Специфика анализа Интернет-контента

Окружающий нас мир меняется, в 2006 году число пользователей Интернета в мире превысило миллиард человек[[1]](#footnote-1), а в России в 2009 году составило около 47 миллионов[[2]](#footnote-2). Люди общаются в виртуальном пространстве, высказывают мнения, совершают покупки. Все большую популярность приобретают форумы и Интернет-сообщества, такие как «LiveJournal», «Myspace», «Одноклассники» и т.д., в которых содержатся биографические, социально-демографические данные пользователей, информация об их убеждениях, вкусах, предпочтениях (от музыкальных до политических). Кроме того, виртуальное пространство видоизменяет привычные формы социального поведения, люди могут совершать покупки в Интернет-магазинах, принимать участие в виртуальных митингах[[3]](#footnote-3), находить новые способы выражения своих мнений и чувств. Таким образом, Интернет не только открывает новые пути для применения качественных методов исследований, но и содержит в готовом виде массу полезной информации. Но что заслуживает доверия, а что нуждается в дальнейшей проверке, как определить устойчивость убеждений пользователя и выяснить их причины? Возникает задача разработки методик исследования Интернет-контента как нового явления в современном обществе, а для этого необходимо понять его специфику. С этой целью мы провели сравнительный анализ процедур сбора и обработки данных, полученных посредством проведения качественных методов исследования лично, он-лайн и данных, полученных из анализа Интернет-контента.

Целью приведенного ниже исследования является выявление специфики сбора и анализа данных Интернет-источников на примере форумов.

Были выдвинуты следующие **задачи**:

1. Рассмотреть глубинное интервью как качественный метод исследования и выявить его специфику.
2. Рассмотреть возможность применения качественных методов в сети Интернет и выявить их специфику.
3. Провести личные глубинные интервью и проанализировать полученные данные. Глубинные интервью направлены на выявление отношения и причин, лежащих в основе этого отношения к политикам и политической активности респондентов[[4]](#footnote-4).
4. Провести глубинные интервью по ICQ и проанализировать полученные данные.
5. Собрать информацию и проанализировать данные, полученные из Интернет-источников (на примере форумов).
6. Сравнить методы личного глубинного интервью, интервью проведенного по ICQ и исследование Интернет-источников по процедурам сбора данных и их анализа, а также по содержанию полученных данных с целью выявления специфики сбора и анализа данных Интернет-источников.

Объектом исследования являются методы исследования, проводимые лично, посредством сети Интернет и исследования Интернет-контента. Предметом исследования являются особенности сбора и анализа данных обозначенных исследований.

Гипотезы не выдвигались, но были сформулированы следующие предположения:

Предположение 1: Глубинные интервью дают больше информации о причинах, лежащих в основе мнений респондентов (в данном случае о политике), чем анализ Интернет-контента.

Предположение 2: В Интернете люди откровеннее обсуждают такие темы как политика[[5]](#footnote-5).

Уточнение и интерпретация основных понятий. Необходимо провести теоретическое уточнение ключевых в рамках данной работы понятий. Под качественными методами исследования будут пониматься те методы, которые служат для познания специфики социального мира и требуют отличных от статистических способов обработки данных. Фокус-группа – это интервью, основанное на использовании групповой динамики в искусственно созданной группе для выявления специфики и особенностей представлений некоей социальной группы об объекте исследования. Глубинное интервью - это интенсивное и детальное интервью, предназначенное для выяснения пластов социально-психологического контекста, недоступных при стандартизированном интервью. Под Интернет-исследованиями будут пониматься любые исследования, полностью или частично проводимые в Интернете. Валидность – это оценка проведенного эмпирического исследования с точки зрения правильности его организации и возможность считать результаты и выводы достоверными. Методологическая триангуляция – это применение разных методов сбора данных в рамках изучения одной проблемы.

Стратегический план исследования является поисковым, таким образом, исследование направлено на более детальное изучение особенностей качественных методов исследования и выявление специфики данных Интернтет-контента.

