

Qualitative Online Research

Methods and Innovations



Peter Diem, GfK Austria
November 2007

Fields of Practical Online Research

		2	
		About the Web	Via the Web
quant	qual	<u>Internet Monitors</u> (offline) <u>Pop up-Test</u> <u>Quantitative Webtest</u> <u>Internet Radar</u>	<u>Consumer Research</u> <u>Customer Satisfaction</u> <u>Employee Surveys etc.</u>
		<u>Qualitative Webtest</u> <u>Conventional Focus Groups</u> <u>Online Focus Group</u> <u>Bulletin Board Discussion</u>	<u>Copy Tests</u> <u>Concept Tests</u> <u>Online Focus Group</u> <u>Bulletin Board Discussion</u> <u>Weblog/Internet Diary</u>

Interview and Observation**Participating****Observing/analyzing****Synchronous**

Online Focus Group
Messenger Chat
Video/Audio Conferencing

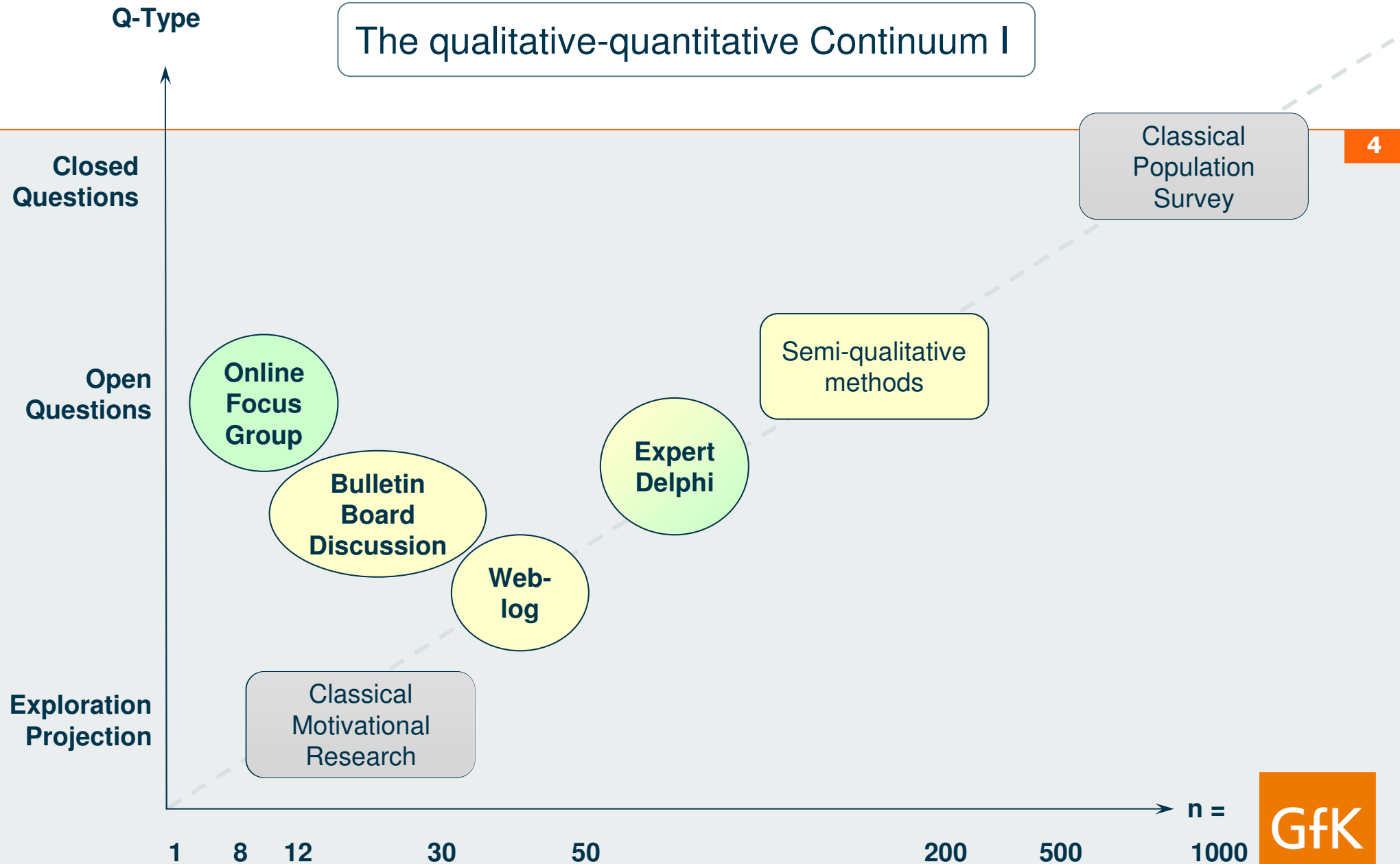
Online Focus Group

Asynchronous

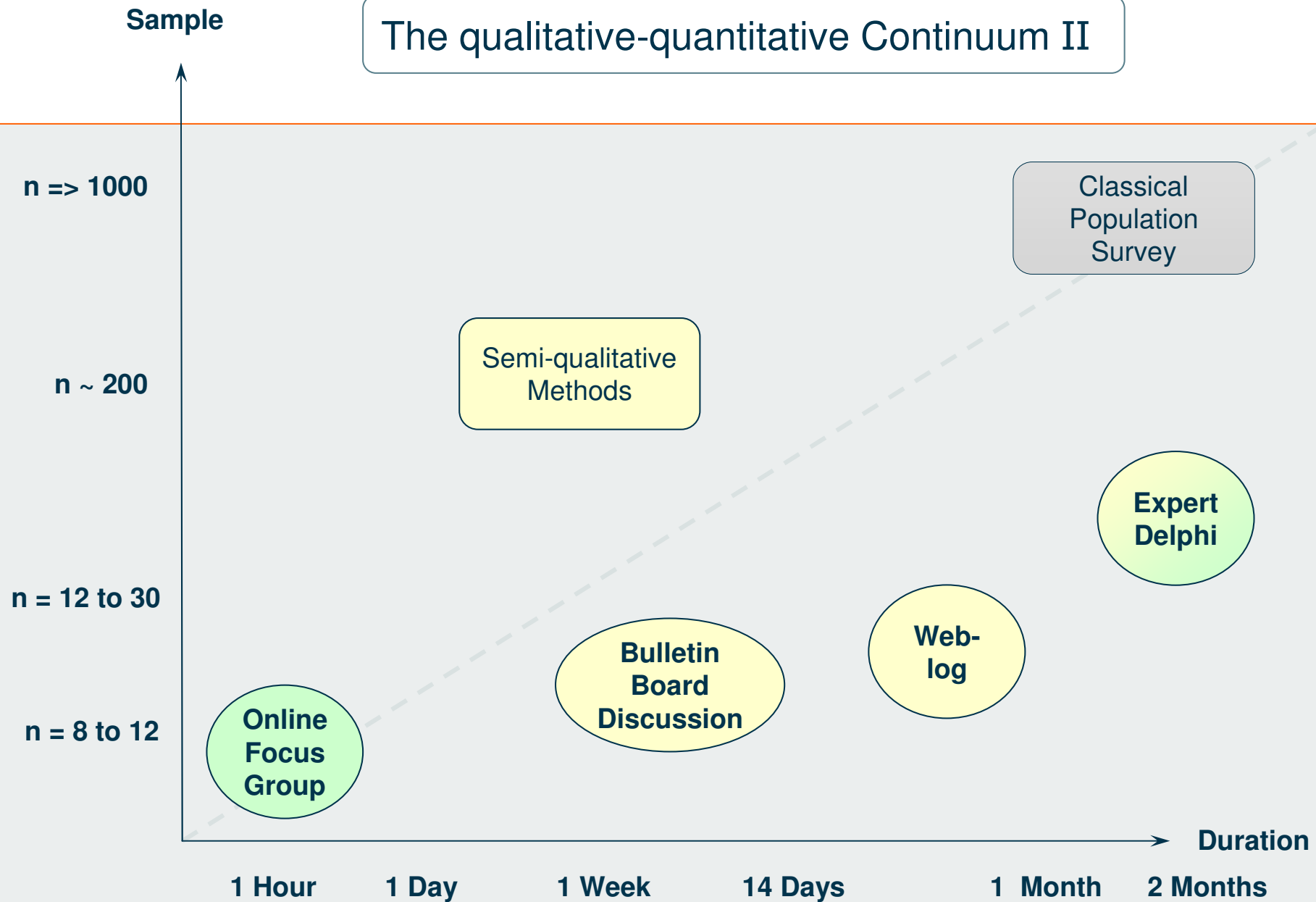
Bulletin Board Discussion
Mailing List Discussion
Newsgroup
Weblog (Online Diary)

Bulletin Board Discussion
Mailing List Discussion
Newsgroup
Weblog (Online Diary)
Website Analysis
Server Log

The qualitative-quantitative Continuum I



The qualitative-quantitative Continuum II

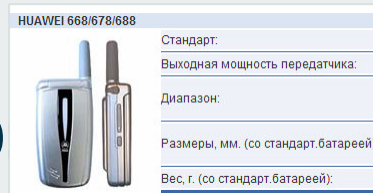


Online Express – the quick Advertizing Copy Test

6



● Logo



● Product design

● Ads

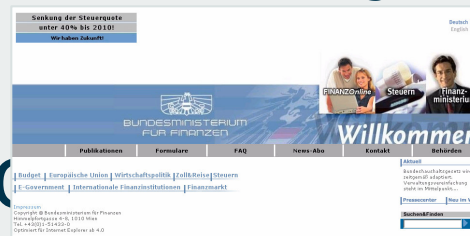


● Radio Spots

● Slogans



● Internet advertizing



● Testimonials

● Videoclips



● TV Spots

● Website



● Wrappings

● Storyboards



● Layouts



GfK

The Poster Test

Periodical test
with small
sample
(n=200)

7



Wie gefällt Ihnen dieses Plakat ? Drücken Sie das bitte durch eine Punktezahl aus - von **0 = sehr schlecht** bis **10 = sehr gut**"
Dazwischen können Sie fein abstufen.

Meine Punkte:		<input type="text"/> Rating
Hier ist eine Liste von Eigenschaften. Haken Sie bitte jene an, die Ihrer Meinung nach auf das Plakat zutreffen.		
	trifft zu	
informativ	<input type="checkbox"/>	
jugendlich	<input type="checkbox"/>	
passt zum Unternehmen	<input type="checkbox"/>	
auffallend	<input type="checkbox"/>	
klare Aussage	<input type="checkbox"/>	
originell	<input type="checkbox"/>	
Marke gut erkennbar	<input type="checkbox"/>	
zeitgemäße Gestaltung	<input type="checkbox"/>	
nichts davon trifft zu	<input type="checkbox"/>	

Was fällt Ihnen zu diesem Plakat alles ein ? **Was finden Sie gut, was finden Sie weniger gut?** Drücken Sie dieses bitte in ein paar Worten aus.

Antwort:

