



ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ανάλυση παραγόντων ικανοποίησης ταξιδιωτών από τα διεθνή
αεροδρόμια με χρήση διαδικτυακών αξιολογήσεων



Επιβλέπων Καθηγητής: **Τσαφάρκης Στέλιος**

Νίκος Χρονάκης

Χανιά – Μάιος 2017

Ευχαριστίες

Κατά τη διάρκεια της εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω κάποιους ανθρώπους, όπου και συνέβαλαν με κάθε δυνατό τρόπο και η βοήθειά τους οδήγησε στην ποιοτικότερη παρουσίαση του θέματος.

Καταρχήν, οφείλω να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κύριο Τσαφαράκη Στέλιο, του οποίου η καθοδήγηση και επίβλεψη σε όλα τα στάδια της εργασίας ήταν αμέριστη και αρκετά κατατοπιστική. Οι καίριες υποδείξεις, η κριτική και η βοήθεια που μου προσέφερε με κάθε δυνατό τρόπο κατά τη διάρκεια της συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας οδήγησαν στο βέλτιστο δυνατό αποτέλεσμα.

Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την αμέριστη συμπαράσταση που μου προσέφερε ψυχολογική και οικονομική κατά τη διάρκεια των σπουδών μου στο Πολυτεχνείο Κρήτης. Τους γονείς μου Μανώλη και Αγγελική που μου έδωσαν όλα τα εφόδια ώστε να γίνω ένας σωστός άνθρωπος και να πετυχαίνω αποτελεσματικά τους στόχους μου και τα αδέλφια μου Σοφία και Μάριο που πάντα με στήριζαν και με συμβούλευαν ορθά σε όλες τις σημαντικές αποφάσεις της ζωής τόσο στα πλαίσια των σπουδών μου όσο και σε πολλά επίπεδα της προσωπικής μου ζωή.

Περίληψη

Τις τελευταίες δεκαετίες με την αύξηση των οικονομικών και εμπορικών συναλλαγών και κυρίως της μεγάλης αύξησης του τουριστικού ρεύματος έχει δημιουργηθεί η ανάγκη για όλα τα αεροδρόμια και ειδικότερα αυτά που έχουν τη μεγαλύτερη τουριστική κίνηση να οργανωθούν σε νέες βάσεις για την εξυπηρέτηση των σύγχρονων αναγκών τους. Το γεγονός αυτό καθιστά τη μελέτη του στρατηγικού πλάνου και των πολιτικών διαχείρισης των εν λόγω αεροδρομίων ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα με περιθώρια εξαγωγής ποικίλων χρήσιμων συμπερασμάτων. Επειδή στο προσεχές μέλλον οι ανάγκες τείνουν να αυξηθούν, τα αεροδρόμια είναι αναγκασμένα εκ των πραγμάτων να επενδύσουν σε βελτιώσεις των ήδη υπαρχόντων υποδομών και υπηρεσιών, ώστε να καλύπτουν τις αυξανόμενες απαιτητικές ανάγκες των πελατών τους. Ωστόσο αυτές οι βελτιώσεις για να είναι σωστά στοχευμένες θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι θετικές, και κυρίως οι αρνητικές κριτικές των πελατών, καθώς το μέλλον και η ανάπτυξη οποιασδήποτε επιχείρησης κρίνεται από την ικανοποίηση του κοινού που απευθύνεται.

Το ερευνητικό κομμάτι της εργασίας αφορά την επεξεργασία και ανάλυση διαδικτυακών δεδομένων από μεγάλου μεγέθους βάσεις αξιολογήσεων των προσφερόμενων υπηρεσιών δέκα αεροδρομίων με τις περισσότερες αξιολογήσεις, από πελάτες πολλών διαφορετικών χωρών. Αφού συγκεντρωθούν τα δεδομένα θα γίνει ανάλυση με το πρόγραμμα "MUSA" για την εξαγωγή συμπερασμάτων. Από τα συμπεράσματα που θα προκύψουν θα συνταχθεί μια συνολική τελική πρόταση βελτίωσης και αναβάθμισης των υπηρεσιών που χρήζουν μέτρων προς βελτίωση.

Πίνακας περιεχομένων

Περίληψη	3
Abstract	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:Εισαγωγή	7
1.1 Γενικά.....	7
1.2 Σκοπός της έρευνας.....	8
1.3 Μεθοδολογία	8
1.4 Δομή της Εργασίας	8
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ανάλυση του κλάδου των αεροδρομίων	10
2.1 Γενική Εισαγωγή (Καθορισμός εννοιών και λειτουργικών χαρακτηριστικών)	10
2.1.1 Εγκαταστάσεις και κτήρια ενός αερολιμένα.....	10
2.2 Σύντομη Εισαγωγή	13
2.2.1 Συμβολή των αεροδρομίων στην εξέλιξη της οικονομίας κάθε χώρας.....	14
2.2.2 Επίδραση των αεροδρομίων στο κοινωνικό επίπεδο κάθε χώρας.....	14
2.3.1 Αεροδρόμια και ασφάλεια.....	15
2.3.2 Περιγραφή των σταδίων ελέγχου ασφάλειας ενός πρότυπου αεροδρομίου	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ανάλυση και σύγκριση αντίστοιχων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν πάνω στο κλάδο των αεροδρομίων	18
3.1 Σύντομη παρουσίαση των ενδεικτικών αντίστοιχων ερευνών που επιλέχθηκαν	18
3.2 Σύγκριση αυτών των ερευνών με τη παρούσα διπλωματική εργασία.....	23
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Παρουσίαση μεθόδου “MUSA”	24
4.1 Περιγραφή μεθόδου	24
4.1.1 Συναρτήσεις και βάρη ικανοποίησης.....	25
4.1.2 Μέσοι δείκτες ικανοποίησης και απαιτητικότητας	26
4.1.3 Ανάλυση διαγραμμάτων δράσης	27
4.1.4 Συγκριτικά πλεονεκτήματα μεθόδου	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Ερωτηματολόγιο έρευνας.....	30
5.1 Ερωτηματολόγιο.....	30
5.1.1 Κριτήρια της έρευνας	30
5.2 Καθορισμός κλίμακας βαθμολόγησης των κριτηρίων	34

5.3 Ταυτότητα της έρευνας.....	34
5.4 Εκτεταμένες και Σύντομες αξιολογήσεις	35
5.4.1 Κατανομή δείγματος με βάση το αεροδρόμιο που αξιολογήθηκε.....	35
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Ανάλυση ικανοποίησης επιβατών.....	38
6.1 Σύντομη Εισαγωγή (Καθορισμός του πελάτη)	38
6.2 Παρουσίαση αποτελεσμάτων περιγραφικής στατιστικής.....	38
6.2.1 Ανάλυση αεροδρομίου Frankfurt Main	39
6.2.2 Ανάλυση αεροδρομίου Los Angeles LAX.....	46
6.2.3 Ανάλυση αεροδρομίου London Gatwick.....	54
6.2.4 Ανάλυση αεροδρομίου Luton	62
6.2.5 Ανάλυση αεροδρομίου Bangkok Suvarnabhumi.....	70
6.2.6 Ανάλυση αεροδρομίου Dubai	78
6.2.7 Ανάλυση αεροδρομίου Paris CDG.....	86
6.2.8 Ανάλυση αεροδρομίου Manchester	94
6.2.9 Ανάλυση αεροδρομίου London Stansted	102
6.2.10 Ανάλυση αεροδρομίου London Heathrow	110
6.2.11 Συνολική ανάλυση αεροδρομίων.....	118
6.3 Συγκεντρωτικοί πίνακες ικανοποίησης πελατών για κάθε αεροδρόμιο	120
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Ανάλυση ικανοποίησης πελατών ανά κατηγορία πελάτη για το σύνολο των αεροδρομίων	123
7.1 Μικρή εισαγωγή (Καθορισμός εννοιών κεφαλαίου).....	123
7.2 Αποτελέσματα περιγραφικής στατιστικής.....	124
7.2.1 Εμπειρία στα αεροδρόμια (Experience At Airport).....	124
7.2.2 Τύπος ταξιδιώτη (Type of traveler)	129
7.2.3 Σύσταση (Recommended).....	133
7.3 Συγκεντρωτικός πίνακας συμπεριφοράς πελατών	137
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Ασυνεπείς αξιολογητές	139
8.1 Σύντομη εισαγωγή κεφαλαίου (Προσδιορισμός της έννοιας της αξιολόγησης).....	139
8.2 Προσδιορισμός ασυνεπών αξιολογητών	139
8.2.1 Παρουσίαση αλγορίθμου εντοπισμού ασυνεπών.....	140
8.2.2 Μέγεθος ασυνεπών αξιολογητών στο δείγμα της έρευνας	144

8.3 Ανάλυση αιτιών ασυνέπειας των αξιολογητών για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά.....	148
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Προτάσεις βελτίωσης και συμπεράσματα	150
9.1 Σύνοψη εισαγωγή.....	150
9.2 Συμπεράσματα	150
9.2.1 Γενικά.....	150
9.2.2 Συνολικά συμπεράσματα (για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις μαζί) για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά	151
9.3 Προτάσεις βελτίωσης.....	157
9.4 Μελλοντικές επεκτάσεις	162
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	163
Ξενόγλωσση βιβλιογραφία	163
Ελληνική βιβλιογραφία.....	163
Ηλεκτρονική βιβλιογραφία	164
Εικόνες.....	166
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	167
Παράρτημα Α.....	167
Παράρτημα Β.....	192
Παράρτημα Γ	212

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:Εισαγωγή

1.1 Γενικά

Η ικανοποίηση των πελατών θεωρείται ως ένα από τα σημαντικότερα “χαρακτηριστικά” που μπορούν να διασφαλίσουν την επιτυχία ενός οργανισμού. Η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη προσφέρει αντικειμενική και πλήρης πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός. Αποτελεί ουσιαστικά μια πραγματική εικόνα που απεικονίζει ξεκάθαρα το είδος της οργάνωσης και δομής του οργανισμού. Παράλληλα συντελεί στον προσδιορισμό των μειονεκτημάτων και των πλεονεκτημάτων των πολιτικών που εφαρμόζονται στον εκάστοτε οργανισμό. Σε ένα περιβάλλον που οι ανάγκες και απαιτήσεις τείνουν να αυξάνονται ραγδαία, η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί καθοριστική σημασία για την διασφάλιση της ύπαρξης του οργανισμού, αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος του απέναντι σε άλλους.

Όπως βλέπουμε καθαρά από τον ορισμό, η ικανοποίηση είναι μια λειτουργία υποκειμενικής απόδοσης και προσδοκιών. Σε περίπτωση που η απόδοση είναι μικρότερη από τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος. Αν η απόδοση συμπίπτει με τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι ικανοποιημένος. Και τέλος αν η απόδοση υπερβαίνει τις προσδοκίες, ο πελάτης είναι πολύ ικανοποιημένος ή ενθουσιασμένος.

Ένας μεγάλος αριθμός οργανισμών ή επιχειρήσεων στοχεύουν στην υψηλή ικανοποίηση, διότι οι απλώς ικανοποιημένοι πελάτες στρέφονται με μεγαλύτερη ευκολία προς μια καλύτερη δυνατή προσφορά, όταν φυσικά αυτή προκύψει. Οι πελάτες που είναι αρκετά πολύ ικανοποιημένοι, στρέφονται με μεγαλύτερη δυσκολία προς μια διαφορετική κατεύθυνση. Είναι γεγονός ότι η υψηλή ικανοποίηση ή ο ενθουσιασμός δημιουργεί ένα συναισθηματικό δέσιμο με τη “μάρκα”, και όχι απλώς μια προτίμηση που στηρίζεται στη λογική.

Συνεπώς, έχει γίνει κατανοητό ότι για την κατάλληλη επίτευξη των στόχων των οργανισμών επιχειρήσεων είναι αναγκαία η ικανοποίηση των πελατών, μέσα από μια σειρά ορθών αποφάσεων που έχουν παρθεί από τα στελέχη των οργανισμών. Η λήψη βέλτιστων αποφάσεων από τους αποφασίζοντες (στελέχη) απαιτεί ως αναγκαία προϋπόθεση τη σωστή πληροφόρηση, μέσα σ’ ένα ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον αγοράς που επικρατεί. Η αποτελεσματική λοιπόν λήψη αποφάσεων σε μια επιχείρηση απαιτεί την ύπαρξη έγκυρης και έγκαιρης πληροφόρησης, η οποία προσδίδει στην επιχείρηση πρόσθετα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Ένα τέτοιο είδος επιχειρήσεων – οργανισμών είναι και τα αεροδρόμια.

Σε αυτή λοιπόν τη διπλωματική θα γίνει ανάλυση και μέτρηση ικανοποίησης των πελατών των αεροδρομίων, με τη πολυκριτήρια μέθοδο “MUSA” (*MUlticriteria Satisfaction Analysis*, Γρηγορούδης, 1999 ; Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000). Η μεθοδολογία βασίζεται στην πολυκριτήρια ανάλυση αποφάσεων, υιοθετώντας τις βασικές αρχές της αναλυτικής - συνθετικής προσέγγισης. Η λειτουργία και κάποια βασικά χαρακτηριστικά της συγκεκριμένης μεθοδολογίας θα αναλυθούν παρακάτω (ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4). Η συγκεκριμένη μέθοδος λοιπόν θα χρησιμοποιηθεί στην συγκεκριμένη εργασία προκειμένου να διεξαχθούν συμπεράσματα για την ικανοποίηση των επιβατών από τα δέκα μεγάλα αεροδρόμια που έχουν επιλεγεί για την ανάλυση της παρούσας πτυχιακής.

1.2 Σκοπός της έρευνας

Στόχος αυτής της διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη των χαρακτηριστικών ικανοποίησης των επιβατών για τα δέκα μεγάλα αεροδρόμια παγκόσμιας κλίμακας που επιλέχθηκαν σύμφωνα με τον αριθμό αξιολογήσεων (αεροδρόμια με τις περισσότερες αξιολογήσεις) που είχαν καταγραφεί σε καθένα από αυτά. Έτσι με αυτόν τον τρόπο θα είναι εφικτό να προσδιοριστούν τα δυνατά και αδύνατα σημεία καθενός αεροδρομίου. Επίσης, στόχος είναι να διερευνηθούν οι παράγοντες που προσδιορίζουν την ικανοποίηση των επιβατών, ώστε να δοθεί μία συνολική εικόνα του επιχειρηματικού περιβάλλοντος καθενός από τα επιλεγμένα μεγάλα αεροδρόμια. Παράλληλα θα διεξαχθεί μια συγκριτική ανάλυση των αποτελεσμάτων των δέκα αυτών αεροδρομίων, από τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την μέθοδο "MUSA" και εν συνεχεία θα διατυπωθούν προτάσεις για την βελτίωση της μελλοντικής λειτουργίας κάθε αεροδρομίου.

Τα βασικά σημεία που θα προσδιοριστούν σε αυτή την έρευνα αφορούν:

- Το βαθμό απαιτητικότητας των επιβατών.
- Τα συγκριτικά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα κάθε αεροδρομίου σύμφωνα με τις αξιολογήσεις των επιβατών.
- Το αν οι επιβάτες υπήρξαν συνεπείς ή ασυνεπείς κατά τις αξιολογήσεις τους και για ποιο λόγο.
- Τους δείκτες της ολικής ικανοποίησης των πελατών.

Βασικός σκοπός αυτής της έρευνας είναι να βοηθήσει έμπρακτα τα συγκεκριμένα αεροδρόμια που επιλέχθηκαν, ώστε να αναπτύξουν και να εξελίξουν τα σημεία των εγκαταστάσεων τους που χρίζουν προς βελτίωση. Ως πιο αφηρημένος λοιπόν στόχος της έρευνας είναι να αποτελέσει ένα χρήσιμο και αρκετά ενημερωμένο οδηγό για τη βελτιστοποίηση καθενός από αυτά τα αεροδρόμια, τα οποία σε καθημερινή βάση καθένα από αυτά εξυπηρετούν χιλιάδες κόσμο.

1.3 Μεθοδολογία

Στη παρακάτω διπλωματική εργασία αναφέρεται το επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών των αεροδρομίων με βάση τα στατιστικά αποτελέσματα, τις συναρτήσεις ικανοποίησης αλλά και με άλλες πρόσθετες ερμηνείες, όπως βάρη κριτηρίων, δείκτες ικανοποίησης και απαιτητικότητας και άλλα. Να αναφέρουμε ακόμα σε αυτό το σημείο ότι όλα τα δεδομένα λήφθηκαν από το site της skytrax (<http://www.airlinequality.com/>). Όλη η παραπάνω ανάλυση γίνεται βέβαια με τη μέθοδο της πολυκριτήριας ανάλυσης "MUSA". Επιπλέον με βάση τα διαγράμματα δράσης και βελτίωσης εντοπίζονται τα ισχυρά και ασθενή σημεία στην διαμόρφωση της ικανοποίησης.

1.4 Δομή της Εργασίας

Το ευρύτερο πλάνο της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτελείται από εννέα κεφάλαια, όπου και αναλύονται παρακάτω:

- Στα αρχικά κεφάλαια της διπλωματικής, δηλαδή τα **κεφάλαια 1,2,3,4,5** γίνεται μια εισαγωγή του θέματος και καθορίζονται οι προβλεπόμενοι στόχοι - σκοπός της έρευνας. Στο κεφάλαιο 2 γίνεται μια εισαγωγή και ανάλυση για τη χρησιμότητα και

τις δυνατότητες που προσφέρει η ύπαρξη των αεροδρομίων σε παγκόσμιο επίπεδο. Στο κεφάλαιο 3 γίνονται αναφορές από άλλες αντίστοιχες έρευνες που πραγματοποιήθηκαν πάνω στο κλάδο των αεροδρομίων, καθώς και συγκρίσεις αυτών με την παρούσα διπλωματική εργασία. Στο κεφάλαιο 4 γίνεται μια σύντομη αναφορά για τον τρόπο λειτουργίας και τις ποικίλες δυνατότητες που προσφέρει η μέθοδος "MUSA", την οποία και χρησιμοποιήσαμε κατά την εκπόνηση της διπλωματικής και με τη βοήθεια της οποίας καταλήξαμε σε έγκυρα συμπεράσματα. Ακόμα στο κεφάλαιο 5 έγινε μια εισαγωγή και μια προκαταρκτική ανάλυση για τους παράγοντες των αξιολογήσεων που χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση του κάθε αεροδρομίου που γίνεται στο επόμενο κεφάλαιο.

- **Στο κεφάλαιο 6**, αφού συλλέχθηκαν τα δεδομένα (αξιολογήσεις) από την ιστοσελίδα <<airlinesquality.com>>, και επεξεργάστηκαν στο πρόγραμμα Excel, τα τρέξαμε σε επεξεργασμένη πλέον μορφή στο πρόγραμμα "MUSA" για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά (στην προκειμένη περίπτωση το "MUSA FOR WINDOWS"). Τα διαγράμματα δράσης που προέκυψαν, μετά την εφαρμογή του προγράμματος "MUSA FOR WINDOWS", παρουσιάστηκαν για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά, με σκοπό να αποκτήσουμε μια εικόνα όσο αφορά την ικανοποίηση των επιβατών για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά.
- **Στο κεφάλαιο 7**, αφού χρησιμοποιήθηκαν τα παραπάνω επεξεργασμένα δεδομένα που τροποποιήσαμε στο Excel, τρέξαμε το πρόγραμμα "MUSA" ανάλογα με τα χαρακτηριστικά του κάθε αξιολογητή (παραδείγματος χάριν ανάλογα την εμπειρία του σε αεροδρόμια, το λόγο της επίσκεψής του, και άλλα). Τα διαγράμματα δράσης που προέκυψαν για κάθε χαρακτηριστικό των αξιολογητών αναλύονται στο κεφάλαιο 7, καταλήγοντας με αυτόν τρόπο σε συμπεράσματα της ικανοποίησης των επιβατών ανάλογα όμως με τα χαρακτηριστικά αυτών.
- **Στο κεφάλαιο 8** συλλέχθηκαν, με τη χρήση ενός συγκεκριμένου αλγορίθμου που αναπτύχθηκε στο Excel, οι ασυνεπείς αξιολογητές για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά, και εξετάστηκε ο λόγος της ασυνέπειας τους, με τη βοήθεια των προσωπικών σχολίων που έκανε ο καθένας από αυτούς στις αξιολογήσεις, κατανοώντας έτσι σε σημαντικό βαθμό τη συμπεριφορά (για ποιο λόγο υπήρξε αυτή η ασυνέπεια) αυτής της ξεχωριστής κατηγορίας αξιολογητών.
- Στην τελευταία φάση της έρευνας (**κεφάλαιο 9**) γίνεται η ανάλυση και επεξήγηση των τελικών αποτελεσμάτων που προέκυψαν από την περιγραφική στατιστική και πολυκριτήρια μέτρηση ικανοποίησης και συντάσσονται προτάσεις βελτίωσης ή ακόμα και διατήρησης (συντήρησης) των υπάρχοντων εγκαταστάσεων κάθε αεροδρομίου. Βεβαίως προτού προταθούν λύσεις γίνεται μια συγκριτική ανάλυση μεταξύ των δέκα αεροδρομίων προκειμένου να διαπιστωθούν τα επιμέρους σημεία υπεροχής καθενός από αυτά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Ανάλυση του κλάδου των αεροδρομίων

2.1 Γενική Εισαγωγή (Καθορισμός εννοιών και λειτουργικών χαρακτηριστικών)

Ένα αεροδρόμιο ή αερολιμένας ορίζεται ως η σύνθετη διαμόρφωση χερσαίου χώρου που έχει σχεδιαστεί για να υποδέχεται και να εξυπηρετεί αεροσκάφη. Τα αεροδρόμια διακρίνονται σε:

- στρατιωτικά (ή πολεμικά),
- και πολιτικά,

Τα πολιτικά, ανάλογα με το φορέα στον οποίο ανήκουν διακρίνονται σε:

- κρατικά,
- ημικρατικά,
- δημοτικά,
- κοινοτικά,
- και ιδιωτικά,

Ταυτόχρονα, ανάλογα με το είδος των πτήσεων, που εξυπηρετούν, διακρίνονται σε:

- διεθνή,
- και εσωτερικού,

Πολλοί άνθρωποι θεωρούν τους όρους αεροδρόμιο και αερολιμένας συνώνυμους, που όμως στην πραγματικότητα δεν είναι. Θεωρώ λοιπόν σε αυτό το σημείο να δοθεί μια σωστή εξήγηση για το εννοιολογικό διαχωρισμό τους.

Ο όρος **αεροδρόμιο** (*aerodrome*) χρησιμοποιείται περισσότερο για στρατιωτικές εγκαταστάσεις και αποδίδεται με την έννοια ενός χώρου που εξυπηρετεί αεροπλάνα.

Παράλληλα ο όρος **αερολιμένας** (*airport*) προσδιορίζει ναί μεν τον χώρο εξυπηρέτησης των αεροπλάνων, αλλά και όλες τις απαραίτητες εγκαταστάσεις εξυπηρέτησης επιβατών και μεταφοράς φορτίων όπως είναι (μαγαζιά, εστιατόρια και άλλα). Άρα ο όρος αερολιμένας αποδίδεται περισσότερο για τα πολιτικά αεροδρόμια, τα οποία και θα αναλύσουμε και θα ασχοληθούμε στη παρούσα διπλωματική.

Συμπερασματικά λοιπόν, όλοι οι αερολιμένες είναι αεροδρόμια, ενώ όλα τα αεροδρόμια δεν είναι αερολιμένες.

2.1.1 Εγκαταστάσεις και κτήρια ενός αερολιμένα

Κάθε αεροδρόμιο, ιδιαίτερα όταν πρόκειται για πολιτικό, για την καλύτερη οργάνωση του καθίστανται αναγκαίες διάφορες εγκαταστάσεις και κτήρια, τα οποία στεγάζουν τις

διάφορες υπηρεσίες του αεροδρομίου που αφορούν αεροσκάφη, επιβάτες και εμπορεύματα. Αυτές οι εγκαταστάσεις διακρίνονται σε:

➤ **Περιοχή Κίνησης Αεροσκαφών**

Η Περιοχή Κίνησης Αεροσκαφών (*Movement Area*) σε ένα αεροδρόμιο, είναι η περιοχή, που περιλαμβάνει το **Πεδίο Ελιγμών** και το **Χώρο Στάθμευσης Αεροσκαφών** (Εικόνα 2.1).



Εικόνα 2.1: Σημείο του αεροδρομίου όπου προσγειώνονται και απογειώνονται τα αεροσκάφη (περιοχή κίνησης αεροσκαφών)

Να αναφέρουμε σε αυτό το σημείο, ως Πεδίο Ελιγμών (*Maneuvering Area*), ορίζεται η περιοχή του αεροδρομίου, που περιλαμβάνει τους διαδρόμους, τους τροχοδρόμους (κύριους και συνδετήριους), και τους χώρους στάθμευσης και εξυπηρέτησης αεροσκαφών, όπου και τα αεροσκάφη προσγειώνονται, απογειώνονται και τροχοδρομούνται.

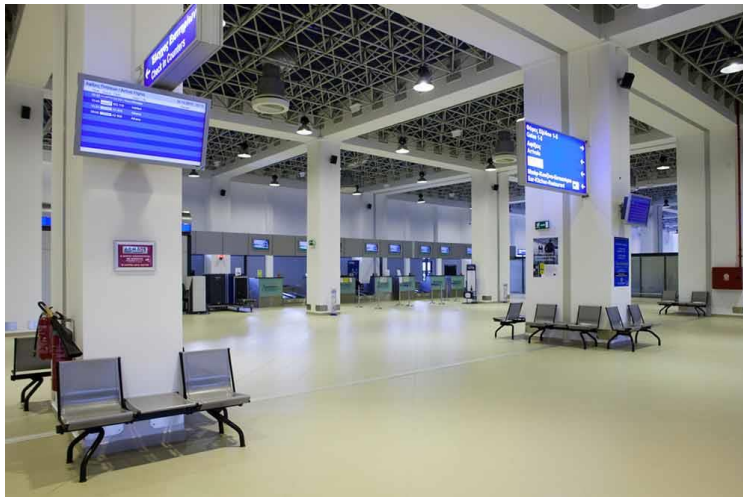
- **Διάδρομοι Προσγείωσης - Απογείωσης (*Runway*):** Κάθε αεροδρόμιο πρέπει υποχρεωτικά να περιλαμβάνει τουλάχιστον έναν ή περισσότερους διάδρομους προσγείωσης – απογείωσης.
- **Τροχοδρόμοι (*Taxiway*):** Ένα αεροδρόμιο διαθέτει έναν συγκεκριμένο αριθμό τροχοδρόμων, ανάλογα με το μέγεθος του αεροδρομίου, μέσω των οποίων επιτυγχάνεται η σύνδεση του χώρου στάθμευσης και εξυπηρέτησης αεροσκαφών με τους διαδρόμους προσγείωσης/απογείωσης.
- **Χώρος Στάθμευσης και Εξυπηρέτησης Αεροσκαφών (*Apron*):** Απαιτούμενη προϋπόθεση κάθε αεροδρομίου είναι να περιλαμβάνει τουλάχιστον έναν ή περισσότερους χώρους στάθμευσης και εξυπηρέτησης αεροσκαφών.

➤ **Αεροσταθμός** (Εικόνα 2.2)

- **Επιβατικός αεροσταθμός (*Terminal*):** Σε κάθε πολιτικό αεροδρόμιο υπάρχει τουλάχιστον ένα ή περισσότερα κτήρια αεροσταθμών, στα οποία στεγάζονται διάφορες υπηρεσίες εξυπηρέτησης επιβατών, όπως ο έλεγχος

εισιτηρίων και αποσκευών, ο έλεγχος διαβατηρίων (σε διεθνή αεροδρόμια), αίθουσες αναμονής επιβατών και επισκεπτών, αίθουσες αναμονής διακεκριμένων επιβατών (V.I.P), οι αίθουσες αναμονής διερχόμενων επιβατών (*transit*), οι αίθουσες παραλαβής αποσκευών, κυλικεία και εστιατόρια, εμπορικά καταστήματα αφορολογήτων ειδών (*duty free*) και οι πύλες επιβίβασης/αποβίβασης των επιβατών από και προς το αεροσκάφος τους.

- **Δορυφορικός Αεροσταθμός (Satellite Terminal):** Γνώρισμα αυτού του τύπου αεροσταθμών είναι ότι τα αεροσκάφη μπορούν να προσπελάσουν τον αεροσταθμό σε όλο το μήκος της περιφέρειάς του (γύρω-γύρω). Οι επιβάτες μεταφέρονται σε αυτά τα κτήρια συνήθως μέσω υπογείων διαβάσεων.
- **Εμπορευματικός σταθμός (Cargo Terminal):** Σε αεροδρόμια με έντονη εμπορευματική δραστηριότητα, λειτουργούν εμπορευματικοί σταθμοί με μεγάλες αποθήκες, ώστε να αποθηκεύονται τα εμπορευματοκιβώτια, που ταξιδεύουν ή πρόκειται να ταξιδεύσουν αεροπορικώς.



Εικόνα 2.2: Πρότυπο αεροσταθμού πολιτικού αεροδρομίου

➤ Υπηρεσιακά κτήρια αεροδρομίου

- **Πύργος ελέγχου (Tower Control):** Σε αυτό το κτήριο διεξάγονται όλες οι συνομιλίες μεταξύ αεροσκαφών, που επιθυμούν να προσεγγίσουν το αεροδρόμιο δια εδάφους. Επίσης από εκεί δίνονται οι άδειες απογείωσης, προσγείωσης, τροχοδρόμησης, εισόδου στην Περιοχή Κίνησης Αεροσκαφών (*movement area*), εισόδου στην Κρίσιμη Περιοχή ILS (*ILS Critical Zone*), εισόδου στη Περιοχή Ασφαλείας ενός Διαδρόμου (*Runway Safety Zone*), διέλευσης από Θέση Κρατήματος (*Holding Position*) ή Στοπ (*Stop Bar*) και άλλα. Να σημειωθεί εδώ ότι οι οδηγίες πτήσης στα αεροσκάφη που δεν προσεγγίζουν το αεροδρόμιο δίνονται από το Κέντρο Ελέγχου Περιοχής (Κ.Ε.Π) ή αλλιώς Κέντρο Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας (Κ.Ε.Ε.Κ).
- **Κτήριο διοίκησης.**

- **Σταθμός της πυροσβεστικής και της αστυνομίας.**
- **Εγκαταστάσεις που στεγάζουν μηχανήματα και μηχανοκίνητο εξοπλισμό.**
- **Χώροι διαλογής αποσκευών καθώς και υπόστεγα αεροσκαφών (Hangar):**
Τα υπόστεγα είναι μεγάλες, κλειστές και συνήθως μεταλλικές κατασκευές με μεγάλο ενιαίο εσωτερικό χώρο, κατάλληλο να στεγάσει και να προστατεύσει από τις κακές καιρικές συνθήκες τα αεροσκάφη, που χρειάζονται είτε συντήρηση, είτε επισκευές. Επίσης, στεγάζονται υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης αεροσκαφών (*aircraft ground handling*) και υπηρεσία τροφοδοσίας επιβατικών αεροσκαφών (*catering*).

➤ **Διεθνείς Αερολιμένες**

Ο διεθνής αερολιμένας (*international airport*) διαθέτει κατάλληλες υποδομές, για την εξυπηρέτηση διεθνών πτήσεων, και υπηρεσίες τελωνειακών και μεταναστευτικών ελέγχων, για επιβάτες, που επιθυμούν να ταξιδέψουν σε άλλο κράτος.

Οι διεθνείς αερολιμένες είναι συνήθως μεγαλύτεροι από τους συμβατικούς αερολιμένες εσωτερικών μεταφορών, με μεγαλύτερους σε μήκος και σε πλάτος διαδρόμους και θέσεις στάθμευσης από αυτούς, ώστε τα αεροσκάφη διεθνών και διηπειρωτικών πτήσεων, τα οποία είναι σαφώς μεγαλύτερα και βαρύτερα από εκείνα που εκτελούν πτήσεις εσωτερικού, να μπορούν με ευκολία να μετακινούνται. Να προσθέσουμε εδώ ότι οι διεθνείς αερολιμένες εξυπηρετούν και πτήσεις εσωτερικού.

Λόγω των αυξημένων διατυπώσεων και ελέγχων των επιβατών, που πρόκειται να ταξιδέψουν στο εξωτερικό, συνήθως, όλες οι υποδομές, που αφορούν την εξυπηρέτηση και τον έλεγχο αυτών των επιβατών (*διαβατήρια, συνάλλαγμα κ.τ.λ.*), στεγάζονται σε διαφορετικό αεροσταθμό (*Διεθνή Αεροσταθμό*) ή σε μια ορισμένη και ελεγχόμενη περιοχή ενός κοινού αεροσταθμού, που εξυπηρετεί ταυτόχρονα πτήσεις εξωτερικού και εσωτερικού. Έτσι, ορισμένες πύλες επιβίβασης/αποβίβασης του αεροσταθμού είναι αυστηρά αφιερωμένες αποκλειστικά για διεθνείς πτήσεις, ενώ οι υπόλοιπες διατίθενται για πτήσεις εσωτερικού, όπου δεν απαιτούνται τόσο χρονοβόρες και αυστηρές διαδικασίες.

2.2 Σύνοψη Εισαγωγή

Στην εποχή μας τα αεροδρόμια θεωρούνται σημαντικός φορέας οικονομικής και κοινωνικής επίδρασης σε εθνικό επίπεδο αλλά και στις τοπικές κοινωνίες της ευρύτερης περιοχής όπου αναπτύσσουν τις δραστηριότητές τους. Γενικότερα οφέλη από την αεροδρομική λειτουργία προκύπτουν για τις τοπικές επιχειρήσεις, τους εθνικούς οργανισμούς και τους καταναλωτές. Ταυτόχρονα, η σωστή λειτουργία των αεροδρομίων προσδίδει ασφαλείς και αξιόπιστες μεταφορές των επιβατών με τα αεροπλάνα, μειώνοντας τις πιθανότητες για σκόπιμο ατύχημα και μη ή τυχόν αεροπειρατεία στο απειροελάχιστο κατά τη διάρκεια της πτήσης.

2.2.1 Συμβολή των αεροδρομίων στην εξέλιξη της οικονομίας κάθε χώρας

Στη σύγχρονη οικονομία, τα αεροδρόμια θεωρούνται σημαντικός φορέας οικονομικής ανάπτυξης για τις χώρες τους, και τις τοπικές κοινωνίες της ευρύτερης περιοχής όπου αναπτύσσουν τις δραστηριότητές τους. Οι οικονομικές επιπτώσεις τους δεν περιορίζονται μόνο στα άμεσα αποτελέσματα της λειτουργίας τους, αλλά επεκτείνονται σε γενικότερα οφέλη που προκύπτουν για τις τοπικές επιχειρήσεις, τους εθνικούς οργανισμούς, αλλά και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο που αποκτά πρόσβαση σε κατά κανόνα υψηλού επιπέδου πολυποίκιλες υπηρεσίες και προϊόντα που αναπτύσσονται στα διεθνή αεροδρόμια.

Οι παραπάνω οικονομικές επιπτώσεις που προαναφέρθηκαν παραπάνω μπορούμε να τις ταξινομήσουμε σε τρεις κατηγορίες:

- Άμεσες οικονομικές επιπτώσεις, που περιλαμβάνουν κυρίως την απασχόληση εργαζομένων και δημιουργία θέσεων εργασίας, τους μισθούς, αλλά και το συνολικό αποτέλεσμα που παράγεται στο αεροδρόμιο, όπως τις ετήσιες πωλήσεις σε αγαθά και υπηρεσίες.
- Έμμεσες οικονομικές επιπτώσεις, που αναφέρονται στην απασχόληση και στο συνολικό οικονομικό αποτέλεσμα που παράγεται από τις επιχειρήσεις εκτός αεροδρομίου, για δραστηριότητες που σχετίζονται με το αεροδρόμιο και μη. Η ανάπτυξη της τουριστικής κίνησης που προσφέρουν τα αεροδρόμια, σε συνεργασία φυσικά με τις αερομεταφορές, σε κάθε χώρα συμβάλλει στην καλύτερη κίνηση της αγοράς τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό επίπεδο, βοηθώντας με αυτόν τρόπο τις εγχώριες επιχειρήσεις να εξελιχθούν και να ανταπεξέλθουν ανθεκτικότερα στις τυχόν οικονομικές προκλήσεις που έρχονται αντιμέτωπες σε καθημερινή βάση.
- Πολλαπλασιαστικές οικονομικές επιπτώσεις, που αντιπροσωπεύουν αποτελέσματα στην περιφερειακή ή και εθνική οικονομία και προέρχονται από διαδοχικούς κύκλους δαπανών (κρατική φορολογία) ως συνέπεια των άμεσων και έμμεσων οικονομικών επιπτώσεων.

2.2.2 Επίδραση των αεροδρομίων στο κοινωνικό επίπεδο κάθε χώρας

Όπως αναφέραμε προηγουμένως, τα αεροδρόμια συμβάλουν στην ανάπτυξη της τουριστικής κίνησης κάθε χώρας. Η συγκεκριμένη τουριστική κίνηση, που δημιουργούν τα αεροδρόμια κάθε χώρας, επιφέρει θετικές και αρνητικές επιδράσεις στο κοινωνικό σύνολο κάθε χώρας.

Τα θετικά αποτελέσματα που επιφέρει ο τουρισμός στα κοινωνικά πρότυπα μιας χώρας είναι σίγουρα η απαλλαγή των παλιών συντηρητικών προτύπων που ενδεχόμενα μπορεί να έχει μια χώρα, η προβολή της κουλτούρας και του πολιτισμού προς τους ξένους επισκέπτες. Ο τουρισμός μπορεί να λειτουργήσει θετικά πάνω στο θέμα του πολιτισμού, αφού μέσα από την προσπάθεια προσέλκυσης επισκεπτών γίνεται αναβίωση παραδοσιακών στοιχείων, ηθών και εθίμων. Παράλληλα δημιουργούνται οι προϋποθέσεις που απαιτούνται για ανάπτυξη παραθαλάσσιων περιοχών και περιοχών της υπαίθρου και της ενδοχώρας

που έχει μια χώρα. Επιπλέον, με την ανάπτυξη του τουρισμού σε μια χώρα αναβαθμίζονται, εκσυγχρονίζονται αλλά και δημιουργούνται αναμφίβολα νέες υποδομές, δρόμοι και υπηρεσίες για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών.

Παρόλα αυτά, η τουριστική ανάπτυξη μπορεί να επιφέρει και αρνητικές επιδράσεις στο κοινωνικό περιβάλλον μιας χώρας, αφού μπορεί να επηρεάσει αρνητικά:

1. την κοινωνική δομή, καθώς υπάρχει περίπτωση να παρατηρηθούν φαινόμενα έντονης αστικοποίησης και μιμητισμού του ξένου τρόπου ζωής. Ακόμα σε κάποιες περιπτώσεις μπορεί να παρατηρηθούν φαινόμενα αύξησης της εγκληματικότητας της αισχροκέρδειας, της πορνείας και του τζόγου. Στη περίπτωση του μαζικού τουρισμού, υπάρχει αρνητική επίδραση πάνω στην κουλτούρα και τον πολιτισμό μιας χώρας.
2. την απασχόληση του εργατικού δυναμικού, αφού συνήθως εγκαταλείπονται τα παραδοσιακά επαγγέλματα καθώς το «εύκολο» χρήμα και η ανεργία ωθούν τον πληθυσμό σε επαγγέλματα που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τον τουρισμό.
3. τις κοινωνικές σχέσεις, με τα ήθη και τα έθιμα των τοπικών πληθυσμών να επηρεάζονται συνήθως από τη συμπεριφορά των τουριστών, οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των κατοίκων αλλάζουν ή ατονούν.
4. τα έθιμα και τον τοπικό πληθυσμό, αφού οι κάτοικοι συνήθως απομακρύνονται από τις παραδόσεις του τόπου τους οδηγούνται στην εμπορευματοποίηση, με σκοπό το οικονομικό όφελος, και ο νέος τρόπος ζωής τους στηρίζεται στον καταναλωτισμό και την παγκοσμιοποίηση.
5. το δομημένο περιβάλλον, που για να μπορέσουν να ικανοποιηθούν οι ανάγκες των τουριστών χρειάζονται νέοι χώροι διαμονής, διασκέδασης και άλλες υποδομές όπως δρόμοι, λιμάνια, αεροδρόμια και άλλα. Μέσα σε αυτές συγκαταλέγονται και οι αλλαγές που υφίστανται παραδοσιακοί οικισμοί των περιοχών μιας χώρας.

2.3.1 Αεροδρόμια και ασφάλεια

Ένα σημαντικό πλεονέκτημα που έχουν διασφαλίσει τα αεροδρόμια σε παγκόσμια κλίμακα είναι το εξελιγμένο και καλά οργανωμένο σύστημα ασφάλειας που προσφέρει στις αερομεταφορές. Σε κάθε χώρα υπάρχουν και λειτουργούν υπηρεσίες ασφάλειας πολιτικής αεροπορίας που προβαίνουν στις απαραίτητες ενέργειες για την πρόληψη και αντιμετώπιση εκνόμων ενεργειών που στρέφονται κατά της ασφάλειας της πολιτικής αεροπορίας. Σε κάθε χώρα οι συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να εφαρμόζουν τη διεθνή νομοθεσία σε θέματα ασφάλειας από έκνομες ενέργειες και να συμμετέχουν ενεργά σε τυχόν εργασίες των ευρωπαϊκών (εάν πρόκειται για χώρα της *ευρωπαϊκής ένωσης*) και διεθνών οργάνων που διαμορφώνουν την ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία.

2.3.2 Περιγραφή των σταδίων ελέγχου ασφάλειας ενός πρότυπου αεροδρομίου

Σύμφωνα με την ευρωπαϊκή και διεθνή νομοθεσία τα βασικά στάδια ελέγχου που πρέπει να πληρεί ένα πρότυπο αεροδρόμιο συνοψίζονται στους:

- **Έλεγχος εισιτηρίων και αποσκευών**

Το πρώτο σημείο ελέγχου ασφάλειας είναι το σημείο ελέγχου εισιτηρίων και παράδοσης των αποσκευών. Σε αυτό το σημείο πρέπει να παραδοθούν κάποια αντικείμενα τα οποία απαγορεύεται να μεταφέρονται αεροπορικώς (*υγρά πάνω από 100ml, και άλλα*) σε ατομικό πρόσωπο ή στη χειραποσκευή. Εάν απαγορεύεται η μεταφορά τους στην χειραποσκευή, μπορούν να τοποθετηθούν στην αποσκευή που θα παραδοθεί. Στην συνέχεια στο πάγκο ζύγισης, ο εντεταλμένος υπάλληλος θα βεβαιωθεί, ελέγχοντας το διαβατήριο, ότι το άτομο που αναγράφεται στο εισιτήριο είναι το ίδιο με εκείνο που αναγράφεται στο διαβατήριο ή δελτίο ταυτότητας (*ταυτοπροσωπία*). Ακολούθως, θα υποβάλει μερικές ερωτήσεις σχετικά με τις αποσκευές που θα μεταφερθούν. Θα πρέπει να απαντηθούν ειλικρινά οι ερωτήσεις αυτές, οι οποίες φαίνονται πολύ απλές αλλά συμβάλλουν στα μέγιστα στην ασφάλεια των αερομεταφορών. Οι αποσκευές που θα παραδοθούν, αφού περάσουν από συγκεκριμένο έλεγχο ασφάλειας με την χρήση ακτινοσκοπικού εξοπλισμού και ταυτοποιηθούν, θα φορτωθούν στο αεροσκάφος με το οποίο θα πραγματοποιηθεί το ταξίδι.

- **Έλεγχος πρόσβασης στην είσοδο αναχωρούντων επιβατών**

Το δεύτερο σημείο ελέγχου είναι το σημείο πριν την είσοδο στην ελεγχόμενη περιοχή του αερολιμένα όπου εξουσιοδοτημένος υπάλληλος θα ζητήσει να δει το δελτίο επιβίβασης και το δελτίο ταυτότητας ή διαβατηρίου προτού επιτρέψει την είσοδο στο χώρο ή θα πρέπει να επικυρωθεί ηλεκτρονικά η ισχύ του δελτίου επιβίβασης. Η διαδικασία αυτή έχει σκοπό να επιτρέψει μόνο σε επιβάτες και εξουσιοδοτημένα άτομα να διέλθουν του σημείου αυτού.

- **Έλεγχος ασφάλειας στα σημεία ελέγχου επιβατών και χειραποσκευών**

Μετά από τον έλεγχο πρόσβασης ακολουθεί το τρίτο σημείο ελέγχου ασφάλειας, όπου πραγματοποιείται σωματικός έλεγχος από μαγνητική πύλη ελέγχου που χρησιμοποιεί ειδικές ακτίνες (*“ακτίνες x”*) και ελέγχεται τόσο ο επιβάτης όσο και όλα τα αντικείμενα που μεταφέρονται από αυτόν (*προσωπικά αντικείμενα, χειραποσκευές και άλλα*), τα οποία υποβάλλονται και σε έλεγχο ασφάλειας.



Εικόνα 2.3: Έλεγχος από μαγνητική πύλη ακτίνων <<X>> σε αεροδρόμιο

- Έλεγχος ταυτοπροσωπίας στην έξοδο αναχωρήσεων

Το τέταρτο σημείο ελέγχου ασφάλειας βρίσκεται πριν την έξοδο αναχωρούντων επιβατών όπου πραγματοποιείται έλεγχος ταυτοπροσωπίας του αναχωρούντος επιβάτη (διαβατήριο ή δελτίο ταυτότητας και δελτίο επιβίβασης), και κάποιες φορές πρόσθετος έλεγχος ασφάλειας με την χρήση μαγνητικής πύλης και ακτινοσκοπικού εξοπλισμού ελέγχου.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ανάλυση και σύγκριση αντίστοιχων ερευνών που πραγματοποιήθηκαν πάνω στο κλάδο των αεροδρομίων

Πριν προχωρήσουμε στο βασικό και εκτενέστερα διεξοδικό κομμάτι της ανάλυσης, αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση να μελετηθούν προηγούμενες αντίστοιχες έρευνες που διεξάχθηκαν και είχαν ως κεντρικό θέμα το κλάδο των αεροδρομίων.

Βασικοί στόχοι του κεφαλαίου αυτού είναι η ανάλυση των συγκεκριμένων παρεμφερών ερευνών, δηλαδή τις τεχνικές ανάλυσης - μέθοδοι και τα συστήματα - τρόποι (*προγράμματα και λοιπά*) διεξαγωγής αποτελεσμάτων που χρησιμοποιήθηκαν αλλά και τα σημεία που εστιάστηκαν περισσότερο. Ο άλλος στόχος είναι σύγκριση των μεθόδων και τεχνικών που ακολουθήθηκαν σε αυτές τις έρευνες με την παρούσα έρευνα.

Έτσι με αυτόν τον τρόπο θα αποκτήσουμε μια ειδικότερη και πιο άρτια δομημένη αντίληψη όσο αφορά το ζήτημα των αεροδρομίων αλλά και γενικότερα τον τρόπο διεξαγωγής έρευνας (*μέθοδοι, τεχνικές, και λοιπά*) πάνω σε αυτού του είδους θεματολογία, γεγονός που θα μας βοηθήσει σίγουρα στην παρακάτω ανάλυση (*επόμενα κεφάλαια*) της διπλωματικής εργασίας.

3.1 Σύνοψη παρουσίαση των ενδεικτικών αντίστοιχων ερευνών που επιλέχθηκαν

Παρακάτω λοιπόν παρουσιάζονται κάποιες ενδεικτικές έρευνες που είχαν ως βασικό αντικείμενο ανάλυσης τα αεροδρόμια, οι οποίες είναι:

- “Οι επιπτώσεις των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών και των χαρακτηριστικών των επιβατών στη συνολική ικανοποίηση του επιβάτη από έναν αερολιμένα”, (*George C. L. Bezerra, Carlos F. Gomes, 31 July 2014*).

Ο στόχος της παραπάνω έρευνας, η οποία πραγματοποιήθηκε από την οικονομική σχολή του πανεπιστημίου Coimbra (*Πορτογαλία*), είναι διπλός. Ο πρώτος αφορά τον προσδιορισμό των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών που σχετίζονται με τα αεροδρόμια. Ο δεύτερος στόχος αφορά την εξέταση των επιπτώσεων αυτών των διαστάσεων στη συνολική ικανοποίηση του επιβάτη από έναν αερολιμένα, μαζί με μεταβλητές που σχετίζονται με τα χαρακτηριστικά των επιβατών. Σε αυτή την έρευνα συντάχθηκε ερωτηματολόγιο στο οποίο και χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από μια εκτενή έρευνα που εφαρμόστηκε σε ένα κύριο βραζιλιάνικο διεθνές αεροδρόμιο. Η ανάλυση διερευνητικού παράγοντα εφαρμόστηκε για την απόσπαση των διαστάσεων της ποιότητας των υπηρεσιών αερολιμένων, όπως αντιλαμβάνονται οι επιβάτες. Οι επιδράσεις στο συνολικό επίπεδο ικανοποίησης εκτιμήθηκαν χρησιμοποιώντας μια πιθανοτική προσέγγιση. Τα ευρήματα υπογραμμίζουν τις επιπτώσεις σχετικά με τη χρήση σημαντικών διαστάσεων των υπηρεσιών αντί για ένα μεγάλο σύνολο μεταβλητών ως προγνωστικών για την ικανοποίηση των επιβατών. Επιπλέον, η μελέτη τονίζει την ανάγκη να εξεταστεί ο τρόπος με τον οποίο τα χαρακτηριστικά των επιβατών μπορεί να συνδέονται με τα διαφορετικά αντιληπτά επίπεδα ποιότητας των υπηρεσιών.

- “Έλεγχος ασφαλείας αεροδρομίου και αλλαγή ικανοποίησης επιβατών: Διερευνητική αξιολόγηση”, (*Konstantina Gkritza, Debbie Niemeier, Fred Mannering, 2006*).

Στη παραπάνω έρευνα, η οποία πραγματοποιήθηκε από τη σχολή πολιτικών μηχανικών του πανεπιστήμιο Purdue (ΗΠΑ) και από τους πολιτικούς μηχανικούς και περιβάλλοντος του πανεπιστήμιο της Καλιφόρνιας (ΗΠΑ), χρησιμοποιούνται δεδομένα από το 2002 και το 2003 και εκτιμώνται τα πολυωνυμικά μοντέλα logit ώστε να αποκαλυφθούν παράγοντες που καθορίζουν την ικανοποίηση των επιβατών στα σημεία ασφαλείας. Από τις 11 Σεπτεμβρίου 2001, οι διαδικασίες ελέγχου των αεροδρομίων στις ΗΠΑ συνεχώς εξελίσσονται και αυτό μπορεί να φανεί από τη προσπάθεια επίτευξης ισορροπίας της διαδικασίας ελέγχου των επιβατών μεταξύ ασφάλειας και εξυπηρέτησης πελατών (*δηλαδή ελαχιστοποίηση των χρόνων αναμονής*). Αυτή η πράξη εξισορρόπησης έχει σημαντικές συνέπειες όχι μόνο για την ασφάλεια των επιβατών αλλά και για τη χρηματοπιστωτική σταθερότητα μιας αεροπορικής βιομηχανίας που αντιμετωπίζει τις μεταβλητές τιμές της ενέργειας και μερικές φορές επαχθείς συμβάσεις εργασίας. Τα ευρήματά της έρευνας δείχνουν ότι, ενώ οι χρόνοι αναμονής στα σημεία ελέγχου ασφαλείας είναι σημαντικά καθοριστικοί παράγοντες για την ικανοποίηση των επιβατών, προκύπτουν και άλλοι παράγοντες που αρχίζουν να παίζουν καθοριστικό ρόλο. Επιπλέον, τα αποτελέσματα δείχνουν ότι οι καθοριστικοί παράγοντες της ικανοποίησης των πελατών δεν είναι σταθεροί με την πάροδο του χρόνου. Αυτό υποδηλώνει ότι οι περαιτέρω βελτιώσεις στις διαδικασίες ελέγχου των αερολιμένων θα πρέπει να εξετάζουν προσεκτικά τους παράγοντες στους οποίους βασίζεται η ικανοποίηση των επιβατών και πώς θα μπορούσαν να αλλάξουν με την πάροδο του χρόνου, αντί να εστιάζονται αποκλειστικά στην ελαχιστοποίηση των χρόνων αναμονής στα σημεία επιθεώρησης επιβατών.

- “Αξιολογήσεις των καταναλωτών ενός διεθνούς αερολιμένα: θεωρητική προσέγγιση”, (*Paul Hackett, Gordon Foxall, 15 Απριλίου 2011*).

Το παρόν έγγραφο εξετάζει την υιοθέτηση του κινητού Διαδικτύου από τα αεροδρόμια. Χρησιμοποιώντας ένα νέο θεωρητικό μοντέλο, η μελέτη εξετάζει εάν οι πρώτοι υιοθετώντες του κινητού Διαδικτύου για τα αεροδρόμια μπορούν να θεωρηθούν πραγματικοί καινοτόμοι. Αναλύονται εβδομήντα πέντε διεθνή αεροδρόμια από τέσσερις διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές και τρία διαφορετικά μεγέθη. Η εργασία συμπληρώνει την ανάλυση με μια επιπλέον υιοθέτηση της καινοτομίας, τον ιστοτόπο του υπολογιστή και αναλύονται δύο διαστάσεις: ο χρόνος υιοθέτησης και ο βαθμός ωρίμανσης. Τα ευρήματά μας δείχνουν ότι υπάρχουν τέσσερα πραγματικά καινοτόμα αεροδρόμια: το Λονδίνο Heathrow, το Λονδίνο Stansted, το Άμστερνταμ Schiphol και η Κοπεγχάγη. Η καινοτομία των αεροδρομίων έχει σχέση με τη γεωγραφική θέση και τα εμπορικά έσοδα παρά με το μέγεθος του αεροδρομίου. Τα τέσσερα πραγματικά καινοτόμα αεροδρόμια iPhone εφαρμογές χρησιμοποιούνται ως μελέτες περιπτώσεων για την αναγνώριση βέλτιστων πρακτικών για την παράδοση των υπηρεσιών κινητής αερολιμένα.

- “Ένα μοντέλο λογιστικής παλινδρόμησης για την ανάλυση της ικανοποίησης επιβατών αεροδρομίου”, (*Laura Eboli, Gabriella Mazzulla, 2009*).

Σκοπός της παραπάνω έρευνας είναι να παρουσιάσει ένα εργαλείο για τη μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών αεροπορικών μεταφορών και για τον εντοπισμό των κρίσιμων πτυχών των υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες στο τερματικό σταθμό, προκειμένου να προσφέρουν υπηρεσίες που χαρακτηρίζονται από υψηλό επίπεδο ποιότητας. Τα πειραματικά δεδομένα της στατιστικής ανάλυσης συλλέχθηκαν από την έρευνα ικανοποίησης πελατών και η μοντελοποίηση πραγματοποιήθηκε με την προσέγγιση της υλικοτεχνικής παλινδρόμησης. Σε αυτή την έρευνα ακόμα εξετάζεται μια μεθοδολογία χρήσιμη για τη μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών ενός αερολιμένα λαμβάνοντας υπόψη την οπτική γωνία του επιβάτη. Η σύγκριση μεταξύ του εκτεταμένου και του μειωμένου μοντέλου κατέδειξε ασήμαντο αντίκτυπο ορισμένων πτυχών των υπηρεσιών στην ικανοποίηση του συνόλου των επιβατών και ειδικότερα στις υπηρεσίες που συνδέονται με την εξυπηρέτηση του προσωπικού, την εμφάνιση του αεροδρομίου, την σήμανση των αεροδρομίων, τις τουαλέτες μέσα στο τερματικό σταθμό, και τη συχνότητα των συνδέσεων των λεωφορείων. Το κλειδί για την ανάγνωση αυτών των αποτελεσμάτων αναζητείται στη χαμηλή συσχέτιση μεταξύ των κρίσεων που εκφράζονται σε ορισμένες πτυχές υπηρεσιών και των κρίσεων σχετικά με τη συνολική υπηρεσία. Θα πρέπει να διερευνηθεί ένας πιο εξαντλητικός κατάλογος των πτυχών των υπηρεσιών, και ιδίως η διαδικασία check-in και checkout ή οι υπηρεσίες πτήσεων. Η ανθεκτικότητα των δεδομένων θα πρέπει να επαληθεύεται και το μοντέλο θα πρέπει να δοκιμάζεται χρησιμοποιώντας εναλλακτικά και πιο τρέχοντα σύνολα δεδομένων. Χρησιμοποιούνται ακόμα τα προτεινόμενα μοντέλα ώστε να μπορούν να εντοπιστούν οι συνδυασμοί επιπέδων μεταξύ των πτυχών των υπηρεσιών που προσφέρουν μια επιθυμητή αξία συνολικής ικανοποίησης. Επίσης, η εταιρεία που διαχειρίζεται τις υπηρεσίες αερολιμένα μπορεί να έχει και κάποιες προτάσεις για να βελτιώσει την ικανοποίηση των επιβατών. Η αξία της έρευνας έγκειται στην εξέταση μιας μεθόδου βασισμένης στους καταναλωτές, η οποία απαιτεί δεδομένα εισόδου που συλλέγονται από μια πειραματική έρευνα μέσω ενός απλού ερωτηματολογίου. Να προσθέσουμε εδώ ότι η έρευνα διενεργήθηκε από το πανεπιστήμιο της Καλαβρίας (*Ιταλία*).

- “Οι προσδοκίες των επιβατών όσον αφορά την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών”, (*Dale Fodness, Brian Murray, 2007*).

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να συμβάλει στην ανάπτυξη ενός εννοιολογικού μοντέλου ποιότητας των υπηρεσιών στους αερολιμένες με τη διεξαγωγή εμπειρικής έρευνας σχετικά με τις προσδοκίες των επιβατών για αυτόν τον τομέα παροχής υπηρεσιών. Η συγκεκριμένη έρευνα αποτελεί μια ποιοτική εξερεύνηση της εμπειρίας του αεροδρομίου από την άποψη των επιβατών, η οποία συνδυάστηκε με μια ανασκόπηση της σχετικής βιβλιογραφίας για τον εντοπισμό μεταβλητών, την αποσαφήνιση των βασικών εννοιών και τη δημιουργία ενός εννοιολογικού μοντέλου των προσδοκιών ποιότητας των αεροδρομίων. Η ποσοτική έρευνα της εργασίας χρησιμοποιήθηκε για την ανάπτυξη κλίμακας αυτοαξιολόγησης για την μέτρηση των προσδοκιών των επιβατών για την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών, για τη δοκιμή των διαστάσεων και για την αξιολόγηση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας της κλίμακας. Η ποιοτική και

ποσοτική έρευνα σε περίπου 1.000 χρήστες αερολιμένων έδωσε αποτελέσματα που υποδηλώνουν ότι οι προσδοκίες των επιβατών για την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών είναι μια πολυδιάστατη ιεραρχική δομή που περιλαμβάνει τρεις βασικές διαστάσεις:

- λειτουργία,
- αλληλεπίδραση,
- και εκτροπή.

Με τη συγκέντρωση διαφορετικών βιβλιογραφικών και ερευνητικών παραδειγμάτων για την εννοιοποίηση της ποιότητας των υπηρεσιών σε ένα νέο περιβάλλον, η μελέτη συμβάλλει στη συνεχιζόμενη επέκταση της έρευνας για την ποιότητα των υπηρεσιών. Είναι περιορισμένη στο βαθμό που οι προσπάθειες για τον ορισμό ενός καταλόγου συνολικών προσδοκιών μπορεί να έχουν "ομογενοποιημένα" αποτελέσματα. Η παρούσα έρευνα βασίζεται στην υπάρχουσα βιβλιογραφία για την ποιότητα των υπηρεσιών και προτείνει μια προσέγγιση για τη μέτρηση των προσδοκιών των επιβατών σχετικά με την ποιότητα των αερολιμενικών υπηρεσιών, η οποία μπορεί να χρησιμεύσει ως θεμέλιο ενός σύντομου και εύχρηστου μέτρου αυτοελέγχου για τον εντοπισμό και τη διαχείριση ποιότητας στρατηγικών υπηρεσιών του αεροδρομίου. Η εργασία καταδεικνύει ότι η μελέτη αυτή διευρύνει και εμπλουτίζει τόσο την πρακτική όσο και τη θεωρία, υπερβαίνοντας τα παραδοσιακά μέτρα απόδοσης των υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται στη βιομηχανία αεροδρομίων και εισάγοντας νέες μεταβλητές στη ποιότητα των υπηρεσιών. Να αναφέρουμε τέλος ότι αυτή η έρευνα διενεργήθηκε από το πανεπιστήμιο του Ντάλας (ΗΠΑ).

- “Διαδικτυακές εφαρμογές για φορητές συσκευές σε αεροδρόμια: μια καινοτομία”, (Luis Martin-Domingo, Juan Carlos Martín, 26 September 2015).

Σε αυτή την έρευνα εξετάζεται η υιοθέτηση του κινητού διαδικτύου από τα αεροδρόμια. Χρησιμοποιώντας ένα νέο θεωρητικό μοντέλο, η μελέτη εξετάζει αν οι πρώτοι “ιδρυτές” του κινητού διαδικτύου για τα αεροδρόμια μπορούν να θεωρηθούν πραγματικοί καινοτόμοι. Αναλύονται εβδομήντα πέντε διεθνή αεροδρόμια από τέσσερις διαφορετικές γεωγραφικές περιοχές και τρία διαφορετικά μεγέθη. Η εργασία συμπληρώνει την ανάλυση με μια πρόσθετη υιοθέτηση καινοτομίας, τον διαδικτυακό ιστότοπο και αναλύονται δύο διαστάσεις:

- ο χρόνος υιοθεσίας,
- και ο βαθμός ωρίμανσης.

Από τα ευρήματα φαίνεται ότι υπάρχουν τέσσερα πραγματικά καινοτόμα αεροδρόμια, τα οποία είναι το Λονδίνο Heathrow, το Λονδίνο Stansted, το Άμστερνταμ Schiphol και η Κοπεγχάγη. Η καινοτομία των αεροδρομίων έχει σχέση με τη γεωγραφική θέση και τα εμπορικά έσοδα παρά με το μέγεθος του αεροδρομίου. Στα τέσσερα πραγματικά καινοτόμα αεροδρόμια χρησιμοποιούνται εφαρμογές που υπάρχουν στα κινητά iPhone ως μελέτες περιπτώσεων για την αναγνώριση βέλτιστων πρακτικών για χάρη των υπηρεσιών κινητής στα αεροδρόμια. Τέλος να προσθέσουμε ότι η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε σε

συνεργασία από το τμήμα αεροπορίας και αεροναυτικής του πανεπιστημίου Κωνσταντινούπολης (Τουρκία) και από το ινστιτούτο τουρισμού και βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης του πανεπιστημίου της Λας Πάλμας (Ισπανία).

- “Ανάλυση επικινδυνότητας για τους χρόνους διέλευσης των αεροδρομίων”, (Alexander M. Hainen*, Stephen M. Remias, Darcy M. Bullock, Fred L. Mannering, 2013).

Ο έλεγχος ασφαλείας των αεροδρομίων και ο χρόνος που κοστίζουν οι ταξιδιώτες αποτέλεσε επίμονη ανησυχία για τους ταξιδιώτες, τις αερολιμενικές αρχές και τις αεροπορικές εταιρείες, ιδιαίτερα κατά τα τελευταία έτη, όπου οι αλλαγές στις αντιληπτές απειλές έχουν οδηγήσει σε αλλαγές στις διαδικασίες ασφαλείας που έχουν προκαλέσει μεγάλη αβεβαιότητα σχετικά με τη διάρκεια διαμετακόμισης ασφαλείας. Στην έρευνα αυτή λοιπόν, μελετώνται οι καθοριστικοί παράγοντες των χρόνων διαμετακόμισης ασφαλείας χρησιμοποιώντας ανώνυμη διεύθυνση ελέγχου πρόσβασης μέσω μέσων Bluetooth για να προσδιοριστούν οι πραγματικοί χρόνοι ταξιδίου ασφαλείας επιμέρους επιβατών στο Διεθνές Αεροδρόμιο Cincinnati/Northern Kentucky. Αυτά τα δεδομένα χρόνου διαμετακόμισης αναλύονται έπειτα χρησιμοποιώντας ένα μοντέλο διάρκειας με τυχαίους παραμέτρους που βασίζεται στο κίνδυνο ώστε να διερευνηθούν στατιστικά οι παράγοντες που επηρεάζουν τους χρόνους διέλευσης των αεροδρομίων ασφαλείας. Τα αποτελέσματα της εκτίμησης αποκαλύπτουν ότι οι χρόνοι διαμετακόμισης ασφαλείας επηρεάζονται από μια μεγάλη ποικιλία παραγόντων που συμπεριλαμβάνουν τον αριθμό των θέσεων εμπλοκής (που αντικατοπτρίζουν τα χρονοδιαγράμματα πτήσεων), τις καιρικές συνθήκες της ημέρας της εβδομάδας, καθώς και προφανείς μεταβλητές όπως ο όγκος των ταξιδιωτών και ο αριθμός των ανοιχτών λωρίδων ασφαλείας. Τα λεπτομερή στατιστικά συμπεράσματα δείχνουν ότι οι τρέχουσες διαδικασίες ασφαλείας είναι αντιδραστικές αντί για προληπτικές και ότι οι ουσιαστικές μειώσεις των χρόνων διαμετακόμισης ασφαλείας θα μπορούσαν να επιτευχθούν με τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών ασφαλείας χρησιμοποιώντας ένα στατιστικό μοντέλο όπως αυτό που εκτιμάται σε αυτό την εργασία - έρευνα. Να αναφέρουμε τέλος ότι η έρευνα αυτή πραγματοποιήθηκε από τη σχολή πολιτικών μηχανικών του πανεπιστήμιο Purdue (ΗΠΑ).

- “Ασφάλεια της αεροπορίας: κοστολόγηση, τιμολόγηση, χρηματοδότηση και απόδοση”, (David Gillen, William G. Morrison, 15 July 2015).

Η έρευνα αυτή, η οποία πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία από τη σχολή επιχειρήσεων και οικονομικών του πανεπιστημίου Wilfrid Laurier (Καναδάς) και από το πανεπιστήμιο βρετανικής Κολομβίας (Καναδάς), παρέχει μια γενική εικόνα των οικονομικών ζητημάτων που σχετίζονται με την κοστολόγηση, την τιμολόγηση, τη χρηματοδότηση και την απόδοση της αεροπορικής ασφάλειας και μια εισαγωγή σε οκτώ άρθρα που συμβάλλουν σε αυτό το ειδικό θέμα. Τα θέματα περιλαμβάνουν ανάλυση οφέλους-κόστους, σχέσεις παραγωγής και εισροών, ροές πληροφοριών, τους ανθρώπινους παράγοντες και τη μέτρηση επιδόσεων, το ρόλο της τεχνολογίας και την ασφάλεια που βασίζεται στον κίνδυνο. Επισημαίνονται ακόμα ότι τα προβλήματα κατανομής και μέτρησης πόρων, που είναι ενδημικά στην ασφάλεια των αερομεταφορών, αναλύεται το αυξανόμενο κόστος της αεροπορικής ασφάλειας για τα τελευταία 15 χρόνια. Παρέχονται επίσης στοιχεία

και γίνεται ανάλυση σχετικά με τη χρηματοδότηση, η οποία αποδεικνύει σημαντικές διαφορές στις εθνικές προσεγγίσεις όσον αφορά τη διαχείριση της αεροπορικής ασφάλειας και τις οικονομικές συνέπειες αυτών των αποφάσεων.

3.2 Σύγκριση αυτών των ερευνών με τη παρούσα διπλωματική εργασία

Στη παρούσα έρευνα που διεξάγουμε στα πλαίσια διπλωματικής εργασίας σε σχέση με τις παρεμφερείς έρευνες που παρουσιάστηκαν παραπάνω εντοπίζονται κάποια κοινά σημεία αλλά ταυτόχρονα και αρκετές διαφορές στο τρόπο μελέτης και πραγματοποίησης τους.

Τα κοινά σημεία πάνω στην έρευνα που παρατηρήθηκαν αφορούν σε γενικές γραμμές:

- Τη χρήση ενός συγκεκριμένου ερωτηματολογίου για την συγκέντρωση των δεδομένων – πληροφοριών.
- Τη σειρά – γενική δομή επεξεργασίας του θέματος. Στην παρούσα έρευνα όπως και στις υπόλοιπες προαναφερθείσες έρευνες η διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας (γενική δομή), που αφορά τον εντοπισμό – αναγνώριση του προβλήματος έως τα αποτελέσματα – συμπεράσματα, είναι παρόμοια.

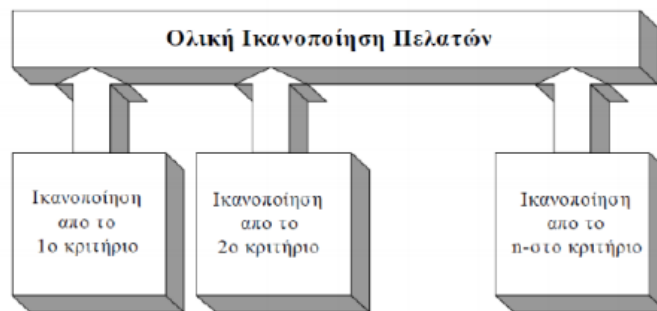
Όσο αφορά τις διαφορές της παρούσας έρευνας με τις παραπάνω μελέτες συνοψίζονται κυρίως:

- Στο γεγονός στο ότι στη δική μας έρευνα χρησιμοποιήθηκε έτοιμο διαδικτυακό ερωτηματολόγιο με έτοιμες απαντήσεις. Στις παραπάνω έρευνες πραγματοποιήθηκε προετοιμασία κατάλληλου ερωτηματολογίου, το οποίο και διανεμήθηκε, και η συλλογή δεδομένων δεν έγινε μόνο από τη χρήση του ερωτηματολογίου αλλά και τηλεφωνικά.
- Στη χρήση διαφορετικής μεθόδου επεξεργασίας δεδομένων. Στη παρούσα έρευνα η επεξεργασία δεδομένων για τη κατάλληλη διεξαγωγή των αποτελεσμάτων πραγματοποιήθηκε με το πρόγραμμα "MUSA FOR WINDOWS". Στις άλλες έρευνες τα αποτελέσματα προέκυψαν με άλλες μεθόδους (όπως με μεθόδους πιθανοτικών προσεγγίσεων και άλλα).
- Στη πρόσθετη ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών για κάθε έρευνα χωριστά. Σε αυτή την έρευνα εισαγάγαμε παραδείγματος χάριν στην ανάλυση τους ασυνεπείς αξιολογητές, στους οποίους αναλύσαμε διεξοδικά τους λόγους της ασυνέπειας τους. Σε καμία από τις παραπάνω έρευνες δεν υπάρχει παρόμοια ανάλυση στα αποτελέσματα – συμπεράσματα. Πάραυτα και στις παραπάνω έρευνες υπάρχουν, για κάθε έρευνα χωριστά (ανάλογα το θέμα που αναλύει), αναλύσεις δεδομένων που δεν αναφέρονται στη παρούσα διπλωματική.
- Στην ανάλυση μιας εντελώς διαφορετικής κατηγορίας (μοναδικότητα) του θέματος του αεροδρομίου. Σε καμία από τις παραπάνω έρευνες δεν γίνεται αναφορά σύγκρισης και ικανοποίησης πελατών για δέκα αεροδρόμια ξεχωριστά.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Παρουσίαση μεθόδου “MUSA”

4.1 Περιγραφή μεθόδου

Σε αυτό το κεφάλαιο δημιουργείται η ανάγκη ανάλυσης της μεθόδου και του προγράμματος που χρησιμοποιήθηκε για την εκτενή ανάλυση των δεδομένων και τη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων σε αυτή τη διπλωματική. Η μέθοδος “MUSA” (MUlticriteria Satisfaction Analysis) λοιπόν, η οποία και χρησιμοποιήθηκε, είναι ένα χρήσιμο εργαλείο μέτρησης της ικανοποίησης πελατών. Η πρακτική εφαρμογή της μεθόδου σε ηλεκτρονικό υπολογιστή αποτυπώνεται από το πρόγραμμα “MUSA FOR WINDOWS”, όπου και χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση των πληροφοριών ικανοποίησης επιβατών. Η πολυκριτήρια αυτή μέθοδος στηρίζεται στη σύνθεση των προτιμήσεων ενός δείγματος πελατών σε μια ποσοτική μαθηματική συνάρτηση αξιών. Η μέθοδος υποθέτει ότι η συνολική ικανοποίηση που αντιλαμβάνεται ένας πελάτης εξαρτάται από ένα σύνολο κριτηρίων, τα οποία αποτελούν την περιγραφή της υπηρεσίας ή του προϊόντος που προσφέρεται.



ΣΧΗΜΑ 4.1: Σύνθεση ολικής ικανοποίησης (Πηγή: Grigoroudis & Siskos, 2002)

Τα δεδομένα της μεθόδου συλλέγονται μέσω ενός εξειδικευμένου ερωτηματολογίου, όπου ο πελάτης αξιολογεί, βαθμολογώντας την λειτουργία της συνολικής υπηρεσίας αλλά και τις επιμέρους υποκατηγορίες της, με τη χρήση μιας απλής πενταβάθμιας κλίμακας (παραδείγματος χάριν από 0 έως 4). Σύμφωνα με την προτεινόμενη μεθοδολογία, το μοντέλο “MUSA” επιδιώκει να εκτιμήσει τη συνολική και τις επιμέρους συναρτήσεις ικανοποίησης, μέσω της επεξεργασίας των πληροφοριών που έχουν συλλεγεί από τη συμπλήρωση ερωτηματολογίων.

Η μέθοδος “MUSA” ακολουθεί τις γενικές αρχές της ποιοτικής ανάλυσης παλινδρόμησης υπό περιορισμούς χρησιμοποιώντας τεχνικές γραμμικού προγραμματισμού για την επίλυσή της (Jacquet - Lagreze and Siskos, 1982, Siskos and Yannacopoulos, 1985, Siskos, 1985).

Η εξίσωση της γραμμικής παλινδρόμησης είναι:

$$\begin{cases} Y^* = \sum_{i=1}^n b_i X_i^* \\ \sum_{i=1}^n b_i = 1 \end{cases}$$

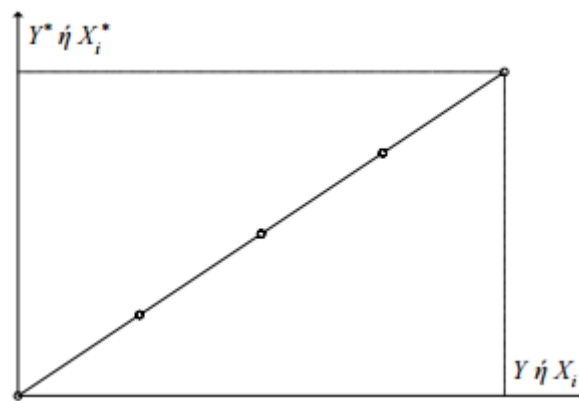
Οι συναρτήσεις Y^* και X^*_i είναι κανονικοποιημένες στο διάστημα $[0, 100]$, ενώ b_i είναι ο συντελεστής βάρους του κριτηρίου i .

Η συγκεκριμένη μέθοδος προσπαθεί να κάνει μια εκτίμηση για την συλλογική συνάρτηση αξιών Y^* και ένα σύνολο μερικών συναρτήσεων ικανοποίησης X^*_i , όσον αφορά την άποψη των πελατών που εκφράζεται σε έρευνες ικανοποίησης και έχοντας ως στόχο την επίτευξη της μέγιστης δυνατής συμφωνίας μεταξύ της συνάρτησης Y^* και των απόψεων των πελατών Y .

4.1.1 Συναρτήσεις και βάρη ικανοποίησης

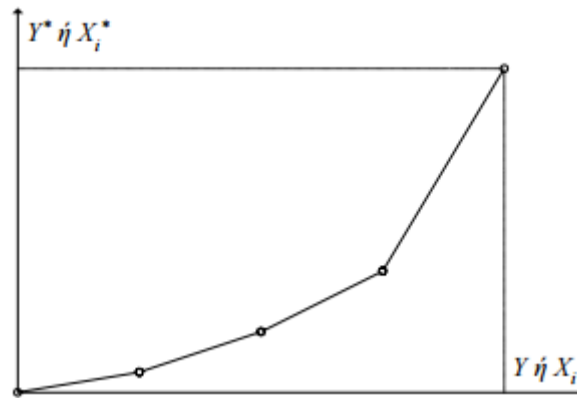
Οι συναρτήσεις ικανοποίησης είναι η πραγματική αξία που προσδίδει το σύνολο των πελατών σε ένα προκαθορισμένο ποιοτικό επίπεδο ικανοποίησης. Με βάση την γραφική μορφή της συνάρτησης που απεικονίζεται στο διάγραμμα, μπορούμε να διεξάγουμε συμπέρασμα για το βαθμό απαιτητικότητας των πελατών των αεροδρομίων. Οι βασικές ομάδες απαιτητικότητας είναι οι:

- Ουδέτεροι πελάτες: Η συνάρτηση ικανοποίησης είναι γραμμική. Εδώ οι πελάτες όσο περισσότερο δηλώνουν ότι ικανοποιούνται, τόσο μεγαλύτερο είναι το ποσοστό στο οποίο καλύπτονται οι ανάγκες και οι προσδοκίες τους.



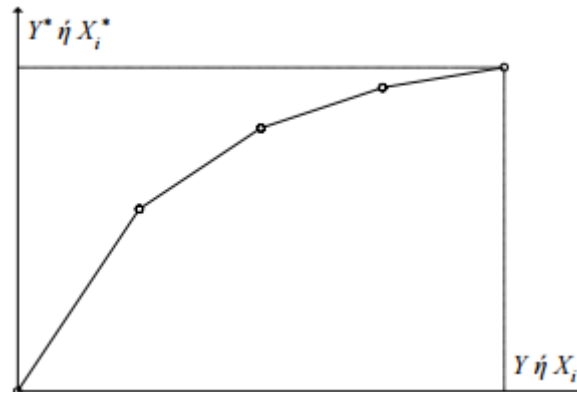
ΣΧΗΜΑ 4.2: Ουδέτεροι πελάτες

- Απαιτητικοί πελάτες: Η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κυρτή μορφή. Οι συγκεκριμένοι πελάτες ικανοποιούνται μόνο όταν πρέπει να τους προσφερθεί το βέλτιστο επίπεδο υπηρεσιών.



ΣΧΗΜΑ 4.3: Απαιτητικοί πελάτες

- Μη απαιτητικοί πελάτες: Η συνάρτηση ικανοποίησης έχει κοίλη μορφή. Οι πελάτες δηλώνουν ικανοποιημένοι παρόλο που εκπληρώνεται μόνο ένα μικρό ποσοστό των προσδοκιών τους.



ΣΧΗΜΑ 4.4: Μη Απαιτητικοί πελάτες

Τα βάρη των κριτηρίων εκφράζουν το σχετικό βαθμό σημαντικότητας του συνόλου των πελατών στις αξίες των διαστάσεων ικανοποίησης που έχουν καθοριστεί, δηλαδή το σημείο εκείνο που δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα, το οποίο και καθορίζει κατά ένα σημαντικό βαθμό τη συνολική τους βαθμολογία. Το πλήθος των κριτηρίων αθροίζονται στην μονάδα και το κατά πόσο ένα κριτήριο θεωρείται σημαντικό εξαρτάται από το πλήθος των κριτηρίων και το βάρος που του προσδίδεται.

4.1.2 Μέσοι δείκτες ικανοποίησης και απαιτητικότητας

Οι μέσοι δείκτες ικανοποίησης είναι αναγκαίοι επειδή:

- Παρουσιάζουν με απλό και παραστατικό τρόπο το επίπεδο της ικανοποίησης ενός συνόλου πελατών.
- Συνδυάζουν τα αποτελέσματα της "MUSA" με την περιγραφική στατιστική ανάλυση.
- Παρέχουν ένα εργαλείο αξιολόγησης των επιδόσεων της επιχείρησης.

Οι εξισώσεις για τους μέσους δείκτες ολικής ικανοποίησης είναι:

$$\begin{cases} S = \frac{1}{100} \sum_{m=1}^{\alpha} p^m y^{*m} \\ S_i = \frac{1}{100} \sum_{k=1}^{\alpha_i} p_i^k x_i^{*k} \end{cases} \quad \text{για } i=1,2, \dots, n$$

Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας ορίζονται με βάση τις σχέσεις:

$$\begin{cases} D = \frac{\sum_{m=1}^{\alpha-1} \left(\frac{100(m-1)}{\alpha-1} - y^{*m} \right)}{100 \sum_{m=1}^{\alpha-1} \frac{m-1}{\alpha-1}} \\ D_i = \frac{\sum_{k=1}^{\alpha_i-1} \left(\frac{100(k-1)}{\alpha_i-1} - x_i^{*k} \right)}{100 \sum_{k=1}^{\alpha_i-1} \frac{k-1}{\alpha_i-1}} \end{cases} \quad \text{για } \alpha > 2$$

για $\alpha_i > 2$ και $i=1,2, \dots, n$

Η μορφή των συναρτήσεων ικανοποίησης καθορίζει το επίπεδο απαιτητικότητας των πελατών. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας είναι κανονικοποιημένοι στο διάστημα $[-1, 1]$ και άρα έχουμε:

- Ουδέτεροι πελάτες ($D=0$ or $D_i=0$).
- Απαιτητικοί πελάτες ($D=1$ or $D_i=1$).
- Μη απαιτητικοί πελάτες ($D=-1$ or $D_i=-1$).

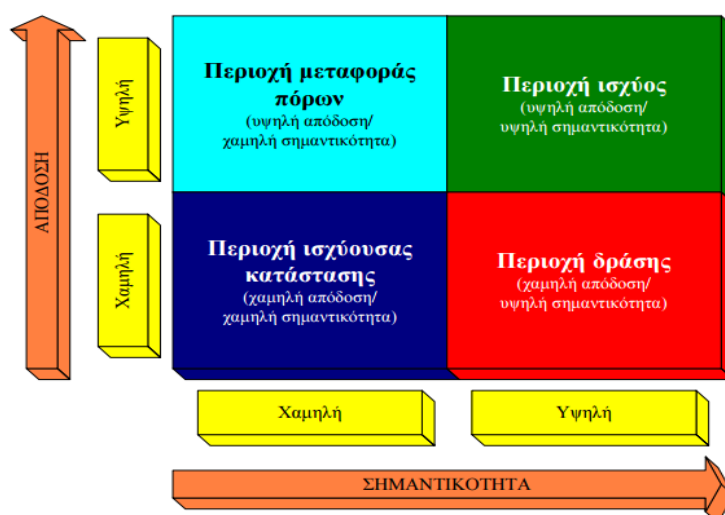
Οι δείκτες απαιτητικότητας εκφράζουν την μέση απόκλιση των συναρτήσεων ικανοποίησης από μια «κανονική» (γραμμική) συνάρτηση αξιών. Οι μέσοι δείκτες απαιτητικότητας δείχνουν το μέγεθος της προσπάθειας που καταβάλλεται για τη βελτίωση ενός χαρακτηριστικού, δεδομένου ότι όσο πιο απαιτητικοί είναι οι πελάτες, τόσο περισσότερο πρέπει να βελτιωθεί το επίπεδο ικανοποίησης για να εκπληρωθούν οι προσδοκίες τους.

4.1.3 Ανάλυση διαγραμμάτων δράσης

Τα διαγράμματα δράσης καθορίζουν τα σημεία ικανοποίησης των πελατών (δυνατά και αδύνατα) αλλά και τα σημεία εκείνα στην επιχείρηση που πρέπει να βελτιωθούν. Τα διαγράμματα δράσης προκύπτουν από τον συνδυασμό των βαρών των κριτηρίων ικανοποίησης και των μέσων δεικτών ικανοποίησης και χωρίζονται σε τέσσερα τεταρτημόρια και ανάλογα με την θέση του κάθε κριτηρίου σε αυτό, η οποία θέση

συμβολίζεται με μια τελεία, γίνεται δυνατός ο προσδιορισμός των ενεργειών εκείνων που θα οδηγήσουν στη βελτίωση ή διατήρηση του επιπέδου ικανοποίησης του. Τα διαγράμματα δράσης χωρίζονται στις παρακάτω τέσσερεις περιοχές:

- Περιοχή ισχύουσας κατάστασης (χαμηλή απόδοση- χαμηλή σημαντικότητα), όπου εδώ συνήθως δεν απαιτούνται πρόσθετες ενέργειες αφού οι συγκεκριμένες υπηρεσίες δεν θεωρούνται μεγάλης σημασίας από τους πελάτες.
- Περιοχή ισχύος (υψηλή απόδοση - υψηλή σημαντικότητα). Τα χαρακτηριστικά που ανήκουν σε αυτό το τεταρτημόριο θεωρούνται τα πλέον ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα της εταιρείας.
- Περιοχή δράσεως (χαμηλή απόδοση - υψηλή σημαντικότητα). Τα χαρακτηριστικά αυτής της περιοχής αφορούν τις υπηρεσίες εκείνες, τις οποίες η επιχείρηση πρέπει να βελτιώσει άμεσα ώστε να αυξηθεί το επίπεδο ικανοποίησης των πελατών.
- Περιοχή μεταφοράς πόρων (υψηλή απόδοση - χαμηλή σημαντικότητα), όπου σε αυτό το τεταρτημόριο περιλαμβάνονται υπηρεσίες που παρόλο κρίνονται με χαμηλό συντελεστή βαρύτητας παρουσιάζουν υψηλή απόδοση. Σε αυτού του τύπου τις περσιπτώσεις, η εταιρεία πρέπει να μεριμνεί και να μεταφέρει τους πόρους σε άλλες υπηρεσίες περισσότερο σημαντικές.



ΣΧΗΜΑ 4.5: Διάγραμμα δράσης

4.1.4 Συγκριτικά πλεονεκτήματα μεθόδου

Το μοντέλο της "MUSA" χαρακτηρίζεται σαν μέθοδος βασισμένη στους καταναλωτές, η οποία χρησιμοποιεί δεδομένα – πληροφορίες, τα οποία συγκεντρώνονται από μια έρευνα μέσω ενός συγκεκριμένου ερωτηματολογίου.

Καταλήγοντας λοιπόν, σε αυτό το κεφάλαιο αποτελεί ανάγκη να αναφερθούν κάποια βασικά πλεονεκτήματα της μεθόδου αυτής, που είναι:

- Η δυνατότητα χρησιμοποίησης για την συλλογή δεδομένων ενός ιδιαίτερα απλού και περιεκτικού ερωτηματολογίου.

- Η χρήση μιας ποσοτικής κλίμακας ικανοποίησης, στην προκειμένη περίπτωση πενταβάθμια, για τη συλλογή των κρίσεων των πελατών.
- Η χρησιμοποίηση τεχνικών γραμμικού προγραμματισμού, όπου με αυτόν τον τρόπο εξασφαλίζεται η ευελιξία του μοντέλου, ενώ η ανάπτυξή του γίνεται αρκετά εύκολη.
- Η ευκολία ελέγχων ευστάθειας εξαιτίας της ανάλυσης μεταβελτιστοποίησης η οποία εμπεριέχεται στην μέθοδο.
- Η δυνατότητα επαρκής και λεπτομερής περιγραφής που δίνουν τα αποτελέσματα της μεθόδου, που περιέχουν συναρτήσεις ολικής και μερικής ικανοποίησης, βάρη των κριτηρίων και δείκτες μέσης ικανοποίησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Ερωτηματολόγιο έρευνας

5.1 Ερωτηματολόγιο

Το διαδικτυακό ερωτηματολόγιο της έρευνας χρησιμοποιήθηκε έτοιμο από την ιστοσελίδα airlinequality.com, μαζί με τις αξιολογήσεις των πελατών των αεροδρομίων που επιλέχθηκαν. Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αυτής χωρίζεται σε δύο μέρη.

Το πρώτο μέρος περιέχει ερωτήσεις που αφορούν τα προσωπικά στοιχεία του επιβάτη, όπως το όνομα, τη χώρα καταγωγής του, τι τύπος ταξιδιώτης ήταν όταν επισκέφτηκε το συγκεκριμένο αεροδρόμιο (*μόνος, με τον/την σύντροφο του και άλλα*), την εμπειρία του από αεροδρόμια, εάν συστήνει το αεροδρόμιο, την ημερομηνία επίσκεψης στο συγκεκριμένο αεροδρόμιο, προσωπικά σχόλια και άλλα. Με αυτό τον τρόπο, λοιπόν επιδιώκεται η μελέτη της διασποράς του δείγματος και ο προσδιορισμός ομάδων πελατών, με διαφορετικές προτιμήσεις και προσδοκίες. Βασική φυσικά προϋπόθεση για να είναι η αξιολόγηση έγκυρη είναι ο συγκεκριμένος επιβάτης να έχει στη κατοχή του το εισιτήριο με το οποίο του επιτράπηκε να ταξιδέψει. Το συγκεκριμένο δεδομένο αποτελεί τη δεύτερη ερώτηση του πρώτου μέρους μετά από το όνομα.

Το δεύτερο μέρος περιέχει τα κριτήρια, στα οποία καλείται ο αξιολογητής να απαντήσει βαθμολογώντας με αστέρια (*από το 1 έως το 5*) κατά πόσο ικανοποιημένος είναι. Το πρώτο κριτήριο του δεύτερου μέρους που καλείται ο αξιολογητής να απαντήσει σχετίζεται με τον προσδιορισμό της ολικής ικανοποίησης του πελάτη από το αεροδρόμιο, ερώτηση βαρύνουσας σημασίας η οποία προσφέρει σημαντικά αποτελέσματα κατά την ανάλυση. Ο ερωτηθείς καλείται να εκφράσει την αντίληψη που έχει σχηματίσει για κάθε κριτήριο του αεροδρομίου μέσα από μια πενταβάθμια κλίμακα ικανοποίησης (*από το 1 έως το 5*) ενώ όσο αφορά την ολική ικανοποίηση μέσα από μια δεκαβάθμια κλίμακα ικανοποίησης (*από το 1 έως το 10*).

Διευκρινίζοντας, να αναφέρουμε ότι οι ερωτήσεις του δεύτερου μέρους που αφορούν τα κριτήρια αποτελούν τις ερωτήσεις από << 9 έως 17>>, όλες οι υπόλοιπες ανήκουν στο πρώτο μέρος των ερωτήσεων στο ερωτηματολόγιο που θα παρουσιαστεί παρακάτω. Το ερωτηματολόγιο αναφέρεται σε μία επίσκεψη του επιβάτη σε ένα από τα επιλεγμένα αεροδρόμια, προφανώς με αφορμή ένα αεροπορικό ταξίδι του επιβάτη, που έχει πραγματοποιηθεί σε παρελθοντικό χρόνο, σε βραχύ χρονικό διάστημα. Ακόμα να πούμε ότι ο όρος πελάτης (*του αεροδρομίου*) είναι ισότιμος με τους όρους επιβάτης, ταξιδιώτης και αξιολογητής.

5.1.1 Κριτήρια της έρευνας

Σε αυτό το στάδιο της εργασίας καθορίστηκαν τα κριτήρια που συνθέτουν και καθορίζουν την ολική ικανοποίηση των επιβατών, τα οποία κατηγοριοποιούνται σε οκτώ είδη κριτηρίων αξιολόγησης, πλην της συνολικής αξιολόγησης. Τα κριτήρια αυτά αναλύονται παρακάτω:

- Πινακίδες καθοδήγησης ή αλλιώς σήμανση του αεροδρομίου (*terminal signs*), που αφορά τον αριθμό και τη κατάλληλη τοποθέτηση των πινακίδων, των ηλεκτρονικών πινάκων και πάνελ που υπάρχουν στο αεροδρόμιο που βοηθούν τον κόσμο να κινηθεί με ευκολία μέσα σε αυτό.

- Ώρες ή χρόνοι αναμονής (queuing times), όπου αφορά κυρίως το χρόνο που οι επιβάτες περιμένουν στις αίθουσες αναμονής πριν τη μεταφορά τους στο αεροπλάνο αλλά και γενικά το χρόνο αναμονής τους από τις υπηρεσίες που προσφέρουν όλα τα σημεία εξυπηρέτησης του αεροδρομίου.
- Καθαριότητα του αεροδρομίου (terminal cleanness), που αφορά το κατά πόσο καθαρές και απολυμασμένες είναι οι εγκαταστάσεις του αεροδρομίου, κυρίως αυτές που χρησιμοποιεί το μεγαλύτερο ποσοστό των πελατών σε καθημερινή βάση (παραδείγματος χάριν τουαλέτες, διάδρομοι και άλλα).
- Θέσεις ή καθίσματα του αεροδρομίου (terminal seating), που αφορά το κατά πόσο αναπαυτικές είναι οι θέσεις (ύπαρξη μπράτσου στη καρέκλα, κατάλληλες αποστάσεις μεταξύ τους και λοιπά) μέσα στο τερματικό του αεροδρομίου, τη ποικιλία των δυνατοτήτων που προσφέρουν (θέση για laptop ή tablet και λοιπά), τη ποιότητα του υλικού που είναι φτιαγμένες αλλά και κατά πόσο ταιριάζουν αισθητικά και σχεδιαστικά με το χώρο του αεροδρομίου.
- Φαγητά και ποτά (food & beverages), που αφορά την ποιότητα και ποικιλία των τροφών που προσφέρονται στο αεροδρόμιο, αλλά και τις τιμές που προσφέρονται στους πελάτες.
- Αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου (airport shopping), όπου περιλαμβάνει τη ποικιλία των μαγαζιών που υπάρχουν στο αεροδρόμιο, και το κατά πόσο οργανωμένα προσφέρουν τις υπηρεσίες τους (ποικιλία προϊόντων, καλές τιμές, ποιότητα και άλλα) στους καταναλωτές - πελάτες.
- Εξυπηρέτηση του προσωπικού του αεροδρομίου (airport staff), που αφορά το κατά πόσο εξυπηρετική, ευγενικοί, εργατικοί και πρόθυμοι είναι οι υπάλληλοι του αεροδρομίου προς τους πελάτες, δηλαδή το κατά πόσο σωστά και επαγγελματικά κάνουν τη δουλειά τους.
- Ποιότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο (WIFI) του αεροδρομίου, που έχει σχέση με το κατά πόσο γρήγορο και με μεγάλη εμβέλεια είναι το διαδίκτυο που προσφέρεται από το αεροδρόμιο προς τους πελάτες.

Παρακάτω παρουσιάζεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας, το οποίο υπάρχει και διαθέσιμο στην ιστοσελίδα airlinesquality.com.

Submit your airport review

* is required

1. Your Name *

<input type="text"/>	First name or Initial
<input type="text"/>	Family name

IMPORTANT: Submissions without Family name & first name/initial are deleted. If you **Verify your Trip** we can publish without showing your real name (if you prefer).

2. Can you Verify your Review?

By providing a copy of your e-ticket or boarding pass we can **Verify** your review. This also lets you choose to have your review posted under a screen name (*not your real name*).

- ☐ **OK** : I will attach my e-ticket / boarding pass now
- ☐ **OK** : I will verify my review later (*by email*)
- ☐ **NO** : I am unable to or do not wish to verify my review

3. Your Email Address *

<input type="text"/>	Email Address
----------------------	---------------

4. Country where you live *

<input type="text" value="Please select"/>	▼
--	---

5. Which airport are you reviewing? *

<input type="text"/>

6. When did you last experience this airport? *

<input type="text" value="Select a date"/>	▼
Please complete this item	

7. What was the purpose of your travel at this airport *

<input type="text" value="Departure"/>	▼
--	---

8. Enter your Review *

<div><div></div><div>3500 character limit</div></div>


























Character Count:0

9. Overall rating *

<input type="checkbox"/>	<div></div>	0/10
--------------------------	-------------	------


10. Terminal signs & directions *

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

11. Queuing times *	    
12. Terminal cleanliness *	    
13. Terminal seating *	     
14. Food & beverages *	     
15. Airport shopping *	     
16. Airport staff *	     
17. Airport Wifi service	     

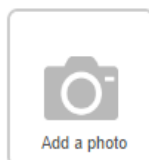
18. Would you recommend this airport? ☐ Yes ☐ No

19. What type of traveller are you? *

 Business	 Family	 Couple	 Solo
--	--	--	--

20. Would you like to add any photos of your visit to this airport?

Please upload photos less than 5mb and in .jpg or .png format. Maximum of 5 photos.



Any images you upload must be your personal trip photos. You guarantee they have no restrictions or license agreements and are free of any copyright protection. All photos must be relevant to the review.

☐ I agree to the Skytrax Editorial policy *

[View Skytrax Editorial policy](#)

Submit your Review

By submitting this comment you confirm it is a genuine review, that you have experienced the airport reviewed here, and you do not work for the airport or associated companies.

5.2 Καθορισμός κλίμακας βαθμολόγησης των κριτηρίων

Σε αυτό το σημείο του κεφαλαίου είναι ανάγκη να αναφέρουμε ότι προκειμένου να μπορέσουμε να τρέξουμε τα δεδομένα στο πρόγραμμα 'MUSA for windows' έπρεπε να τροποποιήσουμε τη κλίμακα βαθμολόγησης τόσο των κριτηρίων όσο και της ολικής ικανοποίησης. Αυτό το βήμα το εκτελέσαμε διότι το συγκεκριμένο πρόγραμμα χρησιμοποιεί κλίμακες βαθμολόγησης που ξεκινούν από το μηδέν (0). Συνεπώς τη πενταβάθμια κλίμακα βαθμολόγησης των κριτηρίων που ήταν από το 1 έως το 5 (από το ερωτηματολόγιο), την τροποποιήσαμε και την κάναμε από 0 έως το 4. Το ίδιο κάναμε και για την ολική ικανοποίηση που την μετατρέψαμε από τη κλίμακα 1 έως 10, στη κλίμακα 0 έως 9. Όσο αφορά τη κλίμακα βαθμολόγησης της ολικής ικανοποίησης που χρησιμοποιείται στα διαγράμματα ανάλυσης των επόμενων κεφαλαίων, αποτελείται από εννέα βαθμίδες αξιολόγησης, οι οποίες είναι:

- 0, όπου χαρακτηρίζονται οι καθόλου ικανοποιημένοι (*Usatified*).
- 1, που βαθμολογούνται ως οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι (*Very Little Satisfied*).
- 2, που αξιολογούνται ως οι λίγο ικανοποιημένοι (*Little Satisfied*).
- 3, που είναι οι μέτρια ικανοποιημένοι (*Moderately Satisfied*).
- 4, που είναι οι ουδέτερα ικανοποιημένοι (*Satisfied*).
- 5, που χαρακτηρίζονται ως οι αρκετά ικανοποιημένοι (*Quite Satisfied*).
- 6, που είναι οι πολύ ικανοποιημένοι (*Very Satisfied*).
- 7, που βαθμολογούνται ως οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι (*Very Much Satisfied*).
- 8, που χαρακτηρίζονται ως οι σχεδόν απόλυτα (ολοκληρωτικά) ικανοποιημένοι (*Almost Completely Satisfied*).
- 9, που αξιολογούνται ως οι απόλυτα (ολοκληρωτικά) ικανοποιημένοι (*Completely Satisfied*).

Όσο αφορά κλίμακα βαθμολόγησης των κριτηρίων, αποτελείται από πέντε βαθμίδες αξιολόγησης, οι οποίες είναι:

- 0, όπου χαρακτηρίζονται οι καθόλου ικανοποιημένοι (*Usatified*).
- 1, όπου χαρακτηρίζονται οι μέτρια ικανοποιημένοι (*Moderately Satisfied*).
- 2, όπου χαρακτηρίζονται οι ουδέτερα ικανοποιημένοι (*Satisfied*).
- 3, όπου χαρακτηρίζονται οι αρκετά ικανοποιημένοι (*Quite Satisfied*).
- 4, όπου χαρακτηρίζονται οι απόλυτα (ολοκληρωτικά) ικανοποιημένοι (*Completely Satisfied*).

5.3 Ταυτότητα της έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη για δέκα αεροδρόμια παγκόσμιας εμβέλειας, τα οποία επιλέχθηκαν από την ιστοσελίδα airlinesquality.com. Επιλέξαμε τα συγκεκριμένα αεροδρόμια, σύμφωνα με

τον αριθμό των αξιολογήσεων που είχαν συγκεντρώσει. Επιλέχθηκαν τα δέκα με τις περισσότερες αξιολογήσεις. Λόγω της συνεχούς ροής επιβατών σε καθημερινή βάση και την συμμετοχή αυτών στις αξιολογήσεις, η συγκέντρωση των αξιολογήσεων, όσο αφορά τα επιλεγμένα αεροδρόμια, έγινε 1/11/2016. Συνεπώς τα στοιχεία της έρευνας αυτής είναι περιορισμένα μέχρι τη παραπάνω ημερομηνία. Να αναφέρουμε ακόμα ότι τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από επιβάτες που είχαν όντως ταξιδέψει αεροπορικώς και επισκεφτεί τα συγκεκριμένα αεροδρόμια, εφόσον προκειμένου να προχωρήσουν στην αξιολόγηση κάθε αεροδρομίου οφείλουν να υποδείξουν το αεροπορικό εισιτήριο που χρησιμοποίησαν για το ταξίδι τους.

5.4 Εκτεταμένες και Σύντομες αξιολογήσεις

Σε αυτό το σημείο του κεφαλαίου είναι ανάγκη να αναφέρουμε ότι στο site (<http://www.airlinequality.com/>) που χρησιμοποιήσαμε για τη λήψη των αξιολογήσεων, μέχρι τον Ιούνιο του 2015 ζητούσε από τους ταξιδιώτες να αξιολογήσουν 3 (χρόνοι αναμονής, καθαριότητα στο τερματικό και αγορές στα καταστήματα) μόνο κριτήρια ενώ μετά τον Ιούνιο του 2015 τα κριτήρια αυξήθηκαν σε 8 (χρόνοι αναμονής, καθαριότητα στο τερματικό, σήμανση στο τερματικό, καθίσματα στο τερματικό, φαγητά – ποτά, αγορές στα καταστήματα, WIFI και εξυπηρέτηση του προσωπικού). Για το λόγο αυτό δημιουργήθηκε η ανάγκη διαχωρισμού τους σε εκτεταμένες αξιολογήσεις και σύντομες αξιολογήσεις.

- Προφανώς οι εκτεταμένες αξιολογήσεις είναι αυτές που έχουν βαθμολογηθεί και τα 8 κριτήρια (δηλαδή αυτές που πραγματοποιήθηκαν μετά τον Ιούνιο του 2015) στο ερωτηματολόγιο, μαζί και με τα υπόλοιπα πεδία αρκετά ικανοποιητικά.
- Αντιθέτως οι σύντομες αξιολογήσεις είναι αυτές που έχουν βαθμολογηθεί μόνο τα 3 κριτήρια (δηλαδή αυτές που πραγματοποιήθηκαν πριν τον Ιούνιο του 2015) στο ερωτηματολόγιο.

Στα επόμενα κεφάλαια, όπου αναλύεται η ικανοποίηση και η συμπεριφορά των πελατών, η ανάλυση θα πραγματοποιείται σε δύο στάδια. Στο πρώτο στάδιο γίνεται η ανάλυση για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις και στο δεύτερο για τις σύντομες.

5.4.1 Κατανομή δείγματος με βάση το αεροδρόμιο της συμπεριφοράς ανά κατηγορία πελάτη που αξιολογήθηκε

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από πελάτες που είχαν επισκεφτεί και είχαν ήδη ταξιδέψει μέσω των αεροδρομίων που επιλέχθηκαν. Συνολικά χρησιμοποιήθηκαν για την ανάλυση **3973** απαντημένα ερωτηματολόγια, εκ των οποίων οι εκτεταμένες αξιολογήσεις ήταν **1387** και οι σύντομες **2586**. Αναλυτικά για κάθε αεροδρόμιο ο αριθμός των αξιολογήσεων εκτεταμένες και σύντομες είναι:

- Για το αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 188 σύντομες και 54 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 180 σύντομες και 66 εκτεταμένες αξιολογήσεις.

- Για το αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 223 σύντομες και 127 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο Luton είχαμε 227 σύντομες και 261 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 210 σύντομες και 54 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο Dubai είχαμε 265 σύντομες και 89 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 281 σύντομες και 85 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο Manchester είχαμε 266 σύντομες και 198 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 277 σύντομες και 269 εκτεταμένες αξιολογήσεις.
- Για το αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 469 σύντομες και 182 εκτεταμένες αξιολογήσεις.

Η αναλογία των ερωτηματολογίων μεταξύ των δέκα αεροδρομίων είναι ικανοποιητική, καθώς ο αριθμός των αξιολογήσεων μεταξύ αυτών είναι αρκετά κοντινός.

Η μόνη “ένσταση” που θα μπορούσε να αναφερθεί εδώ είναι για το αεροδρόμιο Frankfurt Main, όπου οι εκτεταμένες αξιολογήσεις βγήκαν λίγες για τη διεξαγωγή βέλτιστων αποτελεσμάτων. Πάραυτα δεν μπορούσε να γίνει κάτι διαφορετικό εφόσον δεν υπήρχαν διαθέσιμες, εκείνη τη περίοδο που συλλέχτηκαν τα δεδομένα, περισσότερες αξιολογήσεις, και άλλα αεροδρόμια με περισσότερα συμπληρωμένα ερωτηματολόγια πλην αυτών που είχαν ήδη επιλεχτεί.

Όσο αφορά το δείγμα της κάθε κατηγορίας πελατών, που θα αναλυθεί εκτενέστερα στο κεφάλαιο 7, έχουμε:

Ανάλογα με την εμπειρία που είχε στα αεροδρόμια ο κάθε αξιολογητής,

- Ο αριθμός των πελατών που είχαν μόνο εμπειρία άφιξης ήταν 207 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).
- Ο αριθμός των πελατών που είχαν μόνο εμπειρία αναχώρησης ήταν 374 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).
- Ο αριθμός των πελατών που είχαν εμπειρία άφιξης και αναχώρησης ήταν 635 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).
- Ο αριθμός των πελατών που είχαν εμπειρία απλής διέλευσης ήταν 171 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).

Ανάλογα με το είδος του κάθε αξιολογητή,

- Ο αριθμός των πελατών που ταξίδεψαν για επαγγελματικό σκοπό ήταν 241 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).
- Ο αριθμός των πελατών που ταξίδεψαν με την οικογένεια τους ήταν 290 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).

- Ο αριθμός των πελατών που ταξίδεψαν με το ζευγάρι τους ήταν 472 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).
- Ο αριθμός των πελατών που ταξίδεψαν μόνοι ήταν 384 (μόνο εκτεταμένες αξιολογήσεις).

Ανάλογα με τη σύσταση που έκανε κάθε αξιολογητής,

- Ο αριθμός των πελατών που σύστησαν θετικά τα αεροδρόμια ήταν 322 για εκτεταμένες αξιολογήσεις και 584 για σύντομες αξιολογήσεις.
- Ο αριθμός των πελατών που σύστησαν αρνητικά τα αεροδρόμια ήταν 1065 για εκτεταμένες αξιολογήσεις και 2002 για σύντομες αξιολογήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Ανάλυση ικανοποίησης επιβατών

6.1 Σύντομη Εισαγωγή (Καθορισμός του πελάτη)

Πελάτης είναι το άτομο ή μια ομάδα ατόμων που λαμβάνει ένα παραγόμενο αποτέλεσμα μιας εργασίας. Σύμφωνα με αυτό τον ορισμό, οι πελάτες μπορούν να διακριθούν στις παρακάτω κατηγορίες:

- Δυνητικοί πελάτες, όπου περιλαμβάνονται τα άτομα που έχουν την επιθυμία, το κίνητρο ή τους απαιτούμενους οικονομικούς πόρους για την αγορά ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας.
- Εσωτερικοί πελάτες, που περιλαμβάνονται οι εργαζόμενοι της επιχείρησης (προσωπικό).
- Εξωτερικοί πελάτες, που περιλαμβάνονται οι αγοραστές των τελικών προϊόντων και υπηρεσιών της επιχείρησης.

Στην περίπτωση του κλάδου των αεροδρομίων, ο πελάτης λαμβάνει μια σειρά από υπηρεσίες και προϊόντα, με σκοπό να διασφαλισθεί, από το αρχικό στάδιο ελέγχου έως το τελικό, η ασφαλής μεταφορά του στο αεροπλάνο. Επομένως, σε αυτή την εργασία οι όροι “πελάτης” ή “αξιολογητής” θα θεωρούνται ταυτόσημοι.

6.2 Παρουσίαση αποτελεσμάτων περιγραφικής στατιστικής

Παρακάτω παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης ικανοποίησης των πελατών για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά, αλλά και συνολικά. Τα αποτελέσματα και διαγράμματα προέκυψαν με τη χρήση του προγράμματος “MUSA FOR WINDOWS”. Να αναφέρουμε σε αυτό το σημείο ότι δεν περιγράφονται παρακάτω όλα τα διαγράμματα που προέκυψαν από το πρόγραμμα “MUSA FOR WINDOWS” για κάθε αεροδρόμιο και συνολικά, παρά μόνο τα πιο σημαντικά και συγκεντρωτικά που μας βοηθούν να καταλήξουμε στα επιθυμητά συμπεράσματα. Τα διαγράμματα που παρουσιάζονται παρακάτω είναι:

- Τα διαγράμματα στατιστικής ανάλυσης ικανοποίησης πελατών.
- Τα διαγράμματα με τα βάρη και την ικανοποίηση ανά κριτήριο.
- Τα διαγράμματα συνολικής συνάρτησης ικανοποίησης.
- Τα διαγράμματα με τους δείκτες απαιτητικότητας.
- Τα διαγράμματα δράσης.

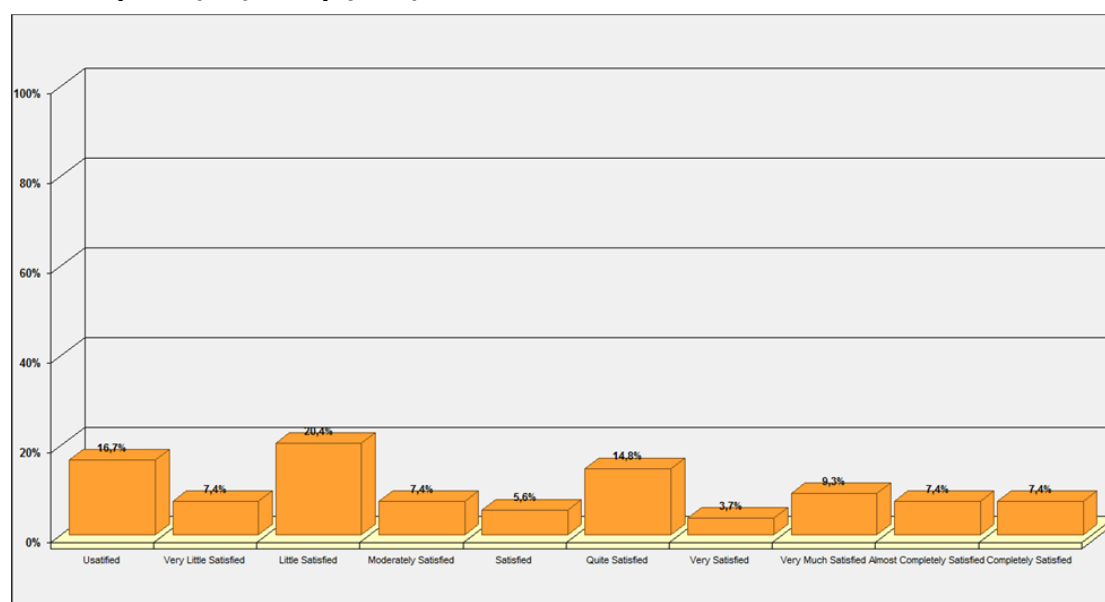
Τα υπόλοιπα διαγράμματα που προέκυψαν από το πρόγραμμα για κάθε αεροδρόμιο και συνολικά και δεν παρουσιάστηκαν παρακάτω βρίσκονται στα παραρτήματα της διπλωματικής εργασίας (Βλέπε παράρτημα Α).

6.2.1 Ανάλυση αεροδρομίου Frankfurt Main

Λίγα λόγια

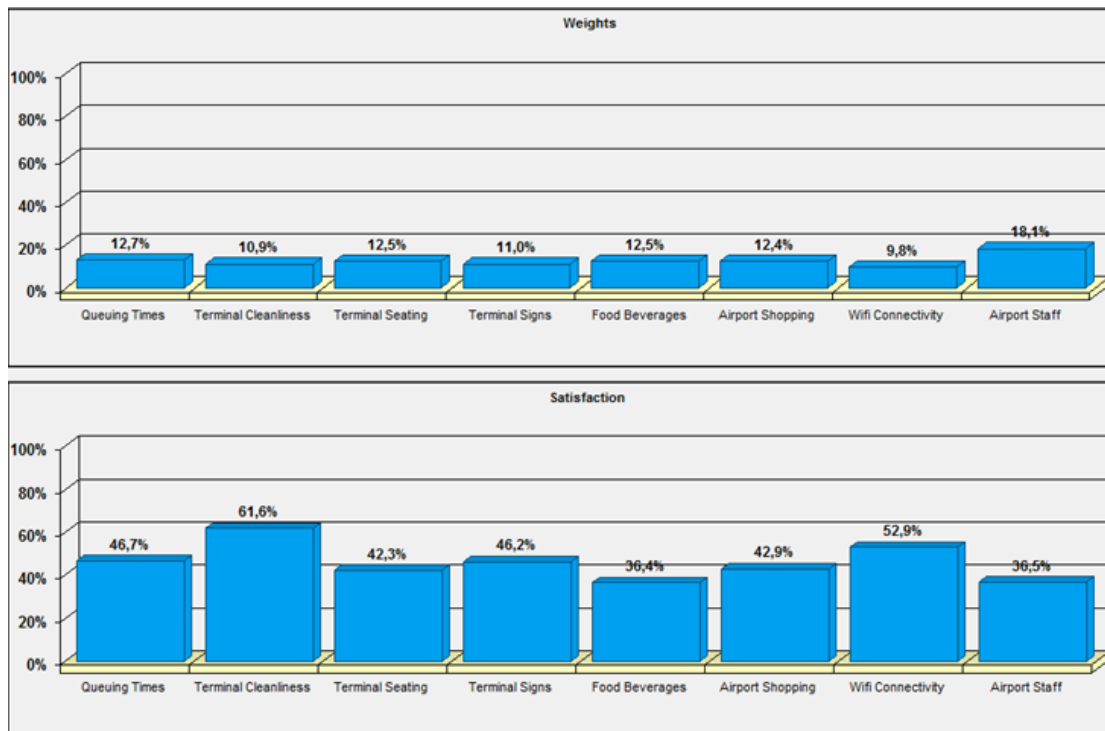
Το Αεροδρόμιο Φρανκφούρτης ή Αερολιμένας Ράιν-Μάιν αποτελεί το μεγαλύτερο αεροδρόμιο της Γερμανίας, το τρίτο μεγαλύτερο στην Ευρώπη και το όγδοο μεγαλύτερο στον κόσμο. Καλύπτει ένα ολόκληρο δημοτικό διαμέρισμα στο δήμο Φρανκφούρτης και είναι συνδεδεμένο με το κέντρο της πόλης μέσω ενός προαστιακού σιδηροδρόμου και αυτοκινητοδρόμου. Επίσης, είναι το δεύτερο αεροδρόμιο στην ιστορία της πόλης, όπου εγκαινιάστηκε το 1936, ενώ το 1972 επεκτάθηκε και εγκαινιάστηκε το σημερινό <<Terminal 1>>, και το 1990 ακολούθησε το <<Terminal 2>>. Να αναφέρουμε ακόμα ότι κατά τη διάρκεια του ψυχρού πολέμου, στο αεροδρόμιο βρισκόταν μεγάλη αμερικανική βάση, η <<Rhein-Main-Airbase>>.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.1: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.1**), το οποίο μας δείχνει την κατανομή των απαντήσεων ως προς την συνολική ικανοποίηση για το αεροδρόμιο Frankfurt Main, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης συγκέντρωσε η κατηγορία των λίγο ικανοποιημένων με ποσοστό 20,4%. Ακολουθούν με 16,7% οι τελείως ανικανοποίητοι, με 14,8% οι αρκετά ικανοποιημένοι, με 9,3% οι παρά πολύ ικανοποιημένοι, με ίσα ποσοστά 7,4% οι κατηγορίες πελατών που ήταν πολύ λίγο ικανοποιημένοι, μέτρια ικανοποιημένοι, σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι και απόλυτα ικανοποιημένοι και με 5,6% οι ουδέτερα ικανοποιημένοι. Το μικρότερο ποσοστό ικανοποίησης 3,7% συγκέντρωσε η κατηγορία πελατών που ήταν πολύ ικανοποιημένοι.

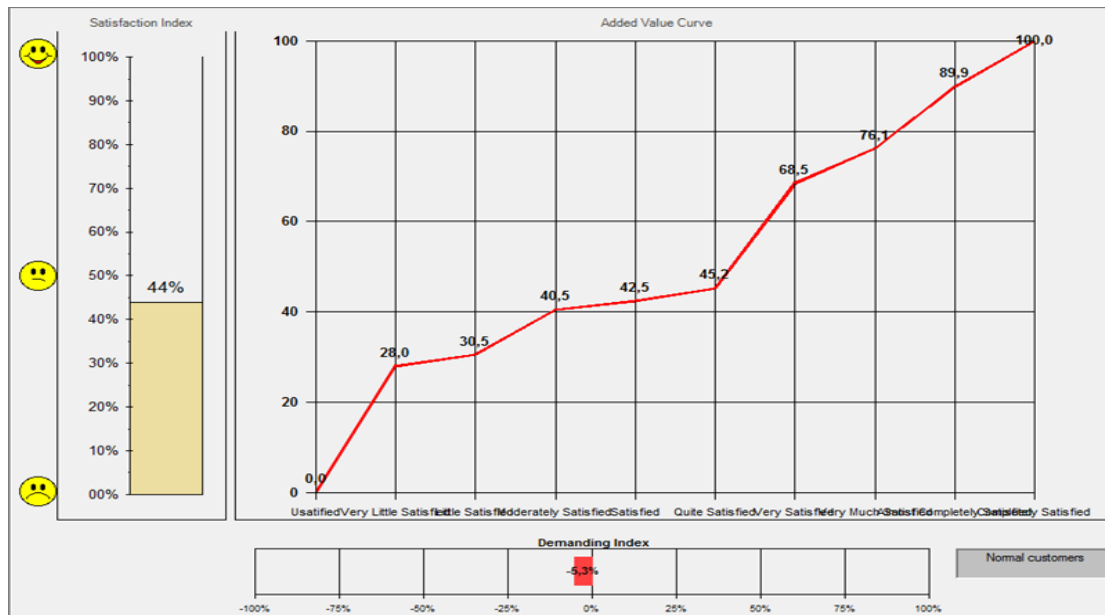


ΕΙΚΟΝΑ 6.2: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

Στα παραπάνω δύο διαγράμματα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.2**) φαίνονται αρχικά τα βάρη σε ποσοστά που έδωσαν οι πελάτες σε κάθε κριτήριο, που υποδηλώνουν το σχετικό βαθμό σπουδαιότητας που δίνει το σύνολο των πελατών στις αξίες των διαστάσεων ικανοποίησης. Στο δεύτερο διάγραμμα φαίνονται τα επίπεδα ικανοποίησης σε ποσοστά για κάθε κριτήριο ξεχωριστά.

Στο διάγραμμα με τα βάρη, βλέπουμε ότι τα κριτήρια του φαγητού – ποτού και των καθισμάτων συγκέντρωσαν 12,5% βαρύτητας το καθένα. Το κριτήριο του WIFI, το οποίο κατέχει το χαμηλότερο ποσοστό βαρύτητας, συγκέντρωσε 9,8%. Έπειτα ακολουθούν το κριτήριο της καθαριότητας του αεροδρομίου με 10,9%, το κριτήριο των πινακίδες καθοδήγησης του αεροδρομίου με ποσοστό βαρύτητας 11%, οι αγορές στα καταστήματα με 12,4%, οι χρόνοι αναμονής με 12,7%. Τέλος, το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας που είναι 18,1% κατέχει το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού του αεροδρομίου.

Στο δεύτερο διάγραμμα βλέπουμε ότι οι χρόνοι αναμονής, το φαγητό – ποτό (χαμηλότερο ποσοστό), η εξυπηρέτηση του προσωπικού του αεροδρομίου, τα μαγαζιά, τα καθίσματα και οι πινακίδες στο τερματικό συγκέντρωσαν τα μικρότερα επίπεδα ικανοποίησης από τους πελάτες με 46,7%, 36,4%, 36,5%, 42,9%, 42,3%, 46,2% αντίστοιχα. Τα μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης συγκέντρωσαν τα κριτήρια της καθαριότητας στο τερματικό (υψηλότερο ποσοστό) και το WIFI με ποσοστά 61,6% και 52,9% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.3: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

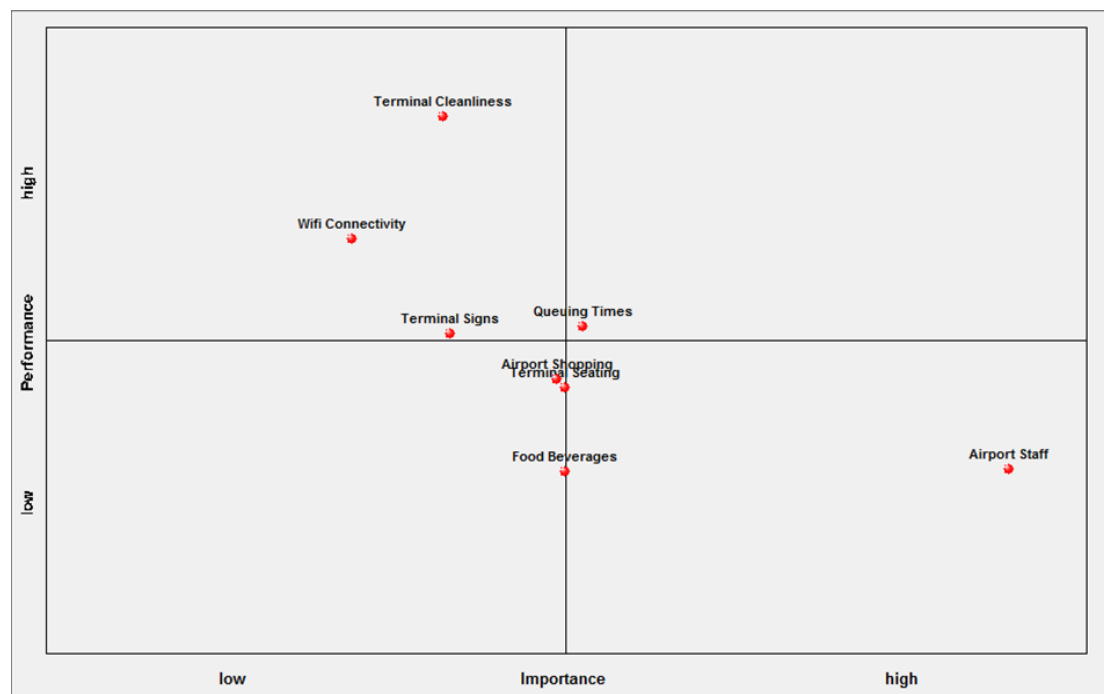
Το παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.3**) μας δείχνει τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 44%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρόμιο εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (-5,3%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.4: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Frankfurt Main κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σχεδόν σε όλα τα κριτήρια (εκτός από το κριτήριο χρόνοι αναμονής που είναι μη απαιτητικοί) αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια φαγητά – ποτά και καθίσματα στο τερματικό εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (36%). Το

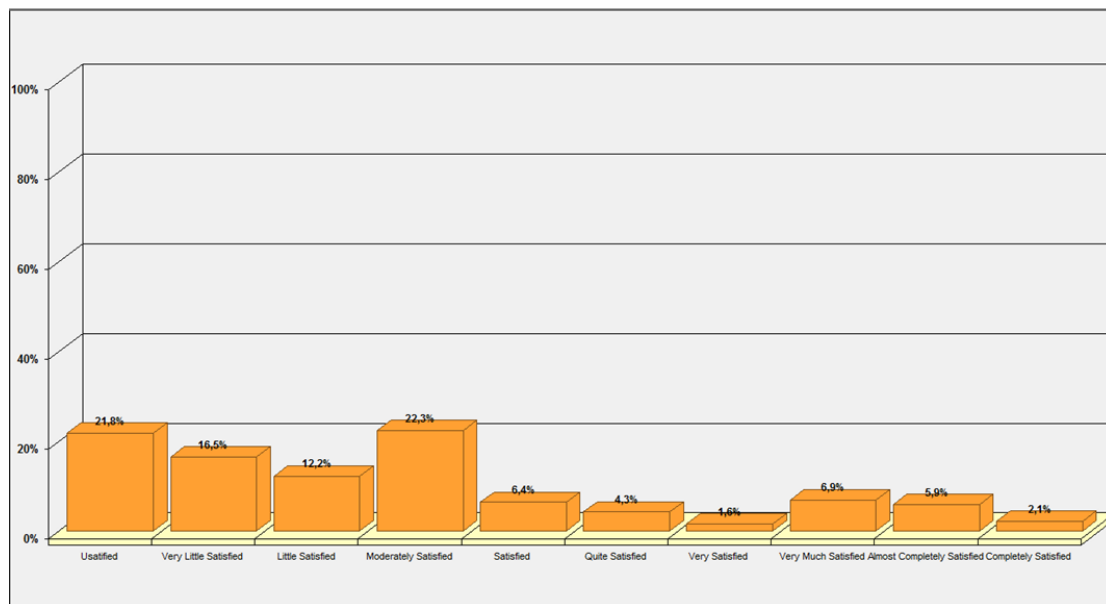
κριτήριο με τους χρόνους αναμονής έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (-2,9%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (εξυπηρέτησης του προσωπικού, αγορές στα καταστήματα, WIFI, σήμανσης στο τερματικό και καθαριότητας στο τερματικό) έχουν ποσοστά 31,5%, 21,2%, 14,8%, 11,9% και 0,2% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.5: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

