika izrečene nakon prestanka snimanja, a transkript razgovora načinjen je dan kasnije. Kod strukturiranog intervjua striktno smo slijedili pripremljen obrazac postavljajući svim ispitanicima jednako formulirana pitanja, istim redosljedom, uz povremena dodatna pojašnjenja prema potrebi situacije. Odgovori ispitanika su tijekom intervjua bilježeni na papir, a naknadno su uneseni u računalo u unaprijed pripremljen obrazac.

5.4. Rezultati istraživanja

Za potrebe ovog diplomskog rada ključno je prikazati rezultate o samoj provedbi intervjua do kojih je došao intervjuer u funkciji istraživačkog instrumenta pa se nećemo baviti analizom prikupljenih podataka o stavovima knjižničara prema volontiranju. Radi bolje preglednosti rezultate prezentiramo u tabličnom obliku orijentirajući se na postavljena istraživačka pitanja. U tri tablice paralelno su prikazani rezultati za polustrukturirani i za strukturirani intervjui.

Tablica 4. na stranicama 69 i 70 daje uvid u sličnosti i razlike između polustrukturiranog i strukturiranog intervjua na temelju jedanaest karakteristika: umijeće intervjuiranja (vještine intervjueira), strukturiranost protokola, trajanje intervjuiranja, osobni kontakt *licem u lice*,

promatranje neverbalnih znakova, zadržavanje kontrole nad razgovorom, mogućnost dubljeg propitivanja, distanciranost / objektivnost intervjuera, uspostava odnosa povjerenja, težina bilježenja odgovora i utjecaj vanjskih faktora (okoline u kojoj se provodi intervju).

Karakteristike su formulirane na temelju prikupljenih teoretskih saznanja predloženih u prvom dijelu rada.

U Tablici 5. na stranicama 71 i 72 prikazani su pozitivni i negativni aspekti pojedine tehnike koji su došli do izražaja tijekom provedbe intervjuja.

Koje su kompetencije intervjuera došle do izražaja tijekom pojedinog intervjuiranja i koliko je značajan njihov utjecaj na provedbu intervjuiranja prikazano je u Tablici 6. na stranicama 73 i 74. Osam kompetencija imenovano je u skladu s teoretskim saznanjima predloženim u prvom dijelu rada. Utjecaj pojedine kompetencije na provedbu intervjuja, a time i na kvalitetu prikupljenih podataka te ishod istraživanja, gradiran je u tri stupnja: velik utjecaj, malen utjecaj, nema utjecaja.

Važno je napomenuti da su izneseni rezultati istraživanja provedenog na ilustrativnom uzorku te se na osnovu njih ne može donositi generalne sudove o intervjuiranju.

Tablica 4. Sličnosti i razlike u provedbi polustrukturiranog i strukturiranog intervjua

Karakteristika	Polustrukturirani intervjui	Strukturirani intervjui	SLIČNOST / RAZLIKA
Osobni kontakt <i>licem u lice</i>	Omogućuje brže uspostavljanje odnosa povjerenja i otkrivanje potrebe za produbljanje odgovora na temelju neverbalne komunikacije.	Važan za brže uspostavljanje odnosa povjerenja.	SLIČNOST
Uspostava odnosa povjerenja	Bilo je jednostavno uspostaviti odnos povjerenja i razgovori su se vodili u ugodnoj atmosferi.	Bilo je vrlo jednostavno uspostaviti odnos povjerenja u smislu da pristanu na intervjuiranje jer je intervjui visoko strukturiran i kratko traje.	SLIČNOST
Težina bilježenja odgovora	Lako - snimanje mobilnim telefonom, bilježenje napomena u protokol intervjua.	Lako - kratki odgovori koji se brzo i jednostavno bilježenje na papiru s unaprijed pripremljenim obrascem.	SLIČNOST
Umijeće intervjuiranja (vještine intervjuiera)	Zahtjeva širok spektar kompetencija: - formuliranje pitanja - zadržavanje kontrole nad razgovorom - aktivno slušanje (koncentriranost na slušanje) - samosvjesnost i samokontrola intervjuiera - razumijevanje neverbalne komunikacije - sposobnost improvizacije - zainteresirano slušanje bez davanja znakova (ne)odobravanja - pisanje bilješki uz istovremeno pozorno slušanje)	Nezahtjevan Najveći je zahtjev da intervjui strogo slijedi strukturu protokola pri svakom intervjuiu.	RAZLIKA

Strukturiranost protokola	Zbog neiskustva intervjuer je pripremio protokol s pripremljenim pitanjima - uglavnom se pridržavalo redoslijeda, a formulacije su neznatno mijenjane, međutim često je bilo nužno dublje propitivati za što nisu bila pripremljena pitanja te ih je trebalo smisliti u datom trenutku.	Visoko strukturiran, pitanja su postavljena identičnim redoslijedom i formulacijom, neka pitanja su prema potrebi pojašnjavana tijekom intervjuiranja.	RAZLIKA
Trajanje intervjuiranja	PI 1 = 37 min PI 2 = 42 min	SI 1 = 25 min SI 2 = 20 min	RAZLIKA
Promatranje neverbalnih znakova	Pružalo mogućnost procjene valjanosti odgovora i ukazalo na teme koje treba dublje propitati.	Nije bilo potrebno pratiti.	RAZLIKA
Zadržavanje kontrole nad razgovorom	Zbog višekratnih prekida razgovora bilo je potrebno podsjećati ispitanike što su govorili i usmjeravati ih ponovno na temu.	Strogo strukturirani protokol omogućio je laku kontrolu razgovora.	RAZLIKA
Mogućnost dubljeg propitivanja	Intervjuer je u protokolu imao zapisano ono što se moglo predvidjeti da bi moglo biti propušteno, a relevantno je za istraživanje. Prema vlastitoj procjeni slobodno je produbljivao ispitivanje kod nekih tema reagirajući smjer odgovora ispitanice.	Ne postoji.	RAZLIKA
Distanciranost / objektivnost intervjuera	Zahtijevno je bilo zadržati distancu uz nastojanje da se što neformalnije razgovara, osim toga ispitanice su često pokušavale uvući intervjuera u razgovor i "ispitati točne odgovore".	Vrlo jednostavno postići i zadržati tijekom razgovora jer su se tražili jednostavni i konkretni odgovori ili odabir među ponudjenima.	RAZLIKA
Utjecaj vanjskih faktora (okoline u kojoj se provodi intervju)	Značajan utjecaj	Malen utjecaj	RAZLIKA

Tablica 5. Pozitivni i negativni aspekti polustrukturiranog i strukturiranog intervjua

	pozitivni aspekti	negativni aspekti
Polustrukturirani intervjui	Osobni kontakt <i>licem u lice</i> omogućuje izgradnju dubljeg odnosa povjerenja tijekom razgovora.	Intervjuiranje zahtijeva visoku razinu vještine postavljanja pitanja i sposobnost aktivne interpretacije izrečenoga.
	Sinkronost vremena i mjesta omogućuje promptno reagiranje intervjua na odgovore ispitanika i neverbalne znakove koje odašilje radi razjašnjavanja odgovora ili produbljivanja teme.	Zahtijeva sposobnost istovremenog kombiniranja vrlo zahtjevnih vještina poput aktivnog slušanja, promptnog reagiranja na izrečeno postavljanjem dobro formuliranog potpitanja, razmišljanje o sljedećem pitanju dok se bilježe važne napomene o neverbalnoj komunikaciji.
	Pružaju mogućnost da se reagira na uočene neverbalne znakove.	Zahtijeva visoku razinu koncentracije i od intervjua i od ispitanika, a što je teško održivo zbog dužine trajanja intervjua i otvorenih pitanja koja od ispitanika zahtijevaju dublje promišljanje i šire obrazlaganje.
	Postavljanje otvorenih pitanja uz mogućnost dubljeg propitivanja omogućuje prikupljanje detaljnijih odgovora.	Intervjuer nevičan improvizaciji može se prestriktno držati protokola.
	Korištenje protokola intervjua s unaprijed predviđenim temama i podtemama o kojima obavezno treba propitati mišljenje ispitanika uvelike olakšava provedbu intervjua i smanjuje pritisak na intervjua.	Tremu intervjua je teže suzbiti i prikriti što može negativno djelovati na ispitanika.

