

Περιεχόμενα

ΠΡΟΛΟΓΟΣ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 - ΕΙΣΑΓΩΓΗ	13
1.1 Παρουσίασην προβλήματος	16
1.1.1 Ορισμός ικανοποίησης	16
1.1.2 Ορισμός πελατών	19
1.1.3 Ιστορική εξέπλιξη μέτρησης ικανοποίησης	21
1.1.4 Συστήματα μέτρησης και πηγές πληροφόρησης	25
1.2 Μεθοδολογική προσέγγιση	28
1.2.1 Διαδικασία μέτρησης ικανοποίησης	28
1.2.2 Μεθοδολογία MUSA	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 - ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΚΕΣ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ	33
2.1 Ποσοτικές μέθοδοι ανάλυσης δεδομένων	34
2.1.1 Μεταβλητές και μοντέλα στατιστικής	34
2.1.2 Περιγραφική στατιστική	38
2.1.3 Βασικές στατιστικές μέθοδοι	40
2.1.4 Probit και Logit ανάλυση	42
2.1.5 Άλλα στατιστικά μοντέλα και ποσοτικές μέθοδοι	44
2.2 Προσέγγιση ποιότητας	47
2.2.1 Ικανοποίηση πελατών και οθική ποιότητα	47
2.2.2 Πρότυπα ποιότητας και συστήματα διασφάλισης ποιότητας	49
2.2.3 Βραβείο ποιότητας Malcom Baldridge	51
2.2.4 Ευρωπαϊκό μοντέλο ποιότητας	55
2.2.5 Μοντέλο ιδεώδους σημείου	56
2.2.6 Μοντέλο Servqual	57
2.3 Μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή	59
2.3.1 Γενικά στοιχεία συμπεριφοράς και ψυχολογίας καταναλωτή	59
2.3.2 Μοντέλο Oliver	61
2.3.3 Άλλα μοντέλα συμπεριφοράς καταναλωτή	64
2.4 Άλλες μεθοδολογικές προσεγγίσεις	67
2.4.1 Καταναλωτική πίστη	67
2.4.2 Οικονομική προσέγγιση	70

2.4.3. Μοντέλο του Kano	72
2.4.4. Μοντέλο του Fornell	75
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 - MUSA: ΜΙΑ ΠΟΛΥΚΡΙΤΗΡΙΑ ΜΕΘΟΔΟΣ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	83
3.1 Εισαγωγή στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων	84
3.1.1 Μοντελοποίηση προβλημάτων απόφασης	84
3.1.2 Αναθυτική - Συνθετική προσέγγιση	88
3.1.3 Θεωρία πολυκριτήριας χρησιμότητας - αξίας	90
3.2 Βασικές αρχές	92
3.3 Μαθηματική ανάπτυξη μοντέλου	96
3.4 Ανάλυσης ευστάθειας	100
3.5 Παρουσίαση αποτελεσμάτων	102
3.5.1 Συναρτήσεις και βάρον ικανοποίησης	102
3.5.2 Μέσοι δείκτες ικανοποίησης	104
3.5.3 Μέσοι δείκτες απαιτητικότητας	105
3.5.4 Διαγράμματα δράσης	107
3.5.5 Διαγράμματα βελτίωσης	110
3.6 Αριθμητικό παράδειγμα	112
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 - ΕΙΔΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΠΕΚΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ MUSA	117
4.1 Πιθανά προβλήματα υλοποίησης της μεθόδου	117
4.2 Επεκτάσεις του μοντέλου MUSA	119
4.2.1 Γνήσια αύξουσες συναρτήσεις ικανοποίησης	119
4.2.2 Εναλλακτικές αντικειμενικές συναρτήσεις	123
4.3 Εκτίμηση αποτελεσμάτων και δείκτες σφάλματος	134
4.3.1 Μέσος δείκτης προσαρμογής	134
4.3.2 Άλλοι δείκτες προσαρμογής	135
4.3.3 Μέσος δείκτης ευστάθειας	139
4.4 Επιλογή παραμέτρων	140
4.4.1 Κατώφλια προτίμησης	141
4.4.2 Βαθμός παραχώρησης	145
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 - ΜΙΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΕΑΛΛΑΚΤΙΚΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ	149
5.1 Σχεδιασμός του πειράματος	150
5.2 Αποτελέσματα πειράματος	156
5.2.1 Πολυκριτήρια μέθοδος MUSA	156
5.2.2 Probit-Logit ανάλυση	158
5.2.3 Σύγκριση μεθόδων	166

