

5 powodów, DLA KTÓRYCH WARTO DYSPONOWAĆ OPROGRAMOWANIEM WSPOMAGAJĄCYM REALIZACJĘ BADAŃ

Badania rynku są ważną metodą pozyskiwania informacji m.in. o:

- opiniach, potrzebach i oczekiwaniach konsumentów,
- postrzeganiu na rynku produktów własnych i produktów konkurencji,
- reakcjach konsumentów na nowe produkty lub nowe koncepcje komunikacji produktu i marki,
- satysfakcji klientów oraz pracowników.

Idealną sytuacją byłoby, gdyby każdy aspekt otoczenia rynkowego, istotne postawy konsumenckie oraz wizerunek przedsiębiorstwa i jego marek były systematycznie i w precyzyjny sposób badane a wyniki badań przekładały się na decyzje biznesowe. Jak nowoczesne technologie mogą pomóc w zbliżeniu się do tego celu? Wykorzystanie przez przedsiębiorstwa oprogramowania wspierającego realizację badań może pozwolić zwiększyć intensywność inicjatyw badawczych, precyzję dostarczanych wyników oraz przełożyć się na wzrost znaczenia badań w zarządzaniu współczesnym przedsiębiorstwem.

Badacze w organizacjach, marketerzy zajmujący się badaniami, jak również pracownicy innych działów widzący korzyść z realizacji badań rynku mają dziś do dyspozycji oprogramowanie, dzięki któremu w prosty i efektywny czasowo sposób są w stanie prowadzić systematyczne badania poprzez kanał online, jak również korzystając z tradycyjnej, papierowej metody realizacji czy telefonicznie, poprzez pracowników call center. Mają też możliwość zintegrowania w obrębie jednego systemu raportów wynikowych i danych źródłowych z wszystkich realizowanych badań: tak własnymi środkami, jak poprzez zewnętrzne firmy badawcze.

5 powodów, dla których warto dysponować technologią wspierającą realizację badań, to:

- możliwość realizacji tymi samymi środkami większej ilości badań,
- dostęp do nowoczesnych metod realizacji z poziomu prostych w obsłudze narzędzi,
- radykalne skrócenie czasu od sformułowania problemu badawczego do dostarczenia raportu,
- możliwość zwiększenia czystości i wiarygodności danych,
- bardziej efektywne wykorzystanie wyników badań.

możliwość realizacji tymi samymi środkami większej ilości badań

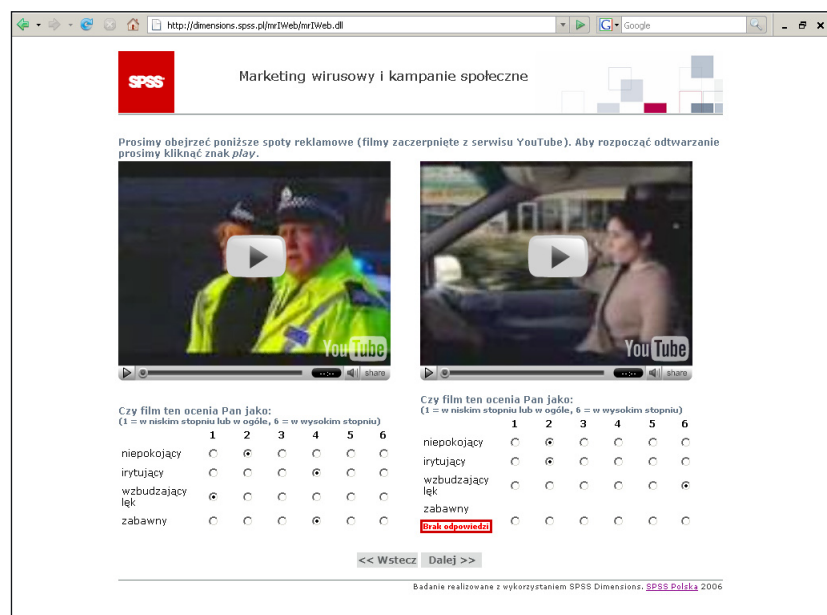
Badania na próbach reprezentacyjnych – ze względu na konieczność dysponowania i zarządzania siecią ankietarską – są poza możliwościami przedsiębiorstwa i wymagają współpracy z agencją badawczą co najmniej w zakresie field work (realizacja badania w terenie). Badania własnych klientów oraz badania ankietowe, dla potrzeb których można wykorzystać Internet, mogą

być jednak prowadzone siłami własnego działu marketingu lub wyspecjalizowanego działu badań w obrębie przedsiębiorstwa, co znacznie zmniejsza ich koszt. Warto jest jednak korzystać z oprogramowania, które zmniejszy pracochłonność obsługi procesu badawczego.

