

电子商务员基础知识第三章:网上市场调查的方法 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/243/2021_2022__E7_94_B5_E5_AD_90_E5_95_86_E5_c40_243428.htm

第二单元 网上市场调查的方法

1. 网上市场调查的主要形式 网上市场调查是指在互联网上针对特定营销环境进行简单调查设计、收集资料和初步分析的活动，为企业的网上营销决策提供数据支持和分析依据。利用互联网进行市场调查有两种方式：（1）网上直接调查。网上直接调查方法是通过利用互联网直接进行问卷调查等方式收集一手资料，如某机构组织的调查“我

国Internet现状与发展”就是在网上利用问卷直接进行调查，这种方式不妨称为网上直接调查。（2）网上间接调查。网上间接调查方法是利用互联网的媒体功能，从互联网收集二手资料。由于越来越多的传统报纸、杂志、电台等媒体以后政府机构、企业等也纷纷上网，使得网上信息急剧增加，发现和挖掘有价值的信息，已成为网上间接调查的关键。网上市场调查是一个很广泛的概念，它有两方面的含义，即在网上利用Internet特性进行市场调查和专门针对Internet形成的特殊的网上市场进行的调查。网上市场调查与网上市场的调查是两个不同的概念，网上市场的调查是针对网上市场而进行的调查，它可以采用传统的调查方法，也可以采用网上调查方法；而网上市场调查既可以调查网上市场，也可以调查传统的一般市场。这里的网上市场是指在网上进行买卖形成“虚拟的”无实物形态的市场。一般网上市场调查主要是指利用Internet的特性进行市场调查，当然也包括针对Internet市场的调查，只不过对Internet虚拟市场的调查也可以采用一些传

统市场调查方法来进行市场调查。2. 网上直接调查的方法

(1) 网上直接调查分类 根据采用调查方法不同,可以分为网上问卷调查法、网上实验法和网上观察法,常用的是网上问卷调查法,下面将详细介绍如何组织使用网上问卷进行调查。按照调查者组织调查样本的行为,网上问卷调查可以分为主动调查法和被动调查法。主动调查法,即调查者主动组织调查样本,完成统计调查的方法。被动调查法,即调查者被动地等待调查样本造访,完成统计调查的方法,被动调查法的出现是统计调查的一种新情况。按网上调查采用的技术可以分为站点法、电子邮件法、随机IP法和视讯会议法等。1

1) 站点法。站点法是将调查问卷的HTML文件附加在一个或几个网络站点的Web上,由浏览这些站点的网上用户在此Web上回答调查问题的方法。站点法属于被动调查法,这是目前出现的网上调查的基本方法,也将成为近期网上调查的主要方法。2) 电子邮件法。电子邮件法是通过给被调查者发送电子邮件的形式将调查问卷发给一些特定的网上用户,由用户填写后以电子邮件的形式再反馈给调查者的调查方法。电子邮件法属于主动调查法,与传统邮件法相似,优点是邮件传送的时效性大大的提高了。3) 随机IP法。随机IP法是以产生一批随机IP地址作为抽样样本的调查方法。随机IP法属于主动调查法,其理论基础是随机抽样。利用该方法可以进行纯随机抽样,也可以依据一定的标志排队进行分层抽样和分段抽样。4) 视讯会议法。视讯会议法是基于Web的计算机辅助访问(Computer Assisted Web Interviewing,简称CAWI)。是将分散在不同地域的被调查者通过互联网视讯会议功能虚拟地组织起来,在主持人的引导下讨论调查问

题的调查方法。这种调查方法属于主动调查法，其原理与传统调查法中的专家调查法相似，不同之处是参与调查的专家不必实际地聚集在一起，而是分散在任何可以连通国际互联网的地方，如家中、办公室等，因此，网上视讯调查会议的组织比传统的专家调查法简单得多。视讯会议法适合于对关键问题的定性调查研究。

（2）网上问卷调查法 网上问卷调查法是将问卷在网上发布，被调查对象通过Internet完成问卷调查。网上问卷调查一般有两种途径：一种是将问卷放置在WWW站点上，等待访问者访问时填写问卷，如CNNIC每半年进行一次的"中国互联网络发展状况调查"就是采用这种方式。这种方式的好处是填写者一般是自愿性的，但缺点是无法核对问卷填写者真实情况。为达到一定问卷数量，站点还必须进行适当宣传，以吸引大量访问者，如CNNIC在调查期间与国内一些著名的ISP（网络服务提供商）/ICP（网络媒体提供商）如：新浪、搜狐、网易等设置调查问卷的链接。另一种是通过E-mail方式将问卷发送给被调查者，被调查者完成后将结果通过E-mail返回。这种方式的好处是，可以有选择性控制被调查者，缺点是容易遭到被访问者的反感，有侵犯个人隐私之嫌。因此，用该方式时首先应争取被访问者的同意，或者估计被访问者不会反感，并向被访问者提供一定补偿，如有奖问答或赠送小件礼物，以降低被访问者的敌意。

（3）其他网上直接调查方法 前面讨论的是采用最多的问卷调查方法，它比较客观、直接，缺点是不能对某些问题进行深入调查和分析原因。因此，许多企业设立了BBS以供访问者对企业产品进行讨论，或者参与某些专题的新闻组进行讨论，以更多深入调查获取有关资料，如1995年的Intel的奔腾芯片

的缺陷就是在有关Intel的新闻组中传出的，但Intel在获得有关信息后不是积极应对，而采取掩盖的办法，结果适得其反，事后花费巨额资金收回已销售芯片才挽回公众对公司的信心。及时跟踪和参与新闻组和公告栏，有助于企业获取一些问卷调查无法发现的问题，因为问卷调查是从企业角度出发考虑问题，而新闻组和公告栏是用户自发的感受和体会，他们传达的信息也是最接近市场和最客观的，缺点是信息不够规范，需专业人员进行整理和挖掘。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com