Формирование выборки. Генеральной совокупностью являются студенты и молодые профессионалы, юноши и девушки в возрасте от 17 - до 25 лет, проживающие в России. Численность испытуемых составляет 10 человек, не считая участников форумов. Для участия в глубинных интервью при формировании выборки использовалась методика снежного кома. Среди Интернет-источников были охвачены наиболее посещаемые молодежные форумы: Молодежный форум Reliz ([www.reliza.net](http://www.reliza.net)) – 4664 зарегистрированных пользователей, Студенческий форум Ostudent ([www.ostudent.ru](http://www.ostudent.ru)) – 6428 зарегистрированных пользователей и Форум студентов ([www.stydenty.ru/forum](http://www.stydenty.ru/forum)) – 4405 зарегистрированных пользователей.

Определение основных процедур сбора, обработки и анализа данных

Применяются качественные методы (глубинное интервью, проведенное лично и посредством ICQ) и качественный анализ Интернет-источников. Для того чтобы сравнить методы испытуемым была предложена для обсуждения тема «Отношение к политикам», детальное рассмотрение которой выходит за пределы данной работы.

Выбор метода глубинного интервью, проводимого по ICQ, основан на том, что формат общения при использовании данного метода в значительной мере близок к формату общения на форумах. Они проходят в режиме реального времени, опосредованы компьютером, невербальные компоненты общения заменены смайликами и другими графическими элементами. В сети Интернет были проведены глубинные интервью, а не фокус-группы, потому что глубинное интервью позволяет сфокусироваться на каждом участнике исследования и получить от него подробную информацию, что не всегда легко осуществить в ситуации общения с группой пользователей. Таким образом, глубинное интервью помогает лучше понять мнение и настроения участников форумов, высказывающих похожие идеи.

Выбор метода глубинного интервью, проведенного лично, объясняется тем, что он представляет собой такое же интервью, как и по ICQ, с той разницей, что общение в данном случае не опосредованно компьютером, и мы получаем совокупность вербальной и невербальной информации, а при проведении интервью по ICQ – только текст. Использование данного метода позволит выявить принципиальные различия данных, полученных посредством непосредственного общения и опосредованного компьютером.

Методический аппарат включил в себя следующие методики: методика свободных ассоциаций, иногда для прояснения полученной информации использовалась также методика направленных ассоциаций, испытуемым предлагалось также представить и описать типичного политика (для выявления стереотипов), идеального политика, политически активного человека и того, кто совершенно не интересуется политикой.

Выбор данных методик обоснован необходимостью понять эмоциональную составляющую мнений респондентов о политиках и политической активности.

Был использован блок вопросов об источниках политической информации, которые используются респондентами и о мнении друзей и родственников. Это было сделано для того, чтобы понять, нужна ли им такая информация, что выступает критерием истинности информации и какое место занимает Интернет среди этих источников. Представляется важным понять, насколько мнение окружения влияет на респондентов и является ли мнение испытуемых их собственным или заимствованным.

Процедура исследования. Исследование можно условно разделить на 3 этапа. На первом этапе происходил сбор и анализ информации Интернет-источников, на основе полученной информации было составлено мнение о представлениях участников форумов о политиках и проанализированы полученные данные. На втором этапе были проведены Интервью по ICQ. На третьем этапе были проведены интервью лично. Такая последовательность этапов объясняется тем, что при анализе Интернет-источников информация часто бывает сомнительной и неполной, появляются новые вопросы, которые представляется возможным решить посредством личного общения.

Описание полученных результатов[[6]](#footnote-6)

Данные анализа форумов

На рассмотренных в рамках данной работы форумах содержится от нескольких десятков до нескольких сотен тем (613 тем на www.ostudents.ru), посвященных политике. Следует отметить, что многие из них содержат крайне мало высказываний. Большое количество реплик содержат, как правило, только «громкие» темы с именами известных политиков и посвященные самым животрепещущим темам (Например, «Война в Южной Осетии»). Такие темы как «Открытие Давосского форума» или «Перспективы гражданского общества», вероятно, не вызывают у аудитории интереса, они являются одними из самых непопулярных.

