

Metoda fokus grupe u istraživanjima iz oblasti informacionih sistema

Bogdan Mirković

Fakultet za informacione tehnologije

Slobomir P Univerzitet

PF 70, Slobomir, 76300 Bijeljina, Republika Srpska, Bosna i Hercegovina

bogdanmirkovic@yahoo.com

Sadržaj—Od svih disciplina orijentisanih prema informacionim tehnologijama, informacioni sistemi jedna su od disciplina najviše povezana sa društvenim naukama. Da bi se razvio i pravilno upotrebio informacioni sistem, potrebna su znanja iz raznih oblasti, posebno iz računarskih nauka, menadžmenta, računovodstva, ekonomije pa čak i filozofije. Jedna od metoda za prikupljanje podataka koja je popularna među istraživačima iz oblasti informacionih sistema je metoda fokusnih grupa u kojima grupa stručnjaka iz oblasti informacionih sistema i/ili drugih učesnika kroz interakciju među učesnicima istražuje problem. Njeno bogatstvo, odnosno čari njene "ljepote" leže u činjenici da je kao istraživačka metoda pogodna i kao samostalna, ali i u kombinaciji s drugim metodama. U radu su prikazane osnovne smjernice za korištenje fokusnih grupa u istraživanjima u oblasti informacionih sistema.

Ključne riječi—fokus grupa; informacioni sistem; metoda; (focus group; information system; method)

I. UVOD

Metoda je misaoni (logički) proces namijenjen boljoj i lakšoj obradi naučnih podataka i činjenica. Podloga svakoj naučnoj metodi jesu opšte pravilnosti našega opažanja i mišljenja. Svrha metoda je određivanje statusa i vrijednosti različitih kategorija metodoloških postupaka s obzirom na predmete i pojave koje spoznaje ljudski um. Fokus grupe, kao kvalitativna metoda istraživanja, veoma su podesno sredstvo koje se primenjuje da bi se dobila validna informacija važna za potrebe razvoja, implementacije kao i istraživanja implikacija uvođenja informacionih sistema. Fokus grupa je grupna diskusija o određenoj temi koja je vođena i snimana od strane istraživača. Metoda se koristi za bolje razumijevanje mišljenja učesnika o pojedinim pitanjima koja se istražuju, proizvodima i uslugama koje se pružaju informacionim sistemom [1]. Prvo korištenje fokus grupa datira iz Sjedinjenih Američkih Država gdje je prije i tokom II svjetskog rata ispitivan uticaj radio propagande na stanovništvo. Kao istraživačka metoda, fokus grupe su sistematično definisane 50-tih godina XX vijeka od strane R. Mertona i njegovo tima [2]. Od toga vremena, metoda fokus grupe se koristi u više oblasti istraživanja a posebno u oblastima marketinga i istraživanju tržišta, edukaciji, ispitivanju javnog mijenja.

Termin fokus grupe je proistekao iz termina rasprava/diskusija u fokusnim grupama i originalno je nazivan fokusnim intervjuom. U osnovi, istraživači obezbjeđuju

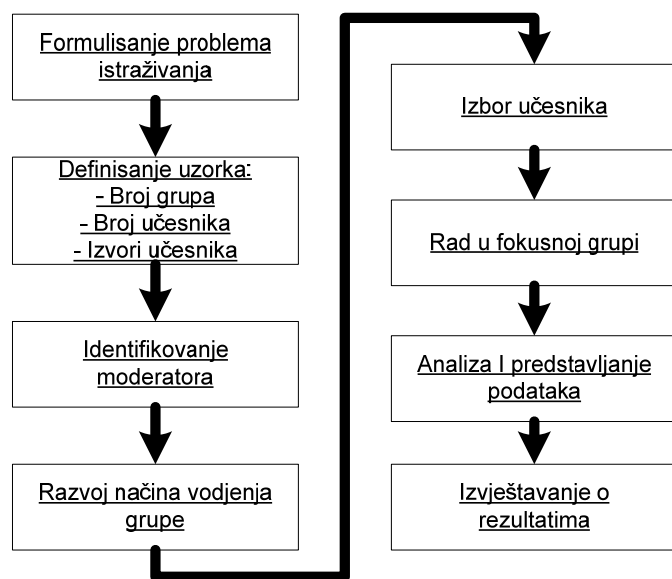
fokusiranje po određenim pitanjima a podaci o navedenim pitanjima dolaze od grupne interakcije među učesnicima. Ovo znači da fokus grupe služe za generisanje spektra ideja i načina realizacije ili rješavanja određenih problema istraživanja ali i za prikupljanje različitih mišljenja učesnika. Termin fokus u nazivu metode referencira na činjenicu da se formiranje grupe učesnika obavlja u cilju odgovaranja ili razmatranja malog broja pitanja. Zbog činjenice da je u osnovi fokus grupe interakcija među učesnicima, istraživače posebno interesuje reakcija učesnika na izjave, ideje ili pogledi na način rješavanja istraživanog problema od strane drugih učesnika u interakciji.

II. FOKUSNE GRUPE U INFORMACIONIM SISTEMIMA

Informacioni sistemi kao disciplina usko su povezani sa društvenim naukama. Proces razvijanja i pravilne upotrebe informacionog sistema zahtijeva znanja iz raznih oblasti. Posebno se to odnosi na znanja iz računarskih nauka, menadžmenta, računovodstva, ekonomije pa i filozofije [3]. Istraživanja iz oblasti informacionih sistema najčešće su praktično orijentisana uz korištenje metoda kao što su studije slučaja, etnografije i akcionog istraživanja gdje se posebna pažnja posvećuje tehnikama prikupljanja i prikazivanja rezultata istraživanja. Jedna od metoda za prikupljanje podataka koja je popularna među istraživačima iz oblasti informacionih sistema je metoda fokusnih grupa u kojima grupa stručnjaka iz oblasti informacionih sistema i/ili drugih učesnika kroz interakciju među učesnicima istražuje problem.

Kao kvalitativna metoda, metoda fokus grupe može se koristiti i u istraživačkim ali i u konfirmatornim studijama [4], [5] te se i osnovna klasifikacija fokusnih grupa vrši prema tom osnovu na istraživačke i konfirmatorne fokus grupe. Ključni koraci u istraživanjima baziranim na fokus grupama su sljedeći [6]: definisanje istraživačkih pitanja koji se odnosi na problem istraživanja, planiranje fokus grupe, izbor učesnika fokus grupe, realizacija fokus grupe (diskusija), analiziranje podataka, izvještavanje o rezultatima. U oblasti informacionih sistema, na osnovu literature, mogu se definisati sljedeći koraci metode fokusnih grupa (Slika 1) [4], [7]-[9]. Svaki od koraka potrebno je definisati sa stanovišta problema istraživanja u kome se definišu i koriste metode fokus grupa vodeći računa o tome da li se radi o istraživačkoj studiji (razvoj informacionog sistema, definisanje zahtjeva zainteresovanih strana, definisanje dizajna informacionog sistema) ili se radi o konfirmatornoj

studiji (evaluacija saznanja i implementacije informacionog sistema).



Slika 1. Ključni koraci metode fokusnih grupa

A. Formulisanje problema istraživanja

Da bi se efikasno definisao sadržaj i rad fokus grupe, cilj istraživanja mora biti precizno definisan.

