**Наблюдение и его роль в проведении маркетинговых исследований**

Курсовая работа по маркетинговым исследованиям

Выполнил студент группы МС 441 Лысенков Е. А.

Высший государственный колледж связи

Кафедра экономики

Минск 2005

**Введение**

**1. Метод наблюдения в маркетинговых исследованиях**

**1.1 Формы наблюдений**

Наблюдение – это метод сбора первичной информации путем пассивной регистрации исследователем определенных процессов, поступков людей, событий, которые могут быть выявлены органами чувств (то есть метод основывается на визуальном и слуховом восприятии явлений).

Обыденное наблюдение – это непроизвольная деятельность людей, связанная с получением информации о мире, способ познания мира (для философов наблюдение – это начальный этап процесса познания: от восприятия и наблюдения – к описанию, предположению, его обоснованию и проверке).

Научное наблюдение отличается от обыденного своей целенаправленностью (намерением получить специфическую информацию для поставленных целей исследования), системностью, планомерностью и наличием процедуры контроля. Однако термин «наблюдение» еще не стал однозначным. В некоторых социальных науках (социологии, статистике, демографии) под наблюдением понимается любая процедура полевого исследования (в том числе опрос), т. е. любая процедура, не связанная с получением данных из вторичных источников. Назначение наблюдения:

Является инструментом сбора информации непосредственно в ходе изучаемого процесса, явления, ситуации (для качественного анализа). Например, изучается процесс выбора товара покупателем.

Является инструментом сбора информации для предварительного представления об объекте (когда не имеется четкого представления о предмете исследования и его цель сводится к конкретизации проблематики и формированию рабочих гипотез).

Является инструментом сбора информации для подтверждения данных, полученных с помощью других методов сбора информации. Например, при наличии определенного ответа на вопрос анкеты респондент в реальной ситуации может поступить иначе, подобный результат наблюдения ставит под сомнение достоверность ответов на вопрос и корректность анкеты как инструмента исследования.

Служит источником дополнительных сведений для пояснения результатов, полученных с помощью других методов сбора информации.

Является инструментом сбора информации для описания распространенности явления или ситуации (ассортимент товаров в торговой точке, выбор марки товара), применение метода наблюдения в статистическом обследовании ограничено из-за требования репрезентативности обследуемой совокупности.

Является инструментом сбора информации о поведении потребителей, которое люди не имеют желания запоминать (или не в состоянии запомнить, например дети).

Является инструментом определения качественных характеристик инструментария при пилотажных исследованиях, особенно в сочетании с методом опроса.

В случаях, когда наблюдение выступает как самостоятельный метод сбора первичной информации, сложно добиться репрезентативности выборки по отношению к генеральной совокупности.

Требуемые условия для проведения наблюдения:

Короткий отрезок времени, чтобы изменения в окружающей обстановке не повлияли на изучаемое поведение, явление.

Наиболее значимые характеристики условия и ситуаций, в которых осуществляется наблюдение, также должны фиксироваться.

Наблюдаемые процессы должны быть по своей природе доступны для наблюдения, и происходить на публике (открытое поведение). Например, в магазине, на улице, в офисе.

С помощью наблюдения можно исследовать не только поведение покупателей в магазине, персонала, предоставляющего услуги потребителям, но и другие процессы. Например, как люди используют те или иные товары (укладывают прическу, готовят завтрак, подстригают газоны и т. д.). Результаты могут быть использованы для создания новых модификаций товаров, улучшения сервиса, системы распределения и продвижения (новые темы для рекламных кампаний).

Наблюдение является достаточно гибким методом сбора информации, так как может осуществляться исследователями в различных формах. Для группировки различных вариантов осуществления процесса наблюдения могут использоваться следующие классификационные признаки:

характер окружающей обстановки;

место исследователя в изучаемом процессе;

способ восприятия объекта наблюдения;

степень стандартизации наблюдения;

степень открытости процесса наблюдения;

характер наблюдаемых событий;

регулярность проведения наблюдения.

Выяснить степень разнообразия форм наблюдения позволяет таблица 1.

Необходимость контролировать внешние условия проведения наблюдения определяет вариант формы наблюдения в соответствии с характером окружающей обстановки. Лабораторные наблюдения позволяют исследователям полностью контролировать условия проведения исследования, а также предоставляют больше возможностей для использования специальной аппаратуры. Создавая наиболее благоприятные условия для осуществления наблюдения, исследователи сокращают сроки и стоимость его проведения. Однако сам факт приглашения наблюдаемых в специально отведенное для наблюдения помещение, новая обстановка могут повлиять на естественность поведения участников исследования, что несколько исказит информацию, снизит ее объективность. Например, участники наблюдения могут потратить гораздо больше времени на выбор марки товара, чем они это делают в естественной ситуации. Либо, наоборот, сочтя «неприличным» тщательное рассмотрение образцов товара или не желая показаться излишне дотошными и навязчивыми при получении консультации у торгового персонала, сократят процедуру выбора марки. Поэтому проведение исследования в полевых условиях может оказаться более целесообразным, преимуществом в этом случае является естественность наблюдаемого поведения. К сожалению, полевые наблюдения имеют серьезный недостаток — на участников исследования могут оказывать воздействие различные внешние факторы, в том числе случайного характера, не имеющие к изучаемому процессу прямого отношения. Например, в какой-то момент может не оказаться в торговом зале самого товара, в отношении которого изучается поведение потребителей. Наплыв посетителей в магазине в часы пик может помешать покупателям изучить все варианты предложения товара или рассмотреть упаковку новой марки товара; покупатели, не выносящие толкотни, скорее всего, ограничат свой выбор наиболее привычными вариантами. В реальных условиях может случиться и так, что в магазине (кафе или другом заведении, где проходит исследование) какой-то период времени совсем не будет посетителей, за которыми планировалось наблюдение. Нивелируя недостатки полевых и лабораторных форм, можно использовать комбинированный вариант — лабораторно-полевое наблюдение. В этом случае исследование проводится в естественных условиях и принимается ряд мер по сохранению их стабильности в течение некоторого времени. При проведении лабораторно-полевого наблюдения исследователям необходимо заручиться поддержкой администрации организации, в которой планируется наблюдение, чтобы, например, обеспечить наличие необходимого количества товара в торговом зале или другими способами поддерживать неизменность условий наблюдения.

В зависимости от места исследователя в наблюдаемом процессе можно выделить несколько градаций степени «включенности» наблюдателя. Максимальная степень участия наблюдателя в наблюдаемом процессе присутствует в такой форме включенного наблюдения, когда исследователь наравне с наблюдаемыми участвует в изучаемом процессе (активное участие). В этом случае наблюдатель «внедряется» в изучаемый объект, находится в непосредственном контакте с наблюдаемыми, принимает участие в их деятельности и наблюдаемом процессе. При изучении процесса потребления некоторых товаров, например алкогольных напитков, активное участие может оказаться предпочтительнее, однако оно по своей природе исключает массовость наблюдения, а его результаты не поддаются количественному выражению. Как особая разновидность включенного наблюдения может рассматриваться самонаблюдение. Наименьшая степень включения наблюдателя в изучаемый процесс (пассивное участие) допускает его контакт с наблюдаемыми в той мере, в которой его вынуждает ситуация. Например, как и другие посетители магазина, выбирает товар, стоит в очереди в кассу.

Наблюдение, осуществляемое наблюдателем со стороны без участия в наблюдаемом процессе, называется невключенным. В этом случае наблюдатель находится на некотором удалении от объекта наблюдения, что позволяет видеть весь ход процесса и контролировать сторонние факторы, на него влияющие.

|  |  |
| --- | --- |
| Классификационный признак | Формы наблюдения |
| Характер окружающей обстановки | Полевое наблюдение — проводят в естественных условиях, в реальной жизненной ситуации |
|  | Лабораторное наблюдение — проводят в искусственно созданных условиях, это позволяет сохранять стабильность обстановки, в условиях которой происходит исследование |
|  | Лабораторно-полевое наблюдение — проводят в естественных условиях, но с отдельными ограничениями, снимающими недостатки как лабораторного, так и полевого наблюдения |
| Место исследователя в изучаемом процессе (указываются полярные формы, однакона практике могут использо-ваться переход-ные варианты) | Наблюдения с непосредственным участием исследователя (включенное наблюдение) — наблюдатель сам участвует в ситуации, он одновременно сам влияет на ситуацию и, в свою очередь, подвергается ее влиянию. Такая форма позволяет скорректировать объективность выводов наблюдателя за счет улучшения понимания им наблюдаемых процессов |
|  | Наблюдение осуществляется наблюдателем со стороны без участия в наблюдаемом процессе (невключенное наблюдение) — наблюдатель находится на некотором удалении от объекта наблюдения, что позволяет видеть весь ход процесса и контролировать сторонние факторы, на него влияющие |
| Способ восприятияобъекта наблюдения | Персональное наблюдение — наблюдаемые события фиксируются непосредственно наблюдателем |
| Степень стандартизации наблюдения | Неперсональное наблюдение — наблюдаемые события фиксируются с помощью приборов, что позволяет снизить субъективность восприятия событий Структурированное (контролируемое) наблюдение — в этом случае используются бланки наблюдения с четко заданной структурой фиксируемых элементов (аспектов) процесса или ситуации, остальные элементы поведения игнорируются |
| Степень открытости процесса наблюдения | Свободное (неструктурированное) наблюдение — осуществляется наблюдение всех элементов поведения без заранее заданной схемы Открытое наблюдение — наблюдаемым известно о проводящемся наблюдении, исследователи заранее предупреждают их об этом |
|  | Скрытое наблюдение — наблюдаемым не известно о проводимом исследовании |
|  |  |
| Характернаблюдаемыхсобытий | Прямое наблюдение — наблюдение проводится непосредственно за поведением |
|  | Непрямое (косвенное) наблюдение — наблюдение проводится за результатами поведения |
| Регулярность проведения наблюдения | Систематическое наблюдение — проводится на регулярной основе, что позволяет выявить тенденции процессов |
|  | Эпизодическое наблюдение — не имеет четко установленного регламента регистрации событий |
|  | Однократное наблюдение — исследование выполняется в соответствии с поставленными целями однократно, более эта схема исследования не используется |
|  | Случайное наблюдение — наблюдение заранее незапланированного явления, как самостоятельная процедура сбора первичной информации обычно не планируется. Между тем зачастую становится уникальным поводом для пересмотра маркетинговых решений предприятия |

Таблица 1. Формы проведения наблюдений.

По способу восприятия объекта наблюдения выделяют персональные и неперсональные наблюдения. Персональное наблюдение предполагает, что наблюдаемые события фиксируются лично наблюдателем, при неперсональном наблюдении наблюдаемые события фиксируются с помощью приборов. Это дает исследователям значительные преимущества, так как позволяет избавиться от селективного отбора Объектов наблюдения, снизить субъективность восприятия событий, получить дополнительную или более точную информацию, снизить трудоемкость сбора информации. Во многих случаях использование приборов более функционально и удобно, чем персональное наблюдение. Например, изучение предпочтений членов семьи в отношении телевизионных передач гораздо проще осуществить с помощью аудиометра.

В зависимости от степени стандартизации процесса наблюдения выделяют структурированные (стандартизованные, структуралилованные, стандартизированные) и неструктурированные (нестандартизованные неструктурализованные, нестандартизированные, свободные) наблюдения.

Структурированное наблюдение использует формализованную процедуру, в которой заранее выделяются элементы изучаемой ситуации, что предполагает хорошее предварительное знание предмета исследования. Как правило, эта форма наблюдения используется исследователями для описания предмета исследования или проверки выдвинутых гипотез, а также для уточнения или проверки результатов, полученных другими методами.

Свободное (неструктурированное) наблюдение осуществляет сбор информации обо всех элементах поведения без заранее заданной схемы.

Чаще всего такая форма востребована для сбора информации с целью формирования представления о проблемной ситуации. Неструктурированную форму Целесообразно совмещать с неперсональным наблюдением, так как использование техники облегчает задачу фиксирования всех видов поведения.

Подробнее о специфике процедур структурированного и неструктурированного наблюдения рассказывается в одном из последующих разделов.

