

Wykład:

# **Badania jakościowe**

# Badania jakościowe a badania ilościowe

| CECHY BADAŃ ILOŚCIOWYCH  | CECHY BADAŃ JAKOŚCIOWYCH   |
|--|--|
| <b>1. Liczebny opis rzeczywistości</b><br><i>Ile osób widziało...?</i><br><i>Jaki jest rozkład....?</i><br><i>Ilu jest...?</i> | <b>1. Różnorodność zjawisk, rzeczywistości</b><br><i>W jakiej sytuacji widział...?</i><br><i>Co powoduje wybór...?</i><br><i>Jakie potrzeby zaspokaja..?</i> |
| <b>2. Badanie reprezentatywne (próba losowa)</b>   | <b>2. Badanie niereprezentatywne (próba celowa)</b>  |
| <b>3. Sposób pomiaru</b><br>- <b>kwestionariusz</b>  | <b>3. Sposób pomiaru</b><br>- <b>scenariusz</b>  |
| <b>4. Interpretacja</b><br>- <b>obiektywne statystyki</b>  | <b>4. Interpretacja</b><br>- <b>swobodna, subiektywna</b>  |

# Porównanie badań jakościowych i ilościowych

| Wyszczególnienie            | Badania jakościowe                                       | Badania ilościowe`   |
|-----------------------------|--|--|
| Potrzeby informacyjne       | wstępnie określone                                       | dokładnie zdefiniowane   |
| Specyfika badania           | koncentrujemy się na zdobyciu nowej wiedzy               | posiadamy już pewną wiedzę, chcemy zmierzyć określone zjawiska |
| Cele                        | odpowieź na pytanie: dlaczego?                           | odpowieź na pytanie: ile?                                      |
| Próba badawcza              | mała, niereprezentatywna (najczęściej mniej niż 30 osób) | duża, reprezentatywna (najczęściej więcej niż 100 osób)        |
| Instrument zbierania danych | scenariusz   | kwestionariusz   |
| Rodzaj pytań                | otwarte  | zamknięte  |
| Rola respondenta            | czynna, kreatywna  | bierna, odtwórcza  |
| Analiza danych              | nieformalna, przeważnie jakościowa                       | formalna, przeważnie ilościowa                                 |
| Sposób wnioskowania         | brak wnioskowania statystycznego                         | wnioskowanie statystyczne                                      |
| Koszty badań                | relatywnie niskie  | wysokie  |
| Czas realizacji badania     | krótki   | długi  |

# Metody badawcze jakościowe - IDI

IDI (*Individual In-depth Interview*) – wywiad pogłębiony polega na bezpośredniej rozmowie badacza (moderatora) z pojedynczym respondentem.

Badanie IDI ma na celu pogłębienie wiedzy o badanym zjawisku; pozwala m.in. na dotarcie do emocjonalnych i motywacyjnych wzorów zachowań nabywców.



# Metody badawcze jakościowe - Focus Group

Zogniskowany wywiad grupowy (*Focus Group Interview*) - metoda badawcza wykorzystywana w badaniach jakościowych.

Dyskusja w ramach zogniskowanego wywiadu grupowego jest prowadzona przez moderatora. W badaniu bierze udział niewielka ilość osób - zwykle od 6 do 10 uczestników.



# Badania jakościowe (cechy)

- zwykle prowadzone na niewielką skalę i stosowane do testowania hipotez
- bardziej liczy się to, że dane stwierdzenie zostało wypowiedziane niż to, ile razy się pojawiło
- poznanie głęboko ukrytych motywacji badanej grupy (w tym grupy docelowej)
- umożliwiają uzyskanie wiedzy o (emocjonalnych) progach wrażliwości, barierach, postawach, ocenach, pragnieniach i potrzebach badanej grupy

Źródło: T. Czuba, 2018.



# Przykładowe pytania otwarte - wywiad z osobą nieposiadającą grupowego ubezpieczenia na życie

**P3. Jakich zdarzeń losowych obawia się Pana/i najbardziej?**

- 1 .....
- 2 .....
- 3 .....
- 4 .....
- 5 .....

**P5. Jaką sumę ubezpieczenia uważa Pana/i za minimalną, zadawalającą, dającą pełne zabezpieczenie rodziny? Proszę określić w tys. zł**

Suma minimalna (przy której opłaca się w ogóle skorzystać z ubezpieczenia na życie) ..... tys. zł  
Suma zadawalająca (dająca już większe poczucie bezpieczeństwa) ..... tys. zł  
Suma dająca pełne zabezpieczenie Pana/i rodziny ..... tys. zł

**P12. Jaka jest Pana/i opinia o grupowych ubezpieczeniach na życie?**

- Pozytywna (dlaczego?) .....
- .....
- .....
- .....
- Negatywna (dlaczego?) .....
- .....
- .....
- .....



# Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte - wywiad z osobą nieposiadającą grupowego ubezpieczenia na życie

Tabela 19

Najważniejsze ryzyka w życiu osobistym (wskazania na 1. miejscu) (n=267)

| Ryzyka *                           | Liczba Odpowiedzi | % odpowiedzi (n=267) |
|------------------------------------|-------------------|----------------------|
| śmierć                             | 93                | 34,9%                |
| choroba                            | 44                | 16,5%                |
| wypadek                            | 32                | 11,9%                |
| ciężka choroba                     | 15                | 5,6%                 |
| wypadek samochodowy                | 14                | 5,2%                 |
| utrata pracy                       | 9                 | 3,4%                 |
| nieszczęśliwy wypadek              | 8                 | 3,0%                 |
| śmierć członka rodziny             | 3                 | 1,1%                 |
| utrata zdrowia                     | 3                 | 1,1%                 |
| śmiertelna choroba                 | 3                 | 1,1%                 |
| śmierć bliskich                    | 3                 | 1,1%                 |
| ciężka choroba, nieuleczalna       | 3                 | 1,1%                 |
| choroba najbliższych               | 2                 | 0,7%                 |
| choroba własna i bliskich          | 2                 | 0,7%                 |
| kalectwo                           | 2                 | 0,7%                 |
| kradzież                           | 2                 | 0,7%                 |
| problemy rodzinne                  | 2                 | 0,7%                 |
| pobicie                            | 2                 | 0,7%                 |
| poważna choroba (własna i rodziny) | 2                 | 0,7%                 |
| śmierć współmałżonka               | 2                 | 0,7%                 |



# Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte - wywiad z osobą nieposiadającą grupowego ubezpieczenia na życie

**Tabela 25**  
**Opinie na temat sumy ubezpieczenia (w tys. zł)**

| <b>Opinia</b>   | <b>Mediana<br/>(w tys. zł)</b> | <b>Średnia<br/>(w tys. zł)</b> |
|---|--------------------------------|--------------------------------|
| <i>suma minimalna, przy której opłaca się w ogóle skorzystać z grupowego ubezpieczenia na życie</i> | 20                             | 35,43                          |
| <i>suma ubezpieczenia dająca już większe poczucie bezpieczeństwa</i>                                | 40                             | 78,15                          |
| <i>suma ubezpieczenia dająca pełne zabezpieczenie rodziny</i>                                       | 80                             | 158,70                         |

# Przykładowe odpowiedzi na pytania otwarte - wywiad z osobą nieposiadającą grupowego ubezpieczenia na życie

Poniżej cytujemy wypowiedzi osób, które wypowiadały się **negatywnie** o grupowych ubezpieczeniach na życie:

Po 6 wypowiedzi:

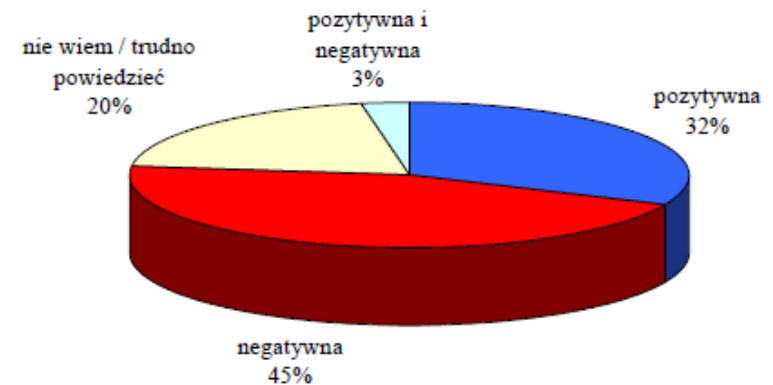
*szkoda pieniędzy  
wolę indywidualnie*

4 wypowiedzi:

*nie stać mnie*

Po 2 wypowiedzi:

*procent odszkodowania nie jest adekwatny do pobieranych składek  
biorą pieniądze i nie wiadomo, co się z nim dzieje, zarabiają i nic nie dają  
być może większe problemy z wypłatą ewentualnego odszkodowania  
człowiek płaci i nie wie, czy coś z tego kiedykolwiek dostanie  
duże składki  
lepsze są indywidualne  
małe zabezpieczenie  
moja firma nie posiada ubezpieczenia  
mój mąż korzystał z takiego ubezpieczenia; jak zmarł nagle, były tylko same problemy  
nic nie dają  
nie wiadomo, czy to działa w ogóle  
niskie sumy ubezpieczenia  
posiadam mało informacji, suma ubezpieczenia i zabezpieczenia jest zbyt mała  
powinno być dostępne dla wszystkich z niższymi składkami  
strata pieniędzy  
szkoda na to pieniędzy  
szkoda pieniędzy, to nic nie daje  
to jest tylko zdzieranie pieniędzy  
tylko zdzierają pieniądze, a nic nie dają  
uważam to za przeżytek, wystarczy ubezpieczenie indywidualne  
w moim wieku jest to nieopłacalne  
wysoka składka, za mała suma ubezpieczenia*



Opinia o grupowych ubezpieczeniach na życie (oferowanych pracownikom firmy) (n=300)

# Zakres badania (1)

Wzorce zakupowe

Mechanizmy decyzyjne  
/kryteria wyboru, oczekiwane korzyści/

Preferowane produkty / usługi  
/wg różnych cech, typów, rodzajów/

Akceptowane ceny  
/ceny płacone, bariery cenowe, reakcja na obniżki/

Miejsce / sposób zakupu

## Zakres badania (2)

Znajomość marek

Zapamiętane reklamy

Wykorzystywane media tradycyjne i społecznościowe

Wizerunek marek / producentów

Reakcja na promocję

## Zakres badania (3)

Jakie cechy Pana/i zdaniem decydują o jakości danego PRODUKTU?

