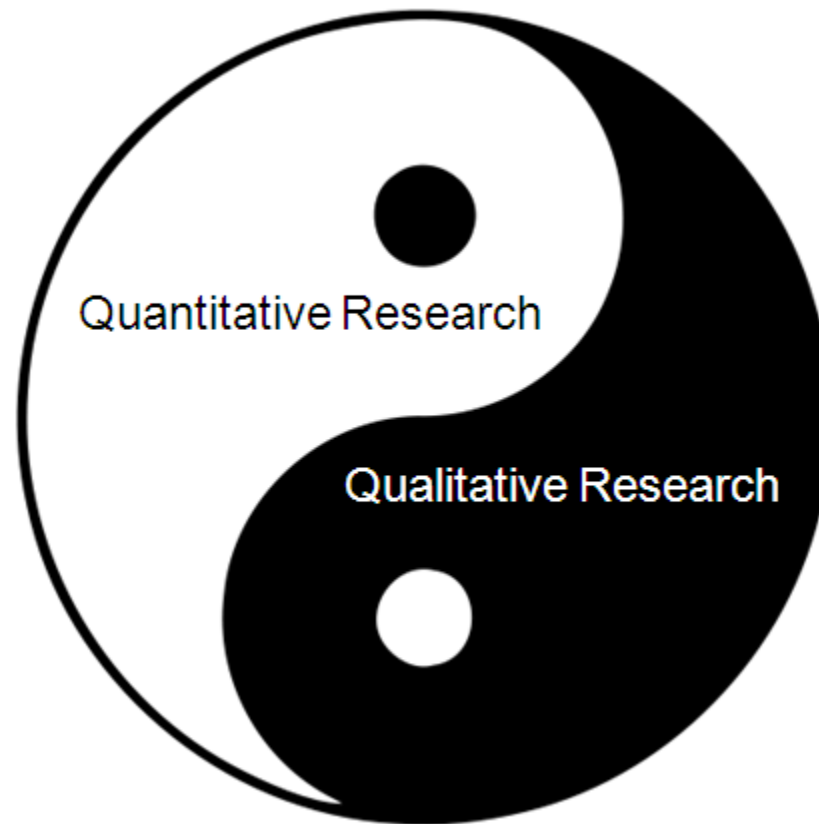


ΤΕΙ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΑ ΕΙΔΗ ΕΡΕΥΝΑΣ: ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗ



Χαρακτηριστικά Επιστημονικής Έρευνας

- Ασχολείται με τη συγκέντρωση, την ανάλυση και την ερμηνεία νέων στοιχείων
- Σκοπός της η λύση ενός συγκεκριμένου προβλήματος
- Στηρίζεται στην προσεκτική παρατήρηση και στην συστηματική περιγραφή
- Είναι μια προσεκτικά σχεδιασμένη διαδικασία
- Τονίζει την ανακάλυψη γενικών αρχών και τη διατύπωση θεωριών
- Για την ολοκλήρωσή της απαιτείται θάρρος και υπομονή
- Κατάληξή της είναι η γραπτή μελέτη

Επιστημονική Μεθοδολογία

- Μεθοδολογία είναι η συστηματική και λογική μελέτη των αρχών που διέπουν και τίθενται σε εφαρμογή στην επιστημονική έρευνα.
- Εξετάζει ουσιαστικά και λογικά την καταλληλότητα κάθε μηχανισμού έρευνας για την επίτευξη του επιστημονικού στόχου.

Δόμηση Ερευνητικού Προγράμματος

- Ο ερευνητής πρέπει να ορίσει όσο πιο ξεκάθαρα μπορεί τι θέλει να ανακαλύψει
- Πρέπει να καθορίσει τον καλύτερο τρόπο για να πραγματοποιήσει

Όσο πιο καλά πραγματοποιήσει το πρώτο καθήκον τόσο πιο εύκολα θα είναι και το δεύτερο

Σκοποί της έρευνας

- Διερεύνηση
- Περιγραφή
- Ερμηνεία

Σχεδιασμός ενός ερευνητικού προγράμματος

- Εκκίνηση
- Εννοιολόγηση
- Επιλογή ερευνητικής μεθόδου
- Λειτουργικοποίηση
- Ανάλυση
- Εφαρμογή
- Επισκόπηση του σχεδιασμού έρευνας
- Ερευνητική πρόταση

Στοιχεία μίας ερευνητικής πρότασης

- Πρόβλημα-στόχος
- Επισκόπηση βιβλιογραφίας
- Υποκείμενα της μελέτης
- Μέτρηση
- Μέθοδοι συλλογής δεδομένων
- Ανάλυση
- Χρονοδιάγραμμα
- Προϋπολογισμός
- Επιστημονικό συμβούλιο κριτών

Κριτήρια ποιότητας της μέτρησης

- Ακρίβεια και πιστότητα: η ακρίβεια αφορά στο βαθμό λεπτότητας των διακρίσεων που γίνονται ανάμεσα στις τιμές που συνθέτουν μια μεταβλητή.
- Αξιοπιστία: είναι ένα θέμα που αφορά στο αν μία συγκεκριμένη τεχνική, όταν χρησιμοποιείται πολλές φορές στο ίδιο αντικείμενο, έχει κάθε φορά το ίδιο αποτέλεσμα. Η αξιοπιστία, όμως, δεν εξασφαλίζει στον ερευνητή την πιστότητα, ούτε και την ακρίβεια των μετρήσεων.
- Εγκυρότητα: αναφέρεται στο βαθμό, στον οποίο ένα εμπειρικό μέτρο αντικατοπτρίζει επαρκώς το νόημα της υπό εξέταση έννοιας. Εγκυρότητα σημαίνει ότι όντως ο ερευνητής μετράει αυτό που λέει ότι μετράει.

ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Quantitative Analysis

Η ποσοτική έρευνα μπορεί να θεωρηθεί ως μια ερευνητική στρατηγική η οποία δίνει έμφαση στον ποσοτικό προσδιορισμό της συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων.

Βάση της ποσοτικής έρευνας είναι οι αξιόπιστες, αριθμητικές και στατιστικές μετρήσεις του συνολικού πληθυσμού.

Μέθοδοι Ποσοτικής Έρευνας (ως προς τον τρόπο διεξαγωγής)

- Προσωπικές συνεντεύξεις πρόσωπο με πρόσωπο με τους ερωτώμενους (face to face)
- Προσωπικές συνεντεύξεις στο δρόμο (face to face on streets)
- Προσωπικές συνεντεύξεις σε κεντρικά σημεία (face to face to central locations)
- Προσωπικές συνεντεύξεις στο χώρο εργασίας (face to face on desk)
- Ταχυδρομικές έρευνες
- Τηλεφωνικές συνεντεύξεις
- Συνεντεύξεις μέσω Internet

Προσωπικές συνεντεύξεις

Πλεονεκτήματα

- Ο ερωτώμενος μπορεί και βλέπει τον ερευνητή
- Είναι εύκολος ο εντοπισμός του πληθυσμού-στόχου
- Η άμεση επαφή βοηθάει τον ερωτώμενο να μιλήσει περισσότερη ώρα με τον ερευνητή, παρά με κάποιον άγνωστο τηλεφωνικά

Μειονεκτήματα

- Υπάρχουν περισσότερα έξοδα σε σχέση με άλλες μεθόδους έρευνας
- Κάθε κέντρο που επιλέγεται για τη διεξαγωγή της έρευνας έχει τα δικά του χαρακτηριστικά. Οι ερωτώμενοι μπορεί να έχουν χαρακτηριστικά που διαφέρουν με αποτέλεσμα το τελικό δείγμα να μην είναι απόλυτα αντιπροσωπευτικό.

Ταχυδρομικές Έρευνες

Πλεονεκτήματα

- Είναι από τις πιο οικονομικές μεθόδους
- Μόνο σ' αυτό το είδος έρευνας τα ονόματα και οι διευθύνσεις του πληθυσμού-στόχου είναι απαραίτητα
- Μπορούν να περιλαμβάνονται εικόνες στο ερωτηματολόγιο, πράγμα που συναντάται μόνο σ' αυτή τη μέθοδο
- Στις ταχυδρομικές έρευνες ο ερωτώμενος έχει πολύ χρόνο στη διάθεσή του για ν' απαντήσει

Μειονεκτήματα

- Ο χρόνος: Οι ταχυδρομικές έρευνες είναι αρκετά χρονοβόρες.
- Ανταπόκριση: Το ποσοστό ανταπόκρισης στις ταχυδρομικές έρευνες τις περισσότερες φορές είναι πολύ χαμηλό για να θεωρηθεί χρήσιμο, ειδικότερα σε πληθυσμούς που το μορφωτικό επίπεδο είναι χαμηλό

Έρευνες μέσω Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου (E-mail)

Πλεονεκτήματα

- Υπάρχει δυνατότητα επισύναψης εικόνων και αρχείων ήχου.
- Το κόστος είναι μηδενικό από τη στιγμή που οι ηλεκτρονικές εγκαταστάσεις ήδη υπάρχουν.
- Η ταχύτητα. Πολλές χιλιάδες απαντήσεις μπορούν να συγκεντρωθούν μέσα σε μία ή δύο μέρες.
- Η καινοτομία. Ένα υψηλό ποσοστό του πληθυσμού παρακινείται από τις έρευνες μέσω e-mail σε σχέση με τις συνηθισμένες «αργοκίνητες» ταχυδρομικές έρευνες.

Μειονεκτήματα

- Πρέπει να είναι διαθέσιμος ένας κατάλογος με τις διευθύνσεις e-mail.
- Η λήψη αυθαίρετων e-mail δυσχεραίνει πολλούς παραλήπτες, οι οποίοι επιθυμούν να ενημερώνονται πριν λάβουν οτιδήποτε.
- Αρκετές φορές κάποια άτομα πέρα απ' τη δική τους απάντηση στα ερωτηματολόγια θα θελήσουν να τα δώσουν σε φίλους τους Συνεπώς είναι εύκολο να σημειωθεί αλλοίωση του αποτελέσματος.
- Οι έρευνες μέσω e-mail δεν είναι οι αρμοδιότερες για να γενικεύσουν τα αποτελέσματα στο σύνολο του πληθυσμού.

Έρευνες μέσω Internet/Intranet (Web surveys- Ηλεκτρονικές έρευνες)

Πλεονεκτήματα

- Το κόστος είναι μηδενικό
- Οι φωτογραφίες είναι εμφανείς, διότι τα λογισμικά έχουν δυνατότητα αναπαραγωγής ήχου και εικόνας.
- Οι ηλεκτρονικές έρευνες είναι εξαιρετικά γρήγορες.
- Στα ηλεκτρονικά ερωτηματολόγια υπάρχει η δυνατότητα χρήσης χρώματος και διαφόρων ειδών γραμματοσειρές
- Μπορεί να χρησιμοποιηθεί η παράκαμψη ερωτήσεων, η τυχαία διάταξη
- Οι άνθρωποι τείνουν να δίνουν μεγαλύτερες απαντήσεις στις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, απ' ό,τι σ' άλλα είδη έρευνας.
- Υπάρχει ειλικρίνεια στις απαντήσεις των ερωτήσεων που αφορούν ευαίσθητα θέματα

Μειονεκτήματα

- Οι άνθρωποι μπορούν εύκολα να το εγκαταλείψουν.
- Οι έρευνες μέσω διαδικτύου δεν εκφράζουν το σύνολο του πληθυσμού.
- Εάν η έρευνα εμφανίζεται σε μία Ιστοσελίδα είναι πολύ δύσκολο να γίνει έλεγχος στα άτομα που δίνουν απαντήσεις.
- Το λογισμικό που διατίθεται δεν παρέχει τη δυνατότητα για περαιτέρω έλεγχο σχετικά με το ποιά άτομα απαντούν πολλές φορές στο ίδιο ερωτηματολόγιο. Συνεπώς τα αποτελέσματα της έρευνας δεν είναι αντικειμενικά.

Σάρωση ερωτηματολογίων

Πλεονεκτήματα

- Η σάρωση μπορεί να είναι η γρηγορότερη μέθοδος εισαγωγής δεδομένων στα έντυπα ερωτηματολόγια.
- Συγκριτικά με κάποιο άτομο, η σάρωση είναι πολύ πιο ακριβής τρόπος ανάγνωσης των σωστά συμπληρωμένων ερωτηματολογίων.

Μειονεκτήματα

- Όταν αναφερόμαστε σε έρευνες και γραμμικούς κωδικούς (Bar Code), η σάρωση είναι η πλέον κατάλληλη.
- Η σάρωση είναι λιγότερο «επιεικής» σε σχέση με ένα άτομο, ιδιαίτερα στην ανάγνωση κακογραμμένων ερωτηματολογίων. Στην περίπτωση αυτή, για να πραγματοποιηθεί η σάρωση απαιτείται η αγορά επιπλέον υλικού.

