Β. ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΕΝΟ ΥΠΟΔΕΙΓΜΑ

Ενδεικτικό ερωτηματολόγιο 15 ερωτήσεων για τη «Αχαΐα Express», Συντάκτης: Παπαδόπουλος Τρύφων, 18/11/2026

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ • Υποθετική επιχείρηση • Δεν αποτελεί πραγματική ενεργή έρευνα.

1. Ερευνητικό σχέδιο

Στοιχείο	Ενδεικτική συμπλήρωση
Σκοπός	Αξιολόγηση ικανοποίησης πελατών από παράδοση και ενημέρωση.
Πληθυσμός-στόχος	Πελάτες που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία τους τελευταίους 3 μήνες.
Ερώτημα 1	Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πελάτες από τον χρόνο παράδοσης;
Ερώτημα 2	Πόσο σαφής και επαρκής είναι η ενημέρωση πορείας αποστολής;
Ερώτημα 3	Ποιες βελτιώσεις προτεραιοποιούν οι πελάτες;
Χρήση αποτελεσμάτων	Ιεράρχηση παρεμβάσεων στα δρομολόγια, στα μηνύματα ενημέρωσης και στην εξυπηρέτηση.

2. Κείμενο προς συμμετέχοντες

Έρευνα ικανοποίησης πελατών – Αχαΐα Express

Στο πλαίσιο εκπαιδευτικής άσκησης σχεδιάστηκε το παρόν ερωτηματολόγιο για να αποτυπώσει την εμπειρία πελατών μιας υποθετικής εταιρείας ταχυμεταφορών. Απευθύνεται σε όσους έχουν χρησιμοποιήσει την υπηρεσία τους τελευταίους 3 μήνες. Η συμμετοχή είναι προαιρετική και μπορείτε να παραλείψετε την ανοιχτή ερώτηση. Δεν ζητούνται όνομα, στοιχεία επικοινωνίας ή αριθμός αποστολής. Η συμπλήρωση εκτιμάται ότι διαρκεί 4–6 λεπτά. Σε πραγματική υλοποίηση θα απαιτείτο ειδική ενημέρωση για τον φορέα και τον τρόπο επεξεργασίας των απαντήσεων.

3. Ερωτηματολόγιο

1. Έχετε χρησιμοποιήσει την υπηρεσία «Αχαΐα Express» τους τελευταίους 3 μήνες;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Ναι / Όχι (αν «Όχι», ολοκληρώστε εδώ)

2. Πόσες φορές χρησιμοποιήσατε την υπηρεσία τους τελευταίους 3 μήνες;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: 1 φορά / 2–3 φορές / 4–5 φορές / 6 ή περισσότερες

3. Πότε πραγματοποιήθηκε η πιο πρόσφατη παράδοση που λάβατε;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Την τελευταία εβδομάδα / Τις τελευταίες 2–4 εβδομάδες / Πριν από 1–3 μήνες / Δεν θυμάμαι

4. Η τελευταία αποστολή σας παραδόθηκε εντός του χρόνου που σας είχε γνωστοποιηθεί;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Ναι / Όχι / Δεν μου είχε γνωστοποιηθεί χρόνος / Δεν θυμάμαι

5. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από τον χρόνο παράδοσης της τελευταίας αποστολής;

Τύπος: Κλίμακα 1–5 | Απαντήσεις: 1 Καθόλου, 2 Λίγο, 3 Ούτε/ούτε, 4 Πολύ, 5 Πάρα πολύ

6. Πόσο σαφής ήταν η αρχική ενημέρωση σχετικά με τον αναμενόμενο χρόνο παράδοσης;

Τύπος: Κλίμακα 1–5 + Δ/Ε | Απαντήσεις: 1 Καθόλου σαφής ... 5 Απόλυτα σαφής / Δεν έλαβα ενημέρωση / Δεν θυμάμαι

7. Ποιον τρόπο ενημέρωσης για την πορεία αποστολής χρησιμοποιήσατε;

Τύπος: Πολλαπλή επιλογή | Απαντήσεις: SMS / Email / Ιστοσελίδα ή εφαρμογή / Τηλεφωνική επικοινωνία / Κανέναν / Άλλον

8. Πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από τη συχνότητα ενημέρωσης για την τελευταία αποστολή;

Τύπος: Κλίμακα 1–5 + Δ/Ε | Απαντήσεις: 1 Καθόλου ... 5 Πάρα πολύ / Δεν έλαβα ενημέρωση

9. Οι πληροφορίες παρακολούθησης της αποστολής ήταν κατανοητές;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Ναι / Εν μέρει / Όχι / Δεν χρησιμοποίησα παρακολούθηση

10. Σε ποια κατάσταση παραλάβατε το δέμα σας;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Χωρίς εμφανή φθορά / Με εμφανή φθορά / Δεν μπορώ να αξιολογήσω

11. Χρειάστηκε να επικοινωνήσετε με την εξυπηρέτηση πελατών για την τελευταία αποστολή;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Ναι / Όχι

12. Εάν επικοινωνήσατε με την εξυπηρέτηση, πόσο ικανοποιημένοι μείνατε από την ανταπόκριση;

Τύπος: Κλίμακα 1–5 + Δ/Ε | Απαντήσεις: 1 Καθόλου ... 5 Πάρα πολύ / Δεν επικοινώνησα

13. Πόσο ικανοποιημένοι είστε συνολικά από την εμπειρία της τελευταίας αποστολής;

Τύπος: Κλίμακα 1–5 | Απαντήσεις: 1 Καθόλου ... 5 Πάρα πολύ

14. Ποιο σημείο της υπηρεσίας θεωρείτε σημαντικότερο να βελτιωθεί;

Τύπος: Μία επιλογή | Απαντήσεις: Χρόνος παράδοσης / Συχνότητα ενημέρωσης / Σαφήνεια παρακολούθησης / Κατάσταση δέματος / Εξυπηρέτηση πελατών / Κανένα / Άλλο

15. Τι θα προτείνατε να αλλάξει η εταιρεία για να βελτιώσει την εμπειρία σας;

Τύπος: Ανοιχτή (προαιρετική) | Απαντήσεις:

_____

Σας ευχαριστούμε για τη συμμετοχή σας!

4. Παρατηρήσεις για την εφαρμογή

- Η ερώτηση 1 λειτουργεί ως φίλτρο επιλεξιμότητας.
- Οι ερωτήσεις 4–6 εστιάζουν στην ταχύτητα και στην αρχική ενημέρωση.
- Οι ερωτήσεις 7–9 εξετάζουν την ενημέρωση/παρακολούθηση.
- Η ερώτηση 12 επιτρέπει «Δεν επικοινώνησα», ώστε να μη ζητά αξιολόγηση ανύπαρκτης εμπειρίας.
- Η ερώτηση 15 επιτρέπει προτάσεις που δεν είχαν προβλεφθεί στις κλειστές επιλογές.