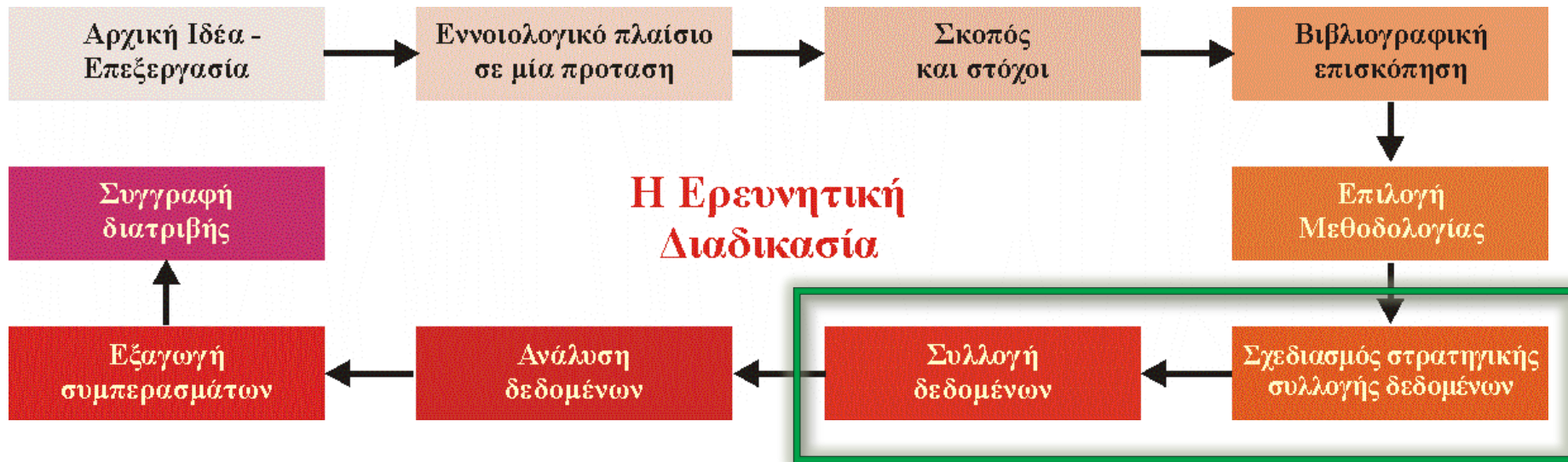


Σεμινάριο Τελειοφοίτων



7 – Πρωτογενή δεδομένα

Εμπειρική ανάλυση



Πρωτογενή δεδομένα και πηγές τους

- ✎ Πρωτογενή δεδομένα είναι αυτά που συλλέγονται απευθείας από τα υποκείμενα της έρευνας.
- ✎ Στην κοινωνική και οικονομική έρευνα χρησιμοποιούνται για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων κυρίως ερωτηματολόγια.
- ✎ Οι Online υπηρεσίες έχουν κάνει την πρωτογενή έρευνα ευκολότερη.
- ✎ Τα πρωτογενή δεδομένα:
 - Συλλέγονται από τον ερευνητή.
 - Συλλέγονται με πολλά εργαλεία.
 - Είναι μοναδικά για ένα έργο.
 - Είναι το μόνο μέσο για να απαντηθούν ορισμένα ερευνητικά ερωτήματα.

Συλλογή πρωτογενών δεδομένων



Παρατήρηση



Συνεντεύξεις



Ομάδες Εστίασης
(Focus groups)



Ερωτηματολόγια

Περιπτωσιολογικές μελέτες (Case Studies)

- ✎ Ιδιαίτερα χρήσιμες για τη δημιουργία μια συνολικής απεικόνισης μια κατάστασης ή διαδικασίας
- ✎ Χρησιμοποιούνται για να οργανωθεί ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών σχετικά με μια υπόθεση και στη συνέχεια να αναλυθούν τα περιεχόμενα και να συγκριθούν με παρόμοιες διαδικασίες
 - Πρέπει να συγκεντρώνονται όλα τα δεδομένα σχετικά με την υπόθεση.
 - Τα δεδομένα πρέπει να είναι οργανωμένα ώστε να μη χαθεί η εστίαση της μελέτης.
 - Η αφήγηση μπορεί να επικυρώνεται από τους συμμετέχοντες στο πρόγραμμα.
 - Μπορεί και πρέπει να διασταυρώνονται σε σύγκριση με άλλες

Διεξαγωγή ερευνητικών συνεντεύξεων

☞ Ιδιαίτερα χρήσιμες για λήψη εμπεριστατωμένων πληροφοριών

☞ Προετοιμασία

- Φροντίζουμε να μην υπάρχει διάσπαση της προσοχής
- Εξηγούμε το σκοπό της συνέντευξης
- Συζητάμε τους όρους εμπιστευτικότητας
- Εξηγούμε τη μορφή της συνέντευξης
- Υποδεικνύουμε πόση ώρα χρειάζεται
- Ζητάμε απορίες

