



# Έρευνα Μάρκετινγκ

## Ενότητα 2 : Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Χριστίνα Μπουτσούκη  
Τμήμα Οικονομικών Επιστημών



# Άδειες Χρήσης

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό υπόκειται σε άδειες χρήσης Creative Commons.
- Για εκπαιδευτικό υλικό, όπως εικόνες, που υπόκειται σε άλλου τύπου άδειας χρήσης, η άδεια χρήσης αναφέρεται ρητώς.



# Χρηματοδότηση

- Το παρόν εκπαιδευτικό υλικό έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του εκπαιδευτικού έργου του διδάσκοντα.
- Το έργο «Ανοικτά Ακαδημαϊκά Μαθήματα στο Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης» έχει χρηματοδοτήσει μόνο την αναδιαμόρφωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- Το έργο υλοποιείται στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση» και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο) και από εθνικούς πόρους.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

ΑΝΟΙΚΤΑ  
ΑΚΑΔΗΜΑΪΚΑ  
ΜΑΘΗΜΑΤΑ



# Σχεδιασμός ερωτηματολογίου



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΣΠΑ  
2007-2013  
πρόγραμμα για την ανάπτυξη  
ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

# Περιεχόμενα ενότητας

1. Διαδικασία σχεδιασμού ερωτηματολογίου.
2. Καθορισμός πληροφοριών.
3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων.
4. Διατύπωση ερωτήσεων.
5. Σειρά ερωτήσεων.
6. Βιβλιογραφία.



# Σκοποί ενότητας

- Η ενότητα αυτή έχει ως σκοπό να αναλύσει τον σχεδιασμό ενός ερωτηματολογίου.



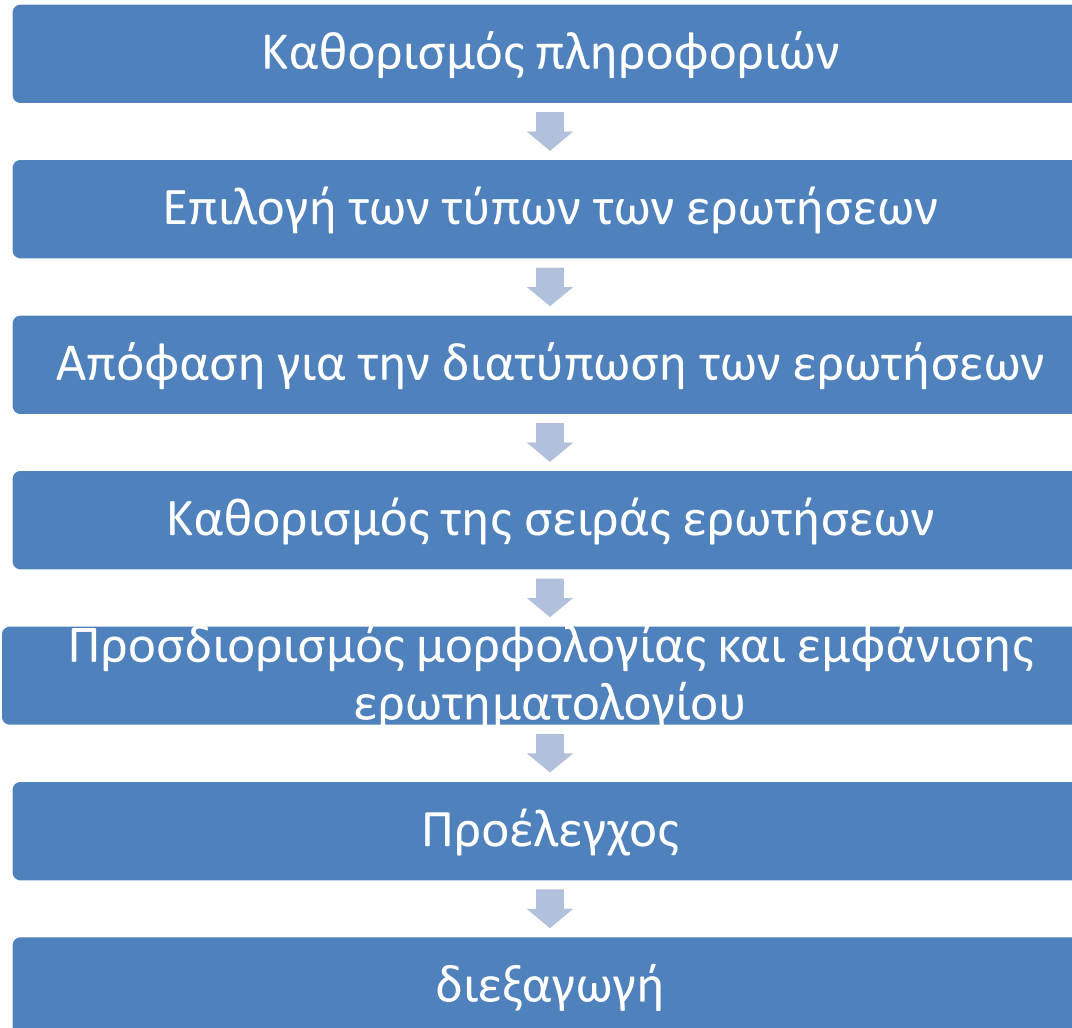


ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

# Διαδικασία σχεδιασμού ερωτηματολογίου

# 1. Διαδικασία σχεδιασμού ερωτηματολογίου







ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

# Καθορισμός πληροφοριών

## 2. Καθορισμός πληροφοριών

---

- Στόχοι.
- Εξερευνητική (ποιοτική).
- Ακρίβεια της ζητούμενης πληροφορίας.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

# Επιλογή τύπου ερωτήσεων

# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 1/16

## Ανοιχτές

- Δημιουργικές, ανάκληση πληροφοριών.
- Περισσότερες λεπτομέρειες.
- Μεγάλος αριθμός εναλλακτικών / άγνωστες εναλλακτικές.
- Εισάγουν στο θέμα.
- Ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με το κανάλι “Animals TV”;
- Να αναφέρετε τους τρεις πιο αγαπημένους σας προορισμούς.
- Ενδιαφερόμαστε για οποιοδήποτε σχόλιο σχετικά με την εμπειρία σας ως εθελοντής στους Ολυμπιακούς αγώνες το 2004. Στις γραμμές που ακολουθούν γράψτε οποιαδήποτε σκέψη θέλετε να μοιραστείτε σχετικά με αυτό.



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 2/16

## Κλειστές

- Επιλογή ενός ή περισσότερων εναλλακτικών επιλογών (διεξοδικές και αμοιβαίως αποκλειόμενες).
- Ομοιόμορφες απαντήσεις.
- Με ποιο κριτήριο επιλέγετε το ξενοδοχείο της διαμονής σας στις εκλογές;
  - Τιμή
  - Τοποθεσία
  - Συστάσεις από τρίτους
  - Διαθεσιμότητα



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 3/16

## Κλίμακες για μέτρηση μεταβλητών

**Μεταβλητή scale** (μπορεί να πάρει ξεχωριστές ή συνεχόμενες αξίες)

– Πόσες ώρες την εβδομάδα αθλείστε;

\_\_\_\_\_ ώρες

**Μεταβλητή ordinal** (οι αξίες αντιπροσωπεύουν ιεραρχημένη λίστα)

– Ποια είναι η ηλικία σας

• 20-30 ετών \_\_\_\_\_

interval

• 31-40 ετών \_\_\_\_\_

• 41-50 ετών \_\_\_\_\_



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 4/16

## Κλίμακες για μέτρηση μεταβλητών

### Σειρά κατάταξης

- Ιεραρχήστε τις παρακάτω μάρκες από το 1 έως το 5
  - M1\_\_\_\_, M2\_\_\_\_, M3\_\_\_\_, M4\_\_\_\_, M5\_\_\_\_