Dostęp do nowoczesnych technologii oferuje usprawnienia na każdym etapie procesu badawczego oraz zapewnia wsparcie w realizacji badania i poziom kontroli prowadzący do wysokiej jakości wyników. W rezultacie ten sam budżet i zasoby pozwalają przeprowadzić o wiele większą ilość badań. Nowoczesne technologie mogą również pomóc bardziej efektywnie przekazywać wyniki odbiorcom.

Rysunek 1.

Badania online mogą być bardzo atrakcyjne wizualnie dla respondenta, zapraszają do interakcji, a przy tym są najtańszą metodą realizacji badań. Nowoczesne technologie wspierające realizację badań pozwalają uzyskiwać tą metodą wyniki wysokiej jakości m.in. dzięki pełnej i łatwej do zastosowania kontroli wprowadzania danych



Popularyzacji w zastosowaniach biznesowych oprogramowania wspierającego realizację badań sprzyja również wzrost znaczenia badań online jako metody taniej oraz coraz bardziej efektywnej wraz ze zwiększającym się udziałem gospodarstw domowych dysponujących dostępem do szerokodostępowego internetu.

dostęp do nowoczesnych metod realizacji z poziomu prostych w obsłudze narzędzi

Tworzenie kwestionariusza i zarządzanie badaniami w oprogramowaniu wspomagającym realizację badań odbywa się poprzez narzędzia online dostępne z poziomu bezpiecznego portalu w sieci wewnętrznej lub w Internecie. W przypadku badania online całość pracy praktycznie odbywa się w obrębie tego portalu. Obejmuje to również publikację badania w sieci tuż po przygotowaniu kwestionariusza, testowanie, modyfikacje kwestionariusza nawet w trakcie trwania badania, jak również dostęp do wyników w czasie rzeczywistym.

W celu przygotowania ankiety do badań papierowych wystarczy wskazać projekt badawczy w oprogramowaniu MS Word i wykorzystać dostępne narzędzie automatycznego formatowania. Narzędzie to może również współpracować z oprogramowaniem OCR na potrzeby skanowania ankiet.

Bardziej zaawansowani i technologicznie zorientowani użytkownicy mogą sięgnąć po środowisko tworzenia skryptów zwiększających elastyczność realizacji badań

i zawartości oraz formatu kwestionariuszy. Po opracowaniu rozwiązania może być ono udostępnione współpracownikom, dla których będzie już teraz ono łatwe do zaaplikowania.

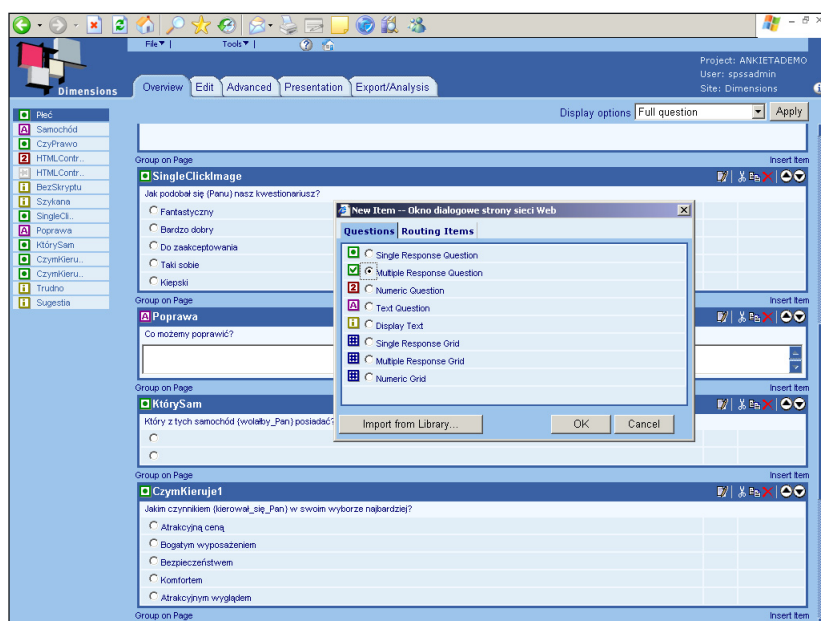
radykalne skrócenie czasu od sformułowania problemu badawczego do dostarczenia raportu