Open
question

The Qualitative Webtest: A one-to-one psychological usability check

8

20-30 Respondents

Optimizing a
Website



Respondent „talks while he surfs“



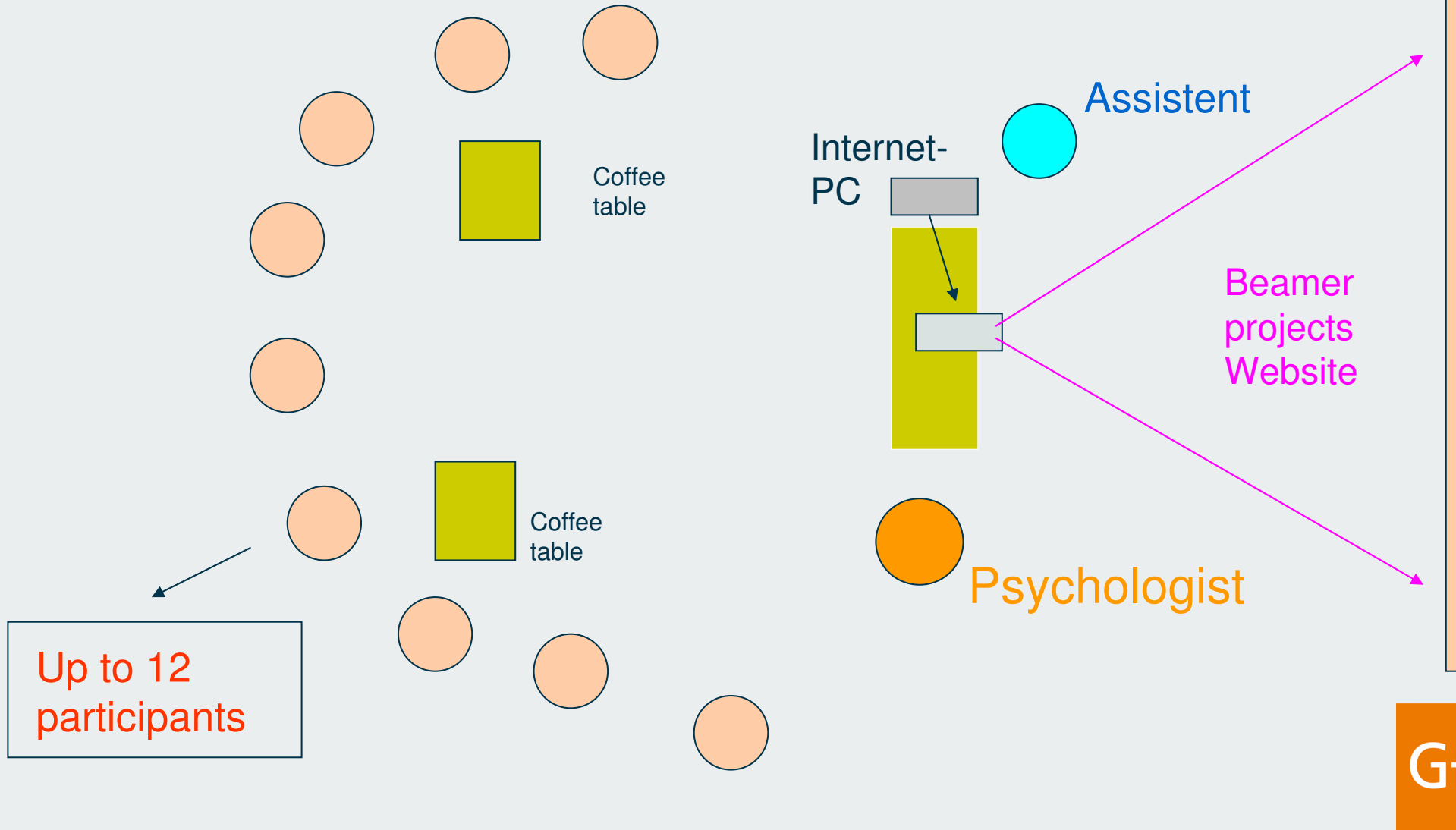
VIDEO

„Scan Converter“
records mouse
movement on
video tape

OFFLINE Focus Group



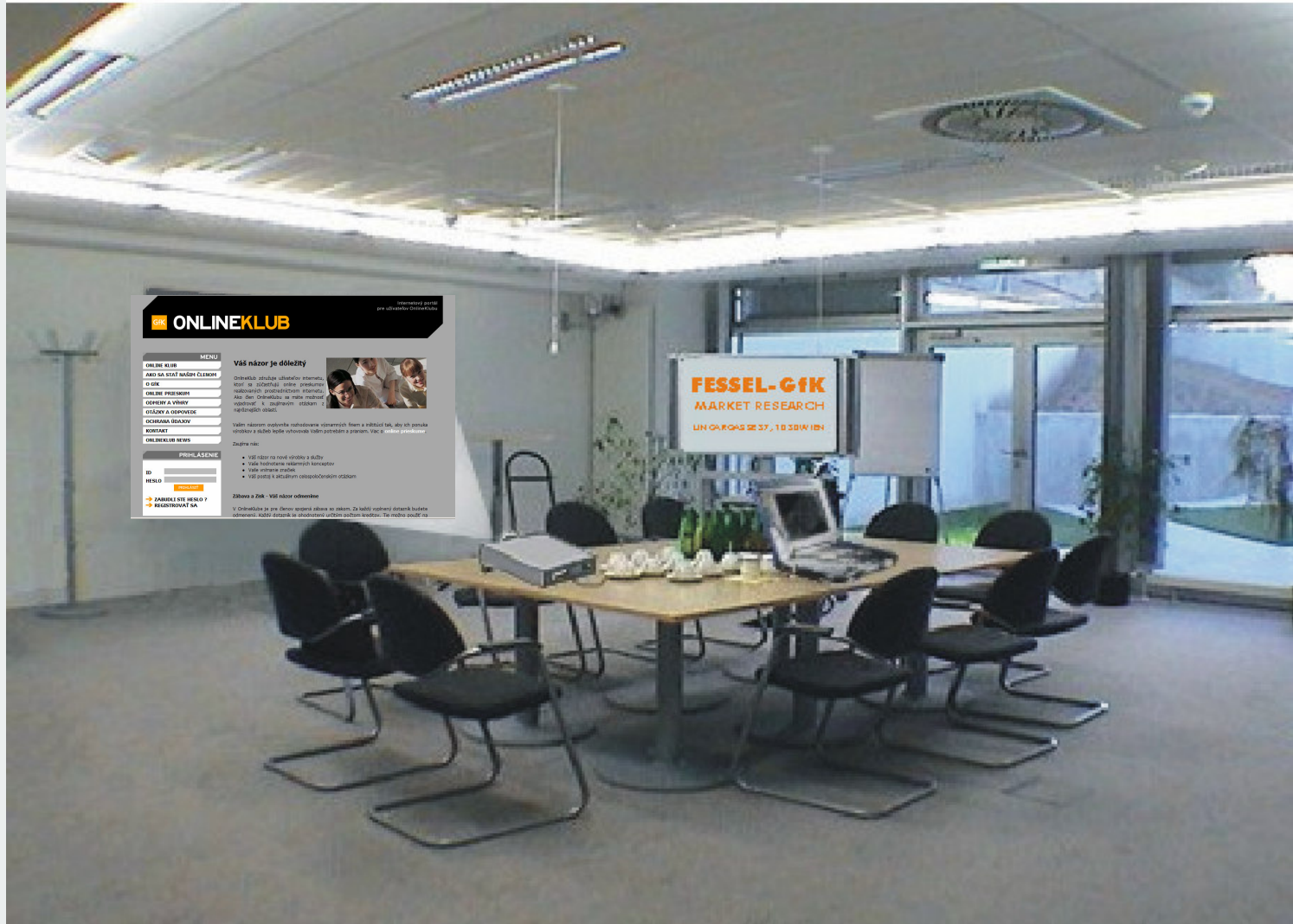
9



OFFLINE Focus Group

held in group discussion room in basement of FESSEL-GfK

Optimizing a Website by discussing its usability, likes and dislikes etc.



Semi-qualitative questions in online surveys (1)

Please imagine...



*...you walk along a wall and suddenly you see a door. You open it and walk through. On the other side you find a garden. On a sign you can read that you have entered the **"soft-drink paradise"***

What happens next? What do you see in the **"soft-drink paradise"**? Please describe in detail.

Antwort

Next

ONLINE Focus Group (1)

<http://labor.sing-lung.at>

12

The screenshot shows the GfK online focus group interface. The central whiteboard area displays a Frey Wille advertisement featuring jewelry and a woman. The interface includes a left sidebar with navigation buttons (Allow Drawing, Allow Clearing, Allow Loading, Drawing Log, Ban List, Board Info, Messages, Games, Set Background, Upload Background, Clear, Save, Load, Print, Help) and a bottom text chat area where participants can enter their statements. The right sidebar contains drawing tools (line, circle, rectangle, etc.) and a color palette.

GfK

Es sind 0 weitere Personen im Groupboard

Frederic art-jewellery of precious metals and gold. Produced exclusively in Vienna, Austria. Sold worldwide.

[PRODUCTS] [DESIGNS] [SHOPS]

FREY WILLE

[Designs] [Products]

[CONTACT] [COMPANY INFO] [PAGE] [CONTACT] [SITE MAP]

<Peter> This is the space where group members enter their statements

<Peter> Above is the so-called WHITEBOARD where it is possible to show images and draw

Name Peter

Alle Peter

Sprechen mit

Ignorieren

This is where members enter their remarks

ONLINE Focus Group (2)

<http://campfirenow.com>

LobbyHerbstmodeFiles, Transcripts & Search


MembersAccountSettingsLogout

9:30 AM

Peter D. has left the room


10:00 AM

Peter D. has entered the room

Peter D. 

Peek.Cloppenburg

AKTUELLE WERBUNG



IHRE MODE BEI PEEK & CLOPPENBURG
WÄHLEN SIE AUS UNSERER AKTUELLEN WERBUNG

Sprechen wir heute einmal über die neueste Herbstmode. Denkst Du daran, Dir irgend etwas Neues zum Anziehen zu kaufen?

10:10 AM

Peter D. has left the room

12:40 PM

Peter D. has entered the room

Peter D. <http://orf.at>

Wie war das mit dem eingefügten Text? Weit hinten, hinter den Wortbergen, fern der Länder Vokalien und Konsonanten leben die Blindtexte. Abgeschieden wohnen Sie in Buchstabenhäusern an der Küste des Semantik, eines großen Sprachozeans. Ein kleines Bächlein namens Duden fließt durch ihren Ort und versorgt sie mit den nötigen Regelialien. Es ist ein paradiesmatisches Land, in dem einem gebratene

campfirenow.com seems to be a reliable online focus group software

Send message

Herbstmode


Kauft man nach Marken oder nur nach dem Preis?
[Edit](#)


Who's here? [Lock room](#) | [Leave](#)


Peter Diem


Guest access is off (?) [Turn it on](#)


Latest 5 files ([all](#)) [Upload a file](#)

 [peek.JPG](#)

 [gastansicht.jpg](#)

 [071003 olivia_1.jpg](#)

 [hm.GIF](#)

 [diesel.GIF](#)

Bulletin Boards – posting opinions over several days – this method is superior to online focus groups !

14

Bulletin Board Discussion / Discussions / Qualitative Online Research / Developing qualitative online research

[NEW REPLY](#) [NEW THREAD](#)

Developing qualitative online research Threaded Mode | Linear Mode

Author	Message	
Peter Diem Moderator ★★★★★ Posts: 3 Group: Moderators Joined: Dec 2006 Status: Online	Developing qualitative online research Dear colleagues, for quite a number of years we have now been busy doing quantitative surveys online. It is high time now to develop the more qualitative methods. Besides using the IRM (or a similar software) for "semi-qualitative" types of questions (such as short-time display/tachistoscope, fog tests, story-telling, sentence completion etc.) we will discuss practical use of online focus groups, bulletin boards etc. First we need fitting and affordable software for that, then we must make pilots and thus start innovation. I will provide some of that. Your comments are most welcome!	Post: #1 12-13-2006 12:28 PM EMAIL WWW FIND EDIT QUOTE REPORT
Martina Administrator ★★★★★ Posts: 1 Group: Administrators Joined: Dec 2006 Status: Offline	RE: Developing qualitative online research Qualitative research is very important, as many companies want to know more about their customers' behaviour and purchasing motives. Percentages are alright but online research should also be able to provide in-depth insights. Online Focus Groups and Bulletin Boards are cheap and effective means to that end.	Post: #2 12-13-2006 03:14 PM EMAIL FIND QUOTE REPORT
Fanika Mihaljevic User Posts: 1 Group: Registered Joined: Dec 2006 Status: Offline	RE: Developing qualitative online research Dear colleagues, firstly, all the best in the New year 😊! Yes, I agree that qualitative online research could be very useful, especially in countries like Croatia (with very specific geography and lot's of islands). bye!	Post: #3

Online Diary about Breakfast-Food

Müsli zum Frühstück?

Nimmst du dir noch Zeit zum Frühstück? Wann im Laufe eines Tages isst du zum ersten Mal etwas? Was kommt dabei bei dir auf den Tisch?



Der Beitrag wurde am Freitag, den 3. August 2007 um 19:41 Uhr veröffentlicht. Du kannst die Kommentare zu diesen Eintrag durch den [RSS 2.0](#) Feed verfolgen. Du kannst zum Ende springen und einen Kommentar hinterlassen. Pingin ist im Augenblick nicht erlaubt.

Eine Reaktion zu "Müsli zum Frühstück?"

Peter

Am 6. September 2007 um 12:46 Uhr

Ich selbst esse kein Müsli, aber meine Frau schon. Sie nimmt auch frische Früchte dazu

Suche

[Anmelden](#)
[Hilfe](#)
[Kontakt](#)
[Zur Startseite](#)

September 2007

M	D	M	D	F	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

[« Aug](#)

Beträge von

[Peter](#) (1)

Internet Diary (Weblog)

15

Up to 30 respondents participate in an Internet diary about the use of a breakfast cereal in the family. The product was distributed to the households and the respondents have to report daily on what happens – for about 2 to 3 weeks.

Use a „Text Cloud“ program to have a first look
on what words your text contains

16

online₍₁₁₎ http₍₆₎ bulletin₍₅₎ newsletter₍₅₎
groups₍₅₎ research₍₅₎ program₍₄₎ board₍₄₎
conventional₍₃₎ open₍₃₎ shown₍₃₎ #₍₃₎ participants₍₃₎ bulletin
board₍₃₎ qualitative₍₃₎ online focus₍₃₎ coding₍₃₎ focus₍₃₎
newsletter #₍₃₎ password₍₂₎ bulletin boards₍₂₎ count₍₂₎ English₍₂₎
boards₍₂₎ analysis₍₂₎ labor.sing-lung.at₍₂₎ open questions₍₂₎ knowledge
₍₂₎ Dear₍₂₎ CEE₍₂₎ discussions₍₂₎ online research₍₂₎ free₍₂₎ features₍₂₎
password knowledge₍₂₎ online focus groups₍₂₎ invited₍₂₎ presented₍₂₎
topic₍₂₎ colleagues₍₂₎ http labor.sing-lung.at₍₂₎ text₍₂₎ text analysis
program₍₂₎ qualitative research₍₂₎ answers₍₂₎ questions₍₂₎ conventional
groups₍₂₎ minimal₍₁₎ repeating₍₁₎ normal₍₁₎ recommend₍₁₎ cordially₍₁₎ longer₍₁₎ suggested₍₁₎ pre-Christmas₍₁₎
give₍₁₎ Canadian₍₁₎ scribbling₍₁₎ period₍₁₎ subject₍₁₎ details₍₁₎ Hoping₍₁₎ antconc_index.html₍₁₎ expert₍₁₎ learn₍₁₎
eunet.at₍₁₎ e-mails₍₁₎ activities₍₁₎ rented₍₁₎ users₍₁₎ www.antlab.sci.waseda.ac.jp₍₁₎ psychologists₍₁₎ powerful₍₁₎
contribute₍₁₎ received₍₁₎ draw₍₁₎ IRM₍₁₎ preparing₍₁₎ health₍₁₎ exercise₍₁₎ charge₍₁₎ highlighting₍₁₎ reached₍₁₎
colleague₍₁₎ contributions₍₁₎ textanz.jsp₍₁₎ bigger₍₁₎ actively₍₁₎ attractive₍₁₎ wishes₍₁₎ order₍₁₎ address₍₁₎

Using free text analyzers to calculate word frequency and prepare coding:

In open answers about „Ukraine“ the word „revolution“ occurs 26 times

Textanz : UNREGISTERED

Text Tools Help

Phrase frequency Concordance Wordforms Summary Options

Find

word	frequency
Armut	37
Land	35
kiew	29
orange	27
revolution	26
Russland	20
Tschernobyl	18
Udssr	16
Ehemalige	15
korruption	15
Staat	14
Osten	14
Kornkammer	13
Sowjetunion	12
Osteuropa	11
kälte	11

position	context
173	die misslungene orange revolution
368	orangene Revolution/ Viktor Juschtschenko/ Julia
1287	Kosaken, Kutschma, Orange Revolution, Tschernobyl, Krebs, Hol
1609	schewtchenko Gasstreit, orange Revolution, Korruption, möglich
2504	ehemalige UDSSR, orange Revolution, Wodka GUS, Russisch
2631	osteuropa, orthodoxen, orangene revolution Grenz an die
2939	der Amerikaner (orange Revolution) Kiew Hauptstadt Tschernob

Calculate

Total results: 596 5:1 12210 bytes : C:\Dokumente und Einstellungen\pdiem\Desktop\ua.txt