	pozitivni aspekti	negativni aspekti
Strukturirani intervju	Osobni kontakt s istraživačem <i>licem u lice</i> motiviralo je ispitanike na sudjelovanje jer nisu morali sami ispunjavati bezlični upitnik i mogli su pitati za pojašnjenja.	Pitanja su unaprijed formulirana iz aspekta osobe koja je detaljno upućena u tematiku pa su ispitanicima bila potrebna dodatna pojašnjenja nekih pitanja.
	Nužnost identičnog formuliranja pitanja smanjuje pritisak na intervjuera zbog čega on opuštenije pristupa intervjuiranju.	Primijećena emocionalna angažiranost jedne ispitanice očito je utjecala na njene odgovore, međutim nema mehanizma u protokolu koji bi omogućio napomenu o tome.
	Svakog sudionika izlaže se gotovo identičnom iskustvu intervjuja, tako da se za eventualne razlike može pretpostaviti da su rezultat varijacija među ispitanicima, a ne razlika u samom procesu intervjuja. Time je smanjen pritisak na intervjuera kao mogućeg izvora pogreške pri prikupljanju podataka.	
	Postavljanjem zatvorenih pitanja koja od ispitanika traže kratke odgovore, intervju je kratko trajao čime se izbjegao eventualni zamor i pad koncentracije.	
	Zbog stroge strukturiranosti i prevladavanja zatvorenih pitanja ne zahtijeva veliko umijeće intervjuiranja.	
	Tremu je intervjuer lako prevazišao te ona nije stvarala probleme u samoj provedbi intervjuiranja niti imala velik utjecaj na kvalitetu prikupljenih podataka.	
	Utjecaj vanjskih faktora, dakle ometanja iz okoline poput na primjer zvonjave telefona, vrlo je malen zbog kratkoće trajanja razgovora i visoke strukturiranosti.	
	Intervju koji je trajao dvadesetak minuta bio je dovoljno kratak da su se i intervjuer i ispitanik lako fokusirali na razgovor.	

Tablica 6. Kompetencije intervjuera i njihov utjecaj na provedbu polustrukturiranog i strukturiranog intervjua

Kompetencije intervjuera	Polustrukturirani intervjui			Strukturirani intervjui		
	velik utjecaj	malen utjecaj	nema utjecaja	velik utjecaj	malen utjecaj	nema utjecaja
Formuliranje pitanja	Potrebno je oblikovati pitanja tijekom intervjua, i to u skladu s tijekom razgovora i vokabularom ispitanika.					Pitanja i odgovori su unaprijed pripremljeni.
Izgradnja odnosa povjerenja s ispitanikom			Budući da su ispitanici i intervjuer kolege bilo je lako prevazići male nesigurnosti ispitanika.			Za kratak intervjui koji ne zadire duboko u osobne stavove nije bilo teško pridobiti ispitanike.
Zadržavanje kontrole nad razgovorom		Zbog prekida i smetnji izvana bilo je potrebno ispitanika vraćati na temu razgovora. Ispitanice nisu značajno skretale s teme.				Strogo praćenje protokola intervjua s većinom zatvorenim pitanjima nije pružalo mogućnost za skretanja s teme..
Aktivno slušanje (koncentriranost na slušanje)	Zbog gubitka koncentracije postavljana pitanja na koja je ispitanik već odgovorio što je rezultiralo izraženom nervozom ispitanika.					Budući da su se tražili jednostavni i konkretni odgovori nije bilo zahtjevno pratiti i bilježiti odgovore.
Samosvjesnost intervjuera	Intervjuer se nekoliko puta “uhvatio” kako se udaljio od razgovora i odlutao u mislima, ali se vratio prije nego je ispitanik to uočio. Kod pokušaja slobodnog formuliranja					Lako je zadržati objektivnost i distancu kad je protokol visoko strukturiran.

	potpitanja intervjuer je osjetio jačanje treme pa se prečesto oslanjao na unaprijed pripremljena pitanja.					
Razumijevanje neverbalne komunikacije	Intervjuer je bilježio napomene o neverbalnoj komunikaciji, ali nije bio siguran u njihovo značenje pa je propustio prilike za dublje propitivanje.					Nije bilo potrebno pratiti.
Sposobnost improvizacije	Prekidi izvana zahtijevali su snalaženje na licu mjesta. Intervjuer je nastojao postavljati pitanja u skladu s tijekom razgovora, a ne prema protokolu. Pokušaj da slobodno formulira pitanja na temelju odgovora ispitanika nije uspio i rezultirao je nervozom ispitanika i većom tremom intervjuera.					Nije bilo improvizacije jer proces intervjuiranja je unaprijed definiran i sa svakim ispitanikom se morao provesti na identičan način.
Zadržavanje objektivnosti i distance (zainteresirano slušanje bez davanja znakova (ne)odobravanja)	Pokušavalo se izrazima poput “nije važno što ja mislim, ovdje smo da čujemo Vaše mišljenje” izbjeći davanje znakova; bilo je teško jer je osobito ispitanica 1 često tražila potvrdu da je ispravno odgovorila na pitanje.					Stroga struktura sama po sebi uspostavlja objektivnost i distanciranost intervjuera.

5.5. Rasprava

Cilj ilustrativnog istraživanja provedbe polustrukturiranog i strukturiranog intervjua bio je dobiti odgovore na pitanja postoje li sličnosti i razlike u provođenju tih tehnika intervjuiranja, koji su njihovi pozitivni i negativni aspekti te jesu li iste kompetencije ispitivača potrebne za provedbu obiju tehnika.

Kao što se pretpostavljalo na osnovu literature, rezultati istraživanja potvrdili su postojanje određenih sličnosti između tehnika, ali i da prevladavaju razlike među njima. Slične su u općenitim karakteristikama svih tehnika unutar metode ispitivanja, a to su važnost i prednosti osobnog kontakta (*licem u lice*) intervjuera s ispitanikom te lakoća bilježenja odgovora. Bilježenje odgovora pokazalo se lakim u oba slučaja jer su polustrukturirani intervjui snimani mobilnim telefonom, a kod strukturiranog intervjua tražili su se kratki odgovori koje je bilo lako zapisati u unaprijed pripremljen obrazac. Do odstupanja od teoretskih postavki došlo je po pitanju uspostave odnosa povjerenja između intervjuera i ispitanika.

U literaturi se odnos povjerenja navodi kao izuzetno važan, a često i presudan, element za uspješnu provedbu intervjua jer o razini (ne)povjerenja ovisi kao prvo prihvaćanje sudjelovanja u istraživanju, a zatim dubina i kvaliteta odgovora. Pod uspješnom provedbom misli se na to da su oba sugovornika zadovoljna razgovorom koji se vodio u ugodnoj atmosferi te da su prikupljeni bitni i kvalitetni podaci. Upozorava se na niz detalja koji mogu utjecati na odnos povjerenja, a kreću se od intervjuerovog odabira odjeće do njegove sposobnosti da ispitanika navede na otvoren razgovor i postavi dobro oblikovano pitanje u trenutku kad je ispitanik spreman govoriti o određenoj temi. Tijekom provedbe ilustrativnog istraživanja pokazalo se da je intervjuer jednostavno i bez velikog truda uspostavljao odnos povjerenja s ispitanicima. Iz toga je proizašlo da sposobnost intervjuera za izgradnju odnosa povjerenja s ispitanikom nije uopće utjecala na provedbu intervjua. Objašnjenje ovog odstupanja moglo bi biti to što se intervjuer i ispitanici godinama poznaju i svakodnevno surađuju kao djelatnici iste knjižnice, međutim bez postojanja kontrolne skupine ovo se ne može sa sigurnošću tvrditi, nego samo pretpostaviti.