Satysfakcja

Lojalność wobec marek / dostawców

Styl życia, podejście do nowości

Charakterystyka nabywców

# Pytania w badaniach jakościowych (1)

Czy w ostatnich 12 miesiącach kupował/a Pan/i dany PRODUKT?

Jaką markę PRODUKTU Pan/i wybrał/a przy ostatnim zakupie?

Jaki rodzaj / typ PRODUKTU Pan/i wybrała przy ostatnim zakupie?

Jakimi kryteriami kierował/a się Pan/i przy zakupie danego PRODUKTU?

Jakich korzyści oczekuje Pan/i przy zakupie danego PRODUKTU?

Jakie elementy / atrybuty Pana/i zdaniem decydują o jakości danego PRODUKTU?

Ile zapłacił/a Pan/i za dany PRODUKT przy ostatnim zakupie?

Jaką cenę w danej kategorii produktowej uważa Pan/i za zbyt wysoką?

W jakim miejscu (w jaki sposób) kupił Pan/i dany PRODUKT?

## Pytania w badaniach jakości (2)

Jakie marki w danej kategorii PRODUKTOWEJ są Panu/i znane?

1..... 2..... 3..... 4..... 5.....

Czy w ostatnich 12 miesiącach zauważył/a Pan/i reklamę jakiejś marki z danej kategorii PRODUKTOWEJ?

Nie,

Tak, reklamę jakich marek Pan/i zauważył/a?

Z jakich mediów Pan/i korzysta/a w ostatnim tygodniu?

TV, jakie stacje najczęściej Pan/i oglądał/a?

Radio, jakich rozgłośni najczęściej Pan/i słuchał/a?

Gazety / czasopisma, jakie tytuły Pan/i najczęściej czytał?

Internet, z jakich stron najczęściej Pan/i korzystał/a?

Którą markę uważa Pan/i za lidera w danej kategorii PRODUKTOWEJ?



## Pytania w badaniach jakości (3)

Jakie cechy Pana/i zdaniem decydują o jakości danego PRODUKTU?

Jak by Pan/i ocenił stopień zadowolenia z ostatnio kupionego produktu?  
*Proszę ocenić w skali 0 – 100%. gdzie 100% oznacza pełną satysfakcję z produktu*

Jeżeli ocenił/a Pan/i poziom zadowolenia na mniej niż 100%, to do czego ma Pan/i zastrzeżenia?

Czy w ostatnich 12 miesiącach zmienił/a Pan/i markę najczęściej kupowanego produktu?

Nie,

Tak, na jaki produkt?

Co zdecydowało o zmianie ulubionej marki produktu?

Na ile prawdopodobne jest, że polecił/a/by Pan/i kupiony ostatnio PRODUKT, komuś z rodziny bądź znajomym?

Proszę podać liczbę na skali od 0 do 10, na której 0 oznacza, że na pewno nie polecił/a/by Pan/i tego produktu, a 10 oznacza, że z całą pewnością polecił/a/by Pan/i ten produkt.

Ocena: .....pkt.

## **Pytania w badaniach jakości (4)**

Czy z zakupem danego PRODUKTU są związane emocje?

Czy PRODUKT wyraża Pana/i osobowość / cechy indywidualne?

Jak ocenia Pan/i swoją wiedzę na temat danej kategorii PRODUKTOWEJ?

Jakie jest Pana/i nastawienie do nowości w danej kategorii PRODUKTOWEJ?

Jak by Pan/i opisał/a swój sposób spędzania czasu wolnego?

Jaki wpływ na Pan/i zakupy w danej kategorii PRODUKTOWEJ mają inne osoby (znajomi, rodzina, znane osoby z internetu /bloggerzy, klubowicze, uczestnicy forów itp./, celebryci)?

# Informacje statystyczne

Płeć

1.  Mężczyzna
2.  Kobieta

Wiek

1.  do 25 lat
2.  26 do 35 lat
3.  36 do 45 lat
4.  powyżej 44 lat

W którym z poniższych przedziałów zawiera się Pan/a/i przeciętny miesięczny dochód netto?

1.  do 1 000 zł
2.  od 1 001 do 2 000 zł
3.  od 2 001 do 3 000 zł
4.  od 3 001 do 4 000 zł
5.  powyżej 4 000 zł
6.  odmowa odpowiedzi