Трактовка скрытой и открытой форм наблюдения может быть связана с местом наблюдателя в исследуемом процессе. Например, ряд источников считает, что включенное наблюдение подразделяется на скрытое (когда наблюдатель не раскрывает истинных целей своего присутствия) и открытое (когда наблюдаемым известны цели и задачи исследования).

Е. П. Голубков и Г. А. Черчилль отмечают варианты форм наблюдения по степени открытости исследования без привязки к включенному наблюдению. Такая точка зрения соответствует и нашему представлению.

Открытым может считаться наблюдение, когда наблюдаемые знают о проходящем исследовании, при этом, если наблюдение проводится в общественных местах (например, в магазине или на улице), необязательно оповещать их о целях проводящегося наблюдения. Раскрытие целей наблюдения может быть необходимым при более тесном сотрудничестве. Например при изучении стиля жизни; в этом случае, как правило, используется включенное наблюдение, и по этическим соображениям, чтобы участники наблюдения не испытывали опасений в отношении намерений исследователей, цели наблюдения должны быть раскрыты. Для создания условий для сотрудничества необходимость ознакомить участников наблюдения с целями исследования возникает и в других случаях. Например, когда исследование проводится в домашней обстановке, как это происходит при «ревизии» запасов потребителей в холодильнике или в кладовке.

Скрытое наблюдение не предполагает раскрытия инкогнито наблюдателя, участники наблюдения не осведомлены о проходящем наблюдении. В этом случае исследователь может избавиться от так называемого «эффекта наблюдения», правда, сталкивается с другими проблемами. Если ведется персональное наблюдение, то довольно сложно полностью скрыть его. Кроме того, как указывает Г. А. Черчилль, существует этическая проблема. Однако если исследователь руководствуется существующим Кодексом проведения маркетинговых исследований и предпримет все меры к неразглашению рабочих материалов исследования и сохранению анонимности участников наблюдения, то проблему можно считать исчерпанной. В практике полевых исследований встречаются ситуации, когда после наблюдения его участникам необходимо задать некоторые вопросы, т. е. используется комбинированный метод сбора информации. В этом случае невозможно скрыть от наблюдаемых сам факт исследования. Для достижения целей наблюдения может быть целесообразнее сначала провести скрытое наблюдение, а затем объяснить цели своего исследования и показать полученные результаты, чтобы наблюдаемый мог убедиться лично, что сделанные записи не ущемляют его прав.

Прямое наблюдение — наблюдение проводится непосредственно за поведением. Непрямое (косвенное) наблюдение — наблюдение проводится за результатами поведения, т. е. наблюдаются физические доказательства свершения некоторых событий. В качестве результатов поведения потребителей могут рассматриваться мусор, запасы товаров, чеки и др. Примером косвенного наблюдения является исследование запасов, например продуктов в холодильнике потребителей или на полке кладовой; подобное наблюдение позволяет установить, какие марки товаров и в каком объеме покупаются каждым из обследуемых домашних хозяйств. Информация с магазинных чеков также является результатом косвенного наблюдения, на основании которой можно сделать выводы о структуре и объеме покупок потребителей, какие товары (или марки) присутствуют в так называемой «потребительской связке», т. е. покупаются одновременно.

В зависимости от регулярности проведения процедуры наблюдения выделяют систематическое, эпизодическое и единичное наблюдение.

Систематическое наблюдение предполагает использование строго регламентированного графика выполнения процедуры наблюдения. Например, участники исследования могут ежедневно в специальных дневниках регистрировать сделанные за день покупки, аудиометр постоянно фиксирует информацию о просматриваемых передачах каждым из членов наблюдаемой семьи. Систематическое наблюдение позволяет выявить динамику изучаемых процессов.

Эпизодическое наблюдение не имеет четко установленного регламента регистрации событий. В качестве частного случая эпизодического наблюдения можно рассматривать единичное наблюдение, проводимое повторно без четко спланированного регламента. Например, желая оценить качество работы персонала магазина, администрация может проводить эпизодическое наблюдение их деятельности один - два раза в месяц. Повторное исследование может при этом использовать уточненную процедуру наблюдения.

Однократное наблюдение проводится в течение запланированного периода времени в соответствии с поставленными целями единовременно, после окончания сбора данных разработанная процедура наблюдения не используется повторно.

**1.2 Методы наблюдения.**

Методы наблюдения можно классифицировать по способу их проведения: личное наблюдение, наблюдение с использованием технических средств, аудит, контент-анализ, анализ следов.

При личном наблюдении наблюдатель записывает все происходящие с объектом события по мере их поступления. Он не пытается контролировать или направлять события, происходящие с объектом наблюдения. Он просто записывает все, что происходит в естественных (например, в магазине) или в искусственных условиях (в исследовательском центре). Например, наблюдатель может записывать число посещений и наблюдать за потоками покупателей в универмаге. Например, в США в одном из универмагов использовалось наблюдение за номерными знаками автомобилей для выяснения мест проживания покупателей. В процессе исследования наблюдатели записывали номера автомобилей на автостоянках. Затем их ввели в компьютер и сопоставили с регистрационными данными автомобилей. В результате была создана карта расселения покупателей по данным переписи либо почтовым индексам. Эта карта помогла определить размещение новых подразделений универмага, рекламы. Еще один пример, японская компания Honda получала много жалоб на свой автомобиль Accord. Он был недостаточно вместителен для американских водителей, недостаточно стильный – для японских. Опасаясь потерять этот рынок, Honda направила своих работников для обхода американских семей и выяснения того, как они используют этот автомобиль. Путем личных наблюдений они выяснили, что американские водители предпочитают, чтобы в машине было много отделений для хранения карт и прочих мелочей. Наблюдатели также совершили автомобильное путешествие по Америке в Accord, а также в Ford Taurus и Toyota Camry, поскольку они были основными конкурентами в этом классе машин. В результате этих наблюдений была разработана новая модель Accord для американских водителей. Результат - объем продаж увеличился.