Kako ispitivane karakteristike zadiru dublje u specifičnosti metode intervjuiranja i više se dotiču osobnih vještina intervjua, pojavljuje se sve više razlika među tehnikama. Provedba strukturiranog intervjua pokazala se nezahjevnom za intervjua koji jednostavno treba strogo slijediti strukturu protokola i ne mijenjati sadržaj niti redoslijed pitanja. S obzirom da intervjua samo treba razgovjetno čitati unaprijed pomno pripremljena pitanja i povremeno pružiti poneko dodatno pojašnjenje, njegove kompetencije, poput sposobnosti aktivnog slušanja ili sposobnosti improvizacije i slično, uopće ne utječu na provedbu intervjua i kvalitetu podataka. Suprotno tome, mada je i polustrukturirani intervjua proveden uz pomoć detaljno pripremljenog protokola intervjua, pokazalo se da njegova provedba zahtijeva širok spektar kompetencija intervjua. Dobiveni rezultati potvrđuju teoretske navode kako osobne kompetencije intervjua imaju velik utjecaj na provedbu polustrukturiranog intervjua.

Tijekom provedbe polustrukturiranih intervjua zahtijevnim se pokazalo zadržati koncentraciju za aktivno slušanje ispitanika, osobito kod drugog intervjua. Razlog je možda to što su oba intervjua provedena u istom danu u kratkom vremenskom periodu. Zbog gubitka koncentracije u jednom je trenutku pitanje formulirano na takav način da je ispitanica imala dojam kako je na to pitanje već odgovarala:

“PI2: Pa mislim da je i to vrlo široko područje, nismo li već odgovorili na to pitanje kroz ova ranija pitanja, ammm ponovite mi još jednom, tko sve može i gdje se sve može volontirati? (malo povišen, pomalo iziritiran ton).”

Iako je to bio samo njen dojam da je na pitanje već odgovorila, nervoza koju je ispitanica ispoljila, osjetivši vjerojatno kako ju se ne sluša pažljivo, imala je potencijal da naruši atmosferu razgovora i kvalitetu daljnjih odgovora. U takvoj prilici presudne su sposobnosti intervjua da zadrži distancu i objektivnost, snađe se u neugodnoj situaciji i vrati povjerenje sugovornika. U ovom slučaju intervjua je odlučio ne reagirati na izrečeno i ponovio postavljeno pitanje. Ispitanica je nastavila s odgovaranjem i ubrzo se vratilo prijašnje dobro raspoloženje. Međutim, dodatni pritisak pojačao je i tremu intervjua.

Gubitak koncentracije i pojava treme kod intervjueira podcrtavaju važnost samosvjesnosti intervjueira i zorno prikazuju kako i ta kompetencija ima velik utjecaj na uspješnost intervjua. Zbog gubitka koncentracije intervjueir je u više navrata odlutao u mislima, ali je to svaki puta dovoljno brzo uočio tako da ispitanice nisu ništa primijetile. Zbog svjesnosti porasta treme intervjueir se oslonio na unaprijed pripremljena pitanja u protokolu umanjujući time mogući negativni utjecaj treme, ali i spontanost razgovora.

Nadalje se značajnom razlikom između provedbi strukturiranog i polustrukturiranog intervjua pokazalo održavanje distance i objektivnosti intervjueira. Kod strukturiranog intervjua objektivnost intervjueira postigla se unaprijed strogo definiranom procedurom. U polustrukturiranom intervjuu procedura je bila fleksibilna, a od intervjueira se očekivalo da vodi što prirodniji razgovor u kojem će se i sam angažirati primjerima uz istovremeno zadržavanje distance kako ne bi ispitaniku sugerirao “poželjne” odgovore. Pri provedbi ilustrativnog istraživanja ovo se pokazalo izazovom za intervjueira prilikom razgovora s ispitanicom P11. Ispitanica je bila poprilično nesigurna u ispravnost svojih odgovora koristeći često sintagmu “ne znam” i povremeno pokušavajući od intervjueira “ispipati” točne odgovore. Donosimo dva primjera:

“I: Kakva je situacija u Vašoj knjižnici po pitanju volonterstva, postoje li službeni dokumenti o volontiranju u knjižnici?

P11: Pa, koliko ja znam ne. Makar ja nisam upoznata, ne znam, mislim da nema, jel’ ima, ha?“

“I: Znači angažiraju se volonteri i za knjižničarske poslove?

P11: Da. Jel’ je? Reci mi jel’ je? (smijeh)”

Ovo je osobito došlo do izražaja kada je trebalo govoriti o konkretnom iskustvu angažiranja volontera u programima Gradske knjižnice Zadar jer je ispitanica bila svjesna kako intervjueir o toj temi posjeduje više informacija nego ona. Slična se situacija ponovila i s drugom ispitanicom:

“P12: ... Jel’ se slažeš s ovim što govorim? (smijeh)

I: Nije bitno da li se ja slažem, ovdje smo da čujemo Vaše mišljenje.

PI2: A ti znaš više o volonterima pa zato.”

Intervjuer je izbjegavao usmjeravanje ispitanica primjenom pristupa opisanog u metodološkoj literaturi, koristeći izjave poput “nije važno što ja mislim” i slično.

Jednom od značajnijih razlika između polustrukturirane i strukturirane tehnike intervjuiranja pokazala se (ne)mogućnost dubljeg propitivanja postavljanjem potpitanja što je u skladu s teoretskim postavkama u metodološkoj literaturi. Kao što je bilo predviđeno pri pripremi protokola polustrukturiranog intervjua, iako su postavljena pitanja otvorenog tipa, a vrijeme za odgovaranje nije bilo ograničeno, ispitanice svojim odgovorima nisu temu obuhvaćale onoliko detaljno koliko je istraživaču bilo potrebno.

“I: Zanima me po Vašem mišljenju tko sve može biti volonter odnosno ima li tu nekih ograničenja?

PI2: Pa mislim da nema, mislim da je, da... da je, da svaka osoba može biti volonter na nekom zadatku. Svi mi imamo neka znanja, neke sposobnosti koje možda netko drugi nema ili ih ima, ali mu je potrebno, potrebno mu je još izvršitelja i tako mislim da svi možemo biti, da je vrlo široko područje gdje se može volontirati.

I: Od koje dobi se može volontirati?

PI2: Ne znam što zakon kaže, ali od koje dobi se može volontirati, pretpostavljam, dakle ne znam što zakon kaže, znači pretpostavljam da se može od neke mlađe nepunoljetne dobi, ne znam je li to 16 je li to 14 godina, a možda je volonter i i i dijete od šest godina koje susjedi donese mlijeko. Doista ne znam što zakon kaže.”

Postavljanje potpitanja usmjeravalo je ispitanike na dublje ili šire promišljanje teme. Intervjueru su tu uvelike pomogle unaprijed pripremljene napomene s natuknicama što je bitno saznati, koje podteme je važno da ispitanik obuhvati odgovorom. Tako je na primjer kod šestog pitanja koje je glasilo: “Do zaposlenika se dolazi npr. objavom oglasa za posao, a na koji način se može doći do volontera?”, stavljena napomena da ukoliko ispitanik ne spomene Volonterski

centar Zadar, treba to dodatno ispitati: "U Hrvatskoj je poprilično raširena mreža volonterskih centara pa je tako prije gotovo dvije godine otvoren i Volonterski centar Zadar. Pratite li kao knjižničar rad ovog centra?". Napomena se pokazala korisnom jer niti jedna ispitanica nije u svom odgovoru spomenula Volonterski centar.

Istraživanje je potvrdilo da mogućnost dubljeg propitivanja postavljanjem potpitanja omogućuje dublji uvid u ispitanikova razmišljanja o temi koja se istražuje nego što se može dobiti postavljanjem samo unaprijed pripremljenih pitanja. Iz navedenog proizlazi da je u istraživanjima, poput provedenog ilustrativnog istraživanja, u kojima se želi saznati mišljenja ispitanika o nekoj temi, mogućnost dubljeg propitivanja glavna prednost polustrukturiranog pred strukturiranim intervjuom.

Usporedbom pozitivnih i negativnih aspekata ispitivanih tehnika intervjuiranja, prvo što se uočava površnim pregledom dobivenih rezultata je to da kod strukturiranog intervjuja ima više pozitivnih aspekata nego kod polustrukturiranog. Također, kod strukturiranog intervjuja pozitivni aspekti znatno prevladavaju nad negativnima s omjerom osam naprama dva, dok je kod polustrukturiranog njihov omjer jednak, pet pozitivnih naprama pet negativnih aspekata. Na temelju toga zaključujemo kako je iskustvo provedbe intervjuja potvrdilo saznanja iz teorije da je strukturirani intervju lakši za provedbu od polustrukturiranog.

Dublja analiza negativnih aspekata polustrukturiranog intervjuja otkriva kako se svih pet negativnih aspekata odnosi na zahtjevnost tehnike za intervjuera. Drugim riječima, negativno je to što intervjuer mora vladati kompleksnim setom vještina. U literaturi je navedeno da se sve potrebne vještine mogu uvježbati i steći s iskustvom što znači da se sve negativne aspekte polustrukturiranog intervjuja može anulirati angažiranjem iskusnog intervjuera. Suprotno tome, nema načina da se kod strukturiranog intervjuja prevlada nemogućnost reagiranja na neverbalne znakove ispitanika, osim na način da se čitav intervju odbaci kao nevažeci. Ilustrirat ćemo ovu tvrdnju primjerom iz razgovora s ispitanicom S11 koja je bila vidno uznemirena čuvši pitanje je li ikada volontirala. Prisjećanje na vlastito iskustvo volontiranja probudilo je neke emocije u njoj

što je intervjuer primijetio, ali s tom informacijom ništa nije mogao učiniti. Njenim sljedećim odgovorom kako nije niti zadovoljna niti nezadovoljna tim iskustvom volontiranja, ne saznaje se ništa o razlozima zbog kojih je ispitanica potresena.

Većina pozitivnih aspekata strukturiranog intervjua naglašava umanjivanje uloge intervjuera fokusiranjem na unaprijed strogo pripremljen protokol, prednosti razgovora *licem u lice* i kratko trajanje samog intervjua te olakšavanje analize rezultata prikupljanjem lako usporedivih i mjerljivih odgovora putem zatvorenih pitanja. Pokazalo se kako je i kod polustrukturiranog intervjua moguće koristiti detaljno pripremljen protokol koji može znatno olakšati prevazilaženje negativnih aspekata ove tehnike (utjecaj treme, kontrolu razgovora itd.) kao i osigurati prikupljanje usporedivih odgovora. Primjer je osmo pitanje kojim se od ispitanika tražilo da daju svoje tumačenje slogana “Volontiranjem do posla”. Stavljene su napomene da je za istraživanje važno saznati što ispitanici misle kako se slogan može protumačiti “*iz perspektive poslodavca; iz perspektive volontera*” te što misle o tome može li takav pristup volonterstvu “*ugroziti zapošljavanje u nekim profesijama*”, odnosno “*može li to ugroziti zapošljavanje u knjižnicama*”. Vodeći računa da svi ispitanici izraze svoje mišljenje o svim tim segmentima, intervjuer si olakšava kasniju usporedbu odgovora.

Daljnjom analizom uočavamo da se među pozitivnim aspektima polustrukturirane tehnike ističu važnost praćenja neverbalnih znakova ispitanika uz mogućnost promptnog reagiranja na primijećene znakove te mogućnost dubljeg propitivanja postavljanjem potpitanja. Pogledom na spomenuto pitanje o osobnom iskustvu volontiranja i način kako je formulirano u polustrukturiranom protokolu, primjećujemo da otvorenost pitanja postavljenog više kao poticaj na priču nego kao pitanje: “Ispričajte mi malo više o tome gdje ste volontirali i kakvo je to iskustvo bilo.”, i sloboda postavljanja potpitanja omogućuju proučavanje osjećaja i način razmišljanja ispitanika, odnosno otkrivanje razloga koji se nalaze iza činjenica.

Na temelju svega navedenog zaključujemo da je intervjueru provedba strukturiranog intervjua bila znatno manje zahtjevna od provedbe polustrukturiranog intervjua. Time su

potvrđeni zaključci do kojih smo došli u teoretskom dijelu rada ustvrdivši kako strukturirani intervju ne zahtijeva veliko umijeće intervjuiranja dok uspjeh polustrukturiranog intervjuja ovisi o vještinama intervjuera. Između strukturiranog i polustrukturiranog intervjuja uočene su općenite sličnosti u načinu prikupljanja podataka, poput postavljanja pitanja *licem u lice* s ispitanicima. Prevladale su razlike koje ih smještaju na različite krajeve kvantitativno-kvalitativnog spektra. Temeljne razlike čine uloga intervjuera, vrsta pitanja koja se koriste, (ne)reagirane na neverbalne znakove i (ne)mogućnost dubljeg propitivanja. Nisu iste kompetencije intervjuera bile potrebne za provedbu obiju tehnika. Za provedbu strukturiranog intervjuja nijedna kompetencija intervjuera nije se pokazala utjecajnom dok je na provedbu polustrukturiranog intervjuja velik utjecaj imao širok spektar kompetencija od vještine postavljanja pitanja i aktivnog slušanja sugovornika uz zadržavanje objektivnosti i distance do samosvjesnosti intervjuera. Značaj uloge intervjuera kod polustrukturirane tehnike potvrđuje i to što su se svi uočeni negativni aspekti odnosili na kompetencije intervjuera što znači da bi ih se moglo prevladati učenjem i vježbom. Negativni aspekti strukturiranog intervjuja odnosili su se na ograničenja protokola i nije uočen način kako bi se mogli prevladati.

5.5.1. Preporuke za primjenu polustrukturiranog intervjuja kao istraživačke metode

Analiza rezultata našeg ilustrativnog istraživanja pokazala je da je provedba kvalitativnog polustrukturiranog intervjuja zahtjevnija od provedbe kvantitativnog strukturiranog intervjuja. Stoga smo odlučili preporuke ograničiti na primjenu polustrukturiranog intervjuja. Preporuke su namijenjene knjižničarima praktičarima i početnicima u znanstvenom intervjuiranju. Rezultat su preporuka prikupljenih iz metodološke literature i saznanja iz vlastitog iskustva u primjeni intervjuja. Cilj je početnicima ponuditi svojevrzne smjernice za lakše snalaženje pri provedbi ove istraživačke metode.

Uvodne pripreme

Od samog početka valja imati na umu da znanstveni intervju nije običan razgovor nego skup svjesnih i sistematiziranih aktivnosti. Uvodne pripreme za provedbu intervjuja stoga podrazumijevaju proučavanje metodološke literature i pregled istraživanja iz različitih područja humanističkih znanosti u kojima je opisan proces intervjuiranja. Što se više primjera i opisa prouči to će lakše biti pripremiti i provesti intervju. Profesori odjela za informacijske ili za društvene znanosti na lokalnom Sveučilištu mogu uputiti na kvalitetne izvore. Osim toga mogli bi mentorirati pripremu istraživanja kao i konačan tekst s predstavljanjem rezultata. Također, možda bi bili voljni posuditi snimke s prijašnjih istraživanja što početnicima može poslužiti kao odličan materijal za učenje. Intervjuiranje se također može uvježbavati kroz igranje uloga sa suradnicima.

Protokol intervjuja

Protokol u polustrukturiranom intervjuu služi kao vodič, temelj na kojem se gradi intervju, a koji omogućuje kreativnost i fleksibilnost u postavljanju pitanja kako bi se intervjuer mogao svakom ispitaniku prilagoditi s ciljem što iscrpnijeg otkrivanja njegovih razmišljanja. Izrada polustrukturiranog protokola podrazumijeva zapisivanje tema koje su relevantne za istraživanje i definiranje problema/podtema unutar svake teme koje obavezno treba raspraviti. Na ovaj se način olakšava kontrola smjera razgovora i osigurava prikupljanje mišljenja i iskustava svih ispitanika o svim ključnim temama što je važno za kvalitetnu analizu rezultata istraživanja. Slobodno postavljanje potpitanja dodatno omogućava dubinsko ispitavanje informacija.

Najvažniji segment intervjuiranja je kvalitetno postavljanje relevantnih pitanja. Postavljanje pravih pitanja u pravom trenutku vještina je koja se stječe iskustvom. Početnicima se stoga preporučuje da što više pitanja pripreme unaprijed kako bi bili sigurni da će intervjuom steći dublji uvid u ispitanikovo znanje i iskustva. Mnoštvo uputa o tome kako formulirati pitanja

nalazi se u metodološkoj literaturi. Ovdje donosimo nekoliko osnovnih preporuka: (a) pitanja trebaju biti otvorenog tipa, što znači da odgovor nije ponuđen pa ispitanik oblikuje odgovore vlastitim riječima i onoliko detaljno i široko koliko smatra potrebnim; (b) pitanja bi trebalo postaviti što neutralnijim tonom i jednostavnim, svakodnevnim jezikom; i (c) treba paziti da pitanja nisu hipotetska ili sugestivna (koja bilo sadržajem, strukturom ili riječima navode ispitanika na određeni odgovor).

Što je protokol intervjua manje definiran, to je njegova provedba zbog toga zahtjevnija, a uspjeh više ovisi o kompetencijama intervjuera. Intervjuer mora biti sposoban za *multitasking*, odnosno mora u isto vrijeme biti svjestan sebe i držati se pod kontrolom (razinu koncentracije, pokazivanje emocija i sl.) dok aktivno sluša i proučava ispitanika, reagira na izrečene nejasnoće ili nesigurnosti postavljanjem potpitanja, usmjerava razgovor te bilježi napomene dok smišlja sljedeće pitanje. Početniku će stoga detaljno pripremljen i pomno promišljen protokol s unaprijed formuliranim pitanjima i mogućim potpitanjima olakšati aktivno slušanje i ohrabrivanje sugovornika te usmjeravanje razgovora.

Priprema za provedbu

Prije dolaska ispitanika potrebno je pripremiti mjesto gdje će se provesti intervju. Dobar odabir i uređenje mjesta ključno je za provedbu intervjua u ugodnoj atmosferi bez pritiska i žurbe. Idealno bi bilo osigurati prostoriju u kojoj je moguće nasamo razgovarati te izolirati buku (glasna muzika, česta zvonjava telefona i sl.) i druge utjecaje (npr. prolazanje ljudi pokraj sugovornika). Intervjueru se preporuča dolazak na mjesto intervjuiranja barem pola sata prije početka kako bi imao dovoljno vremena za pripremu: odabir prostorije, razmještaj sjedenja i postavljanje tehnike za snimanje. Raspored sjedenja tijekom razgovora može utjecati na raspoloženje ispitanika. Preporuča se da intervjuer i ispitanik sjednu jedan nasuprot drugom, ali postrance (pod kutem) te da je ispred ili između njih neki stol na koji će se staviti snimač i protokol intervjua. Valja voditi računa i o tome da intervjuer nakon razgovora treba određeno

vrijeme da zapiše komentare koje je ispitanik izrekao nakon završetka intervjua i dovrši bilješke s terena.

S obzirom da je prvi kontakt s ispitanikom od velike važnosti za uspostavu povjerenja, a time i za uspjeh intervjua, potrebno je pomno osmisliti nastup i vanjski izgled intervjuera. Kod prvog kontakta s ispitanikom jednu od najvažnijih uloga ima takozvani 'halo-efekt', što znači da ispitanik na temelju vanjskog izgleda (način odijevanja, opća urednost ili neurednost itd.) ili ponašanja (sigurnost ili bojažljivost u držanju, boja glasa i način govora i sl.) stvara sud o cijeloj osobi. Stoga je važno da intervjuer pokuša biti što neutralniji u odijevanju i nastupu.

Odabir tehnike snimanja razgovora također je važan. Danas postoje brojni softveri koji omogućavaju lako i jednostavno snimanje razgovora pomoću *smartphonea*. Preporučljivo je da uređaj za snimanje omogućuje precizno zaustavljanje snimke i laku manipulaciju naprijed-natrag kroz snimku radi što brže i jednostavnije izrade transkripta intervjua.

Testiranje

Važan element pripreme je provedba testnog intervjua. Testno intervjuiranje može poslužiti u nekoliko svrha: testiranje istraživačkih pitanja, uvježbavanje pitanja i procesa intervjuiranja, prikupljanje povratnih informacija o odabranom pristupu temi i istraživačkoj metodi. Identificiranje eventualnih nedostataka i slabosti protokola, omogućit će istraživaču da učini potrebne preinake i usavrši pitanja prije nego započne istraživanje. Testnim intervjuom se također može ispitati kvalitetu tehnike za snimanje te uvjete na mjestu predviđenom za provedbu intervjua, nakon čega može na primjer doći do promjene lokacije ukoliko je mjesto prebučno i slično. Osim toga utvrdit će se barem okvirno koliko bi intervju mogao trajati što je osobito važna informacija za pristanak ispitanika na sudjelovanje u istraživanju. Za testiranje treba odabrati ispitanike koji imaju karakteristike što sličnije onima koje imaju članovi uzorka odabranog za istraživanje. Iskustvo stečeno testnim intervjuom početniku će umanjiti tremu i

donijeti određenu sigurnost u nastupu. Ukoliko je moguće, bilo bi korisno snimke i bilješke prokomentirati s iskusnim istraživačem.

Provedba intervjua

Prije početka intervjua treba se podsjetiti svrhe i cilja istraživanja te još jednom proći kroz pitanja i/ili teme u protokolu. Prije nego što krene s postavljanjem pitanja intervjuer treba ispitaniku vrlo kratko i jednostavno objasniti koja je svrha istraživanja i na koji način će se koristiti podaci, kako će intervju izgledati i istaknuti koliko je predviđeno trajanje intervjua. Preporuča se još ispitaniku reći na koji način može kasnije kontaktirati intervjuera ukoliko to bude potrebno te ga pitati ima li on kakvih pitanja prije nego započne intervju.

Središnji dio intervjua je sam razgovor koji uključuje aktivno slušanje odgovora, postavljanje potpitanja, bilježenje napomena (zanimljivo opažanje o nekom problemu ili neverbalne znakove) i kontrolu smjera razgovora. Intervjuer mora zadržati objektivnost i distancu, a u isto vrijeme biti opušten i ispitaniku pružiti dojam ležernog razgovora. Pritom se ne smije uključiti u razgovor iznošenjem vlastitih sudova već svoje stavove treba odbaciti kao nevažne. Korisne su izjave poput “ja zaista ne znam dovoljno o tome, a rado bih čuo vaše mišljenje” i sl.

McNamara²⁶¹ je odlično sažeo najznačajnije savjete za provedbu intervjua: (a) povremeno provjerite radi li uređaj za snimanje kako treba; (b) pitanja postavljajte jedno po jedno; (c) pokušajte ostati objektivni (odnosno, nemojte emocionalno reagirati na odgovore); (d) ohrabrujte sugovornika povremenim klimanjem glave; (e) pripazite kako bilježite napomene (ako odjednom poskočite da brzo zapišete neku opservaciju, možete djelovati kao da ste iznenađeni ili oduševljeni odgovorom što može utjecati na buduće odgovore); (f) ne skačite naglo s teme na temu, nego napravite prijelaz, npr. “razgovarali smo o (nekoj temi), a sada bismo mogli prijeći

²⁶¹ Usp. McNamara, C. General guidelines for conducting interviews, 2009. URL: <http://managementhelp.org/evaluatn/intrview.htm> (2010-01-11) Citirano prema: Turner III, Daniel W. Nav.dj., str. 759.

na (drugu temu); (g) nemojte izgubiti kontrolu.

Pred kraj intervjua treba provjeriti jesu li prokomentirane sve bitne teme te upitati ispitanike imaju li oni još nešto za dodati ili pitati. Važno je na kraju zahvaliti ispitaniku na pomoći i zaključiti intervju gašenjem uređaja za snimanje. Ukoliko ispitanici dodaju neke zanimljive opservacije nakon što je intervju već zaključen, intervjuer mora zapamtiti što je rečeno pa to zapisati čim ispitanik napusti mjesto intervjuiranja. Nakon odlaska ispitanika važno je odmah pregledati svoje bilješke, dopuniti ih i/ili pojasniti, numerirati stranice, zabilježiti svoja zapažanja o tijeku intervjua, na primjer, gdje se i kada održao intervju, je li bilo nekih iznenađenja tijekom intervjua, kako je ispitanik reagirao na određeno pitanje i slično. Posljednja faza provedbe intervjua je prijepis razgovora koji je nužno dopuniti bilješkama o neverbalnoj komunikaciji jer bi inače za analizu bili obrađeni podaci izvučeni iz konteksta te zaključci istraživanja ne bi bili valjani.

