

Συλλογή πρωτογενών δεδομένων
μέσω παρατήρησης

Μαθησιακοί στόχοι κεφαλαίου

- Να αντιληφθείτε την αξία της παρατήρησης ως μεθόδου συλλογής δεδομένων,
- Να κατανοήσετε τις διαφορές μεταξύ συμμετοχικής παρατήρησης και δομημένης παρατήρησης και τις διαφορετικές εφαρμογές τους,
- Να μάθετε τις προσεγγίσεις συλλογής και ανάλυσης δεδομένων για κάθε τύπο παρατήρησης,
- Να μπορείτε να εντοπίζετε τις απειλές κατά της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας για κάθε τύπο παρατήρησης και να γνωρίζετε πώς να τους αντιμετωπίζετε.

Η μέθοδος της παρατήρησης

- η συστηματική παρατήρηση, καταγραφή, περιγραφή, ανάλυση και ερμηνεία της ανθρώπινης συμπεριφοράς
 - **συμμετοχική παρατήρηση**: είναι ποιοτική και απορρέει από την κοινωνική ανθρωπολογία στις αρχές του 20^{ου} αιώνα. Δίνει έμφαση στην ανακάλυψη των νοημάτων που οι άνθρωποι αποδίδουν στις ενέργειές τους.
 - **δομημένη παρατήρηση**: είναι ποσοτική και ασχολείται περισσότερο με τη συχνότητα των ενεργειών.

Συμμετοχική παρατήρηση

- Έχει τις ρίζες της στην κοινωνική ανθρωπολογία, αλλά η Σχολή του Σικάγο (στο Πανεπιστήμιο του Σικάγο) άλλαξε τον προσανατολισμό της με τη χρήση εθνογραφικών μεθόδων για τη μελέτη κοινωνικών και αστικών προβλημάτων εντός των πολιτιστικών ομάδων στις ΗΠΑ.
- Σύμφωνα με αυτή την προσέγγιση της εθνογραφίας, οι ερευνητές ζουν ανάμεσα σ' αυτούς που μελετούν, τους παρατηρούν και μιλούν μαζί τους, και παράγουν λεπτομερείς πολιτιστικές εκθέσεις των κοινών τους πεποιθήσεων, συμπεριφορών, αλληλεπιδράσεων, γλωσσών, τελετουργιών καθώς και των γεγονότων που διαμορφώνουν τη ζωή τους (Cunliffe, 2010).
- Δεν έχει χρησιμοποιηθεί σε μεγάλο βαθμό στην έρευνα των επιχειρήσεων και της διοίκησης αλλά μπορεί να αποδειχθεί πολύ χρήσιμο εργαλείο, συνήθως ως η βασική ερευνητική μέθοδος, αλλά και σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους.

Τύποι συμμετοχικής παρατήρησης

- απόλυτα συμμετέχων,
- απόλυτα παρατηρητής,
- παρατηρητής ως συμμετέχων,
- συμμετέχων ως παρατηρητής



Τύποι συμμετοχικής παρατήρησης (2)

<i>Απόλυτα συμμετέχων</i>	<ul style="list-style-type: none">• Προσπαθείτε να γίνετε μέλος της ομάδας την οποία ερευνάτε. Δεν αποκαλύπτετε τον πραγματικό σας σκοπό στα μέλη της ομάδας.• Ζητήματα δεοντολογίας. Θα «κατασκοπεύετε» τα άτομα τα οποία προηγουμένως είχαν γίνει φίλοι και συνάδελφοί σας
<i>Απόλυτα παρατηρητής</i>	<ul style="list-style-type: none">• Ούτε σ' αυτή την περίπτωση θα αποκαλύπτατε το σκοπό της δραστηριότητάς σας σ' αυτούς που παρατηρείτε.• Αντίθετα με το ρόλο του απόλυτα συμμετέχοντα, δε θα παίρνατε μέρος στις δραστηριότητες της ομάδας
<i>Παρατηρητής ως συμμετέχων</i>	<ul style="list-style-type: none">• Η ταυτότητά σας ως ερευνητής είναι γνωστή σε όλους όσους εμπλέκονται οι οποίοι γνωρίζουν το σκοπό σας. Έτσι, έχετε το πλεονέκτημα να επικεντρωθείτε στον ερευνητικό σας ρόλο.• Θα χάσετε τη συναισθηματική σας εμπλοκή: την πραγματική αίσθηση του να βρίσκεστε στην πλευρά αυτών που ζουν την εμπειρία.
<i>Συμμετέχων ως παρατηρητής</i>	<ul style="list-style-type: none">• Παίρνετε μέρος στη δραστηριότητα και αποκαλύπτετε το σκοπό σας ως ερευνητής

Παράγοντες καθορισμού του ρόλου του παρατηρητή

Ο σκοπός της έρευνάς σας

Η θέση σας στον οργανισμό

Ο χρόνος που μπορείτε να αφιερώσετε στην έρευνά σας

Ο βαθμός στον οποίο νιώθετε κατάλληλοι για συμμετοχική παρατήρηση

Πρόσβαση στον οργανισμό

Δεοντολογικοί προβληματισμοί

Τύποι δεδομένων - Συλλογή

Τύπος δεδομένων	Επεξήγηση
Πρωτογενείς παρατηρήσεις	Τα δεδομένα σχετικά με το τι συνέβη ή τι ειπώθηκε κάθε στιγμή. Η τήρηση ημερολογίου είναι καλός τρόπος συγκέντρωσης αυτών.
Δευτερογενείς παρατηρήσεις	Δηλώσεις από παρατηρητές σχετικά με αυτό που συνέβη ή τι ειπώθηκε. Απαραίτητα περιλαμβάνονται οι ερμηνείες των παρατηρητών.
Βιωματικά δεδομένα	Τα δεδομένα σχετικά με τις αντιλήψεις και τα συναισθήματά σας καθώς βιώνετε τη διαδικασία που ερευνάτε. Η τήρηση ημερολογίου αυτών των αντιλήψεων αποτελεί πολύτιμη πηγή δεδομένων όταν έρθει η στιγμή να γράψετε την ερευνητική σας έκθεση. Αυτό μπορεί επίσης να περιλαμβάνει σημειώσεις για το πώς νιώθετε ότι το προσωπικό σας αξιακό σύστημα παρενέβη ή άλλαξε την ερευνητική διαδικασία.
Δεδομένα συγκυρίας	Τα δεδομένα που σχετίζονται με το ερευνητικό περιβάλλον, π.χ., οι ρόλοι των βασικών πληροφορητών και πώς αυτοί πιθανόν άλλαξαν, οι οργανωτικές δομές και τα πρότυπα επικοινωνίας που θα σας βοηθήσουν να ερμηνεύσετε άλλα δεδομένα.

Πηγή: Delbridge και Kirkpatrick (1994)

Ζητήματα αξιοπιστίας και εγκυρότητας

Σφάλμα παρατηρητή	<ul style="list-style-type: none">• δεν προκύπτει λόγω κάποιας εσκεμμένης μεροληψίας, αλλά επειδή πρέπει να κατανοήσετε το περιβάλλον καλύτερα πριν προσπαθήσετε να το ερμηνεύσετε
<i>Μεροληψία παρατηρητή</i>	<ul style="list-style-type: none">• ο παρατηρητής χρησιμοποιεί τη δική του υποκειμενική άποψη ή θέση για να ερμηνεύσει τα γεγονότα στο περιβάλλον που παρατηρεί
<i>Επίδραση παρατηρητή</i>	<ul style="list-style-type: none">• Με την παρουσία του, ο ερευνητής μπορεί να επηρεάσει τη συμπεριφορά των υπό παρατήρηση.• Μπορεί οι παρατηρούμενοι να εργάζονται πιο σκληρά ή να ενεργούν πιο δεοντολογικά όταν γνωρίζουν ότι παρατηρούνται. Σε άλλες περιπτώσεις, μπορεί να αποφασίσουν να επιβραδύνουν την εργασία τους αν νιώσουν πως οι οποιεσδήποτε μετρήσεις που γίνονται θα οδηγήσουν σε πιο απαιτητικούς στόχους. Ούτως ή άλλως, οι παρατηρήσεις δεν θα είναι αξιόπιστες.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της συμμετοχικής παρατήρησης

Πλεονεκτήματα

- Είναι καλή στην επεξήγηση του «τι συμβαίνει» σε συγκεκριμένες κοινωνικές καταστάσεις.
- Αυξάνει την ευαισθητοποίηση του ερευνητή για σημαντικές κοινωνικές διαδικασίες.
- Είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τον ερευνητή που εργάζεται εντός του δικού του οργανισμού.
- Σε κάποιες περιπτώσεις η συμμετοχική παρατήρηση δίνει την ευκαιρία στον ερευνητή να βιώσει την εμπειρία «των πραγματικών» συναισθημάτων αυτών που ερευνώνται.
- Πρακτικά, όλα τα δεδομένα που συλλέγονται είναι χρήσιμα.

Μειονεκτήματα

- Μπορεί να είναι πολύ χρονοβόρα.
 - Μπορεί να προκαλέσει δύσκολα δεοντολογικά διλήμματα στον ερευνητή.
 - Μπορεί να υπάρξει, σε μεγάλο βαθμό, σύγκρουση ρόλων για τον ερευνητή (π.χ. «συνάδελφος» ή ερευνητής;).
 - Η εγγύτητα του ερευνητή με την κατάσταση που παρατηρείται μπορεί να οδηγήσει σε σημαντική μεροληψία παρατηρητή.
 - Ο ρόλος του συμμετέχοντα παρατηρητή είναι πολύ απαιτητικός, και δεν μπορούν να προσαρμοστούν όλοι οι ερευνητές στις απαιτήσεις του.
 - Η πρόσβαση σε οργανισμούς μπορεί να είναι δύσκολη.
 - Η καταγραφή δεδομένων είναι συχνά πολύ δύσκολη για τον ερευνητή.
-