☞ Τύποι Συνεντεύξεων

- Ανεπίσημη συζήτηση
- Συνέντευξη με τυποποιημένη προσέγγιση
- Ανοικτού τύπου συνέντευξη
- Κλειστού τύπου συνέντευξη

Διεξαγωγή ερευνητικών συνεντεύξεων

☞ Τύποι Θεμάτων Ερωτήσεων

- Συμπεριφορές
- Γνώμες/αξίες
- Συναισθήματα
- Γνώση
- Αισθήσεις
- Δημογραφία

☞ Διατύπωση Ερωτήσεων

- Ουδέτερες όσο το δυνατόν.
- Μια μία
- Σαφής διατύπωση
- Προσεκτικοί όταν ρωτάμε «γιατί».
- Ενθαρρύνουμε απαντήσεις
- Παρέχουμε μετάβαση μεταξύ των κεφαλαίων
- Δεν χάνουμε τον έλεγχο της συνέντευξης.

Ομάδες Εστίασης – Focus Groups

☞ Παράλληλες συνεντεύξεις από 6-10 άτομα ταυτόχρονα.

☞ **Προετοιμασία**

- Προσδιορισμός του κύριου στόχου της συνάντησης.
- Σχεδιασμός της διαδικασίας
- Πρόσκληση πιθανών μελών

☞ **Ανάπτυξη ερωτήσεων**

- Ανάπτυξη 5-6 ερωτήσεων
- Προσδιορισμός του προβλήματος που θα εξεταστεί

☞ **Σχεδιασμός**

- Το πολύ 1,5 ώρα.
- Προετοιμασία του χώρου (κανένα κέρασμα δεν βλάπτει)
- Κανόνες του παιχνιδιού - α) δεν πλατειάζουμε, β) δεν αφήνουμε τη συζήτηση να ατονήσει γ) δεν ξεφεύγουμε από τις ερωτήσεις
- Ημερήσια διάταξη

Ανάπτυξη και χρήση ερωτηματολογίων

✧ Τύποι Ερωτήσεων

- Ανοικτές
- Κλειστές

✧ Προετοιμασία

- Σαφής διατύπωση του υπό διερεύνηση προβλήματος

✧ Διατύπωση των ερωτήσεων

- Κατανοητή διατύπωση
- Αποφυγή χρήσης «ισχυρών» λέξεων για να μην επηρεάζεται αυτός που απαντά
- Αποφυγή αρνητικής διατύπωσης όταν θέλουμε θετικές απαντήσεις
- Στις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής συνήθως επιτρέπουμε μία μόνο απάντηση

✧ Σειρά των ερωτήσεων

- Ξεκινάμε με γεγονότα και στη συνέχεια ερωτάμε για γνώμες/αισθήματα/εντυπώσεις κλπ
- Εφαρμόζουμε πειραματικά και δοκιμάζουμε το ερωτηματολόγιο σε μια σχετικά μικρή ομάδα ατόμων.
- Τελειοποιούμε το ερωτηματολόγιο σύμφωνα με τα αποτελέσματα της πιλοτικής εφαρμογής

Ερευνητικά Εργαλεία (research instruments)

- ✎ Μια διάταξη για τη μέτρηση ενός συγκεκριμένου φαινομένου, π.χ. χαρτί και μολύβι, ερωτηματολόγιο, συνέντευξη, σειρά κατευθυντήριων γραμμών για την παρατήρηση κλπ.
- ✎ Στην επιχειρηματική/κοινωνική έρευνα τα κύρια εργαλεία είναι:
 - Ερωτηματολόγια (ποσοτική έρευνα)
 - Συνεντεύξεις (ποιοτική έρευνα)

Κριτήρια επιλογής ερευνητικού εργαλείου

Εστίαση	Π.χ. το ερευνητικό εργαλείο απευθύνεται σε υπαλλήλους, πελάτες, marketing κλπ
Σκοπός	Π.χ. το ερευνητικό εργαλείο αφορά στη διερεύνηση καλών πρακτικών
Αξίες και παραδοχές	Π.χ. το ερευνητικό εργαλείο προϋποθέτει την παραδοχή κάποιων συγκεκριμένων αξιών
Γλώσσες	Ελληνικά; Αγγλικά;
Ακροατήριο	Σε ποιους απευθύνεται συγκεκριμένα το ερευνητικό εργαλείο;
Διαχείριση	Πως θα γίνει η διαχείριση του εργαλείου;
Οδηγός Χρήσης	Υπάρχουν οδηγίες χρήσης;
Διάρκεια και συχνότητα	Για πόσο χρόνο και πόσο συχνά θα χρησιμοποιηθεί το ερευνητικό εργαλείο;
Κόστος	Ποιο είναι το κόστος απόκτησης και χρήσης του εργαλείου;
Διαθεσιμότητα	Πόσο γρήγορα μπορεί να είναι έτοιμο;
Τεχνική υποστήριξη	Αν χρειαστεί υπάρχει βοήθεια στη χρήση;
Τροποποιήσεις	Επιτρέπεται η τροποποίηση και χρήση;

