**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ**

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**ЛИПЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ**

Кафедра социологии

Отчёт по фокус-группе на тему:

**«Исследование потребительских предпочтений**

**покупателей мобильных телефонов»**

Выполнил: студенты ОЗСЦ-05-1

Корнеева И.А.

Дедова С.А.

Сушкова И.А.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011 г.

Принял: Овчинникова Э. В.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2011 г.

Липецк, 2011

**СОДЕРЖАНИЕ:**

**Введение** ………………………………………………………………….….…3-4

1. **Роль мобильного телефона в жизни человека** ……………………….…..5-10
   1. Многофункциональность мобильных телефонов ………………..……..5
   2. Функции мобильных телефонов ………………………………………6-10
2. **Исследование потребительских предпочтений при выборе мобильных телефонов** ………………………………………………………...……….11-17
   1. Цели и задачи исследования ……………………………………...….11-12
   2. Результаты исследования ………………………………………….…13-17

**Заключение** …………………………………………………………………..…..18

Список литературы …………………………………………………………..….19

Приложения ………………………………………………………………….20-25

**ВВЕДЕНИЕ.**

В современном мире мобильный телефон стал предметом первой необходимости. Еще в конце 20 века иметь мобильный телефон казалось невообразимой роскошью. Но всего спустя пару лет, «мобильник» превратился в предмет обихода, который влился в жизнь, почти каждого человека, как вещь, без которой нельзя обойтись.

В настоящее время мобильные телефоны последнего поколения имеют множество различных функций: можно звонить, отправлять короткие сообщения SMS, отправлять мультимедийные сообщения MMS, различные интерфейсы для передачи данных, средства для выхода в Интернет, игры, различные приложения и т.д.

Сейчас мобильный или сотовый телефон можно купить практически на каждом углу.

Плюсы мобильного телефона:

- с помощью мобильного телефона можно звонить из любого места

- всегда на связи

Минусы

- вызывает привязанность

- излучает электромагнитные импульсы (мощностью 2 Вт), воздействие на человека пока не изучено.

- требует материальных вложений.

С помощью мобильного телефона мы совершает покупки, договариваемся с партнерами, выходим в Интернет в любом месте, где есть сотовая связь, узнаем погоду.

Одним словом мобильный телефон стал неотъемлемой частью нашей жизни.

Целью данной работы является выяснить потребительские предпочтения при выборе мобильных телефонов.

Задачи исследования:

1. Проанализировать роль мобильного телефона в современной жизни человека.

2. Провести фокус-группу на тему «Исследование потребительских предпочтений при выборе мобильных телефонов»

**1. Роль мобильного телефона в жизни человека.**

* 1. **Многофункциональность мобильных телефонов.**

Ежегодно производители мобильной техники имеют огромные прибыли. В среднем люди меняют свой мобильный телефон один раз за два с половиной года. И в большинстве случаев не из-за поломки, а за счет того, что мобильные технологии не стоят на месте и функционал постоянно увеличивается как качественно, так и количественно. Сегодня мобильный телефон это не просто средство связи, а у некоторых моделей коммуникаторов он максимально приближен по своим возможностям к компьютеру, а в некоторых своих свойствах превосходит ПК.

Мобильный телефон может выступать в роли фото и видеокамеры, mp3 плеера, устройства для чтения и редактирования многих форматов файлов (а последние модели своим качеством ни сколько не уступают специально предназначенной для этого техники), это и календарь, записная книжка, блокнот, будильник и многое другое. Предназначение иногда можно увеличить скачиванием и установкой нужной программы. С помощью мобильного телефона можно просматривать странички Интернета, читать электронную почту, общаться с помощью мобильных пейджеров: ICQ, Мэйл.ру агента; делать записи в блоги, посещать социальные сети: вконтакте, одноклассники и другие.

Фактически функциональность можно подобрать под любые нужды, и перед покупкой лучше всего определится со своими приоритетами, что бы не переплачивать за те функции, которые использоваться не будут, так как новейшие технологии в мобильном аппарате могут вылиться в кругленькую сумму, соизмеримую и даже выше среднестатистической заработной платы.

Иногда же мобильный телефон служит неким аксессуаром, символом самоутверждения, а обладатель какой-нибудь современной технологической новинки в определенных обстоятельствах и кругах общения вызывает к себе повышенное внимание.

**1.2. Функции мобильных телефонов.**

Сотовый телефон с момента своего создания постоянно совершенствовался. В 1993 году в мире был выпущен первый сотовый со встроенными часами. Спустя 3 года немецкая компания Siemens начала производить аппараты с диктофоном и цветным дисплеем. Правда, цветов на таких дисплеях было всего три. В 2000-м году в продаже появились аппараты со встроенной фотокамерой. Это произошло в Японии. Примерно в это же время вышли в продажу телефоны со встроенным mp3-плеером. В 2001 году в сотовых телефонах появляется поддержка платформы Java. Это позволило устанавливать на аппараты множество различных приложений. В их числе известнейший сервис обмена мгновенными сообщениями – ICQ. Первый мобильный с поддержкой технологии Bluetooth в 2002 году был выпущен компанией Ericsson. Эта технология дала возможность обмениваться различными данными между телефонами на определенной радиочастоте (без проводов). При этом телефоны должны достаточно близко располагаться друг к другу. В зависимости от помех, преград радиус действия Bluetooth составляет от 10 до 100 м. В это же время же появился телефон, поддерживающий технологию EDGE. Она позволила выходить с помощью телефона в сеть Интернет. Причем делать это на довольно высокой скорости. Развитие EDGE отодвинуло на второй план появившуюся ранее технологию WAP. Последняя позволяет выходить в Интернет на меньших скоростях. При этом платить нужно за время нахождения в сети, а не за объем просмотренной информации. Внедрение технологии EDGE – заслуга финской компании Nokia.

Перечислять все появляющиеся в процессе совершенствования сотовых телефонов новые функции можно долго. Процесс улучшения продолжается и сегодня.

Наиболее часто встречающиеся возможности современных мобильных телефонов:

**Телефонный справочник.** Данная функция для любого мобильного телефона – вещь нужная и обязательная. Имеется во всех современных аппаратах. Позволяет каждому телефонному номеру присваивать свое уникальное имя. В более поздних аппаратах имеется возможность сохранять множество полезной информации для каждого контакта (электронный адрес, домашний и рабочий телефонные номера, место работы, домашний адрес и т.д.). В этом случае телефон выполняет функцию полноценной записной книжки.

**Журнал звонков.** Функция крайне полезная. Позволяет легко посмотреть, куда и когда были произведены звонки. Также с помощью журнала звонков можно посмотреть продолжительность любого разговора. Сегодня данная функция присутствует в каждом сотовом телефоне.

**SMS** (Short Message Service – служба коротких сообщений). Такой же абсолютно обязательный сегодня сервис, как и два предыдущих. Позволяет передавать и получать короткие текстовые сообщения в сетях сотовой связи. Сегодня эта функция присутствует даже в самых дешевых моделях.

**MMS** (Multimedia Message Service – служба мультимедийных сообщений). Данная функция позволяет передавать и принимать мультимедийные сообщения (видео, аудио, картинки) с одного телефона на другой. Следует отметить, что размер передаваемого содержимого достаточно ограничен. Большинство операторов сотовой связи России и СНГ позволяют передавать в одном MMS-сообщении до 300 Кб информации. Сегодня крупнейшие операторы сотовой связи позволяют отправлять SMS и MMS со своих сайтов бесплатно. Оплачивать нужно только услуги пользования сетью Интернет.

**Часы.** Сегодня невозможно встретить сотовый телефон, лишенный данной функции. Часы – полезная, простая, нужная функция.

**Секундомер.** Секундомеры в современных телефонах обладают довольно высокой точностью. Функция полезна спортсменам. Может пригодиться студентам во время выполнения лабораторных работ.

**Таймер.** Позволяет отсчитывать время «назад», делать обратный отсчет.

**Будильник.** Эта функция может использоваться вместо обычного стационарного будильника. Или как еще один, страховочный будильник. Весьма удобная вещь.

**Календарь.** Полезная функция на тот случай если под рукой в нужный момент нет обыкновенного календаря. Очень удобно.

**Калькулятор.** Чаще всего в телефонах установлен простой (не инженерный) калькулятор. Он годится для каких-то быстрых простых расчетов, когда нужно что-то сложить, вычесть, разделить, умножить или взять процент. Сегодня данная функция присутствует практически в любом мобильном телефоне.

**Конвертер.** Позволяет переводить различные величины (единицы измерения объема, площади, длины и др.) из одних систем измерения в другие. Сюда же входит возможность пересчета одних валют в другие по известному курсу.

**Радиоприемник.** Позволяет абсолютно бесплатно слушать общедоступные радиостанции, работающие на FM-частотах.

**Фонарик.** Будет очень полезен, когда под рукой не окажется обычного фонаря.

**Фото-, видеокамера.** Полезнейшая функция. Присутствует в большинстве современных мобильных телефонов. Существуют телефоны, в которых основной упор сделан на широкие возможности камеры. Такие аппараты позволяют получать фото и видео весьма достойного качества. Подобные телефоны называют камерофонами.

**Поддержка карт памяти.** В сотовых телефонах различная информация может храниться в памяти самого аппарата. Однако чаще всего объем этой памяти весьма ограничен. Для расширения памяти телефоны обычно оснащают разъемами («слотами») для специальных карт памяти (флэш-карт).

**MP3-плеер.** Для любителей музыки – функция просто незаменимая. Позволяет прослушивать имеющиеся на телефоне аудио-файлы. Причем наиболее передовые в этом отношении модели телефонов воспроизводят звук не только в mp3-формате. Они поддерживают AAC, WMA, WAV и некоторые другие форматы. Аппараты, в которых основной акцент сделан на повышенном качестве воспроизводимого звука, называются “мьюзикфонами” (музыкальными телефонами).

**Диктофон.** Полезная функция. Очень удобно зафиксировать какую-то беседу или разговор.

**Интернет.** Большинство современных телефонов позволяют выходить в глобальную сеть. Основных вариантов попасть в Интернет на сегодняшний день существует четыре. Это WAP, GPRS, Wi-Fi и 3G.

**«Многосимочность»**. Под этим термином понимается способность аппарата одновременно работать с двумя и более активными sim-картами.

**Поддержка Java.** Данная функция позволяет устанавливать на телефон различные игры и приложения на платформе Java.

**Возможность подключения к ПК** (data-кабель). Позволяет переносить различные файлы с мобильного телефона на компьютер и наоборот.

**ИК-порт. Инфракрасный порт.** Технология позволяет передавать данные с одного устройства на другое. Происходит это посредством инфракрасных световых волн. Сегодня эта технология практически полностью вытесняется другими, более совершенными (Bluetooth и Wi-Fi).

**Bluetooth.** Данная технология позволяет обмениваться различной информацией между мобильными телефонами, ПК и другими устройствами на определенной радиочастоте. Достаточно удобная функция. Имеется у большинства современных мобильных телефонов.

**TV-тюнер.** Телевизор на экране мобильного телефона. В России на сегодняшний день эта функция развита слабо. Причина – дороговизна приема качественного сигнала. Однако в мире мобильной связи ничто не стоит на месте. Вполне возможно, что в скором будущем положение дел изменится. И с развитием новых технологий мы будем смотреть телевизионные программы на экранах своих телефонов.

**GPS. Система спутниковой навигации.** Позволяет с достаточной точностью (погрешность 1-2 м) определить местоположение в любой точке земного шара. Мобильный телефон, обладающий данной функцией и оснащенный специальной программой, превращается в навигатор. Полезная функция для путешествий и дальних поездок.

**2. Исследование потребительских предпочтений**

**при выборе мобильных телефонов**

Мобильный телефон для современного человека — это больше, чем средство связи. Из всего многообразия, представленного в магазинах, выбрать телефон и купить бывает крайне сложно. Множество функций и порой различающиеся на порядок цены делают выбор действительно непростым.

Для того чтобы разобраться в том, какие же критерии наиболее важны при выборе мобильного телефона 11 декабря 2010 года была проведена фокус-группа на тему **«Исследование потребительских предпочтений покупателей мобильных телефонов».**

**2.1. Цели и задачи исследования.**

**Объект исследования** – мобильные телефоны.

**Предмет исследования** – потребительские предпочтения при выборе мобильных телефонов.

**Цель фокус-группы:** Выяснить потребительские предпочтения при выборе мобильных телефонов.

В связи с поставленной целью были сформулированы следующие **задачи:**

1. Понять отношение участников фокус-группы к мобильному телефону.

2. Выяснить функциональную значимость мобильного телефона для участников фокус-группы.

3. Определить, какие критерии являются главными для участников фокус-группы при покупке мобильного телефона.

4. Выяснить мотивацию замены мобильного телефона для каждого участника.

**Была выдвинута гипотеза** **исследования:** на среднестатистического российского покупателя мобильных телефонов большое влияние оказывает его цена.

Участники фокус-группы обычные люди, занимающиеся разными видами деятельности. Отбор был произведён на основании вопросов анкеты-фильтра (Приложение 1). Для участия в фокус-группе были приглашены 6 человек.

**Состав участников:**

Андрей – менеджер в торговой организации;

Александр – студент;

Сергей – обслуживающий холодильного оборудования;

Юлия – работник детского сада;

Оксана – аспирантка;

Алексей – госслужащий.

**2.2. Результаты исследования.**

Участники фокус-группы были заинтересованы темой, были достаточно расслаблены и активно обсуждали предлагаемые вопросы.

Первый блок вопросов касался положительных и отрицательных сторон обладания мобильным телефоном.

Участники группы выделили следующие положительные стороны обладания мобильным телефоном:

1. «Возможность всегда быть на связи».

2. «Возможность общаться с друзьями через Интернет».

3. Один респондент отметил, как положительную сторону «возможность согреться, когда телефон нагревается».

В вопросе об отрицательной стороне обладания мобильным телефоном респонденты давали более разнообразные ответы.

Наиболее распространённые ответы были связаны с тем, что:

1. «Хороший телефон стоит дорого, и также дорого стоит сама связь».

2. Мобильный телефон отвлекает. Прозвучали такие ответы «отвлекает внимание рассылка разных новостей», «иногда хочется побыть одному, а телефон этому мешает», «отвлекают звонки в ненужный момент», «отнимает много времени».

3. «Мобильный телефон пагубно влияет на здоровье».

4. «Находка для карманника».

5. «Могут вызвать на работу в ненужный момент».

Следующий блок вопросов, предложенных респондентам, касался непосредственно их отношения к мобильным телефонам.

На вопрос устраивает ли респондентов их мобильный телефон, все ответили положительно. Но один респондент всё таки выделил некоторые отрицательные стороны своего телефона: «Маленький дисплей, плохо и очень медленно загружаются сайты, когда разговариваю, плохо слышат люди, мало игр, но зато стоит дёшево».

Следующий вопрос был про функции мобильного телефона, пользуются ли ими респонденты.

Из ответов респондентов самыми распространёнными функциями, которыми они пользуются, оказались: sms, фотокамера, Интернет, mp3-проигрыватель; в меньшей степени – игры и Bluetooth.

Исходя из ответов участников группы, можно сделать вывод, что основная функция, которую несёт телефон – это средство общения.

Следующие вопросы были связаны с покупкой и заменой мобильных телефонов.

Был вопрос о том, отдают ли респонденты предпочтение какой-либо компании производителя мобильных телефонов. Четыре участника группы не отдают предпочтения никакой компании, а 2 респондента отдают предпочтение компании Nokia за простоту в пользовании и за качество фотографий.

На вопрос «На что вы, прежде всего, обращаете внимание при покупке мобильного телефона?» большинство респондентов отметили цену. Звучали также и другие мнения: качество, цвет, внешний вид, функциональность. Один респондент обращает так же внимание на человека, у которого берёт телефон, а также «Китайская ли фирма или нет».

Следующим был вопрос про сумму, которую респонденты могли бы потратить на новый мобильный телефон. Большинство респондентов готовы потратить не более 10 000 рублей, а некоторые не более 5 000 рублей.

Далее был задан вопрос, о том, сколько телефонов было у респондентов, и с чем были связаны замены. Все участники фокус-группы на определённом этапе жизни меняли мобильные телефоны. Эти замены у всех были связаны исключительно с поломкой.

В третьей части фокус-группы с респондентами было проведено творческое задание на тему «Критерии выбора мобильного телефона». Участникам были предложены по 6 карточек с основными характеристиками, которыми обладают мобильные телефоны, задача состояла в том, чтобы расположить эти карточки в иерархическом порядке, начиная с самого важного приоритетного для них критерия.

Результаты таковы:

**Алексей:**

1. Цена телефона
2. Внешний вид и дизайн
3. Мультимедиа (наличие фото, видеокамеры, mp3 плеера, радио и т.д.)
4. Коммуникационные возможности (наличие Bluetooth, ИК-порта, WAP-браузера, MMS и GPRS)
5. Марка, бренд
6. Дисплей, размер экрана.

**Оксана:**

1. Внешний вид и дизайн
2. Цена телефона
3. Мультимедиа (наличие фото, видеокамеры, mp3 плеера, радио и т.д.)
4. Дисплей, размер экрана.
5. Марка, бренд
6. Коммуникационные возможности (наличие Bluetooth, ИК-порта, WAP-браузера, MMS и GPRS)

**Юлия:**

1. Марка, бренд
2. Цена телефона
3. Мультимедиа (наличие фото, видеокамеры, mp3 плеера, радио и т.д.)
4. Коммуникационные возможности (наличие Bluetooth, ИК-порта, WAP-браузера, MMS и GPRS)
5. Дисплей, размер экрана.
6. Внешний вид и дизайн

**Сергей:**

1. Внешний вид и дизайн
2. Дисплей, размер экрана.
3. Марка, бренд
4. Цена телефона
5. Мультимедиа (наличие фото, видеокамеры, mp3 плеера, радио и т.д.)/ Коммуникационные возможности (наличие Bluetooth, ИК-порта, WAP-браузера, MMS и GPRS)

**Александр:**

1. Цена телефона
2. Коммуникационные возможности (наличие Bluetooth, ИК-порта, WAP-браузера, MMS и GPRS)
3. Внешний вид и дизайн
4. Мультимедиа (наличие фото, видеокамеры, mp3 плеера, радио и т.д.)
5. Дисплей, размер экрана
6. Марка, бренд

**Андрей:**

1. Дисплей, размер экрана
2. Мультимедиа (наличие фото, видеокамеры, mp3 плеера, радио и т.д.)/ Коммуникационные возможности (наличие Bluetooth, ИК-порта, WAP-браузера, MMS и GPRS)
3. Марка, бренд
4. Цена телефона
5. Внешний вид и дизайн

Ответы у респондентов получились очень разные, это говорит о том, что каждый покупатель по-своему относится к покупке мобильного телефона, и каждый обращает внимание на разные критерии.

При анализе всех ответов, в среднем больше всего обращают внимание на цену, затем на внешний вид и на все остальные функции мобильного телефона.

В заключении респондентам была представлена конкретная ситуация, а респонденты в свою очередь должны были предложить свои идеи.

Нужно было представить: «кто-то из производителей мобильных телефонов хочет заставить вас купить новый мобильный телефон прямо завтра… Что он для этого должен сделать?»

Респонденты достаточно активно обсуждали этот вопрос. Прозвучали разные мнения, и все они в основном сошлись к одному выводу: 4 из 6 респондентов купили бы ещё один мобильный телефон, при условии, что он будет дешёвый. Один респондент ответил, что может купить новый мобильный телефон, если представитель компании предложит ему телефон лучше, чем сейчас имеется у респондента. Одного из участников группы никто не заставил бы купить ещё один мобильный телефон, ни при каких услвоиях.

В ходе фокус-группы было проанализировано отношение участников фокус-группы к мобильным телефонам, по каким критериям они оценивают телефон, и каковы их предпочтения при выборе и покупке нового телефона.