Высказывания участников на форуме обычно содержат:

1. Некоторую информацию к размышлению, которая должна вызвать ответную реакцию, заставить людей задуматься, изменить свою точку зрения или высказать свое мнение. Это может быть изображение (Рисунок 1), выдержка из какого-либо печатного источника или просто реплика («Как вы считаете, что было бы, если бы СССР не развалился. Ваше отношение к Горбачеву»). Такие высказывания обычно открывают новую тему.
2. Некую информацию или графические элементы, выражающие мнение или отношение к определенным фактам или событиям.
3. Информацию, служащую для поддержания диалога, которая может относиться или не относиться к обсуждаемой теме.
4. Большая часть реплик эмоционально окрашена, крайне редко можно увидеть аргументацию, логические выводы и детальное рассмотрение фактов. Участники форумов не склонны углубляться в проблемы, часто они просто выражают свое мнение (Например, «Сталин – гений, спасший Россию»).

Данные, представленные на форумах, отражающие мнения респондентов о политике различны по форме. Обычно они представляют собой:

1. Отдельные эмоционально окрашенные фразы, в которых используется ряд приемов, служащих для усиления высказывания и придания ему эмоциональной выразительностью. Такими приемами являются: знаки препинания (восклицательные и вопросительные знаки), «смайлики», выделение слов с помощью курсива или подчеркивания, попытки передать живой разговорный стиль речи и ее мелодику (Например: «Ну-у-у-у, ты чё, я воообщ-е-е не согласен»).
2. Аватар и ник пользователя могут выражать его отношение к политике.
3. Краткие фразы, которые ставятся в конце любого высказывания данного респондента. Например: «А Путин вообще в курсе, что он больше не президент?!». Эти высказывания представляют собой девиз, кредо или остроумную фразу и выражают мнение, которое, скорее всего, является осознанным и устойчивым, а не ситуативным. Человек использует такую реплику не как ответ на что-то, сказанное другим участником форума, он выбирает ее, она становится частью его самопрезентации в Интернет-пространстве.
4. Графические вставки, которые могут наглядно и ярко иллюстрировать мнение респондента, кроме того, они заставляют обратить на себя внимание, выделяются из общего текстового массива и могут быть хорошим способом выражения для людей, испытывающих сложности с вербализацией или просто не обладающих достаточным красноречием.
5. Приложенные файлы и ссылки позволяют человеку не просто выразить свое мнение, но и собрать информацию и подкрепить ее фактами. Это принципиально отличает коммуникации посредством форумов и в режиме реального и ограниченного времени, когда человек имеет о чем-то представление, но не всегда может подумать и привести факты.
6. Пространные рассуждения позволяют судить не только о мнении респондента, но и в некоторых случаях о его личностных особенностях (уровень образования, биографические данные), о происхождении и устойчивости его точки зрения (Например, «Я читал на сайте …, что», «Я всегда считал, что…») и могут содержать полезную для исследователя дополнительную информацию.

Говоря о политической активности участников форумов, можно привести самые разные высказывания, которые отражают различные степени активности:

«Я являюсь активистом организации Авангард Красной Молодежи», «участвовал в акции по Щербицкому, участвую в программе Андрея Грибова по развитию фермерских хозяйств, могу еще пару примеров привести. Нельзя быть Обломовым», «Да. Политически активен. Да. Я увлекаюсь политикой. Более того, считаю, что если молодежь не станет активней в этой сфере, то скоро инфантильные бабушки и малограмотные, но активные граждане заведут нашу страну неизвестно куда», «интересуюсь... даже на отделение политологии пошла», «Своих проблем хватает», «Совершенно аполитична… ничего не могу с собой поделать, при разговорах о политике совершенно отключаюсь».

Анализ полученных результатов

Выявим различия на этапе сбора информации. Важной особенностью сбора данных в Интернет-источниках, таких как форумы, является то, что исследователь имеет дело с уже накопленным массивом данных, только часть которых представляет для него интерес. Чтобы найти нужную информацию по определенной теме следует:

1. Выделить форумы, на которых обсуждаются темы, интересующие исследователя. Кроме того, эти форумы должны быть достаточно посещаемыми и их участники должны соответствовать ряду параметров, заданных исследователем.
2. Оценить пригодность форума для задач, поставленных исследователем. Желательно, чтобы форум обладал понятной структурой, что упрощает работу с данными. Исследователь может выбирать форумы, на которых можно не только просматривать и открывать темы, но и создавать опросы, это может быть полезно, например, при проведении качественно-количественных исследований.
3. Изучить уже имеющуюся на форуме информацию и сформировать предварительные предположения или гипотезы, понять насколько эта информация является полной.
4. Составить план сбора информации.
5. Собрать информацию, систематизировать и проанализировать, затем сформулировать выводы.

Сбор информации посредством интервью, как проведенного лично, так и с помощью ICQ осуществляется с помощью топик-гайда. Сбор данных посредством интервью, проведенному по ICQ, предполагает наличие некоторых сложностей:

1. бывает трудно установить психологический контакт с респондентом,
2. некоторые респонденты отвлекаются или даже отлучаются, что нарушает привычную структуру интервью,
3. не известно один ли человек отвечает на вопросы,
4. ощущается недостаток невербальной обратной связи, исследователь получает только вербальную информацию,
5. уменьшается количество оговорок и плохо сформулированных с точки зрения респондента мыслей.

Вместе с тем, существует ряд преимуществ:

1. некоторым респондентам нужно время, чтобы спокойно подумать, при личном интервью им может быть не удобно несколько минут молчать, в то время как интервьюер смотрит и ждет ответа,
2. исследователь сразу получает протокол, в котором нет пропусков, неточностей или ошибок, есть возможность немедленно приступить к анализу,
3. становятся доступными некоторые респонденты, которые отказываются от участия в личном интервью из-за плотного рабочего или учебного графика (в данном исследовании, некоторые интервью по ICQ проводились около полуночи по просьбе респондентов).

Рассматривая особенности сбора данных методом интервью важно упомянуть о работе с сырыми данными (стенограммами), работа с которыми осуществляется следующим образом:

1. Сначала выполняется расшифровка стенограмм. Запись беседы с респондентом принимает форму текста, с которым удобно работать. Это не актуально для интервью по ICQ, в случае проведения которых стенограмма уже представлена в виде теста.
2. Затем происходит первичная обработка стенограммы, исследователю важно оценить ее в целом, сделать для себя пометки: выделить наиболее значительные моменты и те, что вызывают вопросы и нуждаются в разъяснениях. Например, в стенограмме одного личного интервью респондент называет имена политиков (Путин, Хакамада) и говорит, что отношение к ним «положительное. Все нравятся», но ассоциации респондента со словом политик носят скорее нейтральный характер, в них, почти, нет эмоций: «страны, отношения»…, затем, респондент называет фамилию «Путин», к которому ранее упоминалось положительное отношение и следующая ассоциация: «Козлы». Это выглядит противоречиво, такие моменты должны привлечь внимание исследователя, возможно, респондент неискренен или у него нет устойчивой, аргументированной точки зрения по данному вопросу. В интервью, приведенном в качестве примера, респондент затрудняется объяснить причины своей симпатии к политикам «Путин, ну, не знаю, такой мужик… хитрый», «Касьянов - симпатичен. Не знаю, почему, просто симпатичен». При детальном рассмотрении интервью, становится понятно, что респондент, вероятно искренен и не скрывает своего мнения (не боится ругать власть, рассказывает о своем опыте работы в сфере политики и делится впечатлениями). Респондент указывает на два источника информации, вызывающих доверие: телеканал Рен-ТВ и муж. Возможно, влиянием этих источников и объясняется такое противоречивое мнение: оно, вероятно, получено не путем логических выводов и аргументации, а просто ассимиляции данных разных источников информации.
3. Исследователь проясняет для себя спорные моменты и составляет общее впечатление о мнении респондента об изучаемых феноменах.
4. Происходит анализ отдельных блоков и методик, использованных в ходе интервью.
5. После того, как были проанализированы все блоки вопросов и данные методик, исследователю полезно снова просмотреть стенограмму и выполненный им анализ: не упустил ли он важную информацию, не допустил ли логических противоречий и т.д.
6. После того, как выполнен анализ одной стенограммы, можно приступать к анализу следующих, для последующего обобщения данных. Хорошо, если исследователь сначала проводит только одно интервью, как можно раньше обрабатывает полученную стенограмму и делает для себя выводы о проведенной работе. Это поможет ему более эффективно провести последующие интервью, восполнить с помощью них возможно допущенные пробелы и ошибки предыдущего. Например, в рамках данного исследования, респондентам задавался вопрос о том, смогли бы они общаться или дружить с человеком, придерживающимся противоположных политических убеждений. Когда вопрос задавался в такой формулировке на него, чаще всего, отвечали утвердительно, «лишь бы человек был хороший». Если же эти противоположные взгляды были описаны (например, «ярый сторонник коммунистов»), то отрицательные ответы давали даже люди, которые не называли себя политически активными и говорили, что у них «и убеждений-то, собственно, никаких нет». Таким образом, анализ стенограмм уже проведенных интервью может быть полезен для дальнейшего исследования и его не следует откладывать до того момента, когда будет проведена большая часть запланированных интервью.

Различия между рассматриваемыми методами на этапе анализа обусловлены спецификой данных. Данные можно сравнить по ряду критериев, отражающих их специфику:

1. Массив данных и временные затраты для анализа. Интернет-источники содержат огромное количество информации, для того чтобы рассмотреть ее, выделить то, что представляет интерес для исследователя, систематизировать и проанализировать часто требуется очень много времени. Личное интервью отличается тем, что оно содержит данные, заведомо интересующие исследователя, и требует большого количества времени на расшифровку стенограмм. Интервью по ICQ также содержит, по большей части, интересующую исследователя информацию, кроме того, нет необходимости расшифровывать стенограмму, что делает его наиболее удобным для исследователя по данному критерию, таким образом, проведение и обработка такого интервью требует от исследователя меньше времени.
2. Форма данных различна, в случае личного интервью она представляет собой вербальную и невербальную информацию, в случае интервью по ICQ – текст и графические элементы, служащие для выражения эмоций, могут содержаться также приложенные файлы и ссылки, в случае с форумами – текст и графические элементы, ссылки, файлы, картинки, информация отличается большим разнообразием.
3. Нельзя исключать также возможности влияния групповой динамики на участников форумов, т.к. в них есть правила, администраторы, группы пользователей, которые общаются друг с другом, дружат, ссорятся, все это может оказывать влияние на поведение участников. При проведении личного глубинного интервью и по ICQ, напротив, имеет место взаимодействие исследователя и респондента в диаде.
4. Данные во многом зависят от выборки. Если при проведении интервью, исследователь формирует ее сам, то в форумах бывает крайне сложно понять, кем являются респонденты, есть риск получить нерепрезентативные данные.
5. Разброс мнений в Интернет-источниках может быть больше, чем в интервью, это объясняется большим числом участников. Кроме того, участники форумов обсуждают различные темы друг с другом, таким образом, их точки зрения могут меняться во время общения, нередко появляются новые идеи и мнения.

Выводы[[7]](#footnote-7)

Выводы о различиях в процедуре исследования, проводимого с помощью рассмотренных методов. Прежде всего, Интернет-контент должен быть подвергнут предварительному содержательному анализу, важно найти источники, которые содержат информацию, представляющую интерес и отвечающие задачам исследования. Такой анализ требует большого количества времени и необходим для проведения объективного и эффективного исследования.