Μέθοδοι συλλογής δεδομένων

Μέθοδος	Πότε	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Ερωτηματολόγια, δημοσκοπήσεις	Όταν χρειάζεται γρήγορα και εύκολα να συλλεγούν πληροφορίες από πολλούς ανθρώπους	- Μπορεί να είναι ανώνυμα - Δεν κοστίζουν πολύ - Ευκολία σύγκρισης και ανάλυσης - Πρόσβαση σε μεγάλο πλήθος ανθρώπων - Συγκέντρωση μεγάλου πλήθους δεδομένων	- Μπορεί να μην συμπληρώνονται προσεκτικά - Η διατύπωση μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις - Είναι απρόσωπα - Χρειάζεται σχεδιασμός του δείγματος - Δεν καλύπτουν το όλον αλλά μόνο ένα μέρος
Προσωπικές Συνεντεύξεις	Όταν πρέπει να γίνουν πλήρως και σε βάθος κατανοητές οι εντυπώσεις ή εμπειρίες κάποιου ή κάποιων.	- Λαμβάνεται πληροφόρηση σε πλήρη έκταση και βάθος - Δημιουργούνται δεσμοί με τους πελάτες - Μπορεί η συζήτηση να γίνει ευέλικτη	- Μπορεί να πάρουν χρόνο - Δύσκολη ανάλυση των πληροφοριών - Έχουν κόστος - Μπορεί να καθοδηγηθεί ο συνεντευξιαζόμενος
Τεκμηρίωση, ανασκόπηση	Όταν χρειάζεται να αξιολογηθεί μια διαδικασία χωρίς να διακοπεί	- Λαμβάνεται πλήρης και σε βάθος χρόνου πληροφόρηση - Δεν διακόπτεται η διαδικασία - Η πληροφόρηση ήδη υπάρχει	- Συχνά χρειάζεται πολύ χρόνο - Η πληροφόρηση μπορεί να είναι ελλιπής - Χρειάζεται μεγάλη προσοχή στην στόχευση - Έλλειψη ευελιξίας στη συλλογή δεδομένων

Μέθοδοι συλλογής δεδομένων

Μέθοδος	Σκοπός	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Παρατήρηση	Ακριβής πληροφόρηση για το πώς λειτουργεί κάτι, ιδιαίτερα αναφορικά με τις διαδικασίες .	• Οι λειτουργίες παρατηρούνται σε πραγματικό χρόνο • Υπάρχει ευελιξία παρατήρησης	• Μπορεί να είναι δύσκολη η ερμηνεία των παρατηρήσεων • Μπορεί να είναι πολύπλοκη η κατηγοριοποίηση των παρατηρήσεων • Μπορεί να επηρεάσει την συμπεριφορά των παρατηρούμενων • Μπορεί να είναι ιδιαίτερα ακριβή
Ομάδες Εστίασης (focus groups)	Εξέταση ενός θέματος μέσω ομαδικής συζήτησης	• Γρήγορα και εύκολα συλλογή κοινών αντιλήψεων • Αποτελεσματική για συλλογή πληροφορήσης σε σύντομο χρόνο	• Μπορεί να είναι δύσκολη η ερμηνεία των παρατηρήσεων • Χρειάζεται πολύ καλό συντονισμό της συζήτησης • Δυσκολία στο συντονισμό 6-8 ανθρώπων
Case Studies	Η πλήρης κατανόηση ενός ζητήματος	• Πλήρης κατανόηση • Καλός τρόπος απεικόνισης των διαδικασιών	Συνήθως χρειάζεται πολύς χρόνος Αντιπροσωπεύει βάθος και όχι πλάτος πληροφόρησης

Θέματα συλλογής δεδομένων

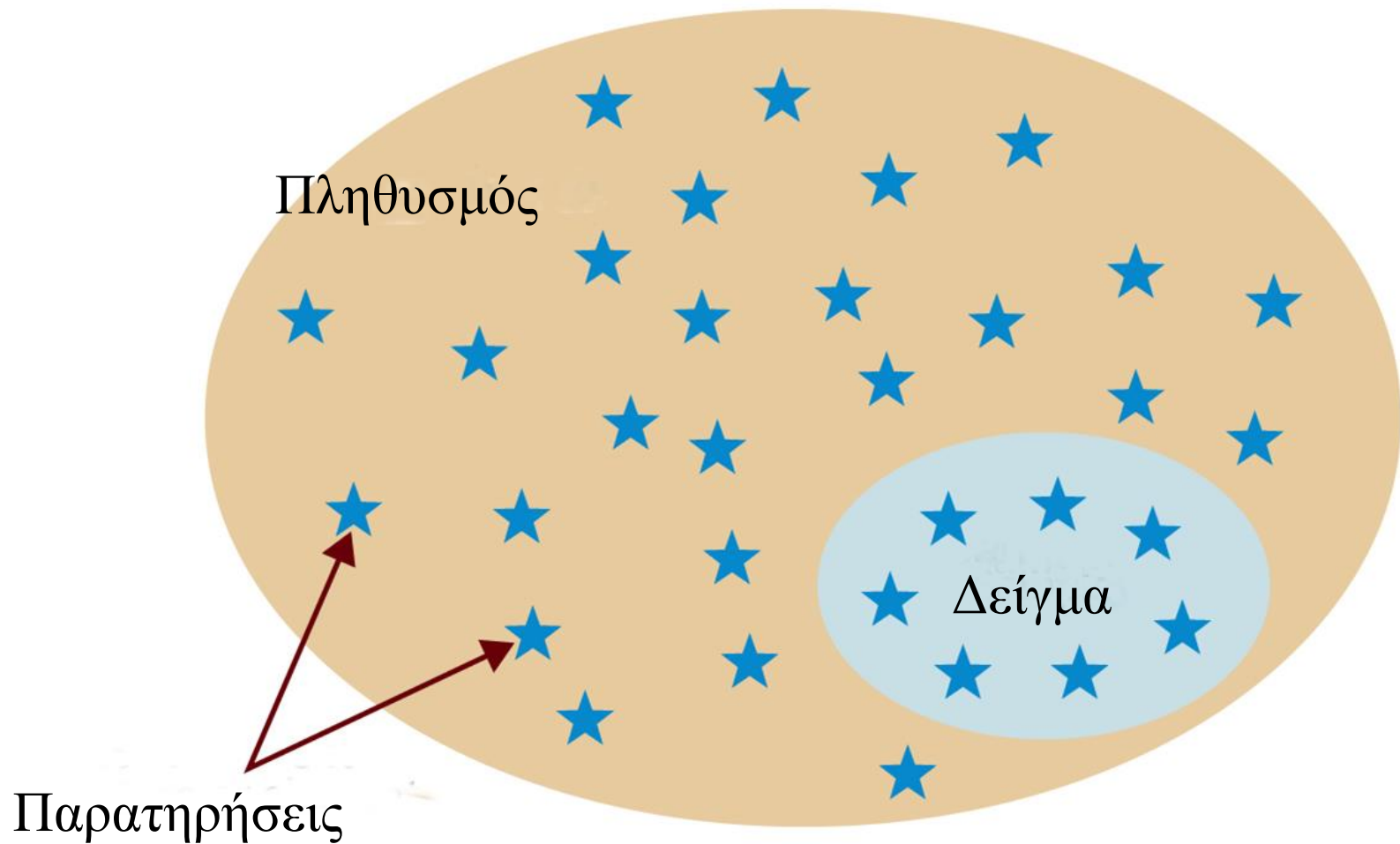
Σχεδιασμός

- ✎ **Ηθικά ζητήματα:** συγκατάθεση συμμετεχόντων μετά από ενημέρωση, προστασία προσωπικών δεδομένων κλπ
- ✎ Τα δεδομένα πρέπει να αφορούν τις **ερευνητικές υποθέσεις**
- ✎ Προσδιορισμός **εξαρτημένων** και **ανεξάρτητων** μεταβλητών
- ✎ Προσδιορισμός **αναλυτικού πλαισίου**

Τύποι δεδομένων

- ✎ **Άποψη:** πώς οι ερωτώμενοι αισθάνονται σχετικά με κάποια θέματα ή πιστεύουν ότι είναι αλήθεια/ψέμα
- ✎ **Συμπεριφορά:** τι έχουν κάνει ή θα κάνουν οι ερωτώμενοι
- ✎ **Δημογραφία:** χαρακτηριστικά των ερωτωμένων (π.χ. ηλικία, φύλο, εισόδημα, οικογενειακή κατάσταση, κλπ)

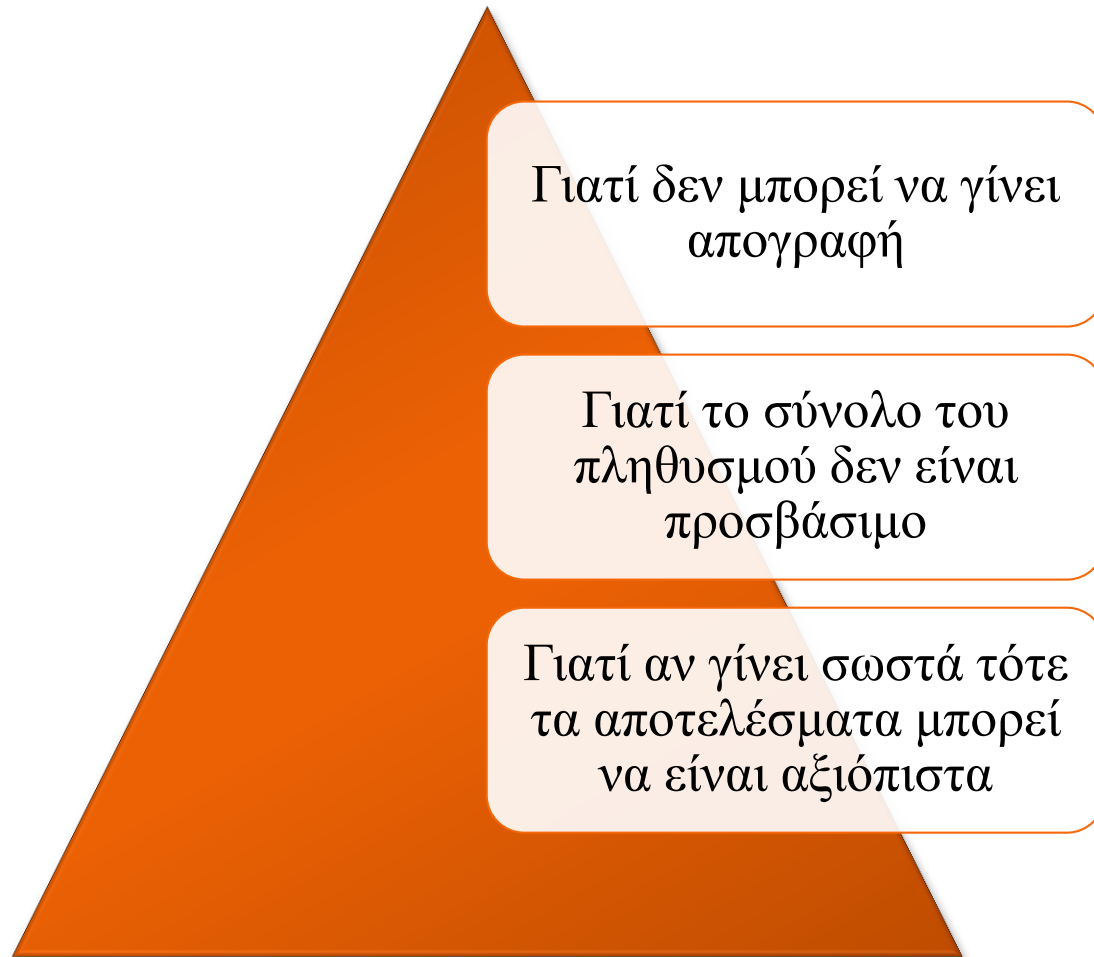
Πληθυσμός. Δείγμα. Παρατήρηση



- ✎ Ο πληθυσμός απαρτίζεται από κάθε στοιχείο που μπορεί να συμπεριληφθεί στην έρευνα
- ✎ Η διαδικασία συλλογής δεδομένων από ολόκληρο τον πληθυσμό λέγεται «απογραφή»

- ✎ Ένα υποσύνολο του πληθυσμού
- ✎ Το δειγματοληπτικό πλαίσιο είναι το σύνολο των πληροφοριών για το σύνολο του πληθυσμού από τον οποίο προκύπτει το δείγμα
- ✎ Μια μελέτη που συλλέγει δεδομένα από ένα δείγμα σε μια προσπάθεια εξαγωγής συμπερασμάτων για το σύνολο του πληθυσμού λέγεται “survey” και το δείγμα πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό του πληθυσμού.
- ✎ Αν το αντικείμενο της έρευνας δεν περιλαμβάνει εξαγωγή συμπερασμάτων για ολόκληρο τον πληθυσμό, τότε το δείγμα δεν είναι ανάγκη να είναι αντιπροσωπευτικό.

Γιατί δειγματοληψία;



Στάδια της διαδικασίας δειγματοληψίας

- 
- Ορισμός με ακρίβεια του πληθυσμού-στόχου
- 
- Επιλογή του δειγματοληπτικού πλαισίου
- 
- Επιλογή της τεχνικής δειγματοληψίας
- 
- Προσδιορισμός του μεγέθους του δείγματος
- 
- Συλλογή δεδομένων
- 
- Αξιολόγηση του ποσοστού ανταπόκρισης

Το δειγματοληπτικό πλαίσιο

- ✎ Είναι ο προσβάσιμος πληθυσμός από τον οποίο προκύπτει το δείγμα.
- ✎ Σε μια έρευνα όπου τα ονόματα επιλέγονται από τον τηλεφωνικό κατάλογο, ο κατάλογος είναι το δειγματοληπτικό πλαίσιο με την έννοια ότι αυτός παρέχει την πραγματική βάση για τη δειγματοληψία (π.χ. κάτοχοι τηλεφωνικών αριθμών σε μία περιοχή).
- ✎ Το **δείγμα** είναι η ομάδα των ανθρώπων που επιλέγονται για να συμμετάσχουν στη μελέτη.
- ✎ Οι άνθρωποι που ολοκλήρωσαν τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου είναι συνήθως **υποσύνολο** του δείγματος.