В начале исследования была выдвинута гипотеза: на среднестатистического российского покупателя мобильных телефонов большое влияние оказывает его цена. Во многом она была доказана, так как цена для всех респондентов, принимавших участие в данной фокус-группе цена находится не на последнем, а для некоторых даже на первом месте.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

## Мобильные телефоны очень широко распространились по всему миру с огромной скоростью. И сейчас буквально каждый имеет у себя в кармане сотовый. А если спросить: «Вам нужен модный стильный телефон последнего года выпуска или же вам достаточно обычной, недорогой и далеко не самой последней модели»? Здесь каждый выберет для себя свое, однако молодежь скорее склонится к модели последнего года выпуска и, если позволит финансовое положение, то предпочтут дорогую модель с множеством функций. Тем не менее, если брать взрослого человека, то его могут даже и не заинтересовать эти функции и ему будет достаточно обыкновенного телефона для совершения звонков.

## Не так уж и давно мобильные телефоны были малофункциональны. На настоящий момент современные **мобильные новинки** имеют достаточно много функций, словно мы носим маленький компьютер в кармане. Некоторые из них – это фотокамера со встроенной высококачественной вспышкой, которая легко может сравниться по качеству и по размеру изображения и с фотоаппаратом, аудио и видео плеер, радио, фонарь, органайзер, доступ в Интернет и многое другое. В общем можно даже сказать, что мобильные телефоны это «все в одном», так как само по себе небольшое устройство содержит в себе множество мультимедийных функций.

## Выбор мобильных телефонов огромен, и абсолютно каждый может выбрать себе подходящую модель, исходя из того, какие функции ему необходимы, или же вообще с минимумом таких функций – для тех, кому не нужна фотокамера или плеер и кто использует телефон исключительно для совершения звонков. В настоящем современном мире мобильный телефон стал незаменимым помощником в жизни людей, и многие просто не в силах представить повседневную жизнь без него.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. www.clevertechnics.com
2. www.mngt.ru
3. www.mobile-review.su
4. www.mobiset.ru
5. www.onby.ru
6. www.vse-mobile.ru
7. www.znakkachestva.ru

**Приложение 1.**

**Анкета-фильтр**

1. **Есть ли у Вас мобильный телефон?**

а) Да

б) Нет

1. **Пользуетесь ли Вы мобильным телефоном?**

а) Не пользуюсь

б) Пользуюсь

1. **Пользуетесь ли Вы дополнительными функциями мобильного телефона?**

а) Не пользуюсь

б) Пользуюсь

1. **Часто ли Вы меняете мобильные телефоны?**

а) Часто

б) Редко

в) Не меняю

1. **Вы участвовали когда-нибудь в фокус-группе?**

а) Участвовал(а)

б) Не участвовал(а)

1. **Ваш пол.**

а) женский

б) мужской

1. **Ваш возраст.**

а)14-18

б)19-23

в)24-28

г)30 и более.

1. **Ваше образование.**

а)среднее

б)средне-специальное

в)высшее

1. **Ваша специальность?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **В какой сфере Вы работаете?**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Спасибо за участие в анкетировании!

**Приложение 2.**

**Сценарий проведения фокус-группы**

**Тема: «Исследование потребительских предпочтений**

**покупателей мобильных телефонов»**

**Приветствие участников фокус-группы** (10 минут)

Добрый вечер, уважаемые респонденты! Мы рады приветствовать вас на фокус-группе, посвящённой теме «Исследование потребительских предпочтений покупателей мобильных телефонов».

Еще совсем недавно, лет 20 назад почти никто не знал, что такое мобильный телефон. Сегодня практически ни один из нас не представляет свою жизнь без этого устройства. Если телефон сломался, был украден, забыт дома, у человека появляется ощущение, что он оторван от мира, его состояние сравнимо с чувством одиночества и почти обреченности. Удивительное все же изобретение человечества: мы всегда в курсе всех событий и новостей, с его помощью решаются множество вопросов и проблем, он спасает в критической и даже опасной для жизни ситуации. Он способен развлечь, так как во многие модели встроены радио, фотоаппараты и даже есть все для общения в виртуальной сети.

