
4.2. Качественные методы сбора данных: определение, виды, характеристика

Качественные методы сбора данных – неформализованные способы получения сведений об объекте изучения с целью фиксирования содержательных, фундаментальных характеристик объекта.

Метод анализа документов

1. *Традиционный (неформализованный) анализ документов* – совокупность определённых логических операций, направленных на раскрытие основного содержания изучаемого документа.

Метод опроса

1. *Фокус-группа* – групповая беседа, проводимая ведущим (модератором) одновременно с небольшим количеством участников и предполагающая неформальную дискуссию на заданную тему. Состав: количественный - 8-12 человек, качественный – однородный (гомогенный), как правило. Проводится модератором. Продолжительность – до 1,5 часов.

2. *Глубинное интервью* – продолжительная индивидуальная беседа, проводимая высококвалифицированным специалистом (обычно в области психологии) с респондентом и предполагающая неформальное собеседование на заданную тему. Продолжительность – до 2,5 часов.

Метод наблюдения

1. *Физиологический метод сбора данных* – измерение непроизвольных реакций респондента на маркетинговые стимулы (раздражители) с помощью специального оборудования.

2. *Классическое наблюдение, или слежение* – целенаправленный и организованный процесс непосредственного восприятия и фиксации качественных сведений об объекте маркетингового исследования.

Современная форма: *mystery shopping* (тайный покупатель).

4.3. Наблюдение: понятие, виды, условия и типовая методика проведения

Наблюдение (слежение) как метод сбора данных – целенаправленный и организованный процесс непосредственного восприятия и регистрации релевантных сведений об объекте маркетингового исследования

Виды наблюдений

1. По степени воздействия:

- прямое наблюдение – непосредственное наблюдение за поведением объекта;
- не прямое наблюдение – изучение результатов определенного поведения, а не самого поведения.

2. По степени открытости:

- открытое наблюдение – наблюдение, при котором объект наблюдения осведомлен о том, что за ним наблюдают;
- скрытое наблюдение – наблюдение, когда обследуемый не предполагает, что за ним наблюдают.

3. По степени формализации, стандартизации:

- структурированное (структурированное, стандартизированное) наблюдение – наблюдение, при котором наблюдатель заранее определяет, что он будет наблюдать и регистрировать (с использованием стандартного листа наблюдений). Применение требует хорошего предварительного знания предмета исследования.
- неструктурированное наблюдение, или неструктурированное, нестандартизированное наблюдение – наблюдение, при котором наблюдатель фиксирует в изучаемом эпизоде все виды поведения.

4. По способу автоматизации:

- наблюдение, выполняемое человеком;
- наблюдение, выполняемое механическим устройством.

5. По месту проведения и условиям организации:

- полевое наблюдение – проводится в естественной обстановке;
- лабораторное наблюдение – проводится в искусственно созданной ситуации.

Этапы проведения наблюдения

1. Определение цели, постановка задач, установление объекта и предмета наблюдения.

2. Обеспечение доступа к среде, получение соответствующих разрешений, завязывание контактов с людьми.

3. Выбор способа наблюдения и разработка процедуры на основе предварительно собранных материалов. Выбираются признаки, единицы наблюдения, разрабатывается язык, система понятий, при помощи которых будет описываться наблюдение.

4. Подготовка технических документов и оборудования. Тиражирование протоколов, карточек, инструкций, подготовка письменных принадлежностей.

5. Разработка плана проведения наблюдения. Разрабатывается гипотеза, система классификации тех фактов, явлений, которые составляют наблюдаемую ситуацию и отвечают целям исследования, при условии, что система не должна создаваться слишком полной и жесткой, определяется место и время проведения наблюдения.

6. Проведение наблюдений, сбор данных, накопление информации. Требования к наблюдателю: внимание, терпение, способность фиксировать изменения в наблюдаемой ситуации, добросовестность. Подготовка наблюдателя: обучение наблюдателя (развитие у него способности увидеть значимые действия, способности к запоминанию, умению вести точные записи); разработка инструкции проведения наблюдения.

7. Фиксация результатов наблюдений. Возможные формы для фиксации результатов наблюдений: кратковременная запись, проводимая «по горячему следу», насколько позволяет место и время; карточка наблюдения для регистрации информации по объекту наблюдения; протокол наблюдения (расширенный вариант карточки наблюдения); дневник наблюдения, в который систематически день за днем заносятся все необходимые сведения, высказывания, собственные размышления; фото-, видео-, звукозаписи.

8. Контроль наблюдения. Способы осуществления контроля наблюдения: проведение разговора с участником ситуации; обращение к документам, связанным с данным событием; верификация результатов собственного наблюдения наблюдением, сделанным другим, также квалифицированным наблюдателем (верификация – проверка и подтверждение подлинности материалов, документов); рассылка рапортов о наблюдении к другим исследователям с целью повторения наблюдения.

9. Отчет о наблюдении. Содержание отчета о наблюдении: документация о времени, месте и обстоятельствах произведенного наблюдения; информация о роли наблюдателя при проведении исследования, способе наблюдения; характеристика наблюдаемых объектов; собственные заметки и интерпретации наблюдателя; оценка надежности полученных результатов наблюдения.