6. Zaključna razmatranja

U akcijskim istraživanjima intervju je često najadekvatniji i najbrži način da praktičari dobiju povratne informacije o utjecaju posla koji rade na ljude koje opslužuju. U kontekstu knjižničarstva intervju se preporuča u istraživanjima vrednovanja učinaka knjižnice na zajednicu. Istraživački intervju pritom predstavlja sasvim drugačiji kontekst od svakodnevnog razgovora pa njegov uspjeh ovisi o drugačijim znanjima i vještinama ispitivača. U radu se nastojalo predočiti razliku u kompleksnosti između informacijskog intervjua kakvog knjižničari provode u svakodnevnom radu s korisnicima i znanstvenog intervjua kao istraživačke metode.

Objektivnost, distanca, sustavnost, pomno i detaljno razrađen pristup te metodološka organiziranost, osnovne su karakteristike znanstvenog pristupa. Istraživački intervju je izvanredna i umjetno stvorena situacija koju inicira intervjuer kako bi prikupio saznanja o nekom pitanju vodeći pritom računa o znanstvenim zadaćama opisivanja, predviđanja i objašnjavanja. Ključnim aspektima koji imaju presudan utjecaj na uspjeh znanstvenog intervjua pokazale su se intervjuerova sposobnost formuliranja nesugestivnih pitanja i vještina komuniciranja. Intervjuerove kompetencije osobito dolaze do izražaja kod provedbe polustrukturiranog intervjua te u isto vrijeme predstavljaju i glavnu prednost i glavni nedostatak ove tehnike intervjuiranja. Prednost stoga što vješt intervjuer ima mogućnost voditi razgovor vrlo opušteno, gotovo kao svakodnevni razgovor, i prilagođavati ga ispitanikovim odgovorima, reagirati potpitanjima na neke izjave ili neverbalne znakove te tako dublje i preciznije ispitivati. Stoga je polustrukturirani intervju prikladna tehnika za istraživanje stavova i mišljenja ispitanika u složenim informacijskim okruženjima. Intervjuer je uronjen u razgovor i velika je mogućnost da upravo njegovi postupci utječu negativno na ispitanika što može rezultirati prikupljanjem nekvalitetnih odgovora. Toliki pritisak na intervjuera može djelovati obeshrabrujuće na početnike u istraživanjima i usmjeriti ih ka strukturiranim intervjuima. Međutim, vježbom igranja uloga s kolegama i provedbom testnih intervjua može se steći iskustvo, a u literaturi se ističe kako se s iskustvom mogu anulirati najznačajniji nedostaci polustrukturiranog intervjua. Dodatnu sigurnost početnicima može pružiti detaljno pripremljen protokol koji pored uobičajenih tema razgovora može sadržavati i unaprijed pripremljena pitanja i potpitanja za dubinsko propitivanje. Provedeno ilustrativno istraživanje je pokazalo da je mogućnost dubljeg propitivanja glavna

prednost polustrukturiranog pred strukturiranim intervjuom. Otvorenost pitanja postavljenog više kao poticaj na priču nego kao pitanje i sloboda postavljanja potpitanja omogućuju proučavanje osjećaja i način razmišljanja ispitanika, odnosno otkrivanje razloga koji se nalaze iza činjenica.

Pregledom hrvatske stručne knjižničarske literature otkriveno je kako je kvalitativni intervju zasad nedovoljno ispitana i prezentirana metoda. Istraživači početnici rijetko mogu u stručnim serijskim publikacijama pronaći praktične informacije o zamkama i poteškoćama s kojima se intervjueri suočavaju na terenu. U ovom radu fokus je bio na usporedbi provedbi strukturiranog i polustrukturiranog intervjuja što predstavlja malen segment u opisu intervjuja kao istraživačke metode. Daljnja istraživanja mogla bi se usmjeriti na ispitivanje koji je najefektniji način vježbanja intervjuja ili na testiranje protokola za polustrukturirani intervju različite strukturiranosti kako bi se usporedbom rezultata ispitalo u kolikoj se mjeri kvaliteta i sadržajnost odgovora razlikuju s obzirom na strukturiranost protokola.

7. Literatura

1. Aparac-Jelušić, Tatjana; Faletar Tanacković, Sanjica; Pehar, Franjo. Struktura trostruke uzvojnice AKM-a: bibliometrijska analiza priloga objavljenih u razdoblju od 1997. do 2007. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske structure / uredile Mirna Willer i Sanjica Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
2. Baban, Ljubomir. Primjena metodologije stručnog i znanstvenog istraživanja. Osijek: Ekonomski fakultet, 2000.
3. Baban, Ljubomir... [et.al.]. Primjena metodologije stručnog i znanstvenog istraživanja. Osijek: Ekonomski fakultet, 2002.
4. Barriball, Louise K.; While, Alison. Collecting Data using a semi-structured interview: a discussion paper. // Journal of advanced nursing 19, 2(1994), str. 328-335. EBSCO. URL: <http://www.ebsco.com> (2015-05-14)
5. Brajša, Bez razgovora se ne može: kvalitetnijim razgovorom do sebe i drugih. Zagreb: Glas Koncila, 2013.
6. Breakwell, Glynis M. Vještine vođenja intervjua. Jasterbarsko: Naklada Slap, 2001.
7. Chen, Peter; Hinton, Samuel M.. Realtime interviewing using the world wide web. // Sociological Research Online 4, 3(1999). URL: <http://www.socresonline.org.uk/4/3/chen> (2015-05-14)
8. Cohen, Louis; Manion, Lawrence; Morrison, Keith. Metode istraživanja u obrazovanju. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2007.

9. Crawford, John. *The Culture of Evaluation in Library and Information Services*. Oxford: Chandos Publishing, 2006.
10. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja narodnih knjižnica na lokalnu zajednicu. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 55, 1(2012).
11. Dragija Ivanović, Martina. Vrednovanje utjecaja knjižnice na ruralnu otočnu zajednicu. Zadar: Sveučilište u Zadru, 2012. [Doktorski rad]
12. Faletar Tanacković, Sanjica. Badurina, Boris. Suradnja baštinskih ustanova u Hrvatskoj: stanje i očekivanja. // 13. seminar Arhivi, knjižnice, muzeji : mogućnosti suradnje u okruženju globalne informacijske structure / uredile Mirna Willer i Sanjica Faletar Tanacković. Zagreb: Hrvatsko knjižničarsko društvo, 2010.
13. Fontana, A.; Frey, James H. *The interview: From structured questions to negotiated text*. // *Handbook of qualitative research* / N. K. Denzin; Y. S. Lincoln. Thousand Oaks: Sage Publications, 2000.
14. Gray, David E. *Doing research in the real world*. Los Angeles: Sage, 2009.
15. Griffie, Dale T. Research Tips: Interview Data Collection. // *Journal of Developmental Education* 28, 3(2005), str. 36-37. EBSCO. URL: <http://www.ebsco.com> (2015-05-14)
16. Halmi, Aleksandar. *Kvalitativna metodologija u društvenim znanostima*. Samobor: A.G.Matoš d.d., 1996.
17. Hrvatski jezični portal. URL: <http://hjp.novi-liber.hr> (2015-05-26)
18. Klaić, Bratoljub. *Veliki rječnik stranih riječi, izraza i kratica* / priredio i dopunio Željko Klaić. Zagreb: Zora, 1974.

