

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη ζωή των Αθηναίων πολιτών τα τελευταία χρόνια έχουν προστεθεί τρία μεταφορικά μέσα, που σκοπό έχουν να διευκολύνουν τις μαζικές μετακινήσεις και αυτά είναι, το τραμ, ο προαστιακός και το μετρό. Οι επεκτάσεις των τριών αυτών μέσων αλλά και το πλεονέκτημά τους να αποφεύγουν το κυκλοφοριακό πρόβλημα, οι λεωφορειόδρομοι που διευκολύνουν κατά πολύ την ταχύτερη διέλευση των λεωφορείων και των τρόλεϊ, και οι τιμές των εισιτηρίων, συγκριτικά με αυτές των άλλων χωρών, που μπορούν να χαρακτηριστούν χαμηλές για όσους χρησιμοποιούν τα μέσα σε σταθερή βάση και συγκεκριμένα χρονικά διαστήματα, θα λέγαμε ότι έχουν βελτιώσει το βιοτικό επίπεδο των Αθηναίων πολιτών.

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει ως αντικείμενο, τη μελέτη της ικανοποίησης του επιβατικού κοινού που χρησιμοποιεί το μετρό για τις μετακινήσεις του, ενώ ως σκοπό έχει, να προσφέρει εγκυκλοπαιδικές γνώσεις στον αναγνώστη σχετικά με θέματα ποιότητας υπηρεσιών και να δει πως εφαρμόζεται η θεωρία στην πράξη κάνοντας χρήση σχετικού ερωτηματολογίου και αναλύοντας τα αποτελέσματα μέσω της στατιστικής.

Η μελέτη αυτή παρουσιάζεται σε έξι κεφάλαια:

Το πρώτο κεφάλαιο είναι η εισαγωγή, που περιλαμβάνει τον σκοπό της συγκεκριμένης εργασίας αλλά και συνοπτική περιγραφή των κεφαλαίων που ακολουθούν.

Το δεύτερο κεφάλαιο αναφέρεται σε όλα τα μεταφορικά μέσα της Αθήνας και του Πειραιά, επικεντρώνοντας το ενδιαφέρον του στο μετρό και πιο αναλυτικά σε στοιχεία που αφορούν στην Αττικό Μετρό Εταιρία Λειτουργίας Α.Ε., στο σκοπό, τις αρχές και τη φιλοσοφία λειτουργίας της εταιρίας, αλλά και το δίκτυο του Μετρό.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μια ανασκόπηση της υπάρχουσας βιβλιογραφίας σχετικά με την έννοια της ποιότητας υπηρεσιών και παραθέτονται σχετικοί ορισμοί των εννοιών, ποιότητα, πελάτης, ικανοποίηση του πελάτη, ποιότητα υπηρεσιών αλλά και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Τέλος γίνεται αναφορά στην ποιότητα συγκεκριμένα για τον τομέα των Αστικών συγκοινωνιών αλλά και για διακρίσεις ποιότητας της Αττικό Μετρό Εταιρία Λειτουργίας Α.Ε..

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία διεξαγωγής της έρευνας και πιο συγκεκριμένα, η μεθοδολογία σχεδιασμού του δείγματος αλλά και του ερωτηματολογίου. Σε αυτό το κεφάλαιο γίνεται για πρώτη φορά αναφορά στο πρακτικό μέρος της παρούσας διπλωματικής.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται αναλυτική παρουσίαση της στατιστικής ανάλυσης των στοιχείων που συγκεντρώθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου. Το κεφάλαιο χωρίζεται σε δύο μέρη, αυτό της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης και αυτό της ανάλυσης συσχετίσεων.

Τέλος η εργασία ολοκληρώνεται με το έκτο κεφάλαιο όπου και συγκεντρώνονται τα συμπεράσματα που προέκυψαν από την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων.