

image not found or type unknown



Маркетинговая информация может быть получена методом экспертных оценок, на основе эвристического использования знаний, опыта и интуиции специалистов-маркетологов. Существуют статистические и эконометрические методы обработки маркетинговых оценок, полученных экспертным путём.

Также методы экспертных оценок используются для прогнозирования событий будущего, если отсутствуют статистические данные или их недостаточно. Они также применяются для количественного измерения таких событий, для которых не существует других способов измерения, например, при оценке важности целей и предпочтительности отдельных методов продвижения. Иными словами, методы экспертных оценок применяются как для количественного измерения событий в настоящем, так и для целей прогнозирования.

Предполагается, что эксперт основывает своё суждение на группе причинных факторов, действующих в рамках определённого сценария, оценивая вероятность их реализации и их вероятное влияние на изучаемый показатель, например уровень спроса.

При этом данная структура неразрывно связана с личностью эксперта, так что другой эксперт, поставленный перед той же проблемой, может, используя ту же информацию, прийти к другим выводам.

Методы экспертной оценки разделяют на два вида: методы индивидуальных экспертных оценок и методы коллективных экспертных оценок.

Методы индивидуальных экспертных оценок включают оценки типа интервью и аналитические экспертные оценки. Методы коллективной экспертной оценки включают метод комиссий, метод Дельфи и др.

Деление на методы индивидуальных и коллективных экспертных оценок произведено по количественному признаку в зависимости от того, разрабатывается ли суждение о предмете исследования на основе суждений одного эксперта или группы экспертов.

Определённый опыт теоретической разработки и практического использования экспертных оценок накоплен в странах с рыночной экономикой. Экспертные

оценки используются в этих странах в основном для выработки экономической и научно-технической ориентации от- дельных фирм в условиях конкурентной борьбы, а также в процессе разработки крупных дол- госрочных научно-технических программ.

На практике для проведения экспертных оценок чаще всего применяют Дельфи- метод, метод мозговой атаки и метод синектики. Рассмотрим подробнее виды методов экспертных оценок, начиная с индивидуальных.

Метод интервьюирования проводится маркетинговым аналитиком по схеме "вопрос – ответ". Заранее осуществляется разработка программы, на которую ориентируется, когда задаёт вопросы эксперту, связанные с перспективами развития подвергаемого прогнозированию объ- екта исследования. Успех оценки заключается в том, что эксперт сразу делает заключения по поставленным аналитиком вопросам.

При применении аналитического метода характерно проявление самостоятельности привлечённым экспертом работы над аспектами: анализа тенденций; оценивания состояния подвергающегося прогнозу объекта; направлений развития событий, связанных с объектом. Экспертом может использоваться вся необходимая ему информация об изучаемой проблеме. От него требуется оформление сделанных им выводов, для чего он должен подготовить док- ладную записку. При применении этого метода возможно раскрытие экспертом по максимуму его личных способностей.

Сценарный метод можно отнести и к коллективным и индивидуальным экспертным ме- тодам. Применение его базируется на логическом выстраивании явления либо процесса во вре- менном ракурсе при отличающихся между собой условиях. При этом устанавливается последо- вательность разных событий от их настоящего состояния к состоянию их в будущем.

В коллективном экспертном оценивании требуется определять такой показатель как сте- пень согласованности мнений, высказанных различными экспертами. Также используется ши- рокий экономико-статистический инструментарий для обработки итогов опроса ряда экспер- тов.

Далее рассмотрим ряд наиболее широко применяемых в мировой практике методов кол- лективных экспертных оценок.

При использовании метода «Мозгового штурма» предусматривается раскрытие "творческого начала" привлечённых к его реализации людей, которым необходимо решить проблемную ситуацию. Вначале происходит генерирование выдвинутых идей, а после – их разрушение (декомпозиция, деструктуризация, критика). Предполагается также выдвигать контридеи и выработать согласованную позицию (точку зрения). Метод известен в качестве метода, разработанного американским исследователем А. Осборном, сделавшим предположение о целесообразности решения всевозможных проблем на базе спорадически возникающих (не спланированных, не подчинённых строгому порядку) идей, выражаемых людьми без страха, то есть свободно.

Под Дельфи-методом понимается форма опроса экспертов, при которой их анонимные ответы собираются в течении нескольких туров и через ознакомление с промежуточными результатами получают групповую оценку исследуемого процесса.

Реализация метода «Дельфи» даёт возможность обеспечения анонимности участвующих в исследовании специалистов-экспертов, которые не знают ничего друг о друге и не имеют возможности при проведении этого исследования взаимодействовать. Возможна экономико-статистическая обработка результатов, отражающих мнения отдельных экспертов. Посредством данного метода реализуется возможность предопределения развития долго длящихся проблемных ситуаций.

Метод «635» представляет собой формализованную вариацию метода мозгового штурма. Этот метод подразумевает следующую регламентацию работы экспертной команды: в группу входят 6 человек, каждый из которых в течение 5 минут должен выдвинуть три предложения или высказать три гипотезы по поводу некоторого аспекта решаемой задачи или анализируемой ситуации. Идеи каждого эксперта заносятся в специальные формуляры, которые передаются по кругу. После того как были рассмотрены все аспекты поставленной задачи и все эксперты получили возможность высказаться, происходит обсуждение и оценка решений и выбор наиболее верного.

Метод «комиссий» является одним из экспертных оценочных методов, базирующихся на работе специально созданных комиссий. Группами специалистов-экспертов за «круглым столом» обсуждаются те или иные проблемы, чтобы обеспечить согласованность разных точек зрения и выработку единого интегрального мнения. Но главным недостатком при реализации данного метода

является большая вероятность принятия компромиссных решений.

Благодаря методу морфологического анализа предполагается, что будет отобрано самое приемлемое решение проблемы из всех возможных. Считается, что целесообразность его применения имеет место, когда нужно осуществлять исследования фундаментального вида. В рамках метода морфологического анализа есть множество приёмов, помогающих систематизации рассмотрения характеристик объекта исследования. Данный метод ещё именуют методом "морфологического ящика", так как его построение имеет вид "дерева целей" или матрицы, в клетки которой исследователи вписывают соответствующие параметры. Получение возможного решения проблемы происходит посредством соединения параметра уровня первого с одним из параметров уровней последующих. Число возможных решений исчисляются путём перемножения количества всех помещённых в "ящик" параметров, взятых по строкам. Перестановки и всевозможные сочетания дают шанс выработки вероятностных характеристик объекта проводимого исследования.

Синектика считается методом с высоким творческим потенциалом. Идея метода заключается в постепенном отчуждении исходной проблемы путём построения аналогий с другими областями знаний. После многоступенчатых аналогий производится быстрый возврат к исходной задаче.

При организации проведения экспертных оценок предусматривается создание рабочих групп. На их основе проводятся опросы, материалы подвергаются обработке и анализируются итоги коллективного экспертного оценивания.

Рабочей группой назначаются эксперты, отвечающие на поставленные перед ними вопросы, имеющие отношение к перспективам развития рассматриваемого объекта исследования. Можно привлекать экспертов в количестве человек от 10 до 150. Это количество экспертов определяет переменная сложность объекта исследования. Определяется цель прогноза, производится разработка вопросов для специалистов-экспертов. Чтобы опрос проходил гладко и корректно, необходимо обеспечивать правильность понимания экспертами вопросов, а также высокий уровень независимости экспертных суждений и их математический анализ.

Рассмотренные выше методы экспертных оценок обладают различными качествами, но приводят в общем случае к близким результатам. Практика применения этих методов показала, что наиболее эффективно комплексное применение различных методов для решения одной и той же задачи.

Сравнительный анализ результатов повышает обоснованность делаемых выводов.