ΤΥΠΟΙ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

- Πολλαπλής επιλογής
- Αριθμητικές ανοικτού τύπου
- Κειμένου ανοικτού τύπου
- Κλίμακες αξιολόγησης
- Κλίμακα συμφωνίας ή Κλίμακες Likert

Ποιοτική έρευνα (Qualitative Analysis)

Η ποιοτική έρευνα είναι ένας τρόπος με τον οποίο ερευνούνται θέματα ιδεών για ανάπτυξη νέων προϊόντων, χρησιμοποιείται επίσης για την αξιολόγηση των ιδεών χωρίς την χρήση στατιστικών και αριθμητικών μετρήσεων και αναλύσεων.

Η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιεί ερευνητικές μεθόδους με τη μορφή της συζήτησης που πραγματοποιείται από εξειδικευμένους ερευνητές. Στόχος της είναι η κατανόηση των αιτιών ενός προβλήματος.

ΜΕΘΟΔΟΙ ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑΣ

- **Κλασσικές:**
 - 1) Ομάδες συζήτησης (focus groups)
 - 2) Παρατήρηση
 - 3) Σε βάθος ατομικές συνεντεύξεις
- **Πρότυπες:**
 - 1) Conflict Groups (ομάδες ειδικά διαμορφωμένες ώστε να μπορούν να προωθούν την αντιπαράθεση),
 - 2) Εκτεταμένες Δημιουργικές Ομάδες (extended workshops),
 - 3) Quali-quant, είναι σύνθετες μεθοδολογίες κατά τη διάρκεια των ομάδων/συνεντεύξεων με ή χωρίς την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και
 - 4) Παρατήρηση (on the spot observation).

Ομάδες συζήτησης (focus groups)

Οι ομάδες εστίασης χρησιμοποιούνται για ποιοτικές έρευνες και αποτελούνται από ικανά άτομα που αλληλοσυμπληρώνονται μεταξύ τους όσον αφορά τη γνώση και τη σκέψη.

Πώς παρακολουθεί ο ερευνητής όσα λέγονται κατά τη διάρκεια μιας ομάδας εστίασης;

- Ηχογράφηση
- Βιντεοσκόπηση
- Χειρόγραφες σημειώσεις
- Πολλαπλές μέθοδοι εγγραφής

Πλεονεκτήματα

- Είναι μία τεχνική σχετικά χαμηλού κόστους.
- Είναι εφαρμόσιμη σε ένα ευρύ φάσμα θεμάτων.
- Είναι ευέλικτη επιτρέποντας διαφορετικές ερωτήσεις.
- Παράγει πολλές πληροφορίες σε σύντομο χρονικό διάστημα.
- Είναι σχετικά απλή μέθοδος, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να κατανοήσουν άμεσα τη διαδικασία και το σκοπό της.
- Είναι κατάλληλη για τη συλλογή στοιχείων από αναλφάβητες κοινότητες, κυρίως υποανάπτυκτων χωρών.
- Κάθε συμμετέχων έχει τη δυνατότητα να εκφράσει και να διευκρινίσει τις απόψεις του
- Οι συμμετέχοντες αισθάνονται πιο άνετα να εκφράσουν τις απόψεις τους
- Οι ομάδες είναι εύκολο να οργανωθούν
- Η ύπαρξη συντονιστή και οι ερωτήσεις που απευθύνει οδηγούν σε αυθόρμητες απαντήσεις
- Μπορεί να διερευνήσει σε βάθος το αντικείμενο μελέτης.
- Οι έννοιες και τα αποτελέσματα που προκύπτουν, είναι ευκολότερο να κατανοηθούν από κάποιον μη ειδικό.

Μειονεκτήματα

- Δυσκολία στο συντονισμό της συζήτησης και στην ερμηνεία των δεδομένων.
- Δεν είναι εύκολο να βρεθεί ένας καλά εκπαιδευμένος συντονιστής.
- Μία δυσκολία που αντιμετωπίζει ο ερευνητής είναι να συγκεντρώσει ένα συγκεκριμένο αριθμό ατόμων το ίδιο χρονικό διάστημα και στο ίδιο σημείο.
- Μερικές φορές, η συζήτηση μπορεί να είναι καλή, αλλά να μη σχετίζεται με το επιθυμητό θέμα και αυτό έχει ως αποτέλεσμα να χάνεται πολύτιμος χρόνος, αλλά και να προκύπτει ένας μεγάλος όγκος άχρηστων πληροφοριών.
- Μερικοί συμμετέχοντες μπορεί να κυριαρχούν στη συζήτηση μ'αποτέλεσμα να μην ακούγονται νέες απόψεις.
- Ορισμένοι συμμετέχοντες μπορεί να μην απαντούν στις ερωτήσεις, είτε διότι δεν κατάλαβαν την ερώτηση, είτε διότι δεν αισθάνονται αρκετά άνετα .
- Λόγω του μικρού αριθμού των συμμετεχόντων των ομάδων, δεν είναι δυνατή η γενίκευση των αποτελεσμάτων στον ευρύτερο πληθυσμό
- Η ανάλυσή των δεδομένων είναι χρονοβόρα και περίπλοκη.
- Η τεχνική είναι δαπανηρή όταν περιλαμβάνει ενοικίαση κάποιου χώρου και αμοιβές για τους συμμετέχοντες.

Είδη ποιοτικής έρευνας

- Συνέντευξη βάθους (Depth Interview).
- Παρατήρηση (Observation)
- Πειραματική έρευνα
- Εθνογραφική έρευνα (Ethnography)
- Έρευνα επισκόπησης
- Ανάλυση ποιοτικών στοιχείων

Συνέντευξη Βάθους

Τύποι Προσέγγισης

- Ανεπίσημη συνομιλία: πραγματοποιείται υπό τη μορφή συζήτησης.
- Γενική προσέγγιση: πριν την πραγματοποίηση αυτής της συνέντευξης, δημιουργείται ένας κατάλογος με ερωτήσεις με σκοπό να καλυφθούν όλα τα θέματα. Ο συνεντευξιαζόμενος έχει την ελευθερία να υποβάλλει ερωτήσεις, τις οποίες εκείνος κρίνει απαραίτητες.
- Τυποποιημένη ανοιχτή συνέντευξη: οι ερευνητές προετοιμάζουν μία σειρά ανοιχτών ερωτήσεων, οι οποίες είναι προγραμματισμένες και προσεκτικά διατυπωμένες με σκοπό να μην υπάρξει καμία διαφοροποίησή τους κατά τη διάρκεια της συνέντευξης.

Η ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ ΒΑΘΟΥΣ

- Οι συνεντεύξεις βάθους προσφέρουν ποιοτικές πληροφορίες.
- Τα αποτελέσματα των συνεντεύξεων έχουν μεγαλύτερη εφαρμογή λόγω μεγαλύτερης αξιοπιστίας έναντι άλλων ποιοτικών τεχνικών.
- Υπάρχει μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στα αποτελέσματα.
- Τα στοιχεία που αντλούνται είναι περισσότερα και πιο λεπτομερειακά.
- Οι συνεντεύξεις βάθους είναι πιο αντιπροσωπευτικές.
- Δίνουν μεγαλύτερη ποσότητα πληροφοριών γενικού ή πιο συγκεκριμένου θεματικού πεδίου.
- Τέλος, οι πληροφορίες που προσφέρουν μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο για πρωτογενή όσο για δευτερογενή γνώση.

ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

Η παρατήρηση είναι η μέθοδος εκείνη όπου ο ερευνητής συμμετέχει, παρατηρεί τις δραστηριότητες των ατόμων που μελετούνται. Η μεγάλη δυσκολία αυτής της μεθόδου εκτός από το κόστος είναι η επιλογή προσώπων κατάλληλων, ώστε να ερμηνεύσουν σωστά τις στάσεις και τις προθέσεις του κοινού που παρατηρείται.

ΠΕΙΡΑΜΑΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Αυτή η μέθοδος πραγματοποιείται μέσω της συγκέντρωσης πρωτογενών στοιχείων, με επιλογή όμοιων ομάδων, συμπεριφερόμενοι σ' αυτές με τρόπο διαφορετικό, κάνοντας έλεγχο τους σχετικούς παράγοντες και καταγράφοντας τις αντιδράσεις των ομάδων.

Ενώ η παρατήρηση αποτελεί το καλύτερο μέσο για τη διερευνητική μελέτη και οι επισκοπήσεις για την περιγραφική έρευνα, η πειραματική έρευνα είναι η πλέον κατάλληλη για τη συλλογή πληροφοριών αιτιολόγησης.

ΕΘΝΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Είναι μία μορφή παρατηρητικής έρευνας, που περιλαμβάνει την αποστολή εκπαιδευμένων παρατηρητών με στόχο την παρακολούθηση και την επαφή με καταναλωτές στο «φυσικό περιβάλλον» τους.

ΕΡΕΥΝΑ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗΣ

Είναι η ευρέως πιο χρησιμοποιούμενη μέθοδος για τη συγκέντρωση πρωτογενών στοιχείων, αποτελεί την πιο κατάλληλη προσέγγιση για τη συλλογή περιγραφικών πληροφοριών. Στην περίπτωση που ένας ερευνητής θέλει να γνωρίζει τη γνώση, τις στάσεις και προτιμήσεις των ανθρώπων ή την αγοραστική τους συμπεριφορά, μπορεί να τα μάθει όλα αυτά απλώς ρωτώντας τους απευθείας.

ΕΡΕΥΝΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟ «ΜΥΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΚΕΨΕΩΝ»

Η έρευνα με «μυστικές» επισκέψεις θα μπορούσε να χαρακτηριστεί ως ένα εργαλείο του marketing, που έχει σκοπό τη λήψη αποφάσεων για τη διατήρηση της καλής εξυπηρέτησης των πελατών.

ΑΝΑΛΥΣΗ ΠΟΙΟΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ

Η διαδικασία της ανάλυσης στοιχείων και της συλλογής δεδομένων είναι διαλογική. Ο ερευνητής, το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνει, είναι, αφού συλλέξει τα δεδομένα του, να τα καταγράψει όλα.

CAQDAS (Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software)

Το CAQDAS είναι ικανό να χρησιμοποιηθεί για την αναδιοργάνωση δεδομένων, τη συστηματική κωδικοποίηση, την αποτελεσματική έρευνα κάθε τύπου, την ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων κλπ. Το σύστημα αυτό μπορεί να κωδικοποιεί και ομαδοποιεί τα ψηφιακά δεδομένα, ανεξάρτητα με τη μορφή τους.

Δευτερογενής Έρευνα

Δευτερογενή είναι τα στοιχεία που έχουν ήδη συλλεχθεί για κάποιο άλλο σκοπό, έχουν επεξεργαστεί και στη συνέχεια έχουν αποθηκευτεί. Υπάρχουν τρεις τύποι δευτερογενών στοιχείων: τα τεκμηριωμένα, οι έρευνες και εκείνα που προέρχονται από διάφορες πηγές.

Πλεονεκτήματα

- Παρέχουν μία λύση στο πρόβλημα
- Παρέχουν εναλλακτικές μεθόδους συλλογής πρωτογενών δεδομένων
- Βοηθούν στην διευκρίνιση ή στην αναθεώρηση του προβλήματος ως μέρος της ερευνητικής διαδικασίας
- Προειδοποιούν τον ερευνητή για πιθανά προβλήματα ή δυσκολίες
- Παρέχουν το απαραίτητο βάθος πληροφοριών και αυξάνουν την δημιουργικότητα της αναφοράς της έρευνας.

Μειονεκτήματα

- Έλλειψη διαθεσιμότητας
- Δυσκολία εφαρμογής
- Ανακριβή στοιχεία

Παράδειγμα Ποιοτικής Έρευνας

Λουξ

- Στη διαφήμιση γίνεται χρήση ενός λογοπαίγνιου που αποτελεί και το σλόγκαν της εταιρίας και είναι το λουξοδρομώ
- Η μουσική που ακούγεται είναι απλή σε συνδυασμό με τον ήχο της θάλασσας
- Η διάρκεια της διαφήμιση είναι 23 δευτερόλεπτα

Βίκος

- παρατηρούμε περισσότερα λεκτικά μηνύματα
- η διαφήμιση είναι πιο κατανοητή σε άτομα νεότερης ηλικίας, τα οποία αντιλαμβάνονται καλύτερα τις έννοιες selfie, duckface κλπ
- ακούγεται μόνο ο ήχος της θάλασσας που ενδυναμώνει την εικόνα που βλέπουμε
- Η διάρκεια στη διαφήμιση της Βίκος είναι 35 δευτερόλεπτά

*Ευχαριστούμε πολύ για την
προσοχή σας!!*

Αργυρίου Γεώργιος
Κασσού Βαρβάρα