При проведении исследования с помощью метода глубинного интервью, функции такого предварительного анализа выполняются за счет грамотного формирования выборки и составления топик-гайда. В ходе интервью именно это позволяет отобрать важную для исследователя и надежную информацию.

Можно сделать вывод о том, что сама процедура сбора данных в Интернет-источниках имеет свою специфику. В таких источниках представлен большой массив данных, на форумах часто обсуждение одной темы занимает десятки страниц, свое мнение высказывают разные люди и в разное время (некоторые темы могут быть начаты несколько лет назад). Таким образом, исследователю трудно сфокусироваться как на всем объеме представленной информации, так и на отдельных участниках форумов. Исследователь должен четко представлять свои задачи, собирать только определенную информацию и иметь четкий план действий, это обеспечит получение полезной и объективной информации.

Процедура сбора данных, посредством глубинных интервью, наоборот, предполагает внимание исследователя к каждому респонденту, исследователь располагает большей свободой действий, он может задавать дополнительные вопросы и вносить коррективы в структуру интервью, не рискуя запутаться в слишком большом массиве данных. Важно уделять внимание составлению стенограмм, допущенные в них ошибки или исключение из них информации может лишить исследователя полезных данных для дальнейшего анализа.

При сборе данных посредством интервью по ICQ и анализа форумов ощущается нехватка невербальной информации, сложности с установлением психологического контакта (который может отсутствовать при анализе форумов без вступления в диалог с участниками). При сборе информации с помощью данных методов необходимо обращаться к дополнительным источникам информации: графическим элементам, «смайликам», приложенным файлам и т.д. Особенно многочисленны подобные дополнительные источники в форумах, они, часто, несут чрезвычайно важную информацию и ими нельзя пренебрегать.

Важно чтобы исследователь, проводящий анализ Интернет-контента или интервью по ICQ был уверенным пользователем компьютера. Он должен уметь использовать ссылки, прикладывать документы, обладать достаточно высокой скоростью печати, правильно интерпретировать показатели интерфейса. Последнее особенно актуально при проведении интервью по ICQ, например, если респондент печатает, возможно, делает паузы, лучше формулируя мысль, и интервьюер не замечает соответствующий значок интерфейса, прерывает размышления испытуемого и задает ему новый вопрос, то это может повредить психологическому контакту или просто показаться бестактным.

Таким образом, Интернет-источники содержат массу полезной информации, но ее нужно уметь собирать. Если исследователь намерен не просто просматривать сообщения пользователей (как в рамках данного поискового исследования), а общаться с ними, то следует установить психологический контакт. Исследователь, если он не хочет афишировать того, что он собирает данные, может внедриться в Интернет-сообщество, впрочем, выбор остается за ним, главное - понимать специфику подобных источников информации и действовать согласно цели исследования.

1. По данным [www.lenta.ru](http://www.lenta.ru), статья http://www.lenta.ru/news/2006/05/19/billion/ [↑](#footnote-ref-1)
2. http://www.prime-tass.ru/news/show.asp?id=890437&ct=news [↑](#footnote-ref-2)
3. Кисилев А.А., Самаркина И.В. Интернет: модель и практики политического участия. Краснодар, 2007 [↑](#footnote-ref-3)
4. Исследователей интересовали, прежде всего, методологические вопросы, поэтому в данной статье подробно не рассматривается проблема отношения молодежи к политикам [↑](#footnote-ref-4)
5. Относительно этого предположения были получены противоречивые данные, таким образом, оно нуждается в дальнейшей разработке [↑](#footnote-ref-5)
6. рассматриваются только данные форумов, поскольку они имеют наибольшее значение для данной работы, данные, полученные с помощью интервью будут обсуждаться в подразделе «Анализ полученных результатов» [↑](#footnote-ref-6)
7. В ходе исследования были также сформулированы выводы о представлениях молодежи о политиках, рассмотрение которых выходит за пределы данной статьи [↑](#footnote-ref-7)