19. Knox, Sarah; Burkard, Alan W. Qualitative research interviews. // *Psychotherapy Research* 19, 4-5(2009), str. 566-575. URL: http://epublications.marquette.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1121&context=edu_fac (2015-05-14)
20. Krtalić, Maja. Hasenay, Damir. Zaštita pisane baštine u knjižnicama – analiza stanja i moguće perspektive upravljanja zaštitom hrvatske pisane baštine. // *Vjesnik bibliotekara Hrvatske* 54, 1-2(2011).
21. Meho, Lokman I. E-mail interviewing in qualitative research: A methodological discussion. // *Journal of the American society for information science and technology* 57, 10(2006), str. 1284-1295. URL: <http://eprints.rclis.org/8377/1/email-interviewing.pdf> (2015-05-14)
22. Meho, Lokman I.; Tibbo, Helen R. Modeling the information-seeking behavior of social scientists: Ellis's study revisited. // *Journal of the American society for Information Science and Technology* 54, 6(2003), str. 570-587. URL: <http://arizona.openrepository.com/arizona/bitstream/10150/105662/1/meho-tibbo.pdf> (2015-05-14)
23. Mejovšek, Milko. Metode znanstvenog istraživanja. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005.
24. Milas, Goran. Istraživačke metode u psihologiji i drugim društvenim znanostima. Jastrebarsko: Naklada Slap, 2005.
25. Myers, Michael D.; Newman, Michael. The qualitative interview in IS research: Examining the craft. // *Information and organization* 17, 1(2007), str. 2-26. URL: <http://3gerp.iwvi.uni-koblenz.de/docs/QualitativeResearchINFORG82.pdf> (2015-05-14)
26. Opdenakker, Raymond. Advantages and disadvantages of four interview techniques in qualitative research [44 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative*

Social Research, 7(4), 11(2006). URL: <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0604118>
(2015-05-14)

27. Petr Balog, Kornelija. Prema kulturi vrednovanja u visokoškolskim knjižnicama. Osijek: Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera, 2010.

28. Petr Balog, Kornelija. Dragija Ivanović, Martina. Feldvari, Kristina. Percepcija kvalitete 'iznutra': razgovori s ravnateljima narodnih i voditeljima visokoškolskih knjižnica. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 53, 3/4(2010).

29. Pikić, Aleksandra. Alternativne knjižnice u Zagrebu. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 49, 1(2006).

30. Rubinić, Dora. Stričević, Ivanka. Visokoškolska knjižnica u programima informacijskog opismenjivanja studenata: istraživanje programa Sveučilišne knjižnice Sveučilišta Karl-Franzens Graz. // Vjesnik bibliotekara Hrvatske 54, 4(2011).

31. Sečić, Dora. Informacijska služba u knjižnici. Lokve: Benja, 2006.

32. Skoko, Božo; Benković, Vanesa. Znanstvena metoda fokus grupa: mogućnosti i načini primjene. // Politička misao: časopis za političke nauke 46, 3(2009), str. 217 - 236. Hrčak. URL: <http://hrcak.srce.hr/> (2015-05-26)

33. Tkalac Verčić, Ana; Sinčić Ćorić, Dubravka; Pološki Vokić, Nina. Priručnik za metodologiju istraživačkog rada u društvenim istraživanjima. Zagreb: M.E.P., 2011.

34. Turner III, Daniel W. Qualitative interview design: A practical guide for novice investigators. // The qualitative report 15, 3(2010), str. 754-760. URL: <http://nsuworks.nova.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1178&context=tqr> (2015-05-14)

35. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. Rijeka: Ekonomski fakultet u Rijeci, 2000.

36. Zelenika, Ratko. Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela: Knjiga osma, Znanstvene i međusobno povezane metode. Kastav: IQ Plus, 2013.

37. Žugaj, Miroslav. Znanstvena istraživanja u društvenim znanostima i nastanak znanstvenog rada. Varaždinske toplice: Tonimir, 2007.

38. Žugaj, Miroslav; Dumičić, Ksenija; Dušak, Vesna. Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i metodika. Varaždin: Tiva, 2006.

Interview as a Research Method in Librarianship

Abstract

Modern librarianship stresses the need for conducting library performance evaluation and to research the impact of libraries on their communities. A shift towards qualitative methods such as unstructured interviews is recommended to librarians. But practitioners often lack the necessary knowledge about the scientific research methods. The aim of this paper is to provide the library practitioners with useful tips for conducting scientific interviews. Based on the methodological literature the theoretical part of the paper outlines the characteristics and types of scientific research, the difference between quantitative and qualitative approaches, different techniques of interviewing and implementation of the interview as a research method. Featured are structured and semi-structured interviews as the most suitable techniques for beginners in research. The second part of the paper presents the results of two conducted researches. Their main objective was to provide the researcher with practical knowledge and personal experience concerning interview implementation in librarianship. A review of research articles published from 2002 to 2012 in four professional croatian publications reveals that these are not relevant sources of practical information about the interview implementation. To gain experience with interviews an illustrative research is designed and two structured and two semi-structured interviews were conducted. The aim was to find out whether there are similarities and differences in the implementation of these two techniques of interviewing, which are the positive and negative aspects, and are the same skills needed to implement both techniques. Based on all the information gathered a set of recommendations is given to library practitioners for the implementation of a semi-structured interview as a research method.

Key words: interview, structured interview, semistructured interview, interview implementation, research

Prilozi

Prilog 1: Protokol strukturiranog intervjua

Sveučilište u Zadru, Odjel za informacijske znanosti

Istraživanje: **Primjena intervjua kao istraživačke metode putem ilustrativnog istraživanja stavova narodnih knjižničara o volonterstvu**

Hvala Vam što ste pristali sudjelovati u ovom Istraživanju. Želim testirati teoretska znanja koja sam stekla o intervjuu kao istraživačkoj metodi proučavajući literaturu. U tu svrhu sam osmislila ilustrativno istraživanje o stavovima narodnih knjižničara o volonterstvu. Zanima me u kolikoj mjeri kolege narodni knjižničari poznaju to područje, kakvi su im stavovi o angažiranju volontera u knjižnici te organiziraju li knjižnice programe pomoću volontera. Molim Vas, odgovarajte onako kako stvarno jest, kako mislite i osjećate. Vaše odgovore ću bilježiti u obrazac, a nakon što ih obradim, dobivene uvide u proces intervjuiranja prikazat ću u diplomskom radu.

Ustanova: _____

Projekt: _____

Ispitivač: _____

Ispitanik: _____

Mjesto: _____

Vrijeme: _____

1. Je li definiranje volontera kao “osobe koja besplatno i bez zasnivanja radnog odnosa obavlja određene poslove” potpuno? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.

1.1. Ukoliko je odgovor NE, pitati: Što još treba dodati?

2. Postoje li u Republici Hrvatskoj zakoni kojima se regulira status, prava i obveze volontera? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.

2.1. Ukoliko je odgovor DA, pitati: Znete li koji su to zakoni?

3. Mogu li maloljetnici volontirati? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.

3.1. Ukoliko je odgovor DA, pitati: Što sve organizator volontiranja mora osigurati kada želi angažirati maloljetne volontere?

4. Što mislite, u kojim se slučajevima međusobni odnosi između volontera i institucije/organizatora volontiranja reguliraju potpisivanjem pisanog ugovora?
5. Navedite nekoliko načina na koje institucija može doći do volontera.
6. Postoje li u zajednici koju opslužuje Vaša knjižnica organizacije/udruge/institucije koje angažiraju volontere? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.
 - 6.1. Ukoliko je odgovor DA, pitati: Koje su to?
7. Jeste li ikada volontirali? Odgovorite s DA ili NE.
 - 7.1. Ukoliko je odgovor NE, pitati: Zašto niste volontirali?
 - 7.2. Ukoliko je odgovor DA, pitati: U kojoj ste mjeri bili zadovoljni tim iskustvom, molim odaberite jedno od ponuđenog:
 - a) prezadovoljan/prezadovoljna,
 - b) zadovoljan/zadovoljna,
 - c) ni zadovoljan ni nezadovoljan/ ni zadovoljna ni nezadovoljna
 - d) pomalo nezadovoljan/ pomalo nezadovoljna
 - e) potpuno nezadovoljan/ potpuno nezadovoljna?
8. Ima li Vaša knjižnica službeni stav o angažiranju volontera? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.
 - 8.1. Ukoliko je odgovor DA, pitati: Kakav je stav donesen?
 - 8.1.1. Je li definirano za koje poslove će se primati volontere? Ako da, za koje?
 - 8.2. Ukoliko je odgovor NE, pitati: Mislite li da je potrebno donijeti stav? Obrazložite ukratko.
9. Je li Vaša Knjižnica do sada već angažirala volontere? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM. Ukoliko je odgovor DA, pitati:
 - 9.1. Za koje poslove su angažirani volonteri?
 - 9.2. **Napomena intervjueru: pitati za svaki posao/iskustvo odvojeno!**