При наблюдении с использованием технических средств запись результатов производиться техническими устройствами. При этом может потребоваться, а может и не потребоваться участие респондентов. Из технических устройств. Не требующих участия респондентов, наиболее известен аудиометр. Он подсоединяется к телевизору и постоянно регистрирует, какой канал включен. В последнее время появились так называемые «счетчики людей». Они не только регистрируют, какой именно канал включен, но и сколько человек смотрят передачу. Другой широко известный пример – турникеты, регистрирующие количество человек, входящих и выходящих из помещения, регистраторы движения, расположенные вдоль дорог для подсчета количества автомобилей, проезжающих в определенном месте. Камеры на рабочих местах все чаще используют розничные торговцы для контроля за размещением товаров, привлекательности упаковки маршрута движения покупателей. Технические достижения, такие как штрих коды товаров, значительно расширили сферу применения наблюдений с использованием технический средств.

При аудите потребительских товаров исследователь проводит инвентаризацию марок потребительских продуктов, их количества. Например, важно определить, где застревают товары при движении по цепочке от производителя до потребителя. Эта проблема значима для фирм, производящих компьютеры. Никто не мог с уверенностью сказать, какие именно компьютеры покупают потребители, а какие скапливаются на складе. Для улучшения ситуации одна компания договорилась с основными реализаторами компьютеров о присылке аудиторов для проведения инвентаризации их складов и определения того, какие именно модели предпочитают покупатели. Аудит позволил получить информацию об объемах розничных продаж и их движении по каналам распределения.

Контент-анализ используется, когда объектом наблюдения является коммуникативная связь, а не поведение или материальные объекты. Его можно определить кА объективную, систематическую и количественно определенную характеристику основных параметров коммуникативной связи. Контент-анализ включает наблюдение и анализ. Объктами анализа могут быть слова (употребление различных слов в сообщении), длина и продолжительность сообщения, предмет сообщения, то есть наблюдаются и анализируются содержания рекламных сообщений, статей в газетах и т.п.

Анализ следов – методика, при которой сбор информации осуществляется по физическим признакам или свидетельствам прошедших событий. Например, в универмаге можно провести анализ информации, считанной при сканировании кредитных карточек покупателей (США), что позволит проанализировать их использование. Вот нестандартные примеры использования анализа следов:

Анализ состояния пола в помещениях музеев для оценки сравнительной популярности различных выставок;

Количество разных отпечатков пальцев на страницах журналов для оценки читабельности рекламных объявлений;

Пользователи Internet оставляют следы, которые можно проанализировать для получения информации об их интересах и моделях поведения, как показано на примере: многие пользователи Internet не осознают того, что во время путешествий по его просторам они раздают «печенье» (Cookie) (то есть оставляют следы) владельцам Web-сайтов. Cookie – это группа цифр и букв, сохраняемых в браузере пользователя и идентифицирующих его. Компании, которые создают Web-сайты, используют cookie для сбора маркетинговой информации о посетителях. Cookie сопровождают пользователя в его перемещениях по сайту и отмечают страницы, которые он посетил, а также длительность пребывания на каждой из них. Ваше имя, адрес, телефон и посещаемые сайты можно определить по cookie и занести в базу данных, если вы вводите какую-либо информацию.

**1.3 Наблюдение как процесс**

Наблюдение как метод сбора маркетинговой информации обладает рядом достоинств и недостатков, которые необходимо знать, чтобы правильно применять данный метод и грамотно выбрать его форму. Обобщенные характеристики наблюдения как метода сбора маркетинговой информации представлены в таблице 2.

Анализ таблицы позволяет установить наиболее предпочтительные формы наблюдения, которые помогают нивелировать некоторые недостатки метода. Например, осуществление наблюдения с помощью технических приборов лишено недостатков, связанных с селективным отбором объектов наблюдения, субъективностью восприятия наблюдаемых событий; видеокамеру легче замаскировать, чем самого наблюдателя, чтобы избавиться от эффекта наблюдения. Пожалуй, наиболее серьезным недостатком является низкая репрезентативность этого метода. Однако для некоторых исследований эта проблема решается. Например, при использовании метода дневников.

Процесс подготовки и проведения наблюдения предполагает несколько этапов, которые отображены на рисунке 1.

1. Подготовительный этап включает в себя следующий шаги:

определение места данного метода сбора информации в общей программе исследования, целей и задач наблюдения;

определение объекта и предмета наблюдения;

выбор места и времени наблюдения, обеспечение доступа к среде наблюдения;

выбор формы наблюдения;

разработка процедуры наблюдения (системы понятий, которая включает в себя единицы и рамки наблюдения);

разработка плана наблюдения и его апробация;

подготовка оборудования, тиражирование необходимых документов;

подготовка инструкции для исполнителей;

подбор кадров и инструктаж наблюдателей, при необходимости их тренинг.

2. Полевой этап, связанный со сбором информации в полевых условиях и контролем работы наблюдателей.

3. Аналитический этап, включающий обработку результатов наблюдения и подготовку отчета.

На начальном этапе определяются место наблюдения в общей программе исследования, его цели и задачи. Например, в рамках исследования поведения потребителей в отношении конкретного товара может проводиться опрос, изучающий мнения реальных и потенциальных потребителей о данном товаре, и наблюдение за процессом покупки товара в магазине. Цель наблюдения — установить, каким образом потребитель выбирает товар в магазине. Задачами наблюдения в этом случае будут:

|  |  |
| --- | --- |
| Достоинства | Недостатки |
| • Независимость хода исследования от объекта наблюдения, от его желания участвовать в этом процессе и способности выражать свои мысли (отсутствует и языковой барьер) • Высокая объективность, так как наблюдению подвергаются только фактически произошедшие события, нет зависимости от возможностей памяти или компетенции наблюдаемых людей • Возможность восприятия неосознанного поведения людей • Возможность учета окружающей обстановки • Возможность регистрировать событие в момент его возникновения (прямая регистрация событий) • Отсутствие непосредственного взаимодействия между наблюдателем и наблюдаемым, поэтому снижается вероятность искажения информации в силу влияния исследователя или в силу желания респондента выглядеть лучше • Возможность отделить факты от вымысла (от того, как респондент представляет себе это действие) | • Низкая репрезентативность, так как невозможно обеспечить случайный порядок составления выборки • Селективный отбор объектов наблюдения (наблюдатель из общей массы выберет какие-то отдельные объекты) • Субъективность восприятия наблюдаемых событий (наблюдатель может воспринять определенные жесты или мимику неправильно под влиянием собственного видения ситуации и мировоззрения, смешивать результаты наблюдения и выводы, что особенно характерно для свободного наблюдения) • Наличие эффекта наблюдения (неестественное поведение перед камерой, когда она замечена наблюдаемыми) • Невозможность наблюдения многих факторов • Ограниченность времени наблюдения временем свершаемого события |

Таблица 2. Основные характеристики наблюдения как метода сбора маркетинговой информации

выявление количества участников процесса покупки и распределение ролей между ними, кто выступает инициатором покупки,

кто принимает окончательное решение;

выяснение последовательности и длительности различных действий, осуществляемых в процессе принятия решения о покупке,

общее время, затрачиваемое на покупку товара, какое время отводится покупателем на изучение информации о товаре;

определение количества оцениваемых в процессе принятия решения о покупке марок товара, какие товары-заменители рассматриваются покупателями как альтернативные;

оценить факторы обстановки, способствующие покупке товара, например широта ассортимента, подробная информация на упаковке, ее дизайн и др.

В качестве объекта наблюдения может выступать индивид, домохозяйство, организация. В зависимости от целей в качестве предмета наблюдения может выступать одна или несколько сторон поведения объекта (признаки, факты его деятельности). Предмет исследования определяет необходимость самого поведения или его последствий.

В соответствии с поставленными задачами необходимо определить место и время проведения наблюдения. Например, выбрать типы торговых точек или других заведений, в которых будет проводиться наблюдение (разные типы магазинов могут придерживаться различных концепций при формировании ассортимента товаров, создавая таким образом разные условия для покупки). Время дня или день недели могут выступать как факторы, влияющие на осуществление покупки, поэтому выбор времени наблюдения должен либо нейтрализовать действие этого фактора, либо охватывать достаточный период, чтобы выявить закономерности (если это соответствует задачам исследования).

Определив место наблюдения, необходимо обеспечить доступ к нему в выбранное время, получить разрешение руководства выбранных заведений. При проведении лабораторно-полевого наблюдения может понадобиться более тесное сотрудничество исследователей с администрацией и персоналом торговых точек, что требует соответствующего согласования.

Теперь рассмотрим выбор формы наблюдения. На этом этапе определяется, в какой форме должно проходить наблюдение. Для этого необходимо выяснить критерии выбора в соответствии с потребностями исследователя:

Требуется ли стабильная обстановка для проведения наблюдения?

Существует ли опасность субъективного истолкования событий?

Достаточно ли хорошо известна структура наблюдаемого поведения?

Требуется ли изучать тенденции изменения исследуемых процессов?

Есть ли ограничения по срокам проведения наблюдения?

Повлияет ли информация о проводимом исследовании на естественность поведения наблюдаемых?

Есть ли сложности с пониманием сути происходящего?

Есть ли необходимость более точного измерения изучаемых признаков с помощью технических средств?

Достаточна ли квалификация персонала для выполнения наблюдения?

Насколько трудоемка процедура регистрации событий?

Что касается разработки процедуры наблюдения, то она предполагает ответ на вопрос: «Что наблюдать?» Ответ во многом зависит от выбранной формы наблюдения — структурированной или свободной, но в любом случае требуется определить единицы и рамки наблюдения.

Единица наблюдения — это некоторый «блок» действий или набор простейших операций (движений, действий), или их признаки, с помощью которых будет описываться исследуемое поведение, по которым можно судить о произошедшем событии. Единица наблюдения выделяется путем разделения поведения на отдельные элементы, учитывающие четко определенное действие, условие его осуществления или признак ситуации его свершения. В качестве единицы наблюдения можно выделить набор действий различного характера любой сложности (комплексности), например, покупатель может просто рассматривать стоящий на полке товар, а может взять его в руки. В процессе анализа совокупность единиц наблюдения позволяет воссоздать ситуацию в момент сбора информации.

Рамки наблюдения - это степень детализации (количество уровней) наблюдаемого поведения, которые должны быть охвачены в процессе исследования; например поведение объекта в целом - первый уровень наблюдения, поведение объекта в отношении конкретного предмета или процесса в конкретной ситуации — второй, третий и т. д. уровни наблюдения.

Рассмотрим разработку процедуры неструктурированного наблюдения.

Неструктурированное наблюдение используется, как правило, в ситуациях, когда исследователь затрудняется с идентификацией проблемы исследования или формированием рабочей гипотезы, когда необходимо описание какого-либо процесса или явления для проведения его качественного анализа. Задача исследователя — определить основные элементы объекта исследования, их взаимодействие, поэтому невозможно выделить детально конкретные аспекты, подлежащие наблюдению. Рамки свободного наблюдения довольно широки, осмысление исследователем наблюдаемой ситуации может привести к изменению направления (фокусировки) наблюдения. В то же время все наблюдать невозможно. Даже при наблюдении за предельно простыми процессами невозможно получить полный отчет о наблюдаемых явлениях.

Поэтому при проведении свободного наблюдения выделяют примерный перечень значимых элементов.

Наблюдаемые.

Обстановка.

Цель действий, осуществляемых наблюдаемыми.

Поведение.

Частота и продолжительность наблюдаемого действия, явления.

Характеристика наблюдаемых элементов приведена в таблице 3.

Представленный, хоть и неполный, перечень может оказать существенную помощь при планировании действий наблюдателя, особенно в начале исследования. Процесс познания есть построение исследователем определенной системы классификаций наблюдаемого поведения. Наблюдатель, не имеющий своей системы классификации, может увидеть много, а зафиксировать и определить очень мало. Исследователь, пользующийся слишком полной и жесткой системой классификации, будет наблюдать лишь то, что соответствует его концепции, он зафиксирует все, что увидит, но увидит он не все. Накопление впечатлений приводит к конкретизации наблюдаемых элементов, их ранжированию с точки зрения важности для целей исследования, что способствует структуризации наблюдаемого явления и переходу от неструктурированного наблюдения к структурированному.

|  |  |
| --- | --- |
| Элементы | Направления наблюдения |
| Наблюдаемые | Сколько человек участвует в процессе? Кто они, каковы их роли в наблюдаемой ситуации? Как они взаимодействуют? |
| Обстановка | Где происходит наблюдение? Какие элементы обстановки способствуют совершению наблюдаемого процесса? Какие действия обстановка поощряет, а каким препятствует? (Например, танцы в ресторане) |
| Цель | Имеются ли у наблюдаемых какие-либо формальные цели или они оказались на месте наблюдения случайно? Совместимы ли цели различных участников ситуации (например, дети канючат сладости у родителей, которые не склонны тратить на это деньги)? |
| Поведение | Что и как делают участники ситуации? Какого рода поведение является ожидаемым? Каковы стимулы, влияющие на поведение? Каковы эмоции, выражаемые при той или иной форме поведения? Каков результат (последствия) поведения? |
| Частота и продолжительность | Когда возникла и как долго длилась наблюдаемая ситуация? Как часто она возникает? |

Таблица 3. Примерная схема неструктурированного наблюдения

Рассмотрим разработку процедуры структурированного наблюдения. Структурированное наблюдение проводится с целью описания типичности (распространенности) той или иной формы поведения. Для разработки процедуры структурированного наблюдения важно не только определить наиболее значимые элементы наблюдаемого процесса, которые будут включены в бланк регистрации, но и какие признаки этих элементов будут фиксироваться в ходе исследования: наличие (отсутствие) или интенсивность их проявления.

Структурированное наблюдение, как правило, применяется при исследовании частных ситуаций, поэтому исследователь должен создавать систему категорий и единиц наблюдения в соответствии с моделью последующего анализа. При планировании рабочего документа таких элементов может быть задействовано значительное число, чтобы подробнее воссоздать наблюдаемое явление, но при апробации инструмента исследования (бланка наблюдения) некоторые из них могут быть исключены либо как неработающие, либо как недостоверные.

**2. Разработка форм для сбора данных.**

В качестве бланка наблюдения, помогающего регистрировать события, может использоваться карточка наблюдения, протокол наблюдения, таблица наблюдения, дневник.

Карточка наблюдения служит для регистрации информации, касающейся наблюдаемых лиц, явлений, процессов. Карточки наблюдения могут быть составлены по видам наблюдаемых ситуаций или этапам наблюдаемого процесса.

Протокол наблюдения представляет собой расширенный вариант карточки. Дневник наблюдений предназначен для систематической регистрации необходимых сведений в течение длительного периода.

При подготовке рабочих документов наблюдения обязательно предусматривается регистрация таких сведений: кто, когда и где проводит наблюдение (фамилия наблюдателя, дата и время дня, место наблюдения).

Пример. Универмаг.

Наблюдение.

Кто: Покупатели, зеваки, мужчины, женщины, родители с детьми, дети отдельно.

Что: Рассматриваемые продукты/торговые марки, покупаемые продукты/торговые марки, размер, цена упаковки, влияние детей и других членов семьи.

Когда: День, час, дата наблюдения.

Где: Внутри магазина, возле контрольной стойки на выходе или в отделе магазина.

Почему: Влияние цены, торговой марки, размера упаковки, продвижения, членов семьи на осуществление покупки.

Как: Исследователь, замаскированный под служащего магазина; незамаскированный исследователь; скрытая камера или механический прибор.

Необходимо помнить, что в каждый определенный момент человек способен воспринимать от пяти до десяти дискретных единиц одновременно. Если предполагается наблюдение значительного количества единиц поведения в широких рамках, то целесообразно распределить задание между несколькими наблюдателями и подготовить для каждого соответствующие бланки наблюдения.

Следует отметить, что качественно разработанная форма четко определяет необходимую информацию, как следствие, работник может точно записать эту информацию, а также такая форма упрощает процесс кодирования, учета и анализа данных. Формы для записи результатов нуждаются в предварительном тестировании.

Необходимо также отметить специфику некоторых наблюдений, для которых используется несколько иная форма регистрации. Например, это Интернет. Наблюдение здесь можно проводить по-разному. Предварительные наблюдения могут заключаться в подсчете посещений Web-страниц, определении времени нахождения на каждой странице. Последний параметр можно определить встроенным таймером, который запускается после нажатия посетителем определенной иконки на странице и останавливается после нажатия следующей иконки. Далее, исследователь может разместить на странице ссылки на другие Web-страницы и подсчитать число обращений к каждой из них. Это дает ценные сведения о необходимой пользователям информации, а также интересах целевого сегмента. Анализ ссылок на данный сайт, с которых осуществляется заход на него, может дать информацию о сопутствующих интересах потребителей. Углубленный анализ сайтов, имеющих ссылки на данный сайт, дает возможность получить информацию о рекламе, конкурентах, потребителях, демографических и психографических характеристиках целевого рынка.

Практика проведения исследований показывает, что успех наблюдения во многом зависит от способностей, квалификации и личностных качеств наблюдателя. Наблюдатель должен обладать набором следующих личных качеств: внимательность, терпеливость, добросовестность, точность (педантичность), деликатность.

При выполнении наблюдения от персонала требуется умение выявлять значимые действия, быстро и точно фиксировать изменения в наблюдаемой ситуации. Чтобы выполнять подобную работу, претендент должен обладать хорошей памятью, быстрой реакцией.

Наличие природных способностей развивается в процессе обучения наблюдателей. Обучение может проходить в форме тренинга, когда наблюдатели регистрируют события, снятые на видеопленку. Возможно обучение и в реальной ситуации, когда начинающий наблюдатель регистрирует события параллельно с квалифицированным наблюдателем. После наблюдения записи сравниваются и анализируются допущенные ошибки, наиболее важные и сложные моменты.

Чтобы облегчить задачу наблюдателям, для них подготавливается инструкция, где подробно указываются критерии отнесения фактов к той или иной категории единиц наблюдения, правила фиксации наблюдаемых событий.

Результаты наблюдения должны быть определенным образом зафиксированы, чтобы в дальнейшем можно было провести их обработку и анализ. Основное требование к фиксации результатов: запись должна вестись на месте наблюдения и в момент совершения наблюдаемого события.