Τυχαία δειγματοληψία

- ✎ Τυχαία είναι η δειγματοληψία (probability sampling) όπου κάθε μονάδα του πληθυσμού έχει πιθανότητα (μεγαλύτερη του μηδενός και γνωστή εκ των προτέρων) να επιλεγεί στο δείγμα. Καθιστά δυνατή την αμερόληπτη εκτίμηση του πληθυσμού, από τις μονάδες του δείγματος με βάση και τις πιθανότητες επιλογής.
- ✎ Τυχαία δειγματοληψία με ίσες πιθανότητες επιλογής (equal probability sampling) είναι όταν όλα τα μέλη ενός πληθυσμού έχουν ακριβώς την ίδια πιθανότητα να συμπεριληφθούν στο δείγμα.
- ✎ Επιτρέπει τον υπολογισμό δειγματοληπτικών λαθών (διαστήματα εμπιστοσύνης)

Παραδείγματα τυχαίας δειγματοληψίας

- ☞ Θέλουμε να υπολογίσουμε το μέσο εισόδημα των ενηλίκων που ζουν σε μια συνοικία. Επισκεπτόμαστε όλα τα σπίτια και από κάθε ένα από αυτά, επιλέγουμε έναν από τους ενήλικες που ζουν σε αυτό (χρησιμοποιούμε μια γεννήτρια τυχαίων αριθμών για να αντιστοιχίσουμε έναν τυχαίο αριθμό μεταξύ 0 και 1 σε κάθε ενήλικα του σπιτιού και επιλέγουμε εκείνον με τον μεγαλύτερο).
- ☞ Είναι τυχαία η δειγματοληψία ; **ΝΑΙ**
- ☞ Είναι τυχαία δειγματοληψία με ίσες πιθανότητες επιλογής; **ΟΧΙ**

Παραδείγματα τυχαίας δειγματοληψίας

- Μελετάμε τη συμπεριφορά/άποψη φοιτητών ...

✎ Τυχαίο δείγμα

- Βάζουμε έναν υπολογιστή να διαλέξει τυχαία με βάση τον αριθμό μητρώου

✎ Συστηματικό τυχαίο δείγμα

- Επιλέγουμε κάθε 20^ο φοιτητή από μια μη ταξινομημένη λίστα

✎ Στρωματοποιημένο τυχαίο δείγμα

- Προσδιορισμός ομάδων, τυχαία επιλογή από κάθε ομάδα, συνδυασμός

Μη τυχαία δειγματοληψία

- ✧ Μη τυχαία δειγματοληψία είναι όταν:
 - ορισμένα στοιχεία του πληθυσμού δεν έχουν πιθανότητα επιλογής
 - όταν δεν είναι δυνατόν να προσδιοριστούν οι πιθανότητες επιλογής.
- ✧ Επειδή η επιλογή των στοιχείων του δείγματος είναι μη τυχαία δεν μπορεί να υπολογισθούν δειγματοληπτικά λάθη.

Παράδειγμα μη τυχαίας δειγματοληψίας

- ☞ Θέλουμε να υπολογίσουμε το μέσο εισόδημα των ενηλίκων που ζουν σε μια συνοικία. Επισκεπτόμαστε κάθε σπίτι σε εργάσιμη ώρα.
- ☞ Αυτόματα περιορίζουμε τη δειγματοληψία μας σε άνεργους, υπερήλικες, μη εργαζόμενες γυναίκες κλπ

Παραδείγματα μη τυχαίας δειγματοληψίας

- Μελετάμε τη συμπεριφορά/άποψη φοιτητών ...

- ✎ **Δείγμα ευκολίας (Convenience Sample)**

- Επιλογή των ατόμων που συναντάμε στο εστιατόριο της σχολής

- ✎ **Δείγμα Χιονοστιβάδα (Snowball Sample)**

- Βρίσκουμε έναν φοιτητή, του παίρνουμε συνέντευξη και στη συνέχεια του ζητάμε να μας βρει και άλλους.

- ✎ **Δείγμα Ποσόστωσης (Quota Sample) π.χ. με βάση το φύλο**

- Επιλογή ατόμων που συναντάμε στο εστιατόριο της σχολής αλλά εξασφαλίζουμε ίση συμμετοχή ανδρών και γυναικών

- ✧ **Υπερκάλυψη:** Δεδομένα εκτός πληθυσμού.
- ✧ **Υποκάλυψη:** Δεν περιλαμβάνονται όλες οι κατηγορίες του πληθυσμού.
- ✧ **Λάθη μέτρησης:** όταν οι ερωτήσεις δεν γίνονται κατανοητές ή δεν μπορούν να απαντηθούν με ακρίβεια.
- ✧ **Λάθη επεξεργασίας δεδομένων.**
- ✧ **Μη-απόκριση**

Το μέγεθος του δείγματος εξαρτάται από....

✎ Επίπεδο εμπιστοσύνης

- Το απαιτούμενο επίπεδο βεβαιότητας ότι τα χαρακτηριστικά του δείγματος αντιπροσωπεύουν εκείνα του πληθυσμού

✎ Τα μεγέθη των δειγμάτων σε προηγούμενες μελέτες

✎ Τα ανεκτά περιθώρια σφάλματος για τις εκτιμήσεις που θα γίνουν με βάση το δείγμα

✎ Οι τεχνικές στατιστικής ανάλυσης που θα χρησιμοποιηθούν

- Ελάχιστο όριο απαιτούμενων δεδομένων

✎ Το μέγεθος του πληθυσμού

Μέγεθος δείγματος

- ✎ Υπάρχουν πολλοί τύποι υπολογισμού αλλά υπάρχουν και online υπολογιστές μεγέθους δείγματος.
- ✎ <http://www.answersresearch.com/size.php>
- ✎ Για να δοκιμάσετε επιλέξτε πληθυσμό 1,000 και επίπεδο εμπιστοσύνης $\pm 5\%$.

Ποσοστό ανταπόκρισης

$$\text{Response Rate} = \frac{\text{Completes}}{\left(\text{Completes} \right) + \left(\frac{\text{Completes}}{\text{Completes} + \text{Not Qualified}} \times \left(\text{Not Contacted} + \text{Refused} \right) \right)}$$

- ✎ Υπάρχουν πολλοί υπολογιστές ποσοστού ανταπόκρισης στο διαδίκτυο.
- ✎ <http://www.answersresearch.com/response.php>
- ✎ <http://www.custominsight.com/articles/random-sample-calculator.asp>
- ✎ <http://www.researchinfo.com/docs/calculators/response.cfm>
- ✎ <http://www.directionresearchgroup.com/response.php>

Ερωτηματολογία - Πλεονεκτήματα

- ✎ Η πληροφόρηση που παρέχουν είναι ακριβής
- ✎ Παρέχουν μηχανισμούς για τη συλλογή ποσοτικών και ποιοτικών δεδομένων
 - Τα ποιοτικά δεδομένα μπορούν να κωδικοποιούνται ώστε να ποσοτικοποιούνται
- ✎ Παρέχουν μοναδικά στοιχεία
 - Που ενισχύουν την αξία μια έρευνας
- ✎ Μπορούν να συμβάλουν στη διερεύνηση θεμάτων για τα οποία δεν μπορούν να βρεθούν δεδομένα από άλλες πηγές

Ερωτηματολόγια - Μειονεκτήματα

- ✎ Συχνά απρόσωπα
 - Οι ερωτώμενοι μπορεί να μην καταλαβαίνουν τις ερωτήσεις με συνέπεια να μην ανταποκρίνονται με ακρίβεια.
- ✎ Οι ερωτώμενοι μπορεί να μην μπορούν να απαντήσουν με ακρίβεια ή να αποκαλύψουν πλήρως τις επιθυμητές πληροφορίες
- ✎ Μπορεί να υπάρχει σημαντικό κόστος διαχείρισης
- ✎ Μπορεί να υπάρχουν σημαντικά ζητήματα σχετικά με την κωδικοποίηση και καταχώρηση των δεδομένων

Δημιουργία ερωτηματολογίων

∞ Προϋποθέσεις:

- Προσδιορισμός των αναγκαίων δεδομένων για τη διερεύνηση των ερευνητικών ερωτημάτων/υποθέσεων σε συνδυασμό με τη βιβλιογραφία και τις τεχνικές στατιστικής ανάλυσης (γραμμική παλινδρόμηση, logit/probit, factorial analysis, cluster analysis, reliability analysis κλπ)
- Προσδιορισμός του πληθυσμού και της δειγματοληπτικής στρατηγικής
- Προσδιορισμός τρόπου διαχείρισης του ερωτηματολογίου

Δημιουργία ερωτηματολογίων

- ✎ Είναι κατανοητές οι ερωτήσεις;
 - Αποφύγετε την ασάφεια και τη χρήση τεχνικών όρων.
 - Διατυπώστε σαφώς του όρους.
- ✎ Θα απαντήσουν οι ερωτώμενοι τις ερωτήσεις;
 - Κάνετε σαφές ότι η έρευνα είναι σημαντική
 - Αποφύγετε ευαίσθητα ζητήματα
- ✎ Μπορούν οι ερωτώμενοι να απαντήσουν στις ερωτήσεις;
 - Μήπως είναι δύσκολες ή πολύ τεχνικές οι ερωτήσεις;

Τύποι Ερωτήσεων

Τύπος	Πλεονεκτήματα	Μειονεκτήματα
Structured (κλειστού τύπου)	• Ευκολία στην στατιστική επεξεργασία • Ταχύτητα συμπλήρωσης	• Πιθανότητα να μην έχουν προβλεφθεί σωστά οι πιθανές απαντήσεις σε μία ερώτηση • Πιθανότητα περιορισμένης αντιμετώπισης ενός θέματος
Unstructured (ανοικτού τύπου)	• Δυνατότητα πλήρους απάντησης των ερωτημάτων	• Δυσκολία στην στατιστική επεξεργασία • Μεγάλη διάρκεια συμπλήρωσης • Πιθανότητα περιορισμένης αντιμετώπισης ενός θέματος

- ✎ Scaling η μέτρηση ποιοτικών εννοιών με ποσοτικά μετρήσιμες μονάδες.
- ✎ Ξεκίνησε από την ψυχολογία (ψυχομετρία) για να μετρήσει αφηρημένες και «μη – μετρήσιμες» έννοιες όπως η αυταρχικότητα, η αυτοεκτίμηση, η ικανοποίηση, η εξυπνάδα κλπ.
- ✎ Έχει υιοθετηθεί από την επιστήμη του management για τη μέτρηση εξ' ίσου μη μετρήσιμων εννοιών όπως π.χ. αντίληψη ποιότητας υπηρεσιών, ικανοποίηση πελατών, αφοσίωση κλπ

Κλίμακες Likert

10. Με βάση τα πιστεύω σας, παρακαλούμε να απαντήσετε στην ομάδα ερωτήσεων που ακολουθεί. Επιλέξτε το 7 αν συμφωνείτε απόλυτα με κάποια από τις προτάσεις που διατυπώνονται παρακάτω ή το 1 αν, αντίθετα, διαφωνείτε απόλυτα. Αν πάλι η γνώμη σας δεν είναι τόσο απόλυτη επιλέξτε έναν ενδιάμεσο βαθμό.

	Διαφωνώ από- λυτα				Συμφωνώ απόλυτα		
	1	2	3	4	5	6	7
H1. Οι ανισότητες (κοινωνικές, οικονομικές) μεταξύ των ανθρώπων είναι και αναμενόμενες και επιθυμητές.							
H2. Οι λιγότερο ισχυροί άνθρωποι (κοινωνικά, οικονομικά) θα πρέπει να είναι εξαρτημένοι από τους πιο ισχυρούς.							
H3. Οι ανισότητες μεταξύ των ανθρώπων πρέπει να ελαχιστοποιηθούν.							
H4. Θα πρέπει να υπάρχει, και υπάρχει σε κάποιο βαθμό, τις αλληλεξάρτηση μεταξύ των λιγότερο και περισσότερο ισχυρών ανθρώπων (κοινωνικά, οικονομικά).							
H5. Ο καθένας προορίζεται για να φροντίζει τον εαυτό του και την άμεση οικογένειά του μόνο.							

14. Στην ενότητα αυτή θα θέλαμε να διερευνήσουμε ποιες είναι οι δικές σας απαιτήσεις για **Ασφαλιστικές Υπηρεσίες Εξαιρετικής Ποιότητας**. Με βάση τις εμπειρίες σας ως πελάτης - καταναλωτής Ασφαλιστικών Προϊόντων και Υπηρεσιών, παρακαλούμε να μας υποδείξετε σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι **Ασφαλιστικές Εταιρείες** που εσείς θεωρείτε ότι προσφέρουν **υπηρεσίες εξαιρετικής ποιότητας** πρέπει να διαθέτουν κάθε ένα από τα χαρακτηριστικά E1 έως E26 που ακολουθούν. Αν, για παράδειγμα, νομίζετε ότι ένα χαρακτηριστικό δεν είναι **καθόλου απαραίτητο**, επιλέξτε 1. Αν αντίθετα, θεωρείτε ότι το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό, είναι **απόλυτα απαραίτητο** επιλέξτε 7. Αν η άποψή σας δεν είναι τόσο απόλυτη, τότε επιλέξτε έναν από τους ενδιάμεσους βαθμούς.

	Καθόλου απαραίτητο				Απόλυτα απαραίτητο			
	1	2	3	4	5	6	7	
E1. Σύγχρονος εξοπλισμός και τεχνολογία.								
E2. Καλαίσθητες εγκαταστάσεις (γραφεία, υποκαταστήματα, πρακτορεία κ.λ.π.)								
E3. Καλοντυμένοι υπάλληλοι και συνεργάτες.								
E4. Καλοφτιαγμένο έντυπο υλικό (φυλλάδια, prospectus, διάφορα έντυπα κ.λ.π.)								
E5. Τήρηση των υποσχέσεων που έχουν δοθεί.								

Sites δημοσκοπήσεων ελεύθερης πρόσβασης

- ✎ Τα περισσότερα προσφέρουν δωρεάν υπηρεσίες για
 - Περιορισμένο Αριθμό ερωτήσεων
 - Περιορισμένο πλήθος δείγματος
- ✎ Υπάρχουν περιορισμοί σχετικά με τη μορφή των δεδομένων.
- ✎ Η αγορά πλήρων υπηρεσιών είναι συνήθως σχετικά φθηνή και στο πλαίσιο του φοιτητικού προϋπολογισμού

Sites δημοσκοπήσεων

✎ <http://freeonlinesurveys.com/>

✎ <http://www.surveymonkey.com/>

✎ <http://www.esurveyspro.com>

✎ <http://www.questionpro.com/>

✎ <http://www.zoomerang.com/>

✎ www.surveygizmo.com

<http://www.danielmoth.com/Blog/How-To-Run-Surveys-And-Which-Survey-Site-Is-Best.aspx>

<http://www.survey-reviews.net/>

- ☞ Οι δημοσκοπήσεις χρησιμοποιούνται ευρέως στις κοινωνικές επιστήμες αλλά πρέπει να σχεδιαστούν με προσοχή.
- ☞ Οι μέθοδοι συλλογής πρωτογενών δεδομένων περιλαμβάνουν παρατήρηση, συνεντεύξεις και ερωτηματολόγια.
- ☞ Οι δυνατότητες για έρευνα με βάση την δημοσκόπηση αυξάνονται μέσω των online υπηρεσιών.
- ☞ Η καλή έρευνα εξαρτάται από:
 - Καλά ερευνητικά ερωτήματα
 - Καλό σχεδιασμό της έρευνας