***Сравнительный анализ методов сбора и фиксации информации***

| **Название метода** | **Суть метода** | **Пример применения в сфере аттестации** | **Примечание (+\-)** | **Способ фиксации результатов** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Неструктурированное интервью | Есть темы. Нет заготовленных вопросов | Собеседование и анализ мероприятий, беседа с детьми | Плюсы:интервьюер обладает полной свободой,и задавать интересующие вопросы по мере их появления.Минусы: большой объем, не все вопросы могут быть заданы из-за нехватки времени.  | Отсутствует  |
| Структурированное интервью | Имеет перед собой последовательность [вопросов](http://xn--c1ajbknbbt0c0f.net/metody-sociologicheskih-issledovanij/224-vidy-voprosov-v-ankete-po-forme), которые заранее продуманы | Собеседование с администрацией и аттестуемым, беседа с детьми | Плюсы: заданы все необходимые вопросы.Минусы: интервью формально и дает неполную информацию о реальных навыках кандидата. «Ограничивает» интервьюера. | Анкеты фиксируются в процессе интервью |
| Фокус-группы (при аттестации вряд ли возможно) элементы | Групповая дискуссия, в результате которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности | Программы, планы | Плюсы: создаются благоприятные условия для спонтанного проявления респондентами эмоций, искреннего выражения мнений; быстрота, дешевизна и качество.Минус: материалы модератор подготавливает фактически интуитивно; трудность представляет подбор участников дискуссии, трудоемкость. | Отчет  |
| Наблюдение | Организованное, целенаправленное, фиксируемое восприятие психических явлений с целью их изучения в определённых условиях. | Посещение мероприятий | Плюс: позволяет охватить и зафиксировать акты поведения, произвести исследование независимо от готовности наблюдаемых субъектов, достичь многомерности охвата, оперативность получения информации, дешевизна методаМинус: отхождение от цели наблюдения, прошлый опыт исследования влияет на последующие факты наблюдения | Карта анализа мероприятий |
| Анкетирование | Специально оформленный список вопросов — анкета | Анкеты для детей, родителей и коллег. | Плюсы: высокий уровень массовости, короткий временной промежуток, возможность компьютерной обработки информации, анонимностьМинусы: зависит от репрезентативности выборки, точности высказываний, распыленности элементов в совокупной выборке и плана выборки.Субъективные факторы, например, нежелание давать откровенные ответы, подача поспешных и необдуманных ответов. | Анкеты |
| Анализ документации | Сбор данных посредством анализа документовдля их последующей [интерпретации](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/15224) и [оценки программы](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/668063) | Рабочая документация, собеседование с администрацией, рук. МО | Плюсы: полный объем данных, более надежную информацию, экономит ресурсы и время, некоторая информация может быть получена только из документов.Минусы: возможна недостоверность со стороны автора документа, документ может содержать ошибки, не всегда достаточно детализированы, подвержена влиянию субъективного фактора | Карты анализа документации |
| Экспертная оценка | Получение оценки проблемы на основе мнения специалистов (экспертов) с целью последующего принятия решения (выбора). | Итоговое заседание экспертной группы | Плюсы: синтез опыта и интуиции для получения нового знания, возможность получения количественных оценок в случаях, когда отсутствуютстатистические сведения или показатель имеет качественную природу, быстрота получения результатовМинусы: достоверность и надежность результатов исследования зависят от компетентности эксперта, субъективность метода, трудоемкость процедуры сбора информации, потребность в высоко квалифицированных специалистах для проведения опроса | Экспертное заключение |

**Неструктурированное интервью**

Это неформальный вид интервью. Исследователь, как правило, не имеет заранее составленного списка вопросов, которым он следует, но должен чётко представлять, какие темы он должен изучить. Опросы исследователь формирует по мере ответов респондента. Чаще всего в ходе неструктурированного интервью выявляются новые проблемы, которые подлежат дальнейшему изучению и исследованию. Неструктурированное интервью чаще проводят с людьми, которые занимают высокое положение во власти или в бизнесе. Такие интервью, как правило, сопровождаются требованием к исследователю относительно анонимности полученных ответов. Тогда интервью приобретает характер личной беседы между исследователем и респондентом. Глубинные интервью позволяют, выявить исследователю то, что недоступно при других методах исследований и других методов интервью.

Основной недостаток неструктурированных интервью — отсутствие воспроизводимости результатов оценки кандидатов. Например, разные интервьюеры могут интересоваться разными аспектами одной и той же проблемы. А это значит, что мнение интервьюера в значительной степени будет отражать его собственные убеждения (и даже предрассудки).

Частично структурированные и неструктурированные интервью в большей степени подходят для проведения *качественных исследований*. То есть таких, когда исследователю нужно понять чувства, переживания, мотивацию и реакцию респондента на те или иные события с тем, чтобы потом ответить на поставленный вопрос. Также частично структурированные и неструктурированные интервью помогают исследователю разработать планы более обширных и более стандартизованных интервью.

Плюсы:интервьюер обладает полной свободой, что позволяет ему более глубоко развить интересующую тему и задавать интересующие вопросы по мере их появления.

минусы: большой объем неструктурированной информации труден для восприятия и анализа. Не все вопросы могут быть заданы из-за нехватки времени. Кандидат может перехватить инициативу и увести интервьюера в сторону от основных тем, - для проведения такого интервью, как правило, необходим достаточно уверенный опыт.

**Структурированное интервью**

В структурированных интервью сценарий интервью заранее продуман, интервьюер имеет перед собой последовательность [вопросов](http://xn--c1ajbknbbt0c0f.net/metody-sociologicheskih-issledovanij/224-vidy-voprosov-v-ankete-po-forme), а ответы респондента сразу распределяются по определенным категориям. Вопросы структурированного интервью задаются респонденту в той [последовательности](http://xn--c1ajbknbbt0c0f.net/metody-sociologicheskih-issledovanij/220-sociologicheskij-opros), в которой они расположены в анкете. Информацию, полученную при помощи структурированных интервью достаточно легко обрабатывать и анализировать по сравнению с информацией, полученной с помощью неструктурированного интервью.

Отличительные особенности структурированного интервью заключаются в следующем:

- интервью состоит из нескольких тематических блоков, которые необходимо раскрыть;

- вопросы готовятся заранее и задаются в четкой последовательности;

- задаются одни и те же вопросы, чтобы можно было сравнить их ответы и сделать выбор;

- нацелено на выявление информации в разных областях деятельности;

- составляются и задаются вопросы закрытого и открытого типа, предполагающие развернутые ответы;

- ответы на вопросы фиксируются во время проведения интервью, а не после, по памяти в специальном листе;

- темы для вопросов выбираются в зависимости от позиции, должностных обязанностей и уровня ответственности;

- по итогам такого интервью эксперт получает фактические данные.

Плюсы: гарантия того, что каждому претенденту будут заданы все необходимые вопросы, далеко не все интервьюеры, особенно молодые специалисты, легко и компетентно могут построить вопросы, а также провести типовое интервью, и именно для таких ситуаций подходит структурированная форма.

Минусы: интервью формально и дает неполную информацию о реальных навыках кандидата. «Ограничивает» интервьюера.

**Фокус-группы**

Метод фокус-группы (или, как его еще называют, фокусированное интервью) представляет собой по сути дела групповую дискуссию, в ходе которой выясняется отношение участников к тому или иному виду деятельности или продукту этой деятельности. Ценность получаемой информации состоит в том, что участники дискуссии, по возможности «очистившись» от идеологических установок (вербальных штампов), становятся свободными и раскованными в своих ответах.

Методу присущи следующие характеристики:

* численность групп обычно составляет от 2 до 8 участников и, как правило, не превышает 10 участников;
* группа формируется с учетом цели исследования.
* длительность дискуссии в зависимости от задач исследования колеблется от 1 до 3 ч;
* дискуссию ведет модератор — опытный социолог или психолог.