B. Definisanoje uzorka

U ovom koraku potrebno je donijeti odluke o tri bitne činjenice od kojih zavisi nastavak rada u fokus grupama: broj grupa koje se formira, broj učesnika po grupama kao i izvori učesnika. Definisanoje broja fokus grupa u istraživanju predstavlja izazov za istraživače. U literaturi [4] se ističe da je potrebno formirati fokus grupe sve dok se ne dođe u situaciju da se formiranjem nove fokus grupe ne može ništa više otkriti/saznati što može biti velika prepreka zbog samo termina ništa novo otkriti/saznati. Ovo je posebno istaknuto u istraživačkim studijama (zahtjevi korisnika za funkcionalnostima informacionog sistema, zahtjevi za specifičnim oblicima korisničkog interfejsa i slično). Postoje i druga mišljenja kojima se određuje broj fokus grupa a koje se tiču napretka u samom procesu istraživanja i zadovoljenja većeg broja zahtjeva zainteresovanih strana zanemarujući neke zahtjeve. U konfirmatornim studijama, odluka da je prikupljeno dovoljno podataka u studiji može biti i subjektivna od strane istraživača. Na kraju se može zaključiti da je broj fokus grupa koje će se formirati u jedm istraživanju uslovljen raspoloživim vremenom, ljudskim potencijalima, kao i finansijskim sredstvima koje stoje na raspolaganju za istraživanje. Definisanoje broja učesnika u fokus grupama je povezano sa brojem fokus grupa koje se formiraju. Jednostavnije za rad a i sa manjim ulošnim finansijskim sredstvima je formiranje manjeg broja grupa ali sa većim brojem učesnika po grupi. Međutim, u takvim grupama može doći do "socijalnog ljenčarenja" (engl. social loafing) u kojima

dio učesnika neće uzeti značajno učešće u rješavanju istraživanog problema. Morgan [9] predlaže donju granicu broja učesnika po grupi 4 a gornju od 12 učesnika mada se preporučuje da taj broj bude u intervalu od 6 do 10 učesnika. Definisanoje izvora učesnika zavisi od problema istraživanja i definisanje njihovog izvora najčešće zavisi od pozicije pojedinih učesnika u organizaciji (krajnji korisnici informacionog sistema, eksperti iz pojedinih oblasti (računodstveni stručnjaci, ekonomisti, tehnolozi iz proizvodnje, pravnici i drugi)). Različitost profila učesnika dovodi do povećanog broja ideja za rješavanje istraživanog problema ali, s druge strane, koncentracija stručnih lica na jednom mjestu iz pojedinih oblasti dovodi do dublje analize problema i davanja konkretnijih rješenja sa stanovišta praktičnih implementacija što u krajnjoj mjeri dovodi do boljeg uspjeha informacionog sistema. Ovaj korak je u direktnoj vezi sa izborom pojedinih učesnika kao krajnjem koraku definisanja broja grupa, broja učesnika po grupama i njihovim odabirom ali se izbor učesnika može zbog kasnijih koraka i promijeniti.

C. Identifikovanje moderatora

Zbog prirode fokus grupe, rada sa više učesnika istovremeno, identifikovanje i izbor moderatora zahtijeva kompleksan pristup. Krueger i drugi [4] definisali su najvažnije karakteristike moderatora fokus grupa: uvažavanje učesnika (omogućavanje svim učesnicima da izraze svoje stavove i mišljenja), mogućnost jasne komunikacije u usmenom i pisanom obliku, sposobnost slušanja i samodisciplinovanja uz mogućnost kontrolisanog iznošenja ličnih stavova, prijateljski odnos sa učesnicima i posjedovanje smisla za humor, sposobnost uključivanja i angažovanja svih učesnika fokus grupe u interakciju. U istraživanjima iz oblasti informacionih sistema, pored navedenih osobina, moderator mora imati i znanja o mogućnostima primjene informacionih sistema kao i znanja u vezi sa primjenom informaciono-komunikacionih tehnologija te se načešće bira za moderatora vođa razvojnog tima ili član razvojnog tima koji ima zadovoljavajuće osobine.

D. Razvoj načina vođenja grupe

Razvojem i prethodnim testiranjem vođenja grupe utvrđuje se plan rada u fokusnoj grupi i priprema način usmjeravanja grupe ka dobijanju željenih podataka. U ovom koraku se definiše okvirni broj pitanja o kojima će se voditi interakcija među učesnicima koja treba da bude usmjerena ka dobijanju podataka koji vode rješavanju istraživanog problema. Predlaže se da se koristi maksimalno 12 povezanih pitanja za dvočasovno trajanje fokus grupe [4]. Predloženi redoslijed pitanja može ići od opštih ka specifičnim pitanjima vezanim za istraživani problem ili pitanja mogu sortirana po njihovoj relativnoj važnosti [8]. U konfirmatornim studijama, početak rada bi trebao biti objašnjavanje motivacije za do sada urađenim praćen objašnjenjem moderatora u kojim slučajevima se koristi ono što je do sada urađeno, pojašnjenje detalja urađenog, obuka učesnika za korištenje, a na kraju učesnici daju svoje mišljenje i sugestije oko urađenog.

E. Rad u fokusnoj grupi

Fokus grupe treba da budu interesantne i stimulativne i za učesnike i za moderatora [8]. Moderator na početku rada treba

da pozdravi prisutne učesnike koji ispunjavaju pripremljene upitnike (demografski podaci, podaci o organizaciji iz koje dolaze i drugo). U [9] je predloženo da je, ukoliko prostorija u kojoj se održava fokus grupa, dozvoljava, raspored učesnika takav da oni sjede u rasporedu slova U, da oni učesnici kza koje se na početku smatra da imaju veći potencijal znanja o istraživanom problemu sjede u blizini moderatora. Moderator mora posjedovati vještinu da ne dozvoli tim učesnicima, zajedno sa učesnicima koji imaju više samopouzdanja u grupi, da dominiraju fokus grupom nego treba da umjeri interakciju tako da i oni učesnici sa manje samopouzdanja inesu nesmetano svoje mišljenje. Moderator mora znati prepoznati momenat kada je određeno pitanje obrašeno i kada dalje iznošenje mišljenja učesnika neće dovoljno pridonijeti nalaženju rješenja istraživanog problema ili kada nema dovoljnog napretka po određenom pitanju i nastaviti sa rad sljedećim pitanje. Fokus grupa se može audio i vizuelno snimati o čemu je potrebno obavijestiti učesnike. Pored moderatora, fokus grupi može prisustvovati i posmatrač koji ima ulogu da posmatra učesnike sa stanovišta neverbalne komunikacije, prati izraze lica i ponašanje učesnika [4], [5], [7], [8].

F. Analiza i predstavljanje rezultata

Dva osnovna cilja za formiranje fokus grupa u oblasti informacionih sistema su istraživanje zahtijeva korisnika i potvrđivanje urađenog dijela (ili kompletnog) informacionog sistema i njegovog uspjeha (istraživačke i konfirmatorne studije). Iako se ciljevi i studije mogu razlikovati, analiza i predstavljanje rezultata fokus grupa vrši se istim osnovama kao i kod ostalih kvalitativnih metoda [8].

G. Izvještavanje o rezultatima

King [9] predlaže da se rezultati kvalitativnih metoda istraživanja prikazuju u svrhu prezentovanja rezultata istraživanja fokusiranih oko glavne teme istraživanja najčešće potpriljeni ilustracijama dobijenih rezultata u vidu crteža ili dijagrama. Sličan pristup se može primijeniti i na prikazivanje rezultata istraživanja u fokus grupama (dijagrami tokova podataka, UML dijagrami). Kratki citati učesnika fokus grupa se mogu koristiti za tumačenje određenih specifičnosti rada informacionih sistema dok se duži citati koriste za prezentovanje ideja učesnika. Zbirne tabele za prikazivanje broja fokus grupa i broja učesnika kao i rezultati konfirmatornih studija su vrlo pogodno sredstvo za prezentovanje urađenog [10].

III. PREDNOSTI I NEDOSTACI METODE FOKUS GRUPA

Interakcija je ključni dio fokus grupa zato što se interakcijom između učesnika iskazuje njihov pogled na svijet, jezik koji koriste o određenom problemu i njihove vrijednosti i uvjerenja o situaciji ili problemu istraživanja. Interakcija takođe omogućuje učesnicima da međusobno postavljaju pitanja, kao i da ponovo procijene i promisle svoje lične stavove i shvaćanja o određenom problemu i načinu njegovog rješavanja. Druga korist koju fokus grupe daju su informacije koje istraživaču omogućuju da zaključi zašto je taj pojam najistaknutiji i što je bitno u njemu. Ako među ispitanicima bude više različitih shvaćanja i razmišljanja, biti će i više boljih i čistih objašnjenja njihova ponašanja i stavova. Ne treba

zanemariti ni koristi za učesnike fokus grupa, to je prilika da budu uključeni u proces donošenja odluka u vezi sa razvojem i implementacijom informacionih sistema unutar organizacije ili međuorganizacionim informacionim sistemima, budu procjenjivani kao eksperti, te da im se učešćem u fokus grupi daje šansa da rade zajedno sa projektantima informacionog sistema, što zna biti podsticaj za mnoge učesnike. Ako fokus grupa radi dobro, vjeruje moderatorima, oni mogu istraživati različita rješenja određenog problema kao cjelina, a ne kao individualci. Neće svi osjetiti ove prednosti, fokus grupa ponekad može biti za neke učesnike i ponižavajuća, posebno za povučene i sramežljive učesnike. Fokus grupe se ne mogu primijeniti na sve ljude, ponekad je nužno upotrijebiti druge metode, koje će pružiti veće prilike i za takve učesnike (posebno se to odnosi na metode intervjuja). U svakom slučaju svi učesnici mogu biti aktivno uključeni u nešto za što osjećaju da će napraviti razliku, rezultati takvih istraživanja fokus grupa su često primjenjivi u praktičnom djelovanju i njihovi ciljevi se stvarno mogu postići. Osnovne prednosti fokus grupa su [11], [12]:

- moguće je prilagođavanje različitim formama istraživačkih pitanja
- relativno velika količina kvalitativnih informacija može biti prikupljena u kratkom vremenskom periodu sa relativno malim troškovima
- opservacija grupe omogućava informacije „iz prve ruke“ u kratkom vremenskom periodu na način koji je relevantan za ciljeve istraživanja
- fokus grupe omogućavaju učesnicima reakciju na mišljenja drugih učesnika a grupna interakcija može stimulisati nove ideje učesnika
- mogu se primjenjivati različite projektivne tehnike za prikupljanje podataka

Iako fokus grupe imaju mnoge prednosti, kao i kod svih istraživačkih metoda, postoje i neka ograničenja. Neka se mogu izbjeći pažljivim planiranjem i moderacijom, ali se neka ne mogu izbjeći i neizbježna su za ovaj pristup. Istraživači ili moderatori, na primjer, imaju manju kontrolu nad dobijenim podacima, nego kod bilo koje kvantitativne metode ili kod face-to-face intervjuja. Moderator mora učesnicima dopustiti da međusobno razgovaraju, postavljaju pitanja i izražavaju svoje sumnje i stavove, a da pri tome ima vrlo malu kontrolu nad interakcijom, osim što generalno drži učesnike fokusirane na temu. Po svojoj prirodi istraživanje fokus grupe se ne može predvidjeti, niti se može definisati očekivani rezultat. Ne treba misliti da individualci u fokus grupama čvrsto izražavaju svoja lična mišljenja. Oni govore u specifičnom okruženju, u specifičnoj situaciji i ponekad je teško za istraživače da tačno odrede individualne poruke pojedinih učesnika. To je takođe potencijalno ograničenje fokus grupa. S praktične strane, fokus grupe je ponekad teško sastaviti. Nije lako naći reprezentativan uzorak i fokus grupa može obeshrabiliti određene ljude od učešća (one koji se ne znaju dobro izražavati ili nisu samouvjereni, kao i one koje imaju komunikacijske probleme ili ljude s posebnim potrebama). Takođe, neki ljudi nemaju povjerenja u druge, kada su u pitanju osjetljive ili lične informacije. U takvim slučajevima intervju ili korištenje radne

knjige (workbooks-a) uz fokus grupu može biti bolji pristup. Fokus grupe ne garantuju potpunu tajnost niti anonimnost učesnika, jer u svemu učestvuje cijela grupa. Nedostaci fokus grupa mogu se klasifikovati na sljedeći način [12]-[15]:

- grupni pritisak i stimulacija mogu spontano izazvati promjenu mišljenja,
- pritisak grupe i moguće igranje uloga mogu otežati interpretaciju rezultata,
- odgovori pojedinca u grupi mogu biti „kontaminirani“ mišljenjem ostalih članova grupe,
- ukoliko je tema osjetljiva, ispitaniku može biti neprijatno da slobodno govori u prisustvu drugih osoba,
- obim stimulativnog materijala koji može biti upotrijebljen je ponekad ograničen - teško je usaglasiti relativno mali broj učesnika ako je kriterijum izbora zahtjevan (vrhunski stručnjaci, veoma zaposleni rukovodioci),
- cijena koštanja fokus grupe koja može uključivati troškove moderatora, troškove zakupa prostorija za rad fokus grupe, troškove putovanja učesnika i drugo.

Razvojem informaciono-komunikacione tehnologije, posebno Interneta i mogućnosti direktne komunikacije među učesnicima i moderatorom, razvio se i posebna oblik fokus grupa: on-line fokus grupe. Kada su stvorene, važile su za kontroverznu metodu kojoj su mnogi nalazili nedostatke: komunikacija kucanjem neprirodna i teška, nedostatak neverbalne komunikacije (govor tijela, paralingvistički znaci), nepostojanje načina da se provjeri identitet učesnika, nedobijanje istih rezultata kao i klasična fokus grupa i drugo. Ono zbog čega je primjena ovih grupa bila u početku ograničena je činjenica da je u početku bilo suviše malo korisnika Interneta i da su oni bili previše homogeni (bolje pozicioniranje unutar organizacije koja uvodi informacioni sistem) da bi se od njih mogla napraviti grupa koja bi bila reprezentativna za bilo šta drugo osim samih korisnika Interneta. Sada te primjedbe su većim djelom "pale u vodu" a na površinu su isplivale brojne prednosti ove metode u odnosu na klasične fokus grupe: ona je mnogo jeftinija (jer nije neophodno da se učesnici sastaju, nema potrebe za posebno opremljenim prostorijama i za posebnom opremom), rezultati su brže dostupni (jer je zapis dostupan odmah nakon završetka sastanka, pa nema zamornog i dugotrajnog pregledavanja snimka), praktičnija je za upotrebu (jer moderatori u toku sastanka imaju zapis dosadašnjih replika tako da mogu mnogo bolje da organizuju svoje intervencije), nema nikakvih geografskih ograničenja (učesnici mogu da budu i sa drugog kraja svijeta ako je potrebno), učesnicima je moguće direktno izlagati sadržaj o kom se diskutuje (puštati snimke, otvarati sajtove, izlagati slike), omogućava da se na mjestu učesnika nađu pripadnici teško dostupnih grupa koje bi bilo veoma teško okupiti u klasičnoj fokus grupi.

IV. ZAKLJUČAK I DALJE SMJERNICE

Fokus grupa kao kvalitativna metoda sinteza je grupnog intervjua i posmatranja sa učešćem. To je susret istraživača s

ispitanicima koji prilikom intervjua (i istraživačevog posmatranja) iznose ne samo racionalna razmišljanja, već i uvjerenja, vrijednosti, stavove i emocije, što je bitno za razumijevanje predmeta koji se istražuje, a upravo to je i razlog za njeno učestalo korištenje. Informacije prikupljene ovom metodom u funkciji su konstrukcije i/ili testiranja modela koji najbolje oslikava istraživani problem iz oblasti informacionih sistema. Njeno bogatstvo, odnosno čari njene "ljepote" leže u činjenici da je kao istraživačka metoda pogodna i kao samostalna, ali i u kombinaciji s drugim metodama. Koristeći je kao samostalnu metodu cilj nam je učesnikovo razumijevanje teme o kojoj se vodi diskusija. Korištenjem fokus grupa kao metode iziskuje potrebu da istraživač mora biti svjestan da tek prihvatajući metodu kao takvu, sa svim njenim prednostima i nedostacima, usprkos težnji istraživača za perfekcijom, dolazimo do napretka. Postavlja se pitanje broja fokus grupa u istraživanjima, broja ispitanika koji pri tome učestvuju, a kao odgovor nameće nam se važan imperativ – sam predmet našeg istraživanja, uz naravno finansijska sredstva i vremensko ograničenje za rad na projektima. U analizi prednosti i nedostataka fokus grupa Americus Reed II [16] se izrazio: fokus grupa je kao motorna testera; ako je znamo koristiti vrlo je efektivna i korisna, a ako je pogrešno koristimo možemo postati invalidi.