**Μεταβλητή Nominal** (αναφέρονται σε ονόματα, κατηγορίες, χαρακτηριστικά, χωρίς να υπάρχει ταξινόμηση)

- Με ποιο κριτήριο επιλέγετε το ξενοδοχείο της διαμονής σας στις εκλογές;
  - Τιμή
  - Τοποθεσία
  - Συστάσεις από τρίτους
  - Διαθεσιμότητα



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 5/16

## Κλειστές ερωτήσεις με δύο επιλογές – διχοτομικές

– Έχετε στο σπίτι σας DVD player;

- Ναι \_\_\_\_\_, Όχι \_\_\_\_\_

## Κλειστές με μία σωστή (καλύτερη) απάντηση

– Τι σημαίνει για εσάς «καλή διατροφή»;

- Λήψη επαρκών βιταμινών
- Ποιοτικό φαγητό
- Να τρώω τροφές που δεν μου αρέσουν
- Καλή υγεία





# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 6/16

## Κλίμακα αξιολόγησης Likert (5, 7βάθμιας)

- Σε ποιο βαθμό συμφωνείτε ή διαφωνείτε με την διεύρυνση του ωραρίου των καταστημάτων;
  - 1. διαφωνώ απόλυτα
  - 2. διαφωνώ
  - 3. ούτε συμφωνώ/ ούτε διαφωνώ
  - 4. συμφωνώ
  - 5. συμφωνώ απόλυτα



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 7/16

Πόσο σημαντικά είναι για εσάς τα παρακάτω χαρακτηριστικά όταν αγοράζετε παπούτσια;

|          | Καθόλου σημαντικό |   |   |   |   |   | Εξαιρετικά σημαντικό |
|----------|-------------------|---|---|---|---|---|----------------------|
| τιμή     | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                    |
| ποιότητα | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                    |
| άνεση    | 1                 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7                    |



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 8/16

- **Κλίμακα Στάπελ (τάση και ένταση)** - υποκατάστατο κλίμακας σημαντικού διαφορικού όταν είναι δύσκολο να δημιουργηθούν ζεύγη με αντίθετους επιθετικούς προσδιορισμούς.
- Πόσο γευστικό είναι το φαγητό του εστιατορίου “taste”.



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 9/16

## Κλειστές ερωτήσεις με απαντήσεις σε κατάταξη

(βαθμό ή ένταση ανάμεσα σε απαντήσεις, χρησιμοποιείται για αξιολόγηση στάσεων, ερώτηση καλά ορισμένη και οι απαντήσεις κλιμακώνονται προς μία κατεύθυνση).

- Πόσο σας άρεσε το θεατρικό έργο που μόλις παρακολουθήσατε;
  - Δεν μου άρεσε καθόλου.
  - Δεν μου άρεσε.
  - Ούτε μου άρεσε / ούτε δεν μου άρεσε.
  - Μου άρεσε.
  - Μου άρεσε πολύ.



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 10/16

Παρακαλώ προσδιορίστε

– Ποιο άθλημα βλέπετε πιο συχνά στην τηλεόραση;

- Ποδόσφαιρο\_\_\_\_\_

- Μπάσκετ\_\_\_\_\_

- Βόλεϊ\_\_\_\_\_

- Άλλο. Παρακαλώ προσδιορίστε\_\_\_\_\_



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 11/16

- Απαντήσεις στην σειρά

|           | ποτέ | Σπανιότερα από 1 φορά/εβδομάδα | 1-3 φορές την εβδομάδα | 4-6 φορές την εβδομάδα | καθημερινά |
|-----------|------|--------------------------------|------------------------|------------------------|------------|
| μοσχάρι   | 1    | 2                              | 3                      | 4                      | 5          |
| κοτόπουλο | 1    | 2                              | 3                      | 4                      | 5          |
| ψάρι      | 1    | 2                              | 3                      | 4                      | 5          |



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 12/16

- Ζευγαρωτές συγκρίσεις (σύγκριση δύο επιλογών).
  - Συγκρίνοντας τα παρακάτω φρούτα επιλέξτε εκείνο που τρώτε πιο συχνά. (κυκλώστε ένα φρούτο σε κάθε ζεύγος σύγκρισης)
    - Μήλο                   αχλάδι
    - Μήλο                   πορτοκάλι
    - Μήλο                   μπανάνα
    - Αχλάδι                 πορτοκάλι
    - Αχλάδι                 μπανάνα
    - Πορτοκάλι            μπανάνα



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 13/16

- Πολλαπλές επιλογές
  - Ποια από τα παρακάτω χαρακτηριστικά πιστεύετε ότι σας ταιριάζουν; (σημειώστε ν σε όσα πιστεύετε ότι διαθέτετε)
    - Κοινωνικός
    - Φιλόδοξος
    - Ρομαντικός
    - Περιπετειώδης
    - Εσωστρεφής
    - Άλλο. Παρακαλώ προσδιορίστε \_\_\_\_\_





# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 14/16

- Ιεράρχηση
  - Ιεραρχήστε από το 1 έως το 5 τα χαρακτηριστικά ενός αυτοκινήτου όπου 1=το πιο σημαντικό για εσάς χαρακτηριστικό , 5= το λιγότερο σημαντικό
    - Ασφάλεια \_\_\_
    - Εμφάνιση / σχέδιο \_\_\_
    - Ταχύτητα \_\_\_
    - Κατανάλωση βενζίνης \_\_\_
    - Αξεσουάρ / πρόσθετες παροχές \_\_\_



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 15/16

- Κλίμακα σταθερού αθροίσματος
  - Να κατανείμετε 100 βαθμούς στα παρακάτω χαρακτηριστικά μιας φωτογραφικής μηχανής ανάλογα με το πόσο σημαντικό είναι για σας το κάθε χαρακτηριστικό
  - Τιμή \_\_\_\_\_
  - Βάρος \_\_\_\_\_
  - Ποιότητα φωτογραφιών \_\_\_\_\_
  - Διάρκεια μπαταρίας \_\_\_\_\_
  - Σύνολο 100



# 3. Επιλογή τύπου ερωτήσεων 16/16

---

- Κλίμακα σημαντικού διαφορικού (semantic differential scale).





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

# Διατύπωση ερωτήσεων

# 4. Διατύπωση ερωτήσεων 1/3

Χαρακτηριστικά των ανθρώπων, σκοπός ερωτηματολογίου. Θέση ερωτήσεων μέσα στο ερωτηματολόγιο.

- Χρήση απλών λέξεων.
- Αποφυγή συντομογραφιών, εξειδικευμένης/επαγγελματικής ορολογίας.
- Ερωτήσεις συγκεκριμένες «πόσες φορές ταξιδέψατε στο εξωτερικό πέρυσι»; (τελευταίους 12 μήνες).
- Λέξεις με ξεκάθαρη ερμηνεία (συνήθως, περιστασιακά).
- Ερωτήσεις να περιλαμβάνουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες «Συμφωνείτε με το νέο νομοσχέδιο για την παιδεία»;



# 4. Διατύπωση ερωτήσεων 2/3

- Αποφυγή ερωτήσεων που απαιτούν πολύ συγκεκριμένες απαντήσεις «πόσες φορές φάγατε ζυμαρικά τον περασμένο μήνα»;
- Προσωπικές ερωτήσεις με διακριτικό τρόπο «πόσα χρήματα κερδίζετε»;
- Αποφυγή ερωτήσεων για την απάντηση των οποίων χρειάζεται χρόνος ή προσπάθεια.
- Αποφυγή υποθέσεων από την πλευρά του ερευνητή «Μαγειρεύετε κρέας όταν καλείτε τους φίλους σας για δείπνο»;
- Αποφυγή μεροληπτικών ερωτήσεων
  - Πως αξιολογείτε το φαγητό του εστιατορίου “taste”;
    - Εξαιρετικό.
    - Πολύ καλό.
    - Καλό.



# 4. Διατύπωση ερωτήσεων 3/3

- Αποφυγή διπλών ερωτήσεων
  - Πιστεύετε ότι οι σερβιτόρες της καφετερίας είναι όμορφες και εξυπηρετικές;
    - Ναι \_\_\_
    - Όχι \_\_\_
- Εναλλακτικές απαντήσεις με λογική σειρά
  - Πόσα τετραγωνικά είναι το σπίτι σας
    - 1-10 τμ
    - 11-100 τμ
    - 101-500 τμ
    - Πάνω από 500 τμ
- Ερώτηση δεν υπερβάλλει και δραματοποιεί.





ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

# Σειρά ερωτήσεων



# 5. Σειρά ερωτήσεων 1/2

- Αρχικά, εισαγωγή στην έρευνα.
- Πρώτε ερωτήσεις εύκολες, ενδιαφέρουσες όχι μεγάλες ή ανοιχτές.
- Νοηματική συνοχή, ομαδοποίηση ερωτήσεων.
- Γενικότερες προηγούνται των ειδικότερων (χωνί).



# 5. Σειρά ερωτήσεων 1/2

- Ίδια μορφή απαντήσεων για το ίδιο θέμα.
- Δημογραφικά χαρακτηριστικά στο τέλος.
- Ερωτήσεις – φίλτρα.
  - Το σπίτι που κατοικείτε είναι νοικιασμένο ή ιδιόκτητο;
    - 1. ιδιόκτητο \_\_\_\_\_ (αν είναι ιδιόκτητο προχωρήστε στην ερώτηση E12)
    - 2. νοικιασμένο \_\_\_\_\_ (αν είναι νοικιασμένο προχωρήστε στην ερώτηση E8)



# 6. Βιβλιογραφία

Πανηγυράκης, Γ.Γ. (1999). *Διεθνές Εξαγωγικό Μάρκετινγκ*, Τόμος Ι, Εκδόσεις Α.ΣΤΑΜΟΥΛΗΣ, Αθήνα.



# Σημείωμα Αναφοράς

Copyright Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης, Χριστίνα Μπουτσούκη.  
«Έρευνα Μάρκετινγκ. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου». Έκδοση: 1.0.  
Θεσσαλονίκη 2014. Διαθέσιμο από τη δικτυακή διεύθυνση:  
<http://eclass.auth.gr/courses/OCRS273/>



# Σημείωμα Αδειοδότησης

Το παρόν υλικό διατίθεται με τους όρους της άδειας χρήσης Creative Commons Αναφορά - Παρόμοια Διανομή [1] ή μεταγενέστερη, Διεθνής Έκδοση. Εξαιρούνται τα αυτοτελή έργα τρίτων π.χ. φωτογραφίες, διαγράμματα κ.λ.π., τα οποία εμπεριέχονται σε αυτό και τα οποία αναφέρονται μαζί με τους όρους χρήσης τους στο «Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων».



Ο δικαιούχος μπορεί να παρέχει στον αδειοδόχο ξεχωριστή άδεια να χρησιμοποιεί το έργο για εμπορική χρήση, εφόσον αυτό του ζητηθεί.

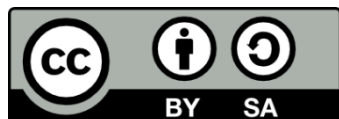
[1] <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>





# Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Επεξεργασία: <Έλλη Βλαχοπούλου>  
Θεσσαλονίκη, <Χειμερινό εξάμηνο 2014-2015>



Ευρωπαϊκή Ένωση  
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ  
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΕΙΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

---

# Σημειώματα

# Διατήρηση Σημειωμάτων

Οποιαδήποτε αναπαραγωγή ή διασκευή του υλικού θα πρέπει να συμπεριλαμβάνει:

- το Σημείωμα Αναφοράς
- το Σημείωμα Αδειοδότησης
- τη δήλωση Διατήρησης Σημειωμάτων
- το Σημείωμα Χρήσης Έργων Τρίτων (εφόσον υπάρχει)

μαζί με τους συνοδευόμενους υπερσυνδέσμους.

