



成都信息工程大学
Chengdu University of Information Technology

□ 观察调查法



一、观察调查法的概念及特点

概念：观察调查法是观察者根据研究目的，有组织、有计划地运用自身的感觉器官或借助科学的观察工具，直接收集当时正在发生的、处于自然条件下的市场现象有关资料的方法。

典型应用范围：

- 1) 对实际行动和迹象的观察，例如：对顾客购物行为的观察，预测产品的销售情况；观察顾客与售货员的谈话，了解顾客的需求或满意度
- 2) 对表现行为的观察：例如：观察顾客的面部表情等身体语言



一、观察调查法的概念及特点

概念：观察调查法是观察者根据研究目的，有组织、有计划地运用自身的感觉器官或借助科学的观察工具，直接收集当时正在发生的、处于自然条件下的市场现象有关资料的方法。

典型应用范围：

- 1) 对实际行动和迹象的观察，例如：对顾客购物行为的观察，预测产品的销售情况；观察顾客与售货员的谈话，了解顾客的需求或满意度
- 2) 对表现行为的观察：例如：观察顾客的面部表情等身体语言
- 3) 对空间关系和地点的观察：例如：有关方面利用利用智能交通数据进行交通管理



一、观察调查法的概念及特点

概念：观察调查法是观察者根据研究目的，有组织、有计划地运用自身的感觉器官或借助科学的观察工具，直接收集当时正在发生的、处于自然条件下的市场现象有关资料的方法。

典型应用范围：

- 1) 对实际行动和迹象的观察，例如：对顾客购物行为的观察，预测产品的销售情况；观察顾客与售货员的谈话，了解顾客的需求或满意度
- 2) 对表现行为的观察：例如：观察顾客的面部表情等身体语言
- 3) 对空间关系和地点的观察：例如：有关方面利用利用智能交通进行人员管理
- 4) 对时间的观察：例如：顾客停留时间/使用频次等



一、观察调查法的概念及特点

特点:

1. 观察调查法是有目的、有计划地对市场信息的收集
2. 观察调查法可以借助科学的观察工具进行观察
3. 观察调查的是当时正在发生的，处于自然状态下的市场现象

延伸：互联网+大数据时代下的“精准营销”——观察法的大数据特色

——你的 APP 为什么知道你想买什么？

——你的 APP 都对你的隐私做了什么？



二、观察调查法的基本类型

- ◆ 按观察人员参与活动深浅不同分为
 - 完全参与性观察、不完全参与观察、非参与性观察
- ◆ 按观察结构标准化程度不同分为
 - 结构性观察和非结构性观察
- ◆ 按观察采取的工具不同分为
 - 人工和机械观察
- ◆ 按观察的时间不同分为
 - 纵向观察和横向观察
- ◆



完全参与性观察

- 即观察者隐瞒自己的真实身份，较长时间隐身于被观察者群体之中，亲自体验被观察者的处境与感受，更快、更直接地掌握事态发展情况。

❖ 例如：

很多企业为了获取市场信息，常年在一些大商场中派驻信息员，他们以售货员的身份直接与顾客接触，通过有意识的观察活动了解市场情况，把握市场动态。

如：卧底记者、神秘顾客等。

目的：为了真实体验消费者的感受。



- 神秘顾客调查法是由管理人员派受过专门培训的调查员假扮成顾客，对**企业的服务、业务操作、员工诚信度、商品推广情况以及产品质量**等进行**匿名调查**的一种方法。



美团 榛果民宿

榛果试睡官

出行新榜YOUNG

项目介绍

这是美团榛果民宿长期面向学生达人、特色社团发起的免费试睡计划，只要你在校园中小有影响力，我们都乐意邀请你成为试睡官，开放全国的特色民宿，任你自由体验。

你将得到

- ❑ 免费的民宿入住，减轻你旅行的经济负担
- ❑ 网红的日常体验，换一种角色去感受生活
- ❑ 互联网大厂的资源扶持和流量曝光，助你C位出道
- ❑ 拓展你的人脉资源，结识同样爱旅行的达人小伙伴



不完全参与性观察

- 即调查者参与被观察者的群体活动，但不隐瞒自己的真实身份，取得被观察者的容纳与信任，置身于观察者群体之中去获取资料。

例如：美食消费采访；各类调查活动



非参与性观察

- 即调查者不参与被观察对象的任何行动，也不干预事件发生过程，主要依靠耳闻目睹，完全处于客观立场，实事求是地记录事件发生、发展的真象（真相）。

例如：选址观察



结构性观察

- 即指对观察项目、程序和步骤事先做严密的规定，采用标准化方法进行观察记录，从而使观察结果达到标准化的要求。
- ◆ 适用情形：调查目的明确，要求对变量进行清晰界定，如商品陈列、橱窗位置、人流量。



非结构性观察

- 对观察项目、程序、步骤等内容事先不做严密的规定，也不采取标准化方法进行观察。
- 适用情形：没有明确的调查变量，用于探索性调查，提出假设。



纵向观察

- 是指通过对某一事项的连续调查，取得前后顺序的不同时间的连续资料。

(调查对象是一个，调查变量相同，仅时间不同)

如：对某个商店进行连续几个月甚至长达几年的观察，观察周期的人流变化。

- 适用情形：用于需要开展时间序列分析的调查，可以分析影响因素，发展趋势。



横向观察

- 是指某一时间通过对多个对象的观察，取得同变量的数据资料。

(调查对象不同，调查变量相同，且时间相同)