Textanz – this software comes from St. Petersburg

Text

revolution?? kiew; die üblichen probleme der udssr-nachfolgestaaten (korruption, armut, unterentwickelt)
 Osteuropa armes Land
 Ein osteuropäischer Staat mit der Hauptstadt Kiew.
 orangene Revolution/ Viktor Juschtschenko/ Julia Timoschenko/ Ruslana/ Gasstreit/
 Schwarzes Meer
 Schöne Frauen, Ein Ex Land der Sowjetunion. Orange Revolution. Man braucht kein Visum mehr.
 ostblock, armut, arbeitslos
 Erdgas, Diebstahl, Korruption, Armut, Wodka,
 kälte, karges leben, viel natur, armut
 Politische Probleme mit Russland, Probleme mit dem Gaspreis, Kornkammer Russlands
 Staat der ehemaligen Sowjetunion.
 Juri Andruchowitsch, Wiktor Juschtschenko, Borschtsch
 Osteuropa, Kiew, schwarzes Meer, Halbinsel Krim, 2. größtes Land Europas, Erdölpreis-Streit mit
 Russland
 Lemberg, Odessa, Krim
 armut, danone, kernkraft
 liegt in der ehemaligen Sowjetunion
 EU
 kommunismus, hochwasser, atomkatastrophe, schwierige politische lage, eu hoffnungsmarkt
 Kiew, Tschernobyl, international erfolgreiche Wintersportler
 Sowjet-Nachfolgestaat, Kiew, Flüchtlinge, Armut, Kosaken, Kutschma, Orange Revolution,
 Tschernobyl, Krebs, Holocaust, Dnjepropetrowsk, Charkov, Krim, Schwarzes Meer, Öl, Gas,
 Schwerindustrie, österr. Investitionen, Öst-ungar. Monarchie, Polen, Juden, Zigeuner, Islam
 Kornkammer der ehemaligen Sowjetunion, Tschernobyl, Hauptstadt Kiew, ärmer als Österreich
 schewtchenko
 Gasstreit, orange Revolution, Korruption, mögliche EU Mitgliedschaft, Russische Provinz,
 vergifteter Präsident, Streit Russen/Ukrainer, Kohlegruben, unterentwickelt
 Kiew, Wikinger, Armut, Atom-Unfall
 Kiever Rus, 10. Jahrhundert Schwarzmeer (Krim, Odessa) Tschernobyl
 Ehemals Kornkammer, selbständig, Armut,
 Russland, Demokratie
 Essen, Kiew
 eine Frau, die in unserem Dorf wohnt und nach dem 2. WK hier sesshaft wurde
 aufstrebendes Land in Osteuropa, Korruption,

Conclusion: 10 Advantages of Online Research

18

- ⇒ Quick fieldwork and evaluation (down to 4 workdays)
- ⇒ Cost efficient (but not always cheap)
- ⇒ All types of multi-media content can be tested
- ⇒ Test interviews are easy before fieldwork starts
- ⇒ No interviewer bias, no interviewer training or cost
- ⇒ Nationwide or multi-nation surveys possible at low cost
- ⇒ „Sensitive“ topics are no problem - because respondent is alone
- ⇒ Looking at trend report at early stage of survey possible
- ⇒ Report/graphs generated automatically and delivered quickly online
- ⇒ Format impresses customers as most modern research

Qualitative and semi-qualitative Online Research: Examples of Practical Software

19

- **Online Focus Group Software (with or without whiteboard)**
Groupboard (www.groupboard.com), Campfire (www.campfirenow.com)
- **Complex Community Solutions**
factline Community Server (www.factline.at)
- **Conferencing Solutions and Groupware**
Webex (www.webex.com), BSCW (www.bscw.de)
- **Bulletin Boards**
MyBulletinBoard (www.mybboard.de), PHP Bulletin Board (www.phpbb.com)
- **Special Software for Bulletin Board Discussions**
Qualboard (www.2020research.com)
- **Tools for Text Analysis**
Textanz (www.cro-code.com/textanz.jsp), Antconc (www.antlab.sci.waseda.ac.jp)
- **TagCloud Generators**
TextTagCloud (www.artviper.net/texttagcloud), TagCrowd (www.tagcrowd.com),
toCloud (www.tocloud.com)

Qualitative Online Research

Methods and Innovations

Thank you for your interest!

Peter Diem, GfK Austria
October 2007

peter.diem@gfk.com
onlineforschung@eunet.at