U kojoj ste mjeri zadovoljni iskustvom angažiranja volontera za posao _____, molim odaberite jedno od ponuđenog:

 - a) prezadovoljni
 - b) zadovoljni
 - c) ni zadovoljni ni nezadovoljni
 - d) pomalo nezadovoljni
 - e) potpuno nezadovoljni
 - 9.2. Na koji ste način došli do volontera?
 - 9.3. Koliko je volontera tijekom 2015. bilo angažirano?
 - 9.4. Jesu li potpisivani pismeni ugovori s volonterima? Ako da, zašto?
 - 9.5. Je li bilo nekih problema/pritužbi na rad volontera? Ako da, kakvih problema?
10. Uočavate li neke prepreke i probleme zbog kojih bi angažiranje volontera u Vašoj knjižnici moglo biti problematično? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.
 - 10.1. Ako je odgovor DA, pitati: Koje su to prepreke?

11. Slažete li se sa sljedećom tvrdnjom: “Volonteri su za narodnu knjižnicu važan resurs pomoću kojeg se lakše mogu realizirati različiti programi.” Odaberite jedno od ponuđenog:

- a) apsolutno se slažem
- b) slažem se
- c) niti se slažem niti se ne slažem
- d) ne slažem se
- e) apsolutno se ne slažem.

12. Je li za Vas prihvatljivo angažiranje volontera za obavljanje stručnih poslova knjižničara? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.

13. Bi li svaka narodna knjižnica trebala imati djelatnika dodatno educiranog od strane Volonterskog centra za poslove angažiranja i koordiniranja volontera? Odgovorite s DA, NE ili NE ZNAM.

14. Slažete li se sa sljedećom tvrdnjom: “Angažiranje volontera za knjižnicu je besplatno”. Odaberite jedno od ponuđenog:

- a) apsolutno se slažem
- b) slažem se
- c) niti se slažem niti se ne slažem
- d) ne slažem se
- e) apsolutno se ne slažem.

Prilog 2: Protokol polustrukturiranog intervjua

Sveučilište u Zadru, Odjel za informacijske znanosti

Istraživanje: **Primjena intervjua kao istraživačke metode putem ilustrativnog istraživanja stavova narodnih knjižničara o volonterstvu**

Hvala Vam što ste pristali sudjelovati u ovom Istraživanju. Želim testirati teoretska znanja koja sam stekla o intervjuu kao istraživačkoj metodi proučavajući literaturu. U tu svrhu sam osmislila ilustrativno istraživanje o stavovima narodnih knjižničara o volonterstvu. Zanima me u kolikoj mjeri kolege narodni knjižničari poznaju to područje, kakvi su im stavovi o angažiranju volontera u knjižnici te organiziraju li knjižnice programe pomoću volontera.

Molim Vas, odgovarajte onako kako stvarno jest, kako mislite i osjećate. Vaše odgovore ću snimati, a nakon što ih obradim, dobivene uvide u proces intervjuiranja prikazat ću u diplomskom radu.

Ustanova: _____

Projekt: _____

Ispitivač: _____

Ispitanik: _____

Mjesto: _____

Vrijeme: _____

1. Za početak, recite mi kako biste djeteta od recimo 6 ili 7 godina objasnili tko je to volonter.

2. Mislite li da postoje neka ograničenja pri odabiru volontera, odnosno tko sve može biti volonter?

- propitati: *dob, psihičko zdravlje, počinjena kaznena djela, bivši zatvorenici*

3. Kakve se sve poslove po vašem mišljenju može raditi volonterski, ima li tu kakvih ograničenja?

4. Što mislite gdje se sve može volontirati, odnosno tko sve može biti organizator volontiranja?

5. Različite organizacije/udruge/institucije (ponoviti ono što je ispitanik imenovao!) mogu angažirati volontere. Recite mi kakva je situacija u sredini koju opslužuje Vaša knjižnica.

6. Do zaposlenika se dolazi npr. objavom oglasa za posao, a na koji način se može doći do volontera?

a. Napomena: ukoliko ispitanik ne spomene Volonterski centar, pitati:

- U Hrvatskoj je poprilično raširena mreža volonterskih centara pa je tako prije gotovo dvije godine otvoren i Volonterski centar Zadar. Pratite li kao knjižničar rad ovog centra?

7. Prava i obaveze zaposlenika neke organizacije definiraju se brojnim pravnim dokumentima koji se temelje na zakonima. A što je s volonterima - treba li po Vašem mišljenju regulirati prava i obaveze volontera i zašto da, odnosno zašto ne?

8. U posljednje vrijeme Hrvatski zavod za zapošljavanje promovira volontiranje pod sloganom "Volontiranjem do posla". Što Vama govori taj slogan, kako ga tumačite?

Propitati:

- *iz perspektive poslodavca*

- *iz perspektive volontera*

- *može li to ugroziti zapošljavanje u nekim profesijama*

- *može li to ugroziti zapošljavanje u knjižnicama - inozemna iskustva*

9. Imate li osobnih iskustava s volontiranjem, to jest jeste li Vi ikada volontirali?

c. Napomena: ukoliko ispitanik ima iskustvo, reći:

- Ispričajte mi malo više o tome gdje ste volontirali i kakvo je to iskustvo bilo.

d. Napomena: ukoliko ispitanik nema iskustva i ne obrazloži zašto, reći:

- Ispričajte mi nešto više o tome zašto niste volontirali.

10. Dosad smo razgovarali o volontiranju općenito, a sada bih htjela da se usredotočimo na knjižnice. Idemo početi s vašim poslovima, ispričajte mi kako izgleda Vaš tipičan dan u Knjižnici.

Propitati:

- broj djelatnika
- broj korisnika - dnevni posjet
- strukturu korisnika
- redovne programe knjižnice

11. Danas je uobičajeno da narodne knjižnice pišu vizije, misije, strategije te da zauzimaju službeni stav o brojnim pitanjima. Kakva je situacija u Vašoj knjižnici po pitanju volonterstva?

Propitati:

- zašto nema službenog stava
- za koje poslove je odlučeno da je prihvatljivo angažiranje volontera

12. Ispričajte mi kakva su iskustva Vaše knjižnice s volonterstvom.

Propitati:

- razloge zašto nisu angažirani volonteri
- Kakvo je bilo to iskustvo?
- Kako je Knjižnica došla do volontera?
- Koliko je volontera bilo angažirano i na kojim poslovima?
- Tko je radio s volonterima?
- Jesu li potpisivani ugovori s volonterima?
- Je li bilo nekih problema/pritužbi na rad volontera?
- Kako su se razriješili eventualni problemi?
- Kakve su bile reakcije korisnika?

13. Što Vi osobno mislite o angažiranju volontera u knjižnici?

14. Koje su po Vama prednosti, a koji nedostaci angažiranja volontera kao nositelja programa u Vašoj knjižnici?

Poticaj: Na primjer ako angažirate volontera da čita djeci priče srijedom u 17 sati.

Propitati:

- "isplati" li se angažirati volontere u knjižnici, tj. nadmašuju li pozitivni učinci moguće probleme

15. Što mislite o angažiranju volontera za stručne poslove knjižničara?

16. Mreža volonterskih centara Hrvatske redovito besplatno organizira edukaciju za poslove oko angažiranja i koordiniranja volontera. Misli li da bi svaka narodna knjižnica trebala imati djelatnika koji je prošao tu edukaciju?

i. Napomena: ukoliko ispitanik odgovori da bi knjižnica trebala imati educiranog djelatnika, pitati:

- Biste li se Vi prijavili za tu edukaciju?

17. Volonteri posao odrađuju besplatno pa se nameće misao da je i za organizatore volontiranja, dakle knjižnice angažiranje volontera besplatno. Što Vi mislite o tome?