如：在周末对多个消费者进行观察，观察他们在商场的消费情况。

- 适用情形：用于需要开展较大规模的调查。



三、观察调查法的应用原则

◆ 客观性原则

对市场现象的客观观察，是正确认识其本质和发展规律的基础

◆ 全面性原则

市场现象常常表现在多个方面，而且相互联系

◆ 深入持久原则

市场现象极为复杂，随着时间、地点、条件的变化而不断变化，市场现象的本质和规律性必须在深入持久的观察中才能发现

思考：如何理解观察调查法的各应用原则？



四、观察调查法的操作程序

1. 明确观察调查的目标
2. 确定观察方法
3. 选择观察对象
4. 选用观察技术



成都信息工程大学
Chengdu University of Information Technology

特殊观察技术举例

■ 眼动追踪技术 (Eye-tracking)





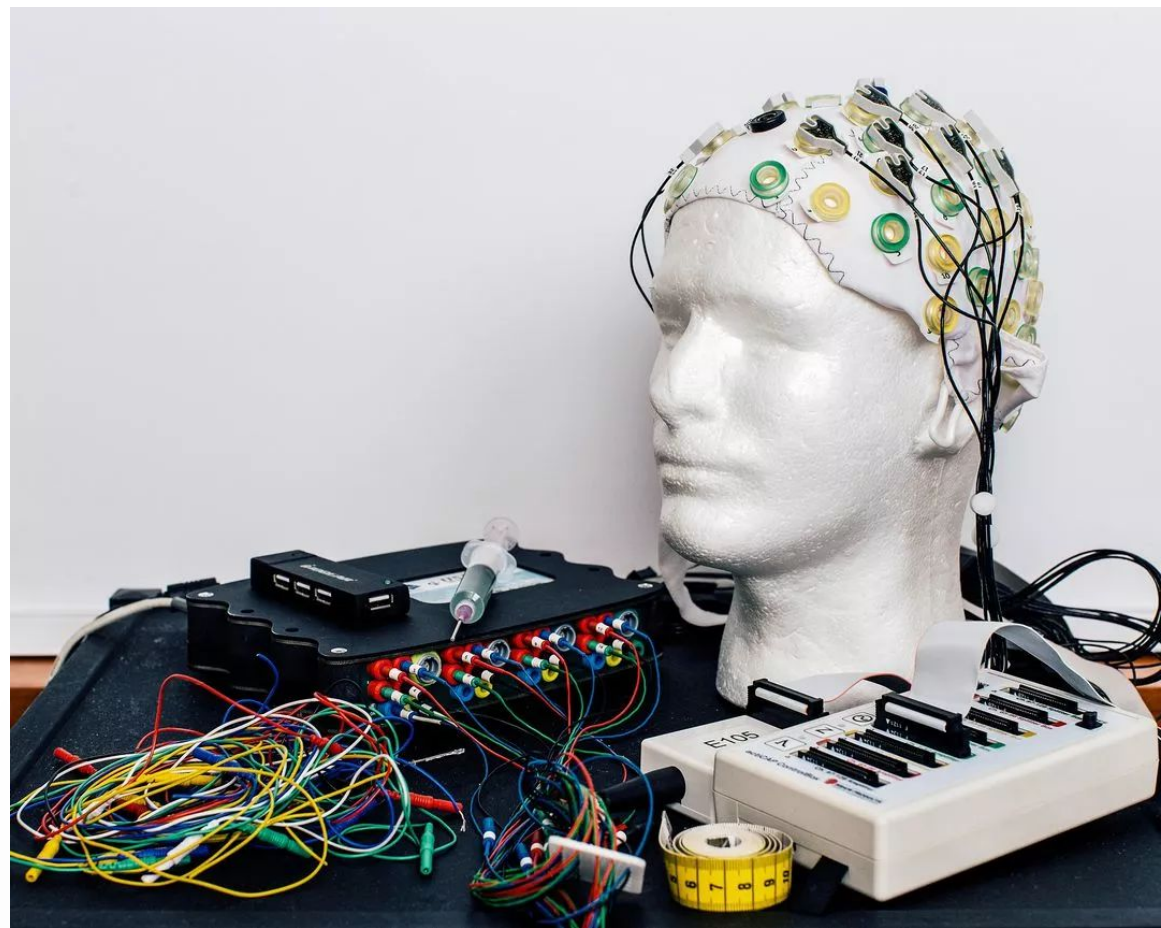
特殊观察技术举例

■ 事件相关电位技术（脑电技术）

事件相关电位 (ERP) 是一种特殊的脑诱发电位，诱发电位(Evoked Potentials, EPs)，也称诱发反应(Evoked Response)，是指给予神经系统(从感受器到大脑皮层)特定的刺激，或使大脑对刺激(正性或负性)的信息进行加工，在该系统和脑的相应部位产生的可以检出的、与刺激有相对固定时间间隔(锁时关系)和特定位相的生物电反应。诱发电位应具备如下特征：

1. 必须在特定的部位才能检测出来；
2. 都有其特定的波形和电位分布；
3. 诱发电位的潜伏期与刺激之间有较严格的锁时关系，在给予刺激时几乎立即或在一定时间内瞬时出现。

“窥视”个体心理活动——研究的自由度？





四、观察调查法的操作程序

1. 明确观察调查的目标
2. 确定观察方法
3. 选择观察对象
4. 选用观察技术
5. 确定观察时间和地点
6. 进行观察
 - 1) 合理安排观察顺序
 - 2) 减少观察活动对被观察者的干扰
 - 3) 做好观察记录
7. 对观察结果的分析



五、观察调查法的优点及缺点

□ 观察调查法的优点

1. 观察资料的可靠程度高（最突出的优点，可以实地观察市场现象的发生情况，能获得直接的、生动的、具体的市场信息）
2. 观察调查法的适用性强
3. 观察调查法简便易行，灵活性较大

□ 观察调查法的缺点

1. 受到时空限制
2. 有些市场现象不宜采用观察调查法
3. 大量的观察资料难以数量化