Волжский университет им. В.Н.Татищева

Экономический факультет

## Кафедра **«**Социальных и гуманитарных дисциплин»

### **Контрольная работа**

по дисциплине **«Прикладные социологические исследования»**

на тему: Опрос на тему:

«Пользуетесь ли вы законом о защите прав потребителя»

Выполнила:

Студентка группы ЭМЗ-403

Овсянникова Н.Г.

Проверила:

Якунина Г.В.

Тольятти 2008г.

**Содержание**

1. Подготовка исследования

2. Сбор информации

3. Обработка информации

4. Анализ обработанной информации

5. Выводы

Список использованной литературы

**1.** **Подготовка исследования**

**Проблема:**

Нарушения прав потребителя.

**Цель исследования:**

Определить пользуются ли жителей города Тольятти «Законом о защите прав потребителя».

**Задачи исследования:**

* изучение необходимой литературы;
* определить тип исследования;
* анализ результатов.

Для проведения социологического исследования выбираем вид исследования – опрос. Данный выбор в сторону опроса делаем для того, чтобы охватить наибольшую аудиторию потребителей товаров и услуг.

Опрос будет проводиться в больших торговых центрах города Тольятти, где присутствует наибольшая аудитория для проведения опроса.

Торговые центры выбираем следующие:

«ПАРК-ХАУС»; «ВЕГА», «АМЕГА», «АЭРОХОЛЛ».

Установим предел опрашивания в каждом торговом центре равным 50 человек, а общий предел опрашиваемых устанавливаем равным 200 человек.

Опрос проводим в преддверии дня защиты прав потребителя:

«15 марта Всемирный день защиты прав потребителя»

Общий вид опросного листа:

Пользуетесь ли вы законом о защите прав потребителя?

Варианты ответов:

1. всегда;
2. иногда;
3. предпочитаю не конфликтовать;
4. не знаю, что есть такой закон.

**2. Сбор информации**

Опрос проводился с 01.03.2008г. по 15.03.2008г. Опрашиваемым было предложено ответить на вопрос, используя имеющиеся варианты ответов. Ответы заносили в специальный сводный лист.

Результаты опроса:

41% опрашиваемых ответили – предпочитаю не конфликтовать;

38% опрашиваемых ответили – иногда;

11% опрашиваемых ответили – всегда;

10% опрашиваемых ответили – не знаю, что есть такой закон.

Результаты представлены в виде сегментной диаграммы

****

Рис. 1.

**3. Обработка информации**

В результате проведенного опроса получаем следующие данные:

* большинство опрашиваемых, 82 человека из 200, ответили, что предпочитают не конфликтовать, и не пользуются законом о защите прав потребителя;
* 76 человек из 200 опрашиваемых ответили, что иногда пользуются законом о защите прав потребителя, в основном, если крупная покупка;
* 22 человека из 200 опрашиваемых ответили, что пользуются законом о защите прав потребителя всегда, даже если покупка маленькая, предпочитают доказывать свою правоту на месте;
* 20 человек из 200 опрашиваемых ответили, что не знают, что есть такой закон, или что он им никогда и не нужен был.



Рис. 2.

4. Анализ обработанной информации

Опрашиваемым был задан вопрос: пользуетесь ли вы «Законом о защите прав потребителя», и обработанная информация показала, что в основном покупатели предпочитают не конфликтовать, т.е. полагают, что этим все равно ничего не добьешься. Но на втором месте ответ – иногда пользуюсь законом о защите прав потребителя. В основном пользоваться этим законом вынуждают, потому что никому не хочется, купив дорогую вещь, не использовать ее в полной мере из-за каких-либо дефектов.

**5. Отчет, вывод, рекомендации**

На основании проведенного исследования можно сделать следующий отчет:

* Проведено исследование в форме опроса;
* Получена необходимая информация.

Рекомендации:

Пользоваться законом о защите прав потребителя в любых ситуациях (нагрубил продавец – попросите жалобную книгу), даже при небольших покупках, этим вы избавите себя и других от нежелательных покупок в будущем и приобретете опыт общения с недобросовестными продавцами.

Не лишайте себя радостных мгновений от покупки новой вещи.

**Список использованной литературы**

1. Дюркгейм 3. О разделении общественного труда. Метод социологии. М., 1990.
2. Зборовский Г.Е. Орлов Г. Г. Введение в социологию. Урал. ун-т, 1992.
3. Осипов Г.В. Социология. М., 1990. Основы социологии. Под общей редакцией А.
4. Эфендиева. М., 1993.
5. Сорокин П: А.- Человек, цивилизация, общество. М., 1992.
6. Ядов В.А. Размышления о предмете социологии. Социс, 1990, № 2.