Запись либо заносится в один из документов наблюдения, либо осуществляется техническими средствами. Для структурированного наблюдения задача фиксации событий облегчается подробной структурой рабочих документов, особенно если регистрируется наличие или отсутствие выделенного элемента наблюдения (в этом случае запись результатов ведется по принципу «плюс-минус»). При неструктурированном наблюдении фиксировать события сложнее, здесь не используются жесткие формы записи, поэтому важно подобрать такую форму, которая позволяла бы идентифицировать наблюдаемые события отдельно от их интерпретации.

Действия наблюдателя в ходе полевых работ могут корректироваться руководителем группы, может расширяться или сужаться круг единиц наблюдения, его продолжительность.

Процесс сбора информации может контролироваться различными способами:

Проведением беседы с участниками ситуации.

Выполнением анализа документов.

Сравнением результатов разных наблюдателей.

Повторным наблюдением.

Когда наблюдения контролируются путем сравнением результатов разных наблюдателей, может быть увеличено число наблюдателей, одновременно исследующих одну ситуацию, но ведущих записи независимо друг от друга. Сравнение полученных ими результатов позволяет устранить влияние побочных факторов (субъективных и объективных) и выявить неувиденные наблюдателями события.

Пример. Форма для регистрации наблюдений в гипермарките.

Наблюдатель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Место наблюдения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Время дня\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Структура группы данных

Численность группы: \_\_\_\_\_\_\_ взрослых \_\_\_\_\_\_\_\_\_ детей

Пол: Взрослые: \_\_\_\_\_ мужской \_\_\_\_\_\_\_ женский

\_\_\_\_\_ мужской \_\_\_\_\_\_\_ женский

Использование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ тележки для продуктов

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ продуктовой корзины

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ничего

Регистрация поведения в магазине:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Поведение | Свежие апельсины  | Баночный сок  | Бутулированный сок |
| 1. Проход мимо товара |  |   |   |
|
| 2. Выбор определенной марки |  |   |   |
|
| 3. Внимательное рассмотрение выбранной марки  |   |   |   |
|
|
| 4. Обсуждение с другими участниками группы |  |   |   |
|
|
| 6. Др. особенности выбора покупки |   |   |   |
|

Использование: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ списка покупок

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ калькулятора

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ купонов

Время совершения покупки \_\_\_\_\_\_\_\_\_ Купленное количество\_\_\_\_\_\_\_

3. Анализ полученных результатов.

Анализ данных начинается с перевода «сырых» данных в осмысленную информацию и включает их введение в компьютер, проверку на предмет ошибок (т.е. редактирование), кодирование, представление в матричной форме (табулирование). Обычно закодированные исходные данные представляется в виде матрицы. Всё это называется преобразованием исходных данных.

Рассмотрим этапы анализа данных более подробно.

Редактирование.

Основная цель редактирования состоит в установлении некоторых стандартов минимального качества сырых данных. Редактирование включает в себя просмотр и, если необходимо, исправление каждой формы регистрации наблюдений. Просмотр и внесение исправлений зачастую выполняются в две стадии: полевое редактирование и централизованное офисное редактирование.

Полевое редактирование – это предварительное редактирование, проводимое руководителем полевых исследований, которое строится таким образом, чтобы обнаружить наиболее бросающиеся в глаза пропуски и неточности средства сбора и самих данных. Оно также полезно для контроля поведения персонала полевых сил и внесения ясности в любого рода недопонимание этими силами направлений их деятельности, методов, специфических вопросов и т. п. В идеальных обстоятельствах полевое редактирование выполняется как можно скорее после того, как форма сбора данных заполнена. В этом случае проблемы могут быть устранены прежде, чем проводивший сбор информации штат будет расформирован, и пока конкретные контакты, явившиеся источником затруднения, еще свежи в памяти проводивших наблюдение людей. Полевое редактирование обычно выполняется руководителем полевых работ.

За полевым редактированием обычно следует централизованное офисное редактирование, которое заключается в более полной и точной проверке и коррекции собранных ответов.

Централизованное офисное редактирование – это точная всеобъемлющая проверка и коррекция заполненных форм сбора данных, включая принятие решения о том, что с этими данными делать. Для этой работы подходит личность, обладающая «острым глазом» и хорошо знакомая с целями и методами исследования. Чтобы обеспечить логическую последовательность обработки материалов, лучше всего предоставить все носители собранных данных одному человеку. Если же эту работу приходится делить по соображениям ее объема и имеющегося времени, то разделы должны делиться по частям формы, а не по респондентам. В отличие от полевого, централизованное офисное редактирование в меньшей степени зависит от последующих процедур, и в большей — от степени полноты данных.

Элементы, проверяемые в полевом редактировании:

1. Полнота. Проверка полноты включает в себя тщательное просматривание формы данных с целью обеспечения уверенности в том, что ни одна страница не пропущена, а также проверку отдельных пунктов.

2. Удобочитаемость. Важно кодировать форму, которая не может быть сведена к цифровой форме, чтобы избежать проблемы неразборчивости почерка или непонятных сокращений слов.

3. Вразумительность: иногда зарегистрированные действия невразумительны для всех, кроме того, кто проводил наблюдение. При обнаружении такой ситуации на месте руководитель полевых работ может получить у него необходимое разъяснение.

4. Логическая последовательность. Наличие непоследовательности обычно указывают на ошибки сбора или регистрации данных, но могут свидетельствовать о двусмысленности используемых средств или беззаботном отношении к выполнению работы.

5. Единообразие: очень важно, чтобы наблюдения регистрировались единообразными блоками. Если база

наблюдений оказывается неединообразной, то наследующей стадии анализа результат может оказаться сомнительным.

Кодирование.

Кодирование — это «технический прием, с помощью которого данные распределяются по категориям. Посредством кодирования сырые данные превращаются в символы — обычно цифровые, которые можно табулировать и подсчитывать. Однако это преобразование не должно осуществляться автоматически. Оно требует здравого суждения кодировщика.

Первый этап кодирования заключается в специфицировании категорий или классов, к которым будут относиться наблюдения. Второй этап кодирования касается назначения кодовых номеров классов.

Завершающий этап процесса кодирования состоит в подготовке книги кодов, которая содержит общие инструкции, указывающие, каким образом была закодирована каждая позиция данных. В ней перечисляются коды каждой переменной и категории, включенные в каждый код. Далее в ней указывается, где в компьютерной записи располагается переменная и каким образом эта переменная читается — например, с десятичной точкой или как целое число. Последняя информация обеспечивается установлением формата.

Табулирование.

Табулирование заключается просто в подсчете количества событий, которые попадают в различные категории. Табулирование может принимать форму простой табуляции или перекрестной табуляции. Простая табуляция – подсчет количества событий, которые попадают в каждую категорию, когда категории базируются на одной переменой. Перекрестная табуляция – подсчет количества событий, которые попадают в каждую из нескольких категорий, когда категории базируются на двух и более переменных, рассматриваемых одновременно.

Простая табуляция связана с подсчетом для единственной переменной. Она может повторяться для каждой из переменных исследования, но табуляция для каждой переменной не зависит от табуляции для других переменных. В перекрестной табуляции две или более переменных обрабатываются одновременно. Табуляция может выполняться целиком от руки, целиком машиной или частично машиной и частично от руки. Какой из подходов более эффективен, зависит и от числа необходимых табуляций, и от количества событий в каждой табуляции. Число табуляций является прямой функцией количества переменных, тогда как количество событий — это прямая функция размера выборки. Чем меньшее число табуляций требуется и чем меньше выборка, тем более привлекательными становятся ручные методы. Однако привлекательность любого подхода также в значительной степени зависит от сложности табуляций. Сложность возрастает по мере увеличения числа переменных, получаемых для одновременной обработки в перекрестной табуляции. Сложность также возрастает с увеличением числа категорий на одну переменную. Хотя в очень простых исследованиях ручная табуляция может оказаться полезной, большинство исследований полагается на компьютерную табуляцию, использующую пакеты программ. Существует громадное количество таких программ. Некоторые из них, в дополнение к отчетности о количестве событий в каждой категории, могут рассчитывать итоговые статистики и графически представлять гистограммы значений.

Далее проводиться статистический анализ, т.е. определяются средние величины, частоты, корреляционные и регрессионные соотношения, осуществляется анализ трендов.

После анализа осуществляется подготовка отчета.

При подготовке заключительного отчёта можно разделить его на три части:

вводная часть включает начальный лист, титульный лист, договор на проведение исследования, меморандум, оглавление, перечень иллюстраций и аннотацию. Объём меморандума и аннотации не более одной страницы.

основная часть отчёта состоит из введения, характеристики методологии исследования, обсуждения полученных результатов, констатации ограничений, а также выводов и рекомендаций.

Введение ориентирует читателя на ознакомление с результатами отчёта. Оно содержит общую цель отчёта и исследования, актуальность его проведения.

В методологическом разделе с необходимой степенью детальности описываются: кто и что явилось объектом исследования, используемые методы. Дополнительная информация помещается в приложении.

Главным разделом отчёта является раздел, в котором излагаются полученные результаты. Рекомендуется строить его содержание вокруг целей исследования.

Выводы и рекомендации могут быть изложены как в одном, так и в отдельных разделах. Выводы основываются на результатах проведённого исследования. Рекомендации представляют собой предположения относительно того, какие следует предпринять действия, исходя из изложенных результатов. Осуществление рекомендаций может предполагать использование знаний, выходящих за рамки полученных результатов.

В заключительной части приводятся приложения, содержащие добавочную информацию, необходимую для более глубокого осмысления полученных результатов.

Помимо написания отчёта исследователи часто также делают для клиентов устную презентацию о методах исследования и полученных результатах.

**Заключение**

В данной курсовой работе был рассмотрен такой вид маркетинговых исследований, как наблюдение. В первом разделе были рассмотрены формы и методы наблюдения, структуру процесса наблюдения. Во втором разделе мы рассмотрели форму для регистрации наблюдений, необходимые требования для ее разработки. В последнем, третьем, разделе были рассмотрены этапы анализа полученных данных.

Следует отметить, что обычно метод наблюдений используется совместно с другими методами. Полученные в этом случае результаты дополняют и контролируют друг друга. Так, если наблюдение используется для контроля данных, полученных другими методами, оно должно быть максимально строго структурировано, проводиться в тех условиях, в которых собиралась контролируемая информация.

Недостатки метода наблюдений присущи всем качественным исследованиям. При прямом наблюдении обычно изучается поведение в определенных условиях малой группы людей, следовательно, возникает вопрос о достоверности полученных данных. При этом имеет место субъективное истолкование последних. Человеческое восприятие ограниченно, поэтому исследователь может пропустить, не заметить какие-то важные проявления изучаемой ситуации. Обычно исследователь не в состоянии на основе метода наблюдений углубить полученные результаты и вскрыть интересы, мотивы, отношения, лежащие в основе определенного поведения. В ряде случаев это ограничение удается преодолеть, например, изучая реакцию детей на новую игрушку. Кроме того, надо иметь в виду, что присутствие наблюдателя может оказывать влияние на наблюдаемую ситуацию. Уровень этого влияния определить чрезвычайно сложно.

Подводя итоги своей работы, сделаем вывод о том, что наблюдение является весьма трудоемким методом. Оформление итогов наблюдений занимает порой в два раза больше времени, чем само наблюдение. И как следствие, оно должно лишь дополнять другие методы маркетинговых исследований, и применяться тогда, когда информация, необходимая исследователю не может быть получена никакими иными способами.

**Список литературы**

Алексеев А.А. «Маркетинговые исследования рынка услуг». СПб, 1998.

Голубков Е.П. «Маркетинговые исследования: теория, методология и практика». – М., Финпресс, 1998

Голубков Е.П. Маркетинговые исследования рекламной деятельности//: Маркетинг в России и за рубежом №3 / 1999

4. Завьялов П. С., Демидов В. Е. «Формула успеха: Маркетинг (сто вопросов — сто ответов о том, как эффективно действовать на внешнем рынке)» М.: Международные отношения, 1999

5. Малхорта Нэреш К. «Маркетинговые исследования». – М., Вильямс, 2003

6. Черчилль Г. А. « Маркетинговые исследования». — СПб.: Питер, 2000