5.3 Συγκριτική ανάλυση πραγματικών εφαρμογών	167
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 - ΕΡΕΥΝΕΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ	169
6.1 Είδη ερευνών	170
6.2 Σχεδιασμός έρευνας και προκαταρκτική ανάλυση	176
6.3 Σχεδιασμός και δοκιμή ερωτηματολογίου	179
6.3.1 Βασικές αρχές σχεδιασμού ερωτηματολογίων	179
6.3.2 Διαστάσεις ικανοποίησης	183
6.3.3 Κλίμακες ικανοποίησης	191
6.3.4 Πιλοτική έρευνα	198
6.4 Προβλήματα και ήλθη στη διεξαγωγή ερευνών	199
6.5 Βαρόμετρα ικανοποίησης	204
6.5.1 Εθνικά και κλαδικά βαρόμετρα ικανοποίησης	204
6.5.2 Αξιολόγηση επιδόσεων	212
6.6 Μέτρηση ικανοποίησης προσωπικού	217
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7 - ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΣΕ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	221
7.1 Έρευνα ικανοποίησης σε ακτοπλοϊκή εταιρεία	222
7.1.1 Γενικά στοιχεία κλάδου	222
7.1.2 Προκαταρκτική ανάλυση	222
7.1.3 Ανάλυση οιλικής ικανοποίησης	225
7.1.4 Ανάλυση διαστάσεων ικανοποίησης	227
7.1.5 Ανάλυση οιμάδων πελατών	230
7.1.6 Εκτίμηση αποτελεσμάτων και συμπεράσματα	233
7.2 Εφαρμογή σε εμπορική τράπεζα	235
7.2.1 Προκαταρκτική ανάλυση	235
7.2.2 Ανάλυση οιλικής ικανοποίησης	236
7.2.3 Ανάλυση διαστάσεων ικανοποίησης	241
7.2.4 Ανάλυση οιμάδων πελατών	243
7.2.5 Εκτίμηση αποτελεσμάτων και συμπεράσματα	244
7.3 Έρευνα ικανοποίησης προσωπικού	247
7.3.1 Γενικά στοιχεία έρευνας και προκαταρκτική ανάλυση	247
7.3.2 Ανάλυση οιλικής ικανοποίησης	249
7.3.3 Ανάλυση διαστάσεων ικανοποίησης	251
7.3.4 Ανάλυση οιμάδων προσωπικού	253
7.3.5 Εκτίμηση αποτελεσμάτων και συμπεράσματα	254
7.4 Άλλες εφαρμογές	256

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 - ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ	.259
8.1 Γενική επισκόπηση συστημάτων260
8.2 Συστήματα εξυπηρέτησης πελατών262
8.2.1 Κέντρα παροχής βοήθειας262
8.2.2 Συστήματα αυτόματης απόκρισης266
8.2.3 Ηλεκτρονική ανταπόδοσης δεδομένων270
8.3 Ικανοποίηση πελατών και Internet272
8.4 Συστήματα ερευνών ικανοποίησης273
8.5 Το λογισμικό MUSA FOR WINDOWS278
8.5.1 Συνολική παρουσίαση συστήματος278
8.5.2 Διαχείριση δεδομένων και καθορισμός παραμέτρων280
8.5.3 Παρουσίαση αποτελεσμάτων284
8.5.4 Εκτίμηση αποτελεσμάτων286
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΜΟΝΤΕΛΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ291
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ295
Β1 Ερωτηματολόγια έρευνας ικανοποίησης πελατών295
Β2 Ερωτηματολόγια έρευνας ικανοποίησης προσωπικού (Massnick, 1997)303
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ309
Γ1 Χαρακτηριστικά απόδοσης ως κριτήρια ικανοποίησης (Dutka, 1995) .309	
Γ2 Χαρακτηριστικά ποιότητας ως κριτήρια ικανοποίησης (Garvin, 1988) .310	
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΚΛΙΜΑΚΕΣ ΕΡΕΥΝΩΝ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ311
Δ1 Γνωστικά μέτρα αξιολόγησης ικανοποίησης πελατών311
Δ2 Συναισθηματικά μέτρα αξιολόγησης ικανοποίησης πελατών314
Δ3 Παρορμητικά (συμπεριφοράς) μέτρα αξιολόγησης ικανοποίησης πελατών317
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΑ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ319
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ321