

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ  
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΜΒΑ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ



Διπλωματική εργασία

**Παρεχόμενες Υπηρεσίες  
και Ικανοποίηση Επιβατών  
Μελέτη περίπτωσης Αερολιμένας Ηρακλείου**

Μεταπτυχιακός φοιτητής  
Τζιμπιμπάκης Νίκος

Υπεύθυνος καθηγητής  
Κουργιαντάκης Μάρκος

Ηράκλειο 2018

*Αφιερώνεται στους γονείς μου,  
στη σύζυγο μου Νίκη και  
στα παιδιά μου Εύη και Κωνσταντίνο,  
άοκνοι συνοδοιπόροι στο ταξίδι της ζωή μου*

## *Ευχαριστίες*

Αισθάνομαι την ανάγκη να ευχαριστήσω θερμά όλους όσους βοήθησαν, με οποιονδήποτε τρόπο, στη μελέτη και συγγραφή αυτού του πονήματος.

Καταρχάς θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή μου κ. Κουργιαντάκη Μάρκο, επίκουρο καθηγητή της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας του ΤΕΙ Κρήτης, του οποίου η συμβολή υπήρξε καθοριστική στην επιτυχή ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας. Τον ευχαριστώ επίσης για την αμέριστη στήριξη και συμβουλευτική καθοδήγηση που μου παρείχε καθ' όλη τη διάρκεια των μεταπτυχιακών μου σπουδών.

Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω τα παιδιά μου Εύη και Κωνσταντίνο για τη συμμετοχή τους στη διαδικασία συλλογής δεδομένων, καθώς και τη σύζυγο μου Νίκη, η οποία στάθηκε δίπλα μου στις δύσκολες στιγμές αυτού του ταξιδιού προκειμένου να πραγματοποιήσω το όνειρο μου.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη Διοίκηση και το προσωπικό της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας καθώς και τους Χρήστες των εγκαταστάσεων του Αερολιμένα Ηρακλείου για τη συμβολή τους στην απρόσκοπτη εκπόνηση της έρευνας αλλά και το σύνολο των επιβατών που συμμετείχαν πρόθυμα στη διαδικασία της δειγματοληψίας και αποτέλεσαν το δείγμα της έρευνας.

Σας ευχαριστώ θερμά

## Περίληψη

Η τουριστική ανάπτυξη στην Ελλάδα υπήρξε ραγδαία κατά τα τελευταία χρόνια. Στην ανάπτυξη αυτή συνέβαλαν καθοριστικά οι αερομεταφορές που αποτελούν έναν από τους πλέον σημαντικούς τομείς της τουριστικής βιομηχανίας της χώρας μας εξαιτίας κυρίως της γεωμορφολογίας (εκτεταμένο νησιωτικό δίκτυο) και της γεωγραφικής της θέσης, που στην περίπτωση των ξένων επισκεπτών (εισερχόμενος τουρισμός), την καθιστούν εύκολα προσβάσιμη και σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Υπάρχουν, όμως, ενδείξεις ότι σε μεγάλο βαθμό ένα σημαντικό τμήμα της αλυσίδας αξίας του τουριστικού προϊόντος, τα αεροδρόμια, αγνοούν τις ανάγκες και τις σύγχρονες τάσεις της παγκόσμιας τουριστικής βιομηχανίας και αποτελούν ανάχωμα στην περαιτέρω αναβάθμιση του, γι αυτό και επιλέχθηκε ως αντικείμενο μελέτης και περαιτέρω έρευνας.

Οι επιβάτες των αεροδρομίων είναι συνήθως πολύ απαιτητικοί γιατί ως επί το πλείστον είναι άνθρωποι μεσαίου και υψηλού βιοτικού και οικονομικού επιπέδου, ταξιδεύουν πολύ συχνά σε όλα τα μήκη και πλάτη του πλανήτη και αποκτούν νέες εμπειρίες που αυξάνουν διαρκώς το επίπεδο των προσδοκιών τους ως προς τις αερολιμενικές υπηρεσίες.

Την ανάγκη ικανοποίησης των προσδοκιών των επιβατών αναγνωρίζουν ολοένα και περισσότεροι φορείς παροχής υπηρεσιών αεροδρομίων. Υπάρχουν μάλιστα πολλά αεροδρόμια παγκοσμίως που έχουν καταφέρει να ξεπεράσουν την προσδοκία αυτή και να προσφέρουν εξαιρετική εμπειρία στους επιβάτες, αποκτώντας ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Από την άλλη, παρόλο που οι αντιλήψεις των επιβατών σχετικά με την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών είναι μόνο μία από τις πολλές μεταβλητές που συμβάλλουν στη συνολική ελκυστικότητα ενός αεροδρομίου, αποτελεί ωστόσο ιδιαίτερα σημαντικό παράγοντα ικανοποίησης επιβατών εξαιτίας της αυξανόμενης σημασίας των προσανατολισμένων πελατών προς ένα ανταγωνιστικό αεροπορικό προϊόν.

Υπό το πρίσμα αυτών των εξελίξεων και δεδομένου ότι η έρευνα αγοράς αποτελεί ένα από τους σημαντικότερους παράγοντες για την επιτυχία ενός οργανισμού στο έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον της τουριστικής βιομηχανίας γενικότερα και της αεροπορικής βιομηχανίας ειδικότερα, αποφασίστηκε η διεξαγωγή πρωτογενούς έρευνας με χρήση δομημένων αυτοσυμπληρούμενων ερωτηματολογίων σε δείγμα 435 επιβατών διαφόρων εθνικοτήτων, στις αίθουσες αναχωρήσεων του Αερολιμένα Ηρακλείου.

Στόχος της παρούσας έρευνας είναι η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Αερολιμένα με την εφαρμογή του μοντέλου Servqual. Πιο συγκεκριμένα, η έρευνα πραγματεύεται τον προσδιορισμό των διαφορών ανάμεσα στα επίπεδα των προσδοκιών και των αντιλήψεων των επιβατών ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών του

Αερολιμένα Ηρακλείου με βάση τη «φωνή του επιβάτη», προκειμένου αφενός μεν να καταστεί εφικτή η δημιουργία δείκτη απόδοσης υπηρεσιών, αφετέρου δε να εντοπιστούν και καταδειχθούν οι πιθανές ευκαιρίες βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της εν γένει εικόνας του Αερολιμένα. Με τον τρόπο αυτό δύναται να ενισχυθεί η καλλιέργεια μιας ισχυρής σχέσης εμπιστοσύνης μεταξύ Αερολιμένα και επιβατών προς όφελος και των δύο.

Για να αξιοποιηθούν όμως με θετικό τρόπο τα αποτελέσματα της έρευνας θα πρέπει να μη γίνονται αποδεκτά αβασάνιστα αλλά να αποτελούν αντικείμενο εκτεταμένης μελέτης.

Έτσι λοιπόν, διεξήχθη περαιτέρω στατιστική ανάλυση των ευρημάτων της έρευνας και αναδείχθηκαν ορισμένες πτυχές που αφορούν στην αποτελεσματικότερη λειτουργία του Αερολιμένα και την καλύτερη εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού.

Τα αποτελέσματα καταδεικνύουν ότι υπάρχουν σημαντικές αποκλίσεις ανάμεσα στις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των επιβατών όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Αερολιμένα. Από τη συγκριτική ανάλυση των ευρημάτων διαπιστώθηκε ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών είναι υποδεέστερη από αυτή που προσδοκούσαν οι επιβάτες να εισπράξουν σε όλους τους τομείς που εξετάστηκαν, γεγονός που υποδηλώνει ότι υπάρχει περιθώριο για τον Αερολιμένα Ηρακλείου να βελτιώσει την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του. Τα οχτώ από τα είκοσι τρία κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα αξιολογήθηκαν ως σημαντικά και αποδοτικά και συνεπώς θα πρέπει να διατηρηθούν. Στον αντίποδα, η καθαριότητα των αιθουσών και τουαλετών, η επάρκεια του αριθμού των τουαλετών και η ευρυχωρία των αιθουσών, η άνεση των καθισμάτων, ο κλιματισμός των αιθουσών, οι οπτικές αγγελίες, το δίκτυο Wi-fi, η διαδικασία check in και ο χρόνος παραλαβής αποσκευών κατά την άφιξη, αποτελούν περιοχές που μπορεί να έχουν προκαλέσει ανησυχίες στους επιβάτες και θα πρέπει να αντιμετωπιστούν άμεσα από τη διοίκηση του Αερολιμένα.

Η εργασία δομείται ουσιαστικά σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος αναπτύσσεται σε πέντε επιμέρους κεφάλαια και επιχειρεί τη διεξαγωγή δευτερογενούς έρευνας με σκοπό, διαμέσου της επισκόπησης της εν θέματι βιβλιογραφίας, τη δημιουργία ενός κατάλληλου θεωρητικού πλαισίου για την περαιτέρω αποσαφήνιση των ερευνητικών ερωτημάτων. Στο δεύτερο μέρος παρουσιάζεται η ακολουθούμενη ερευνητική μεθοδολογία επί τη βάση της εκπονηθείσας πρωτογενούς έρευνας, αναλύονται και παρουσιάζονται τα ευρήματα της έρευνας, οι περιορισμοί στους οποίους υπόκεινται καθώς επίσης εξάγονται ωφέλιμα συμπεράσματα και προτάσεις για περαιτέρω αξιοποίηση.

Τέλος, μέσα από τη μελέτη, αναδεικνύονται και ορισμένες ενδιαφέρουσες ταξιδιωτικές και δημογραφικές πτυχές των επισκεπτών αλλά και περιοχές μελλοντικής έρευνας.

## **Abstract**

The present research paper aims to identify the difference between the level of passengers' expectations and perceptions of the Heraklion Airport service quality in order to depict possible opportunities of improvement for the services provided and, thus, the total image of the airport.

In order to achieve these objectives, an empirical survey was conducted with the use of questionnaires completed by the passengers on a sample of 435 people of different nationalities in the departure halls of the Heraklion Airport. A GAP Analysis was employed for these questioners.

The results show that there are significant differences between the expectations and perceptions of passengers, and the airport service quality provided. In particular, the findings from the research depict that the received service quality is to a great extent lower than expected by the passengers. This implies that there is room for improvements. Eight out of twenty-three criteria used in the survey were rated as important and efficient and, thus, should be maintained. On the other hand, clean, air-conditioned and spacious departure halls, comfortable seating, clean and numerous toilets, clear flight information display system, easy Wi-Fi access, and fast check-in and luggage delivery are some of the issues that may have caused concerns to passengers and should urgently be addressed to the airport administration.

## Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες.....	ii
Περίληψη.....	iii
Abstract .....	v
Εισαγωγή .....	1
Γενικά .....	1
Στόχος και ερευνητικά ερωτήματα .....	2
<b>Μέρος Ι: Βιβλιογραφική επισκόπηση (Δευτερογενής έρευνα).....</b>	<b>4</b>
1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ.....	5
1.1. Υπηρεσίες και προϊόντα (φύση και χαρακτηριστικά) .....	5
1.2. Η ποιότητα των υπηρεσιών (σημασία – έννοια) .....	6
1.3. Η έννοια και η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών .....	7
1.4. Τα οφέλη της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών .....	9
2. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ.....	10
2.1. Γενικά.....	10
2.2. Τουριστικό προϊόν και ελληνική οικονομία .....	10
3. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ.....	13
3.1. Οι αερομεταφορές στην Ελλάδα και Διεθνώς .....	13
3.2. Ο ρόλος των αεροδρομίων και οι παρεχόμενες υπηρεσίες .....	14
3.3. Οι οικονομικοί δείκτες και η νέα αναπτυξιακή τάση των αεροδρομίων διεθνώς .....	16
3.4. Η συμβολή των αεροπορικών εταιρειών στην περαιτέρω ανάπτυξη των αεροδρομίων .....	18
3.5. Διάκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών των αεροδρομίων.....	19
4. ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ .....	23
4.1. Κατηγοριοποίηση πελατών αεροδρομίων.....	23
4.2. Προσδοκία έναντι ικανοποίησης επιβατών αεροδρομίων.....	24
4.3. Η εξέλιξη των προσδοκιών των επιβατών .....	26

4.4. Η ανάγκη μέτρησης της ικανοποίησης των επιβατών των αεροδρομίων.....	27
<b>5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ</b>	
<b>ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ</b> .....	29
5.1. Εισαγωγή .....	29
5.2. Έρευνες σχετικά με την ποιότητα αερολιμενικών υπηρεσιών .....	29
5.3. Το μοντέλο SERVQUAL .....	42
5.4. Η μέθοδος Ανάλυσης Σημαντικότητας και Απόδοσης (IPA) .....	45
5.5. Σύνοψη Βιβλιογραφικής επισκόπησης .....	47
<b>Μέρος II: Ερευνητική μεθοδολογία (Πρωτογενής έρευνα)</b> .....	50
<b>6. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b> .....	51
6.1. Σκοπός της έρευνας.....	51
6.2. Στάδια της έρευνας .....	51
6.2.1. Ερευνητικό μοντέλο πρωτογενούς Έρευνας.....	51
6.2.2. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου .....	53
6.2.3. Προσδιορισμός πλαισίου δειγματοληψίας .....	55
6.2.4. Καθορισμός μεγέθους δείγματος .....	55
6.2.5. Μέθοδος δειγματοληψίας .....	55
6.2.6. Εκτέλεση δειγματοληψίας .....	56
6.2.7. Μεθοδολογία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών Αερολιμένα με τη μέθοδο SERVQUAL.....	57
<b>7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ</b> .....	58
7.1. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων .....	58
7.2. Περιγραφή Δημογραφικών χαρακτηριστικών .....	58
7.3. Περιγραφή ταξιδιωτικών συνηθειών των συμμετεχόντων .....	63
7.4. Σύνοψη δημογραφικών και ταξιδιωτικών συνηθειών.....	65
7.5. Ανάλυση Αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας μοντέλου.....	66
7.6. Στατιστικός έλεγχος (t-test) διαφοράς μέσω κριτηρίων .....	68
7.7. Αξιολόγηση των κενών (Αντιλήψεις - Προσδοκίες) .....	69



7.8. Προσδιορισμός μέσω τιμών Αερολιμενικών Διαδικασιών χωρίς το ειδικό βάρος ...	73
7.9. Προσδιορισμός μέσω τιμών Αερολιμενικών Διαδικασιών με το ειδικό βάρος.....	74
7.10. Υπολογισμός μέσου σταθμισμένου συνολικού βαθμού απόδοσης ποιότητας υπηρεσιών (Weighted SERVQUAL score).....	76
7.11. Ανάλυση ευρημάτων με τη μέθοδο IPA.....	78
8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	84
9. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ – ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ.....	87
9.1. Προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών .....	87
9.2. Περιορισμοί έρευνας .....	89
9.3. Μελλοντικές επεκτάσεις - περαιτέρω έρευνα.....	90
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	93
Ακαδημαϊκά περιοδικά και βιβλία.....	93
Ηλεκτρονικές πηγές.....	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	98
Παράρτημα Α.....	99
Παράρτημα Β.....	100
Παράρτημα Γ .....	102
Παράρτημα Δ.....	103
Παράρτημα Ε.....	104
Παράρτημα Ζ.....	107

# Εισαγωγή

## Γενικά

Η παρούσα εργασία επιχειρεί να διερευνήσει το βαθμό ικανοποίησης που εισπράττει το επιβατικό κοινό από τις παρεχόμενες υπηρεσίες κατά τη διάρκεια της παραμονής του στους χώρους του Διεθνή Αερολιμένα Ηρακλείου Κρήτης.

Η Κρήτη και το Ηράκλειο ειδικότερα, εξαιτίας της γεωγραφικής του θέσης, της πλούσιας ιστορικής και πολιτισμικής κληρονομιάς, των κλιματολογικών συνθηκών και του ιδιαίτερου φυσικού κάλλους που διαθέτει, το καθιστούν σημαντικό πόλο έλξης του παγκόσμιου τουρισμού. Απτή απόδειξη αναγνώρισης του φυσικού και πολιτισμικού πλούτου που διαθέτει, αλλά και των συγκριτικών του πλεονεκτημάτων, αποτελεί το γεγονός της αδιάλειπτης αύξησης της επισκεψιμότητας που καταγράφεται τα τελευταία χρόνια και κορυφώθηκε την περασμένη τουριστική περίοδο (2017), όπου το Ηράκλειο κατέκτησε τον ευρωπαϊκό τίτλο του ταχύτερα αναπτυσσόμενου τουριστικού προορισμού στην Ευρώπη (Δήμος Ηρακλείου, 2017).

Λόγω του νησιωτικού χαρακτήρα, η Κρήτη συνδέεται με τα υπόλοιπα διαμερίσματα της χώρας και διεθνώς μέσω των λιμανιών και των αεροδρομίων της, τα οποία αποτελούν βασική πύλη εισόδου πολυπληθούς συνόλου ελλήνων και ξένων επισκεπτών για παραθεριστικό ή εναλλακτικό τουρισμό καθ' όλη τη διάρκεια του έτους. Στην περίπτωση των ξένων επισκεπτών (εισερχόμενος τουρισμός) οι αερομεταφορές κατέχουν σημαντικό ρόλο στην καθιέρωση του νησιού ως τουριστικός προορισμός, όπως άλλωστε συμβαίνει με όλες τις νησιωτικές περιοχές, καθώς οι αερομεταφορές τις καθιστούν εύκολα προσβάσιμες και σε σύντομο χρονικό διάστημα (Eboli & Mazzula, 2009).

Το Αεροδρόμιο Ηρακλείου είναι το μεγαλύτερο Αεροδρόμιο της Κρήτης και το δεύτερο σε επιβατική κίνηση Αεροδρόμιο της Ελλάδας διαχρονικά (ΥΠΑ Στατιστικά στοιχεία, 2015 & Παράρτημα Α).

Επίσης, αποτελεί αναπόσπαστο ενδιάμεσο κρίκο της αλυσίδας αξίας όχι μόνο των αεροπορικών μεταφορών αλλά και του τουριστικού προϊόντος της ευρύτερης περιοχής που δραστηριοποιείται. Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να συμβάλλει τα μέγιστα στη διαμόρφωση μιας άρτια οργανωμένης και ελκυστικής εικόνας τουριστικής περιοχής, που σέβεται και τιμά τους επισκέπτες της. Δεδομένου μάλιστα ότι η εν γένει εικόνα του Αεροδρομίου είναι η πρώτη και η τελευταία αντίληψη ποιότητας που διαμορφώνουν οι επισκέπτες ενός τουριστικού προορισμού (Rendeiro & Cejas, 2005, Παράρτημα Ζ: Σχόλια επιβατών), μοιραία, οφείλει να καταβάλλει συνεχείς, αποτελεσματικές και άοκνες προσπάθειες

βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών προκειμένου να συνεισφέρει στη δημιουργία προστιθέμενης αξίας στο ευαίσθητο τουριστικό προϊόν.

Η σημαντικότητα της παρούσας έρευνας έγκειται στο γεγονός ότι το υφιστάμενο επίπεδο της έρευνας, αναφορικά με την καταγραφή του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα υπηρεσιών στον Αερολιμένα Ηρακλείου, είναι πολύ μικρό έως και ανύπαρκτο σε σχέση με άλλους διεθνείς Αερολιμένες αντίστοιχης επιβατικής κίνησης, όπως προκύπτει από την αναδρομή στην τρέχουσα βιβλιογραφία.

Στα πλαίσια αυτά, η καταγραφή των επιπέδων ικανοποίησης που εισπράττουν οι διακινούμενοι επιβάτες από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Αεροδρομίου αποτελεί κύριο στόχο της παρούσας εργασίας και μπορεί να τύχει εφαρμογής σε πρακτικό και θεωρητικό επίπεδο.

Σε πρακτικό επίπεδο, τα ευρήματα της έρευνας δύνανται να:

- a. συμβάλλουν στη δημιουργία οργάνου αξιολόγησης των παρεχομένων υπηρεσιών στο συγκεκριμένο αερολιμένα
- b. αποτελέσουν πλαίσιο για τη λήψη άμεσων διοικητικών αποφάσεων ή και βασικό εργαλείο για την κατάστρωση οποιασδήποτε στρατηγικής Μάρκετινγκ στο μέλλον

Σε θεωρητικό επίπεδο η έρευνα μπορεί να δώσει πολύ σημαντικές πληροφορίες όσον αφορά στην:

- a. προσφορά επιπλέον γνώσεων σε θέματα που άπτονται της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης γενικότερα
- b. χρησιμότητα των ευρημάτων ως συμπληρωματικό - υποστηρικτικό υλικό σε δράσεις συναφούς περιεχομένου

## **Στόχος και ερευνητικά ερωτήματα**

Το διεθνές Αεροδρόμιο Ηρακλείου είναι το μεγαλύτερο σε μέγεθος και κίνηση αεροδρόμιο του νησιού. Χαρακτηρίζεται ως μια από τις σημαντικότερες πύλες εισόδου της χώρας δεδομένου ότι καταγράφει διαχρονικά τη δεύτερη μεγαλύτερη αεροπορική κίνηση στην Ελλάδα (ΥΠΑ Στατιστικά στοιχεία, 2015 και Παράρτημα Α), συμβάλλοντας καθοριστικά όχι μόνο στην οικονομική ανάπτυξη του νησιού αλλά και στην ευημερία των οικονομικών δεικτών της εθνικής οικονομίας γενικότερα.

Κίνητρο για την επιλογή και εκπόνηση της εν λόγω έρευνας αποτελούν οι κατά καιρούς αναφορές των τοπικών και όχι μόνο μέσων ενημέρωσης (Ekriti, 2017, Cretalive, 2017) αλλά και των φορέων εκπροσώπησης του τουρισμού της περιοχής για τις αρνητικές κριτικές και

πρωτιές που έχει αποσπάσει ο εν λόγω Αερολιμένας από το επιβατικό κοινό, κυρίως του εξωτερικού.

Σύμφωνα με αυτές τις αναφορές, οι αρνητικές κριτικές αφορούν κατά κύριο λόγο στις παρεχόμενες υπηρεσίες (ΣΑΑΕ, 2015) και στις εν γένει κτηριακές υποδομές του Αερολιμένα που αδυνατούν να ανταποκριθούν στις σύγχρονες και απαιτητικές ανάγκες, τις οποίες διαμορφώνει σύμφωνα με τους Μανδραβέλη και Κασσίμη (2014) το πολυάριθμο και διαρκώς αυξανόμενο επιβατικό κοινό.

Στόχος της παρούσας εργασίας, πέραν της συλλογής εμπειρικών δεδομένων, είναι η συμβολή στη διερεύνηση και αναζήτηση των πραγματικών αιτιών, από την οπτική του επιβατικού κοινού, που καθιστούν προβληματική την παροχή των ποιοτικών υπηρεσιών στον Αερολιμένα Ηρακλείου.

Συγκεκριμένα, η εργασία στοχεύει μέσω εφαρμογής σύγχρονων και τεκμηριωμένων επιστημονικών εργαλείων να καταγράψει το βαθμό ικανοποίησης των επιβατών του Αερολιμένα Ηρακλείου, προκειμένου να επαληθεύσει ή απορρίψει τις κατά καιρούς ανεπίσημες και αμφιβόλου επιστημονικής τεκμηρίωσης αναφορές.

Πιο αναλυτικά, η εργασία επιχειρεί να:

- παρουσιάσει το δημογραφικό και ταξιδιωτικό προφίλ των διακινούμενων επιβατών
- διαπιστώσει και καταγράψει το βαθμό ικανοποίησης των επιβατών ως προς τη γενική διαμορφωθείσα εικόνα για τον Κρατικό Αερολιμένα Ηρακλείου
- διαπιστώσει και καταγράψει το βαθμό ικανοποίησης των επιβατών του Αερολιμένα ως προς τις επιμέρους Αερολιμενικές Διαδικασίες, όπως: η άνεση των αιθουσών άφιξης και αναχώρησης, ο χρόνος παράδοσης και παραλαβής των αποσκευών, η καθαριότητα, η εφαρμογή των κανόνων ασφάλειας και υγιεινής κ.λπ.
- προσδιορίσει και ιεραρχήσει τα επίπεδα των υπηρεσιών και των παροχών που το επιβατικό κοινό προσδοκά να εισπράξει από τον Αερολιμένα
- προσδιορίσει και ιεραρχήσει τα επίπεδα της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών όπως την αντιλαμβάνονται οι επιβάτες του Αερολιμένα
- αξιολογήσει τα κενά ποιότητας που δημιουργούνται ανάμεσα στα επίπεδα των προσδοκιών και των αντιλήψεων των επιβατών

Γενικότερα, η παρούσα έρευνα σχετίζεται άμεσα με την κεντρική ιδέα του μάρκετινγκ που είναι η πλήρης ικανοποίηση των ανθρώπινων αναγκών και η δημιουργία, επικοινωνία και παράδοση υπέρτερης αξίας προς τους επιβάτες/πελάτες ενός οργανισμού/επιχείρησης.

**Μέρος Ι: Βιβλιογραφική επισκόπηση  
(Δευτερογενής έρευνα)**

# 1. ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΕΣ ΕΠΙΣΗΜΑΝΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΙΣ

## 1.1. Υπηρεσίες και προϊόντα (φύση και χαρακτηριστικά)

Παρά τις όποιες διαφορές μεταξύ προϊόντων και υπηρεσιών, στο πεδίο των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που εμφανίζει η κάθε μία, εντούτοις, θα πρέπει να υπογραμμιστεί ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες δεν είναι δύο ανεξάρτητες και αμοιβαία αποκλειόμενες κατηγορίες αγαθών. Αντιθέτως, στις περισσότερες περιπτώσεις τα προϊόντα και οι υπηρεσίες παρέχονται ταυτόχρονα - διευρυμένο προϊόν (Κουργιαντάκης, 2016).

Με βάση τη σύγχρονη αυτή αντίληψη για τα αγαθά (προϊόντα και υπηρεσίες) δεν θα πρέπει να γίνεται προσπάθεια πρόωξης των προϊόντων, με τις υπηρεσίες ως κάτι ανεξάρτητο και πρόσθετο αλλά ως ένα ολοκληρωμένο πακέτο αγαθών (Κουργιαντάκης, 2016) που θα ικανοποιήσει με τον καλύτερο τρόπο τις ανάγκες και επιθυμίες των πελατών.

Αναφορικά με τον προσδιορισμό των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών των υπηρεσιών, σύμφωνα με τους Parasuraman, Berry και Zeithaml (1985), αυτές διακρίνονται από:

**Έλλειψη απτότητας (Intangibility).** Σε αντίθεση με τα υλικά αγαθά, οι υπηρεσίες είναι άυλες. Αυτό σημαίνει ότι δεν παρέχεται η δυνατότητα σε κάποιον να τις δοκιμάσει κάνοντας χρήση μίας ή και περισσότερων αισθήσεων του (όραση, ακοή κλπ). Έτσι, στην προσπάθειά τους οι πελάτες να μειώσουν την αβεβαιότητα, αναζητούν στοιχεία και ενδείξεις για την ποιότητα της κάθε υπηρεσίας όπως τα πιστοποιητικά, οι εγγυήσεις και διάφορες άλλες συμφωνίες, τα οποία μπορεί μεν να αντιπροσωπεύσουν την υπηρεσία, δεν ταυτίζονται όμως με την ίδια την υπηρεσία.

**Ετερογένεια (Heterogeneity).** Οι υπηρεσίες σαν προσφερόμενο αγαθό ποικίλλουν πάντα επειδή υπάρχει αδυναμία των φορέων παροχής υπηρεσιών να συστηματοποιήσουν το επίπεδο τους, δεδομένου ότι οι άνθρωποι είναι κυρίως αυτοί οι οποίοι τις εκτελούν. Επομένως, από μια ποιοτική προοπτική, οι υπηρεσίες είναι δύσκολο να τυποποιηθούν. Συνεπώς, το πρόβλημα που προκύπτει είναι το πώς οι υπηρεσίες μπορούν να τυποποιηθούν για να εξασφαλιστεί η ομοιομορφία στην ποιότητα όπως γίνεται άλλωστε με τα προϊόντα στα οποία υπάρχει συγκεκριμένο σχέδιο παραγωγής.

**Αδιαιρετότητα (Inseparability).** Με τον όρο αδιαιρετότητα εννοούμε την αδυναμία διαχωρισμού μιας υπηρεσίας από τον τόπο παραγωγής στον τόπο κατανάλωσης της αλλά και από κάθε διαδικασία παράδοσης παραλαβής μεταξύ της παραγωγής και της κατανάλωσης της. Η ποιότητα στις υπηρεσίες εμφανίζεται μεταξύ πελάτη και προμηθευτή υπηρεσίας κατά τη διάρκεια της παροχής της ενώ το τελικό αποτέλεσμα επηρεάζεται και από τους δύο.

**Αδυναμία αποθήκευσης.** Εξαιτίας της άυλης μορφής των υπηρεσιών υπάρχει αδυναμία αποθήκευσης μετά την παραγωγή τους. Έτσι, οι υπηρεσίες καταναλώνονται κατά τη διάρκεια της παραγωγής τους. Το πρόβλημα σε αυτές τις περιπτώσεις δημιουργείται όταν η ζήτηση δεν είναι σταθερή και φέρνουν την επιχείρηση/οργανισμό μπροστά σε διάφορα διλήμματα.

Στην περίπτωση μας, ο Αερολιμένας Ηρακλείου με την έντονη εποχικότητα στη ροή της επιβατικής κίνησης που εμφανίζει, αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα εξαιτίας ακριβώς της ιδιαίτερης φύσης που χαρακτηρίζει τις υπηρεσίες (αδυναμία αποθήκευσης, αδιαιρετότητα κλπ) και που αποτελούν τροχοπέδη στην προσπάθεια αντιμετώπισης τους.

## **1.2. Η ποιότητα των υπηρεσιών (σημασία – έννοια)**

Η έννοια της ποιότητας έχει αναλυθεί ως παράγοντας στη διοικητική διαδικασία από τις πρώτες δεκαετίες του εικοστού αιώνα αλλά αποτέλεσε αντικείμενο εκτεταμένης μελέτης μετά το Β παγκόσμιο πόλεμο και κυρίως τις τρεις τελευταίες δεκαετίες.

Την ίδια περίοδο παρατηρήθηκε μία στροφή των επιχειρήσεων από την αύξηση της παραγωγικότητας στη λήψη και εφαρμογή μέτρων για την παροχή ποιοτικότερων αγαθών και υπηρεσιών (Wikipedia, Joseph M. Juran). Χαρακτηριστικό παράδειγμα εκείνης της εποχής (Β παγκόσμιο πόλεμο) είναι η πρόσκληση του Joseph Juran, ενός πολυβραβευμένου σε θέματα ποιότητας, από την ιαπωνική ένωση επιστημόνων και μηχανικών (JUSE), για συνεργασία και εκπαίδευση των ανώτερων και μεσαίων στελεχών με στόχο την παροχή γνώσεων και τη δημιουργία κουλτούρας ποιότητας στις ιαπωνικές επιχειρήσεις.

Τη σπουδαιότητα της ποιότητας στην παραγωγική διαδικασία έχει σκιαγραφήσει με χαρακτηριστικό τρόπο ο Juran, ο οποίος ισχυρίστηκε ότι ο 21<sup>ος</sup> θα χαρακτηριστεί ως ο αιώνας της ποιότητας σε σχέση με τον 20<sup>ο</sup> που δόθηκε έμφαση στην αύξηση της παραγωγικότητας. Επίσης, παγκόσμιες έρευνες αγοράς από μεγάλες εταιρείες κατέδειξαν με σαφήνεια τη σημασία της ποιότητας των υπηρεσιών και της σχέσης της με την απώλεια πελατών. Έτσι, το 14% της απώλειας ήταν για καλύτερο προϊόν, το 9% για φθηνότερο προϊόν και το εντυπωσιακό 68% λόγω κακής παροχής υπηρεσιών (Τσουκάτος, 2013).

Η ανάγκη διασφάλισης της παραγωγικής διαδικασίας για την παραγωγή και διάθεση ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, που θα πληρούσαν ορισμένες προδιαγραφές, οδήγησε στη δημιουργία του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (ISO) και στην έκδοση ειδικών προτύπων ποιότητας. Σύμφωνα με τον ISO (2017), μέχρι και το 2016 είχαν εκδοθεί πάνω από 1,6 εκατομμύρια πιστοποιητικά ποιότητας με ετήσια αύξηση 8%.

Γενικότερα, η ποιότητα είναι μια πολύπλοκη και μη καθορισμένη καθολικά έννοια η οποία συναντάται σε πολλούς τομείς. Σύμφωνα με τον Πετράκη (2014), η ποιότητα είναι όλα τα χαρακτηριστικά που διαφοροποιούν ένα προϊόν ή μια υπηρεσία από μια άλλη και εκφράζει την αντίληψη και την προσδοκία του καταναλωτή/επιβάτη ως προς την υπηρεσία/προϊόν (Pandey, 2016).

### **1.3. Η έννοια και η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών**

Αναφορικά με την ευρύτερη έννοια της ικανοποίησης των πελατών/καταναλωτών ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι Μπαλτάς και Παπασταθοπούλου (2013), υποστηρίζουν ότι αποτελεί μία από τις σημαντικότερες έννοιες της επιστήμης του marketing και για το λόγο αυτό έχει αποτελέσει αντικείμενο εκτεταμένης μελέτης.

Γενικότερα, από την αναδρομή στην τρέχουσα βιβλιογραφία προκύπτει ότι είναι δύσκολο να οριστεί, εκείνο όμως που δηλώνει σύμφωνα με τους Γρηγορούδης και Σίσκο (2000) είναι ευχαρίστηση και εκπλήρωση των προσδοκιών, ενώ ο Oliver (1981) υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση από μια υπηρεσία περιγράφεται ως η ψυχολογική κατάσταση που προκύπτει από τον συνδυασμό του συναισθήματος που περιβάλλει τις προσδοκίες με τα συναισθήματα του πελάτη για την καταναλωτική εμπειρία (αντίληψη).

Οι Eboli & Mazzula (2009) συνδέουν την ποιότητα των υπηρεσιών με την έννοια της ικανοποίησης και ορίζουν την ποιότητα των υπηρεσιών ως το σύνολο των πτυχών και χαρακτηριστικών της υπηρεσίας από τα οποία εξαρτάται η πλήρης ικανοποίηση των αναγκών των πελατών. Υπάρχει δηλαδή ισχυρή σχέση μεταξύ της ποιότητας των υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών. Η ικανοποίηση των πελατών είναι μία αξιολόγηση των επιδόσεων της επιχείρησης ανάλογα με τις ανάγκες και προσδοκίες των πελατών.

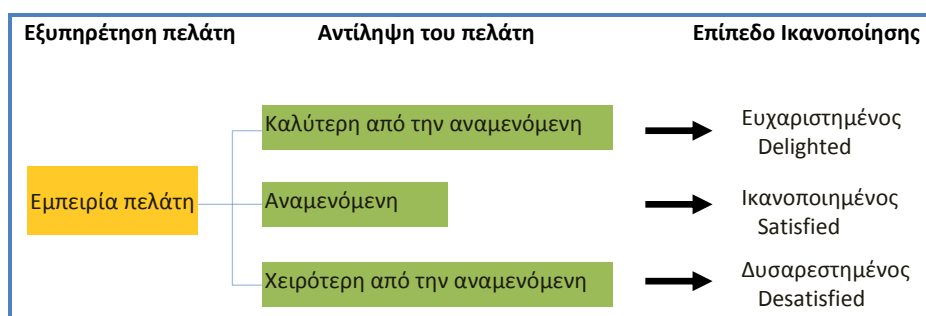
Επίσης, το μέτρο της ικανοποίησης του πελάτη σύμφωνα με τις ερευνήτριες παρέχει ένα μέτρο ποιότητας των υπηρεσιών. Η γνώμη των πελατών σχετικά με τις διάφορες πτυχές και τη συνολική εικόνα της υπηρεσίας επιτρέπει τη μέτρηση των επιπέδων ποιότητας υπηρεσιών. Οι αξιολογήσεις των πελατών συλλέγονται με έρευνες ικανοποίησης πελατών.

Μια έρευνα της Kamagudin R. που εκπονήθηκε για το διεθνές συμβούλιο αεροδρομίων (ACI, 2014) όρισε ως προσδοκίες των πελατών τις ανάγκες, τις επιθυμίες και τις προκαταλήψεις ιδεών τους σχετικά με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία. Οι προσδοκίες του πελάτη μπορούν να επηρεάσουν την αντίληψή του για το προϊόν ή την υπηρεσία, οι οποίες μπορεί να έχουν δημιουργηθεί από την προηγούμενη εμπειρία, τη διαφήμιση, τη φήμη, την ενημέρωση από τους ανταγωνιστές και τη μάρκα. Και οι Parasuraman και άλλοι (1985), υποστηρίζουν ότι ο πελάτης βάσει των προσωπικών του αναγκών και της προηγούμενης



εμπειρίας του, δημιουργεί συγκεκριμένες προσδοκίες αναφορικά με την ποιότητα των υπηρεσιών. Ο πελάτης στη συνέχεια και αφού του έχει προσφερθεί η υπηρεσία συγκρίνει τα δύο επίπεδα υπηρεσιών και καθορίζει την τελική εντύπωση για την ποιότητα.

Όπως απεικονίζεται στην Εικόνα 1.1, εάν η αντίληψη του πελάτη για το προϊόν ή την υπηρεσία είναι καλύτερη από την αναμενόμενη/προσδοκώμενη, τότε το επίπεδο ικανοποίησης θα είναι στο υψηλότερο επίπεδο, αλλά εάν η εμπειρία του πελάτη από το προϊόν ή την υπηρεσία είναι χειρότερη από το αναμενόμενο επίπεδο, οι πελάτες θα είναι δυσαρεστημένοι με το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης.



**Εικόνα 1.1:** Ικανοποίηση πελάτη (Πηγή: Airport Council International, 2014)

Από την άλλη, η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη ως προς την ποιότητα ενός προϊόντος και υπηρεσίας, παραδοσιακά, ισοδυναμεί είτε με τη γενική ή την ειδική αξιολόγηση συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της υπηρεσίας, από τον πελάτη.

Έτσι, συχνή είναι η χρήση ερωτηματολογίων (Πετράκης, 2014), συνήθως με κλίμακες Likert (συμφωνώ / διαφωνώ), για τη μέτρηση της συνολικής ικανοποίησης του πελάτη από την υπηρεσία ή και το προϊόν, με ερωτήσεις του τύπου: “Οι υπηρεσίες check in του αερολιμένα διεξάγονται αρκετά γρήγορα”, «Το προσωπικό φέρεται ευγενικά», κλπ.

Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες παρουσιάζει αρκετές δυσκολίες εξαιτίας των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που αυτές εμφανίζουν (αυλότητα, ετερογένεια κλπ) και μπορεί να αξιολογηθεί μέσω της σύγκρισης μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων (Parasuraman, 1985). Η πιο κοινή προσέγγιση είναι η χρήση ερευνών ικανοποίησης, που πραγματοποιούνται ανά τακτά χρονικά διαστήματα για ενδεχόμενες διαφοροποιήσεις από τους στρατηγικούς στόχους μιας επιχείρησης. Γενικότερα, η έννοια της ικανοποίησης των πελατών παρουσιάζει αρκετές δυσκολίες, διότι:

- δεν είναι στατική αλλά μπορεί να αλλάξει κατά τη διάρκεια του χρόνου. Η απόκτηση νέων εμπειριών αλλάζει τα πιθανά επίπεδα ικανοποίησης των πελατών
- είναι σύνθετη έννοια και αποτέλεσμα ενός μείγματος εμπειριών και ψυχικής φόρτισης κατά τη διάρκεια της λήψης των υπηρεσιών
- μπορεί να είναι δύσκολο να εκφραστεί εξαιτίας της αυλότητας των υπηρεσιών

#### **1.4. Τα οφέλη της μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών**

Η αξιολόγηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ικανοποίησης των πελατών αποτελεί βασικό εργαλείο της έρευνας για τις σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμούς και μπορεί να συμβάλλει σημαντικά σε μια διαδικασία διαρκούς βελτίωσης.

Η έννοια της ικανοποίησης εμπλέκεται στο στάδιο της Μετά-αγοραστικής συμπεριφοράς των πελατών/καταναλωτών (Κουργιαντάκης, 2016), ενώ η αλγεβρική της έκφραση μπορεί να αποδοθεί ως η διαφορά της αντιλαμβανόμενης ποιότητας μιας υπηρεσίας από την προσδοκία του καταναλωτή για αυτήν την υπηρεσία.

Η ανίχνευση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών των επιχειρήσεων, μέσω διαδικασιών ανατροφοδότησης (feedback), επιτρέπει το σχεδιασμό και την εφαρμογή κατάλληλου μείγματος marketing ώστε να ικανοποιήσουν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες και επιθυμίες των καταναλωτών (Αποστολάκης, 2016). Έτσι, σφυρηλατούνται ισχυροί δεσμοί μεταξύ πελατών και επιχείρησης/οργανισμού ενώ συμβάλλουν στην εδραίωση της εμπιστοσύνης και της πιστότητας προς αυτήν (Κουργιαντάκης, 2016).

Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και μια έρευνα των Bogicevic και άλλοι (2013), βάσει της οποίας ένας ελάχιστα ικανοποιημένος πελάτης δεν είναι απαραίτητως και βαθιά πιστός πελάτης. Ο τελικός στόχος της παροχής υπηρεσιών προκειμένου να καταστεί πιστός ένας πελάτης δεν είναι μόνο η ικανοποίηση αλλά και η αίσθηση της ευχαρίστησης (“the ultimate goal of the service delivery is not customer satisfaction, but customer delight”).

Τα σημαντικότερα οφέλη από την εφαρμογή μεθόδων μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε συνδυασμό με τα εργαλεία (Αντιληπτικός χάρτης, ανάλυση SWOT, ανάλυση IPA κλπ) που διαθέτει το σύγχρονο marketing, θα μπορούσαν να συνοψιστούν ως εξής:

- Επιτρέπει στην επιχείρηση/οργανισμό να διαπιστώσει κατά πόσο οι υπηρεσίες της ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών
- Παρέχει ένα συνολικό βαθμό απόδοσης για την εταιρεία και προσδιορίζει την πιθανή υπεροχή της σε σχέση με τους ανταγωνιστές
- Εντοπίζονται οι κρίσιμες διαστάσεις που διαμορφώνουν την ποιότητα και χρήζουν βελτίωσης, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους θα επιτευχθεί η βελτίωση αυτή
- Δίνεται ένα κίνητρο στο προσωπικό της εταιρείας να αυξήσει την παραγωγικότητα του, δεδομένου ότι η ποιότητα αποτελεί αναπόσπαστο μέρος του τελικού προϊόντος/υπηρεσίας και η όποια αξιολόγηση αντικατοπτρίζει την συνολική προσπάθεια

## **2. Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑ**

### **2.1.Γενικά**

Η χώρα μας χαρακτηρίζεται ως ένας από τους 15 σημαντικότερους τουριστικούς προορισμούς στον κόσμο με βάση τον αριθμό των αφιχθέντων τουριστών (ΕΟΤ, 2016).

Επίσης, η Ελλάδα διαθέτει ισχυρά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα (πολιτισμό, φυσικό περιβάλλον, κλίμα κλπ) που της επιτρέπουν μέσα από συντονισμένες δράσεις να επιτύχει την περαιτέρω αύξηση των τουριστικών εισροών με έμφαση στον ποιοτικό τουρισμό.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα επιτυχούς έκβασης συντονισμένων δράσεων και συνεργειών, μεταξύ εμπλεκόμενων φορέων, αποτελεί η σημαντική διάκριση που απέσπασε το Ηράκλειο, ως ο ταχύτερα αναπτυσσόμενος τουριστικός προορισμός στην Ευρώπη για το έτος 2017. Πιο συγκεκριμένα, η κρητική πόλη υποδέχτηκε 11% περισσότερους τουρίστες σε σχέση με την αντίστοιχη περίοδο του 2016. Όμως, η εν λόγω λίστα δεν περιορίζεται μόνο στην πόλη του Ηρακλείου, καθώς, διαθέτει και άλλο ελληνικό άρωμα, αφού, η πόλη της Αθήνας κατέκτησε τη δεύτερη θέση με 10% αύξηση και ακολούθησε η τουρκική πόλη Αρτβίν με 9% ετήσια αύξηση (Euromonitor international, 2015).

Σε κάθε περίπτωση, η θετική αυτή εξέλιξη εάν διατηρηθεί και αξιοποιηθεί περαιτέρω, μπορεί να δώσει απτά αποτελέσματα ανάταξης και ευημερίας των οικονομικών δεικτών της τοπικής και εθνικής μας οικονομίας.

### **2.2. Τουριστικό προϊόν και ελληνική οικονομία**

Σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία του Συνδέσμου Ελληνικών Τουριστικών Επιχειρήσεων (ΣΕΤΕ) που αφορούν στο έτος 2016, σήμερα το 23,4% της συνολικής απασχόλησης, περίπου 900.000 εργαζόμενοι, αναλογία που αντιστοιχεί σε έναν στους πέντε εργαζόμενους, εργάζονται σε τομείς που έχουν άμεση ή έμμεση σχέση με την τουριστική βιομηχανία.

Ενδεικτικό της συμβολής του κλάδου στην εθνική οικονομία, σύμφωνα με την ίδια πηγή, είναι το γεγονός, ότι το 2014 οι ταξιδιωτικές εισπράξεις ανήλθαν περίπου στο ήμισυ του συνόλου των εισπράξεων από υπηρεσίες, χρηματοδοτώντας τα 3/4 του ελλείμματος του εμπορικού ισοζυγίου, σύμφωνα με τα στοιχεία της Τράπεζας της Ελλάδος.

Επίσης, τα έσοδα από τον κύκλο εργασιών του τουρισμού για το 2016 ανήλθαν στα 12,7 δισεκατομμύρια ευρώ, στα οποία δεν περιλαμβάνονται τα έσοδα από την κρουαζιέρα, ενώ η συμμετοχή στο Ακαθάριστο Εθνικό Προϊόν (ΑΕΠ) της χώρας μας αγγίζει το 18,6% (ΣΕΤΕ, 2016) την ίδια στιγμή που στην Ευρώπη αντιστοιχεί περίπου στο 5% του ευρωπαϊκού Ακαθάριστου Ευρωπαϊκού Προϊόντος ενώ στα κράτη μέλη του ΟΟΣΑ στο 4,7% σύμφωνα με έρευνα του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου (European Parliament, 2015).

**Πίνακας 2.1:** Εξέλιξη αφίξεων τουριστών στις χώρες της Μεσογείου 2008-2014

χώρα	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1 ΙΣΠΑΝΙΑ	57 192	52 178	52 677	56 177	57 464	60 661	64 995
2 ΙΤΑΛΙΑ	42 734	43 239	43 626	46 119	46 360	47 704	48 576
3 ΤΟΥΡΚΙΑ	24 994	25 506	31364	34 654	35 698	37 795	39 811
4 ΕΛΛΑΣ	15 939	14 915	15 006	16 427	15 518	17 920	22 033
5 ΚΡΟΑΤΙΑ	9 415	8 694	9 111	9 927	10 369	10 955	11 623
6 ΜΑΡΟΚΟ	7 879	8 341	9 288	9 342	9 375	10 046	10 282
7 ΑΙΓΥΠΤΟΣ	12 296	11 914	14 051	9 497	11 196	9 174	9 628
8 ΠΟΡΤΟΓΑΛΙΑ	6 962	6 439	6 832	7 412	7 685	8 324	9 323
9 ΤΥΝΗΣΙΑ	7 049	6 901	6 902	4 785	5 950	6 269	6 069
10 ΙΣΡΑΗΛ	2 572	2 321	2 803	2 820	2 886	2 962	2 927
11 ΑΛΓΕΡΙΑ	1 772	1 912	2070	2 395	2 634	2 733	
12 ΚΥΠΡΟΣ	2 404	2 141	2 173	2 392	2 465	2 405	2 411
13 ΑΛΒΑΝΙΑ	1 337	1 775	2 191	2 468	3 156	2 857	
14 ΣΛΟΒΕΝΙΑ	1 771	1 803	1 869	2 037	2 156	2 259	2 441
15 ΣΕΡΒΙΑ (**)	1 677	1 689	683	764	810	922	1 029
16 ΜΑΥΡΟΒΟΥΝΙΟ			1 088	1 201	1 264	1 324	1 350
17 ΜΑΛΤΑ	1 291	1 182	1 339	1 415	1 444	1 582	1 690
18 ΛΙΒΑΝΟΣ	1 333	1 851	2 168	1 655	1 366	1 274	1 355
19 ΒΟΣΝΙΑ-ΕΡΖΕΓ.	322	311	365	392	439	529	536
20 ΣΥΡΙΑ	5 430	6 092	8 546	5 070	-	-	-

Πηγή: ΕΟΤ, 2016, «Στατιστικά στοιχεία», Τάσεις της τουριστικής κίνησης 2008-2014

Παρόλη την πίεση που δέχεται το ευαίσθητο τουριστικό προϊόν, με βάση τα στοιχεία του ΕΟΤ (2016) η χώρα μας καταφέρνει να διατηρεί σε γενικές γραμμές, τη θέση της ανάμεσα στις βασικές ανταγωνίστριες χώρες της Μεσογείου, μετά την Ισπανία και την Ιταλία (Πίνακας 2.1). Τα τελευταία χρόνια, όμως, έχει αισθανθεί ισχυρή πίεση ιδιαίτερα από την Τουρκία, όπως απεικονίζεται και στον παραπάνω συγκεντρωτικό.

Σημαντική θέση ως προς τη διεθνή ανταγωνιστικότητα κατέχει επίσης η Ελλάδα για το έτος 2015 στον τομέα του τουρισμού αφού κατατάσσεται στην 31<sup>η</sup> θέση σε σύνολο 141 χωρών (Πίνακας 2.2), βελτιώνοντας ελαφρά τη γενική της θέση σε σχέση με την 32<sup>η</sup> που κατείχε το 2013. Σε αντίστοιχη κατάταξη μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών, η Ελλάδα κατέλαβε την 18<sup>η</sup> θέση ως προς το γενικό δείκτη ανταγωνιστικότητας τουρισμού.

**Πίνακας 2.2:** Κατάταξη Ελλάδας ως προς συγκεκριμένα πεδία ανταγωνιστικότητας

Πεδία	Κατάταξη σε 141 χώρες
Ευνοϊκό περιβάλλον (επιχειρηματικό, ασφάλειας, ανθρώπινων πόρων, κλπ)	48
Τουριστική πολιτική και ευνοϊκές συνθήκες	33
Υποδομές (αερομεταφορών, επίγειες, θαλάσσιες, τουριστικών υποδομών)	24
Φυσικοί και πολιτιστικοί πόροι	35
<b>Γενικός δείκτης ανταγωνιστικότητας (Ελλάδας)</b>	<b>31</b>

Πηγή: ΕΟΤ, 2016, «Στατιστικά στοιχεία», Τάσεις της τουριστικής κίνησης 2008-2015

Για τους παραπάνω λόγους ο τουρισμός για την Ελλάδα αποτελεί μεγάλη ευκαιρία και θα πρέπει να κατέχει κεντρική θέση στο σύγχρονο αναπτυξιακό της σχέδιο. Όπως σε κάθε χώρα έτσι και στην Ελλάδα ο τουρισμός δίνει πνοή και δυναμική σχεδόν σε όλα τα πεδία της οικονομικής δραστηριότητας. Η σημαντική παρουσία του ελληνικού τουριστικού

προϊόντος στην παγκόσμια τουριστική αγορά αποτελεί από μόνη της συγκριτικό πλεονέκτημα και δεν επιτρέπει φαινόμενα εφησυχασμού δεδομένου ότι παραδοσιακοί και αναδυόμενοι προορισμοί διεκδικούν να αποσπάσουν μεγαλύτερα μερίδια από τη διεθνή τουριστική αγορά, αμφισβητώντας έτσι την έως τώρα ικανοποιητική δική μας τοποθέτηση.

Από την άλλη πλευρά, η αποτελεσματική λειτουργία της τουριστικής βιομηχανίας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την ικανότητα συνεργασίας διαφόρων παραγωγικών φορέων, όπως οι μεταφορές (αερομεταφορές, θαλάσσιες, χερσαίες), οι τουριστικοί πράκτορες (tour operators), οι ξενοδοχειακές μονάδες, τα τουριστικά καταλύματα κ.α.

Δημιουργείται επομένως μια αλυσίδα αξίας που αφορά στο τουριστικό προϊόν, όπου οι διάφοροι κλάδοι που εμπλέκονται άμεσα ή και έμμεσα με το προϊόν αλληλεπιδρούν και αλληλεξαρτώνται, με κυρίαρχο στόχο την προσθήκη αξίας στο παραγόμενο προϊόν και την υπηρεσία που τελικώς θα διατεθεί στους αποδέκτες (τουρίστες).

Όμως, ενώ οι παρεχόμενες υπηρεσίες στα ελληνικά ξενοδοχεία και η ικανοποίηση των πελατών τους είναι -διαχρονικά- σημαντικά υψηλότερη από την αντίστοιχη σε διεθνώς ανταγωνιστικούς προορισμούς, την ίδια στιγμή τα περιφερειακά αεροδρόμια, τα λιμάνια, το οδικό δίκτυο καθώς και διάφορα ζητήματα αρμοδιότητας ΟΤΑ (καθαριότητα, πράσινο κλπ.), αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα ποιότητας (ΣΕΤΕ, 2017).



**Εικόνα 2.1:** Δείκτης ποιότητας ελληνικών ξενοδοχείων (Πηγή: ΣΕΤΕ, 2017)

Σε κάθε περίπτωση, όσο και αν θελήσει κανείς μέσα από αναλύσεις, παρελθόντων στοιχείων, να μελετήσει και κυρίως να κάνει εκτίμηση της μελλοντικής τουριστικής κίνησης, δεν πρέπει να του διαφεύγει ότι αυτά δεν αντιστοιχούν μόνο σε αριθμό εισιτηρίων, εισπράξεων και κρατήσεων επιβατών, αλλά αναφέρονται σε πολίτες με επιθυμίες και ανάγκες, φόβους και ανασφάλειες, ελπίδες και όνειρα, εμπειρίες και αναζητήσεις.

Τα παραπάνω χαρακτηριστικά είναι ένα δείγμα ανάμεσα σε ένα σύνολο παραγόντων που αφορούν στην εν γένει συμπεριφορά του καταναλωτή και προσδιορίζουν τελικώς τις ταξιδιωτικές συμπεριφορές, πριν – κατά τη διάρκεια – και μετά το ταξίδι, και επιδρούν καθοριστικά στην εξέλιξη των τάσεων της τουριστικής κίνησης. Αυτός είναι και ο λόγος που η συμπεριφορά καταναλωτή αποτελεί διεπιστημονικό πεδίο έρευνας. Παρόλα αυτά, δεν αποτελεί ιδιαίτερο αντικείμενο μελέτης της παρούσας εργασίας.

### **3. Ο ΚΛΑΔΟΣ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ**

#### **3.1. Οι αερομεταφορές στην Ελλάδα και Διεθνώς**

Οι αεροπορικές μεταφορές εν γένει, αποτελούν διεθνώς έναν στρατηγικής σημασίας τομέα με σημαντική συμβολή στην περαιτέρω ανάπτυξη της τουριστικής βιομηχανίας, στην αύξηση της απασχόλησης και στη βελτίωση των δεικτών των εθνικών οικονομιών που δραστηριοποιούνται.

Στην Ελλάδα και ιδιαίτερα στις νησιωτικές της περιοχές, οι αερομεταφορές κατέχουν πολύ σημαντικό ρόλο στην περίπτωση του εισερχόμενου τουρισμού λόγω του γεωγραφικού της σημείου που η μεταφορά με άλλα μέσα από άλλες χώρες είναι χρονοβόρα και εξαντλητική για τους περισσότερους ταξιδιώτες (Χρυσάνθου, 2010).

Επίσης, από την πλευρά της κοινωνικής διάστασης οι αερομεταφορές θεωρούνται μείζονος σημασίας, αφενός μεν διότι συνεισφέρουν σημαντικά μέσω του τουρισμού στην αύξηση της απασχόλησης, αφετέρου δε γιατί συμβάλλουν στην άρση της απομόνωσης περιφερειακών κοινοτήτων. Το τελευταίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό στην περίπτωση της Ελλάδας με την ιδιαίτερη μορφολογία του εδάφους (εκτεταμένοι ορεινοί όγκοι) και το νησιωτικό χαρακτήρα που διαθέτει.

Η ανάπτυξη των αερομεταφορών ως κύριου μέσου διεθνών ταξιδιών υπήρξε σημαντική τις τελευταίες δεκαετίες. Στην Ελλάδα, η εντυπωσιακή αύξηση των αερομεταφορών οφείλεται εν πολλοίς στις Low cost εταιρείες (ΣΕΤΕ, 2017). Το μερίδιο των αερομεταφορών έχει αυξηθεί από το 38% του συνόλου το 1980 στο 51% το 2010 (ΕΟΤ, 2016)..

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση η αύξηση αυτή αναμένεται να δημιουργήσει πρόβλημα συμφόρησης και κρίση χωρητικότητας σε δεκαεννέα (19) κομβικούς ευρωπαϊκούς αερολιμένες καθώς και πρόκληση καθυστερήσεων στο 50% του συνόλου των επιβατικών και εμπορευματικών πτήσεων, ενώ εκτιμάται ότι δεν θα μπορέσουν να διαχειριστούν επαρκώς και ανταποκριθούν οι υφιστάμενοι αερολιμένες στην τεράστια αυτή εκτιμώμενη αεροπορική ζήτηση (Eurocontrol, 2013).

Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο κλάδος των αερομεταφορών απασχολεί άμεσα ή έμμεσα 5,1 εκατομμύρια άτομα και συνεισφέρει το 2,4% του ευρωπαϊκού Ακαθάριστου Ευρωπαϊκού Προϊόντος - ΑΕΠ (The European Union explained, 2014).

Αναφορικά με την εξέλιξη της αεροπορικής κίνησης, από την ανάλυση και μελέτη των σύγχρονων μοντέλων πρόβλεψης καταδεικνύεται ότι οι σχετικοί δείκτες πρόβλεψης θα συνεχίσουν να καταγράφουν μια αυξητική τάση παγκοσμίως. Η Διεθνής Ένωση Αεροπορικών Μεταφορών (IATA) σε έκθεσή της προβλέπει ότι η αύξηση της αεροπορικής κίνησης των επιβατών αναμένεται να φτάσει τα 7 δισεκατομμύρια το 2034 (IATA Corporate

Communications, 2015). Αντίστοιχη αύξηση αναμένεται να παρουσιάσουν και οι αερομεταφορές εμπορευμάτων. Η κατασκευάστρια εταιρεία αεροσκαφών Airbus σε έκθεση της το 2004, προέβλεψε ετήσια αύξηση διακίνησης εμπορευμάτων της τάξεως του 5,75% ενώ η Boeing προσδιορίζει την αύξηση στο 6,2% τα επόμενα είκοσι χρόνια (Gardiner, Ison and Humphreys, 2005 και Boeing, 2017).

Η αύξηση της αεροπορικής κίνησης θα έχει αρνητική επίδραση στην ποιότητα και απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών των αεροδρομίων εάν δεν ληφθούν εγκαίρως από τις διοικήσεις των αερολιμένων κατάλληλα μέτρα αντιμετώπισης της σκιαγραφούμενης κατάστασης. Προς την κατεύθυνση της αντιμετώπισης της εκτιμώμενης αύξησης της επιβατικής ζήτησης θα πρέπει οι αερολιμένες να εκσυγχρονιστούν, επεκταθούν ή και να κατασκευαστούν νέοι αεροσταθμοί. Σε κάθε άλλη περίπτωση τα επίπεδα των παρεχόμενων υπηρεσιών αναπόφευκτα θα καταβαραθρωθούν και αντιστοίχως, θα υποβαθμιστεί η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών (Bogicevic και άλλοι, 2013).

Οι αεροπορικές μεταφορές διακρίνονται σε δύο κατηγορίες ως προς το μεταφερόμενο περιεχόμενο: α) στις επιβατικές, οι οποίες αφορούν κατά κύριο λόγο μεταφορά επιβατών και β) στις εμπορευματικές μεταφορές. Σε αυτήν την εργασία θα εστιάσουμε περισσότερο στην πρώτη κατηγορία, δηλαδή στις επιβατικές αεροπορικές μεταφορές.

### **3.2. Ο ρόλος των αεροδρομίων και οι παρεχόμενες υπηρεσίες**

Τα αεροδρόμια αποτελούν σημαντικό τμήμα των εναέριων μεταφορών και χαρακτηρίζονται ευρύτερα σαν πυρήνες οικονομικής δραστηριότητας ενώ διαδραματίζουν πλέον σπουδαίο ρόλο στην εθνική οικονομία. Η ποιότητα των αερολιμενικών υποδομών, η οποία είναι ένα ζωτικής σημασίας συστατικό του συνολικού δικτύου αερομεταφορών, συμβάλλει άμεσα στη διεθνή ανταγωνιστικότητα και τη ροή ξένων επενδύσεων μιας χώρας (Mohanty & Panda, 2015).

Ομοίως, οι Pabedinskaite και Akstinaite (2014) χαρακτηρίζουν τα αεροδρόμια ως μια ιδιαίτερα περίπλοκη επιχείρηση, όπου συνδυάζονται ουσιαστικά διαφορετικά στοιχεία και δραστηριότητες για την εξυπηρέτηση τόσο των επιβατών όσο και των πτήσεων (αεροπορικές εταιρείες).

Σύμφωνα με τους Yang και άλλοι (2015), τα αεροδρόμια είναι χώροι όπου οι φορείς παροχής υπηρεσιών αεροδρομίου αλληλεπιδρούν με τους πελάτες για την παροχή αερολιμενικών υπηρεσιών, σταθερά προσανατολισμένων σε αυτούς, για την επίτευξη καλύτερων αποδόσεων (Bezerra and Gomes, 2016).

Έχουν περάσει ανεπιστρεπτί οι ημέρες όπου τα αεροδρόμια ήταν απλώς σημεία αναχώρησης και άφιξης. Σήμερα, τα αεροδρόμια είναι πλέον σύνθετα και πολυλειτουργικά ταξιδιωτικά κέντρα που προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών εξαιτίας της διακίνησης μεγάλου αριθμού επιβατών με αυξητική τάση.

Γενικότερα, η ανάπτυξη των δραστηριοτήτων των αερομεταφορών σε όλο τον κόσμο έχει αυξήσει τη ζήτηση για υπηρεσίες αερολιμένα αλλά και την ανάγκη για πιο αποτελεσματικές διαδικασίες εξυπηρέτησης αεροσκαφών, επιβατών και αποσκευών (Pabedinskaite και Akstinaite, 2014).

Επίσης, οι επιβάτες, σαν απόρροια της αύξησης του βιοτικού και οικονομικού τους επιπέδου, σε συνδυασμό με την απόκτηση νέων εμπειριών κατά τη διάρκεια των ταξιδιών τους, γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικοί, προσδοκώντας αντίστοιχη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών. Έτσι, τα αεροδρόμια θα πρέπει διαρκώς να εκσυγχρονίζονται και να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες ώστε να ικανοποιούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις ανάγκες και επιθυμίες των επιβατών.

Συνεπώς, για τις διοικήσεις των αεροδρομίων που επωμίζονται το βάρος της οργάνωσης θα πρέπει η αύξηση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης διαμέσου της εκπλήρωσης των διαρκώς αυξανόμενων απαιτήσεων των επιβατών να αποτελεί πρόκληση και ζητούμενο, δεδομένου ότι συνεπάγεται όχι μόνο διατήρηση και παγιοποίηση της υφιστάμενης επιβατικής κίνησης αλλά και δυνατότητα προσέλκυσης νέων επιβατών και αεροπορικών εταιρειών.

Για την επίτευξη του στόχου, θα πρέπει τα αεροδρόμια να γνωρίζουν τις βέλτιστες πρακτικές που αφορούν στις αερολιμενικές διαδικασίες, εντός του κλάδου, καθώς και τον τρόπο σύγκρισης των επιδόσεών τους με τις βέλτιστες πρακτικές.

Σύμφωνα με τις εμπορικές αεροπορικές εκδόσεις, τα δελτία τύπου και τις έρευνες ικανοποίησης επιβατών μέσω των διαδικτυακών πυλών αρκετών Αεροδρομίων, αποδεικνύεται ότι οι διοικήσεις των Αεροδρομίων έχουν κατανοήσει πλήρως την ανάγκη αξιολόγησης των αντιλήψεων των πελατών τους, ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Aeroporto di Roma, 2016 και ΔΑΑ, 2015 και Fodness & Murray και ACI, 2013).

Προς την κατεύθυνση αυτή, αρκετοί ακαδημαϊκοί (Fodness και Murray, 2007) αλλά και επιχειρησιακοί ερευνητές, μετρούν τακτικά τις αντιλήψεις των επιβατών ως προς την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών αερολιμένα απευθείας από τους επιβάτες προκειμένου άμεσα να εντοπίζουν τις ευκαιρίες για βελτίωση των υπηρεσιών αλλά και για την αποφυγή απώλειας πολύτιμων ανικανοποίητων επιβατών. Σε κάθε περίπτωση, η αγνόηση των προσδοκιών των επιβατών κατά τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών θα



μπορούσε να οδηγήσει σε εσφαλμένη προσπάθεια της διοίκησης του αερολιμένα να βελτιώσει τις υπηρεσίες με τρόπους που δεν είναι σημαντικοί για τους πελάτες.

Από την άλλη, σύμφωνα με τους Tsai, Hsu και Chou (2011), ενώ η αντίληψη των επιβατών για την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών του αεροδρομίου είναι μόνο μία από τις πολλές μεταβλητές (διαθέσιμοι προορισμοί, προγράμματα πτήσεων, τοποθεσία αεροδρομίου, τιμή κλπ) που συμβάλλουν στη συνολική ελκυστικότητα ενός αεροδρομίου, εντούτοις, παραμένει ένας σημαντικός παράγοντας, λόγω της αυξανόμενης σημασίας που δίνουν οι επιβάτες στο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που διαθέτουν τα αεροδρόμια ως προς την ποιότητα των παρεχομένων υπηρεσιών.

### **3.3. Οι οικονομικοί δείκτες και η νέα αναπτυξιακή τάση των αεροδρομίων διεθνώς**

Από την έναρξη της περιόδου της οικονομικής κρίσης, η οποία ξεκίνησε το 2008, ο κλάδος των αεροπορικών υπηρεσιών επηρεάστηκε σε διαφορετικό βαθμό στις διάφορες περιοχές ανά την υφήλιο. Προφανώς, σε ορισμένες περιοχές παρουσίασε σημάδια επιβράδυνσης, σε άλλες παρέμεινε σταθερή, ενώ σε κάποιες άλλες άρχισε να αναπτύσσεται. Οι ετήσιες αναλύσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (European Commission, 2015) για την αγορά αεροπορικών μεταφορών υποστηρίζουν ότι ο κύριος δείκτης που καταδεικνύει την ανάπτυξη της αγοράς ήταν η αύξηση του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος (ΑΕΠ). Επίσης, η εντυπωσιακή αύξηση της διεθνούς κυκλοφορίας και η ανάπτυξη μιας σταθερής αγοράς συνδέονται σε μεγαλύτερο βαθμό με την οικονομική ανάπτυξη στις αναπτυσσόμενες οικονομίες από ότι στις ώριμες οικονομίες.

Σύμφωνα με μία οικονομική αναφορά του Airports Council International (ACI, 2015), τα έσοδα των αεροδρομίων παρουσίασαν σημαντική αύξηση σε σχέση με το προηγούμενο έτος. Παρόλο που υπήρξαν περιφερειακές αποκλίσεις στις οικονομικές επιδόσεις, η ανάκαμψη στην Ευρωπαϊκή Ένωση και τις Ηνωμένες Πολιτείες σε συνδυασμό με τη συνεχιζόμενη ανάπτυξη της αεροπλοΐας στις αναδυόμενες αγορές, μεταφράστηκε σε κέρδη από τα έσοδα των αεροδρομίων. Τα έσοδα του κλάδου, σύμφωνα με το ACI, στο σύνολό τους αυξήθηκαν κατά 8,2% από το 2013 και έφθασαν τα 142 δισεκατομμύρια δολάρια το 2014.

Άξιο σχολιασμού είναι το γεγονός ότι πάνω από το 55% του κάθε δολαρίου από τα συνολικά έσοδα των αεροδρομίων, προέκυψε από τους επιβάτες σε σύγκριση με άλλες πηγές εισοδήματος όπως τα έσοδα από αεροσκάφη. Τη σημασία των μη αεροναυτικών εσόδων για την αιεφόρο ανάπτυξη των αεροδρομίων τονίζουν και Bezerra & Gomes (2016).

Το θετικό πρόσημο της συμβολής των επιχειρηματικών δράσεων που αναπτύσσονται εντός των ευρύτερων ορίων των αεροδρομίων καταδεικνύει μια μελέτη των Hermann και άλλοι (2015). Σύμφωνα με αυτή, τα μεγάλα αεροδρόμια, ιδιαίτερα τα ιδιωτικά, προσπαθούν να εξαρτηθούν λιγότερο από τα έσοδα που προέρχονται από τις αεροναυτικές υπηρεσίες και μια στρατηγική για το σκοπό αυτό είναι η αύξηση της εμπορικής δραστηριότητας στον αερολιμένα.

Σύμφωνα με την ίδια μελέτη τα μεγάλα αεροδρόμια αναπτύσσουν, επίσης, ολοένα και περισσότερα κέντρα δραστηριότητας που επωφελούνται από την εγγύτητα και το εύρος των αεροδρομίων ως παγκόσμιους κόμβους μεταφορών και οδηγούν στις λεγόμενες «αερολιμενικές πόλεις» κοντά στο αεροδρόμιο ή σε μεγάλες αστικές περιοχές.

Η εξέλιξη μάλιστα αυτή οφείλεται στην προοδευτική απελευθέρωση του τομέα των αερομεταφορών που ξεκίνησε πριν από δύο δεκαετίες και συνεχίζει να απαιτεί στρατηγικές για τη μείωση της εξάρτησης των αερολιμένων από τα έσοδα από τις αεροναυτικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, η αερολιμενική πόλη στο Άμστερνταμ της Ολλανδίας (AMS Airport City) είναι σήμερα μια από τις κορυφαίες επιχειρηματικές τοποθεσίες της χώρας.

Η στρατηγική αυτή, βάσει της ίδιας μελέτης, κατέδειξε μάλιστα ότι δεν περιορίζεται σε κάποια συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή αλλά παγκοσμίως.

Την παγκόσμια αυτή τάση, της ανάπτυξης των πόλεων των αεροδρομίων (airport city), καταδεικνύει και το διεθνές συμβούλιο αεροδρομίων στην επίσημη ιστοσελίδα του (Airport Council International, 2013).



**Εικόνα 3.1:** Η αερολιμενική πόλη (Airport city) στο Κατάρ (Πηγή:Google images)

Σύμφωνα με το ACI (2013), η ανάπτυξη των αερολιμενικών πόλεων (airport cities) πολλαπλασιάζονται πολύ γρήγορα σε παγκόσμια κλίμακα. Περισσότερες από 80 τέτοιες πόλεις λειτουργούν σε ολόκληρο τον κόσμο, μεταξύ των οποίων 38 στη Βόρεια Αμερική, 20 στην Ευρώπη, 17 στην Ασία-Ειρηνικό (Εικόνα 3.1), στην Αφρική και τη Μέση Ανατολή 7 και μία στην Κεντρική και Νότια Αμερική την περίοδο της έκθεσης και η τάση είναι αυξητική.

Σήμερα, αρκετές εμπορικές λειτουργίες ενός σύγχρονου μητροπολιτικού κέντρου εντοπίζονται εντός ή κοντά στους διεθνείς αερολιμένες, μεταβάλλοντας τις ουσιαστικά από αστικά αεροδρόμια σε αερολιμενικές πόλεις (airport cities).

Τέτοιες στρατηγικές περιλαμβάνουν έναν εμπορικό πυρήνα με κέντρο το αεροδρόμιο και τους απομακρυσμένους διαδρόμους και την ανάπτυξη συστάδων αεροπορικών επιχειρήσεων και συναφών οικισμών.

Συνεπώς, υπάρχει αυξανόμενη ανάγκη των αερολιμένων να ανταγωνίζονται και να διακρίνονται μεταξύ των ανταγωνιστών τους χρησιμοποιώντας ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα την καλύτερη απόδοση τους δεδομένου ότι οι σημερινοί ταξιδιώτες έχουν την ευκαιρία να επιλέγουν μεταξύ σημαντικών αερολιμένων. Προς αυτή την κατεύθυνση, το διεθνές συμβούλιο αερολιμένων (ACI, 2015) διενεργεί σε τριμηνιαία βάση έρευνες συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) των αερολιμενικών υπηρεσιών, προκειμένου να προσδιορίσει το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών μεταξύ των αερολιμένων.

### **3.4. Η συμβολή των αεροπορικών εταιρειών στην περαιτέρω ανάπτυξη των αεροδρομίων**

Μια ανάλυση της βιβλιογραφίας δείχνει ότι πραγματοποιούνται πιο συχνά έρευνες αξιολόγησης της ποιότητας των προσφερόμενων αερολιμενικών υπηρεσιών, μέσω ερευνών ικανοποίησης των χρηστών και επιβατών των αεροδρομίων, την ίδια στιγμή που δίνεται ανεπαρκής προσοχή σε έναν άλλο εξίσου πολύ σημαντικό κρίκο της αλυσίδας αξίας του αεροπορικού κλάδου, στις αεροπορικές εταιρείες (αερομεταφορείς), που είναι και αυτοί ιδιαίτερα σημαντικοί πελάτες για ένα αεροδρόμιο.

Σύμφωνα με τους Pabedinskaite και Akstinaite (2014), οι αερομεταφορείς επιδιώκουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους σε αποτελεσματικά αεροδρόμια, με γνώμονα τη μείωση του συνολικού κόστους αλλά και την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους επιβάτες τους.

Αδιαμφισβήτητα, μέσω της προσέλκυσης νέων αεροπορικών εταιρειών, ένας αερολιμένας δύναται να αυξήσει τον κύκλο εργασιών και τον όγκο των δραστηριοτήτων του παρέχοντας έτσι τη δυνατότητα επίτευξης σημαντικότερων οικονομικών κλίμακας (ACI,

2016). Τα οφέλη όμως από την αύξηση του αριθμού των αεροπορικών εταιρειών δεν ευνοούν μόνο τους οικονομικούς δείκτες των αεροδρομίων αλλά συμβάλλουν σημαντικά και στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, διαμέσου της αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας τους, εκφράζοντας παράλληλα τη γνώμη τους αλλά και την ικανοποίησή τους για τις εν γένει παρεχόμενες υπηρεσίες των αεροδρομίων (feedback).

Γενικότερα, οι αλλαγές που συντελούνται ως προς τη χρήση των αεροδρομίων από τις αεροπορικές εταιρείες είναι πολύ σημαντικές, καθώς ορισμένες από αυτές εισέρχονται σε κάποιο αεροδρόμιο και άλλες αποσύρονται, αυξάνοντας ή μειώνοντας αντιστοίχως τον αριθμό των δρομολογίων. Οι αλλαγές αυτές έχουν αντίκτυπο τόσο στη στάση όσο και στη συμπεριφορά των επιβατών και για αυτό είναι εξίσου σημαντικό να προσδιορίζονται, να αναλύονται και να αξιολογούνται περαιτέρω από τις διοικήσεις των αεροδρομίων.

### **3.5. Διάκριση των παρεχόμενων υπηρεσιών των αεροδρομίων**

Τα αεροδρόμια αποτελούν ιδιαίτερα περίπλοκες επιχειρήσεις (ενότητα 3.2), όπου συνδυάζονται ουσιαστικά διαφορετικά στοιχεία και δραστηριότητες προκειμένου να εξυπηρετηθούν τόσο οι επιβάτες όσο και οι πτήσεις (αεροπορικές εταιρείες).

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα αεροδρόμια μπορούν να διακριθούν σε δύο κατηγορίες, στις αμιγώς και στις μη αμιγώς αεροπορικές υπηρεσίες.

- Στις αμιγώς αεροπορικές υπηρεσίες συγκαταλέγονται α) Η παροχή, η συντήρηση και η λειτουργία της υποδομής που χρειάζεται ένα αεροσκάφος για την απογείωση, προσγείωση και αναμονή στους χώρους στάθμευσης, β) Η παροχή, η συντήρηση και η λειτουργία των τεχνολογιών πληροφορικής (σύστημα CUTE) που απαιτούνται για την ταχύτερη διακίνηση και τον έλεγχο των αποσκευών των επιβατών, γ) Οι υπηρεσίες ασφάλειας του αεροδρομίου δ) Οι υπηρεσίες αεροναυτιλίας κτλ. Οι αμιγώς αεροπορικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν επίσης υπηρεσίες εδάφους, όπως η προετοιμασία του αεροσκάφους για την πτήση (καθαρισμός, τεχνικός έλεγχος), η φόρτωση αποσκευών, η μεταφορά επιβατών κλπ.
- Οι μη αμιγώς αεροπορικές υπηρεσίες περιλαμβάνουν τη στάθμευση των αυτοκινήτων, τις διάφορες εμπορικές δραστηριότητες εντός και εκτός του αεροδρομίου (τροφοδοσία, εμπόριο), τα επιχειρηματικά lounge, την ενοικίαση των χώρων του αεροδρομίου, τις διαφημίσεις και ούτω καθεξής.

Οι άμεσοι πελάτες των αμιγώς αεροπορικών υπηρεσιών είναι οι αεροπορικές εταιρείες και για τις μη-αεροπορικές υπηρεσίες είναι οι επιβάτες.

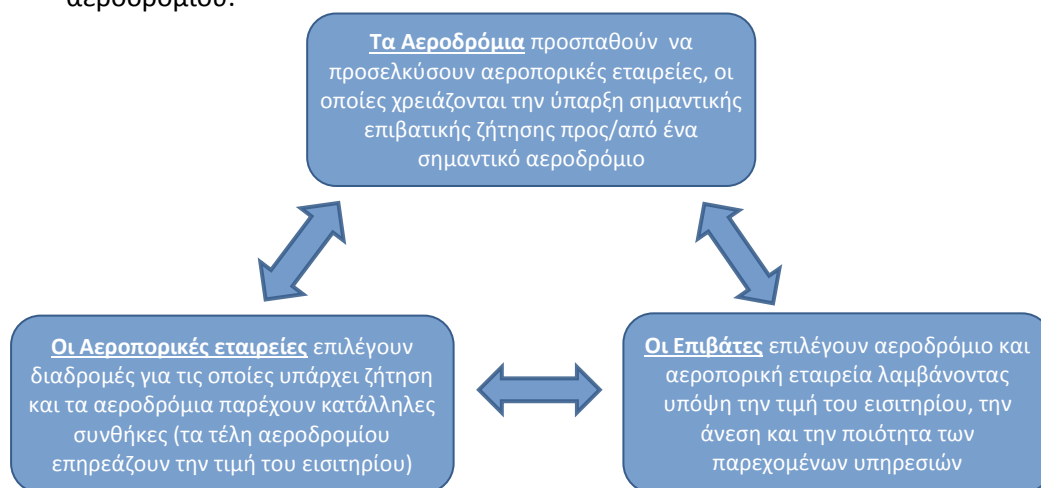
Συνεπώς, σύμφωνα με τους Pabedinskaite και Akstinaite (2014), μπορεί να υποστηριχθεί ότι υπάρχουν τρεις στενά αλληλένδετοι φορείς (Εικόνα 3.2) που αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και δραστηριοποιούνται στον τομέα των αεροπορικών μεταφορών.

Οι φορείς αυτοί είναι α) το αεροδρόμιο, β) οι αεροπορικές εταιρείες και γ) οι επιβάτες.

α) Ο Αερολιμένας επιδιώκει να προσελκύσει αεροπορικές εταιρίες προκειμένου να μπορέσει να προσφέρει ένα ευρύτερο δίκτυο διαδρομών στους εν δυνάμει επιβάτες, ενώ παράλληλα καταβάλλει προσπάθειες για την αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του αεροδρομίου, με σκοπό να επιλέξουν οι επιβάτες το συγκεκριμένο αεροδρόμιο για τα ταξίδια τους.

β) Από την άλλη, οι Αεροπορικές εταιρείες προκειμένου να επεκτείνουν το δίκτυο των προορισμών τους και να δημιουργήσουν νέες γραμμές, αξιολογούν κυρίως την υφιστάμενη υποδομή των αερολιμένων, την οικονομική πολιτική αναφορικά με τις χρεώσεις που επιβάλλουν οι αερολιμένες καθώς και την παροχή υπηρεσιών εδάφους.

γ) Επιπλέον, οι αεροπορικές εταιρείες λαμβάνουν υπόψη τη δυνητική τάση της ζήτησης επιβατών, η οποία με τη σειρά της, εκτός των άλλων (ελκυστικότητα προορισμού) επηρεάζεται από τις παρεχόμενες εσωτερικές υπηρεσίες του αεροδρομίου.

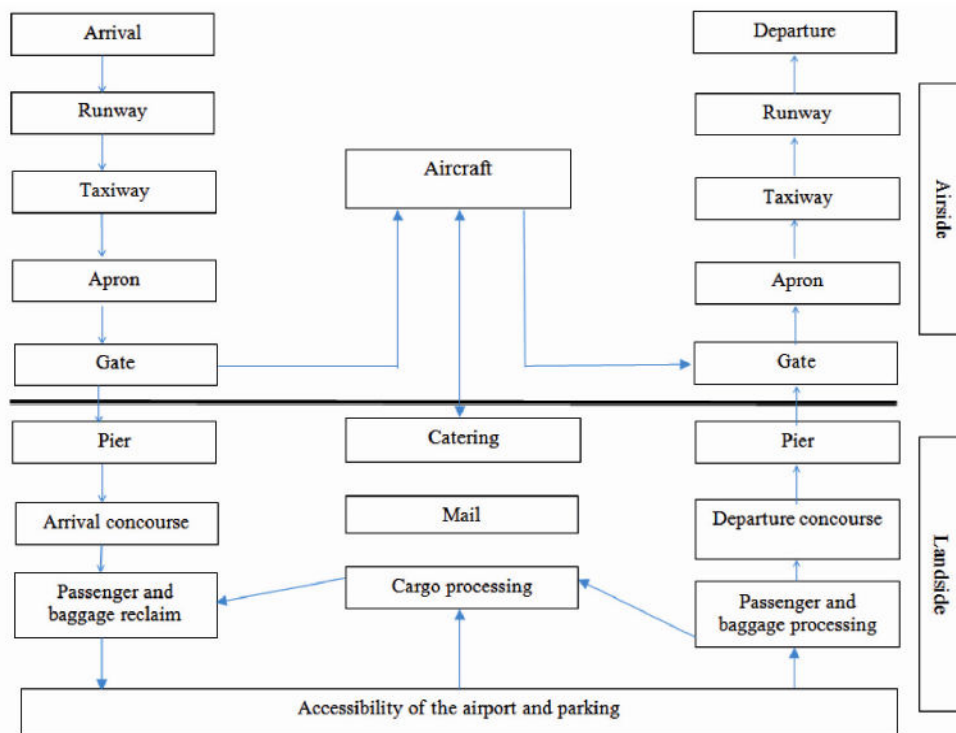


**Εικόνα 3.2:** Σχέσεις μεταξύ φορέων αερομεταφορών (Πηγή:Pabedinskaite & Akstinaite, 2014)

Εξίσου σημαντικοί είναι οι επιβαλλόμενοι φόροι των αεροδρομίων που εισπράττονται από τις αεροπορικές εταιρείες και οι οποίοι στη συνέχεια μετακυλίνουν και επηρεάζουν τις τελικές τιμές των εισιτηρίων και ταυτοχρόνως την απόφαση των επιβατών να χρησιμοποιήσουν ή να μην χρησιμοποιήσουν το συγκεκριμένο αεροδρόμιο και τη συγκεκριμένη αεροπορική εταιρεία.

Το ευρύ φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών των αεροδρομίων, σύμφωνα με μια άλλη μελέτη των Ashford, Stanton & Moore (1996) που αναφέρουν οι Pabedinskaite και Akstinaite (2014) (εικόνα 3.3), μπορεί εναλλακτικά να διακριθεί σε πτητικές λειτουργίες του αεροδρομίου (airside operations) και σε δραστηριότητες εδάφους (landside operations).

- Οι πτητικές λειτουργίες του αεροδρομίου περιλαμβάνουν όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες έως ότου ο επιβάτης εισέλθει/εξέλθει από μια πύλη. Οι υπηρεσίες αυτές επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση των αεροσκαφών - συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών διάθεσης του διαδρόμου προσγείωσης και απογείωσης αεροσκαφών, τα πεδία ελιγμών και τους χώρους στάθμευσης των αεροσκαφών (καθαρισμός, φωτισμός, ασφάλεια), τη διαδικασία φόρτωσης και εκφόρτωσης αποσκευών, τη μεταφορά από/προς τον τερματικό σταθμό, την προετοιμασία των αεροσκαφών για την πτήση, τον καθαρισμό αεροσκαφών, την φόρτωση/εκφόρτωση εμπορευμάτων κλπ.
- Οι υπηρεσίες εδάφους του αεροδρομίου σχετίζονται άμεσα με την εξυπηρέτηση των επιβατών αφού/πριν βγουν από την πύλη (gate). Αυτό το σύνολο δραστηριοτήτων περιλαμβάνει εμπορικές δραστηριότητες όπως ενοικιάσεις αυτοκινήτων, χώρους στάθμευσης οχημάτων, χώροι προβολής και διαφήμισης, εμπορικά καταστήματα, διασφάλιση της πρόσβασης στο αεροδρόμιο κλπ.



**Εικόνα 3.3:** Διάκριση παρεχόμενων υπηρεσιών αεροδρομίων (Πηγή: Ashford και άλλοι, 1996)

Οι δύο αυτές διαφορετικές δραστηριότητες του αεροδρομίου είναι πλήρως ενοποιημένες σε ένα ενιαίο σύνολο και η λειτουργία της μιας επηρεάζει άμεσα τις δραστηριότητες της άλλης. Για παράδειγμα, αν τα αεροσκάφη αδυνατούν να προσγειωθούν λόγω προβλημάτων στο διάδρομο προσγείωσης είναι ζήτημα ή σσσονος σημασίας η αδυναμία εύρεσης χώρου στάθμευσης για τα οχήματα των επιβατών. Επομένως, κατά την αξιολόγηση της απόδοσης οι δύο κατηγορίες υπηρεσιών δεν μπορούν να χωριστούν.

Η αερολιμενική βιομηχανία εμφανίζει μεγάλη ποικιλομορφία, με υψηλό βαθμό διαφοροποίησης των υπηρεσιών και της ποιότητάς τους, διαφορετικές μορφές ιδιοκτησίας και διοικητικές δομές αλλά και έμφαση σε διαφορετικά χαρακτηριστικά υπηρεσιών και λειτουργιών. Επίσης, τα αεροδρόμια βρίσκονται σε διαφορετικές περιοχές και επηρεάζονται από διαφορετικούς περιβαλλοντικούς παράγοντες (Oum, Yu & Fu, 2003).

Η αξιολόγηση επομένως της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των αερολιμένων και ακόμη περισσότερο η σύγκρισή τους γίνεται πολύ περίπλοκη εξαιτίας τέτοιων διαφορών. Για παράδειγμα, ορισμένοι αερολιμένες εξακολουθούν να παρέχουν υπηρεσίες εδάφους στις αεροπορικές εταιρείες, ενώ άλλοι αερολιμένες αφήνουν την παροχή τέτοιων υπηρεσιών στις ίδιες τις αεροπορικές εταιρείες ή πιο συχνά σε ανεξάρτητους εξωτερικούς φορείς παροχής υπηρεσιών (Handlers) όπως συμβαίνει για παράδειγμα στον Αερολιμένα του Ηρακλείου κατά τη χρονική περίοδο εκπόνησης της έρευνας .

Για το λόγο αυτό, είναι σημαντικό να αναπτυχθούν τέτοιες μετρήσεις λειτουργικής αποδοτικότητας που θα επιτρέπουν μια λογική σύγκριση των αερολιμένων και τον εντοπισμό των καλύτερων παραγόντων του κλάδου καθώς και τους βασικούς παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοτικότητα των αερολιμένων.

Υπάρχουν επομένως διάφοροι λόγοι για τους οποίους η διαχείριση των αεροδρομίων πραγματοποιεί μελέτες σχετικά με τις αερολιμενικές δραστηριότητες και επιδιώκει να μετρήσει τα αποτελέσματα, δηλαδή να μετρήσει την αποτελεσματικότητα από οικονομική και επιχειρησιακή σκοπιά, να αξιολογήσει επενδυτικές ευκαιρίες, να παρακολουθήσει τις δραστηριότητες των αερολιμένων όσον αφορά την ασφάλεια και τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις.

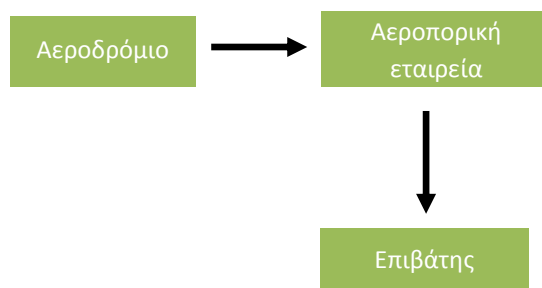
Επίσης, η αποτελεσματική λειτουργία των αερολιμένων απασχολεί έμμεσα και τους επιβάτες, αν και θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι κύριοι χρήστες των αερολιμένων είναι οι αεροπορικές εταιρείες οι οποίες λειτουργούν ως πράκτορες των αεροδρομίων, των επιβατών και των διακινούμενων εμπορευμάτων.

## 4. ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ ΚΑΙ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ

### 4.1. Κατηγοριοποίηση πελατών αεροδρομίων

Κατά τη διαχείριση της εξυπηρέτησης των επιβατών, η διοίκηση του αερολιμένα θα πρέπει να προσδιορίσει τις κατηγορίες επιβατών στις οποίες στοχεύει (Target group) προκειμένου να κατανοήσει καλύτερα τα βασικά στοιχεία, που έχουν το μεγαλύτερο αντίκτυπο στην ικανοποίηση των προσδοκιών και των αναγκών τους.

Βέβαια, η παραπάνω σύγχρονη θεώρηση του marketing αντικρούει στο παραδοσιακό μοντέλο βάσει του οποίου οι επιβάτες θεωρούνταν από τους αερολιμένες ως τμήμα των αεροπορικών εταιρειών και, ως εκ τούτου, ελάχιστες ενέργειες γίνονταν από τα αεροδρόμια για να αντλήσουν προοδευτικά έσοδα από τους επιβάτες των αεροπορικών εταιρειών (Francis και άλλοι, 2004). Η σχέση μεταξύ αερολιμένα και αεροπορικής εταιρείας βάσει αυτού του παραδοσιακού μοντέλου παρουσιάζεται στην Εικόνα 4.1.



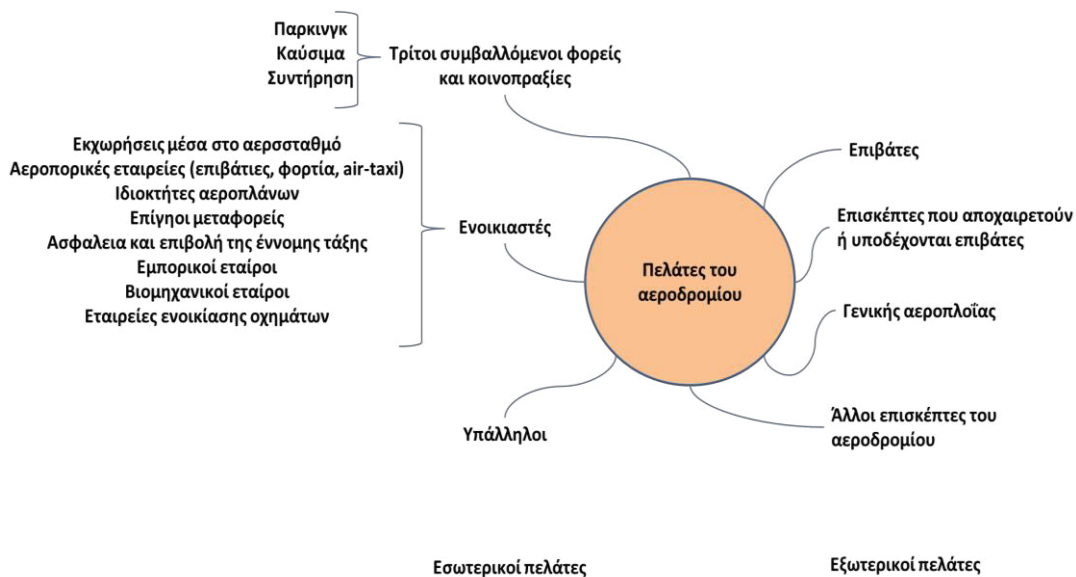
**Εικόνα 4.1:** Παραδοσιακό μοντέλο σχέσης μεταξύ Αερολιμένα - Εταιρειών - Επιβατών  
(Πηγή: Francis και άλλοι, 2004)

Από τα μέσα όμως της δεκαετίας του '90, το εμπορικό επιχειρηματικό μοντέλο άρχισε να αντικαθιστά το παραδοσιακό μοντέλο των αεροδρομίων που η πλειονότητα των οποίων ως τότε ήταν δημόσια. Έτσι, η διαχείριση του αεροδρομίου άρχισε να δίνει μεγαλύτερη έμφαση στα έσοδα που προέρχονταν από μη-αεροπορικές δραστηριότητες, όπως τα ενοίκια, οι παραχωρήσεις χώρων, η στάθμευση αυτοκινήτων κλπ. Αυτό οδήγησε την παραδοσιακή σχέση Αερομεταφορέα – Αερολιμένα - Επιβάτη να γίνει πιο πολύπλοκη και διαφοροποιημένη (Francis και άλλοι, 2004).

Σήμερα, τα αεροδρόμια επικεντρώνονται άμεσα στους επιβάτες των αεροπορικών εταιρειών, στους επισκέπτες που έρχονται να αποχαιρετήσουν ή να υποδεχτούν κάποιον επιβάτη, στους χρήστες γενικών υπηρεσιών του αεροδρομίου και σε άλλους επισκέπτες των αεροδρομίων (Airport Cooperative Research Program, 2013).

Μια συνοπτική απεικόνιση των ομάδων των πελατών των αερολιμένων παρουσιάζεται στην παρακάτω Εικόνα 4.2.





**Εικόνα 4.2:** Ομάδες πελατών των αερολιμένων (Πηγή: Airport Cooperative Research Program, 2013)

Η συμπεριφορά των επιβατών και οι προσδοκίες από την εμπειρία του αεροδρομίου εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το είδος του ταξιδιώτη - δημογραφικά χαρακτηριστικά (π.χ. φύλο, ηλικιακή ομάδα, εισόδημα), σκοπός του ταξιδιού (δηλ. αναψυχής ή επαγγελματικός) και οι συνθήκες (Fodness & Murray, 2007). Σε γενικές γραμμές, οι επιβάτες μπορούν να χωριστούν σε διαφορετικές ομάδες, όπως, άφιξης, αναχώρησης ή ενδιάμεσου προορισμού, με διαφορετική προσδοκία και ανάγκες στον τρόπο με τον οποίο θα χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες και τις εγκαταστάσεις του αεροδρομίου. Έτσι, οι επιβάτες που αναχωρούν και φτάνουν απαιτούν όλες τις εγκαταστάσεις του αεροδρομίου, συμπεριλαμβανομένου των χώρων στάθμευσης, επίγειας μεταφοράς (μέσα σταθερής τροχιάς, ενοικίαση αυτοκινήτου, ταξί, λεωφορεία), υπηρεσίες παράδοσης αποσκευών κλπ. Οι επιβάτες μετεπιβίβασης έχουν ένα συγκεκριμένο χρόνο αναμονής και οι ανάγκες τους πιθανόν να διαφέρουν από εκείνες των άλλων ταξιδιωτών.

## 4.2. Προσδοκία έναντι ικανοποίησης επιβατών αεροδρομίων

Οι προσδοκίες των επιβατών είναι το σύνολο των αναγκών και προτιμήσεων, τόσο υλικών όσο και άυλων, που θα αναμείνουν να ικανοποιήσουν κατά την παραμονή τους στους χώρους του αεροδρομίου.

Πολλά από τα αεροδρόμια παγκοσμίως έχουν καταφέρει να ξεπεράσουν την προσδοκία και να προσφέρουν εξαιρετική εμπειρία στους επιβάτες (ACI, 2015). Σήμερα, αρκετοί επιβάτες για παράδειγμα κάνουν διαδικασία check in και αποκτούν κάρτα επιβίβασης μέσω διαδικτύου πριν φτάσουν στο αεροδρόμιο. Όλα αυτά έχουν συμβάλει στην εμφάνιση μιας

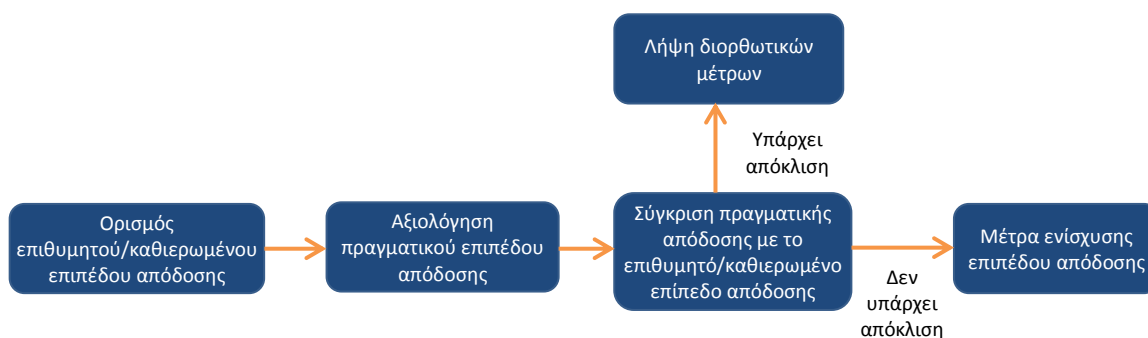
νέας εποχής όπου η ευχάριστη εμπειρία του επιβάτη έχει γίνει η κορυφαία στρατηγική προτεραιότητα για όλα τα αεροδρόμια σε όλο τον κόσμο, ώστε να μπορούν να θεωρηθούν ανταγωνιστικοί παράγοντες διαφοροποίησης. Για να δημιουργηθεί μια εξαιρετική εμπειρία, ο αερολιμένας θα πρέπει να ξεπεράσει τις προσδοκίες των επιβατών και να τους εκπλήξει θετικά.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικός ο τρόπος με τον οποίο η διοίκηση ενός αεροδρομίου αντιλαμβάνεται την απόδοση του αεροδρομίου, που μπορεί ορισμένες φορές να διαφέρει από το πώς την αντιλαμβάνονται οι επιβάτες. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να καταγράφεται η έννοια της ποιότητας της υπηρεσίας όπως αυτή γίνεται αντιληπτή από τους επιβάτες και όχι βάσει των προδιαγραφών που μπορεί να έχει θέσει η διοίκηση (Πετράκης, 2014). Είναι ανώφελο οι επιβάτες να θεωρούν ότι το αεροδρόμιο δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες τους και η διοίκηση να εξακολουθεί να σχεδιάζει δράσεις στηριζόμενες σε στερεότυπα και παρωχημένες αντιλήψεις που δεν ανταποκρίνονται στα μάτια των επιβατών. Αυτό καταδεικνύει ότι η ικανοποίηση των επιβατών καθοδηγείται από τις αντιλήψεις τους και όχι από εκείνους που παρέχουν τις υπηρεσίες.

Ένας τρόπος για να ξεπεραστούν οι προσδοκίες των επιβατών είναι μέσω της έκπληξης, δηλαδή τα αεροδρόμια να προσφέρουν υπηρεσίες που θα εκπλήξουν ευχάριστα τους επιβάτες ξεπερνώντας τις προσδοκίες τους (ACI, 2014). Αυτό θα ήταν ένα ισχυρό εργαλείο στην προσπάθεια ικανοποίησης των επιβατών. Η αύξηση όμως της ικανοποίησης των επιβατών δύναται να οδηγήσει σε αύξηση της πιστότητας και της διατήρησης των επιβατών και επισκεπτών του αεροδρομίου (Κουργιαντάκης, 2016). Συνεπώς, το αεροδρόμιο μπορεί να αυξήσει τον αριθμό των ικανοποιημένων επιβατών του.

Κατά τη διαχείριση των προσδοκιών των επιβατών, τα αεροδρόμια πρέπει να αξιολογούν συνεχώς και να βελτιώνουν το πόσο καλά ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους.

Η Εικόνα 4.3 απεικονίζει το διάγραμμα ροής για τη διαχείριση της προσδοκίας των επιβατών και περιλαμβάνει την καθιέρωση και εφαρμογή ενός συνεχούς προγράμματος δράσεων και ανατροφοδοτήσεων για την εξασφάλιση της ικανοποίησης των επιβατών.



**Εικόνα 4.3:** Διάγραμμα ροής διαχείρισης της προσδοκίας των επιβατών (Πηγή: ACI, 2015)

Η άριστη εξυπηρέτηση των επιβατών αποτελεί την καρδιά της βιωσιμότητας όλων των αεροδρομίων παγκοσμίως και ορίζεται ως η συνέργεια που δημιουργείται όταν η ικανότητα του αερολιμένα να υπερβεί τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πελατών του ανταποκρίνεται με συνέπεια στην αντίληψη των πελατών ότι οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους ικανοποιούνται (Paternoster, 2007).

Σύμφωνα με τον Paternoster (2007), είτε ένα αεροδρόμιο έχει επίσημο ή ανεπίσημο σύστημα για να επεξεργάζεται και να απαντά στα παράπονα των επιβατών, στα θετικά σχόλια και τις ερωτήσεις τους, είτε όχι, όλα σχεδόν τα αεροδρόμια εντοπίζουν μια παρόμοια λίστα ζητημάτων που επηρεάζουν την ικανοποίηση των επιβατών:

- Ταχύτητα μετακίνησης μέσα στο αεροδρόμιο
- Καθαριότητα
- Ικανοποίηση εξυπηρέτησης στις εισόδους/εξόδους
- ασφάλεια
- Ευγένεια του προσωπικού
- Πρόσβαση στο αεροδρόμιο (κυρίως σε αερολιμένες που γειτνιάζουν σε περιοχές με μεγάλη κυκλοφοριακή συμφόρηση).

Κλειδί επομένως για την αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών σε αεροδρόμια που έχουν χαμηλή κατάταξη στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι η βελτίωση των παραπάνω ζητημάτων.

Η ίδια μελέτη αναδεικνύει και μια άλλη συνιστώσα επιτυχίας, τη συμβολή και την υποστήριξη των ενεργών φορέων της τοπικής κοινωνίας που αναπτύσσεται το αεροδρόμιο, την οποία μάλιστα χαρακτήρισε ως κρίσιμη.

### **4.3. Η εξέλιξη των προσδοκιών των επιβατών**

Οι λειτουργίες και τα επιχειρηματικά μοντέλα των αεροδρομίων εξελίχθηκαν δραματικά τις δύο τελευταίες δεκαετίες εξαιτίας της απελευθέρωσης και της ιδιωτικοποίησης τους και δημιούργησαν ένα διαφορετικό οικοσύστημα στον τομέα των αερομεταφορών.

Λίγο καιρό πριν, η διοίκηση ενός αεροδρομίου ήταν υπεύθυνη μόνο για τις υποδομές που υποστήριζαν τις αεροπορικές μεταφορές και τα αεροδρόμια θεωρούνταν δημόσιες υπηρεσίες. Όμως, τα τελευταία χρόνια, οι προσδοκίες των επιβατών αυξήθηκαν σημαντικά, ιδίως όσον αφορά την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Έτσι, τα αεροδρόμια πλέον έχουν κερδίσει περισσότερα ενδιαφερόμενα μέρη, με ολοένα και πιο πολύπλοκες λειτουργίες. Ο μετασχηματισμός αυτός ξεκίνησε στα τέλη της δεκαετίας του 1990, όπου οι

επιβάτες αύξησαν τις αναμενόμενες προσδοκίες τους αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις εν γένει εγκαταστάσεις των αερολιμένων, όπως για παράδειγμα η ευγένεια του προσωπικού, η ασφάλεια, η διαθεσιμότητα των καροτσιών αποσκευών, η καθαριότητα, η επαρκής σήμανση και οι άνετες αίθουσες αναμονής κ.α. (ACI, 2014).

Από την άλλη, η συνεχιζόμενη ζήτηση αεροπορικών ταξιδιών με χαμηλότερο κόστος έχει αυξήσει την εμφάνιση αεροπορικών εταιρειών χαμηλού κόστους που επηρεάζουν τις προσδοκίες των επιβατών έναντι των αερολιμενικών υπηρεσιών. Μια μελέτη σχετικά με την επίδραση των δημογραφικών στοιχείων των επιβατών πάνω στα χαρακτηριστικά των αεροδρομίων έδειξε ότι οι επιβάτες προσδοκούσαν το ίδιο επίπεδο εξυπηρέτησης στο αεροδρόμιο ανεξάρτητα από το ποσό που κατέβαλαν για τα εισιτήριά τους (Carsten & Heyns, 2012, 69).

Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι στις μέρες μας αυξάνεται συνεχώς ο αριθμός των επιβατών που επιθυμούν να αυτοεξυπηρετηθούν καθ' όλη τη διάρκεια ενός ταξιδιού. Αυτή η κατηγορία επιβατών αναμένουν εύκολη πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που θέλουν ακριβώς όταν τις χρειάζονται. Το γεγονός αυτό παρέχει τη δυνατότητα στις διοικήσεις των αεροδρομίων να αναπτύξουν καινοτόμες υπηρεσίες και να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα προκειμένου να πρωταγωνιστήσουν στον αεροπορικό στίβο.

#### **4.4. Η ανάγκη μέτρησης της ικανοποίησης των επιβατών των αεροδρομίων**

Γενικώς, οι επιβάτες έχουν διαφορετικό επίπεδο ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας μετά από κάθε εμπειρία εξυπηρέτησης ανάλογα με το βαθμό στον οποίο οι προσδοκίες τους ικανοποιήθηκαν.

Όπως έχει αναφερθεί ξανά στην παρούσα εργασία, ανέκαθεν, η ικανοποίηση του πελάτη θεωρούνταν βασικός επιχειρησιακός στόχος επειδή οι ικανοποιημένοι πελάτες εξελίσσονται ακολούθως σε πιστοί πελάτες.

Γνωρίζοντας τη σπουδαιότητα των ανωτέρω, η αξιολόγηση του επιπέδου ικανοποίησης των επιβατών στις αερολιμενικές υπηρεσίες έχει γίνει τα τελευταία χρόνια ένα σημαντικό ζήτημα για αρκετές διοικήσεις αερολιμένων ώστε να κατανοήσουν τους πελάτες τους και να σχεδιάσουν τις στρατηγικές μάρκετινγκ που θα ακολουθήσουν. Έτσι, σύμφωνα με τις διοικήσεις των αεροδρομίων η ικανοποίηση των επιβατών έγινε προτεραιότητα για τους ακόλουθους τρεις λόγους (Airport Cooperative Research Program, 2013):

1. Η αξιολόγηση και η παρακολούθηση της ικανοποίησης των επιβατών θα οδηγήσει σε καλύτερη κατανόηση των απαιτούμενων βελτιώσεων που θα πρέπει να γίνουν στο αεροδρόμιο από την οπτική γωνία των επιβατών και όχι της διοίκησης.
2. Η επαρκής εξυπηρέτηση βοηθά τον επιβάτη να αισθάνεται πιο άνετα και χαλαρά, πράγμα που σημαίνει επαναλαμβανόμενες αγορές, υψηλότερα ποσοστά δαπανών στις εμπορικές δραστηριότητες και τελικά, περισσότερα έσοδα αεροδρομίου.
3. Οι αερολιμένες που υπερβαίνουν τις προσδοκίες των επιβατών τους θα έχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ειδικά σε περιοχές όπου οι επιβάτες μπορούν να επιλέξουν μεταξύ πολλών αεροδρομίων.

Επίσης, σύμφωνα με τους Fodness και Murray (2007), καθώς οι επιβάτες γίνονται ολοένα και πιο απαιτητικοί και γνώστες των ποιοτικών αερολιμενικών υπηρεσιών, αυτό επιτρέπει στους αερολιμένες που παρέχουν άριστες υπηρεσίες να εφαρμόσουν στρατηγικές έλξης (Pull) στο επιβατικό κοινό και να ασκήσουν με τον τρόπο αυτό έμμεση πίεση στις αεροπορικές εταιρείες λόγω αυξημένης επιβατικής κίνησης και να εντάξουν τους εν λόγω αερολιμένες στα σχέδια πτήσεως τους.

Η μέτρηση του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών πραγματοποιείται με την εκπόνηση ερευνών ικανοποίησης. Οι έρευνες ικανοποίησης κατηγοριοποιούνται στις ποιοτικές και στις ποσοτικές ανάλογα με το περιεχόμενο και τους στόχους τους. Επίσης, υπάρχουν και ειδικές έρευνες ικανοποίησης (δοκιμές προϊόντων, ικανοποίηση των παραπόνων κ.α.).

Οι ποιοτικές έρευνες ικανοποίησης (συνεντεύξεις σε βάθος, ομάδες συζήτησης, παρατηρήσεις, κ.α.), στοχεύουν στην εξαγωγή αναλυτικής πληροφορίας για τη στάση και τις απόψεις ενός συνόλου πελατών. Το δείγμα των πελατών είναι συνήθως μικρό και τα αποτελέσματα τους βασίζονται κυρίως στην παρατήρηση και στην εκ βαθέων ανάλυση της συμπεριφοράς των πελατών.

Οι ποσοτικές έρευνες ικανοποίησης στοχεύουν στην εξαγωγή συγκεκριμένων δεικτών ικανοποίησης των πελατών οι οποίοι βασίζονται στη χρήση αξιόπιστων στατιστικών δεδομένων. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιούνται συνήθως δομημένα ερωτηματολόγια. Το σημαντικά μεγάλο, συνήθως, μέγεθος του υπό εξέταση πληθυσμού είναι το χαρακτηριστικό αυτών των ερευνών ενώ το μέγεθος των πληροφοριών που συλλέγονται είναι σημαντικά μικρότερες σε σχέση με τις ποιοτικές έρευνες. Χαρακτηριστικά παραδείγματα ποσοτικών ερευνών είναι: οι ταχυδρομικές έρευνες, οι προσωπικές συνεντεύξεις και οι τηλεφωνικές έρευνες.

## **5. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΒΑΘΜΟΥ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΩΝ**

### **5.1. Εισαγωγή**

Η ανάπτυξη των αεροπορικών μεταφορών σε όλο τον κόσμο έχει αυξήσει τη ζήτηση για υπηρεσίες αερολιμένων και την ανάγκη για πιο αποτελεσματικές διαδικασίες εξυπηρέτησης αεροσκαφών, επιβατών και αποσκευών. Το επίπεδο ανταγωνισμού στις αγορές της Ευρώπης, της Βόρειας Αμερικής και της Ασίας έχει αυξηθεί, και για τις αεροπορικές εταιρείες έχουν διευρυνθεί οι δυνατότητες επιλογής όσον αφορά στα αεροδρόμια που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως βάση και ως συνδέοντα αεροδρόμια (κόμβοι) στον χάρτη των πτήσεων τους. Όλοι οι αερομεταφορείς επιδιώκουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους σε αεροδρόμια που θεωρούνται αποτελεσματικά, προκειμένου να μειώσουν τα κόστη τους και να αυξήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών στους επιβάτες (Oum, Yu, & Fu, 2003).

Κατά την άσκηση των δραστηριοτήτων τους, τα αεροδρόμια στοχεύουν στη μεγιστοποίηση της κίνησης των αεροσκαφών και του κύκλου εργασιών τους γενικότερα. Σε πολλές χώρες, τα αεροδρόμια έχουν μετατραπεί από κρατικά μονοπώλια σε ανταγωνιζόμενους ιδιωτικούς φορείς παροχής αερολιμενικών υπηρεσιών. Έτσι, η αεροπορική κίνηση και εκμετάλλευση καθορίζονται από την ένταση του ανταγωνισμού και τις αλλαγές στο χώρο. Επιπλέον, η εμφάνιση αερομεταφορέων χαμηλού κόστους υποχρεώνει τους αερολιμένες να αυξήσουν την αποδοτικότητα των υφιστάμενων υποδομών τους, προκειμένου να διατηρήσουν την ανταγωνιστικότητα και τα έσοδά τους.

Οι υπάρχουσες μελέτες που αφορούν στη λειτουργία και τις υπηρεσίες των αεροδρομίων πραγματοποιούνται επί του παρόντος από πολύ διαφορετικές οπτικές. Ορισμένες μελέτες αναλύουν τις προσδοκίες και την εμπειρία των επιβατών, άλλοι μελετούν την επιχειρησιακή αποδοτικότητα και παραγωγικότητα των αεροδρομίων χρησιμοποιώντας μια ποικιλία μεθόδων αξιολόγησης των επιδόσεων των αεροδρομίων, ενώ άλλες, μεταξύ αυτών και η παρούσα μελέτη, εξετάζουν και αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων αερολιμενικών υπηρεσιών και την ικανοποίηση των επιβατών.

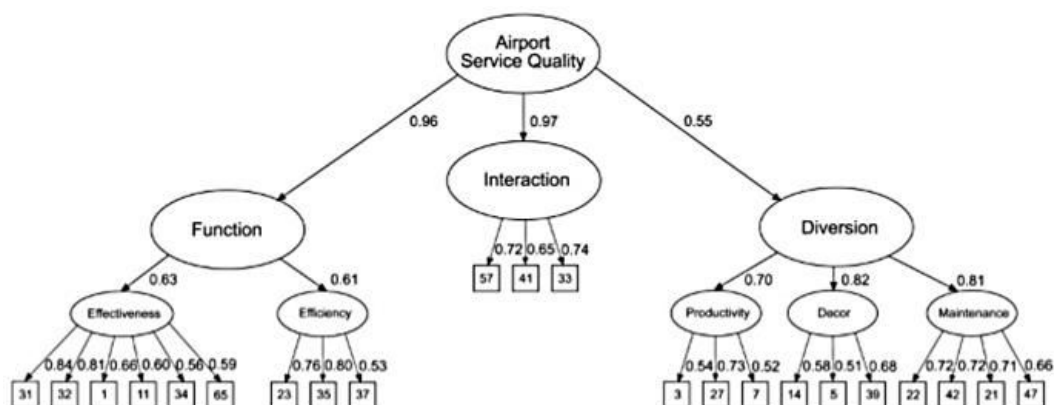
### **5.2. Έρευνες σχετικά με την ποιότητα αερολιμενικών υπηρεσιών**

Η ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής διαδικασίας μέτρησης και ανάλυσης των αντιλήψεων των επιβατών για τις παρεχόμενες αερολιμενικές υπηρεσίες δεν είναι σχετικά εύκολη υπόθεση εξαιτίας της πολυπλοκότητας του περιβάλλοντος των αεροδρομίων

(Pandey, 2016). Συνεπώς, έχουν αναπτυχθεί κατά καιρούς ποικίλες μεθοδολογίες μέτρησης της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών.

Οι Fodness και Murray (2007) για παράδειγμα, προκειμένου να προσδιορίσουν ένα μοντέλο αξιολόγησης υπηρεσιών, προσαρμοσμένο στις ανάγκες και τα δεδομένα των αεροδρομίων, πραγματοποίησαν τρεις διαφορετικές ποιοτικές ερευνητικές μεθοδολογίες α) Σε βάθος συνεντεύξεις, β) Ομάδες εστίασης και γ) Ανάλυση περιεχομένου των σχολίων των ερωτώμενων. Με τη βοήθεια αυτών, κατάρτισαν ένα κατάλογο 65 δυνητικών κριτηρίων αξιολόγησης της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών.

Μέσα από την έρευνα τους, διαπίστωσαν επίσης ότι οι προσδοκίες των επιβατών ως προς τις υπηρεσίες των αεροδρομίων ήταν πολυδιάστατες και προσδιόρισαν τρεις βασικές διαστάσεις για αυτές: την αλληλεπίδραση (interaction), την ορθή λειτουργία (function) και την εκτροπή (diversion) καθώς και μια σειρά υπό-διαστάσεων (Εικόνα 4.4).



**Εικόνα 4.4:** Ιεραρχικό μοντέλο μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών (Πηγή:Fodness και Murray, 2007)

Οι Fodness και Murray (2007) πρότειναν ότι η βιβλιογραφία θα μπορούσε να επωφεληθεί από την εφαρμογή της μεθοδολογίας θεωρίας κενού (Gap theory) των Parasuraman και άλλοι (2007) και ανέπτυξαν, από τις βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της εμπορίας και της έρευνας στον τομέα των υπηρεσιών, ένα μοντέλο βασισμένο για τη διαστασιολόγηση των προσδοκιών των επιβατών και την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών. Το προτεινόμενο μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών των Fodness και Murray καθόρισε μια λίστα παραγόντων αξιολόγησης ποιότητας που αντιστοιχούν σε κάθε μία από τις τρεις κύριες διαστάσεις της ικανοποίησης και ερευνήθηκε εμπειρικά μέσω συνέντευξης σχεδόν χιλίων επιβατών που χρησιμοποιούσαν συχνά τις υπηρεσίες των αεροδρομίων, γεγονός που επέτρεψε στους συγγραφείς να προτείνουν ένα σύνολο προτάσεων για την μέτρηση της ποιότητας των

αερολιμενικών υπηρεσιών (Εικόνα 4.4). Οι περισσότερες από αυτές τις προτάσεις επικεντρώνονται στη μέτρηση της ποιότητας των επιβατικών υπηρεσιών.

Σε μια άλλη έρευνα που πραγματοποιήθηκε από τους Lubbe, Douglas και Zambellis (2011) καταδείχθηκε ότι το βασικό μέτρο αξιολόγησης των αερολιμενικών δραστηριοτήτων είναι η γνώμη των επιβατών. Επομένως, είναι εξαιρετικά σημαντικό να αναλύονται οι προσδοκίες των επιβατών όσον αφορά τις υπηρεσίες αερολιμένων. Οι επιβάτες είναι αυτοί που θα πρέπει να καθορίζουν και να αξιολογούν τις υπηρεσίες που προσφέρονται από τα αεροδρόμια. Με βάση το μοντέλο (Εικόνα 4.4) που πρότειναν οι Fodness και Murray (2007), οι συγγραφείς διεξήγαγαν μια μελέτη στο O.R. Tambo International Airport (Νότια Αφρική), κατά τη διάρκεια της οποίας διερεύνησαν τις τρεις διαστάσεις υπηρεσιών του ιεραρχικού μοντέλου της παραπάνω έρευνας. Οι τρεις διαστάσεις απαρτίζονταν από συνολικά 27 κριτήρια αξιολόγησης ποιότητας υπηρεσιών αεροδρομίων, όπως απεικονίζονται στην παρακάτω Εικόνα 4.5.

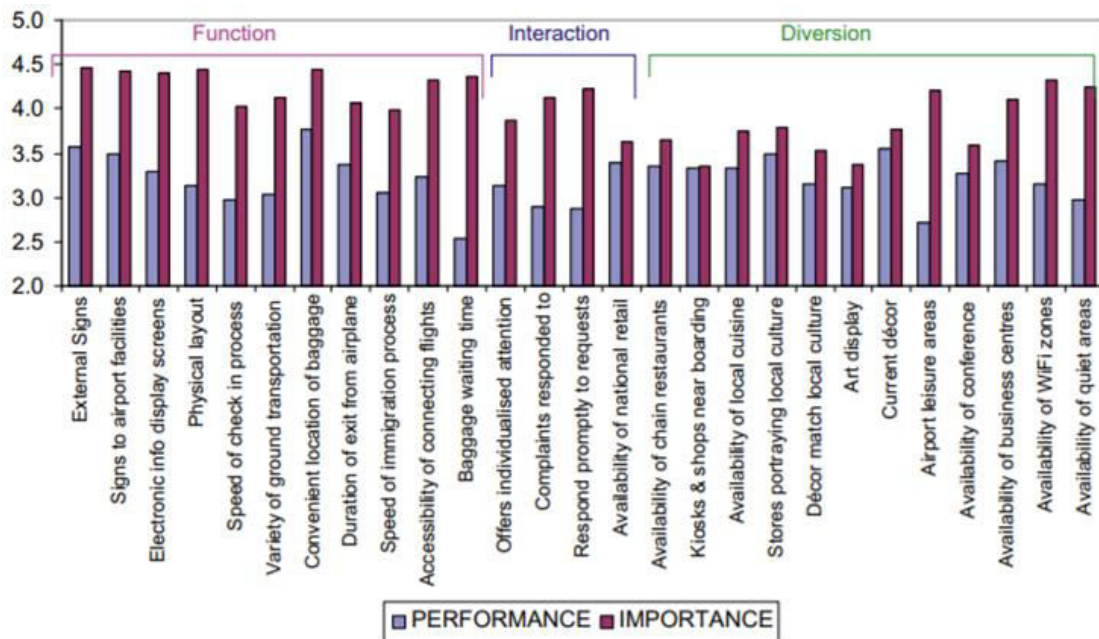
Η διάσταση (interaction) της αλληλεπίδρασης περιγράφεται από την ταχύτητα επεξεργασίας των παραπόνων, την προσοχή που δείχνουν οι υπάλληλοι των αεροδρομίων σε ατομικά αιτήματα και την ταχύτητα απάντησης σε ερωτήματα.

Η διάσταση των λειτουργιών (function) αποτελείται από δύο ομάδες διαστάσεων: η μία από αυτές περιγράφει την αποτελεσματικότητα (εξωτερική σήμανση, πινακίδες καθοδήγησης εσωτερικής κίνησης αεροδρομίου, φυσική διάταξη, ποικιλία μεταφορικών μέσων που εξασφαλίζουν προσβασιμότητα, βολική θέση των καροτσιών αποσκευών, διαθεσιμότητα πτήσεων) ενώ η άλλη ομάδα κριτηρίων χαρακτηρίζουν την αποδοτικότητα και καλύπτει το χρόνο αναμονής για την παραλαβή των αποσκευών και τη διάρκεια εκφόρτωσης των επιβατών από το αεροσκάφος.

Η τρίτη διάσταση αξιολόγησης των αερολιμενικών δραστηριοτήτων, δηλαδή η εκτροπή (diversion), περιγράφεται από τρεις ομάδες κριτηρίων: Συντήρηση (δραστηριότητες προμηθειών καταστημάτων λιανικής, εστιατορίων με τοπική κουζίνα, καταστημάτων που πώλησης παραδοσιακών τοπική προϊόντων), Διακόσμηση (περιβάλλον συμβατό με την τοπική κουλτούρα, διάφορες καλλιτεχνικές εκφράσεις, διακόσμηση εσωτερικών χώρων του αεροδρομίου) και Παραγωγικότητα (υπηρεσίες διοργάνωσης συνεδρίων, υποδομές επιχειρηματικών κέντρων, χώρων ηρεμίας των ταξιδιωτών).

Η σύνοψη των ευρημάτων της έρευνας απεικονίζεται στο ραβδόγραμμα της παρακάτω Εικόνας 4.5. Η εικόνα δείχνει μια ανάλυση των μέσων τιμών των μεμονωμένων στοιχείων από την άποψη της απόδοσης (αντίληψης) και της σπουδαιότητας (προσδοκίας) των υπηρεσιών από τους ερωτηθέντες.





**Εικόνα 4.5:** Κριτήρια και ευρήματα αξιολόγησης ποιότητας υπηρεσιών  
(Πηγή: Lubbe και άλλοι, 2011)

Η επαρκής εξωτερική σήμανση (πινακίδες) θεωρήθηκε ως το πιο σημαντικό στοιχείο, ακολουθούμενη από την κατάλληλη τοποθεσία εγκατάστασης των καρτσιών των αποσκευών. Οι επιδόσεις του αεροδρομίου σε αυτά τα στοιχεία ήταν επίσης υψηλότερες, ενώ οι εξωτερικές ενδείξεις σημείωσαν ένα ελαφρώς καλύτερο αποτέλεσμα, όμως και οι δύο υπολείπονταν να βρίσκονται στο "καλό" εύρος (4=Good). Στη διάσταση εκτροπής, (Diversion) οι επιβάτες βαθμολόγησαν το δίκτυο Wi-Fi ως το σημαντικότερο στοιχείο και ακολουθήθηκε από τους χώρους αναψυχής όπου οι επιβάτες μπορούν να καθίσουν άνετα να παρακολουθούν τηλεόραση και να ακούν μουσική. Η μικρότερη διαφορά απόδοσης - σπουδαιότητας για τους επιβάτες ήταν η διαθεσιμότητα περπτέρων και καταστημάτων κοντά στις πύλες επιβίβασης, καθώς και η διακόσμηση και η προβολή της τέχνης στον τερματικό σταθμό. Η μεγαλύτερη διαφορά καταγράφηκε στον τομέα παράδοσης αποσκευών, καθώς ενώ η σπουδαιότητα του χρόνου παράδοσης θεωρήθηκε σημαντική για τους επιβάτες εντούτοις η απόδοση του αεροδρομίου ήταν πολύ μικρή.

Επίσης, η έρευνα έδειξε ότι οι ταξιδιώτες που ταξιδεύουν για λόγους επιχειρηματικούς και για λόγους αναψυχής είχαν διαφορετικές απόψεις σχετικά με τη σημασία των υπηρεσιών που προσφέρονταν και το επίπεδο επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας του αεροδρομίου. Τέλος, διαφορές εντοπίστηκαν στην αξιολόγηση των προσδοκιών των συχνών και περιστασιακών ταξιδιωτών όσον αφορά στις αερολιμενικές υπηρεσίες. Επιπλέον, η μελέτη συνέβαλε στη διαπίστωση ότι οι επιβάτες βλέπουν τη διάσταση της

αλληλεπίδρασης ως την πιο σημαντική για την αξιολόγηση των υπηρεσιών ενός αερολιμένα στο σύνολό τους.

Σε μία έρευνα που πραγματοποίησε ο Pandey (2016), αξιολόγησε την ποιότητα των παρεχόμενων αερολιμενικών υπηρεσιών δύο αεροδρομίων της Ταϊλάνδης, χρησιμοποιώντας την ασαφή πολύ-κριτήρια μέθοδο (fuzzy multi-criteria method). Η έννοια της ασάφειας στη μέθοδο, εισήχθη από τον ερευνητή, για να εκφράσει τη δυσκολία έκφρασης της υποκειμενικής αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών με αριθμό, την ύπαρξη δηλαδή αβεβαιότητας (fuzzy: ασάφεια). Η ανάλυση της ποιότητας των υπηρεσιών πραγματοποιήθηκε με τη χρήση ενός συνόλου μεταβλητών ποιότητας και της βαρύτητας τους, που επέτρεψαν την απόκτηση της συνολικής αξιολόγησης της ποιότητας. Για τους σκοπούς της αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών των δύο αερολιμένων, ο ερευνητής χρησιμοποίησε ένα ερωτηματολόγιο βασισμένο σε αντίστοιχες μελέτες του διεθνές συμβουλίου αεροδρομίων (ACI, 2012) και περιελάμβανε 33 κριτήρια που αντικατόπτριζαν 7 διαστάσεις ποιότητας μεταξύ των οποίων: τις υπηρεσίες αφίξεων (arrival services), το περιβάλλον του αερολιμένα (environment), τις διάφορες παροχές διευκόλυνσης (facilities), την εσωτερική διαρρύθμιση του αεροδρομίου (finding your way), την ασφάλεια (security), τη διαδικασία check in καθώς και την πρόσβαση στο αεροδρόμιο (Εικόνα 4.6).

Dimensions	Service criteria	Suvarnabhumi airport weight score	Suvarnabhumi airport performance score	Don Mueang airport weight score	Don Mueang airport performance score
Access	Ground transportation to/from airport (I <sub>1</sub> )	3.96	4.01	3.96	4.03
	Vehicle Parking Facilities (I <sub>2</sub> )	3.90	3.88	3.90	3.70
	Value for money of Parking facilities (I <sub>3</sub> )	3.67	4.04	3.67	3.51
	Availability of baggage carts/trolley (I <sub>4</sub> )	3.76	4.01	3.76	3.49
Check-in Time	Waiting time in check-in line (I <sub>5</sub> )	4.14	3.74	4.14	3.65
	Efficiency of check-in staff (I <sub>6</sub> )	4.00	4.03	4.00	3.73
	Courtesy and helpfulness of check-in staff (I <sub>7</sub> )	3.90	3.90	3.90	3.68
	Waiting time at passport inspection (I <sub>8</sub> )	4.07	4.02	4.07	3.88
Security	Courtesy and helpfulness of inspection staff (I <sub>9</sub> )	3.51	3.98	3.51	3.73
	Courtesy and helpfulness of security staff (I <sub>10</sub> )	3.67	3.89	3.35	3.65
	Effectiveness of security inspection (I <sub>11</sub> )	3.16	4.05	2.65	3.56
	Waiting time at security inspection (I <sub>12</sub> )	4.00	3.87	4.00	3.55
Finding your way	Feeling of being safe and secure (I <sub>13</sub> )	3.72	3.94	3.38	3.62
	Ease of finding your way through airport (I <sub>14</sub> )	4.17	3.90	4.17	3.90
	Flight information screen (I <sub>15</sub> )	3.76	4.08	3.76	3.64
	Walking distance inside terminal (I <sub>16</sub> )	3.85	4.04	3.00	3.59
Facilities	Ease of making connections with other flights (I <sub>17</sub> )	3.55	3.95	2.90	3.45
	Courtesy and helpfulness of airport staff (I <sub>18</sub> )	3.78	3.91	2.79	3.75
	Restaurant/Eating Facilities (I <sub>19</sub> )	3.50	3.89	3.18	3.64
	Value for money of restaurant/eating facilities (I <sub>20</sub> )	4.00	3.98	3.03	3.49
	Availability of ATM/Bank/Money changers (I <sub>21</sub> )	3.56	4.02	3.06	3.59
	Shopping facilities (I <sub>22</sub> )	3.49	4.02	3.16	3.75
	Value for money of shopping facilities (I <sub>23</sub> )	2.83	4.10	2.83	3.72
	Internet access/Wi-fi (I <sub>24</sub> )	3.72	3.95	2.89	3.54
Environment	Business/Executive Lounges (I <sub>25</sub> )	3.64	4.14	2.96	3.58
	Availability of washrooms/toilets (I <sub>26</sub> )	3.55	3.98	2.87	3.33
	Cleanliness of washrooms/toilet (I <sub>27</sub> )	4.11	3.90	4.11	3.47
	Comfort of waiting/gate area (I <sub>28</sub> )	3.68	4.03	2.83	3.47
Arrival Services	Cleanliness of airport terminal (I <sub>29</sub> )	3.77	3.79	2.10	3.45
	Ambience of airport (I <sub>30</sub> )	3.18	4.11	2.03	3.47
	Passport/Personal ID inspection (I <sub>31</sub> )	3.96	4.06	3.96	3.54
	Speed of Baggage delivery service (I <sub>32</sub> )	4.35	3.97	4.35	3.42
	Custom inspections (I <sub>33</sub> )	3.68	3.82	3.51	3.52
	Average	3.75	3.97	3.39	3.61

**Εικόνα 4.6:** Βαρύτητα και απόδοση ποιότητας υπηρεσιών αερολιμένων (Πηγή: Pandey, 2016)

Τα ευρήματα της μελέτης έδειξαν ότι η ποιότητα των υπηρεσιών των αεροδρομίων BKK και DMK της Ταϊλάνδης ήταν ικανοποιητική, ωστόσο ορισμένοι τομείς απαιτούσαν βελτίωση, οι οποίοι εντοπίστηκαν και προτάθηκαν.

Το πρότυπο διαφοράς ποιότητας των υπηρεσιών, που αναπτύχθηκε από τους Parasuraman, Zeithaml και Berry στα τέλη της δεκαετίας του 1980 (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, Parasuraman, Berry & Zeithaml, 1988, 1991) αποτελεί συνάρτηση των κενών ποιότητας των υπηρεσιών (Εικόνα 4.7) και τοποθετεί τις βασικές έννοιες στον τομέα των υπηρεσιών με τρόπο ώστε όλα να αρχίζουν από τον πελάτη.

Τα καθήκοντα του οργανισμού στηρίζονται στη συνέχεια σε αυτό που χρειάζεται για να καλυφθεί το χάσμα μεταξύ των προσδοκιών των πελατών (αναμενόμενη ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών) και των αντιλήψεων (ποιότητα των υπηρεσιών των πελατών) (Tsai και άλλοι, 2011). Οι αντιλήψεις των πελατών είναι υποκειμενικές εκτιμήσεις πραγματικών εμπειριών υπηρεσιών. Οι προσδοκίες των πελατών είναι πεποιθήσεις σχετικά με την παροχή υπηρεσιών που λειτουργούν ως σημεία αναφοράς ή ιδανικά σημεία κατά τα οποία αξιολογείται η απόδοση. Οι πελάτες όχι μόνο συγκρίνουν τις αντιλήψεις τους για την απόδοση με αυτά τα ιδανικά σημεία κατά την αξιολόγηση των υπηρεσιών, αλλά αντιλαμβάνονται επίσης τις υπηρεσίες από την άποψη της ποιότητας και του πόσο ικανοποιημένοι είναι με τις συνολικές εμπειρίες τους.

Η κεντρική εστίαση του μοντέλου κενού ποιότητας των υπηρεσιών είναι το χάσμα των πελατών, που παρουσιάζεται στην Εικόνα 4.7, το οποίο αντιπροσωπεύει τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πελατών.



**Εικόνα 4.7:** Μοντέλο κενού (Gap Model) ποιότητας υπηρεσιών (Πηγή: Tsai και άλλοι, 2011)

Με βάση την έννοια του χάσματος των επιβατών, οι διαχειριστές της αερολιμενικής βιομηχανίας εφαρμόζουν διάφορα πολλαπλά κριτήρια που τους επιτρέπουν την αξιολόγηση των υπηρεσιών και τα οποία βοηθούν τους διαχειριστές να επιτύχουν το προσδοκώμενο επίπεδο υπηρεσιών.

Κατά την αξιολόγηση της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών, αρκετοί ερευνητές χρησιμοποίησαν το μοντέλο κενού (Gap model) στις έρευνες που εκπόνησαν για την αξιολόγηση των υπηρεσιών.

Ο Atalic (2009) εφάρμοσε το μοντέλο κενού σε μία έρευνα που πραγματοποίησε στο διεθνή Αερολιμένα «Ατατούρκ» της Κωνσταντινούπολης. Η επιλογή του αερολιμένα δεν ήταν τυχαία, καθώς ο εν λόγω αερολιμένας είναι ένας από τους μεγαλύτερους διεθνής αερολιμένες της Τουρκίας και κατέχει κομβική θέση ανάμεσα στην Ευρώπη και την Ασία.

Οι στόχοι αυτής της μελέτης ήταν η κατανόηση της σημασίας των προσδοκιών των διακινούμενων επιβατών και του επιπέδου ικανοποίησης που αντιλαμβάνονται οι επιβάτες όσον αφορά στις δυνατότητες, στις εγκαταστάσεις και στις εν γένει υπηρεσίες του αεροδρομίου.

<b>Airport Capabilities and Facilities</b>	<b>Mean Expectation</b>	<b>Mean Satisfaction</b>
Transportation to the terminal	4,4929	2,6143
Parking lot capabilities and services	4,1429	3,8429
Terminal size	4,1357	4,0000
Terminal cleanliness	4,6071	4,2000
Toilet facilities	4,5857	4,1357
Walking area	4,4857	3,8857
Directions & signage	4,4571	3,6286
Flight Information screens	4,4643	3,5929
Announcements	4,4643	2,5857
Variety and number of cafes and restaurants	3,8714	3,6714
Choice of bars & cafes / food & drink prices	4,1786	2,5143
Telephone / Fax services	3,2929	3,1786
ATM Cash machines	4,0786	3,5429
Internet/wifi availability	3,4643	2,6857
Smoking lounges / segregation	3,2286	2,9786
Airport information services	4,4357	3,9643
Check-in waiting time	4,7429	2,3143
Behavior of check-in attendant	4,5429	3,8500
Waiting duration for security check	4,7286	2,1000
Behavior of security personnel	4,4929	3,8214
Shopping facilities within the terminal	3,5286	3,4643
Behavior of duty-free attendant	4,0500	3,7857
Duty-free options	3,2500	3,4500
Variety and number of products in duty-free	3,3714	3,4500
Lounges of the cooperative banks	3,0643	3,1357
Baggage claim speed	4,8143	2,4357
Baggage trolley availability	4,6286	4,0071

1= Exactly not important 5 =Exactly important

1= Exactly not satisfaction 5 =Exactly satisfactio

**Εικόνα 4.8:** Μέσες τιμές προσδοκιών και αντιλήψεων επιβατών αεροδρομίου Κων/πολης (Πηγή: Atalic, 2009)

Ο ερευνητής ανέπτυξε μια λίστα 27 συνολικά κριτηρίων που αφορούσαν στις παρεχόμενες υπηρεσίες του υπό εξέταση Αερολιμένα και την υπέβαλε για αξιολόγηση στο επιβατικό κοινό που αναχωρούσε από τις εξόδους του. Συνολικά 140 ερωτηματολόγια

συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια πραγματοποίησης της έρευνας που διερευνούσε με τη βοήθεια 5βάθμιας κλίμακας Likert τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των επιβατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του αερολιμένα, τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των επιβατών και τη συχνότητα χρήσης των υπηρεσιών από τους ερωτώμενους.

Η έρευνα έδειξε ότι οι επιβάτες δεν έμειναν ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του αερολιμένα για μια σειρά κριτηρίων που οι ίδιοι αξιολόγησαν και θεώρησαν ως σημαντικά (προσδοκίες). Ανάμεσα στους παράγοντες που θεώρησαν σημαντικούς συγκαταλέγονται η μεταφορά στο αεροδρόμιο, η καθαριότητα του αεροδρομίου, οι υπηρεσίες στάθμευσης, η ελαχιστοποίηση των εσωτερικών αποστάσεων, οι ανακοινώσεις, η επαρκής σήμανση, οι οθόνες πληροφοριών πτήσης, οι υπηρεσίες πληροφοριών αεροδρομίου, η συμπεριφορά του προσωπικού, η διαθεσιμότητα του Wi-Fi, οι χώροι καπνιστών, χρόνος αναμονής για check-in, χρόνος αναμονής για έλεγχο ασφαλείας, ταχύτητα παραλαβής αποσκευών και η διαθεσιμότητα τρόλεϊ αποσκευών (Εικόνα 4.8).

Γενικότερα, από την έρευνα συμπεραίνεται ότι για τους επιβάτες, ο πρωταρχικός στόχος ήταν η ταχύτερη διεκπεραίωση των διαδικασιών check-in, των ελέγχων ασφάλειας, της έκδοσης κάρτας επιβίβασης και του ελέγχου αποσκευών. Επίσης, καταδείχθηκε ότι οι υπηρεσίες χαμηλής ποιότητας των αεροδρομίων μπορούσαν να επηρεάσουν τη συνολική αλυσίδα αξίας του αεροπορικού προϊόντος, επηρεάζοντας τα αεροδρόμια, τις αεροπορικές εταιρείες καθώς και τους επιβάτες.

Παρόμοια έρευνα ικανοποίησης διεξήχθη από τους Yang και άλλοι (2015). Πιο συγκεκριμένα, οι μελετητές εκπόνησαν μια εμπειρική έρευνα στους χώρους του διεθνή αερολιμένα «Jeju» του ομώνυμου νησιού της Νότιας Κορέας με στόχο τον εντοπισμό της διαφοράς μεταξύ του επιπέδου της προσδοκίας και της ικανοποίησης των χρηστών του αερολιμένα.

Η μελέτη κατά την ανάλυση χρησιμοποίησε το μοντέλο κενού (GAP model) των Parasuraman και άλλοι (1985). Οι μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα αντλήθηκαν από έγκυρες και αξιόπιστες μελέτες αντίστοιχων περιπτώσεων της βιβλιογραφίας.

Κατά τη διαδικασία της δειγματοληψίας οι ερευνητές διένειμαν και συνέλλεξαν 200 έγκυρα δομημένα ερωτηματολόγια προκειμένου την καταγραφή των προσδοκιών και των αντιλήψεων των επιβατών που είχαν χρησιμοποιήσει τον αερολιμένα. Τα ερωτηματολόγια περιελάμβαναν 26 κριτήρια σχετικά με τις προσδοκίες και 26 κριτήρια σχετικά με την αντίληψη της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών (Εικόνα 4.9) καθώς και ερωτήματα

προσδιορισμού των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος. Τα κριτήρια εξετάστηκαν με τη βοήθεια μιας κλίμακας Likert 5 σημείων.

Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης διαπιστώθηκε ότι η αντιλαμβανόμενη ποιότητα κάθε κριτηρίου που εξετάστηκε ήταν χαμηλότερη από τις αντίστοιχες προσδοκίες. Τα κριτήρια που προσδιορίστηκαν ως σημαντικότερα από τους επιβάτες ήταν η καθαριότητα του αεροδρομίου, η επαρκής σήμανση, οι βασικές εγκαταστάσεις ενός αεροδρομίου (εστιατόριο, τουαλέτα), οι ευρύχωρες αίθουσες επιβατών και επισκεπτών και ο σωστός σχεδιασμός του αεροδρομίου για τη μείωση των εσωτερικών αποστάσεων, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι προσδοκίες των αερολιμενικών εγκαταστάσεων ήταν υψηλές. Σημαντικό επίσης θεωρήθηκε η εν γένει συμπεριφορά και στάση του προσωπικού του αεροδρομίου.

Item	expectations Average (A)	perceptions Average (B)	GAP (A)-(B)
<b>A</b> Basic facility (restaurant, toilet)	4.39	3.00	1.39
<b>B</b> location of luggage cart	4.27	3.08	1.18
<b>C</b> Flight information display	4.06	3.02	1.04
<b>D</b> Signpost facility	4.28	2.69	1.58
<b>E</b> Business center	3.72	2.55	1.17
<b>F</b> Facility signs	4.42	2.94	1.48
<b>G</b> Moving distance	4.34	3.17	1.16
<b>H</b> Waiting room seats	4.21	2.91	1.29
<b>I</b> Convenient extra space	4.26	2.66	1.60
<b>J</b> Mail facility	3.82	3.11	0.71
<b>K</b> Interest in users	4.11	3.27	0.84
<b>L</b> Tidiness and dress of airport employees	4.14	3.66	0.48
<b>M</b> Rapid response to airport employees	4.22	3.57	0.64
<b>N</b> Reliability in airport employees	4.28	3.61	0.67
<b>O</b> Level of knowledge of airport employees	3.92	3.20	0.72
<b>P</b> Distinguishment of dress of airport employees	3.99	3.22	0.77
<b>Q</b> Politeness of airport employees	4.07	3.53	0.53
<b>R</b> Airport employees information provision	4.00	3.34	0.66
<b>S</b> Airport employees' complaints solving	3.95	3.45	0.50
<b>T</b> Banking operation	4.02	3.94	0.07
<b>U</b> Rapid security inspection	4.01	3.31	0.70
<b>V</b> Announcement	4.14	3.13	1.01
<b>W</b> Various information provision	3.99	3.42	0.57
<b>X</b> Rapidity in processing luggage	4.25	3.45	0.79
<b>Y</b> Rapidity in check-in	4.20	3.48	0.72
<b>Z</b> Cleanness	4.45	3.52	0.92

**Εικόνα 4.9:** Αποτελέσματα έρευνας ικανοποίησης επιβατών (Πηγή:Yang και άλλοι, 2015)

Συγκεκριμένα τα ευρήματα της έρευνας και τη διαφαινόμενη αύξηση της επιβατικής κίνησης στην ευρύτερη περιοχή δράσης του αεροδρομίου της νοτίου Κορέας οι ερευνητές υπέδειξαν μια σειρά μέτρων και προτάσεων που θα έπρεπε να υλοποιηθούν με γνώμονα την περαιτέρω άμβλυνση της διαφοράς μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των επιβατών.

Το μοντέλο κενού (Gap model) των Parasuraman και άλλοι (1985) εφάρμοσαν και οι Jiang & Zhang (2016) για να αξιολογήσουν την ποιότητα των υπηρεσιών στο αεροδρόμιο της Μελβούρνης της Αυστραλίας, διενεργώντας έρευνα επιβατών αεροδρομίων.

Τα αποτελέσματα και σε αυτή την έρευνα κατέδειξαν ότι υπήρχαν σημαντικές αποκλίσεις μεταξύ των προσδοκιών των επιβατών όσον αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών και των αντιλήψεών τους για την ποιότητα των υπηρεσιών στο συγκεκριμένο αεροδρόμιο. Οι μετρούμενες τιμές, για την αντίληψη των επιβατών, διαπιστώθηκε ότι ήταν σταθερά χαμηλότερες από τις τιμές για τις προσδοκίες των επιβατών, γεγονός που υποδήλωνε ότι υπήρχε περιθώριο στον αερολιμένα της Μελβούρνης για περαιτέρω βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του.

Το πλαίσιο δειγματοληψίας περιελάμβανε τους επιβάτες που ταξίδευαν από/προς το αεροδρόμιο της Μελβούρνης. Η έρευνα διεξήχθη μεταξύ Δευτέρας και Κυριακής σε δείγμα 715 επιβατών ενώ εφαρμόστηκε η τεχνική της τυχαίας δειγματοληψίας στους επιβάτες της αίθουσας αφίξεων, στους χώρους των check-in και στις εξόδους επιβίβασης.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου για τη συγκεκριμένη μελέτη ακολούθησε τους Fodness and Murray (2007), Tsai και άλλοι (2011) καθώς και μια σχετική έρευνα που χρησιμοποιήθηκε για την ποιότητα των υπηρεσιών αερολιμένα από το διεθνές συμβούλιο αεροδρομίων (ACI). Το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου περιείχε ερωτήματα σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων, όπως η ηλικία, το φύλο, η εκπαίδευση, η εθνικότητα και το εισόδημα. Το δεύτερο τμήμα συγκέντρωσε τις πληροφορίες πτήσης των επιβατών, συμπεριλαμβανομένου του σκοπού του ταξιδιού, της συχνότητας των ταξιδιών και της κατηγορίας θέσης στο αεροπλάνο. Το τρίτο τμήμα απαρτιζόταν από 30 κριτήρια που εστίαζαν στην αξιολόγηση, μέσω μιας 5βάθμιας κλίμακας, των προσδοκιών και των αντιλήψεων των επιβατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Στην Εικόνα 4.10 παρατίθενται η μέση τιμή (Mean), η Τυπική Απόκλιση (SD) και η διαφορά μέσων (Gap mean) για κάθε ένα από τα κριτήρια ποιότητας που αφορά στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις αντίστοιχα.

Η μελέτη εφάρμοσε στην ανάλυση της ένα επιπλέον εργαλείο, το μοντέλο Ανάλυσης Σπουδαιότητας – Απόδοσης υπηρεσιών (IPA: Importance-Performance Analysis) των Martilla και James (1977). Η ανάλυση IPA μπορεί γενικότερα να παράσχει χρήσιμη καθοδήγηση στη διαχείριση των αερολιμένων για την κατάλληλη και αποτελεσματική κατανομή των πόρων με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών των επιβατών.

Με τη βοήθεια της IPA, η έρευνα κατέδειξε ότι δεκατέσσερα από τα τριάντα είδη υπηρεσιών αξιολογήθηκαν ως σημαντικά και ικανοποιητικά, τα οποία έπρεπε να διατηρηθούν σε αυτό το ικανοποιητικό επίπεδο. Περιοχές όμως όπως η στάθμευση στο αεροδρόμιο, το check-in, ο χρόνος αναμονής για την αναχώρηση, το Internet/Wi-Fi και η παράδοση αποσκευών ήταν σημαντικά για τους επιβάτες, αλλά είχαν λάβει σχετικά χαμηλότερες βαθμολογίες απόδοσης.

Item	Expectation (E)		Perception (P)		GAP (mean)	
	Mean	SD	Mean	SD	P-E	
1	Surface transport to/from airport	4.24 (2)	0.985	3.69 (6)	0.950	-0.55
2	Airport parking	4.09 (5)	0.968	3.35 (23)	1.173	-0.74
3	Baggage carts/trolleys	4.10 (4)	0.985	3.69 (6)	0.934	-0.41
4	Check-in waiting time	3.98 (11)	1.100	3.57 (12)	0.965	-0.41
5	Courtesy and helpfulness of check-in staff	4.07 (6)	0.899	3.58 (11)	0.927	-0.49
6	Self check-in facilities	4.01 (10)	1.025	3.67 (7)	0.930	-0.34
7	Waiting time at immigration	4.02 (9)	0.986	3.45 (18)	1.002	-0.57
8	Courtesy and helpfulness of immigration staff	3.99 (10)	0.969	3.52 (14)	0.818	-0.47
9	Waiting time at security check	4.06 (7)	0.952	3.62 (10)	0.876	-0.44
10	Courtesy and helpfulness of security staff	4.05 (8)	0.952	3.66 (8)	0.902	-0.39
11	Clear directional signs	4.10 (4)	0.992	3.76 (2)	0.836	-0.34
12	Flight information screens	4.25 (1)	0.873	3.82 (1)	0.937	-0.43
13	Flight transfer	4.05 (8)	0.964	3.64 (9)	0.896	-0.41
14	Bank/ATM facilities	3.98 (11)	1.021	3.76 (2)	0.879	-0.22
15	Baby changing facilities	3.96 (12)	1.090	3.62 (10)	0.953	-0.34
16	Internet/Wi-Fi access	4.08 (6)	0.958	3.50 (15)	0.982	-0.58
17	Toilets	4.17 (3)	0.976	3.70 (5)	0.961	-0.47
18	Moving walkways and escalators	3.91 (13)	1.071	3.71 (4)	0.875	-0.20
19	Boarding gate seating	4.01 (10)	0.917	3.62 (10)	0.893	-0.39
20	Business lounge	3.74 (17)	1.048	3.53 (13)	0.952	-0.21
21	Business centre	3.67 (18)	1.044	3.37 (21)	0.995	-0.30
22	Children's playing area	3.51 (20)	1.058	3.38 (20)	0.967	-0.13
23	Speed of baggage delivery	4.01 (10)	0.913	3.48 (16)	0.868	-0.53
24	Battery recharge facilities	4.01 (10)	1.011	3.46 (17)	0.938	-0.55
25	Airport shopping	3.87 (14)	0.968	3.36 (22)	1.041	-0.51
26	Art displays	3.55 (19)	1.096	3.41 (19)	1.047	-0.14
27	Music in the terminal	3.55 (19)	1.108	3.41 (19)	1.047	-0.14
28	Natural light in the terminal	3.84 (15)	1.029	3.52 (14)	0.968	-0.32
29	Smoking area	3.83 (16)	1.149	3.45 (18)	1.043	-0.38
30	Temperature in the terminal	3.99 (11)	0.939	3.73 (3)	0.893	-0.26

**Εικόνα 4.10:** Προσδοκίες & Αντιλήψεις έρευνας ικανοποίησης επιβατών  
(Πηγή:Jiang & Zhang,2016)

Από τα ευρήματα της έρευνας διαφάνηκε επίσης ότι οι διαφορετικές ηλικιακές ομάδες, οι διαφορετικές εθνικότητες και το κοινωνικό και οικονομικό στάτους των επιβατών διέφεραν τόσο στις εκτιμήσεις των αντιλήψεων όσο και στις προσδοκίες. Έτσι, τα άτομα ηλικίας μεταξύ 50 και 60 ετών είχαν γενικά υψηλότερες προσδοκίες όσον αφορά στην ποιότητα των υπηρεσιών. Οι ηλικιωμένοι επιβάτες (60 ετών και άνω) ήταν περισσότερο ικανοποιημένοι με τις υπάρχουσες υπηρεσίες από κάθε άλλη ηλικιακή ομάδα. Η ιθαγένεια αποκαλύφθηκε ως ένας σημαντικός παράγοντας που επηρέαζε τις αξιολογήσεις. Για παράδειγμα, οι επιβάτες από τη Βόρειο Αμερική απέδιδαν μικρότερη αξία στα βασικά στοιχεία του αεροδρομίου και έδωσαν επίσης χαμηλότερες αξιολογήσεις για την πραγματική τους εμπειρία σε αυτόν τον τομέα. Το εισόδημα επηρέασε επίσης τις



βαθμολογίες αντίληψης και προσδοκιών. Σε γενικές γραμμές, ομάδες με χαμηλότερα εισοδήματα έδωσαν χαμηλότερες βαθμολογίες προσδοκιών και υψηλότερες βαθμολογίες αντίληψης σε σύγκριση με ομάδες με υψηλότερα εισοδήματα για σχεδόν όλα τα στοιχεία υπηρεσιών. Επίσης, οι επιβάτες που ταξίδευαν για επιχειρηματικούς σκοπούς ήταν πιο απαιτητικοί από αυτούς που ταξίδευαν για αναψυχή. Από όλα αυτά τα ευρήματα επιβεβαιώνεται και σε αυτή την έρευνα η θεωρία της καταναλωτικής συμπεριφοράς που θέλει να συμπεριφέρονται με πιο παρεμφερή τρόπο τα άτομα που ανήκουν σε μία συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα (Κουργιαντάκης, 2016).

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα των ανωτέρω ερευνών αναφορικά με την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών των αεροδρομίων, διαπιστώνουμε ότι στην πλειονότητα τους οι έρευνες εξέταζαν κυρίως το μέγεθος και την αρχιτεκτονική των κτηριακών εγκαταστάσεων, την υλικοτεχνική υποδομή, τον αριθμό και τη συμπεριφορά του προσωπικού, τον αριθμό των πτήσεων που πραγματοποιούνται από ένα αερολιμένα, τον αριθμό των επιβατών κλπ.

Ορισμένοι όμως ερευνητές όπως ο Tenge (2012), οι Sutia, Sudarma & Rofiaty (2013) κ.α. εκπόνησαν μελέτες προσεγγίζοντας το θέμα των διοικήσεων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας των αεροδρομίων από μια άλλη οπτική γωνία, αυτή, της αξιοποίησης των κοινωνικών δικτύων που γνωρίζουν ιδιαίτερη ανάπτυξη τα τελευταία χρόνια καθώς και της επένδυσης στο ανθρώπινο κεφάλαιο που απασχολείται στα αεροδρόμια.

Σύμφωνα με μία μελέτη του Tenge (2012), η ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών και η δυνατότητα συνεχούς καινοτομίας αποτελούν σημαντικές μεταβλητές που συμβάλλουν στη συνολική ελκυστικότητα ενός αεροδρομίου. Ωστόσο, παρά το γεγονός ότι οι αερολιμένες τείνουν να κατανοούν την ανάγκη προσανατολισμού προς τον πελάτη, η πλειονότητα των αερολιμένων εξακολουθούν να υποφέρουν από έλλειψη ποιοτικής και σε βάθος γνώσης της συμπεριφοράς των επιβατών πέραν της διαδικασίας κατανάλωσης των υπηρεσιών. Αυτό οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι οι αεροπορικές εταιρείες και οι ταξιδιωτικοί πράκτορες βρίσκονται σε μια πιο άμεση επαφή με τους επιβάτες σε σχέση με τους αερολιμένες. Σύμφωνα με τη μελέτη του Tenge (2012), οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και τα ευρέως διαδεδομένα κοινωνικά δίκτυα, όπως για παράδειγμα το Facebook, Twiter, θα μπορούσαν να συμβάλουν στη βελτίωση της ουσιαστικής επικοινωνίας με τους επιβάτες, στην καλύτερη κατανόηση και εκμείευση των αναγκών τους και στην εν γένει αύξηση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας των αεροδρομίων.

Από την άλλη, οι ερευνητές Sutia, Sudarma & Rofiaty (2013) εστίασαν στην ανάλυση της σχέσης μεταξύ ανθρώπινου κεφαλαίου, ηγεσίας και στρατηγικού προσανατολισμού με τις

επιδόσεις των αεροδρομίων. Ιδιαίτερα, μελετήθηκε η επίδραση της επένδυσης του ανθρώπινου κεφαλαίου στην απόδοση των αεροδρομίων. Για τις ανάγκες της έρευνας πραγματοποίησαν δειγματοληψία από 25 αερολιμένες της Ινδονησίας. Τα αποτελέσματα της μελέτης κατέδειξαν ότι οι επενδύσεις σε ανθρώπινο κεφάλαιο, η ηγεσία και ο ισχυρός στρατηγικός προσανατολισμός επηρέαζαν τη συνολική απόδοση.

Από τη μελέτη αυτή διαφάνηκε επίσης ότι για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος στο έντονα ανταγωνιστικό πεδίο απαιτούνταν η περαιτέρω αύξηση των επιδόσεων των αεροδρομίων. Για την επίτευξη του στόχου, η έρευνα κατέδειξε ότι θα έπρεπε να επενδύσουν στο ανθρώπινο δυναμικό μέσω της εκπαίδευσης και της κατάρτισης, να εφαρμόσουν ένα καλύτερο ηγετικό στυλ και να επικεντρώνονταν σε έναν πιο σαφή στρατηγικό προσανατολισμό.

Στη σημασία του πνευματικού κεφαλαίου εστίασαν και οι Lopes & Rodrigues (2007), οι οποίοι προσδιόρισαν την αλυσίδα αξίας του πνευματικού κεφαλαίου, η οποία διαδραματίζει ιδιαίτερα σημαντικό ρόλο στην αξιολόγηση της προστιθέμενης αξίας που δημιουργεί το πνευματικό κεφάλαιο και ειδικά αυτό που σχετίζεται με τις αερομεταφορές.

Υπάρχουν μελέτες που εξέτασαν την απόδοση των αεροδρομίων με βάση το ιδιοκτησιακό καθεστώς που διέπει τη λειτουργία των αεροδρομίων. Έτσι, οι Vasigh & Gorjiidooz (2006) διερεύνησαν τη λειτουργική και οικονομική αποτελεσματικότητα 22 μεγάλων αεροδρομίων των Ηνωμένων Πολιτειών και της Ευρώπης χρησιμοποιώντας το μοντέλο της συνολικής παραγωγικότητας συντελεστών (total factor productivity (TFP)). Τα αεροδρόμια αυτά λειτουργούσαν κάτω από διαφορετικό ιδιοκτησιακό καθεστώς. Ορισμένοι αερολιμένες βασιζόνταν στην ιδιωτική ιδιοκτησία άλλοι στη δημόσια και μια τρίτη ομάδα αεροδρομίων σε ένα μείγμα ιδιωτικής και δημόσιας ιδιοκτησίας.

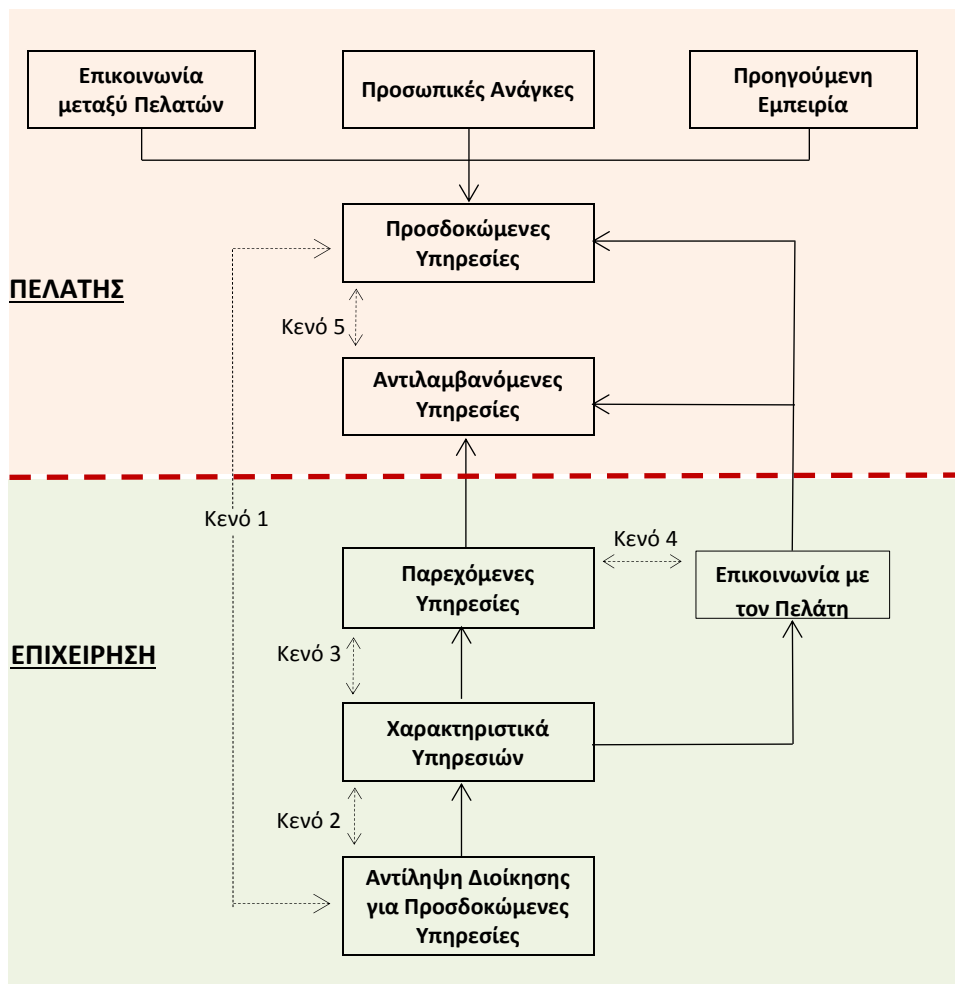
Τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν ότι δεν υπήρχε σημαντική σχέση μεταξύ της συνολικής παραγωγικότητας με τη μορφή ιδιοκτησίας και το μέγεθος των αεροδρομίων, γεγονός που συμβαδίζει με τα αποτελέσματα της μελέτης των Lin & Hong (2006). Παρατηρήθηκε επίσης ότι η συνολική παραγωγικότητα των αεροδρομίων εξαρτιόταν από το επίπεδο ανταγωνισμού, την επιλογή της αγοράς και τον ρυθμιστικό τους έλεγχο.

Γενικότερα, από τις μελέτες αποδεικνύεται ότι η μέτρηση της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των αεροδρομίων είναι ένα εξαιρετικά δύσκολο έργο, ειδικά σε συνδυασμό με την αξιολόγηση των προσφερόμενων υπηρεσιών αεροδρομίων. Κατά συνέπεια υπάρχει η ανάγκη προσδιορισμού των παραγόντων που επηρεάζουν την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών, επειδή η ποιότητα είναι δύσκολο να μετρηθεί.

Εν κατακλείδι, η ανάλυση της βιβλιογραφίας καταδεικνύει την αυξανόμενη ανάγκη εκτίμησης της λειτουργικής αποτελεσματικότητας των αερολιμένων και της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών για τη βελτίωση της λειτουργίας τους. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχει μεγάλη ποικιλία μεθόδων και κριτηρίων έρευνας για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των αερολιμένων και της ποιότητας των υπηρεσιών τους.

### 5.3. Το μοντέλο SERVQUAL

Το θεωρητικό μοντέλο SERVQUAL που προτείνουν οι Parasuruman, Zeithaml & Berry (1985) και αφορά στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών απεικονίζεται στην παρακάτω Εικόνα 5.1. Η ονομασία του μοντέλου SERVQUAL προέκυψε από τη σύνθεση των λέξεων SERVice και QUALity που σημαίνουν υπηρεσία και ποιότητα αντίστοιχα.



**Εικόνα 5.1:** Μοντέλο Servqual αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών  
(Πηγή: Parasuruman, Zeithaml & Berry, 1985)

Το μοντέλο αυτό προσπαθεί να αξιολογήσει τις αντιλήψεις και τις προσδοκίες των πελατών σχετικά με την ποιότητα των υπηρεσιών, να προσδιορίσει τα αίτια που οδηγούν

σε ελλείμματα ποιότητας και χαμηλή ικανοποίηση και να καταδείξει τα κατάλληλα μέτρα έτσι ώστε να βελτιωθεί η συνολική ποιότητα των υπηρεσιών.

Το Servqual απεικονίζει, πώς τα διάφορα κενά στη διαδικασία της υπηρεσίας δύναται να επηρεάσουν τον τρόπο που αξιολογούν οι πελάτες την ποιότητα. Σύμφωνα με το μοντέλο, υπάρχουν πέντε κενά (χάσματα). Όσο μικρότερα είναι τα κενά αυτά τόσο υψηλότερη είναι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πιο συγκεκριμένα, τα διάφορα κενά του μοντέλου SERVQUAL αναλύονται ως εξής:

**Το κενό 1 (Gap 1).** Χαρακτηρίζει τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών των καταναλωτών και των αντιλήψεων των Manager για αυτές τις προσδοκίες των καταναλωτών (δεν γνωρίζουν τι προσδοκούν οι πελάτες). Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητη η εκπόνηση ερευνών καταναλωτή για τη συλλογή πληροφοριών σχετικά με τις ανάγκες και τις προσδοκίες των καταναλωτών.

**Το κενό 2 (Gap 2).** Απεικονίζει τη διαφορά μεταξύ των αντιλήψεων της διοίκησης για τις προσδοκίες των καταναλωτών και τις ποιοτικές προδιαγραφές των υπηρεσιών. Το κενό αυτό παρατηρείται όταν δεν υπάρχουν πρότυπα των υπηρεσιών ή όταν αυτά υπάρχουν αλλά δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών (δεν επιλέγουν τα σωστά σχέδια και πρότυπα υπηρεσιών). Για να κλείσει το δεύτερο κενό θα πρέπει να καθοριστούν προδιαγραφές ποιότητας που θα ανταποκρίνονται στις προσδοκίες των πελατών.

**Το κενό 3 (Gap 3).** Προσδιορίζει τη διαφορά μεταξύ των προδιαγραφών της ποιότητας και της ποιότητας που τελικά παρέχεται στον πελάτη από την υπηρεσία (οι προσφερόμενες υπηρεσίες δεν είναι σύμφωνες με τα σχέδια και πρότυπα υπηρεσιών). Για το κλείσιμο του τρίτου κενού θα πρέπει να διατεθούν για το σκοπό αυτό επαρκείς πόροι (ανθρώπινο δυναμικό, σύγχρονος εξοπλισμός, κεφάλαιο κλπ).

**Το κενό 4 (Gap 4).** Χαρακτηρίζει τη διαφορά μεταξύ της παροχής υπηρεσιών και της επικοινωνίας που γίνεται στους πελάτες σχετικά με την υπηρεσία (αναντιστοιχία μεταξύ του τι υπόσχονται ότι θα προσφέρουν με το τι τελικά προσφέρουν). Για το κλείσιμο του κενού θα πρέπει να εξετάζεται σε βάθος η επιλογή του μείγματος Marketing και η συνεργασία με τα υπόλοιπα τμήματα του οργανισμού.

**Το κενό 5 (Gap 5).** Αντικατοπτρίζει τη διαφορά μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των πελατών (χάσμα των πελατών). Εκείνο που διαφαίνεται στην εικόνα 5.1 είναι ότι οι επικοινωνίες από στόμα σε στόμα, οι προσωπικές ανάγκες και η προηγούμενη εμπειρία διαμορφώνουν τις προσδοκίες που θα έχουν οι πελάτες σχετικά με την υπηρεσία.

Τα πρώτα τέσσερα κενά, όπως απεικονίζονται στην εικόνα 5.1, αποτελούν το συνολικό κενό της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών που αντιλαμβάνονται οι πελάτες. Από την

άλλη, οι πελάτες βάσει των προσωπικών τους αναγκών, της προηγούμενης εμπειρίας τους και της μεταξύ των πελατών επικοινωνίας, δημιουργούν συγκεκριμένες προσδοκίες αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Το μοντέλο Servqual (Parasuraman και άλλοι, 1985, 1988, 1991) εστιάζεται στη συγκριτική ανάλυση των προσδοκιών και αντιλήψεων των πελατών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες και στην εκτίμηση του «Κενού» ποιότητας, το οποίο μπορεί να πάρει είτε θετικές είτε αρνητικές τιμές.

Το βασικό χαρακτηριστικό του μοντέλου είναι η παροχή ενός σταθερού αριθμού διαστάσεων ικανοποίησης, ώστε να είναι εφικτή τόσο η συγκριτική ανάλυση των επιδόσεων των επιχειρήσεων, όσο και η παρακολούθηση των μεταβολών της ποιότητας κατά την πάροδο του χρόνου. Η πρώτη προσπάθεια εφαρμογής του Servqual πραγματοποιήθηκε σε ομάδες συζήτησης πελατών και συμπεριελάμβανε 22 κριτήρια ικανοποίησης, ενώ στη συνέχεια, το σύνολο των κριτηρίων αυτών ομαδοποιήθηκε σε πέντε βασικές κατηγορίες διαστάσεων ικανοποίησης.

Σύμφωνα με τους Parasuraman και άλλοι (1988) οι πέντε βασικές διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών είναι: η απτότητα, η αξιοπιστία, η απόκριση, η ασφάλεια και η ενσυναίσθηση. Οι υλικές εγκαταστάσεις, ο εξοπλισμός και η ενδυμασία των εργαζομένων αφορούν την υλική υπόσταση της ποιότητας (απτότητα). Η αξιοπιστία είναι η ικανότητα εκτέλεσης της υποσχόμενης υπηρεσίας με αξιόπιστο και ακριβή τρόπο. Η απόκριση αφορά στην προθυμία των υπαλλήλων να βοηθήσουν τους πελάτες και να προσφέρουν γρήγορη εξυπηρέτηση. Η ασφάλεια είναι η ικανότητα των εργαζομένων να εμπνέουν εμπιστοσύνη και να είναι ενημερωμένοι και ευγενικοί. Η ενσυναίσθηση αφορά στη φροντίδα και στην εξατομικευμένη προσοχή που παρέχει μια επιχείρηση στους πελάτες της.

Παρ' όλη την ευρεία αποδοχή που έτυχε το μοντέλο κατά την εφαρμογή του δεν άργησαν να εμφανιστούν και κάποιες κριτικές που αφορούσαν είτε στην ανάγκη προσθήκης επιπλέον διαστάσεων ποιότητας, είτε στην αδυναμία εφαρμογής του σε τομείς άλλους εκτός από τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών είτε ακόμη την ταύτιση της ικανοποίησης με την ποιότητα των υπηρεσιών (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000).

Εν τούτοις, το μοντέλο SERVQUAL έχει εφαρμοστεί με επιτυχία σε μια σειρά εμπειρικών μελετών που αφορούν στην ικανοποίηση των πελατών στις υπηρεσίες ξενοδοχείων, εστιατορίων, νοσοκομείων, τραπεζών, αεροπορικών εταιρειών (Fodness & άλλοι, 2007) αλλά και σε μελέτες αξιολόγησης Αερολιμενικών Υπηρεσιών (Atalic, 2009, Djiang & Zhang, 2016, Yang και άλλοι, 2015 κ.α.) και ικανοποίησης επιβατών.

Οι Tsoukatos και άλλοι (2013) πραγματοποίησαν μια έρευνα αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών σε δημόσιες και ιδιωτικές τράπεζες της Ινδίας για τον έλεγχο αξιοπιστίας των μοντέλων μέτρησης ποιότητας. Από την έρευνα αποδείχτηκε ότι το μοντέλο SERVQUAL απέσπασε τη μεγαλύτερη τιμή αξιοπιστίας από τα SERPREF, BSQ και BANKQUAL.

Συνοψίζοντας, το μοντέλο Servqual θεωρείται από πολλούς ως αξιόπιστο εργαλείο για την αξιολόγηση του βαθμού απόδοσης και τον έλεγχο της ποιότητας των υπηρεσιών (Πετράκης, 2014 και Fodness & άλλοι, 2007, Tsoukatos και άλλοι, 2013, κ.α.). Επίσης, θεωρείται πολύ χρήσιμο εργαλείο στην «εργαλειοθήκη» των Managers αλλά και του προσωπικού δεδομένου ότι τους βοηθά να εξετάζουν αλλά και να αναθεωρούν τις δικές τους αντιλήψεις ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών από την οπτική των πελατών. Τέλος, το μοντέλο αυτό καταδεικνύει ότι μια θετική σχέση μεταξύ Απόδοσης και Προσδοκιών θα καταλήξει σε ικανοποίηση των πελατών ενώ μια αρνητική σχέση στη δυσaréσκεια τους.

#### **5.4. Η μέθοδος Ανάλυσης Σημαντικότητας και Απόδοσης (IPA)**

Η μέθοδος (IPA) ανάλυσης Σημαντικότητας και Απόδοσης (Importance – Performance Analysis) προτάθηκε για πρώτη φορά από τους Martilla και James (1977) ως μέσο αξιολόγησης της ικανοποίησης των πελατών για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία.

Η ανάλυση IPA αναγνωρίζει την ικανοποίηση ως συνάρτηση δύο συνιστωσών:

- Της Σπουδαιότητας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας για τους πελάτες μιας επιχείρησης και
- Της Απόδοσης της επιχείρησης ως προς την παροχή αυτής της υπηρεσίας ή του προϊόντος (Martilla & James, 1977).

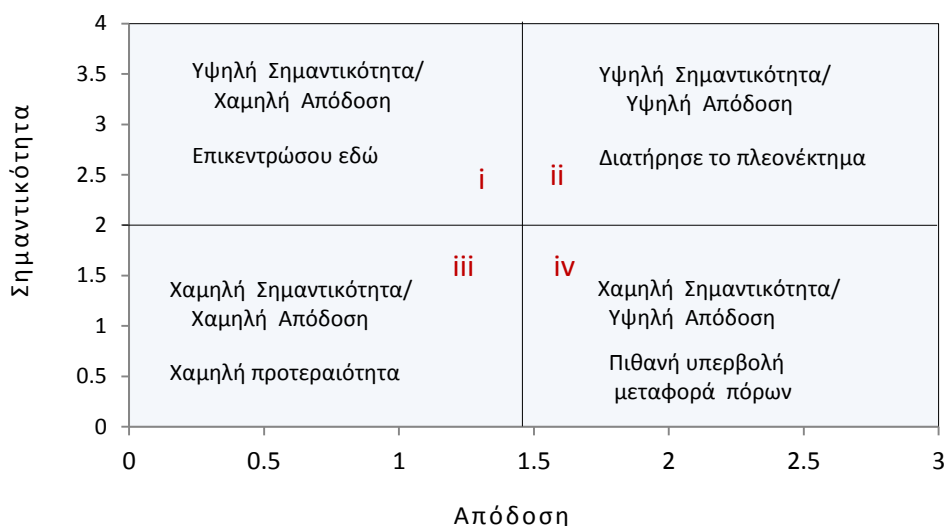
Με τον τρόπο αυτό, η ανάλυση IPA εξετάζει όχι μόνο την απόδοση της υπηρεσίας, αλλά και τη σημασία της ως καθοριστικού παράγοντα ικανοποίησης του ερωτώμενου. Οι συνδυασμένες αξιολογήσεις των πελατών για τις δύο αυτές συνιστώσες, παρέχουν μια συνολική άποψη ικανοποίησης με σαφείς οδηγίες για τη διαχείριση και πού να επικεντρωθούν οι πόροι των οργανισμών.

Η ανάλυση IPA αναπτύσσεται σε ένα δισδιάστατο χάρτη που αποτελείται από ένα ζεύγος συντεταγμένων X και Y, όπου συγκρίνονται η Σημαντικότητα (άξονας Y) και η Απόδοση (άξονας x) των διαφόρων κριτηρίων που εμπλέκονται στην αξιολόγηση της υπηρεσίας (Εικόνα 5.2). Το σημείο τομής των δύο αξόνων προσδιορίζεται από τις μέσες τιμές των κριτηρίων που συνιστούν την Απόδοση και τη Σημαντικότητα. Κάθε τεταρτημόριο συνδυάζει τη σημασία και την απόδοση που αποδίδει ο πελάτης/χρήστης για κάθε κριτήριο

που εξετάζεται στην έρευνα. Προφανώς, ανάλογα την τελική τοποθέτηση του κριτηρίου ποιότητας πάνω στο χάρτη θα έχει και διαφορετική αξία όσον αφορά τη διαχείριση του.

Σε γενικές γραμμές θα μπορούσε κάποιος να ισχυριστεί ότι η ανάλυση IPA προσομοιάζει με τον αντιληπτικό χάρτη ή καλύτερα τη μήτρα BCG (Boston Consulting Group), η οποία χρησιμοποιείται συνήθως για την ανάλυση του χαρτοφυλακίου προϊόντων και τη λήψη σχετικών στρατηγικών αποφάσεων (questions, stars, cows, dogs).

Έτσι λοιπόν, κάθε τεταρτημόριο προτείνει μια διαφορετική στρατηγική μάρκετινγκ.



**Εικόνα 5.1:** Μέθοδος Ανάλυσης Σημαντικότητας και Απόδοσης υπηρεσιών (IPA)  
(Πηγή: Martilla & James, 1977)

Τα τέσσερα τεταρτημόρια στην ανάλυση Σπουδαιότητας - Απόδοσης χαρακτηρίζονται ως εξής (Martilla & James, 1977: 78):

- i. Στο πρώτο τεταρτημόριο (i) θα πρέπει να επικεντρωθούν οι προσπάθειες (concentrate here) δεδομένου ότι δίνεται μεγάλη σημασία από τους πελάτες στα υπό εξέταση κριτήρια ενώ η επίδοση της επιχείρησης είναι κάτω από το μέσο όρο.
- ii. Στο δεύτερο (ii), συμβαδίζουν η μεγάλη σημασία των κριτηρίων ποιότητας που αποδίδουν οι επιβάτες με την υψηλή απόδοση των υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό σε όρους marketing σημαίνει είτε ευκαιρία απόκτησης ή διατήρησης (keep up the good work) του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης/οργανισμού.
- iii. Στο τρίτο (iii) τεταρτημόριο ταυτίζονται η χαμηλή σημασία και η χαμηλή επίδοση της επιχείρησης και κατά συνέπεια η χαμηλή προτεραιότητα (low priority) για βελτίωση σε σχέση με τα υπόλοιπα κριτήρια. Χαρακτηρίζονται σαν μικρές αδυναμίες της επιχείρησης και δεν απαιτούν πρόσθετη προσπάθεια.
- iv. Στο τελευταίο τεταρτημόριο (iv), καταδεικνύεται μία εσφαλμένη αντίληψη της επιχείρησης να εξακολουθεί να διατηρεί υψηλή απόδοση σε κριτήρια που οι

πελάτες θεωρούν ήσσονος σημασίας (possible over kill). Αγνοεί δηλαδή η επιχείρηση το κόστος ευκαιρίας από την εναλλακτική αξιοποίηση των πόρων σε κριτήρια που θα απέδιδαν περισσότερο (Κυρίκος, 2016).

Επομένως, βάσει της παραπάνω ανάλυσης, εύλογα θα μπορούσε κάθε φορέας παροχής υπηρεσιών να αναρωτηθεί: α) Θα πρέπει να διατηρούνται υψηλές αποδόσεις και διάθεση πόρων σε κριτήρια που οι πελάτες θεωρούν λιγότερο σημαντικά (4ο τεταρτημόριο); β) Αξίζει η εμμονή στη διάθεση πόρων για τη βελτίωση των κριτηρίων ποιότητας με χαμηλές επιδόσεις της επιχείρησης και χαμηλή σημαντικότητα για τους πελάτες (3ο τεταρτημόριο) ή εναλλακτικά στη διάθεση τους σε κριτήρια που υποδείχθηκαν από τους επιβάτες ως σημαντικότερα (1ο τεταρτημόριο) και η όποια επομένως βελτίωση τους θα αποφέρει μεγαλύτερη συγκριτική ικανοποίηση πελατών;

Η ανάλυση σημαντικότητας και απόδοσης έχει αποδειχθεί ότι είναι ένα εφαρμόσιμο εργαλείο, σχετικά εύκολο στη διαχείριση και ερμηνεία του, που οδηγεί σε εκτεταμένη χρήση μεταξύ ερευνητών και διαχειριστών σε διάφορους τομείς διότι διευκολύνει την ερμηνεία των δεδομένων και αυξάνει τη χρησιμότητα στη λήψη στρατηγικών αποφάσεων. Αξίζει να σημειωθεί ότι σε ένα αρκετά μεγάλο ποσοστό των ερευνών ικανοποίησης χρηστών αεροδρομίων επιλέχτηκε από τους ερευνητές η ανάλυση IPA ως βασικό εργαλείο επεξεργασίας των ευρημάτων για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων (jiang και Zhang, 2016, Pandey, 2016, Jang et al., 2015, Tsai et al., 2011, Loube et al., 2010).

## **5.5. Σύνοψη Βιβλιογραφικής επισκόπησης**

Στην παρούσα εργασία επιχειρείται η ανάδειξη της σημασίας της μέτρησης της ποιότητας στον τομέα των αερομεταφορών εστιάζοντας περισσότερο στις παρεχόμενες αερολιμενικές υπηρεσίες και ειδικότερα του Αερολιμένα Ηρακλείου, υπό το πρίσμα της θεώρησης του τομέα αυτού ως ένα ιδιαίτερα σημαντικό κρίκο της αλυσίδας αξίας του τουριστικού προϊόντος που καλλιεργείται συστηματικά τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας.

Αρχικά, γίνεται μια προσέγγιση της έννοιας και των χαρακτηριστικών τόσο της ποιότητας όσο και των υπηρεσιών αλλά και της μεταξύ τους σύνδεσης. Στη συνέχεια γίνεται μια ανάλυση του τομέα των αερομεταφορών συνολικά καθώς και μία αναφορά στη συμβολή του για την περαιτέρω οικονομικοκοινωνική ανάπτυξη της Ελλάδας. Παράλληλα, αναλύονται η σύνδεση και η μέτρηση της ποιότητας με την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των χρηστών και επιβατών των αεροδρομίων με την ταυτόχρονη παράθεση σχετικών ερευνών ενώ επιχειρείται ιδιαίτερη αναφορά στο μοντέλο μέτρησης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών SERVQUAL και της ανάλυσης σημαντικότητας – απόδοσης (IPA).



Πιο συγκεκριμένα, από την αναδρομή στην τρέχουσα βιβλιογραφία διαφάνηκε ότι η επιστήμη του marketing δεν έπαιζε σημαντικό ρόλο στη διαχείριση των αεροδρομίων μέχρι τα τέλη περίπου της δεκαετίας του 1990, πριν από την οποία οι αερολιμένες θεωρούνταν ευρέως ως ελεύθερες δημόσιες δομές και κατείχαν τον απόλυτο διοικητικό και διαχειριστικό έλεγχο. Η γενικότερη απορρύθμιση των αεροπορικών εταιρειών και άλλων τομέων του κλάδου των αερομεταφορών, ωστόσο, δεν άφησε αλώβητη τη μέχρι τότε μορφή διαχείρισης και λειτουργίας των αεροδρομίων. Η νέα τάξη πραγμάτων υποχρέωσε τους διαχειριστές των αεροδρομίων στην εφαρμογή σύγχρονων μεθόδων λειτουργίας από άλλους τομείς της επιχειρηματικότητας και στην εισαγωγή της επιστήμης του marketing για πρώτη φορά στα αεροδρόμια προκειμένου όχι μόνο να προστατευθεί η βάση των αεροπορικών εταιρειών και των επιβατών αλλά να αναζητηθούν τρόποι που θα οδηγούσαν σταδιακά στην περαιτέρω αύξηση τους.

Έτσι, παρόλο που ο κλάδος των αερομεταφορών συνολικά έγινε πιο περίπλοκος και απαιτητικός, εντούτοις, με την εισαγωγή σύγχρονων μεθόδων marketing θεωρήθηκε από πολλούς ότι τα αεροδρόμια θα μπορούσαν να επηρεάσουν τις αποφάσεις των αεροπορικών εταιρειών από μία στρατηγική προώθησης του τελικού προϊόντος «Pull» ώστε να κατευθύνει τις προσπάθειες μάρκετινγκ προς τους τελικούς χρήστες, προσφέροντας τους αναβαθμισμένες υπηρεσίες ή την υπόσχεση για εξαιρετικά επίπεδα ικανοποίησης κατά την παραμονή τους στους χώρους των αεροδρομίων. Ως αποτέλεσμα, από τα τέλη της δεκαετίας του 1990, πολλά αεροδρόμια εστίασαν με μεγαλύτερη προσοχή στις όποιες επενδύσεις σε ένα ευρύ φάσμα των δραστηριοτήτων marketing σε μια προσπάθεια να επιβιώσουν σε μια ολοένα και πιο ανταγωνιστική αγορά. Όπως πολλές βιομηχανίες παροχής υπηρεσιών, έτσι κι ο κλάδος των αεροδρομίων στράφηκε προς την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών ως μια στρατηγική για την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος.

Εκείνο που καταδείχθηκε από την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας είναι ότι η βελτίωση της ποιότητας των προσφερομένων προϊόντων και υπηρεσιών δεν μπορεί να βασίζεται αποκλειστικά σε εσωτερικούς δείκτες της επιχείρησης ή του οργανισμού, αλλά θα πρέπει να συνδυάζεται με δεδομένα, που προέρχονται άμεσα από τους πελάτες (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2005). Θα πρέπει δηλαδή η ανάληψη των όποιων απαιτούμενων δράσεων της διοίκησης των αεροδρομίων να απορρέουν από διαδικασίες μέτρησης του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών, προσανατολισμένες στην αξιολόγηση των προσδοκιών και των αντιλήψεων τους, διότι, σε διαφορετική περίπτωση θα μπορούσε να οδηγήσει σε

λανθασμένη προσπάθεια της διοίκησης για βελτίωση των υπηρεσιών με τρόπους που δεν είναι σημαντικοί για τους επιβάτες και επισκέπτες των αεροδρομίων.

Καταδείχθηκε ακόμη, ότι το μοντέλο SERVQUAL που επιλέχθηκε και προκρίθηκε για την εκπόνηση της παρούσας έρευνας έχει εφαρμοστεί και δοκιμαστεί σε μια σειρά εμπειρικών μελετών αξιολόγησης αερολιμενικών υπηρεσιών και έδωσε ικανοποιητικά αποτελέσματα.

Επίσης, παρουσιάστηκε το μοντέλο ανάλυσης Απόδοσης και Σημαντικότητας IPA, ένα εξίσου σημαντικό εργαλείο στην «εργαλειοθήκη» της επιστήμης του marketing, η οποία χρησιμοποιείται συνήθως για την ανάλυση του χαρτοφυλακίου των προϊόντων και των υπηρεσιών και την ορθότερη λήψη σχετικών στρατηγικών αποφάσεων.

Τέλος, αναφορικά με την αξιοποίηση των ευρημάτων της βιβλιογραφικής επισκόπησης για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας, καταδεικνύεται ότι με τη συλλογή εμπειρικών δεδομένων κατ' ευθείαν από τους επιβάτες σύμφωνα με τις διεθνείς επιστημονικές πρακτικές και τη συνδυασμένη χρήση του μοντέλου SERVQUAL και της Ανάλυσης IPA καθίσταται δυνατή η δημιουργία ενός δείκτη αξιολόγησης των παρεχόμενων υπηρεσιών και της ικανοποίησης των επιβατών του Αερολιμένα Ηρακλείου καθώς και η αποσαφήνιση των ερευνητικών ερωτημάτων που τέθηκαν στην έρευνα, ελέγχοντας παράλληλα το απαιτούμενο κόστος βελτίωσης των κρισιμότερων χαρακτηριστικών των υπηρεσιών.

**Μέρος ΙΙ: Ερευνητική μεθοδολογία  
(Πρωτογενής έρευνα)**

## **6. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

### **6.1. Σκοπός της έρευνας**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών στο Διεθνή Αερολιμένα Ηρακλείου Κρήτης «Νίκος Καζαντζάκης», προκειμένου τα ευρήματα της έρευνας να διατεθούν για ανάπτυξη στρατηγικών που θα προσθέσουν αξία στους επιβάτες.

Κατά τη διάρκεια της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας που αφορά εν γένει στον τομέα των αερομεταφορών και προσεγγίζεται από το σύγχρονο marketing, παρατηρήθηκε ποικιλία επιστημονικών άρθρων και ερευνών οι οποίες εξετάζαν τους παράγοντες επιτυχίας των αεροδρομίων διεθνώς. Τα άρθρα και οι μελέτες αυτές είναι δημοσιευμένα σε διεθνώς αναγνωρισμένα περιοδικά, όπως για παράδειγμα τα «Journal of air transport management» και «Journal of services marketing», είναι αναρτημένα σε επίσημες ιστοσελίδες οργανισμών, έχουν παρουσιαστεί σε συνέδρια ή αποτελούν τμήμα συγγραφικού έργου καταξιωμένων καθηγητών.

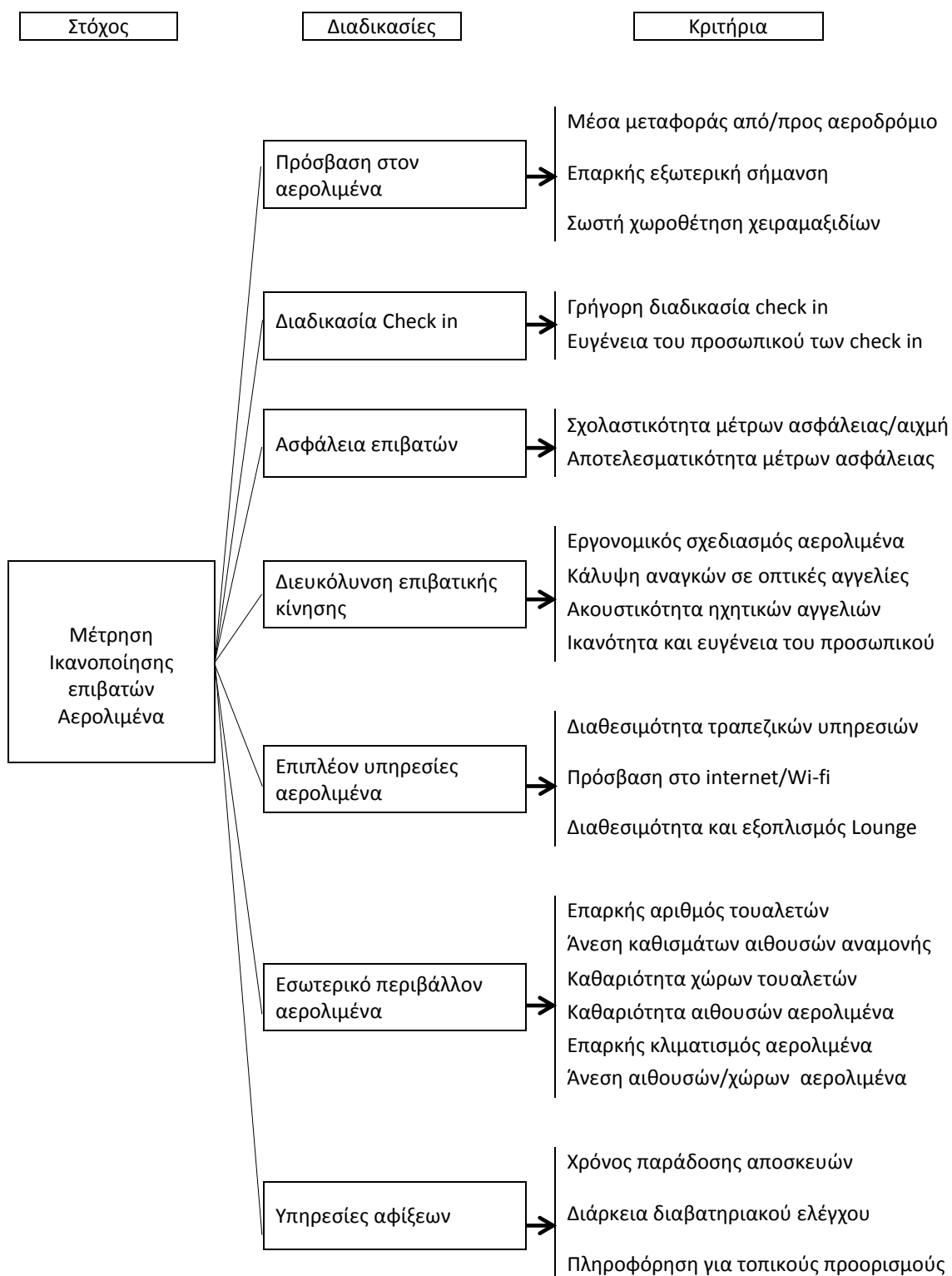
Έτσι λοιπόν, η παρούσα μελέτη επιχειρεί να αξιοποιήσει τους παράγοντες που έρευνες και δημοσιεύσεις προηγούμενων ετών (δευτερογενής έρευνα), έχουν εξετάσει σε διεθνές επίπεδο ως σημαντικούς για την κατανόηση του τι ακριβώς προσδοκούν και επιθυμούν οι επιβάτες και να ερευνήσει (πρωτογενής έρευνα) κατά πόσο ο Αερολιμένας Ηρακλείου επιτυγχάνει να παρέχει υψηλής ποιότητας υπηρεσίες και εν τέλει να ικανοποιήσει τα εκατομμύρια επιβατών που διακινούνται ετησίως μέσω των εγκαταστάσεων του.

### **6.2. Στάδια της έρευνας**

Παρακάτω παρουσιάζονται τα στάδια που ακολουθήθηκαν για την πραγματοποίηση αυτής της έρευνας.

#### **6.2.1. Ερευνητικό μοντέλο πρωτογενούς Έρευνας**

Το ερευνητικό μοντέλο της παρούσας έρευνας βασίστηκε στο αναγνωρισμένο μοντέλο της σταθμισμένης μεθόδου Servqual των Parasuraman, Berry & Zeithaml αλλά και σε παρόμοιες επιστημονικές δημοσιεύσεις ερευνών για τη μέτρηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών διεθνών αερολιμένων και συνοψίζει επτά (7) Διαδικασίες Αερολιμενικού ενδιαφέροντος και είκοσι τρία (23) κριτήρια (ερωτήσεις) για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών όπως αυτή αντιλαμβάνεται από τους επιβάτες του Αερολιμένα Ηρακλείου και απεικονίζεται στο διάγραμμα ιεραρχικής δομής της Εικόνας 6.1.



**Εικόνα 6.1:** Διάγραμμα ιεραρχικής δομής Αερολιμενικών Διαδικασιών για τη μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών του Αερολιμένα Ηρακλείου

### 6.2.2. Σχεδιασμός ερωτηματολογίου

Στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε η συλλογή δεδομένων να πραγματοποιηθεί με τη βοήθεια του πιο αναγνωρίσιμου εργαλείου ποσοτικής έρευνας, το ερωτηματολόγιο.

Το βασικό πλεονέκτημα που παρέχει το ερωτηματολόγιο είναι η ευκολία στην ταχύτητα διανομής και συλλογής δεδομένων. Ένα άλλο πλεονέκτημα, το οποίο λήφθηκε υπόψη, είναι το μικρό κόστος που παρέχεται από τη χρήση ερωτηματολογίου. Επίσης, ένα άλλο σημαντικό στοιχείο είναι η ευκολία που μας παρέχει στην κωδικοποίηση αλλά και στην ανάλυση των δεδομένων για την εξαγωγή αποτελεσμάτων Saunders, Lewis και Thornhill (2014). Το ερωτηματολόγιο που επιλέχθηκε στην παρούσα έρευνα είναι δομημένο. Δηλαδή, όλοι οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν στις ίδιες ερωτήσεις καθώς και στην ίδια σειρά. Αυτό το χαρακτηριστικό έχει δείχθει ότι εξασφαλίζει υψηλότερη αξιοπιστία γιατί αν χρησιμοποιούταν διαφορετικές ερωτήσεις θα υπήρχε δυσκολία στην κωδικοποίηση των απαντήσεων και κατ' επέκταση στην αξιοπιστία της ανάλυσης των δεδομένων.

Επιπρόσθετα, επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθούν μόνο ερωτήσεις κλειστού τύπου καθώς σύμφωνα με τους Saunders και άλλοι (2014), οι κλειστές ερωτήσεις είναι χρήσιμες, καθώς μπορούν να παράγουν συχνότητες απαντήσεων που επιδέχονται στατιστικούς υπολογισμούς. Επίσης, δίνουν τη δυνατότητα συγκρίσεων μεταξύ ομάδων του δείγματος.

Η επιλογή των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου είναι ιδιαίτερα σημαντική για την εξέταση της ποιότητας των υπηρεσιών του αερολιμένα. Έτσι, η επιλογή των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου της συγκεκριμένης έρευνας ακολουθεί τα κριτήρια των Yang και άλλοι (2015), Fodness & Murray (2007), Jiang & Zhang (2016) και την έρευνα που χρησιμοποιήθηκε για την αξιολόγηση της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών του Pandey (2016), που όλες αυτές παρατίθενται αναλυτικά σε προηγούμενες ενότητες.

Ακολούθησαν δια ζώσης συνεντεύξεις με στελέχη της διοίκησης και των χρηστών των Αερολιμενικών υποδομών, ζητώντας τους να αξιολογήσουν και προτείνουν μέσα από τη διαθέσιμη λίστα τα κριτήρια εκείνα που κάλυπταν καλύτερα όλα τα σημεία επαφής μεταξύ επιβατών και παρεχόμενων υπηρεσιών του Αερολιμένα Ηρακλείου. Έτσι, συνδυάζοντας τις απαντήσεις με την αντίστοιχη ακαδημαϊκή και επαγγελματική βιβλιογραφία, σχεδιάστηκε το ερευνητικό μοντέλο πρωτογενούς έρευνας το οποίο περιελάμβανε επτά (7) Αερολιμενικές Διαδικασίες και είκοσι τρία (23) Κριτήρια (ερωτήσεις) ποιότητας υπηρεσιών που περιγράφονται λεπτομερώς στο διάγραμμα της ιεραρχικής δομής της Εικόνας 6.1.

Κατόπιν ολοκλήρωσης της τελικής επιλογής των Κριτηρίων που αφορούσαν στις αερολιμενικές υπηρεσίες ακολούθησε ο αρχιτεκτονικός σχεδιασμός του δομημένου ερωτηματολογίου ο οποίος βασίστηκε, στο μεγαλύτερο μέρος του, σε εκπόνηση μελέτης

αξιολόγησης τουριστικού προορισμού του επίκουρου καθηγητή της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας κ. Αποστολάκη (2016). Τελικώς, το ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε σε τρεις διακριτές ενότητες, όπως απεικονίζεται στο Παράρτημα Ε.

Στην πρώτη ενότητα διερευνώνται με κλειστές ερωτήσεις διαφόρων τύπων, όπως: κατηγορίας, λίστας και κατάταξης οι ταξιδιωτικές συνήθειες των επιβατών που επιτρέπουν πέραν της αναγνώρισης του προφίλ των επιβατών να επιλεγούν επιβάτες που διαθέτουν σχετική εμπειρία από επισκέψεις σε άλλα αεροδρόμια της Ευρώπης και διεθνώς. Επίσης, μέσα από μια λίστα παραγόντων ανάμεσα τους και στοιχεία που αφορούν στον Αερολιμένα όπως η απόσταση του από τον τελικό προορισμό αλλά και η συνολική του εικόνα, διερευνάται η επίδραση τους στην τελική επιλογή του τουριστικού προορισμού.

Το κύριο μέρος του ερωτηματολογίου που αφορά στη διερεύνηση των προσδοκιών και αντιλήψεων των επιβατών αναφορικά με τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Αερολιμένα Ηρακλείου, αναπτύσσεται στη δεύτερη ενότητα με κλειστές ερωτήσεις και έχει ενσωματώσει το ερευνητικό μοντέλο της πρωτογενούς έρευνας (Εικόνα 6.1). Τα κριτήρια του ερωτηματολογίου της έρευνας που αφορούν στις προσδοκίες και αντιλήψεις, αξιολογούνται χρησιμοποιώντας 5-βάθμια κλίμακα Likert για το πόσο έντονα συμφωνεί ή διαφωνεί με τη δήλωση, αποδίδοντας αριθμητικές τιμές στις κατηγορικές μεταβλητές. Για παράδειγμα, οι μεταβλητές για τις προσδοκίες και τις αντιλήψεις των επιβατών περιλαμβάνουν τα "Σίγουρα Όχι", "Μάλλον Όχι", "Δεν ξέρω/Αβέβαιος/η", "Μάλλον Ναι" και "Σίγουρα Ναι" και αντιστοιχίζονται με αριθμητικές τιμές από 1 έως και 5.

Επίσης, στη δεύτερη ενότητα περιλαμβάνεται και η ιεράρχηση της σημαντικότητας (στάθμες / βάρη) των επτά (7) διαστάσεων ποιότητας από τους ερωτώμενους επιβάτες, οι οποίοι έπρεπε κατά την κρίση τους να μοιράσουν 100 βαθμούς στις Αερολιμενικές Διαδικασίες (Procedures) ανάλογα με το βαθμό σημαντικότητας που έχουν για αυτούς.

Η τρίτη ενότητα περιείχε όλα τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων όπως τη χώρα μόνιμης κατοικίας, την ηλικία, το φύλο, το εισόδημα, την επαγγελματική κατάσταση και το σκοπό της συγκεκριμένης επίσκεψης των επιβατών στο νησί.

Επίσης, το ερωτηματολόγιο ενσωμάτωνε με εύληπτο τρόπο σε περίοπτη θέση της πρώτης σελίδας, μια συστατική επιστολή που συνόψιζε το σκοπό και το περιεχόμενο της έρευνας. Επίσης, έφερε τον τίτλο του ακαδημαϊκού ιδρύματος και του μεταπτυχιακού προγράμματος στο οποίο εντασσόταν η μεταπτυχιακή εργασία, εξασφάλιζε την ανωνυμία των απαντήσεων και τόνιζε ότι η έρευνα διεξάγονταν για ερευνητικούς σκοπούς κάτι που αποτέλεσε κίνητρο για την αθρόα συμμετοχή των ερωτώμενων στην έρευνα (βλέπε

Παράρτημα Z: σχόλια επιβατών). Παράλληλα, αναγράφονταν τα στοιχεία του ερευνητή και του επιβλέποντος καθηγητή καθώς και ο τρόπος επικοινωνίας.

Τέλος, το ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε από επαγγελματίες μεταφραστές, σε τέσσερις διαφορετικές γλώσσες, μεταξύ των οποίων τη γερμανική – την αγγλική – τη γαλλική και τη ρώσικη γλώσσα προκειμένου να:

- διευκολυνθούν οι επιβάτες που δεν γνώριζαν καλά την αγγλική γλώσσα
- μειωθεί δραστικά ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου
- αποτραπούν τυχόν παρερμηνείες του περιεχομένου από τους ερωτώμενους που θα οδηγούσαν με τη σειρά τους σε εσφαλμένα συμπεράσματα
- ελαχιστοποιηθεί αφενός ο απαιτούμενος χρόνος εμπλοκής του ερευνητή στη διαδικασία λόγω της μειωμένης ζήτησης παροχής οδηγιών και αφετέρου να αποτραπεί ο κίνδυνος μεροληψίας του συνεντεύκτη (Saunders και άλλοι, 2014)

### **6.2.3. Προσδιορισμός πλαισίου δειγματοληψίας**

Το πλαίσιο δειγματοληψίας της παρούσας έρευνας προσδιορίζεται από το μέσο αριθμό της επιβατικής κίνησης, της περιόδου των τελευταίων πέντε (5) ετών στον Αερολιμένα Ηρακλείου, σύμφωνα με τα επίσημα στατιστικά στοιχεία της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας (στατιστικά στοιχεία ΚΑΗΚ ΥΠΑ & Παράρτημα Α). Σύμφωνα με τα στοιχεία αυτά, ο υπό εξέταση πληθυσμός ή καλύτερα το πλαίσιο δειγματοληψίας της έρευνας, περιλαμβάνει, κατά μέσο όρο, τρία και πλέον εκατομμύρια επιβάτες (3.001.796) που αφίχθηκαν στον Αερολιμένα Ηρακλείου με πτήσεις εσωτερικού και εξωτερικού αντίστοιχα, κατά την τελευταία πενταετία (2012-2016).

### **6.2.4. Καθορισμός μεγέθους δείγματος**

Για επίπεδο εμπιστοσύνης 95%, περιθώριο σφάλματος 5% και πληθυσμό βάσει του πλαισίου δειγματοληψίας, προκύπτει σύμφωνα με τους Saunders, Lewis και Thornhill (2014) ότι το ελάχιστο μέγεθος δείγματος θα πρέπει να είναι 384 επιβάτες.

### **6.2.5. Μέθοδος δειγματοληψίας**

Από το σύνολο των επιβατών που επρόκειτο να ταξιδέψουν σε μια από τις επόμενες πτήσεις του αεροδρομίου επιλέχθηκε ένα τυχαίο δείγμα με την μέθοδο της απλής τυχαίας δειγματοληψίας.



### 6.2.6. Εκτέλεση δειγματοληψίας

Οι επιβάτες των δύο αιθουσών αναχώρησης εντός και εκτός συνθήκης Σέγκεν (Intra & extra Schengen) του Αερολιμένα Ηρακλείου κλήθηκαν, κατά τη διάρκεια της παραμονής τους σε αυτές, να συμπληρώσουν ένα δομημένο ερωτηματολόγιο (Παράρτημα Ε) δηλώνοντας ταυτόχρονα την ποιότητα των υπηρεσιών που προσδοκούν να τους παρέχει ένας Αερολιμένας γενικά (Expectations) καθώς και τις αντιλήψεις τους (Perceptions) για το επίπεδο της αντιλαμβανόμενης ποιότητας των υπηρεσιών του Αερολιμένα Ηρακλείου.

Η δειγματοληψία έλαβε χώρα κατόπιν σχετικών αδειών από την ΥΠΑ (Παράρτημα Δ) στις προαναφερθείσες αίθουσες αναχωρήσεων του Αερολιμένα Ηρακλείου από τις 08:00 έως τις 21:00 και διήρκησε από τις 30 Ιουλίου μέχρι και την 25<sup>η</sup> Σεπτεμβρίου.

Για τις ημέρες και τις ώρες της δειγματοληψίας, ελήφθη υπ' όψη η καθημερινή αναλογική αντιπροσώπευση ανά εθνικότητα σύμφωνα με το πρόγραμμα πτήσεων του Αερολιμένα Ηρακλείου της τελευταίας εβδομάδας πριν την έναρξη της έρευνας. Όπως διαφαίνεται από τα ευρήματα της έρευνας επετεύχθη σε πολύ μεγάλο βαθμό η αναλογική αντιπροσώπευση (Παράρτημα Ζ & Γράφημα 7.5) παρ' όλες τις αντικειμενικές δυσκολίες λόγω των ιδιαίτερων συνθηκών εντός του Αερολιμένα (ενιαία χώροι για τα Gate).

Κριτήριο επιλογής των ερωτώμενων ήταν να είχαν συμπληρώσει το 18<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους και να ήταν προφανώς επιβάτης και όχι εργαζόμενος στον Αερολιμένα .

Η συμμετοχή στην έρευνα ήταν ανώνυμη και εθελοντική. Τα ερωτηματολόγια, μετά το πέρας της συμπλήρωσης, τοποθετούνταν από τους επιβάτες σε φάκελο με την αναγραφή «Research», αποκλείοντας έτσι τη δυνατότητα ταύτισης των απαντήσεων με συγκεκριμένα πρόσωπα και την ενθάρρυνση των επιβατών για συμμετοχή στην έρευνα.

Παραδόθηκαν και συλλέχθηκαν 384 αυτοσυμπληρούμενα ερωτηματολόγια. Κατά τη διαδικασία της δειγματοληψίας καταγράφηκε υψηλό ποσοστό απόκρισης, της τάξεως του 90%, εξαιτίας κυρίως του ακαδημαϊκού χαρακτήρα της έρευνας γεγονός που επισημάνθηκε στους ερευνητές αρκετές φορές από τους ερωτώμενους (Παράρτημα Ζ). Το 10% του ποσοστού μη απόκρισης αντιπροσωπεύει τους απρόσιτους.

Σύμφωνα όμως με τους Saunders, Lewis και Thornhill (2014), για δεδομένο ποσοστό απόκρισης και ελάχιστο μέγεθος δείγματος, θα πρέπει να αυξηθεί αντίστοιχα το μέγεθος

δείγματος σύμφωνα με την αλγεβρική σχέση: 
$$n_{\alpha} = \frac{n * 100}{re\%},$$

όπου,  $n_{\alpha}$ : το απαιτούμενο μέγεθος δείγματος,  $n$ : το ελάχιστο μέγεθος δείγματος και  $re$ : το εκτιμώμενο ποσοστό απόκρισης.

Έτσι, από την παραπάνω σχέση προέκυψε το ελάχιστο μέγεθος δείγματος στα 427 δομημένα ερωτηματολόγια. Δόθηκε μια μικρή προσαύξηση και τελικώς διανεμήθηκαν 438

ερωτηματολόγια. Από αυτά, τρία (3) ερωτηματολόγια αποκλείστηκαν διότι δεν πληρούσαν τις απαιτήσεις της έρευνας (δεν ταξίδευαν καμία φορά το χρόνο με αεροπλάνο). Τα υπόλοιπα 435 ερωτηματολόγια αποτέλεσαν αντικείμενο στατιστικής επεξεργασίας.

Επίσης, για τη διασφάλιση της εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας ακολουθήθηκαν οι κανόνες αντίστοιχων επιστημονικών ερευνών που περιγράφονται στη διεθνή βιβλιογραφία και παρουσιάστηκαν σε προηγούμενες ενότητες. Συνεπώς, σε κάθε περίπτωση δεν υπήρξε κάποιου είδους παρέμβαση από την πλευρά του ερευνητή κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων από τους συμμετέχοντες ενώ οι ερωτήσεις που χρησιμοποιήθηκαν διατυπώθηκαν έτσι ώστε να εξασφαλισθεί ότι δεν έχουν σκοπό να εκμαιεύσουν κάποια συγκεκριμένη απάντηση.

### **6.2.7. Μεθοδολογία μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών Αερολιμένα με τη μέθοδο SERVQUAL**

Η μέτρησης της ποιότητας μιας παρεχόμενης υπηρεσίας είναι γενικά μια πολύ δύσκολη διαδικασία. Σε αντίθεση με ένα προϊόν όπου υπάρχουν συγκεκριμένες προδιαγραφές υπό εξέταση, όπως, το μήκος, το πλάτος, το βάρος, το χρώμα κ.λπ., μια υπηρεσία είναι άυλη και μπορεί να έχει πολλές ποιοτικές προδιαγραφές. Επιπλέον, υπάρχει η προσδοκία του πελάτη όσον αφορά την υπηρεσία, η οποία μπορεί να ποικίλει σημαντικά ανάλογα με μια σειρά παραγόντων όπως η προηγούμενη εμπειρία, οι προσωπικές ανάγκες κλπ.

Σύμφωνα με την επισκόπηση της βιβλιογραφίας, οι ερευνητές έχουν αναπτύξει μια μεθοδολογία γνωστή ως σταθμισμένη μέθοδο SERVQUAL για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών. Η μέθοδος αυτή, εξετάζει τις διαστάσεις της ποιότητας των υπηρεσιών και για κάθε διάσταση μετρά τόσο την προσδοκία όσο και την αντίληψη της υπηρεσίας σε μια κλίμακα Likert για το σύνολο των κριτηρίων που αντιστοιχούν στις διαστάσεις. Μετά από αυτό, υπολογίζεται το μέσο σκορ (average gap score) για κάθε Αερολιμενική Διαδικασία αφαιρώντας το σκορ της Προσδοκίας από την Αντίληψη. Κατόπιν, κάθε μία από τις πέντε Διαδικασίες ζυγίζεται ανάλογα με τη σημασία του πελάτη δηλαδή η βαθμολογία για κάθε Διαδικασία πολλαπλασιάζεται με τη στάθμιση (βάρος). Μια αρνητική βαθμολογία υποδηλώνει ότι η πραγματική υπηρεσία ήταν μικρότερη από αυτή που αναμενόταν.

Η συνολική προκύπτουσα βαθμολογία από την παραπάνω διαδικασία είναι μια αξιόπιστη ένδειξη για κάθε μία από τις διαστάσεις. Έτσι, οι Πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να αποκτήσουν μια ένδειξη για το επίπεδο της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και να επισημάνουν τομείς που απαιτούν βελτίωση.

## 7. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

### 7.1. Μέθοδος ανάλυσης δεδομένων

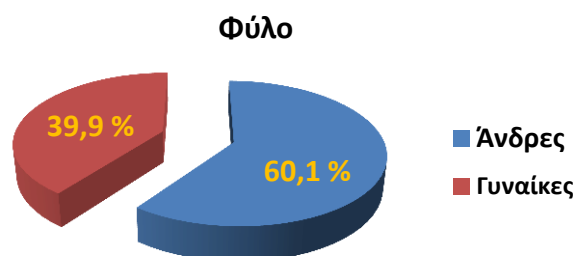
Για την ανάλυση των δεδομένων που συλλέχθηκαν χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα λογιστικών φύλλων Excel 2010 της εταιρείας Microsoft office καθώς και το στατιστικό πρόγραμμα SPSS της IBM. Στο πλαίσιο της ανάλυσης των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε η επαγωγική και η περιγραφική στατιστική. Αρχικά με χρήση της περιγραφικής στατιστικής και πιο συγκεκριμένα με α) χρήση συχνοτήτων και σχετικών συχνοτήτων για τις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής παρουσιάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και οι ταξιδιωτικές συνήθειες του δείγματος και β) χρήση μέτρων θέσης και διασποράς (μέση τιμή και τυπική απόκλιση) για τις ερωτήσεις της κλίμακας Likert δίνονται τα περιγραφικά στοιχεία που αφορούν τις απόψεις των επιβατών σχετικά με τις υπηρεσίες του αεροδρομίου.

Επίσης, ακολούθησε ανάλυση αξιοπιστίας του μοντέλου με την εφαρμογή του πιο διαδεδομένου δείκτη αξιοπιστίας alpha του Cronbach.

Τέλος, για να διερευνηθεί κατά πόσο διαφοροποιούνται σε στατιστικά σημαντικό βαθμό οι αντιλαμβανόμενες υπηρεσίες από τις προσδοκώμενες υπηρεσίες χρησιμοποιήθηκε ο παραμετρικός έλεγχος t-test για δύο εξαρτημένα δείγματα. Ως επίπεδο σημαντικότητας στην έρευνα ορίστηκε η τιμή  $\alpha=0.05$  (95% επίπεδο εμπιστοσύνης).

### 7.2. Περιγραφή Δημογραφικών χαρακτηριστικών

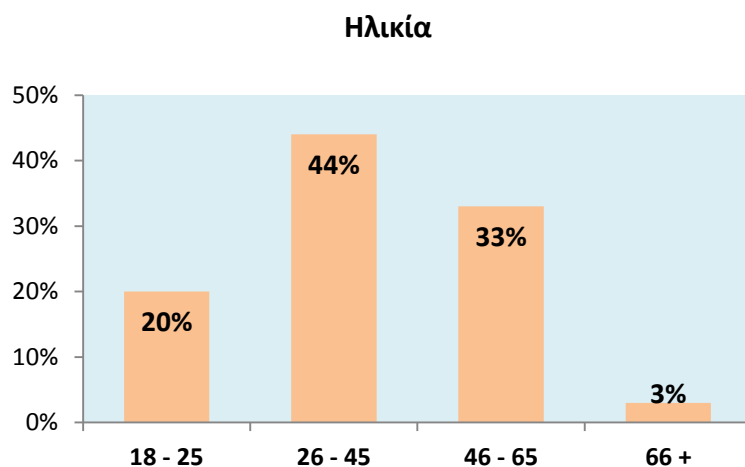
Η ενότητα αυτή εξετάζει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα. Η παρούσα έρευνα έλαβε χώρα στις αίθουσες αναχωρήσεων του Αερολιμένα Ηρακλείου και συμμετείχαν σε αυτήν συνολικά 434 επιβάτες εκ των οποίων το 60,1% αντιστοιχούσε σε άντρες ( $n=261$ ) και το υπόλοιπο 39,9% σε γυναίκες ( $n=173$ ), ενώ σε ένα ερωτηματολόγιο δεν προσδιορίστηκε το φύλο από τον ερωτώμενο.



**Γράφημα 7.1:** Κατανομή του δείγματος ως προς το φύλο

Αναφορικά με την ηλικιακή κατανομή του δείγματος παρατηρήθηκε ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων, το 43% ( $n=188$ ), ήταν ηλικίας 26 έως 45 ετών ενώ ένα εξίσου σημαντικό

ποσοστό 33% (n=143) ήταν ηλικίας 46 έως 65 ετών. Μικρότερη συμμετοχή παρατηρήθηκε από άτομα ηλικίας κάτω των 25 ετών ίσο με 20% (n=89) και ένα πολύ μικρό ποσοστό 3% ήταν άνω των 66 ετών (n=12).

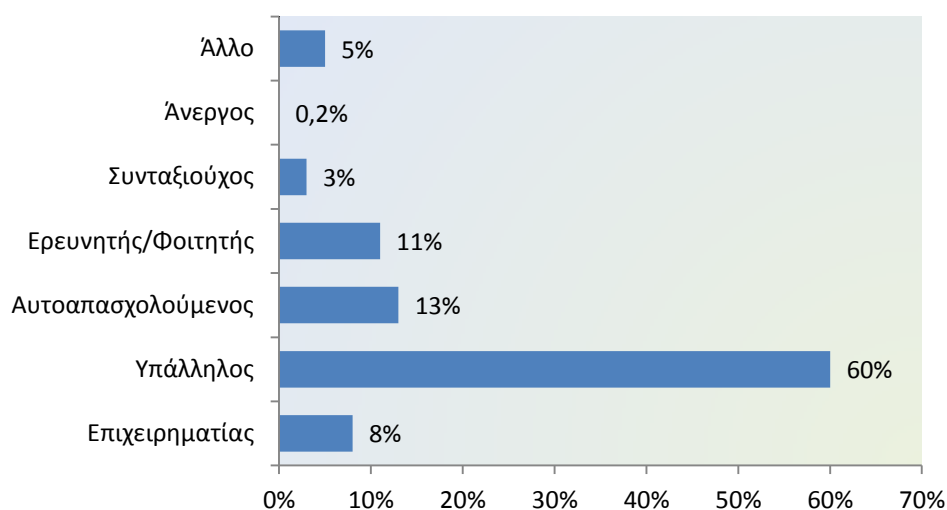


**Γράφημα 7.2:** Κατανομή του δείγματος ως προς την ηλικία

Από την ηλικιακή κατανομή του δείγματος, όπως αυτή απεικονίζεται στο γράφημα 7.2, είναι φανερό ότι η έρευνα επιχείρησε να καλύψει όλες σχεδόν τις ηλικιακές ομάδες των επιβατών του Αερολιμένα πλην των ανήλικων επιβατών (κάτω των 18 ετών) που δεν διέθεταν επαρκή εμπειρία και δεν συμπεριελήφθησαν στην έρευνα με χρήση ερωτήματος φίλτρου κατά τη διαδικασία της δειγματοληψίας. Διαπιστώνεται επίσης ότι η πλειοψηφία του δείγματος αφορά στην παραγωγική ηλικιακή ομάδα μεταξύ του 25<sup>ου</sup> και 65<sup>ου</sup> έτους της ηλικίας σε ένα εξαιρετικά σημαντικό ποσοστό 80% περίπου.

Η κατανομή του δείγματος ως προς την επαγγελματική κατάσταση των συμμετεχόντων απεικονίζεται στο γράφημα 7.3. Στη συντριπτική πλειοψηφία οι επιβάτες του Αερολιμένα δήλωσαν ότι είναι υπάλληλοι σε ποσοστό 60% (n=260), ακολουθούν με ποσοστό 13% (n=55) οι αυτοαπασχολούμενοι, και σε ελάχιστη διαφορά το δείγμα καλύπτεται από ερευνητές ή φοιτητές με 11% (n=50), ενώ το 8% (n=34) ήταν επιχειρηματίες, το 3% (n=15) ήταν συνταξιούχοι, ένας ερωτώμενος δήλωσε ότι ήταν άνεργος, ποσοστό 0.2% (n=1) ενώ 20 ερωτώμενοι (5%) δεν θέλησαν να αποκαλύψουν το επάγγελμά τους (επιλογή άλλο).

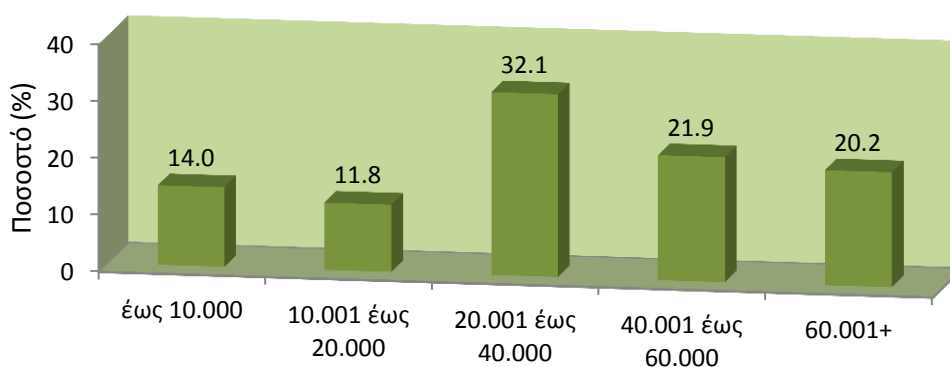
### Επαγγελματική κατάσταση



**Γράφημα 7.3:** Κατανομή του δείγματος ως προς την επαγγελματική κατάσταση

Σχετικά με το μεικτό (προ φόρων) ετήσιο εισόδημα των ερωτώμενων επιβατών προέκυψε ότι το 14% (n=56) των συμμετεχόντων είχαν ετήσιο εισόδημα κάτω από 10.000€, από 10.001 έως 20.000 ευρώ συγκέντρωνε το 11,7% (n=47), η πλειοψηφία του δείγματος, ποσοστό 31,7%, δήλωσε ετήσιο εισόδημα από 20.001 έως 40.000€, ένα σημαντικό ποσοστό της τάξεως των 21,9% (n=88) δήλωσε ετήσιο εισόδημα από 40.001 έως 60.000€ και το 20,9% (n=84) και τέλος ένας εξίσου σημαντικός αριθμός 81 επιβατών σε σύνολο 401 ερωτώμενων, ποσοστό 20,2% δήλωσε εισόδημα μεγαλύτερο των 60.000€.

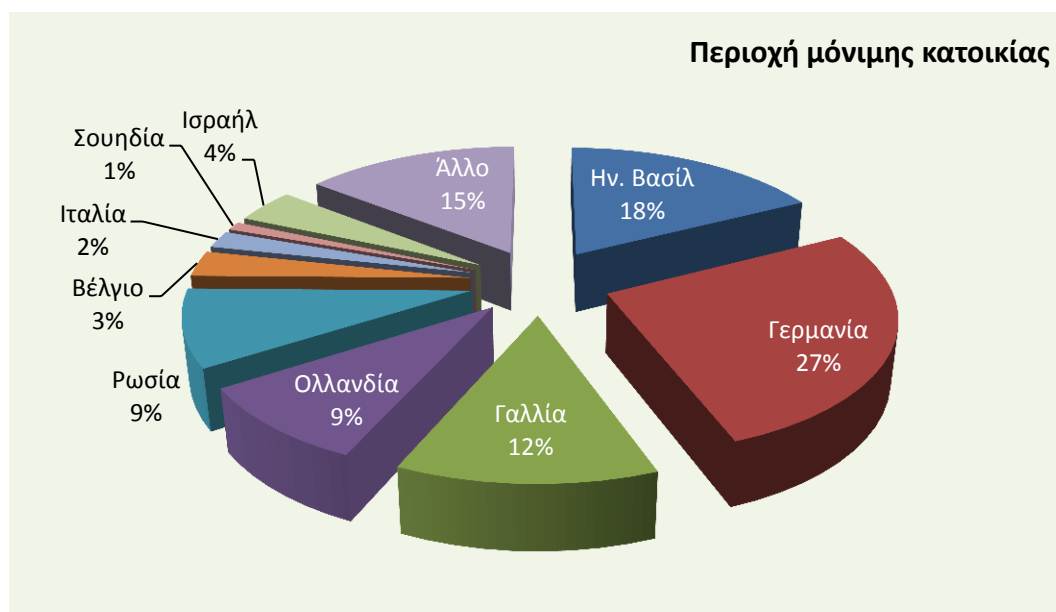
### Μεικτό ετήσιο εισόδημα



**Γράφημα 7.4:** Κατανομή του δείγματος ως προς το μεικτό (προ φόρων) ετήσιο εισόδημα

Από την παραπάνω ανάλυση διαφαίνεται ότι ένα σημαντικό μεγάλο ποσοστό επιβατών του Αερολιμένα της τάξεως του 75% περίπου, συγκεντρώνει ετήσιο ακαθάριστο εισόδημα μεγαλύτερο των 20.000€. Επίσης, το 42% των επιβατών του Αερολιμένα είναι τουλάχιστον μέσου οικονομικού επιπέδου αφού δήλωσαν ετήσιο εισόδημα από 40.000€ και πάνω, υψηλότερο δηλαδή από το μέσο όρο των μέσων ετήσιων μισθών των ευρωπαϊκών χωρών σύμφωνα με τις ετήσιες εκθέσεις που διενεργεί ο ΟΟΣΑ (OECD, 2017 & Παράρτημα Β).

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία του Αερολιμένα Ηρακλείου (Παράρτημα Γ), οι επιβάτες διαχρονικά προέρχονται κυρίως από ευρωπαϊκές χώρες (Γερμανία, Αγγλία, Γαλλία, Ρωσία, Ολλανδία κ.α). Αυτό επιβεβαιώνεται και από την ανάλυση του δείγματος της έρευνας. Πιο συγκεκριμένα, η πλειοψηφία των ερωτώμενων επιβατών σε ποσοστό 27% προέρχεται από τη Γερμανία, το 18% είναι κάτοικοι του Ηνωμένου Βασιλείου, το 12% προέρχεται από τη Γαλλία και ακολουθούν οι Ρώσοι και Ολλανδοί σε ποσοστό 9% η κάθε χώρα, 16 επιβάτες προέρχονταν από το Ισραήλ, ποσοστό 4%, 13 επιβάτες και ποσοστό 3% καταλαμβάνουν οι Βέλγοι, το 2% των επιβατών προέρχονταν από την Ιταλία και 1% (n=3) από τη Σουηδία. Τέλος, ένα σημαντικό ποσοστό ερωτώμενων 14%, ήτοι 64 επιβάτες, δεν αποκάλυψε τη χώρα μόνιμης κατοικίας του.

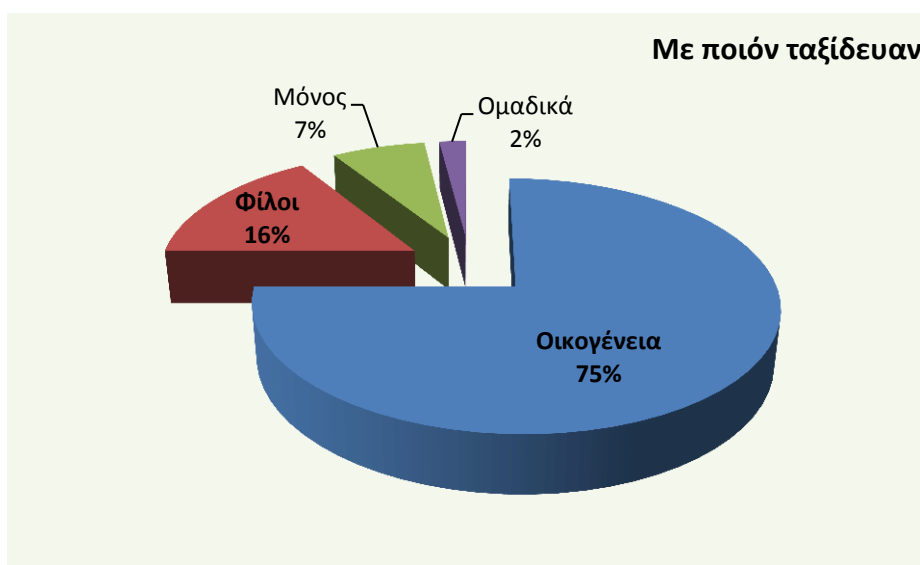


**Γράφημα 7.5:** Κατανομή του δείγματος ως προς την περιοχή μόνιμης κατοικίας

Όσον αφορά τον σκοπό της επίσκεψης αλλά και τα πρόσωπα που συνόδευαν τους ερωτώμενους στην επίσκεψη κατά την οποία εκπονήθηκε η έρευνα, στη συντριπτική τους πλειοψηφία οι ερωτώμενοι δήλωσαν ότι επισκέφτηκαν το νησί για τουρισμό/ανάπαυση και συνοδεύονταν από μέλη του στενού οικογενειακού και συγγενικού περιβάλλοντος τους.

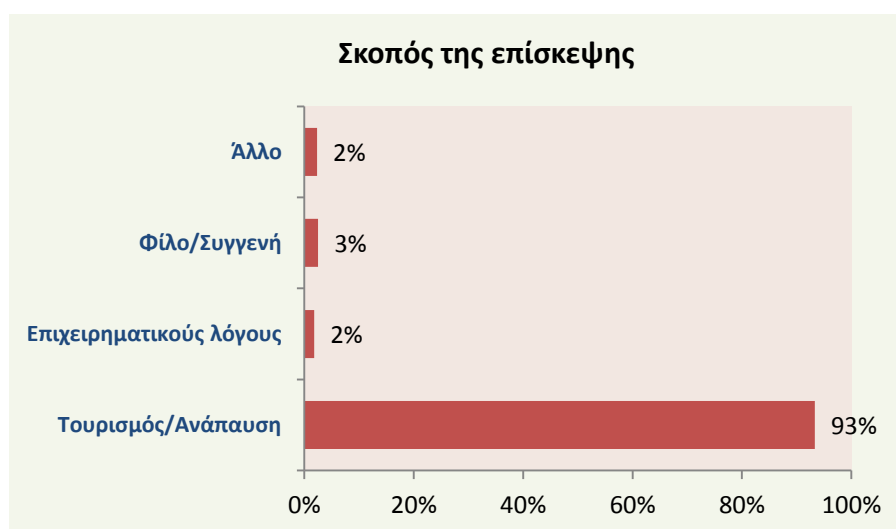
Πιο συγκεκριμένα, στο ερώτημα που αφορούσε στον προσδιορισμό του σκοπού της επίσκεψης στο εν λόγω ταξίδι, προέκυψε ότι, τρεις στους τέσσερις, το 75% (n=326) δηλαδή

των ερωτώμενων, ταξίδευε με οικογένεια ή και συγγενείς, το 16% (n=70) των ερωτώμενων ταξίδευε με φίλους ή συναδέλφους, το 7% (n=30) ταξίδευε κάποιος μόνος του και το 2% (n=7) ταξίδευε οργανωμένα με γκρουπ.



**Γράφημα 7.6:** Κατανομή του δείγματος ως προς την περιοχή μόνιμης κατοικίας

Στο ερώτημα που αφορούσε το σκοπό της επίσκεψης τους, παρατηρήθηκε ότι σε ένα εξαιρετικά μεγάλο ποσοστό της τάξεως του 93% (n=406) οι ερωτώμενοι ταξίδευαν για λόγους τουρισμού και ανάπαυσης ενώ ένα πολύ μικρό ποσοστό δήλωσαν ότι ταξίδευαν για επιχειρηματικούς λόγους (n=8, 2%) ή για να δουν συγγενείς/φίλους (n=11, 3%) και ένα επίσης μικρό ποσοστό 2% δεν θέλησε να αποκαλύψει το σκοπό της επίσκεψης.



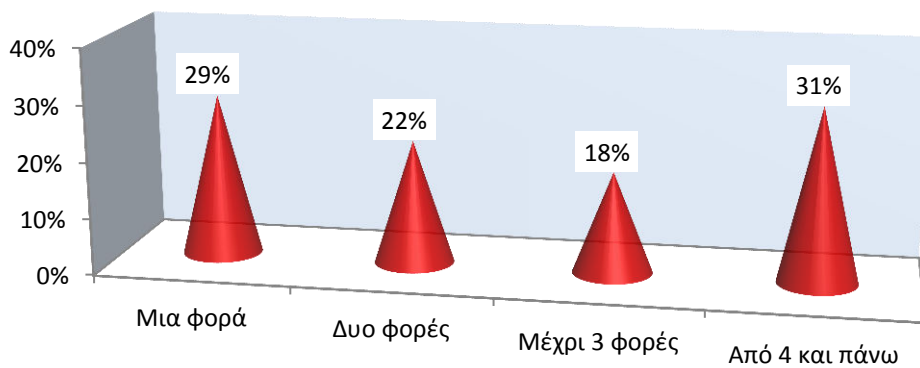
**Γράφημα 7.7:** Κατανομή του δείγματος ως προς το σκοπό της επίσκεψης

### 7.3. Περιγραφή ταξιδιωτικών συνηθειών των συμμετεχόντων

Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας σχετικά με τις ταξιδιωτικές συνήθειες των συμμετεχόντων. Η διερεύνηση των ταξιδιωτικών συνηθειών των συμμετεχόντων αποσκοπεί κυρίως στο να διασφαλίσει ότι στην έρευνα θα συμπεριληφθούν επιβάτες οι οποίοι θα διαθέτουν επαρκή εμπειρία από αερολιμενικές υπηρεσίες λόγω της συχνής χρήσης του αεροπλάνου ως μέσο μεταφοράς αλλά και του πλήθους των διαφορετικών χωρών που επισκέφτηκαν τα τελευταία 5 έτη.

Από την ανάλυση των ευρημάτων όπως αυτά απεικονίζονται στο παρακάτω Γράφημα 7.8, προκύπτει ότι το 31% (n=133) του δείγματος ταξιδεύει κάθε χρόνο με αεροπλάνο για περισσότερες από 4 φορές, το 29% (n=125) ταξιδεύουν κάθε χρόνο με αεροπλάνο 1 φορά μόνο ενώ το 22% (n=97) ταξιδεύει 2 φορές το χρόνο με αεροπλάνο και το 18% (n=80) ταξιδεύει μέχρι 3 φορές το χρόνο με αεροπλάνο. Τέλος, οι ερωτώμενοι μπορούσαν να δηλώσουν ότι δεν ταξίδευαν καμία φορά με αεροπλάνο. Υπήρξαν 3 τέτοια ερωτηματολόγια με την επιλογή αυτή (καμία) και απορρίφθηκαν κατά την καταμέτρηση, θεωρώντας ότι οι ερωτώμενοι αυτοί δεν διέθεταν επαρκή εμπειρία αερολιμενικών υπηρεσιών.

Ταξίδια με αεροπλάνο ανά έτος

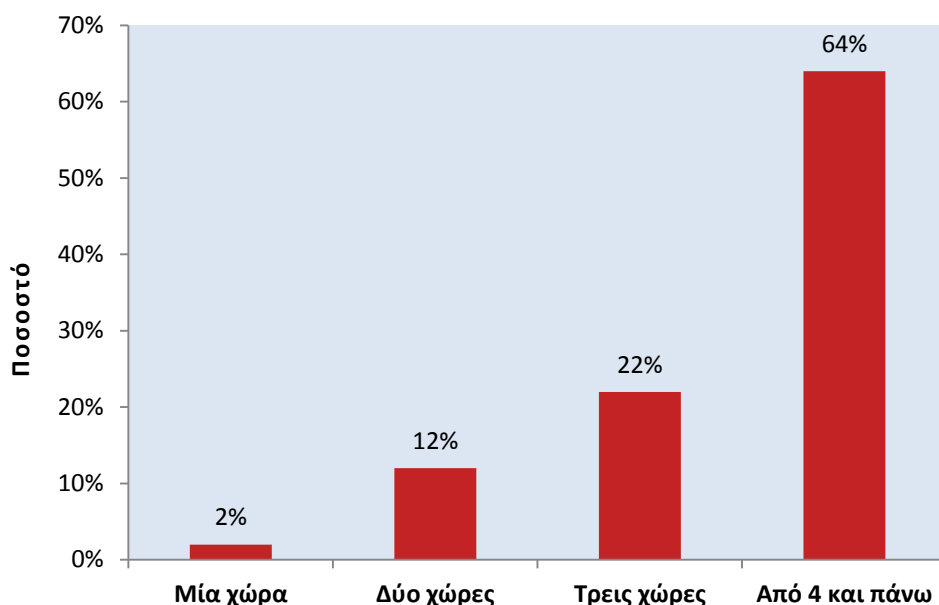


**Γράφημα 7.8:** Κατανομή ως προς τον αριθμό ταξιδιών κάθε επιβάτη ετησίως με αεροπλάνο

Στο Γράφημα 7.9 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα σχετικά με το πλήθος των χωρών που επισκέφτηκαν οι ερωτώμενοι τα 5 τελευταία έτη και προκύπτει ότι ένα πολύ μεγάλο ποσοστό που ανέρχεται στο 64% (n=278) επισκέφθηκε τα 5 τελευταία έτη περισσότερες από 4 διαφορετικές χώρες και ακολουθεί το 22% (n=95) των ερωτώμενων οι οποίοι επισκέφθηκαν τα 5 τελευταία έτη 3 διαφορετικές χώρες. Αντίθετα, μόλις το 12% (n=5)



επισκέφθηκε 2 χώρες και το 2% (n=11) επισκέφθηκε 1 χώρα κατά την διάρκεια των τελευταίων 5 ετών.



**Γράφημα 7.9:** Κατανομή ως προς το πλήθος χωρών που επισκέφτηκαν τα 5 τελευταία έτη

Τέλος, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να προσδιορίσουν πόσο σημαντικοί για αυτούς ήταν μια σειρά από παράγοντες για την επιλογή του τουριστικού προορισμού αλλά και η υπόδειξη του σημαντικότερου από αυτούς. Ανάμεσα στους παράγοντες συγκαταλέγονταν η πολιτισμική κληρονομιά, η ασφάλεια, η δημοτικότητα του προορισμού, η εμπειρία από προηγούμενη επίσκεψη, η απόσταση του αεροδρομίου από τον τελικό προορισμό, η συνολική εικόνα του αεροδρομίου κ.α.

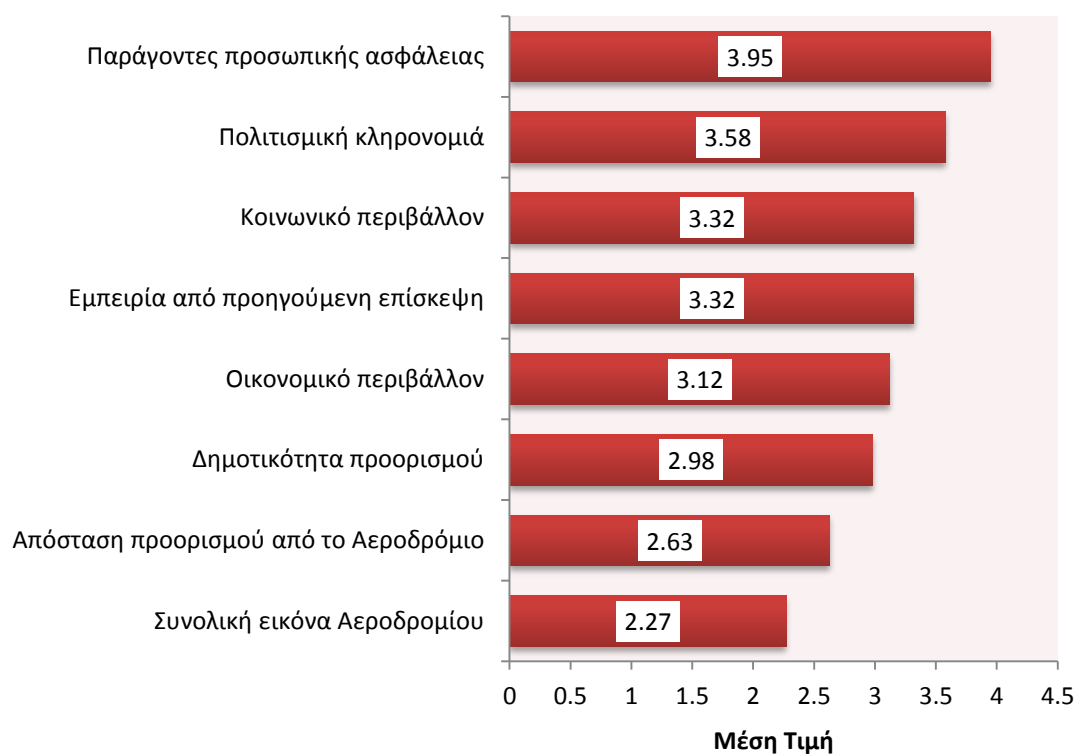
Κρίθηκε σκόπιμο να εξεταστούν οι παράγοντες αυτοί παρόλο που δεν φαίνονται να εμπλέκονται άμεσα στην ποσοτική αξιολόγηση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των επιβατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του αερολιμένα. Ο λόγος είναι ότι η εξέταση των παραγόντων έχει ποιοτικό χαρακτήρα και μπορεί να αναλυθεί συνδυαστικά με τα αποτελέσματα της συνολικής εικόνας του Αερολιμένα για την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Εάν για παράδειγμα η συνολική εικόνα του Αερολιμένα ως προς την ποιότητα των υπηρεσιών του δεν είναι ικανοποιητική αλλά ο τελικός προορισμός πάραυτα εμφανίζει αύξηση επισκεψιμότητας αναμένεται να καταδειχθεί ένας ή και περισσότεροι παράγοντες σημαντικοί που λειτουργούν αντισταθμιστικά έναντι των υποδεέστερων αερολιμενικών υπηρεσιών και τις καθιστούν λιγότερο αξιολογήσιμες.

Έτσι λοιπόν, για την αξιολόγηση κάθε παράγοντα υπήρχε η δυνατότητα επιλογής από τους ερωτώμενους ανάμεσα σε πέντε διαβαθμίσεις. Για παράδειγμα, στον παράγοντα απόσταση του αεροδρομίου από τον τελικό προορισμό, ο ερωτώμενος μπορούσε να

αποδώσει μια αριθμητική τιμή από το 1 (Καθόλου σημαντικός) μέχρι και το 5 (αρκετά σημαντικός).

Κατά τη διαδικασία της ανάλυσης των ευρημάτων υπολογίστηκαν οι Μέσες Τιμές (ΜΤ) και οι Τυπικές Αποκλίσεις (ΤΑ) για κάθε ένα από αυτούς τους παράγοντες.

Στο γράφημα 7.10 δίνονται τα αποτελέσματα σχετικά με το πόσο σημαντικοί είναι οι παράγοντες στην επιλογή τουριστικού προορισμού. Από την ανάλυση προέκυψε ότι αρκετά σημαντικοί παράγοντες είναι η προσωπική ασφάλεια (ΜΤ=3.95, ΤΑ=1.14), η πολιτιστική κληρονομιά (ΜΤ=3.58, ΤΑ=1.14), το κοινωνικό περιβάλλον (ΜΤ=3.32, ΤΑ=0.95) και η εμπειρία από προηγούμενη επίσκεψη (ΜΤ=3.32, ΤΑ=1.26). Ακολουθούν το οικονομικό περιβάλλον (ΜΤ=3.12, ΤΑ=1.04) και η δημοτικότητα του προορισμού (ΜΤ=2.98, ΤΑ=1.17). Ενώ λιγότερο σημαντικοί παράγοντες είναι η απόσταση του προορισμού από το αεροδρόμιο (ΜΤ=2.63, ΤΑ=1.29) και η συνολική εικόνα του αεροδρομίου (ΜΤ=2.27, ΤΑ=1.07).



**Γράφημα 7.10:** Μέσες τιμές σημαντικότητας παραγόντων επιλογής προορισμού

#### **7.4. Σύνοψη δημογραφικών και ταξιδιωτικών συνηθειών**

Αναφορικά με τα ευρήματα της έρευνας που αφορούν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά (ενότητα 7.2.1) και τις ταξιδιωτικές συνήθειες των επιβατών (ενότητα 7.2.2) του Αερολιμένα Ηρακλείου, διαφάνηκε ότι περισσότεροι από τα τρία τέταρτα (77%) των

ερωτώμενων ήταν στη λεγόμενη παραγωγική ηλικία και βρίσκονταν ανάμεσα στο 26<sup>ο</sup> και 65<sup>ο</sup> έτος της ηλικίας τους. Το 60% εργάζονταν ως υπάλληλοι ενώ ένα αξιοσημείωτο ποσοστό 21% ήταν Αυτοαπασχολούμενοι και επιχειρηματίες ενώ ένα ποσοστό 75% των ερωτώμενων του δείγματος διέθετε ετήσιο ακαθάριστο εισόδημα από 20.000€ και πάνω. Η συντριπτική πλειοψηφία (86%) των επιβατών είχε επισκεφτεί περισσότερες από 3 διαφορετικές χώρες τα τελευταία 5 χρόνια ενώ ένας στους τρεις (31%) περίπου χρησιμοποιούσε περισσότερες από 4 φορές το χρόνο το αεροπλάνο ως μέσο μεταφοράς για τα ταξίδια του. Επίσης, η πλειοψηφία των επισκεπτών προέρχονταν από ευρωπαϊκές χώρες και κυρίως τη Γερμανία, την Αγγλία, τη Γαλλία και λιγότερο την Ολλανδία και τη Ρωσία ενώ ακολουθούσαν σε μικρότερο ποσοστό οι υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες αλλά και ορισμένες χώρες που δεν ανήκουν στην ευρωπαϊκή ένωση. Οι ερωτώμενοι δήλωσαν στη συντριπτική τους πλειοψηφία ότι ταξίδευαν με τις οικογένειες τους και ο σκοπός της επίσκεψης τους ήταν κυρίως για τουρισμό και ανάπαυση. Ένα επίσης σημαντικό στοιχείο που κατέδειξαν τα στοιχεία της έρευνας είναι ότι οι ερωτώμενοι θεωρούσαν ως σημαντικότερο παράγοντα για την επιλογή του τελικού προορισμού, την προσωπική ασφάλεια και την πολιτισμική κληρονομιά.

Από τα παραπάνω, καταδεικνύεται ότι το Ηράκλειο και η Κρήτη γενικότερα συμπεριλαμβανομένων των υποδομών της και κυρίως του Αερολιμένα Ηρακλείου, επιλέχτηκε από τους ερωτώμενους σαν ένας ασφαλής προορισμός για ποιοτικό οικογενειακό τουρισμό και ανάπαυση. Τα ευρήματα αυτά θα πρέπει να αξιοποιηθούν περαιτέρω από τους εμπλεκόμενους φορείς της αλυσίδας αξίας του τουρισμού της περιοχής και κυρίως από τη διοίκηση του Αερολιμένα Ηρακλείου με τρόπο ώστε οι απαιτούμενες παρεμβάσεις να έχουν μια πιο οικογενειοκεντρική και ποιοτική αντίληψη με στόχο την περαιτέρω βελτίωση των υπηρεσιών και την αύξηση της επιβατικής κίνησης.

### **7.5. Ανάλυση Αξιοπιστίας εσωτερικής συνέπειας μοντέλου**

Για την ανάλυση αξιοπιστίας του μοντέλου που εφαρμόστηκε στην έρευνα, χρησιμοποιήθηκε ο πιο διαδεδομένος δείκτης αξιολόγησης alpha του Cronbach ξεχωριστά για κάθε μία Αερολιμενική Διαδικασία (Πρόσβαση στον Αερολιμένα, Check in, Ασφάλεια, Διευκόλυνση Επιβατικής κίνησης, Επιπλέον υπηρεσίες Αερολιμένα, Εσωτερικό περιβάλλον, Υπηρεσίες αφίξεων), τόσο για τις προσδοκίες όσο και τις αντιλήψεις των επιβατών.

Η ανάλυση αξιοπιστίας ή εναλλακτικά η αξιοπιστία εσωτερικής συνέπειας των μετρήσεων αναφέρεται στο κατά πόσο μια έρευνα «αναδεικνύει το πραγματικό μέγεθος του υπό μέτρηση χαρακτηριστικού» (Μάρκος, 2013). Για παράδειγμα, κατά πόσο μία

ζυγαριά ζυγίζει σωστά ένα αντικείμενο. Έτσι λοιπόν, στην παρούσα μελέτη, η ανάλυση αξιοπιστίας αναφέρεται ουσιαστικά στο βαθμό στον οποίο τα κριτήρια αξιολόγησης που μετρούν μια Αερολιμενική Διαδικασία εμφανίζουν υψηλή συνοχή ή συσχέτιση, τόσο μεταξύ τους όσο και με την ίδια την Αερολιμενική Διαδικασία. Γενικότερα, η μέτρηση της αξιοπιστίας εκφράζεται αλγεβρικά σαν το πηλίκο του ποσοστού της συνολικής διακύμανσης του δείγματος που οφείλεται σε τυχαία σφάλματα μέτρησης προς τη διακύμανση του υπό εξέταση χαρακτηριστικού.

$$\text{Αξιοπιστία} = \frac{\text{Συνολική Διακύμανση δείγματος}}{\text{Διακύμανση υπό εξέταση χαρακτηριστικού}}$$

Από τα αποτελέσματα των πινάκων 7.1 & 7.2, διαφαίνεται ότι η αξιοπιστία είναι εντός των αποδεκτών ορίων δεδομένου ότι ο συντελεστής alpha προκύπτει μεγαλύτερος από το ελάχιστο αποδεκτό όριο των 0,6 (Μάρκος, 2013), για όλες σχεδόν τις Αερολιμενικές Διαδικασίες με εξαίρεση τις Αντιλήψεις των επιβατών για την πρόσβαση στον Αερολιμένα αλλά και τις υπηρεσίες αφίξεων. Το αποτέλεσμα αυτό, μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός ότι η πλειοψηφία των επιβατών διακινείται μαζικά στους προορισμούς με τουριστικά λεωφορεία ενώ αρκετοί επιβάτες κάνουν χρήση μόνο των υπηρεσιών αναχώρησης εξαιτίας του ότι προέρχονται από κρουαζιέρα και διαθέτουν ελλιπή γνώση της επικρατούσας κατάστασης ώστε να εκφέρουν ικανή συγκριτική αξιολόγηση (εμφάνιση ακραίων τιμών).

**Πίνακας 7.1:** Δείκτες αξιοπιστίας μέτρησης Προσδοκιών επιβατών

Προσδοκίες	Αριθμός Κριτηρίων Διαδικασίας	Cronbach's alpha
I. Πρόσβαση στον Αερολιμένα	3	0,601
II. Check in	2	0,635
III. Ασφάλεια Επιβατών	2	0,770
IV. Διευκόλυνση Επιβατικής κίνησης	4	0,706
V. Επιπλέον υπηρεσίες Αερολιμένα	3	0,632
VI. Εσωτερικό περιβάλλον Αερολιμένα	6	0,856
VII. Υπηρεσίες αφίξεων	3	0,626

**Πίνακας 7.2:** Δείκτες αξιοπιστίας μέτρησης Αντιλήψεων επιβατών

Αντιλήψεις	Αριθμός Κριτηρίων Διαδικασίας	Cronbach's alpha
I. Πρόσβαση στον Αερολιμένα	3	0,534
II. Check in	2	0,662
III. Ασφάλεια Επιβατών	2	0,840
IV. Διευκόλυνση Επιβατικής κίνησης	4	0,693
V. Επιπλέον υπηρεσίες Αερολιμένα	3	0,610
VI. Εσωτερικό περιβάλλον Αερολιμένα	6	0,757
VII. Υπηρεσίες αφίξεων	3	0,530

## 7.6. Στατιστικός έλεγχος (t-test) διαφοράς μέσων κριτηρίων

Μετά τον έλεγχο αξιοπιστίας του μοντέλου επιχειρήθηκε να εξεταστεί κατά πόσο διέφεραν στατιστικά οι προσδοκίες των επιβατών από αυτό που αντιλήφθηκαν και που αφορούσε την εμπειρία τους από αυτά που εισέπραξαν από τον Αερολιμένα Ηρακλείου.

Για το σκοπό αυτό, διερευνήθηκε η ισχύς της μηδενικής υπόθεσης ( $H_0$ ) με τη χρήση του στατιστικού ελέγχου (t -test) για δύο εξαρτημένα μεγάλα δείγματα με άγνωστη Τυπ. Απόκλιση (Σαριανίδης & Κοντέος, 2012: 603). Η μηδενική υπόθεση διατυπώθηκε ως εξής:

« $H_0$ : Η μέση τιμή της προσδοκίας είναι ίση με τη μέση τιμή της αντίληψης»

Η διερεύνηση της ισχύος της παραπάνω υπόθεσης στηρίχθηκε στην αναζήτηση της πιθανότητας τα δύο αποτελέσματα να είχαν συμβεί τυχαία, οπότε η πιθανότητα θα ήταν μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας ( $\alpha=5\%$ , κριτική τιμή από πίνακα:  $t_c=1,97$ ) που τέθηκε κατά τη διαδικασία δειγματοληψίας και επομένως τα δύο αποτελέσματα θα διέφεραν στατιστικά σημαντικά μεταξύ τους.

Έτσι λοιπόν, διενεργήθηκαν ζευγαρωτοί έλεγχοι (paired t-test) για κάθε ένα από τα 23 ζευγάρια προσδοκιών – αντιλήψεων και τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον πίνακα 7.3.

**Πίνακας 7.3** Ζευγαρωτοί έλεγχοι (paired t-test) στατιστικής διαφοράς κριτηρίων

α/α	Κριτήρια ποιότητας	Μέσος Προσδοκιών	Μέσος Αντιλήψεων	Paired t-test	
				t	p
1	Μέσα μεταφοράς από και προς Αεροδρόμιο	4,23	3,66	11.33	.000**
2	Επαρκής εξωτερική σήμανση Αεροδρομίου	4,42	3,59	14.20	.000**
3	Σωστή χωροθέτηση χειραμαξιδίων αποσκευών	3,93	3,19	12.52	.000**
4	Γρήγορη διαδικασία check in	4,49	3,23	16.12	.000**
5	Ευγένεια του προσωπικού των check in	4,60	3,81	13.99	.000**
6	Επαρκή μέτρα ασφάλειας και σε περιόδους αιχμής	4,62	3,74	14.82	.000**
7	Αποτελεσματικότητα μέτρων ασφάλειας	4,68	3,57	18.77	.000**
8	Εργονομικός σχεδιασμός αερολιμένα	4,10	3,29	11.11	.000**
9	Κάλυψη & ευκρίνεια οπτικών αγγελιών Αερολιμένα	4,29	2,97	19.76	.000**
10	Κάλυψη & ακουστικότητα ηχητικών αγγελιών Αερολιμένα	4,45	3,25	16.95	.000**
11	Κανονότητα και ευγένεια του προσωπικού	4,33	3,48	14.97	.000**
12	Διαθεσιμότητα τραπεζικών υπηρεσιών	3,90	3,21	11.73	.000**
13	Πρόσβαση στο internet/Wi - fi	4,10	2,71	17.85	.000**
14	Διαθεσιμότητα και εξοπλισμός Lounge	3,32	2,59	9.40	.000**
15	Επαρκής αριθμός τουαλετών	4,57	3,02	21.99	.000**
16	Άνεση καθισμάτων αιθουσών αναμονής	4,23	2,88	20.78	.000**
17	Καθαριότητα χώρων τουαλετών	4,61	2,34	33.71	.000**
18	Καθαριότητα αιθουσών αερολιμένα	4,41	2,86	23.57	.000**
19	Επαρκής κλιματισμός αερολιμένα	4,39	3,20	15.83	.000**
20	Άνεση αιθουσών και χώρων αερολιμένα	4,26	2,85	19.64	.000**
21	Χρόνος παράδοσης αποσκευών	4,42	3,23	17.07	.000**
22	Διάρκεια διαβατηριακού ελέγχου	4,33	3,73	9.50	.000**
23	Πληροφόρηση για τουριστικούς προορισμούς	3,58	3,19	6.30	.000**

Επίπεδο σημαντικότητας, \*\*=0.5% , t: στατιστική ελέγχου, p: πιθανότητα στατιστικής ελέγχου

Όπως φαίνεται από τον παρακάτω πίνακα η μηδενική υπόθεση ( $H_0$ ) των ίσων μέσων μεταξύ προσδοκιών και αντιλήψεων των επιβατών είναι στατιστικά σημαντική (πολύ μικρή πιθανότητα) σε επίπεδο σημαντικότητας 5% και επομένως απορρίπτεται.

### **7.7. Αξιολόγηση των κενών (Αντιλήψεις - Προσδοκίες)**

Στην παρούσα ενότητα υπολογίζονται και παρουσιάζονται οι διαφορές (Gap score) που προέκυψαν μεταξύ των προσδοκιών των επιβατών και των αντιλήψεών τους ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε δύο σύνολα των 23 ερωτήσεων (βλέπε Παράρτημα, ερώτηση 4 μέχρι και 23 του ερωτηματολογίου) σε κλίμακα Likert σχετικά με την έκφραση των προσδοκιών (23 ερωτήσεις) και των αντιλήψεών τους (23 ερωτήσεις). Στη συνέχεια υπολογίστηκε ο μέσος όρος των απαντήσεων των επιβατών για κάθε κριτήριο (ερώτηση) και για τα δύο σύνολα ερωτήσεων (Προσδοκίες Π, Αντιλήψεις Α) καθώς και οι μεταξύ τους διαφορές (Κενό) σύμφωνα με την αλγεβρική έκφραση:

$$\text{«Κενό κριτηρίου} = \text{Μέσος κριτηρίου Αντίληψης} - \text{Μέσος κριτηρίου Προσδοκίας}»$$

Τα αποτελέσματα των μέσων τιμών για το σύνολο των 23 Κριτηρίων που αφορούσαν στις Προσδοκίες και στις Αντιλήψεις των επιβατών για τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Αερολιμένα Ηρακλείου, παρατίθενται στον Πίνακα 7.4. Στον ίδιο πίνακα παρατίθενται οι τυπικές αποκλίσεις (TA) για κάθε κριτήριο που εξετάστηκε καθώς και η σειρά κατάταξης των Κενών ποιότητας που προέκυψε από τη σύγκριση του βαθμού των Αντιλήψεων και των Προσδοκιών των επιβατών αλλά και τα οχτώ πιο σημαντικά κριτήρια ως προς τις Προσδοκίες και Αντιλήψεις αντίστοιχα (βλέπε παρενθέσεις).

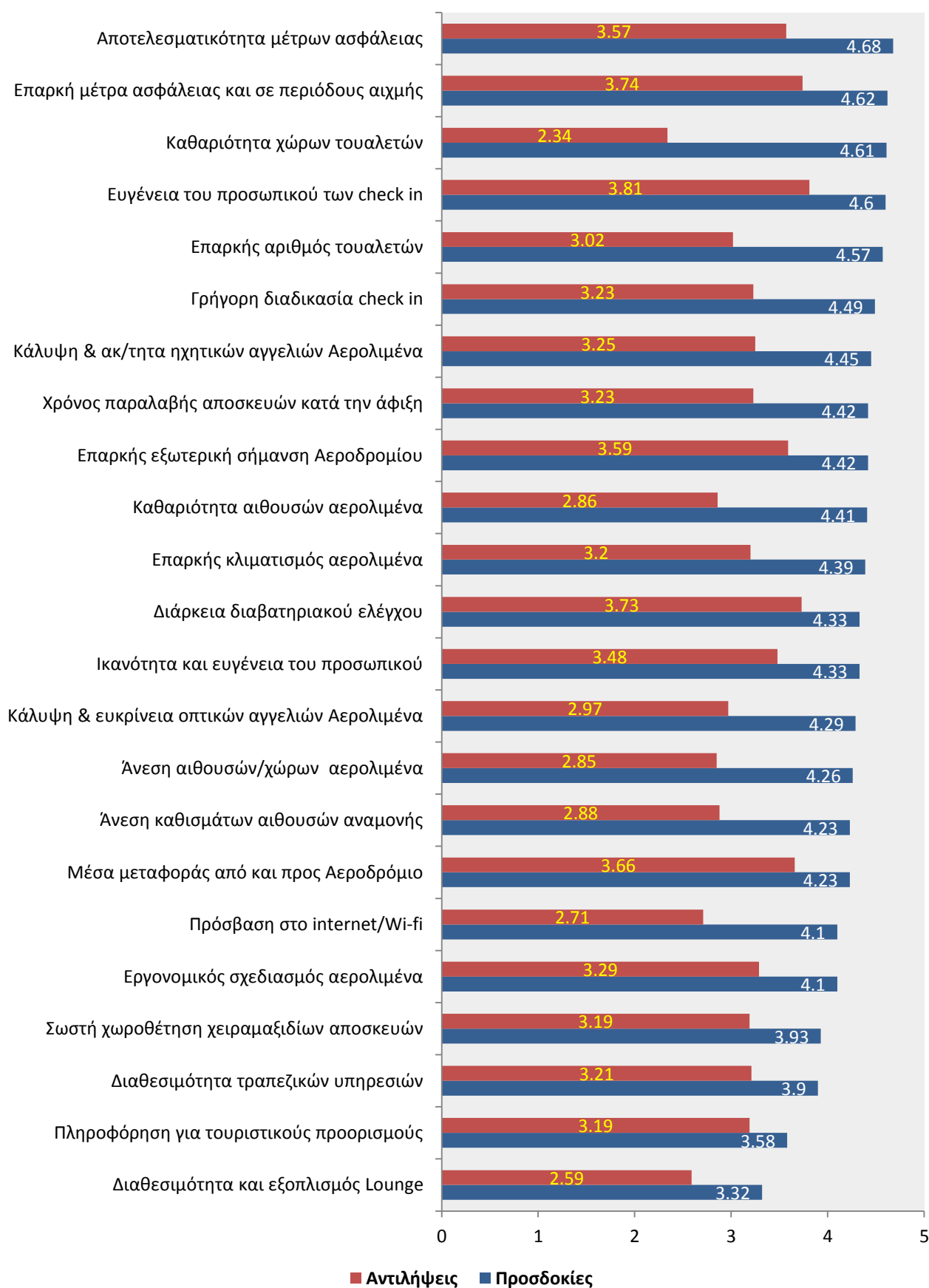
Επίσης, μια εύληπτη οπτική απεικόνιση των μέσων τιμών των Προσδοκιών και Αντιλήψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα, δίνεται με τη βοήθεια του Γραφήματος 7.11.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενες ενότητες, εάν η διαφορά (αλγεβρική πράξη, αφαίρεση) μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας είναι θετική, δείχνει υπέρμετρη ικανοποίηση (Delighted-contentment) ή θετική αντίληψη όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Αντίθετα, τα αρνητικά αποτελέσματα της πράξης αυτής, δείχνουν δυσαρέσκεια (μη ικανοποίηση) ενώ σε περίπτωση που από την αλγεβρική σχέση μεταξύ αντίληψης και προσδοκίας προκύψει μηδενικό αποτέλεσμα συνεπάγεται απλή ικανοποίηση των επιβατών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Αερολιμένα Ηρακλείου.

**Πίνακας 7.4:** Μέσες τιμές Προσδοκιών, Αντιλήψεων και Κενών (διαφορά ανάμεσα στις προσδοκίες και αντιλήψεις) Κριτηρίων ποιότητας υπηρεσιών (1 έως 23) Αερολιμένα Ηρακλείου

Κριτήρια αξιολόγησης υπηρεσιών	Προσδοκίες (Π)		Αντιλήψεις (Α)		Κενό Κριτηρίου
	Μέσος	ΤΑ	Μέσος	ΤΑ	Α-Π
<b>Πρόσβαση στο Αεροδρόμιο (Διαδικασία)</b>					
1 Μέσα μεταφοράς από και προς Αεροδρόμιο	4,23	0,91	3,66(4)	0,94	-0.57(22)
2 Επαρκής εξωτερική σήμανση Αεροδρομίου	4,42	0,77	3,59(5)	0,99	-0.83(15)
3 Σωστή χωροθέτηση χειραμαξιδίων αποσκευών	3,93	1,06	3,19	0,91	-0.74(18)
<b>Check in (Διαδικασία)</b>					
4 Γρήγορη διαδικασία check in	4,49(6)	0,78	3,23	1,34	-1.26(8)
5 Ευγένεια του προσωπικού των check in	4,60(4)	0,66	3,81(1)	1,11	-0.80(17)
<b>Ασφάλεια επιβατών (Διαδικασία)</b>					
6 Επαρκή μέτρα ασφάλειας και σε περιόδους αιχμής	4,62(2)	0,71	3,74(2)	1,12	-0.89(13)
7 Αποτελεσματικότητα μέτρων ασφάλειας	4,68(1)	0,69	3,57(6)	1,13	-1.11(12)
<b>Διευκόλυνση επιβατικής κίνησης (Διαδικασία)</b>					
8 Εργονομικός σχεδιασμός αερολιμένα	4,10	0,94	3,29(8)	1,17	-0.81(16)
9 Κάλυψη & ευκρίνεια οπτικών αγγελιών Αερολιμένα	4,29	0,88	2,97	1,12	-1.32(7)
10 Κάλυψη & ακ/τητα ηχητικών αγγελιών Αερολιμένα	4,45(7)	0,80	3,25	1,21	-1.20(9)
11 Ικανότητα και ευγένεια του προσωπικού	4,33	0,83	3,48(7)	0,98	-0.85(14)
<b>Επιπλέον υπηρεσίες Αερολιμένα (Διαδικασία)</b>					
12 Διαθεσιμότητα τραπεζικών υπηρεσιών	3,90	1,05	3,21	0,87	-0.69(20)
13 Πρόσβαση στο internet/Wi - fi	4,10	1,07	2,71	1,18	-1.39(5)
14 Διαθεσιμότητα και εξοπλισμός Lounge	3,32	1,22	2,59	0,90	-0.73(19)
<b>Εσωτερικό περιβάλλον Αερολιμένα (Διαδικασία)</b>					
15 Επαρκής αριθμός τουαλετών	4,57(5)	0,78	3,02	1,25	-1.55(3)
16 Άνεση καθισμάτων αιθουσών αναμονής	4,23	0,85	2,88	1,05	-1.35(6)
17 Καθαριότητα χώρων τουαλετών	4,61(3)	0,74	2,34	1,18	-2.26(1)
18 Καθαριότητα αιθουσών αερολιμένα	4,41	0,77	2,86	1,10	-1.56(2)
19 Επαρκής κλιματισμός αερολιμένα	4,39	0,73	3,20	1,29	-1.19(11)
20 Άνεση αιθουσών/χώρων αερολιμένα	4,26	0,84	2,85	1,18	-1.42(4)
<b>Υπηρεσίες αφίξεων (Διαδικασία)</b>					
21 Χρόνος παράδοσης αποσκευών	4,42(8)	0,80	3,23	1,24	-1.19(10)
22 Διάρκεια διαβατηριακού ελέγχου	4,33	0,80	3,73(3)	1,06	-0.60(21)
23 Πληροφόρηση για τουριστικούς προορισμούς	3,58	1,10	3,19	0,97	-0.39(23)
Μέση τιμή	4.27	0,86	3.20	1,10	

ΤΑ: Τυπική Απόκλιση



**Γράφημα 7.11:** Μέσες τιμές 23 κριτηρίων ποιότητας (Προσδοκιών Αντιλήψεων) Αερολιμένα Ηρακλείου



Από την παραπάνω ανάλυση και τη γραφική παρουσίαση των αποτελεσμάτων (πίνακας 7.4 και γράφημα 7.11), καταδεικνύεται ότι η μέση τιμή της αντίληψης (κόκκινη ράβδος) κάθε κριτηρίου ποιότητας είναι χαμηλότερη από την αντίστοιχη μέση τιμή της προσδοκίας (μπλε ράβδος) των επιβατών.

Τα κριτήρια ποιότητας υπηρεσιών του αεροδρομίου που πιστεύουν οι επιβάτες ότι έχουν μεγαλύτερη σημασία για αυτούς (γράφημα 7.11), είναι η επάρκεια και αποτελεσματικότητα των μέτρων ασφάλειας, ο επαρκής αριθμός τουαλετών και η διατήρηση της καθαριότητας τους, η ευγένεια του προσωπικού, ο χρόνος των διαδικασιών check in και της παραλαβής αποσκευών καθώς και η επαρκής καθοδήγηση των επιβατών για τις πτήσεις με οπτικά και ακουστικά μέσα εντός και εκτός αερολιμένα, γεγονός που υποδηλώνει ότι οι προσδοκίες για τις αερολιμενικές εγκαταστάσεις ήταν υψηλές.

Αντιστοίχως, τα λιγότερο σημαντικά κριτήρια σύμφωνα με την αξιολόγηση των επιβατών είναι, οι αίθουσες Lounge, η πληροφόρηση εντός του αεροδρομίου για πιθανούς τοπικούς τουριστικούς προορισμούς και οι τραπεζικές υπηρεσίες γεγονός που υποδηλώνει ότι οι επιβάτες διέθεταν επαρκή πληροφόρηση πριν την επίσκεψη τους αναφορικά με τους τοπικούς προορισμούς και την οικονομική κατάσταση της χώρας το οποίο μας επιτρέπει να χαρακτηρίσουμε ένα πολύ μεγάλο υποσύνολο των επιβατών ως επισκέπτες οργανωμένου μαζικού τουρισμού (Τερζάκης, 2018) και όχι για παράδειγμα business επιβάτες.

Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο που προκύπτει από την ανάλυση των ευρημάτων και την εφαρμογή του μοντέλου Servqual στην έρευνα είναι η δυνατότητα προσδιορισμού των κενών ποιότητας μεταξύ των Προσδοκιών και Αντιλήψεων των 23 κριτηρίων.

Έτσι, σύμφωνα με τα παραπάνω αποτελέσματα (πίνακας 7.4), ανάμεσα στα κριτήρια που εμφάνισαν τις μεγαλύτερες διαφορές (κενά) συγκαταλέγονται η καθαριότητα των τουαλετών και των χώρων του αερολιμένα, ο επαρκής αριθμός τουαλετών και η άνεση των αιθουσών και των καθισμάτων αναμονής, η δυνατότητα πρόσβασης στο Wi-Fi, η καθοδήγηση των οπτικών και ακουστικών μέσων καθώς και ο χρόνος της διαδικασίας check in και παραλαβής αποσκευών βρίσκονται στην πρώτη δεκάδα των κριτηρίων με τη μεγαλύτερη διαφορά (κενό ποιότητας υπηρεσιών).

Επομένως, παρόλο που οι προσδοκίες αυτών των κριτηρίων ήταν υψηλές, εντούτοις, οι αντιλήψεις των επιβατών για αυτές χαρακτηρίστηκαν χαμηλές. Αυτό καταδεικνύει ότι η υπάρχει σημαντικό κενό ποιότητας στις εγκαταστάσεις και την υλικοτεχνική υποδομή του Αερολιμένα και θα πρέπει να καταβληθεί περαιτέρω προσπάθεια βελτίωσης τους διότι σύμφωνα με τους Yang και άλλοι (2015), το φυσικό περιβάλλον ενός αερολιμένα συνδέεται άμεσα με την ψυχολογία των χρηστών και έχει τη μεγαλύτερη επιρροή στους επιβάτες.

Από τη συγκριτική ανάλυση μεταξύ των σημαντικότερων κριτηρίων της δεύτερης παραγράφου και των κριτηρίων με το μεγαλύτερο κενό ποιότητα παρατηρούμε επίσης ότι αρκετά από τα κριτήρια εμφανίζονται και στις δύο περιπτώσεις, ενώ δηλαδή χαρακτηρίζονται σαν σημαντικά από τους επιβάτες ταυτόχρονα εμφανίζουν και το μεγαλύτερο κενό ποιότητας. Τέτοια είναι, η καθαριότητα του αερολιμένα, η διαδικασία check in και η παραλαβή των αποσκευών αλλά και οι ηχητικές και οπτικές αγγελίες για την επαρκή καθοδήγηση των επιβατών.

Το γεγονός αυτό θα πρέπει να προβληματίσει έντονα τη διοίκηση του αερολιμένα δεδομένου ότι η βελτίωση αυτών των κριτηρίων θα αποφέρει σημαντικότερη βελτίωση στη συνολική εικόνα του αερολιμένα έναντι κάποιων άλλων. Στο θέμα αυτό εστιάζει περισσότερο η ανάλυση Απόδοσης – Σημαντικότητας (IPA) που θα ακολουθήσει στις παρακάτω ενότητες.

## **7.8. Προσδιορισμός μέσων τιμών Αερολιμενικών Διαδικασιών χωρίς το ειδικό βάρος**

Ο προσδιορισμός των μέσων τιμών των συνολικά επτά (7) Αερολιμενικών Διαδικασιών επιτυγχάνεται αξιοποιώντας τις μέσες τιμές των διαφορών μεταξύ Αντιλήψεων και Προσδοκιών που υπολογίστηκαν στην προηγούμενη ενότητα.

Πιο συγκεκριμένα, η μέση τιμή για κάθε μία Αερολιμενική Διαδικασία προκύπτει, εάν αθροίσουμε τα Κενά (Αντίληψη - Προσδοκία) των μέσων των κριτηρίων που συνθέτουν μια αερολιμενική διαδικασία και διαιρέσουμε με τον αριθμό των κριτηρίων αυτών. Σημειώνεται ότι, οι μέσες τιμές των Κενών κάθε κριτηρίου υπολογίστηκαν στην ενότητα 7.7 και οι τιμές τους παρατίθενται στον πίνακα 7.4. Η αλγεβρική έκφραση της διαδικασίας υπολογισμού της Μέσης Τιμής κάθε Αερολιμενικής Διαδικασίας Χωρίς το Ειδικό Βάρος (ΜΤΑΔΧΕΒ) έχει τη μορφή της σχέσης 1:

$$ΜΤΑΔΧΕΒ = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n K_i \quad (1)$$

Όπου,  $K_i$  είναι η μέση τιμή του κριτηρίου  $i$  και  $n$ : είναι ο αριθμός κριτηρίων που συνθέτουν μια αερολιμενική διαδικασία ποιότητας υπηρεσιών (Σαριανίδης και Κοντέος, 2012).

Τα αποτελέσματα της έρευνας, ως απόρροια της παραπάνω διαδικασίας, έδειξαν αρνητικά σκορ για κάθε μία αερολιμενική διαδικασία και παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα 7.2. Τη μεγαλύτερη διαφορά μεταξύ Προσδοκιών και Αντιλήψεων εμφανίζει η διαδικασία του εσωτερικού περιβάλλοντος του Αερολιμένα, η οποία περιλαμβάνει την καθαριότητα των αιθουσών και τουαλετών, την επάρκεια ελεύθερων χώρων και αριθμού

τουαλετών, τον κλιματισμό του κτηρίου και τα καθίσματα, σύμφωνα με την ομαδοποίηση του πίνακα 7.1. Ακολουθούν με μία διαφορά περίπου 35% οι διαδικασίες των check in και της διευκόλυνσης της επιβατικής κίνησης (χρόνος Check in, εργονομικός σχεδιασμός αεροδρομίου, σύγχρονες οπτικές και ηχητικές αγγελίες και ικανότητα και ευγένεια προσωπικού). Τη μικρότερη διαφορά (Κενό), παρουσιάζουν η πρόσβαση στον Αερολιμένα και οι υπηρεσίες αφίξεων.

Έτσι, με τη διαδικασία αυτή υπολογίστηκαν οι μέσες τιμές των Αερολιμενικών Διαδικασιών αλλά και οι διαφορές μεταξύ των προσδοκιών και των αντιλήψεων των επιβατών χωρίς το ειδικό βάρος (Unweighted SERVQUAL score).

**Πίνακας 7.5:** Μέσες τιμές Αερολιμενικών Διαδικασιών και σειρά κατάταξης χωρίς τα βάρη

Διαδικασίες	Μέση τιμή Διαδικασιών χωρίς τα ειδικά βάρη (Average Procedure Score)	Κατάταξη
I. Πρόσβαση στον Αερολιμένα	-0,71	6
II. Check in	-1,03	3
III. Ασφάλεια Επιβατών	-1	4
IV. Διευκόλυνση Επιβατικής	-1,04	2
V. Επιπλέον υπηρεσίες	-0,94	5
VI. Εσωτερικό περιβάλλον	-1,55	<b>1</b>
VII. Υπηρεσίες αφίξεων	-0,73	7

Παρόλα αυτά, τα παραπάνω αποτελέσματα δεν είναι αρκετά για την εξαγωγή ασφαλών συμπερασμάτων αφού δε λαμβάνουν υπόψη το ειδικό βάρος (σημαντικότητα) που έδωσαν οι συμμετέχοντες σε κάθε μία αερολιμενική διαδικασία.

### **7.9. Προσδιορισμός μέσων τιμών Αερολιμενικών Διαδικασιών με το ειδικό βάρος**

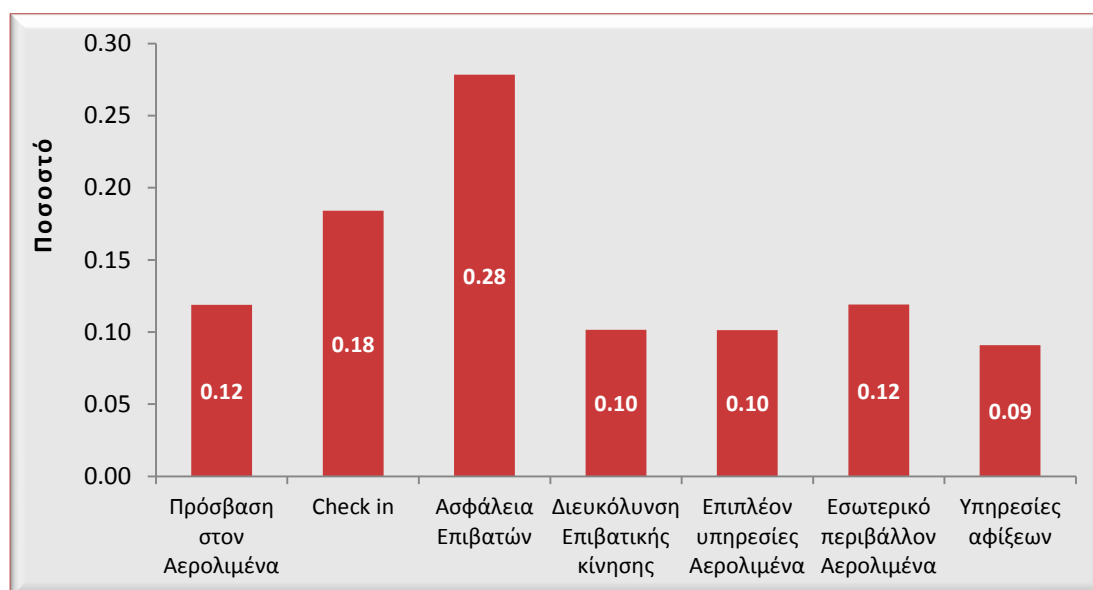
Για τον υπολογισμό των μέσων σταθμισμένων τιμών των Αερολιμενικών Διαδικασιών, σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL, θα πρέπει να συνεκτιμηθεί και η σημαντικότητα (ειδικά βάρη) που αποδίδουν οι επιβάτες στις αερολιμενικές διαδικασίες που συνιστούν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Στο πλαίσιο αυτό, κατά τη διεξαγωγή της έρευνας ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες και αξιολόγησαν τη σημαντικότητα - ειδικά βάρη - των επτά (7) Αερολιμενικών Διαδικασιών που περιγράφονται στον πίνακα 7.4, διαμοιράζοντας ένα σύνολο 100 μονάδων ανάμεσα σε αυτές τις αερολιμενικές διαδικασίες.

Οι μέσες τιμές των ειδικών βαρών των ευρημάτων που αφορούσαν στις επτά Αερολιμενικές Διαδικασίες παρατίθενται στον ακόλουθο πίνακα 7.6 και σε οπτική απεικόνιση στο γράφημα 7.12.

**Πίνακας 7.6:** Μέσες τιμές ειδικού Βάρους Αερολιμενικών Διαδικασιών και κατάταξη τους

Αερολιμενικές Διαδικασίες	Μέση τιμή ειδικού βάρους Διαδικασιών (επί τοις εκατό, %)	Τυπική Απόκλιση	Κατάταξη
I. Πρόσβαση στον Αερολιμένα	11.89%	7,5	4
II. Check in	18.40	10,6	2
III. Ασφάλεια Επιβατών	27.84	14,7	1
IV. Διευκόλυνση Επιβατικής κίνησης	10.16	7,7	5
V. Επιπλέον υπηρεσίες Αερολιμένα	10.13	6,6	6
VI. Εσωτερικό περιβάλλον Αερολιμένα	11.91	8,3	3
VII. Υπηρεσίες αφίξεων	9.10	6,2	7



**Γράφημα 7.12** Μέσες τιμές ειδικού βάρους (Σημαντικότητας) Αερολιμενικών Διαδικασιών

Στο παραπάνω γράφημα 7.12 απεικονίζεται η σημασία που απέδωσαν οι συμμετέχοντες επιβάτες στην έρευνα σε κάθε μία από τις επτά Αερολιμενικές Διαδικασίες. Η διαδικασία της ασφάλειας ήταν πρώτη στη μεταξύ τους κατάταξη με ποσοστό 27.84% ενώ ακολουθεί η διαδικασία των Check in με ποσοστό 18,40%. Η λιγότερο σημαντική διαδικασία κατά την εκτίμηση των επιβατών ήταν οι υπηρεσίες αφίξεων με ποσοστό 9.10%.

Η σταθμισμένη τιμή των Αερολιμενικών Διαδικασιών προκύπτει από τον πολλαπλασιασμό των μέσων τιμών των διαδικασιών της προηγούμενης ενότητας

(πίνακας 7.5) επί το ειδικό βάρος που απέδωσαν οι επιβάτες για κάθε μία από αυτές τις διαδικασίες και παρατίθενται συνολικά στον παρακάτω πίνακα 7.7.

**Πίνακας 7.7:** Μέσες τιμές Αερολιμενικών Διαδικασιών και σειρά κατάταξης

Αερολιμενικές Διαδικασίες	Μέση σταθμισμένη τιμή Διαδικασιών	Κατάταξη
I. Πρόσβαση στον Αερολιμένα	-0,71 x 11,89% = -0,08	6
II. Check in	-0,19	2
III. Ασφάλεια Επιβατών	-0,28	<b>1</b>
IV. Διευκόλυνση Επιβατικής κίνησης	-0,11	4
V. Επιπλέον υπηρεσίες Αερολιμένα	-0,09	5
VI. Εσωτερικό περιβάλλον Αερολιμένα	-0,19	3
VII. Υπηρεσίες άφιξεων	-0,07	7

Όπως διαφαίνεται από τη συγκριτική αξιολόγηση της κατάταξης των Αερολιμενικών Διαδικασιών των πινάκων 7.5 και 7.7 (χωρίς και με το ειδικό βάρος), διαμορφώθηκε διαφορετικά η σειρά κατάταξης ως προς τη μέση τιμή του ελλείμματος ποιότητας των Αερολιμενικών Διαδικασιών. Έτσι, την πρώτη θέση αναφορικά με το μεγαλύτερο βαθμό διαφοράς μεταξύ Αντίληψης και Προσδοκίας των επιβατών καταλαμβάνει η ασφάλεια ενώ στην τελευταία θέση παραμένει η διαδικασία των υπηρεσιών άφιξης.

### 7.10. Υπολογισμός μέσου σταθμισμένου συνολικού βαθμού απόδοσης ποιότητας υπηρεσιών (Weighted SERVQUAL score)

Ο Μέσος Συνολικός Βαθμός Απόδοσης των Υπηρεσιών (ΜΣΒΑΥ), όπως τις αντιλήφθηκαν οι επιβάτες κατά την παραμονή τους στους χώρους του Αερολιμένα Ηρακλείου μπορεί σύμφωνα με το μοντέλο SERVQUAL να προσδιοριστεί εφαρμόζοντας την παρακάτω αλγεβρική σχέση 3 και αξιοποιώντας τα αποτελέσματα των προηγούμενων ενοτήτων.

$$ΜΣΒΑΥ = \sum_{i=1}^m \Delta i * B i \quad (3)$$

Όπου,  $\Delta i$ : είναι η μέση τιμή της Αερολιμενικής Διαδικασίας  $i$  (πίνακας 7.5),

$B i$ : είναι το Ειδικό Βάρος της αερολιμενικής Διαδικασίας  $i$  (πίνακας 7.6) και

$m$ : είναι ο αριθμός των Αερολιμενικών Διαδικασιών που συνθέτουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες του Αερολιμένα.

Συνοψίζοντας όλα τα παραπάνω και πριν προβούμε στην ανάλυση των αποτελεσμάτων, διαπιστώνουμε ότι η ακολουθούμενη μεθοδολογία (σχέση 3) υιοθετεί βασικές αρχές της πολυκριτήριας ανάλυσης της θεωρίας χρησιμότητας (Κουργιαντάκης, 2017) και τεχνικές του γραμμικού προγραμματισμού, όπως η αντικειμενική συνάρτηση, οι περιορισμοί και η

ανάλυση ευαισθησίας των αποτελεσμάτων της μέτρησης ικανοποίησης (Μιχαηλίδης, 2017). Η βασική εξίσωση (αντικειμενική συνάρτηση) της γραμμικής ανάλυσης που χρησιμοποιείται, καταδεικνύει ότι ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης των επιβατών είναι το Σταθμισμένο, λόγω ειδικού βάρους, Άθροισμα της Ικανοποίησης (ΣΑΙ) των Αερολιμενικών Διαδικασιών (ΑΔ) που προκύπτουν από τη σύνθεση των μέσων τιμών των επιμέρους Κριτηρίων (Αντιλήψεις – Προσδοκίες) ποιότητας υπηρεσιών.

Με βάση τα παραπάνω, για την παρούσα έρευνα ισχύει:

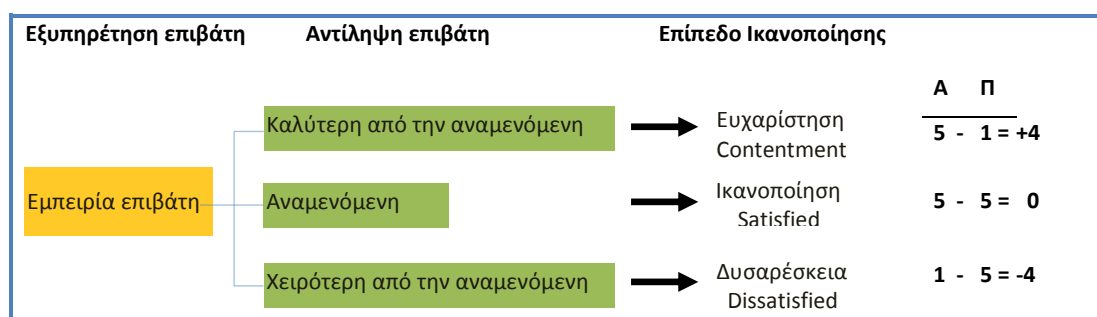
$$ΜΣΙ = ΑΔ1*Β1+ΑΔ2*Β2+⋯+ΑΔ7*Β7,$$

$$\text{Με περιορισμούς: } -4 < ΑΔ < 4, \quad Β1+Β2+⋯+Β7=100\%.$$

Το σταθμισμένο άθροισμα της ικανοποίησης δείχνει κατά μέσο όρο, εκφρασμένο σε αριθμητική τιμή ή εναλλακτικά σε μία κλίμακα από 0-100%, τη συνολική ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του Αερολιμένα και κατά πόσο ικανοποιήθηκαν οι επιβάτες από αυτές. Οι αριθμητικές μέσες τιμές των Αερολιμενικών Διαδικασιών αποτελούν τους δείκτες ικανοποίησης των επιβατών εκφρασμένες σε διάστημα από -4 έως +4.

Είναι σκόπιμο να αναφερθεί ξανά σε αυτό το σημείο η έννοια της ικανοποίησης και η σχέση της με τις δύο άλλες σημαντικές και αλληλένδετες έννοιες της προσδοκίας και της αντίληψης των πελατών γενικότερα και των επιβατών για την παρούσα ειδικότερα. Σύμφωνα λοιπόν με μία ανάλυση του διεθνούς συμβουλίου αεροδρομίων (ACI, 2014), οι προσδοκίες των επιβατών είναι οι ανάγκες, οι επιθυμίες και οι προκαταλήψεις σχετικά με μια υπηρεσία. Αντιστοίχως, η ικανοποίηση του επιβάτη ορίζεται ως η συναισθηματική του αντίδραση μετά την αγορά (δυσαρέσκεια, ουδετερότητα, ευχαρίστηση ή απόλαυση).

Όπως διαφαίνεται στην εικόνα 7.1, εάν η αντίληψη του επιβάτη είναι καλύτερη από την αναμενόμενη (έκπληκτος), το επίπεδο ικανοποίησης θα είναι στο υψηλότερο επίπεδο (+4) ικανοποίησης (contentment).



**Εικόνα 7.1:** Ικανοποίηση επιβάτη (Πηγή: ACI, 2014), (A: Αντίληψη, Π: Προσδοκία)

Στον αντίποδα, εάν η εμπειρία της υπηρεσίας είναι μικρότερη από την αναμενόμενη, οι επιβάτες θα είναι δυσαρεστημένοι με το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης (-4). Τέλος, εάν

οι επιβάτες εισπράξουν το προσδοκώμενο επίπεδο υπηρεσιών (0) θα αισθάνονται απλά ικανοποιημένοι (satisfied), χαρακτηρισμός που θα πρέπει να διαφοροποιείται σύμφωνα με τον Γαλανάκη, (2017) από τους υπέρμετρα ικανοποιημένους επιβάτες και χαρακτηρίζονται ως απόλυτα ευχαριστημένοι (contentment) Οι στάθμες (βάρη) υποδηλώνουν τον σχετικό βαθμό σημαντικότητας που δίνει το σύνολο των πελατών στις Αερολιμενικές Διαδικασίες.

Έτσι λοιπόν, βάσει των περιορισμών που τέθηκαν από την παρούσα μελέτη, ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης δύναται να κυμαίνεται ανάμεσα στα όρια των -4 μέχρι +4. Το αριστερό κάτω όριο (-4) αντικατοπτρίζει την αντίληψη των δυσαρεστημένων επιβατών σύμφωνα με την Εικόνα 1.1 της ενότητας 1.3, ενώ η ενδιάμεση τιμή μηδέν (0) τους απλά ικανοποιημένους επιβάτες λόγω της εξίσωσης των επιπέδων αντίληψης των επιβατών για τις υπηρεσίες με τις αντίστοιχες προσδοκίες. Το δεξί πάνω όριο (+4) υποδηλώνει υπέρμετρα ικανοποιημένους (ευχαριστημένους) επιβάτες (Airport Council International, 2014, βλέπε ενότητα 1.3 παρούσας έρευνας).

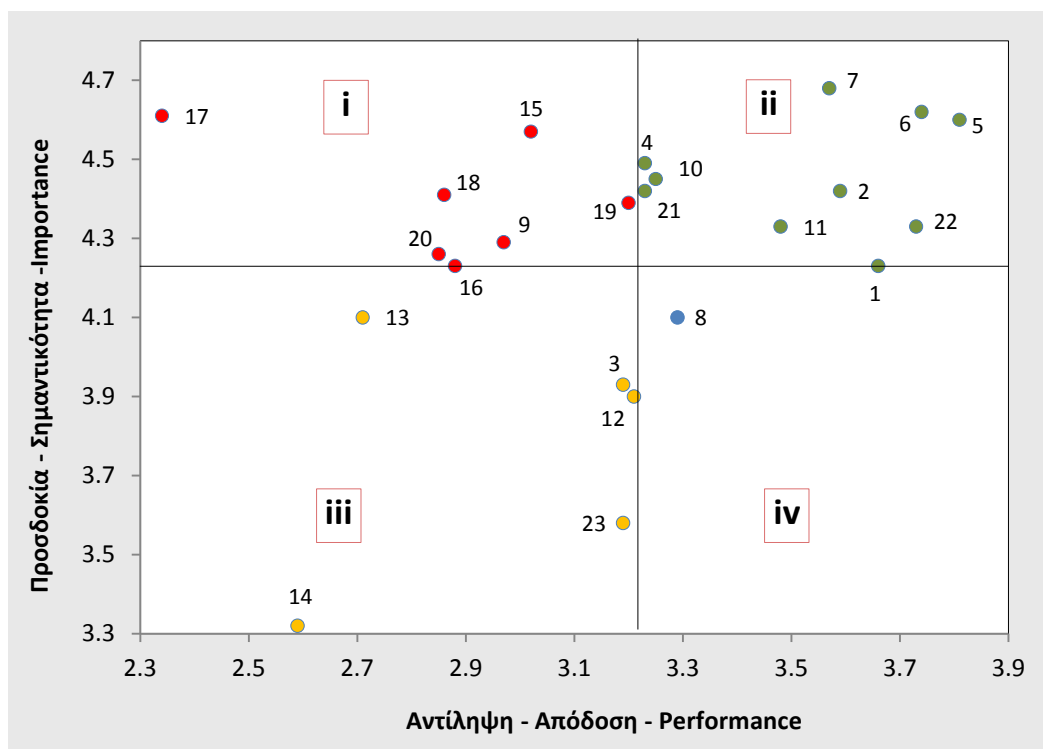
Συνεπώς, ο σταθμισμένος μέσος βαθμός ικανοποίησης των επιβατών του Αερολιμένα Ηρακλείου, που ανέδειξε η παρούσα έρευνα, αντιστοιχεί σε ποσοστό συνολικής μέσης ικανοποίησης επιβατών της τάξης του εβδομήντα πέντε τοις εκατό (75%) δεδομένου ότι το μείον ένα (-1) αντιστοιχεί στα 3/4 της επί τοις εκατό κλίμακας δυσαρέσκειας-ικανοποίησης.

### **7.11. Ανάλυση ευρημάτων με τη μέθοδο IPA**

Η χρήση της μεθόδου IPA ως εργαλείο για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων σε συνδυασμό με το μοντέλο Servqual παρέχει πρόσθετη αξία στην εξαγωγή σημαντικών συμπερασμάτων ως προς τις διαφορές προσδοκιών και αντιλήψεων από ότι η εξαγωγή συμπερασμάτων μόνο από τις διαφορές στις αντιλήψεις και προσδοκίες των συμμετεχόντων που εξετάζεται από το μοντέλο Servqual.

Από τις τιμές των κριτηρίων του πίνακα 7.4 (παρουσιάζεται τμήμα του στον πίνακα 7.8) και την οπτική τους απεικόνιση στο γράφημα 7.11 διαπιστώνουμε εύκολα ότι οι μέσες τιμές των προσδοκιών κάθε κριτηρίου εμφανίστηκαν υψηλότερες από αυτές των αντιλήψεων, γεγονός που υποδηλώνει ότι η συνολική ικανοποίηση ήταν χαμηλή.

Επίσης, από τις μέσες τιμές των 23 κριτηρίων ποιότητας του πίνακα 7.4, υπολογίστηκε η συνολική μέση τιμή των προσδοκιών (Importance) των επιβατών του Αερολιμένα Ηρακλείου στις 4,27 μονάδες (τυπική απόκλιση 0,86) και των αντιλήψεων (Performance) στις 3,20 (τυπική απόκλιση 1,10). Με τη βοήθεια των δύο αυτών συνολικών μέσων τιμών διαχωρίστηκε ο δισδιάστατος χάρτης της ανάλυσης IPA σε τέσσερις περιοχές για την περαιτέρω συγκριτική ανάλυση και παρουσίαση των κριτηρίων ποιότητας της έρευνας.



Γράφημα 7.13 Ανάλυση Σπουδαιότητας – Απόδοσης

Πίνακας 7.8 Μέσες τιμές σημαντικότητας και απόδοσης κριτηρίων ποιότητας υπηρεσιών

Αερολ/κές Διαδικασίες	α/α	Κριτήρια ποιότητας	Μέσος Σημαντικότητας	Μέσος Απόδοσης
Πρόσβαση στον Αερολιμένα	1	Μέσα μεταφοράς από και προς Αεροδρόμιο	4,23	3,66
	2	Επαρκής εξωτερική σήμανση Αεροδρομίου	4,42	3,59
	3	<b>Σωστή χωροθέτηση χειραμαξιδίων αποσκευών</b>	<b>3,93</b>	<b>3,19</b>
Check in	4	Γρήγορη διαδικασία check in	4,49	3,23
	5	Ευγένεια του προσωπικού των check in	4,60	3,81
Ασφάλεια	6	Επαρκή μέτρα ασφάλειας και σε περιόδους αιχμής	4,62	3,74
	7	Αποτελεσματικότητα μέτρων ασφάλειας	4,68	3,57
Διευκόλυνση επιβατικής κίνησης	8	Εργονομικός σχεδιασμός αερολιμένα	4,10	3,29
	9	Κάλυψη & ευκρίνεια οπτικών αγγελιών Αερολιμένα	4,29	2,97
	10	Κάλυψη & ακουσ/τητα ηχητικών αγγελιών Αερολιμένα	4,45	3,25
Επιπλέον υπηρεσίες	11	Ικανότητα και ευγένεια του προσωπικού	4,33	3,48
	12	Διαθεσιμότητα τραπεζικών υπηρεσιών	3,90	3,21
	13	Πρόσβαση στο internet/Wi - fi	4,10	2,71
Εσωτερικό περιβάλλον	14	Διαθεσιμότητα και εξοπλισμός Lounge	3,32	2,59
	15	Επαρκής αριθμός τουαλετών	4,57	3,02
	16	Άνεση καθισμάτων αιθουσών αναμονής	4,23	2,88
	17	Καθαριότητα χώρων τουαλετών	4,61	2,34
	18	Καθαριότητα αιθουσών αερολιμένα	4,41	2,86
	19	Επαρκής κλιματισμός αερολιμένα	4,39	3,20
Υπηρεσίες αφίξεων	20	Άνεση αιθουσών/χώρων αερολιμένα	4,26	2,85
	21	Χρόνος παράδοσης αποσκευών	4,42	3,23
	22	Διάρκεια διαβατηριακού ελέγχου	4,33	3,73
	23	Πληροφόρηση για τουριστικούς προορισμούς	3,58	3,19



Από τη συγκριτική ανάλυση της μεθόδου IPA (γράφημα 7.13), διαπιστώνεται εύκολα η επιτακτική ανάγκη αναζήτησης τρόπων για την αύξηση της αποτελεσματικότητας των κριτηρίων εκείνων, που η πραγματική απόδοση των υπηρεσιών του Αερολιμένα είναι μικρότερη από την αντίστοιχη σημαντικότητα.

Ως αποτέλεσμα της παραπάνω ανάλυσης, προκύπτει ότι, παρόλο που τα κριτήρια του 1<sup>ου</sup> τεταρτημόριου (κόκκινα σημεία γραφήματος) θεωρήθηκαν σημαντικά από τους χρήστες, εντούτοις δεν κατάφερε ο Αερολιμένας να επιτύχει ανάλογη απόδοση σε αυτά και να τους ικανοποιήσει. Το πρώτο τεταρτημόριο περιλαμβάνει τον επαρκή αριθμό τουαλετών (15) και την καθαριότητα τους (17), τον επαρκή κλιματισμό των χώρων (19), την καθαριότητα (18) και ευρυχωρία των αιθουσών (20), την άνεση των καθισμάτων (16) καθώς και την ικανοποιητική κάλυψη των χώρων του αερολιμένα σε οπτικές αγγελίες (9) για την πληροφόρηση και καθοδήγηση των επιβατών.

Ο Αερολιμένας Ηρακλείου χαρακτηρίζεται από έντονη εποχικότητα κατά την καλοκαιρινή περίοδο, όπου το 80% περίπου της επιβατικής κίνησης προέρχεται από το εξωτερικό με απευθείας ναυλωμένες πτήσεις τσάρτερ. Το γεγονός αυτό υποχρεώνει τον Αερολιμένα να λειτουργεί αρκετές φορές στα όρια του (ασφυκτικά γεμάτες αίθουσες) και μάλιστα υπό εξαιρετικά ακραίες καιρικές συνθήκες (καύσωνας, άπνοια, θερμοί νότιοι άνεμοι) που καθιστούν ακόμη πιο δύσκολη την ικανοποιητική εξυπηρέτηση των επιβατών.

Υπό αυτές τις συνθήκες, η επάρκεια του αριθμού των τουαλετών για την κάλυψη των αναγκών, η άνεση των αιθουσών αναμονής και των καθισμάτων, η ικανότητα διατήρησης της καθαριότητας στους χώρους του Αερολιμένα και η επαρκής καθοδήγηση των επιβατών με οπτικές αγγελίες για τις υπηρεσίες των πτήσεων, είναι απαραίτητες εγκαταστάσεις για τους επιβάτες που θα παραμείνουν στο αεροδρόμιο κυρίως για μεγάλες χρονικές περιόδους, για παράδειγμα, λόγω ακύρωσης ή και καθυστερημένης πτήσης.

Το κριτήριο που φιγουράρει σε περίοπτη θέση του πρώτου τεταρτημορίου και χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα σημαντικό αλλά με πολύ μικρή απόδοση (αντίληψη) είναι η καθαριότητα των τουαλετών (17). Είναι προφανές ότι σε χώρους έντονης συνάθροισης κοινού, όπως παρατηρήθηκε στις αίθουσες του Αερολιμένα από τους επιβάτες, θα πρέπει να εφαρμόζονται απαρέγκλιτα οι γενικοί κανόνες υγιεινής και ασφάλειας για την προστασία της δημόσιας υγείας (επιβατών και εργαζομένων).

Την προβληματική αυτή εμπειρία λόγω του κενού ποιότητας μεταξύ σημαντικότητας και απόδοσης εξέφρασαν αρκετοί επιβάτες υπό τη μορφή επιπλέον παρατηρήσεων στα ερωτηματολόγια κατά την εκπόνηση της έρευνας (βλέπε Παράρτημα Ζ: Παρατηρήσεις επιβατών). Επομένως, είναι επιτακτική ανάγκη η ανάληψη σχετικών πρωτοβουλιών για την

δραστική βελτίωση των κριτηρίων του 1<sup>ου</sup> τεταρτημόριου διότι χαρακτηρίζονται ως αρκετά σημαντικά και μπορούν να ικανοποιήσουν τους χρήστες των αεροδρομίων πολύ καλύτερα.

Το 2<sup>ο</sup> τεταρτημόριο (ii) περιλαμβάνει τα κριτήρια ποιότητας (πράσινα σημεία γραφήματος) που έχουν χαρακτηριστεί ως σημαντικότερα από τους επιβάτες και η ενδεχόμενη κάλυψη τους, προσδίδει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στον Αερολιμένα. Έτσι λοιπόν, στο δεύτερο τεταρτημόριο συγκαταλέγονται όλα εκείνα τα κριτήρια με υψηλή σημαντικότητα αλλά και υψηλή απόδοση και θα πρέπει να διατηρηθούν.

Από τη συγκριτική απεικόνιση που μας προσφέρει η ανάλυση IPA διαπιστώνεται ότι τα περισσότερα κριτήρια από αυτά που υποβλήθηκαν για αξιολόγηση κρίθηκαν ως σημαντικά από τους επιβάτες και βρίσκονται υψηλότερα από το μέσο όρο. Διαφαίνεται επίσης, ότι από τα κριτήρια που ξεπερνούν τη μέση σημαντικότητα, τα τρία βρίσκονται ακριβώς στα όρια της μέσης τιμής απόδοσης και θα μπορούσαν με μικρές παρεμβάσεις από τη μεριά του αερολιμένα να καταλάβουν περίοπτη θέση στο χάρτη σημαντικότητας – απόδοσης και κατ' επέκταση στην αντίληψη των επιβατών που είναι και το ζητούμενο. Τα τρία αυτά κριτήρια είναι ο απαιτούμενος χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας check in (4), η κάλυψη και ακουστικότητα των αιθουσών από τις ηχητικές αναγγελίες (10) και ο χρόνος παράδοσης των αποσκευών (21) κατά την άφιξη. Στο 2<sup>ο</sup> τεταρτημόριο συγκαταλέγονται επίσης η επάρκεια και αποτελεσματικότητα των μέτρων ασφάλειας ακόμη και σε περιόδους αιχμής (6,7), η ικανότητα και ευγένεια του προσωπικού (11), η διάρκεια του διαβατηριακού ελέγχου (22), η επαρκής εξωτερική σήμανση του αεροδρομίου (2) αλλά και η διασύνδεση του αεροδρομίου με τους τουριστικούς προορισμούς μέσω πολλών και διαφορετικών επίγειων μέσων μεταφοράς (1). Όσον αφορά στη διάρκεια ελέγχου των διαβατηρίων και γενικότερα στις υπηρεσίες των αφίξεων, είναι σημαντικό να αναφερθεί σε αυτό το σημείο ότι το Λιμάνι Ηρακλείου και ο Αερολιμένας συνεργάζονται στενά για τη διακίνηση και εξυπηρέτηση των επιβατών κρουαζιέρας μιας και το Λιμάνι χαρακτηρίζεται ως «Home port». Συνεπώς, οι επιβάτες που προέρχονται από την κρουαζιέρα στο Αιγαίο επιθυμούν να επιστρέψουν στον τόπο διαμονή τους διαμέσου του Αερολιμένα Ηρακλείου χωρίς όμως να έχουν αφιχθεί σε αυτόν. Το γεγονός αυτό δεν επιτρέπει στους επιβάτες να γνωρίζουν τα επίπεδα των παρεχόμενων υπηρεσιών στις αίθουσες αφίξεων και να προβούν σε ικανή συγκριτική αξιολόγηση. Αυτό εξάλλου επισημάνθηκε από αρκετούς ερωτώμενους στο πεδίο των περαιτέρω παρατηρήσεων - υποδείξεων του ερωτηματολογίου αλλά και στην ανάλυση αξιοπιστίας. Στον αντίποδα, το θέμα της διασύνδεσης του Αερολιμένα με τους τουριστικούς προορισμούς, όπου επιβεβαιώνεται και με αυτή τη μέθοδο η εκτίμηση της ανάλυσης αξιοπιστίας (ενότητα 7.5) ότι ενδεχομένως οι επιβάτες δεν διαθέτουν επαρκή

γνώση της επικρατούσας κατάστασης δεδομένου ότι η πλειοψηφία των επιβατών διακινείται μαζικά με τουριστικά λεωφορεία προς τους τουριστικούς προορισμούς και αδυνατούν να εκφέρουν ικανή συγκριτική αξιολόγηση.

Τα πιο σημαντικά κριτήρια για τους επιβάτες και στα οποία ο Αερολιμένας ανταποκρίθηκε ικανοποιητικά είναι η αποτελεσματικότητα των μέτρων ασφάλειας (6,7) και η ευγένεια του προσωπικού (5). Το γεγονός αυτό θα μπορούσε να χαρακτηριστεί σαν αναμενόμενο δεδομένου ότι δεν έχει παρατηρηθεί στο παρελθόν κανένα κενό ασφάλειας που να επέτρεψε τη διάπραξη έκνομων ενεργειών και να έθεσε σε κίνδυνο την ασφάλεια των επιβατών και τη καταβαράθρωση του κύρους του Αερολιμένα. Λαμβάνοντας υπόψη την ανάδειξη των θεμάτων ασφάλειας ως μείζον για τους επιβάτες και το γεγονός ότι επέλεξαν το νησί μας ως τουριστικό προορισμό και μάλιστα με όλα τα μέλη των οικογενειών τους, επιτρέπει τη διαπίστωση ότι η Κρήτη και το Ηράκλειο θεωρούνται ασφαλείς και φιλόξενοι τουριστικοί προορισμοί για οικογενειακές διακοπές, γεγονός που αποτυπώθηκε από τους επιβάτες και κατά την εξέταση των ταξιδιωτικών τους συνηθειών, στις οποίες δήλωσαν ότι επιλέγουν ένα προορισμό με βάση την ασφάλεια που τους παρέχει (βλέπε γράφημα: παράγοντες επιλογής προορισμού) ώστε να μπορούν να ταξιδεύουν με ασφάλεια για τουρισμό με τις οικογένειες τους (βλέπε γραφήματα: σκοπός και με ποιον συνταξίδευαν). Η σπουδαιότητα των κριτηρίων ασφάλειας για τους επιβάτες καταδείχθηκε επίσης και κατά τη διαδικασία αναζήτησης της σημαντικότητας (βαρύτητας) των αερολιμενικών διαδικασιών της έρευνας, καταλαμβάνοντας την πρώτη θέση στη σχετική κατάταξη (πίνακας 7.7, γράφημα 7.12). Συνεπώς, σε αυτά τα σημαντικά κριτήρια καθίσταται επιτακτική ανάγκη η διατήρηση της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών και της υψηλής ικανοποίησης των επιβατών.

Στο 3<sup>ο</sup> τεταρτημόριο, του οποίου τα κριτήρια (κίτρινα σημεία γραφήματος) χαρακτηρίστηκαν ως χαμηλότερης σημασίας αλλά και απόδοσης, ξεχωρίζει το κριτήριο της διαθεσιμότητας και του εξοπλισμού των Lounge (14). Επίσης, οι επιβάτες δεν κατέδειξαν ως ιδιαίτερα σημαντικά κριτήρια τη χωροθέτηση των χειραμαξιδίων αποσκευών (καροτσάκια) (3), τη διαθεσιμότητα των τραπεζικών υπηρεσιών (12) και την πληροφόρηση για τοπικούς ή άλλους τουριστικούς προορισμούς του νησιού (23). Δεδομένου ότι η πλειοψηφία των ερωτώμενων είναι επιβάτες οργανωμένου μαζικού τουρισμού και λιγότερο επιχειρηματίες (business traveler), είναι προφανές ότι δεν ανησυχούν ιδιαίτερω για αίθουσες Lounge αλλά και για την πληροφόρηση για τους τοπικούς προορισμούς τους οποίους γνωρίζουν εκ των προτέρων όπως και για τις τραπεζικές υπηρεσίες αφού είναι συνήθως προπληρωμένα

πακέτα διακοπών ή ακόμη και για τα χειραμαξίδια των αποσκευών δεδομένου ότι διακινούνται ομαδικά και με περιορισμένο αριθμό αποσκευών.

Παρόλο που στο 3<sup>ο</sup> τεταρτημόριο (χαμηλή σημαντικότητα και απόδοση) βρίσκεται το κριτήριο της διαθεσιμότητας του ασύρματου δικτύου Wi-fi του Αερολιμένα (13), εντούτοις, η σημαντικότητα του υπολείπεται ελάχιστα της συνολικής μέσης τιμής των κριτηρίων ποιότητας και θα μπορούσε εύκολα να συγκαταλέγεται στα σημαντικότερα (δεύτερο τεταρτημόριο). Αντιθέτως, η απόδοση του είναι σε σχετικά χαμηλά επίπεδα. Στην εποχή της ψηφιακής τεχνολογίας και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, είναι αδιανόητο οι επιχειρήσεις και εν προκειμένω ο Αερολιμένας να αδυνατεί να προσφέρει διαδικτυακή κάλυψη των επιβατών του σε όλους τους χώρους και τις αίθουσες αναμονής των επιβατών.

Τέλος, το 4<sup>ο</sup> τεταρτημόριο περιλαμβάνει μόνο ένα κριτήριο ποιότητας (μπλε σημείο γραφήματος), γεγονός που υποδηλώνει ότι ο Αερολιμένας έχει αντιληφθεί σε μεγάλο βαθμό την ανάγκη διανομής των πόρων ανάλογα με τη σπουδαιότητα των κριτηρίων. Έτσι λοιπόν, ο Αερολιμένας δεν θα πρέπει να επιμείνει στην περαιτέρω βελτίωση του κριτηρίου της εργονομικής σχεδίασης του Αερολιμένα δεδομένου ότι οι επιβάτες κατά την παραμονή τους στους χώρους του Αερολιμένα δεν αντιμετώπισαν προβλήματα δαιδαλωδών και ασαφών διαδρομών.

## 8. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Στις μέρες μας τα αεροδρόμια αναπτύσσονται σε ένα σύγχρονο και παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον με έντονο το στοιχείο των προκλήσεων και του ανταγωνισμού.

Η νέα διεθνής αναπτυξιακή τάση, που οφείλεται στην προοδευτική απελευθέρωση του τομέα των αερομεταφορών και ξεκίνησε πριν από δύο και πλέον δεκαετίες, απαιτεί στρατηγικές για τη μείωση της εξάρτησης των αερολιμένων από τα έσοδα που προέρχονται από τις αεροναυτικές υπηρεσίες. Προς την κατεύθυνση αυτή, τα μεγάλα αεροδρόμια αναπτύσσουν ολοένα και περισσότερα κέντρα δραστηριότητας που επωφελούνται από την εγγύτητα και το εύρος των αεροδρομίων ως παγκόσμιους κόμβους μεταφορών και οδηγούν στις λεγόμενες «αερολιμενικές πόλεις» κοντά στο αεροδρόμιο ή σε μεγάλες αστικές περιοχές.

Μέσα από ένα πλήθος διεθνών μελετών και δημοσιεύσεων καταδεικνύεται ότι, η ποιότητα των παρεχόμενων αερολιμενικών υπηρεσιών διαδραματίζουν καθοριστικό παράγοντα επιβίωσης και ανάπτυξης ενός αερολιμένα μέσα σε ένα σύγχρονο και έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον που διαρκώς μεταβάλλεται. Αυτός είναι και ο λόγος που θα πρέπει συνεχώς να διεξάγονται σχετικές με το θέμα έρευνες ικανοποίησης επιβατών.

Από την παρούσα έρευνα συμπεραίνεται ότι ο Αερολιμένας Ηρακλείου θα πρέπει να καταβάλλει επιπλέον προσπάθειες για την περαιτέρω βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του προς τους επιβάτες και τους χρήστες. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, θα πρέπει να αναπτύξει μια στρατηγική ποιότητας βασισμένη σε σύγχρονες διεθνείς πρακτικές για την απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Αναγκαίο συστατικό της στρατηγικής αυτής θα πρέπει να είναι η συνεχής αξιολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών και των αερολιμενικών διαδικασιών ποιότητας, προσαρμοσμένες στις απαιτήσεις και ανάγκες των επιβατών, με γνώμονα την περαιτέρω αύξηση του αριθμού των ικανοποιημένων επιβατών, τη βελτίωση της συνολικής του εικόνας και της συμβολής του στην τουριστική και οικονομική ανάπτυξη της χώρας ως σημαντικός κρίκος της αλυσίδας αξίας του τουριστικού προϊόντος της περιοχής που δραστηριοποιείται αλλά και της Ελλάδας γενικότερα.

Η αξιολόγηση των υπηρεσιών θα βασίζεται σε ανάλυση ευαισθησίας των κριτηρίων ποιότητας (ανάλυση IPA) προκειμένου να κατανοηθεί καλύτερα πώς ο Αερολιμένας μπορεί να βελτιώσει την επιχειρησιακή του απόδοση επιτρέποντας στη διοίκηση να επικεντρωθεί σε έναν περιορισμένο αριθμό μεταβλητών για βραχυπρόθεσμη αλλά και μακροπρόθεσμη βελτίωση.

Έτσι λοιπόν, από τα ευρήματα της έρευνας καταδείχθηκε ότι οι επιβάτες του Αερολιμένα Ηρακλείου θεωρούν ότι η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι κατώτερη από αυτή που θα επιθυμούσαν σε όλους τους τομείς που διερευνήθηκαν.

Η μεγαλύτερη απόκλιση μεταξύ σημαντικότητας και απόδοσης των παρεχόμενων υπηρεσιών παρατηρήθηκε κυρίως στα κριτήρια που συνθέτουν τον τομέα του Εσωτερικού Περιβάλλοντος του Αερολιμένα και στον οποίο συγκαταλέγονται η καθαριότητα των αιθουσών και των τουαλετών, η ευρυχωρία των αιθουσών και η κάλυψη της ζήτησης των επιβατών σε επαρκή αριθμό τουαλετών, η άνεση των καθισμάτων, ο επαρκής κλιματισμός των αιθουσών του Αερολιμένα και η οπτικές αγγελίες για την πληροφόρηση των επιβατών των προγραμματιών πτήσεων. Σε ελάχιστη απόσταση, ακολουθεί η κάλυψη πρόσβασης στο ασύρματο δίκτυο Wi-Fi του Αερολιμένα. Σε ελαφρώς καλύτερη κατάσταση μεν αλλά οριακά δε, βρίσκονται η διαδικασία Check in και η παράδοση των αποσκευών κατά την άφιξη των επιβατών. Σε κάθε περίπτωση, ο Αερολιμένας θα πρέπει να καταβάλει κατά προτεραιότητα περαιτέρω προσπάθειες ικανοποίησης των παραπάνω κριτηρίων.

Στον αντίποδα, στα σημαντικά για τους επιβάτες κριτήρια που ο Αερολιμένας ανταποκρίθηκε ικανοποιητικά περιλαμβάνονται η ικανότητα και ευγένεια του προσωπικού, η επάρκεια και αποτελεσματικότητα των μέτρων ασφάλειας, η διαδικασία του διαβατηριακού ελέγχου, το σύστημα ακουστικών αγγελιών καθώς και η επάρκεια των μέσων μεταφοράς για τη διασύνδεση του Αερολιμένα με τους προορισμούς. Συνεπώς, ο Αερολιμένας θα πρέπει να εξακολουθήσει να επενδύει σε αυτά τα κριτήρια δεδομένου ότι του προσδίδουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Από την έρευνα, καταδείχθηκε επίσης ότι υπάρχουν ορισμένα κριτήρια ποιότητας στα οποία δεν απαιτείται ο Αερολιμένας να καταβάλει πρόσθετη προσπάθεια εξαιτίας της σχετικά χαμηλής κατάταξης τους στη λίστα σημαντικότητας των κριτηρίων. Μεταξύ αυτών περιλαμβάνονται η διαθεσιμότητα των Lounge, η διαθεσιμότητα τραπεζικών υπηρεσιών, η επαρκής πληροφόρηση των αφικνούμενων επιβατών για τοπικούς τουριστικούς προορισμούς και η σωστή χωροθέτηση των χειραμαξιδίων αποσκευών.

Τέλος, αναφορικά με τη σημαντικότητα των Αερολιμενικών Διαδικασιών σύμφωνα με τη δήλωση των συμμετεχόντων, την πρώτη θέση καταλαμβάνει η ασφάλεια, προφανώς εξαιτίας του σκοπού του ταξιδιού που πραγματοποίησε η πλειοψηφία των επισκεπτών του νησιού (οικογενειακός τουρισμός), έπεται η διαδικασία check in (χρόνος διαδικασίας και ευγένεια του προσωπικού των check in), ενώ σαν λιγότερο σημαντικός παράγοντας καταδείχθηκαν οι υπηρεσίες αφίξεων.

Γίνεται λοιπόν αντιληπτό ότι υπάρχουν κάποιοι τομείς στον Αερολιμένα που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής και θα πρέπει να ληφθούν κάποια μέτρα έτσι ώστε να ανέβει το επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών.

Από την άλλη, τα αποτελέσματα της έρευνας κατέδειξαν εντυπωσιακές ομοιότητες και διαφορές με άλλες παρόμοιες έρευνες ως προς τη σημαντικότητα ορισμένων κριτηρίων ποιότητας. Πιο συγκεκριμένα, στις μελέτες ικανοποίησης επιβατών που αναλύθηκαν σε προηγούμενες ενότητες της παρούσας εργασίας διαφάνηκε ότι η καθαριότητα των χώρων, η ικανότητα και η ευγένεια του προσωπικού, ο χρόνος ολοκλήρωσης της διαδικασίας check in, η επαρκής πληροφόρηση για τις πτήσεις και η παράδοση των αποσκευών συγκαταλέγηκαν στην πρώτη οχτάδα των σημαντικότερων κριτηρίων γεγονός που ταυτίζεται με τα αποτελέσματα της έρευνας μας.

Στον αντίποδα, στην παρούσα έρευνα και λιγότερο στις άλλες, παρατηρήθηκε από τους συμμετέχοντες επιβάτες μία ιδιαίτερη ευαισθησία – έμφαση - στα θέματα ασφάλειας παρόλο που η περιοχή και ο συγκεκριμένος Αερολιμένας δεν έχουν αντιμετωπίσει κατά το παρελθόν έκνομες ενέργειες (τρομοκρατικά χτυπήματα, αεροπειρατείες κλπ). Μια πιθανή εξήγηση είναι λόγω του ότι συνταξίδευαν με τα αγαπημένα τους πρόσωπα (οικογένεια) γεγονός που τους καθιστούσε ιδιαίτερα ευαίσθητους σε θέματα ασφάλειας. Μια άλλη ερμηνεία θα μπορούσε να το συνδέσει με τη γενικότερη γεωπολιτική κρίση που ταλανίζει τις όμορες με την Ελλάδα χώρες και ιδιαίτερα τις εξ ανατολών. Από την άλλη, δεδομένης της σπουδαιότητας που επιδεικνύουν οι επιβάτες στα θέματα ασφάλειας αλλά και της σταθερής προτίμησης της περιοχής μας από τους επισκέπτες, ενισχύει την επικρατούσα αντίληψη ότι η Κρήτη και το Ηράκλειο θεωρούνται ασφαλείς και φιλόξενοι τουριστικοί προορισμοί για οικογενειακές διακοπές.

Τέλος, παρατηρήθηκε ταύτιση ευρημάτων της παρούσας με τις προαναφερθείσες μελέτες και στα λιγότερο σημαντικά κριτήρια όπως είναι στα Lounge, στις τραπεζικές υπηρεσίες - προφανώς λόγω της ευρείας χρήσης τραπεζικών καρτών, στην τοπική τουριστική προβολή - λόγω επαρκούς πληροφόρησης από το διαδίκτυο, στη διακόσμηση. Το γεγονός της ταύτισης αυτής σε αναμενόμενα κριτήρια δεν μπορεί παρά να επισφραγίζει την αξιοπιστία της έρευνας.

## **9. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ - ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ - ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΕΡΕΥΝΑ**

### **9.1. Προτάσεις βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών**

Οι έρευνες ικανοποίησης επιβατών αεροδρομίων αποτελούν ένα χρήσιμο εργαλείο στη διάθεση των διοικήσεων των αεροδρομίων. Με αυτόν τον τρόπο παρέχεται η δυνατότητα στους διαχειριστές των υπηρεσιών να γνωρίζουν άμεσα τις ιδιαίτερες ανάγκες, τις επιθυμίες και τις παρατηρήσεις των επιβατών και μπορούν έτσι να ανταποκριθούν καλύτερα στις απαιτήσεις των επιβατών με στόχο όχι μόνο τη διατήρηση της υφιστάμενης αεροπορικής κίνησης αλλά και την περαιτέρω αύξηση του μεριδίου αγοράς. Συνεπώς, τα αεροδρόμια θα πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους τις τάσεις του τομέα των αερομεταφορών που προκύπτουν από παρόμοιες με την παρούσα έρευνες.

Σε κάθε περίπτωση το ζητούμενο για ένα αερολιμένα είναι η εκ βαθέων κατανόηση των σημαντικότερων κριτηρίων ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών, των οποίων η βελτίωση (πραγματική αναχωροθέτηση, Κουργιαντάκης, 2017: 119) θα μπορούσε να ενισχύσει τη θετική αποτίμηση της συνολικής του εικόνας και κατά συνέπεια την αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών και χρηστών του δεδομένης της αδυναμίας του να μεταβάλλει εναλλακτικά τη σημαντικότητα (βάρη) των κριτηρίων ποιότητας των υπηρεσιών τα οποία καθορίζονται από τους ίδιους τους επιβάτες.

Από την άλλη, θα ήταν ουτοπικό να ισχυριστεί κάποιος ότι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών του Αερολιμένα Ηρακλείου μπορεί να γίνει από τη μια μέρα στην άλλη, ούτε ότι τα ανώτερα στελέχη της διοίκησης του Αερολιμένα μπορούν να λύσουν τα όποια προβλήματα παρουσιάζονται με μαγικό τρόπο.

Έτσι λοιπόν, θα πρέπει καταρχάς να αναπτύξει και εφαρμόσει ένα σύστημα περιοδικού ελέγχου του βαθμού ικανοποίησης των επιβατών και χρηστών του Αερολιμένα (π.χ. ερωτηματολόγια για τους επιβάτες/ χρήστες). Η διαδικασία αυτή θα εντάσσεται σε μία συνολική ανάλυση των επιδόσεων και θα περιλαμβάνει την εσωτερική και ανταγωνιστική αξιολόγηση (Καθαράκης και άλλοι, 2007: 52). Στην εσωτερική αξιολόγηση θα εντάσσεται η συγκριτική ανάλυση των ευρημάτων του τρέχοντος με τα προγενέστερα επίπεδα επιδόσεων για να διαφανούν τα επιτεύξιμα επίπεδα βελτίωσης. Αντιστοίχως, στην ανταγωνιστική αξιολόγηση θα αξιοποιείται η πληροφόρηση των επιβατών για τη συνολική επίδοση του αερολιμένα σε σχέση με τον ανταγωνισμό. Επίσης, από τον περιοδικό έλεγχο και την προκύπτουσα ανάλυση των αερολιμενικών διαδικασιών, θα επιτρέπεται στη διοίκηση του αερολιμένα να επικεντρώνεται σε έναν περιορισμένο και καθορισμένο αριθμό μεταβλητών για βραχυπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη βελτίωση.



Βέβαια, οι όποιες διορθωτικές παρεμβάσεις θα είναι απόρροια ενός γενικότερου στρατηγικού σχεδιασμού της διοίκησης του Αερολιμένα βασισμένες σε επιτυχημένες διεθνείς πρακτικές και μεθόδους και θα υλοποιούν δράσεις ενός καλά σχεδιασμένου μείγματος marketing προσανατολισμένες στις ανάγκες και επιθυμίες των επιβατών.

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας επίτευξης και διατήρησης της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών, αν όχι ο σημαντικότερος, είναι το έμπυχο δυναμικό του Αερολιμένα. Η διοίκηση θα πρέπει να ενθαρρύνει, παροτρύνει και αναλαμβάνει πρωτοβουλίες για περιοδικές εκπαιδεύσεις των εργαζομένων στα διάφορα τμήματα του αεροδρομίου και γενικότερα θα πρέπει να εμφυσήσει στους εργαζόμενους μια κουλτούρα παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών από τις οποίες θα ωφεληθούν όλοι. Παράλληλα, θα πρέπει να εφαρμοστεί ένα αμερόληπτο και επιστημονικά τεκμηριωμένο σύστημα αξιολόγησης, της απόδοσης των εργαζομένων με έμφαση στην ποιότητα των υπηρεσιών.

Επίσης, επί τη βάση των ευρημάτων της παρούσας έρευνας θα πρέπει να δοθεί κατά προτεραιότητα έμφαση στη διόρθωση των κριτηρίων ποιότητας που καταδεικνύονται από την ανάλυση των ευρημάτων της παρούσας έρευνας δεδομένου ότι αυτά υποδείχθηκαν κατ' ευθείαν από τους επιβάτες και επομένως θα αποφέρουν άμεσα σημαντική βελτίωση της συνολικής εικόνας του αεροδρομίου.

Πιο συγκεκριμένα, οι περισσότεροι επιβάτες δήλωσαν τη δυσαρέσκειά τους σχετικά με τη καθαριότητα των αιθουσών και των χώρων υγιεινής. Βέβαια, όσον αφορά τον τομέα της καθαριότητας, σχεδόν πάντα γίνονται παράπονα σε οποιονδήποτε χώρο και αν μελετηθεί αφού πρόκειται για κοινόχρηστους χώρους που χρησιμοποιούνται για αυστηρά προσωπικές ανάγκες. Αυτός είναι λοιπόν και ο λόγος για τον οποίο πρέπει να διατεθεί επιπλέον προσωπικό στον τομέα της καθαριότητας και να είναι ιδιαίτερα προσεκτικό και κατάλληλα εξοπλισμένο προκειμένου να εκτελεί αποτελεσματικότερα την εργασία του.

Ένας άλλος τομέας που άφησε τους πελάτες του αεροδρομίου ανικανοποίητους ήταν η ταχύτητα εξυπηρέτησης από τα check-in αλλά και την παράδοση των αποσκευών. Για να διορθωθεί η κατάσταση στον χώρο των check in θα ήταν πρόπον να εκσυγχρονιστεί το παρωχημένο σύστημα διαχείρισης αποσκευών που αφορά κύρια στους μάντες αναχώρησης εξωτερικού αλλά και γενικότερα στον ηλεκτρομηχανολογικό εξοπλισμό του Αερολιμένα. Εναλλακτικά, θα ήταν ωφέλιμο να αναζητηθούν τρόποι καλύτερης διαχείρισης των επιβατικών ροών που καταφθάνουν σε μεγάλα οργανωμένα group και να εξεταστεί η δυνατότητα δημιουργίας επιπλέον κινήτρων τόσο στις αεροπορικές εταιρείες όσο και στους ταξιδιωτικούς πράκτορες για μεταφορά κίνησης σε ώρες μη αιχμής. Επίσης, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη διαρκή κατάρτιση, εκπαίδευση και εξειδίκευση του

προσωπικού των check in για καλύτερη διαχείριση των συστημάτων, κλπ. Όσον αφορά υπηρεσίες αφίξεων και συγκεκριμένα στη μείωση του χρόνου αναμονής για την παράδοση-παραλαβή των αποσκευών, θα πρέπει να εγκατασταθούν περισσότεροι μεταφορικοί μάντες ούτως ώστε να μην ταλαιπωρούνται οι επιβάτες περιμένοντας υπομονετικά να εξυπηρετηθούν μετά από ένα ενδεχομένως εξαντλητικό ταξίδι. Με την εφαρμογή των ανωτέρω δράσεων, θα διευκολυνθεί και το προσωπικό του Αερολιμένα στη διεκπεραίωση της εργασίας και των στόχων του που δεν είναι άλλοι από την εξυπηρέτηση του επιβατικού κοινού και των χρηστών των εγκαταστάσεων και υποδομών του Αερολιμένα.

Οι αίθουσες αναμονής θα εξυπηρετούσαν καλύτερα τους επιβάτες αν ήταν μεγαλύτεροι με περισσότερα και πιο άνετα καθίσματα αλλά και με περισσότερες ενδεχομένως πύλες εξόδου προς την πίστα στάθμευσης των αεροσκαφών. Προς την κατεύθυνση αυτή, η διάθεση επιπλέον αριθμού τουαλετών θα ικανοποιούσε αποτελεσματικότερα τις ανάγκες των επιβατών σε περιόδους αιχμής της επιβατικής κίνησης κατά τις οποίες παρατηρούνται και τα περισσότερα προβλήματα.

Σημαντικό έλλειμμα ποιότητας καταδείχθηκε επίσης από την έρευνα και στην οπτική πληροφόρηση των επιβατών τόσο σε θέματα προγραμμάτων πτήσεων όσο και σε γενικότερα θέματα που άπτονται της λειτουργίας του Αερολιμένα. Συνεπώς, απαιτείται η εγκατάσταση και λειτουργία νέου σύγχρονης τεχνολογίας συστήματος οπτικών αγγελιών για την πληρέστερη ενημέρωση των διακινούμενων επιβατών με γνώμονα την απομείωση του στρες που συνήθως επιφορτίζει τους επιβάτες στην προσπάθεια που καταβάλλουν για την αναζήτηση σημαντικών πληροφοριών πτήσης, όπως η ώρα αναχώρησης, ο αριθμός της πύλης, η αποβάθρα επιβίβασης κλπ).

Για να βελτιωθεί λοιπόν η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και συνεπώς το επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών θα πρέπει οι αρμόδιοι φορείς και το προσωπικό, να λάβουν σοβαρά υπόψη τους όλα εκείνα τα μελανά σημεία του Αερολιμένα Ηρακλείου, όπως υποδείχτηκαν από τους επιβάτες στην παρούσα έρευνα και με τη λήψη κατάλληλων μέτρων να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια προκειμένου να τα εξαλείψουν.

## **9.2. Περιορισμοί έρευνας**

Η εκπόνηση της παρούσας ακαδημαϊκού χαρακτήρα έρευνας εντάσσεται στα πλαίσια των απαιτήσεων για την επιτυχή ολοκλήρωση της μεταπτυχιακής εργασίας. Ως εκ τούτου, οι διαθέσιμοι πόροι και ο χρόνος ολοκλήρωσης ήταν περιορισμένοι και για το λόγο αυτό η έρευνα δεν θα μπορούσε να είναι απαλλαγμένη περιορισμών.

Ο πρώτος περιορισμός έγκειται στο γεγονός ότι δεν αξιολογήθηκε η όποια ψυχολογική κατάσταση ή φόρτιση διακατείχε τους συμμετέχοντες στην έρευνα επιβάτες, κατά τη διάρκεια συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων καθώς και η ειλικρίνεια των απαντήσεων τους.

Επίσης, παρόλο που ο βασικός στόχος της έρευνας για πραγματοποίηση δειγματοληψίας καθ' όλες τις ημέρες της εβδομάδας επετεύχθη (Δευτέρα έως και Κυριακή), εντούτοις, δεν κατέστη εφικτό, λόγω αντικειμενικών δυσκολιών, να καλυφτεί όλο το τόξο του εικοσιτετραώρου. Οι αντικειμενικές δυσκολίες αφορούσαν στη σχετικά μεγάλη απροθυμία των επιβατών να συμμετάσχουν στην έρευνα κατά τις νυχτερινές ώρες (23:00 με 02:00), η οποία επιχειρήθηκε αρχικώς, λόγω της υπερβολικής κούρασης που αισθάνονταν οι επιβάτες, κατά δήλωσή τους, από την ένταση της ημέρας. Έτσι λοιπόν, η δειγματοληψία έλαβε χώρα από τις 08:00 έως τις 21:00.

Ένα εξίσου σημαντικό στοιχείο περιορισμού της έρευνας που θα πρέπει να αναφερθεί καθώς χρήζει ιδιαίτερης αντιμετώπισης και ευαισθησίας είναι η εμπλοκή των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Στο υπό εξέταση δείγμα της έρευνας δεν συμπεριελήφθη αυτή η κατηγορία επιβατών. Οι παρεχόμενες αερολιμενικές υπηρεσίες που αφορούν σε αυτήν την κατηγορία επιβατών, όπως για παράδειγμα οι ειδικά διαμορφωμένες κτηριακές υποδομές, (χώροι υγιεινής, ανελκυστήρες, προσπέλαση αιθουσών) αλλά και ο εν γένει υποστηρικτικός εξοπλισμός (ειδικά οχήματα ανύψωσης (high loader), ειδικά χειραμαξίδια κ.α.) αποτελούν κατά την άποψη του συντάκτη της παρούσας ιδιαίτερο πεδίο αυτοτελούς έρευνας.

Επίσης, ένας άλλος περιορισμός συναρτάται με τους διαθέσιμους πόρους. Τα ερωτηματολόγια που αφορούσαν στην έρευνα, εξαιτίας του ακαδημαϊκού χαρακτήρα και των περιορισμένων οικονομικών πόρων, διανεμήθηκαν στους επιβάτες για συμπλήρωση σε έντυπη μορφή, την ίδια στιγμή που μεγάλοι ιδιωτικοί και δημόσιοι οργανισμοί (ΕΟΤ, Τράπεζες κ.λπ.) κάνουν χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας (tablet) σε αντίστοιχες έρευνες που διεξάγουν εκμεταλλευόμενοι τα οφέλη που απορρέουν από αυτή (ταχύτητα, ελκυστικότητα, κύρος κλπ).

### **9.3. Μελλοντικές επεκτάσεις - περαιτέρω έρευνα**

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η εξέταση των διαστάσεων ποιότητας και η αξιολόγηση της ικανοποίησης των επιβατών από αυτές.

Σε κάθε περίπτωση, τα ευρήματα της έρευνας αποτελούν μια στιγμιαία απεικόνιση (φωτογραφία) των γεγονότων που διαδραματίστηκαν στον αερολιμένα Ηρακλείου κατά τη χρονική περίοδο που εκπονήθηκε η έρευνα.

Μέσα από την εν λόγω έρευνα καταβλήθηκε προσπάθεια προκειμένου να διαφωτιστούν ορισμένες σημαντικές πτυχές που διέπουν τη λειτουργία των αερολιμένων και ιδιαίτερα του Αερολιμένα Ηρακλείου που αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης περίπτωσης.

Εντούτοις, στα πλαίσια μιας έρευνας, πόσο μάλλον μίας φοιτητικής εργασίας, είναι σχεδόν αδύνατη η πλήρης προσέγγιση των πεδίων δραστηριοποίησης των αερολιμένων δεδομένου ότι αυτοί λειτουργούν μέσα σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο και έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον.

Συνεπώς, τα ευρήματα της έρευνας κατέδειξαν ορισμένους παράγοντες καθορισμού της ποιότητας των αερολιμενικών υπηρεσιών και δύνανται να αποτελέσουν υλικό για περαιτέρω έρευνα και αξιοποίηση. Σε πρακτικό και εφαρμοσμένο επίπεδο μπορεί να συμβάλλουν στη δημιουργία ενός καλύτερου στρατηγικού σχεδιασμού από την πλευρά της διοίκησης του Αερολιμένα. Σε επιστημονικό επίπεδο, η περαιτέρω ανάλυση των ευρημάτων (δευτερογενής έρευνα) μπορεί να προσθέσει καινούργια στοιχεία για την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών της χώρας.

Μέσα από την ευκαιρία της εντρύφησης με τη διεπιστημονική έννοια της ικανοποίησης των επιβατών, αναδείχθηκαν ορισμένες προτάσεις οι οποίες μελλοντικά θα μπορούσαν να αποτελέσουν αντικείμενο μελέτης άλλων εργασιών. Θα ήταν για παράδειγμα, αρκετά ωφέλιμη, η εκπόνηση παρόμοιων ερευνών ικανοποίησης για την αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών του Αερολιμένα Ηρακλείου ως προς τα άτομα με ειδικές ανάγκες, τα οποία χρήζουν ιδιαίτερων υπηρεσιών. Θα μπορούσε επίσης να αφορά σε συγκεκριμένο target group, όπως για παράδειγμα στους επιχειρηματίες (Business traveler) επιβάτες ή στη διακίνηση των εμπορευμάτων. Θα ήταν επίσης σημαντική η συνεισφορά μίας έρευνας ικανοποίησης που θα διερευνούσε την επίδραση των αυξημένων επιβατικών ροών σε περιόδους αιχμής σε σχέση με τα επίπεδα αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των επιβατών. Ενδεχομένως θα ήταν σκόπιμο να εκπονηθεί η ίδια έρευνα αλλά να βασίζονταν σε άλλη μέθοδο ανάλυσης των ευρημάτων, όπως για παράδειγμα η μέθοδος MUSA (MULTicriteria Satisfaction Analysis). Τέλος, όσον αφορά στην παρούσα έρευνα, θα μπορούσε να επεκταθεί χρονικά και να γίνει δειγματοληψία για μεγαλύτερο διάστημα ή και σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα.

Είναι σκόπιμο να αναφερθεί ότι αμέσως μετά τη λήξη της τουριστικής περιόδου, κατά την οποία εκπονήθηκε η παρούσα έρευνα, ξεκίνησε η υλοποίηση ενός φιλόδοξου σχεδίου δραστηκής επέκτασης των αιθουσών αναχώρησης του Αερολιμένα Ηρακλείου. Ως εκ τούτου θα είχε ιδιαίτερο ενδιαφέρον να μελετηθεί εκ νέου η ικανοποίηση των επιβατών του Αερολιμένα μετά το πέρας των εργασιών επέκτασης του αεροσταθμού. Το γεγονός αυτό θα

επιτρέψει τη συγκριτική ανάλυση των στοιχείων δύο διαφορετικών καταστάσεων και θα επιβεβαιώσει ή απορρίψει την εκτίμηση της παρούσας έρευνας για την αναγκαιότητα επέκτασης των κτηριακών εγκαταστάσεων του Αερολιμένα Ηρακλείου.

Ένα εξίσου σημαντικό στοιχείο είναι το γεγονός της παραχώρησης της εκμετάλλευσης των 14 σημαντικότερων αεροδρομίων της Ελλάδας σε ιδιώτη παραχωρησιούχο, από την οποία εξαιρέθηκε ο Αερολιμένας Ηρακλείου καθώς και ορισμένα, μικρότερα σε κίνηση, περιφερειακά αεροδρόμια. Το γεγονός αυτό αναμοχλεύει εκ βαθέων το ιδιοκτησιακό καθεστώς και την υφιστάμενη κατάσταση λειτουργίας και διαχείρισης των αεροδρομίων της χώρας μας, τη διαχείριση της οποίας κατείχε μέχρι τα τέλη Μαρτίου του 2017 και λίγο πριν την έναρξη της τουριστικής περιόδου του 2017, η δημόσια Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ).

Υπό το πρίσμα αυτών των εξελίξεων και των αναδιατάξεων του χάρτη των αεροδρομίων της χώρας μας, τίθενται ορισμένα ερωτήματα αλλά κυρίως καλλιεργούνται προσδοκίες των φορέων εκπροσώπησης του ελληνικού τουρισμού για δημιουργία μιας νέας σημαντικής φάσης ανάπτυξης των αεροδρομίων (ΣΕΤΕ, 2017, σελ. 17) και στις οποίες θα μπορέσουν να δώσουν απαντήσεις, μελέτες όπως την παρούσα, που να αφορούν στη λειτουργία και αποτελεσματικότητα των αεροδρομίων. Τα όποια αποτελέσματα, θα μπορούσαν μάλιστα να συγκριθούν με τα συμπεράσματα των ερευνών των Vasigh & Gorjidoos (2006) και Lin & Hong (2006) που αναλύθηκαν σε προηγούμενες ενότητες της παρούσας και κατέδειξαν ότι δεν υπήρχε σημαντική σχέση μεταξύ της συνολικής παραγωγικότητας με τη μορφή ιδιοκτησίας και το μέγεθος των αεροδρομίων.

Τέτοιου τύπου ερωτήματα και προβληματισμοί θα μπορούν να τεθούν ως εξής: Τα αεροδρόμια που τελούν πλέον υπό ιδιωτική πρωτοβουλία καθίστανται αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα από τα αεροδρόμια που εξακολουθούν να λειτουργούν υπό την εποπτεία του δημοσίου τομέα; Η ανάθεση της λειτουργίας ενός αεροδρομίου σε ιδιώτες συνδέεται με την ενίσχυση της τουριστικής και οικονομικής ανάπτυξης μιας περιοχής; Ποιος είναι ο αντίκτυπος στην εμπορική δραστηριότητα του τόπου; Ποιος ο βαθμός ικανοποίησης των εργαζομένων στα ιδιωτικά και ποιος στα δημόσια αεροδρόμια;

Τέλος, στα πλαίσια της περαιτέρω τουριστικής ανάπτυξης της περιοχής και της παροχής ποιοτικότερων υπηρεσιών στους κατοίκους και επισκέπτες της, θα είχε ενδιαφέρον να πραγματοποιηθεί μια ίδιου σκοπού έρευνα ικανοποίησης επιβατών και για τα υπόλοιπα μέσα μεταφοράς του νησιού μας (πλοία, λεωφορεία, ταξί κλπ).

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### Ακαδημαϊκά περιοδικά και βιβλία

1. Airport Cooperative Research Program (2013), "How Airports Measure Customer Service Performance - A Synthesis of Airport Practice", *National Academy of Sciences* (online)
2. Atalic, O. (2009), "Voice of Turkish Customer: Importance of Expectations and Level of Satisfaction at Airport Facilities", *Review of European studies*, Vol. 1, Issue:1, pp. 61-67
3. Αποστολάκης, Α. (2016), *Μεθοδολογία έρευνας*, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα MBA για Μηχανικούς, Διαλέξεις Μαθήματος
4. Bezerra, G. and Gomes, C. (2016), "Measuring airport service quality: A multidimensional approach", *Journal of air transport management*, Vol. 53, pp. 85-93
5. Bogicevic, V. Yang, W. Bilgihan, A. Bujisic, M. (2013), "Airport service quality drivers passenger satisfaction", *Emerald Group Publishing Limited*, Vol. 68, Issue:4, pp. 3-18
6. Bosque, R. & San Martín, H. (2008). Tourist Satisfaction: A Cognitive-Affective Model. *Annals of Tourism Research*, Vol. 35, Issue: 2, pp. 551-573
7. Carsten, S. & Heyns, G. (2012), "The Influence Of Passenger Demographics On Airport Attribute Evaluation", *Journal of Transport and Supply Chain Management*
8. Γρηγορούδης, Β. και Σίσκος, Γ. (2000), *Ποιότητα Υπηρεσιών και Μέτρηση Ικανοποίησης του Πελάτη*, Αθήνα, Εκδ. Εκδόσεις νέων τεχνολογιών
9. Denham, A. (1998), "Emotional development in young children", *New York, NY: Guilford*
10. Eboli, L. Mazzulla, G. (2009), "An ordinal logistic regression model for analyzing airport passenger satisfaction", *Euromed journal of business*, Vol. 4, Issue:1, pp. 40-57
11. Fodness, D. and Murray, B. (2007), "Passengers' expectations of airport service quality", *Journal of Services Marketing*, vol. 21 Issue: 7, pp. 492-506
12. Francis, G., Humphreys, I., and Ison, S. (2004), "Airports' perspectives on the growth of low cost airlines and the remodeling of the airport-airline relationship", *Tourism Management*, vol. 25, Issue: 4, pp. 507-514
13. Gardiner, J., Ison, S. and Humphreys, I. (2005), "Factors influencing cargo airlines' choice of airport: An international survey", *Journal of Air Transport Management*, vol. 11, Issue: 1, pp. 393-399
14. Hermann, O., Oliver F. & Ulrich, W. (2015), "Effects of non-aeronautical activities at airports on the public transport access system: A case study of Zurich Airport", *Journal of Air Transport Management*, vol. 42, pp. 37-46
15. Jiang, H., Zhang, Y. (2016), "An assessment of passenger experience at Melbourne airport", *Journal of air transport management*, Vol. 54, pp. 88-92
16. Καθαράκης, Μ., Ζοπουνίδης, Κ., Γρηγορούδης, Ε., Βούλγαρη, Φ. και Λεμονάκης, Χ. (2007), *Σύγχρονα θέματα χρηματοδότησης και στρατηγικού σχεδιασμού επιχειρήσεων*, Αθήνα, Εκδ. Αθ. Σταμούλη

17. Κουργιαντάκης, Μ. (2016), *Ειδικά θέματα Marketing*, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα MBA για Μηχανικούς, Διαλέξεις Μαθήματος.
18. Κυρίκος, Δ. (2016), *Διοικητική οικονομική*, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα MBA για Μηχανικούς, Διαλέξεις Μαθήματος
19. Lubbe, B., Douglas, A. & Zambellis, J. (2011), "An application of the airport service quality model in South Africa", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 17, pp. 224–227
20. Lopes, I. & Rodrigues, A. M. G. (2007), "Intangible Assets Identification and Valuation – a Theoretical Framework Approach to the Portuguese Airlines Companies", *The Electronic Journal of Knowledge Management*, Vol. 5, Issue:2, pp. 193-202
21. Lin, L. & Hong, C. (2006), "Operational performance evaluation of international major airports: An application of data envelopment analysis", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 12, pp. 342–351
22. Martilla, J. and James, J. (1977), "Importance-Performance Analysis", *Journal of Marketing*, Vol. 41, Issue:1, pp. 77-79
23. Mohanty, S. and Panda, J. (2015), "Employees Job Satisfaction: A Case Study on Biju Patnaik international Airport Bhubaneswar", *International Journal of Science and Research*, Vol. 4 Issue: 10, pp. 1428
24. Μάρκος Α. (2012), *Πολυμεταβλητή Στατιστική Ανάλυση*, Αλεξανδρούπολη, Εκδ. ΔΠΘ, Σημειώσεις του μαθήματος, «Οδηγός Ανάλυσης Αξιοπιστίας και Εγκυρότητας Ψυχομετρικών Κλιμάκων με το SPSS»
25. Μπαλάτς, Γ. και Παπασταθοπούλου, Π. (2013), *Συμπεριφορά καταναλωτή*, Αθήνα, Εκδ. Rosili
26. Μιχαηλίδης, . (2017), *Επιχειρηματικές Αποφάσεις και Ανάλυση Κινδύνου*, Μεταπτυχιακό πρόγραμμα MBA για Μηχανικούς, Διαλέξεις Μαθήματος
27. Oliver, R. (1981), "Measurement and evaluation of satisfaction process in retail settings", *Journal of Retailing*, Vol. 57, pp. 25-48
28. Oum, T. H., Yu, C., & Fu, X. (2003), "A comparative analysis of productivity performance of the world's major airports: summary report of the ATRS global airport benchmarking research report 2002", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 9, pp. 285–297
29. Pabedinskaitė, A. and Akstinaitė, A. (2014), "Evaluation of the airport service quality, Contemporary Issues in Business", *Management and Education 2013*, Procedia - Social and Behavioral Sciences, Vol. 110, pp. 398 – 409
30. Pandey, M. (2016), "Evaluating the service quality of airports in Thailand using fuzzy multi criteria decision making method", *Journal of air transport management*, Vol. 57, pp. 241-249
31. Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1985). "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, pp. 41- 50
32. Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988), "SERVQUAL: a multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, pp. 12-40
33. Paternoster J. (2007), "Excellent airport customer service meets successful branding strategy", *Airport Management*, Vol.2, Issue: 3, pp. 218-226
34. Perelman, S. & Serebrisky, T. (2010), "Measuring the Technical Efficiency of Airports in Latin America", *Policy Research Working Paper*, Vol. 5339, pp. 1-35

35. Πετράκης, Μ. (2014), *Η σύνταξη της πτυχιακής διατριβής*, Αθήνα, Εκδ. Αθ. Σταμούλης
36. Rendeiro, R., Cejas, M. (2005), "Tourism service quality begins at the airport", *Tourism management*, Vol. 27, pp. 874-877
37. Sutia, S., Sudarma, M. & Rofiaty, D. (2013), "The Influence of Human Capital Investment, Leadership and Strategic orientation on Airport Performance", *International Journal of Business and Management Invention*, Vol.2, pp. 26-32
38. Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill A. (2014), *Μέθοδοι Έρευνας στις Επιχειρήσεις & την Οικονομία*, Αθήνα, Εκδ. Δισίγμα
39. Σαριανίδης, Ν. και Κοντέος, Γ. (2012), *Στατιστική*, Κοζάνη, Εκδ. Γεώργιος Κοντέος
40. Tsai, W., Hsu, W. and Chou, W. (2011), "A gap analysis model for improving airport service quality", *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 22, pp. 1025–1040
41. Tseng, K. J., Ho, J. F., & Liu, Y. J. (2008). "A study on the performance evaluation of major international airports in the world", *Journal of Modelling in Management*, Vol. 3, pp. 71–81
42. Tenge, M. (2012), "Social software platforms as motor of operational airport efficiency - A conceptual framework", *New Challenges of Economic and Business Development*, pp. 1–10
43. Vasigh, B. & Gorjidoz, J. (2006), "Productivity analysis of public and private airports: a causal investigation", *Journal of Air Transportation*, Vol. 11, pp. 144-163
44. Yang, J., Park, J. And Choi, Y. (2015), "Passengers' Expectations of Airport Service Quality: A Case Study of Jeju International Airport", *International Journal of Business and Social Research*, Vol. 5, pp. 30-37
45. ΥΠΑ/ΚΑΗΚ (2017), *Στατιστικά στοιχεία επιβατικής κίνησης Αερολιμένα Ηρακλείου*, Κρατικός Αερολιμένας Ηρακλείου Κρήτης, Εκδ. Αερολιμενικό τμήμα
46. Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015), *Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία*, Αθήνα, Εκδ. Κριτική

## Ηλεκτρονικές πηγές

1. Aeroporti di Roma (2016), «Υπηρεσίες στο αεροδρόμιο», <http://www.adr.it/pax-fco-servizi-in-aeroporto>, [πρόσβαση 31/3/17]
2. Airports Council International (2013), "Airport cities: The evolution", <http://www.airport-world.com/features/airport-design/2555-airport-cities-the-evolution.html>, [πρόσβαση 25/10/17]
3. Airports Council International (2014), Kamarudin, R., "Managing Customer Expectation for Passenger Service at Airport", <http://www.aci-asiapac.aero/news/details/572>, [πρόσβαση 20/6/17]
4. Airports Council International (2015), Airport Economics Report, A Comprehensive view of the industry's 2014 financial performance, [http://www.aci.aero/media/40668803-c552-4df1-a6aa-896de03ce933/mZG4Hg/Publications/Preview%20Editions%20and%20TOC/2015%20ACI%20Airport%20Economics%20Report\\_Preview\\_FINAL\\_WEB.pdf](http://www.aci.aero/media/40668803-c552-4df1-a6aa-896de03ce933/mZG4Hg/Publications/Preview%20Editions%20and%20TOC/2015%20ACI%20Airport%20Economics%20Report_Preview_FINAL_WEB.pdf), [πρόσβαση 20/06/17]



5. Boeing (2017), "Boeing 20-Year Forecast Sees Strength in Air Cargo", <http://boeing.mediaroom.com/2002-09-18-Boeing-20-Year-Forecast-Sees-Strength-in-Air-Cargo>, [πρόσβαση 30/3/17]
6. Cretalive (2017), «Αρνητικές πρωτιές προσφέρουν οι επιβάτες στα κρητικά αεροδρόμια», <http://www.cretalive.gr/crete/arnhtikes-proties-prosferoy-n-oi-epibates-sta-krhtika-aerodromia>, [πρόσβαση 20/9/17]
7. Γαλανάκης (2017), «Εισαγωγή στην θεωρία των θετικών συναισθημάτων», <https://eclass.uoa.gr/modules/document/file.php/PPP168/Εισαγωγή%20στη%20θεωρία%20των%20θετικών%20συναισθημάτων.doc> , [πρόσβαση 8/2/18]
8. Δήμος Ηρακλείου (2017), «Ταχύτερα αναπτυσσόμενος τουριστικός προορισμός στην Ευρώπη το Ηράκλειο», [https://www.heraklion.gr/newsletter.php?id=2249&lang\\_id=1](https://www.heraklion.gr/newsletter.php?id=2249&lang_id=1), [πρόσβαση 20/12/17]
9. Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών (2015), «Μελλοντικός σχεδιασμός» *Απολογισμός εταιρικής ευθύνης 2015*: 21, διαδίκτυο: <http://www.aia.gr/ebooks/CSR/2015/gr/index.html#p=20>, [πρόσβαση 02/03/17]
10. Ekriti (2017), «Στα ύψη οι πτήσεις στο αεροδρόμιο Ηρακλείου», <http://www.ekriti.gr/ellada-kriti/sta-ypsi-oi-ptiseis-sto-aerodromio-irakleioy#sthash.cP5kafuY.dpbs>, [πρόσβαση 20/9/17]
11. EOT (2016), «Στατιστικά στοιχεία», Τάσεις της τουριστικής κίνησης 2008-2015, διαδίκτυο: <http://www.gnto.gov.gr/el/ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ>, [πρόσβαση 6/11/2017]
12. Eurocontrol, Statfor. (2013), "The Effect of Air Traffic Network Congestion in 2035", Challenges of Growth 2013, pp. 3, website: <http://www.eurocontrol.int/sites/default/files/content/documents/official-documents/reports/201310-challenges-of-growth-2013-task-6.pdf>, [πρόσβαση 02/03/17]
13. Euromonitor international (2015), "Flows in Greece", <http://www.euromonitor.com/flows-in-greece/report> , [πρόσβαση 20/11/17]
14. European Commission (2015), Annual Analyses of the EU Air Transport Market 2013, Final Report, [https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/internal\\_market/observatory\\_market/doc/annual-2013.pdf](https://ec.europa.eu/transport/sites/transport/files/modes/air/internal_market/observatory_market/doc/annual-2013.pdf), [πρόσβαση 20/06/17]
15. IATA Corporate Communications (2015), "Total passengers set to double to 7 billion by 2034", <http://www.iata.org/pressroom/pr/Pages/2015-11-26-01.aspx>, [πρόσβαση 30/3/17]
16. ISO (2017), "ISO survey 2016", <https://www.iso.org/the-iso-survey.html>, [πρόσβαση 28/12/2017]
17. Μανδραβέλης, Β. και Κασσίμη, Α. (2014), «Αποκρατικοποίηση αεροδρομίων με 2,1 δισ. ευρώ», <http://www.kathimerini.gr/793440/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/apokratikopoihsh-aerodromiwn-me-21-dis-eyrw>, [πρόσβαση 30/2/17]

18. Μάρκος Α. (2013), «Αξιοπιστία - Εγκυρότητα της μέτρησης», <http://www.amarkos.gr/material/STAT6-2013.pdf>, [πρόσβαση 12/2/18]
19. OECD (2017), “Average annual wages”, [https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=AV\\_AN\\_WAGE](https://stats.oecd.org/Index.aspx?DataSetCode=AV_AN_WAGE), [πρόσβαση 8/2/18]
20. ΣΑΑΕ (Σύνδεσμος Αντιπροσώπων Αεροπορικών Εταιριών), (2015), «Δελτίο τύπου», [http://www.saae.gr/wp-content/uploads/dt\\_27\\_01\\_15.pdf](http://www.saae.gr/wp-content/uploads/dt_27_01_15.pdf), [πρόσβαση 31/3/17]
21. ΣΕΤΕ (2016), «Βασικά μεγέθη του ελληνικού τουρισμού 2016», διαδίκτυο: <http://sete.gr/el/stratigiki-gia-ton-tourismo/vasika-megethi-tou-ellinikoy-tourismoy/>, [πρόσβαση 6/11/2017]
22. ΣΕΤΕ, (2017), «Στατιστικά», Ελληνικός Τουρισμός: Εξελίξεις & Προοπτικές, διαδίκτυο: [http://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos\\_teyhos-1.pdf](http://sete.gr/media/5444/periodiki-meleti-ellinikos-tourismos_teyhos-1.pdf), [πρόσβαση 15/01/18]
23. The European union explained, (2014), “Transport”, », [https://europa.eu/european-union/topics/transport\\_en](https://europa.eu/european-union/topics/transport_en), [Πρόσβαση 10/03/17]
24. European Parliament, (2015), “Tourism and the European Union”, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/568343/EPRS\\_IDA\(2015\)568343\\_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/568343/EPRS_IDA(2015)568343_EN.pdf), [Πρόσβαση 10/02/18]
25. Tsoukatos, E., Vrontis, D. and Weber, Y. (2013), “Euromed research business institute”, Comparison of SERVQUAL, SERVPERF, BSQ and BANKQUAL scale in banking sector, [http://www.academia.edu/6188536/COMPARISON\\_OF\\_SERVQUAL\\_SERVPERF\\_BSQ\\_AND\\_BANKQUAL\\_SCALE\\_IN\\_BANKING\\_SECTOR](http://www.academia.edu/6188536/COMPARISON_OF_SERVQUAL_SERVPERF_BSQ_AND_BANKQUAL_SCALE_IN_BANKING_SECTOR), [πρόσβαση 31/1/18]
26. Τερζάκης, Δ. (2018), Μαζικός τουρισμός – εναλλακτικός τουρισμός – αθλητικός τουρισμός, διαδίκτυο, <http://www.rethimno.gr/el/tourism/article.php?n=336>, [Πρόσβαση 25/01/18]
27. Wikipedia, “Joseph M. Juran”, [https://en.wikipedia.org/wiki/Joseph\\_M.\\_Juran](https://en.wikipedia.org/wiki/Joseph_M._Juran), [πρόσβαση 20/06/17]
28. Χρυσάνθου, Π. (2010), «Η αναβάθμιση της Business Class στις Υπεραντλαντικές Μεταφορές ως κίνητρο επιλογής», Διπλωματική Εργασία, Αλεξάνδρειο Ίδρυμα Θεσσαλονίκης
29. ΥΠΑ (2016), «Ετήσια και μηνιαία στατιστικά στοιχεία», <http://www.ypa.gr/profile/statistics/yearstatistics/>, [πρόσβαση 28/5/17]
30. ΥΠΑ, (2016), «Δραστηριότητες», <http://www.ypa.gr/profile/activities/>, [πρόσβαση 28/5/17]

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**