Δομημένη παρατήρηση

- Αντίθετα με την συμμετοχική παρατήρηση, η δομημένη παρατήρηση χαρακτηρίζεται από υψηλά επίπεδα προκαθορισμένης δομής. Εφαρμόζοντας αυτήν τη μέθοδο συλλογής δεδομένων, υιοθετείτε μια πιο αποστασιοποιημένη οπτική. Το μέλημά σας είναι να ποσοτικοποιηθεί η συμπεριφορά. Έτσι, η δομημένη παρατήρηση μπορεί να αποτελέσει ένα μόνο μέρος της προσέγγισης συλλογής δεδομένων σας, διότι η λειτουργία της είναι να σας ενημερώνει «πόσο συχνά» συμβαίνει κάτι και όχι «γιατί» συμβαίνει.

Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα

Πλεονεκτήματα

- Μπορεί να γίνει από τον καθένα μετά από κατάλληλη εκπαίδευση στη χρήση του εργαλείου μέτρησης. Μπορείτε, συνεπώς, εύκολα να αναθέσετε σε τρίτους το εξαιρετικά χρονοβόρο έργο της δομημένης παρατήρησης. Επιπλέον, η δομημένη παρατήρηση μπορεί να γίνεται ταυτόχρονα σε διαφορετικά σημεία, πράγμα που θα σας δώσει τη δυνατότητα σύγκρισης μεταξύ αυτών.
 - Αποφέρει υψηλής αξιοπιστίας αποτελέσματα λόγω της δυνατότητας επανάληψής της. Όσο πιο εύκολο είναι, στο να κατανοηθεί και να χρησιμοποιηθεί, το εργαλείο παρατήρησης, τόσο πιο αξιόπιστα θα είναι τα αποτελέσματα
 - Η δομημένη παρατήρηση είναι ικανή για πολλά περισσότερα από απλή παρατήρηση της συχνότητας των γεγονότων. Μπορεί επίσης να καταγράφει τις σχέσεις μεταξύ γεγονότων. Μπορεί, για παράδειγμα, να μετρήσει αν η επίσκεψη σε μια ιστοσελίδα οδηγεί στην εξερεύνηση των σχετικών σελίδων και βίντεο και αν αυτό με τη σειρά του οδηγεί στην απόφαση για αγορά.
 - Η μέθοδος επιτρέπει τη συλλογή δεδομένων τη στιγμή που προκύπτουν στο φυσικό τους περιβάλλον. Ως εκ τούτου, δεν χρειάζεται να βασίζεται κανείς σε περιγραφές «από δεύτερο χέρι» των φαινομένων από συμμετέχοντες που έχουν δώσει τη δική τους ερμηνεία σε αυτά.
 - Η δομημένη παρατήρηση αποκαλύπτει δεδομένα που οι περισσότεροι πληροφορητές θα αγνοούσαν λόγω του ότι γι' αυτούς είναι υπερβολικά πεζά ή άσχετα.
-

Μειονεκτήματα

- Εκτός κι αν η παρατήρηση είναι εικονική (γίνεται, π.χ., με κάμερα ή άλλο από απόσταση τρόπο), ο παρατηρητής πρέπει να βρίσκεται εκεί που προκύπτουν τα υπό έρευνα φαινόμενα.
 - Τα ερευνητικά αποτελέσματα περιορίζονται στη φανερό δράση ή σε επιφανειακούς δείκτες από τους οποίους ο παρατηρητής πρέπει να εξάγει συμπεράσματα.
 - Η συλλογή δεδομένων παίρνει χρόνο (και μπορεί να είναι και ακριβή).
-

Ζητήματα αξιοπιστίας και εγκυρότητας

Σφάλμα πληροφορητή

- μπορεί να κάνει τα δεδομένα σας αναξιόπιστα. Μπορεί π.χ. να ασχολείστε με την παρατήρηση της φυσιολογικής απόδοσης των πωλητών. Το σφάλμα πληροφορητή θα είναι αναπόφευκτο αν επιλέξετε ένα τμήμα στο οποίο υπάρχει έλλειψη προσωπικού λόγω ασθένειας. Θα αφιερώνουν περισσότερο χρόνο στο να απαντούν σε τηλεφωνήματα και λιγότερο χρόνο στο να επεξεργάζονται τις παραγγελίες, αφού θα υπάρχουν λιγότερα άτομα για να χειριστούν τις τηλεφωνικές κλήσεις.
- επιλέξτε προσεκτικά το δείγμα των πληροφορητών ώστε να απαντήσετε καλύτερα στο ερευνητικό σας ερώτημα και να επιτύχετε τους στόχους σας

Χρονικό σφάλμα

- ο χρόνος στον οποίο διεξάγετε μια παρατήρηση πρέπει να παρέχει δεδομένα που είναι τυπικά της συνολικής χρονικής περιόδου για την οποία ενδιαφέρεστε.
- οι περίοδοι παρατήρησης πρέπει να κατανέμονται σε όλη τη διάρκεια της ημέρας, προκειμένου να προκύψει αξιόπιστο σύνολο δεδομένων.