

image not found or type unknown



Основу качественных исследований составляют методы наблюдений, предполагающие скорее наблюдение, чем коммуникации с респондентами. Большинство этих методов основано на подходах, разработанных психологами.

Наблюдение в маркетинговых исследованиях представляет собой метод сбора первичной маркетинговой информации об изучаемом объекте путем наблюдения за выбранными группами людей, действиями и ситуациями. При этом исследователь непосредственно воспринимает и регистрирует все факторы, касающиеся изучаемого объекта и значимые с точки зрения целей исследования.

Наблюдение в маркетинговом исследовании может быть направлено на достижение различных целей. Оно может быть использовано как источник информации для построения гипотез, служить для проверки данных, полученных другими методами, с его помощью можно извлечь дополнительные сведения об изучаемом объекте.

Научное наблюдение должно отвечать следующим требованиям:

- служить определенной исследовательской цели;
- проходить планомерно и систематически;
- систематически отмечаться и служить для обобщения суждения;
- подвержено постоянному контролю точки зрения надежности и точности.

Можно выделить следующие формы наблюдения:

- по характеру окружающей обстановки, наблюдение может быть полевым, т.е. процессы протекают в естественной обстановке или лабораторными, протекающими в искусственно созданной ситуации;
- по месту наблюдающего различают процесс с непосредственным участием исследователя и наблюдение со стороны;
- по форме восприятия объекта можно выделить персональное наблюдение и неперсональное наблюдение (через приборы или регистрация следов поведения)

- по степени стандартизации различают стандартизированное и свободное наблюдение.

Разнообразие способов проведения наблюдений определяется четырьмя подходами к их осуществлению: прямое или не прямое наблюдение, открытое или скрытое, структурированное или неструктурированное, осуществляемое с помощью человека или механических средств.

Прямое наблюдение предполагает непосредственное наблюдение за поведением, скажем, покупателей в магазине, например, в какой последовательности они изучают товары, выставленные на прилавке). При применении непрямого наблюдения изучаются результаты определенного поведения, а не само поведение. Здесь часто используются архивные данные, например, данные о динамике запасов определенных товаров, которые могут быть полезными при изучении сдвигов в рыночной ситуации.

Более понятный пример: человеку проще взять товар который находится на расстоянии вытянутой руки - чем тянуться вниз. Заметил что внизу чаще располагаются товары эконом класса, а на расстоянии вытянутой руки дорогие.

Товары которые находятся дальше на витрине - свежее. Решил проверить: в некоторых магазинах так, но в других наоборот. Тут все зависит от добросовестности сотрудников некоторые расставляют быстро без проверки маркировки срока годности.

Некоторые покупатели не разбираются и берут самое первое на витрине. С одной стороны это хорошо - конкретно для продавца, он сбывает товар срок годности которого вот вот истечет (меньше списаний и соответственно меньше расходов) , с другой страдает покупатель (пусть и не осознавая это), он покупает товар срок годности которого сокращен или уже истек - такое тоже бывает.

Увы но в современном мире все идет так быстро, что люди на это не обращают внимания, хотя казалось бы информация в свободном доступе: интернет, соц. сети, ютуб с видео контентом от экспертов -некоторые из

примеров.

Открытое наблюдение предполагает, что люди знают о том, что за ними наблюдают, например, при проведении специальных экспериментов. Однако присутствие наблюдателей влияет на поведение наблюдаемых, поэтому надо стремиться свести его к минимуму.

Этим требованиям удовлетворяет, скрытое наблюдение когда обследуемый не предполагает, что за ним наблюдают. Например, в магазинах могут скрыто наблюдать за тем, насколько продавец вежливо обходится с покупателями и помогает им совершить покупку.

При проведении структурализованного наблюдения наблюдатель заранее определяет, что он будет наблюдать и регистрировать. Все другие виды поведения игнорируются. Часто используется стандартный лист наблюдений, сокращающий до минимума затраты времени наблюдателя.

Этот метод дает возможность осуществлять наблюдения по заранее намеченной схеме, фиксировать результат наблюдений для каждой выделенной категории. Это наблюдения не носят случайного или произвольного характера, а осуществляются в соответствии с определенным планом, обладают высокой степенью законченности. Исследователю легче обобщить результаты, полученные от разных наблюдателей.

Когда осуществляется не структурализованное наблюдение, наблюдатель фиксирует в изучаемом эпизоде все виды поведения. Такой тип поведения часто используется при проведении разведочных исследований.

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 структурализовано, 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 ограничено, 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. Кроме того, надо иметь в виду, что присутствие наблюдателя может оказывать влияние на наблюдаемую ситуацию. Уровень этого влияния определить чрезвычайно сложно.

Когда человек знает что за ним наблюдают заранее или заметил наблюдателя который явно смотрит - чаще всего поведение человека меняется. Такое наблюдение считать успешным нельзя, оно ложное, а соответственно

Если же речь про скрытое наблюдение что уже стало обычной практикой - например камера в супермаркете. То тут человек ее и не замечает, так как на базовом уровне идет принятие общих норм- человек даже не ощущает наблюдения, соответственно его поведение не меняется - что особенно важно для наблюдателя для сбора достоверных сведений.

В настоящее время наблюдение переводится на авто режим - программы могут выявлять закономерности, отсортировать их, и даже пытаются самостоятельно анализировать их - искусственный интеллект - один из примеров.

В моей деятельности наблюдение помогает собрать данные для дальнейшего решения касательно новых рубрик контента - я смотрю, как ведут себя подписчики сообщества, как реагируют на новости: подписывается, отписываются, делятся записями, комментируют...

В моей работе помогают алгоритмы социальной сети ВКонтакте, например если читатели пишут оскорбительные выражения - они моментально удаляются, таким образом поддерживается порядок в сообществе и другие читатели не вступают в бессмысленную переписку.

Я за конструктивное общение в сети и использование новых технологий с максимальной пользой, а не только для развлечений, как многие используют.