Групповая дискуссия предусматривает создание благоприятных условий общения для каждого участника и атмосферы доброжелательности и комфорта для группы в целом.

Фокусированное интервью предполагает:

* написание программы, где формулируется и обосновывается проблема, определяются цель, задачи, объект, предмет исследования, а также обследуемая совокупность, число и размер фокус-групп, инструментарий сбора и обработки информации. Обычно на этом этапе не выдвигается гипотез, так как считается, что это может предопределить понимание некоторых проблем;
* подготовка команды, которая состоит из модератора и ассистентов. Один из ассистентов ведет аудио- или видеозапись, фиксируя особенности высказываний (например, эмоциональность, невербальные характеристики). Другой ассистент, если необходимо, может заниматься обеспечением тишины, подавать прохладительные напитки и т.п.;
* набор респондентов, которому может предшествовать предварительное тестирование или интервью. Участники фокус-групп могут также выбираться случайным методом или методом «снежного кома», когда один респондент называет кандидата, отвечающего заданным критериям, а этот кандидат называет еще одного кандидата и т.д. Нельзя использовать уже сложившиеся группы, так как система сложившихся отношений влияет на характер обсуждения;
* написание гайда (организованного плана). Он состоит из приветствия, объяснения основных правил, формулирования вопросов, разбитых на смысловые блоки; в гайде указываются время и продолжительность перерывов. Гайд завершается выражением благодарности участникам.

Процесс

Перед дискуссией, когда собираются незнакомые между собой участники, модератор и его ассистенты приветствуют входящих, создают непринужденную обстановку. При этом важно обеспечить следующие процедурные моменты:

* помещение, где проводится дискуссия, должно быть просторным и комфортабельным (кресла, ковер, мягкий свет и т.д.);
* обязательно наличие большого стола, где участники дискуссии смогли бы пользоваться записями, бланками, рисунками. За столом (столами) во время перерыва или до дискуссии участникам предлагаются кофе, чай, безалкогольные напитки и проч.;
* если обсуждается вопрос о качестве какого-либо товара, то предусматриваются соответствующие образцы.

В начале дискуссии модератор сообщает участникам цели и основные правила дискуссии, отмечая при этом для себя некоторые их личностные характеристики. Затем происходит знакомство участников дискуссии.

Обсуждение, как правило, начинается с открытых вопросов, которые раскрывают особенности характера участников, разнообразие их мнений. Закрытые вопросы обычно задаются ближе к концу дискуссии, что позволяет сфокусировать ответы на конкретных аспектах обсуждаемой проблемы. Модератору в процессе дискуссии рекомендуется избегать оценочных реплик как в вербальной форме («согласен», «хорошо», «неверно»), так и в невербальной (кивок, покачивание головой, жест отрицания и т.д.).

В процессе дискуссии модератор незаметно контролирует группу, используя 5-секундные паузы и «дознания» типа: «Вы не объясните более подробно?», «Вы не приведете пример?»

В конце дискуссии он напоминает о ее целях, обобщает сказанное, благодарит участников и прощается с ними. Впоследствии запись дискуссии расшифровывается и распечатывается. На основе полученной стенограммы происходит анализ и составляется отчет.

Преимущества и ограничения метода фокус-группы

Очевидно, что в ходе дискуссии создаются благоприятные условия для спонтанного проявления респондентами эмоций, искреннего выражения мнений. Результаты дискуссии, представленные в отчете, оказываются более понятными заказчику исследования, тогда как количественные показатели обычных опросов в виде шкал заказчика удовлетворяют не всегда. Метод фокус-групп сравнительно экономичен и быстро дает результаты. Однако у метода есть существенные ограничения. Во-первых, материалы модератор подготавливает фактически интуитивно; работа обычного интервьюера намного легче. Во-вторых, наибольшую трудность представляет подбор участников дискуссии, что объясняется основным требованием метода: участник должен полностью «раскрыться», быть искренним. Именно поэтому в фокус-группах не должны принимать участие специалисты в данной области, близкие знакомые модератора, участники прошлых фокус-групп. В-третьих, участников необходимо вознаградить — деньгами, подарком или сувениром. Несмотря на это, в последнее время метод применяется довольно часто, поскольку его быстрота, дешевизна и качество становятся все более очевидными.

**Наблюдение**

Наблюде́ние — описательный психологический исследовательский метод, заключающийся в целенаправленном и организованном восприятии и регистрации поведения изучаемого объекта. Наблюдение — организованное, целенаправленное, фиксируемое восприятие психических явлений с целью их изучения в определённых условиях.

Наблюдение применяется там, где вмешательство с вопросами нарушит процесс взаимодействия человека со средой. Этот метод незаменим в случае, когда необходимо получить целостную картину происходящего и отразить поведение индивидов во всей полноте.

Главными особенностями метода наблюдения являются:

— непосредственная связь наблюдателя и наблюдаемого объекта;

— пристрастность (эмоциональная окрашенность) наблюдения;

— сложность (порой — невозможность) повторного наблюдения.

В естественных условиях наблюдатель, как правило, не влияет на изучаемый процесс (явление). В психологии существует проблема взаимодействия наблюдателя и наблюдаемого. Если испытуемый знает, что за ним наблюдают, то присутствие исследователя оказывает влияние на его поведение. Ограниченность метода наблюдения вызвала к жизни другие, более «совершенные» методы эмпирического исследования: эксперимент и измерение.

Преимущества метода наблюдения

* Наблюдение позволяет непосредственно охватить и зафиксировать акты поведения.
* Наблюдение позволяет одновременно охватить поведение ряда лиц по отношению друг к другу или к определённым задачам, предметам и т. д.
* Наблюдение позволяет произвести исследование независимо от готовности наблюдаемых субъектов.
* Наблюдение позволяет достичь многомерности охвата, то есть фиксации сразу по нескольким параметрам — например, вербального и невербального поведения
* Оперативность получения информации
* Относительная дешевизна метода

Недостатки метода наблюдения

* Отхождение от цели наблюдения (Получение фактов, несоответствующих целям исследования)
* Прошлый опыт исследования влияет на последующие факты наблюдения

**Анкетирование**

Метод анкети́рования — психологический вербально-коммуникативный метод, в котором в качестве средства для сбора сведений от респондента используется специально оформленный список вопросов — анкета. Это метод опроса, используемый для составления статических (однократное анкетирование) или динамических (при многократном анкетировании) статистических представлений о состоянии общества, общественного мнения, состояния политической, социальной и прочей напряжённости с целью прогнозирования действий или событий.

Анкетирование используется с целью получения информации. Контакт психолога с респондентом при анкетировании, в отличие от [интервьюирования](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D0%BD%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B2%D1%8C%D1%8E), сведён к минимуму. Анкетирование позволяет наиболее жёстко следовать намеченному плану исследования, так как процедура «вопрос-ответ» строго регламентирована.

При помощи метода анкетирования можно с наименьшими затратами получить высокий уровень массовости исследования. Особенностью этого метода можно назвать его анонимность (личность респондента не фиксируется, фиксируются лишь его ответы). Анкетирование проводится в основном в случаях, когда необходимо выяснить мнения людей по каким-то вопросам и охватить большое число людей за короткий срок.

Анкетирование предполагает, что опрашиваемый заполняет вопросник в присутствии анкетера или без него, реже анкетер заполняет вопросник со слов опрашиваемого.

Плюсы метода

С помощью анкетирования можно получить высокий уровень массовости проводимого исследования.

Оно проводиться в большинстве случаев в тех ситуациях, когда за короткий временной промежуток необходимо получить данные от большого количества людей.

Небольшие затраты времени.

Возможность компьютерной обработки информации.

Анонимное анкетирование даёт намного больше правдивых и открытых высказываний.

Минусы метода

Зависит от репрезентативности выборки, точности высказываний, распыленности элементов в совокупной выборке и плана выборки.

Субъективные факторы, например, нежелание давать откровенные ответы, подача поспешных и необдуманных ответов.

**Анализ документации**

Анализ документации (англ. document analysis) - это метод сбора данных посредством анализа документовдля их последующей [интерпретации](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/15224) и [оценки программы](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/668063). Термин «документация» означает процессформального закрепления данных, полученных из письменных, устных, графических или археологическихисточников. В связи с чем, для исследователя документ является источником получения информации обинтересующем его объекте. Этот источник информации может быть представлен в форме текстовогоматериала, в формате visual media (включая аудио-ленты, фотографии, фильмы, и видеозаписи), а начинаяс недавнего времени и в формате электронных данных. Сейчас оценщики используют e-mail переписку, мультимедиа и форумы как новые формы документации, которую нужно тщательно исследовать длядостижения целей оценивания.

Цель анализа документации

Целью анализа документации является сбор [фактов](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/56576). Например исследователь может изучить брошюрупрограммы, чтобы определить её основные цели и задачи, собрать дополнительные сведения. Но не вседокументальные факты подлежат анализу и оценке. Как правило исследователь анализирует документациюдля того, чтобы найти те или иные факты в подтверждение [гипотезы](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/7286), которую он уже заранее для себясформулировал. То есть анализ документации заключается в выборе из имеющихся документов «нужных» фактов. Таким образом, вопросы, [гипотезы](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/7286) или общие идеи исследователя действуют как критерий дляотбора фактов для их дальнейшей [интерпретации](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/15224) и получения выводов. Анализ документации являетсялучшим методом поиска [ретроспективной](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/274633) информации относительно программы и подчас может являтьсяединственным источником получения такой информации. Анализ документации может быть проведен влюбой момент, что особенно полезно на начальной стадии оценки, когда исследователю необходимо изучитьпрограмму, историю её реализации и определить её основные цели, задачи и т.д. При выполнении анализадокумента, оценщик выясняет, какая информация уже собрана, а какую только предстоит собрать дляоценки программы.

Преимущества анализа документации

* Документация содержит полный объем данных

В отличие от коротких выборочных исследований, которые проводятся оценщиками с целью полученияинформации о реализации программы и позволяют получить крайне ограниченный объем информации, документация по программе ведется с начала её создания до получения конкретных результатов и иханализа. Поэтому документы содержат полный объем информации, позволяют оценить общую картинуреализации программы, а также построить [прогнозные оценки](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/73800) и выявить основные [тренды](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/177680) развития. Некоторые виды информации могут быть эффективно собраны именно посредством анализа документа. Очень часто оценщик должен знать заявленные цели программы, и документы - это источник такойинформации. Вместо огромных затрат времени на общение с персоналом программы, подобнаяинформация может быть получена из основных документов.

* Документы содержат более надежную информацию

Информация, получаемая посредством анализа документации зачастую является более достоверной инадежной, чем какая-либо другая. Результаты интервьюирования зависят от репортера, его умения задать«правильные» вопросы для получения [релевантной](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/6659) информации – велик субъективный фактор. Интервьюирование основывается на памяти репортера, в то время как анализ документа не подчинен этомунедостатку. Полученные со слов опрашиваемых данные могут содержать в себе фактические ошибки в силунеосведомленности респондентов или по причине неаккуратности репортера. Официальная документациякак правило тщательно проверяется и свободна от пристрастий и необъективности репортера.

* Анализ документации экономит ресурсы и время

При проведении опросов и интервью необходимо заранее договариваться о встрече и тратить на сборнеобходимой информации значительное количество времени, после чего полученную информациюнеобходимо зафиксировать и выполнить отчет. Ничего из этого не нужно осуществлять при анализедокументации, так как она может быть проведена в любое время и не требует кооперации большого числалюдей. Документы часто находятся в общем пользовании и доступны в любое время при минимальныхзатратах.

* Некоторая информация может быть получена только из документов

Анализ документа может выявить информацию, которая не могла бы быть получена через [опросы](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/641968). Например, один исследователь, демонстрируя Ирландское доминирование в Бостонских общественныхшколах, идентифицировал Ирландские фамилии в списке служащих, определив таким образом, их долю вобщем числе служащих. Подчас персонал не склонен отвечать на вопросы, в связи с чем документыостаются единственным источником информации. Крайне сложно получить [ретроспективную информацию](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/274633) опрограмме, особенно если её реализация уже завершилась. Люди, инициировавшие проведение программы, а также активно в ней участвовавшие могут не помнить всех деталей или оказаться недоступными на моментпроведения оценки.

Недостатки анализа документации

* Обман со стороны автора документа

Часто документы пишут таким образом, чтобы программа выглядела лучше, чем она есть на самом деле. Подобное «приукрашивание» самой программы, хода её реализации и результатов вводит в заблуждениеисследователей и может привести к неправильным интерпретациям и выводам оценщиков.

* Документ может содержать ошибки

Документ — это письменный отчет и также может содержать некоторые фактические ошибки. Очевидна связьсодержания документа с памятью человека, ответственного за его составление. Отчеты могут отражатьошибки клерков, типографские ошибки, [погрешность измерения](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/106105), или содержать прямой обман. Отчетыагентств могут быть неточными или устаревшими.

* Документы не всегда достаточно детализированы

Несмотря на то, что исследователю может быть доступен весь объем документации, зачастую она не будетсодержать большую часть необходимой информации и/или достаточно детализироваться. В Коннектикуте, например, государственные эксперты, осуществлявшие оценку программы социальной помощи студентам, получили огромное количество материалов, но так и не смогли выяснить, на основании какого критерия из30000 студентов были выбраны лишь 6000. Если исследователь заинтересован внутренними процессами ипроцедурами принятия решения, необходимые данные скорее всего будут недоступны.

* Документы зачастую не содержат определений и остаются неясными

Определения и категории, используемые в документе, могут не удовлетворять исследователя и оставатьсянеясными, что затрудняет понимание сути программы и сбор необходимых фактов для достижения цели. Например, Hendrickson и Barber (1980) описывают оценку программы, когда в документации программы несодержалось ни одного развернутого определения используемых категорий данных, а заново нанятыйперсонал не имел опыта в сборе и документировании информации.

* Документация подвержена влиянию субъективного фактора

Любой документ отражает в себе то, что думал и знал на момент составления документа его автор. Документальные факты никогда не бывают «чистыми», так как не могут существовать в такой форме и всегдаявляются отражением мысли составившего документ человека. Это значит, что при первом рассмотрениидокумента, необходимо обращать внимание не на факты, в нем содержащиеся, а на человека, которыйсоставил этот документ. В идеале, в первую очередь необходимо изучить автора, а уж затем его документ, стем чтобы понимать цель его составления и видеть возможные ошибки — намеренные или случайные.

* Документ может содержать нерепрезентативные примеры

Основным критерием сбора любой информации является [репрезентативность](http://dic.academic.ru/dic.nsf/ruwiki/77017) выборки. Это делается длятого, чтобы полученные данные не содержали в себе концентрации каких-либо сугубо конкретных признаков, а представляли общую картину в целом. Однако документ, как и любой другой источник информации, незащищен от подобной ошибки. Если примеры, приведенные в документе, не являются репрезентативными, то есть характерными для данного явления в целом, исследователь получает неадекватную картинупроисходящего, результатом чего могут стать смещенные оценки программы и неправильная интерпретациярезультатов. Единственным способом проверки данных на репрезентативность является сравнениезафиксированной в документе информации с информацией, полученной из других источников другимиметодами.

**Экспертная оценка**

Экспертная оценка — это диагностический метод измерения, процедура получения оценки проблемы на основе мнения специалистов (экспертов) с целью последующего принятия решения (выбора).

Выделяют две группы экспертных оценок:

* Индивидуальные оценки (основываются на использовании мнения независимых друг от друга отдельных экспертов).
* Коллективные оценки (основываются на использовании только коллективного мнения экспертов).

Выделяют несколько этапов: Ставится цель исследования. Выбирается форма исследования и определяется бюджет проекта. Подготовительный этап ( в него включается процесс сбора всего необходимого: информационных материалов, бланков анкет, модератора процедуры и так далеее). Тщательно подбираются компетентные эксперты. Проведение самой экспертизы. Проводится полный анализ результатов (то есть обрабатываются экспертные оценки). Подготавливается и составляется отчет с результатами экспертного оценивания.

Существующие виды экспертных оценок можно классифицировать по разным признакам: По форме участия экспертов: заочное или очное. Если говорить о достоверности результатов, то очный метод экспертной оценки считается более качественным, так как он позволяет сосредоточить все внимание экспертов на решаемой проблеме, однако заочный метод тоже имеет свой огромный плюс — он может быть значительно дешевле, чем очный метод. По количеству итераций (или повторов процедуры для повышения точности экспертной оценки) — различают итерационные (то есть много повторов) и одношаговые. По решаемым задачам экспертные оценки подразделяются на генерирующие решения и оценивающие варианты. По типу ответа экспертные оценки делятся на: ранжирующие, идейные, оценивающие объект в относительной или абсолютной (численной) шкале. По способу обработки мнений экспертов: непосредственные и аналитические экспертные оценки. По количеству привлекаемых экспертов: ограниченные или без ограничения. Обычно на практике используется от пяти до двенадцати человек экспертов.

Таблица 1

Достоинства и недостатки экспертных методов исследования

|  |  |
| --- | --- |
| Достоинства | Недостатки |
| 1. Синтез опыта и интуиции для получения нового знания2. Возможность получения количественных оценок в случаях, когда отсутствуютстатистические сведения или показатель имеет качественную природу3. Быстрота получения результатов | 1. Достоверность и надежность результатов исследования зависят от компетентности эксперта2. Субъективность метода3. Трудоемкость процедуры сбора информации4. Потребность в высоко квалифицированных специалистах для проведения опроса |

Рассмотрим более подробно ограничения экспертных методов. Одним их основных недостатков является то, что достоверность и надежность исследования в первую очередь зависят от компетентности специалистов, участвующих в опросе. Нет никаких гарантий, что полученные оценки в действительности достоверны. Существующие способы определения достоверности экспертных оценок основаны на предположении, что в случае согласованности мнений экспертов достоверность оценок гарантируется. С этим утверждением не всегда можно согласиться, так как известны случаи, когда отдельные эксперты, не согласные с мнением большинства, давали правильные оценки.

Следовательно, единодушие большинства экспертов не всегда является критерием достоверности оценок. Отсюда вытекает необходимость тщательного отбора экспертов. Дело в том, что при обсуждении многих вопросов, особенно нестандартных, а в маркетинге и рекламе они практически все нестандартные, должны участвовать эксперты высокой квалификации. Прогнозы, составленные «средними» экспертами, будут основаны в лучшем случае на традиционных, привычных оценках, тогда как высококвалифицированные специалисты обнаружат и оценят скрытые факторы.

Зачастую оценки экспертов не обладают достаточной устойчивостью, т.е. эксперт может одни и те же события при нескольких повторных экспертизах оценить по-разному. Чем устойчивее оценки, тем больше можно им доверять. Однако на практике повторная экспертиза проводится крайне редко вследствие организационных и финансовых проблем, т.е. имеются определенные трудности в проведении опроса экспертов и обработке полученных данных.

Достоверность оценок можно повысить следующим образом. Нужно проанализировать данные о расхождениях экспертных оценок и их действительных значений, найденных в процессе реализации событий, и сделать соответствующие переоценки компетентности экспертов. В частности, поставив оплату труда экспертов в прямую зависимость от уровня их компетентности. Экспертов, обладающих низкой компетентностью, в дальнейшем не привлекать к проводимым экспертизам.

При нахождении оценок экспертным путем, помимо погрешности, вносимой недостатком информации о событиях и недостаточной компетентности экспертов возможна и погрешность совсем иного рода, обусловленная заинтересованностью экспертов в результатах оценки, что сказывается на их достоверности. Наличие такого рода погрешности может значительно искажать оценки, вследствие чего необходимо предусмотреть соответствующие меры для устранения погрешности.