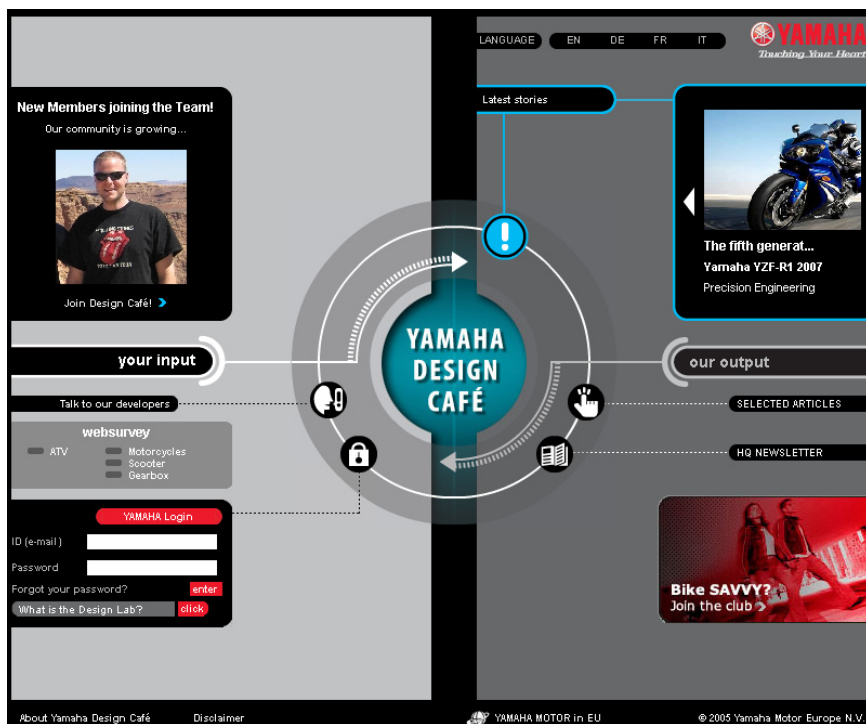
Dostęp do prostych w obsłudze narzędzi autorskich to jeden z elementów pozwalających usprawnić pracę i przekładający się na skrócenie czasu od postawienia problemu do wyniku. Oprogramowanie wspierające realizację badań pozwala w szybki sposób wprowadzić metody kontroli wprowadzania danych (przy czym wiele z nich, stanowiących „najlepsze praktyki”, jest definiowanych domyślnie), wysłać zaproszenie e-mailowe do respondentów, czy przypomnienie o udziale w badaniu. Narzędzia raportujące pozwalają sformatować prezentację z badania jeszcze przed jego ukończeniem i w dowolnym czasie uzupełnić danymi oraz wyeksportować do formatu MS PowerPoint czy MS Word, np. z zastosowaniem firmowego szablonu.

Wykorzystując oprogramowanie badawcze organizacje są w stanie bardzo szybko realizować wiele badań. W szczególności łatwo i szybko możliwa jest realizacja badań online budowanych ad-hoc, jak również realizowanych jako stale funkcjonujące programy badawcze zbudowane wokół strony internetowej przedsiębiorstwa lub specjalnego portalu. W ten sposób oprogramowanie wspierające realizację badań jest wykorzystywane, na przykład, w testowaniu koncepcji nowych produktów lub nowych rozwiązań w komunikacji marki.

Najszybszą metodą badań znów okazują się badania online. Kompletnie badanie – od pomysłu do raportu – można zrealizować w ciągu kilkunastu, kilkudziesięciu minut, jeśli zaproszenie do badania pojawi się w ruchliwym miejscu w Internecie. W takiej sytuacji najbardziej cenne – i pracochłonne jest wymyślenie pytań do zadania respondentom.

Rysunek 2. Konstruowanie kwestionariusza oraz zarządzanie badaniami odbywa się po prostu w obrębie przeglądarki internetowej poprzez bezpieczny portal dostępowy





Rysunek 3.

Yamaha Design Café stanowi portal grupujący miłośników motocykli, którego podstawową funkcją jest włączenie fanów sportu motorowego – aktualnych i potencjalnych klientów – w proces budowania przez Yamaha Motor Europe oferty produktowej dla rynku europejskiego. Realizowane są poprzez niego badania koncepcji produktów oraz badania cenowe

możliwość zwiększenia czystości i wiarygodności danych

W przypadku wielu metod realizacji zmagamy się z problemami odmów odpowiedzi, trudniejszego dostępu do pewnych grup badanych, itp. Trudności z uzyskaniem trafnych danych nawarstwiają się zwłaszcza w badaniach online, ze względu na mniejsze możliwości kontrolowania zachowań respondenta. Technologie realizacji badań pozwalają jednak w efektywny sposób radzić sobie z tymi problemami, udostępniając zaawansowane metody kontroli realizacji badania, stosowane dotąd tylko przez profesjonalne agencje badawcze. Oznacza to możliwość łatwego definiowania reguł poprawności wprowadzania danych, złożonych instrukcji przejścia pomiędzy pytaniami, realizacji badań na próbie kwotowej, itp. Nie bez znaczenia jest również nadanie badaniu formy atrakcyjnej wizualnie.

Respondenci w badaniach online często porzucają wywiad przed jego ukończeniem, pomijają niektóre odpowiedzi. Czyni to dane niekompletnymi i niewiarygodnymi. Tworząc badanie online poprzez narzędzia autorskie HTML kontrola realizacji badania wymaga skryptów monitorujących wprowadzanie danych. Oznacza to intensywną współpracę z programistą oraz może sprawić, że przeładowana skryptami (np. JavaScript) strona nie będzie poprawnie wyświetlana w niektórych przeglądarkach.

W złożony projekt informatyczny może zaś przerodzić się badanie, dla którego chcemy zabezpieczyć dostęp poprzez hasło dostępowe i unikalny identyfikator.

Wykorzystanie sprawdzonego w bojach oprogramowania badawczego pozwala zminimalizować problemy wynikające z „inwencji” respondentów i w prosty sposób zaaplikować mechanizmy zwiększające wiarygodność danych. Oparte są one na „najlepszych praktykach” w badaniach online i dają możliwość rejestrowania i kontrolowania każdego aspektu realizacji badania. Jednocześnie komunikacja z przeglądarką bazuje na czystym kodzie HTML, możemy mieć zatem pewność, że badanie będzie poprawnie wyświetlone w każdej przeglądarce, a respondent nie ominie metod weryfikacji opartych na skryptach. Łatwo również utworzyć badanie zabezpieczone identyfikatorem i hasłem.

bardziej efektywne wykorzystanie wyników badań

Być może podstawowy problem w realizacji badań nie dotyczy samej realizacji, ale wykorzystania wyników w procesach decyzyjnych. Dostarczenie wyników do właściwych osób może wiązać się ze znacznymi opóźnieniami i dezaktualizacją informacji. Wyniki badań przedstawiane są zwykle w formie PowerPoint na krótkim spotkaniu z decydem, który niekiedy poszukuje w nich jedynie potwierdzenia dla własnych tez. Ważne informacje mogą również w ogóle nie trafić do osób, dla których rzeczywiście będą przydatne.

Systemowe i procesowe podejście do dystrybucji wyników może być bardziej efektywne. Łatwy dostęp do podsumowań, możliwość parametryzowania własnych raportów a nawet analizy danych źródłowych poprzez wewnętrzny portal przedsiębiorstwa sprawia, że wyniki badań w większym stopniu wpływają na decyzje i ukierunkowują działanie przedsiębiorstwa.

Centralizacja zarządzania danymi z badań, również z badań realizowanych przez zewnętrzne firmy, pozwala także na ich integrację z całością systemu analitycznego przedsiębiorstwa. W szczególności możliwe staje się uzupełnienie o dane o opiniach i postawach konsumentów raportów produkowanych przez systemy Business Intelligence, w tym systemy informacji zarządczej. Dane z badań w znaczącym stopniu poprawić mogą również trafność modeli data mining.

rozwiązanie: PASW Data Collection

SPSS Inc., an IBM Company*. od niemal czterdziestu lat dostarcza oprogramowania na potrzeby analizy danych oraz badań. Jednym z filarów naszej oferty oprogramowania jest PASW Data Collection, zintegrowana platforma realizacji badań. Zbudowana została ona w oparciu o doświadczenia współpracy z agencjami badawczymi i pozwala na realizację z poziomu wspólnego zestawu narzędzi badań wieloma metodami (online, CATI, badania papierowe) oraz na integrację danych z badaniami z systemami analitycznymi i innymi systemami informatycznymi. Wszystkie przedstawione powyżej możliwości dostępne są w obrębie platformy PASW Data Collection. W zastosowaniach biznesowych PASW Data Collection jest dedykowaną platformą dla budowy systemów klasy Enterprise Feedback Management.

Narzędzia platformy PASW Data Collection wykorzystywane mogą być m.in.:

- w realizacji badań online
- w realizacji badań telefonicznych (studio CATI)
- w celu usprawniania raportowania wyników badań
- jako podstawa dla portalu dostępowego do danych z badań oraz raportów różnego typu.

SPSS POLSKA działa od początku lat 90. zapewniając pełną informację na temat oprogramowania oraz wsparcie użytkowników w Polsce. Istotną rolę w działalności firmy odgrywa wykorzystywanie wiedzy eksperckiej konsultantów SPSS POLSKA w zakresie systemów analitycznych, statystyki oraz data mining w ramach usług doradczych i wdrożeniowych. Kompleksowe usługi obejmują m.in. analizę potrzeb klienta, audyt danych, nadzór, konsulting, asystę oraz realizację projektów budowy systemów analitycznych, systemów wspierania decyzji biznesowych, czy dedykowanych aplikacji opartych na systemach analitycznych lub badawczych PASW. Elementem projektów są zwykle również dedykowane usługi szkoleniowe dla technicznych i biznesowych użytkowników wdrażanych systemów.