Производители мобильных телефонов, стремясь обратить внимание потребителей на свою продукцию, выпускают одну новую модель за другой. А мы, пользователи, которые приобретает очередной телефон по мере необходимости, а не тогда, когда он, по мнению производителя, вышел из моды, просто не успеваем оглянуться, как уже весь модельный ряд сменился. Впрочем, не все рассматривают мобильный телефон исключительно как средство связи, и потому пользуются спросом дорогие модели с большим количеством дополнительных функций и дизайном, претендующим на исключительность.

Так сегодня мы обсудим с вами, что же, по вашему мнению, является главным критерием в выборе мобильного телефона.

Наша встреча пройдет в форме свободной беседы и продлится 1,5 часа.

Уважаемые участники, мнение каждого из Вас очень важно, поэтому не стесняйтесь высказывать его. Также попрошу всех собравшихся уважать мнение других и не использовать в своей речи нецензурных выражений. Если мы с Вами будем соблюдать эти простые правила, наша встреча пройдет легко и продуктивно.

**Представление** (5 минут)

Сейчас я предлагаю познакомиться. Представьтесь, пожалуйста.

Цель нашей фокус-группы – выяснить ваши предпочтения при выборе и покупке мобильного телефона.

**Обсуждение** (15 минут)

Для начала обсудим следующие вопросы:

1. Как правило, любой предмет нашего современного общества имеет 2 стороны: положительную и отрицательную. По Вашему мнению, в чём заключается привлекательная сторона обладания мобильным телефоном?
2. В чём заключается непривлекательная сторона обладания мобильным телефоном?

(Обсуждение предыдущих вопросов)

**Перерыв** (10 минут)

**Основные вопросы** (30 минут)

Теперь перейдём к следующим вопросам:

Марка мобильного телефона.

1. Какой марки Ваш мобильный телефон? Довольны ли Вы им, если нет, то чем?
2. Какие функции есть в Вашем телефоне? Пользуетесь ли Вы ими?

(Краткое обсуждение)

Пользование мобильным телефоном.

1. Как часто вы пользуетесь мобильным телефоном? Сколько звонков в день Вы совершаете и принимаете? Используете ли Вы другие функции Вашего телефона?
2. Какую основную функцию несёт Ваш телефон? Является ли он средством общения, используется в качестве мобильного Интернета, в качестве плеера, или в качестве другой функции?

(Краткое обсуждение)

Покупка мобильного телефона.

1. Отдаёте ли Вы преимущество какой-либо определённой компании по производству мобильных телефонов? Если да, то какой и почему?
2. При выборе телефона на что Вы прежде всего обращаете внимание?
3. Что для Вас является определяющим фактором при выборе средства связи?
4. Отдаете ли Вы преимущество определенному цвету при покупке телефона?
5. Какую сумму Вы готовы потратить на новый сотовый телефон?

(Краткое обсуждение)

Мотивации для замены мобильного телефона.

1. Как часто Вы меняли мобильные телефоны? С чем связаны эти замены?
2. Какая из причин являлась главной при замене телефона?
3. В чем, по вашему мнению, заключаются хотя бы некоторые причины, заставляющие людей менять свой мобильный телефон?

(Краткое обсуждение)

**Игра** (10 минут)

(Участникам раздаются карточки с характеристиками телефона. Задача в том, чтобы выстроить карточки по приоритету, начиная с наиболее значимых) (Анализ)

**Заключительное упражнение** (10 минут)

Наконец, хотелось бы чтобы Вы представили следующую ситуацию и предложили несколько интересный идей…

Допустим, что кто-то из производителей мобильных телефонов хочет заставить вас купить новый мобильный телефон прямо завтра…

Что он должен сделать для этого?

Как Вы думаете, говорите первое, что придет вам в голову…

(Анализ)

**Подведение итогов. Формулировка выводов** (5 минут)

**Заключение** (5 минут)

Наша встреча подходит к концу. Хотим поблагодарить вас за активное участие в беседе. Нам было очень приятно, что наша беседа проходила оживленно и каждый участник высказал свое мнение по данному вопросу. Ваше мнение важно для нас! Мы очень рады, что выдвинутая тема заинтересовала вас и нашла отклик в ваших сердцах.

Еще раз спасибо за участие и до свидания.