LITERATURA

- [1] M. Daneva, N. Ahituv, "What Practitioners Think of Inter-Organizational ERP Requirements Engineering Practices: Focus Group Results", *International Journal of Information System Modeling and Design*, No. 2 (3), pp. 49-74, 2011.
- [2] R. Merton, "The focused interview and focus groups", *Public Opinion Quarterly*, 51(4), pp. 550-566, 2005.
- [3] S. Burgess, "The Use of Focus Groups in Information System Research", *International Journal of Interdisciplinary Social Sciences*, Vol. 5, Issue 2, pp. 57-68, 1988.
- [4] R. A. Krueger, M.A. Casey, "Focus groups: A practical guide for applied research", Thousand Oaks, CA: Sage, 2008.
- [5] D. L. Morgan, "Focus group as qualitative research method" (2nd ed., Vol. 16), Thousand Oaks, CA: Sage, 1997.
- [6] J. Kontio, J. Bragge, L. Lehtola, L., "The focus group research method as an empirical tool in software engineering", In Schull, F., Singer, J., & Sjöberg, D. I. K. (Eds.), "Guide to advanced empirical software engineering", Berlin, Germany: Springer-Verlag, pp. 93-116 2008., doi:10.1007/978-1-84800-044-5_4
- [7] M. Bloor, et al. "Focus Groups in Social Research", SAGE Publications, London, 2001
- [8] D. W. Stewart, P.N. Shamdasani, D.W. Rook, "Focus Groups: Theory and Practice", 2nd edition, vol. 20, Newbury Park, CA: Sage Publications, 2007.
- [9] N. King, "Template Analysis", in Symon, G. and C. Cassell (eds.) *Qualitative Methods and Analysis in Organizational Research*, London: Sage Publications, 1998.
- [10] D.L. Morgan, "Focus Groups as Qualitative Research", Newbury Park, CA: Sage Publications, 1988.
- [11] M. B. Miles, A. M. Huberman, "Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook", 2nd edition, Thousand Oaks: Sage Publications, 1994
- [12] B. Tihi, B. Radenović, "Istraživanje marketinga", Univerzite za poslovni inženjering i menadžment, Sarajevo, 2008.
- [13] R. Mazza, A. Berre, "Focus Group Methodology for Evaluating Information Virtualization Techniques and Tools", *Information Visualization*, 11th International Conference, pp. 74-80, 2007.

- [14] E. E. Klein, T. Tellefsen, P. J. Herskovitz, "The Use of Group Support Systems in Focus Groups: Information Technology Meets Qualitative Research", *Computers in Human Behavior*, Vol. 23 Issue 5, pp. 2113-2132, 2007.
- [15] D. L. Clapper, A. P. Massey, "Electronic focus groups: A framework for exploration", *Information & Management*, 30, pp. 43-50, 1996.
- [16] D. B. Wooten, A. Reed II, "A Conceptual Overview of Self-Presentational Concerns and Response Tendencies in Focus Groups." *Journal of Consumer Psychology*, 9(3), pp. 141-153, 2000.

ABSTRACT

Of all the information technology-related disciplines, information systems is the one most closely related to the social sciences, drawing from expertise in a number of areas, including computer science, management, accounting, economics and even philosophy. Information systems research

is often very practically-oriented, commonly using methods such as case studies, ethnographies and action research to frame the study, guide data collection techniques and interpret results. One of this method is focus group method. A focus group is a powerful method that allows researchers to elicit several viewpoints from users at the same time. The paper presents the basic guidelines for the use of focus groups in information systems research.

FOCUS GROUP METHOD IN INFORMATION SYSTEM RESEARCH

Bogdan Mirković