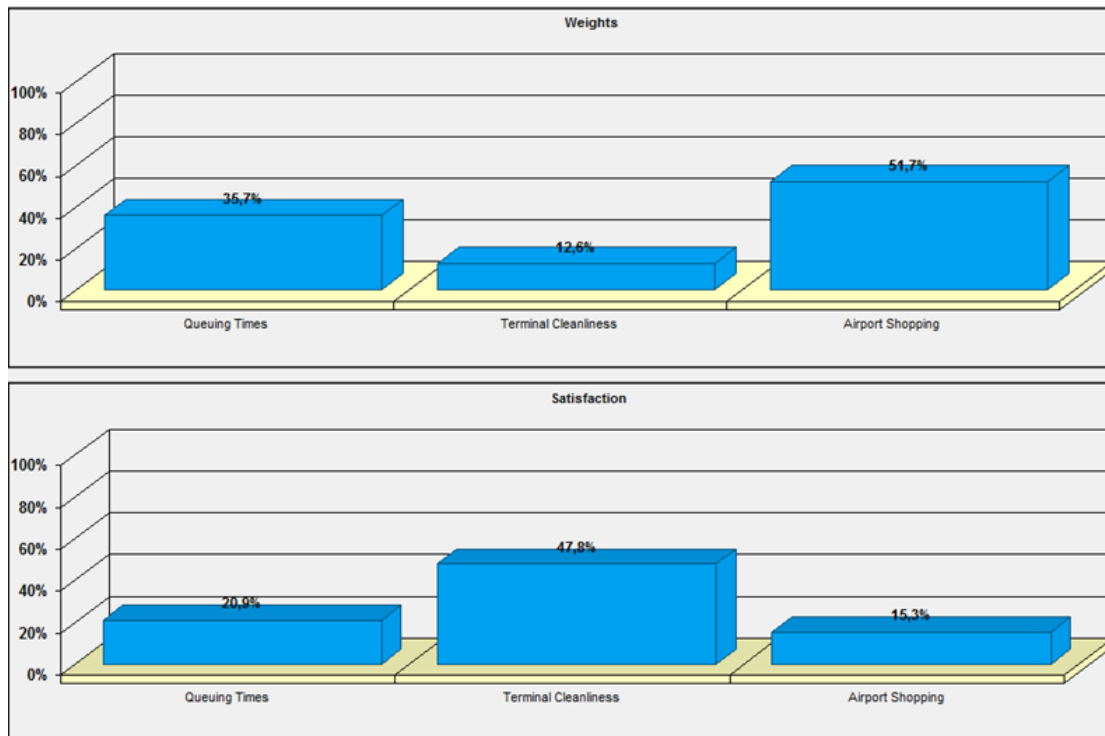
Το σχήμα παρουσιάζει το διάγραμμα δράσης κριτηρίων ή αλλιώς χάρτης απόδοσης-σημαντικότητας των κριτηρίων. Παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν και στα τέσσερα τεταρτημόρια. Στην περιοχή δράσης, όπου έχουμε χαμηλή απόδοση και υψηλή σημαντικότητα και αποτελεί την πρώτη προτεραιότητα των επιχειρήσεων, υπάρχει το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού. Δηλαδή, οι υπηρεσίες του προσωπικού του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Δεύτερη σε σπουδαιότητα είναι η περιοχή ισχύος, όπου συναντάμε το κριτήριο χρόνοι αναμονής στην εξυπηρέτηση του αεροδρομίου. Οι μειωμένοι χρόνοι αναμονής και η σύντομη εξυπηρέτηση φαίνεται να αποτελούν συγκριτικό πλεονέκτημα του αεροδρομίου. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, που αποτελεί και την τρίτη προτεραιότητα της επιχείρησης, βρίσκουμε τις αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου. Το κριτήριο αυτό δε θεωρείται κρίσιμο στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθεί, γιατί μπορεί να γίνει κρίσιμο στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτό. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια WIFI, καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας. Βλέπουμε ότι όλα τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά και καθίσματα στο τερματικό) βρίσκονται πάνω στον κάθετο άξονα γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά η κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων κριτηρίων είναι δύσκολη.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.6: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

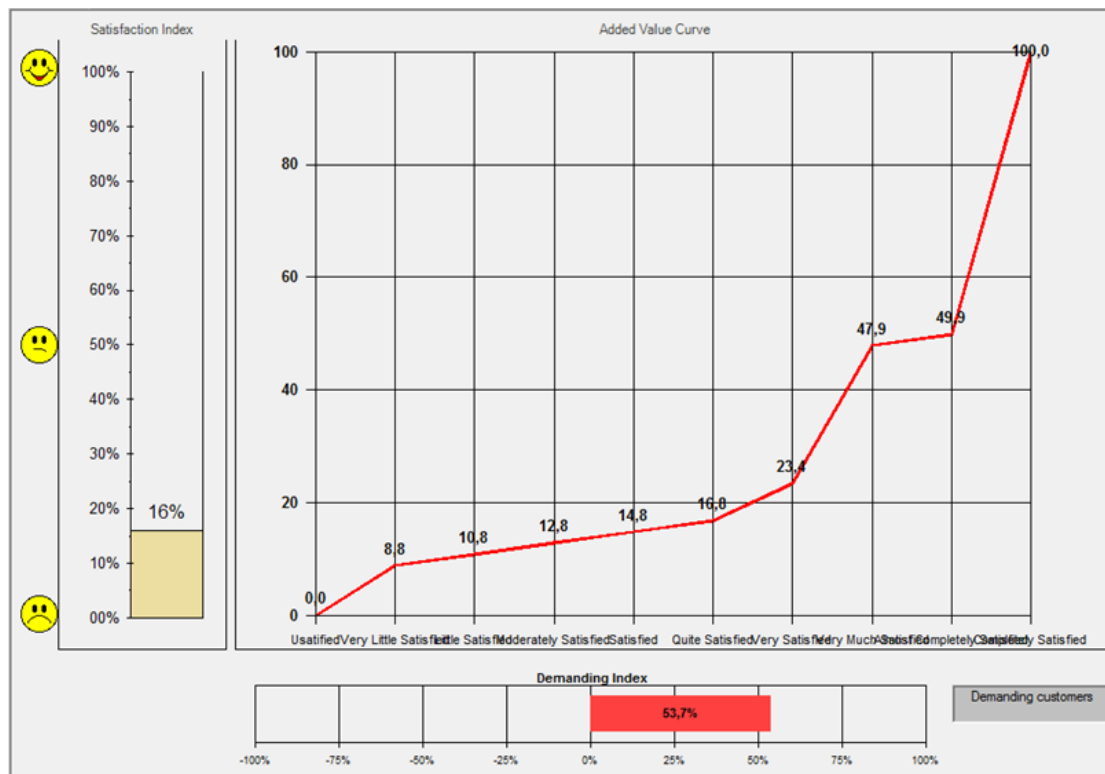
Εδώ (**ΕΙΚΟΝΑ 6.6**) βλέπουμε ότι τα χαμηλότερα ποσοστά ικανοποίησης συγκέντρωσαν οι κατηγορίες πελατών που ήταν πάρα πολύ ικανοποιημένοι, ουδέτερα ικανοποιημένοι, σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, αρκετά ικανοποιημένοι, απόλυτα ικανοποιημένοι και πολύ ικανοποιημένοι (χαμηλότερο ποσοστό) με ποσοστά 6,9%, 6,4%, 5,9%, 4,3%, 2,1% 1,6%, αντίστοιχα. Τα μεγαλύτερα ποσοστά συγκέντρωσαν οι μέτρια ικανοποιημένοι (μεγαλύτερο ποσοστό), οι τελείως ανικανοποίητοι, οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι, με ποσοστά 22,3%, 21,8%, 16,5%, 12,2%, αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.7: Βάρη και Ικανοποίηση ανά κριτήριο (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

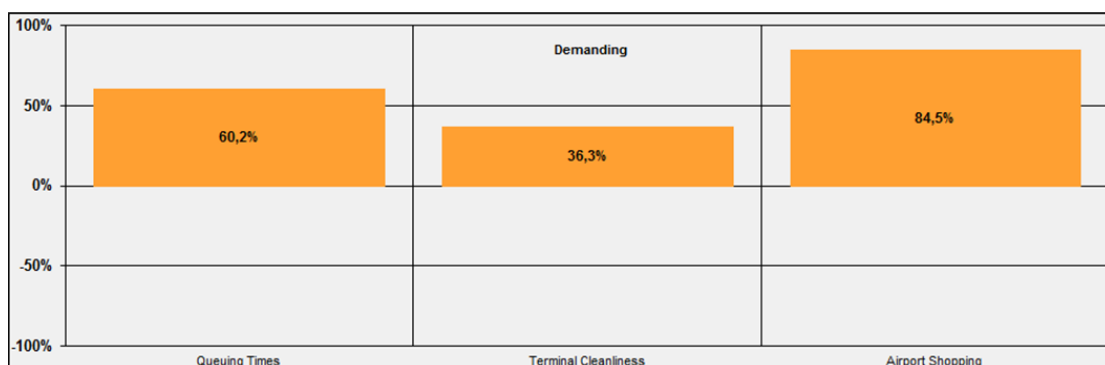
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.7**), βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό συγκέντρωσε το κριτήριο αγορές στα καταστήματα με ποσοστό βαρύτητας 51,7%, ακολουθεί το κριτήριο χρόνοι αναμονής με 35,7%. Το χαμηλότερο ποσοστό κατέχει το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό με ποσοστό 12,6%.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.7**) βλέπουμε ότι η καθαριότητα στο τερματικό έχει το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης 47,8%. Τα χαμηλότερα επίπεδα ικανοποίησης κατέχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και αγορές στα καταστήματα με ποσοστά 20,9% και 15,3% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.8: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

Εδώ βλέπουμε (**ΕΙΚΟΝΑ 6.8**) ότι ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός είναι στο 16%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (53,7%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.9: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια των χρόνων αναμονής και οι αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (60,2% και 84,5% αντίστοιχα). Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (36,3%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.10: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Frankfurt Main

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα και χρόνοι αναμονής του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν και οι χρόνοι αναμονής να μειωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσει τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσει χαρακτηριστικό υψηλής σημαντικότητας.

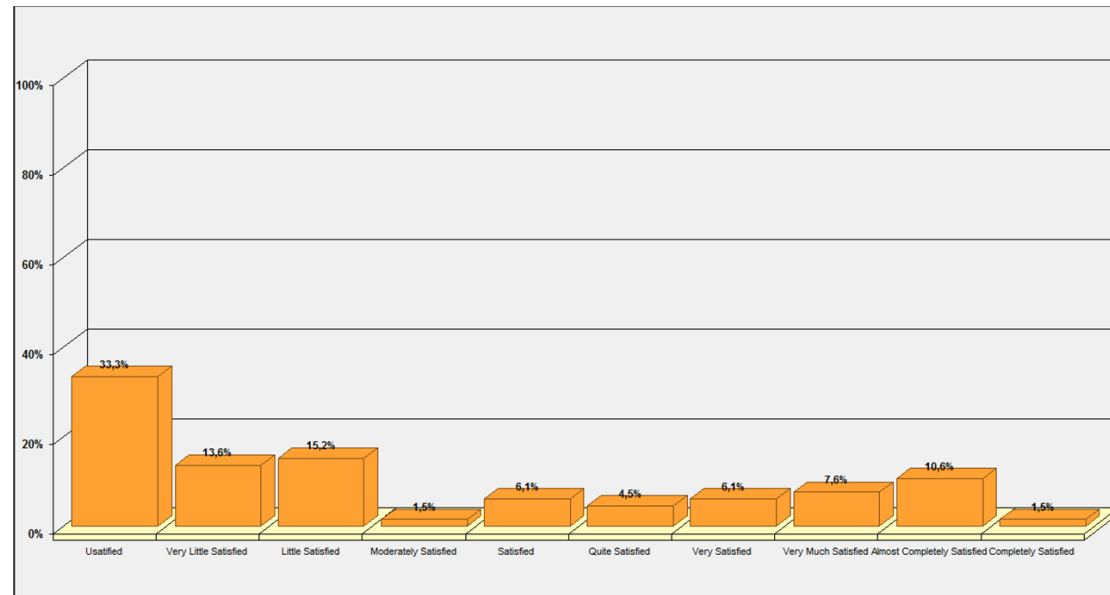
6.2.2 Ανάλυση αεροδρομίου Los Angeles LAX

Λίγα λόγια

Το Διεθνές Αεροδρόμιο του Λος Άντζελες είναι το κύριο αεροδρόμιο που εξυπηρετεί την ευρύτερη περιοχή του Λος Άντζελες, που είναι η δεύτερη πιο πυκνοκατοικημένη περιοχή στις Ηνωμένες Πολιτείες. Συνήθως αναφέρεται από την IATA (*International Air Transport*

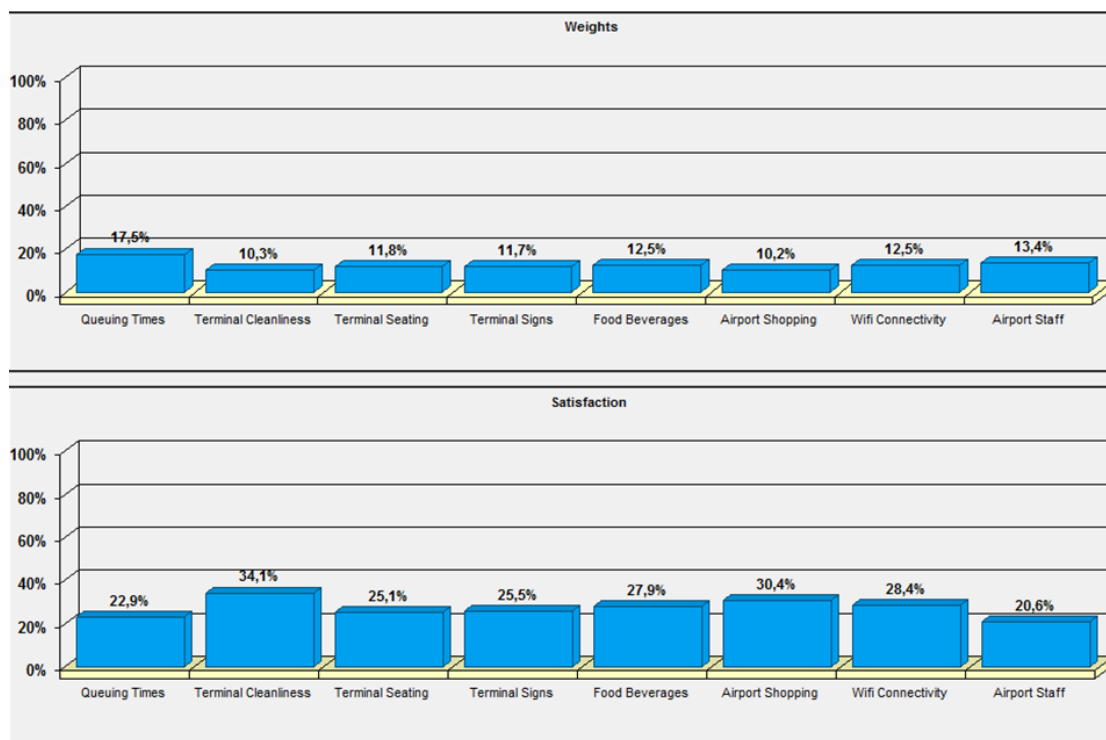
Association ή Διεθνής Ένωση Αερομεταφορών) με τον κωδικό αεροδρόμιο LAX, με τα γράμματα να προφέρονται ξεχωριστά. Είναι το μεγαλύτερο αεροδρόμιο και το πλέον πολυσύχναστο της ευρύτερης περιοχής και ένα από τα πλέον πολυσύχναστα παγκοσμίως. Βρίσκεται στη νοτιοδυτική ευρύτερη περιοχή του Λος Άντζελες, κατά μήκος της ακτής του Ειρηνικού, στη συνοικία Westchester, 26 χιλιόμετρα (16 μίλια) από το κέντρο του Λος Άντζελες. Το 2014, η συνολική επιβατική του κίνηση ήταν 70.622.212 επιβάτες, ξεπερνώντας κατά πολύ το προηγούμενο ρεκόρ των 67.300.000 ταξιδιωτών που είχε επιτευχθεί το 2000. Το αεροδρόμιο κατέχει τον ανεπίσημο τίτλο «το πιο πολυσύχναστα αεροδρόμιο στην προέλευση κόσμου και προορισμού» το 2011, και αποτελεί το τρίτο πιο πολυσύχναστο στον κόσμο με τις κινήσεις των αεροσκαφών. Είναι επίσης το μοναδικό αεροδρόμιο με αυτή την κατάταξη μεταξύ των κορυφαίων πέντε αεροδρομίων των ΗΠΑ τόσο για την κυκλοφορία επιβατών όσο και εμπορευμάτων. Ακόμα, το Διεθνές Αεροδρόμιο του Λος Άντζελες είναι αξιολογούμενο και λόγω του ότι είναι ένα από τα λίγα αεροδρόμια των ΗΠΑ με τέσσερις παράλληλους διαδρόμους.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 5.11: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

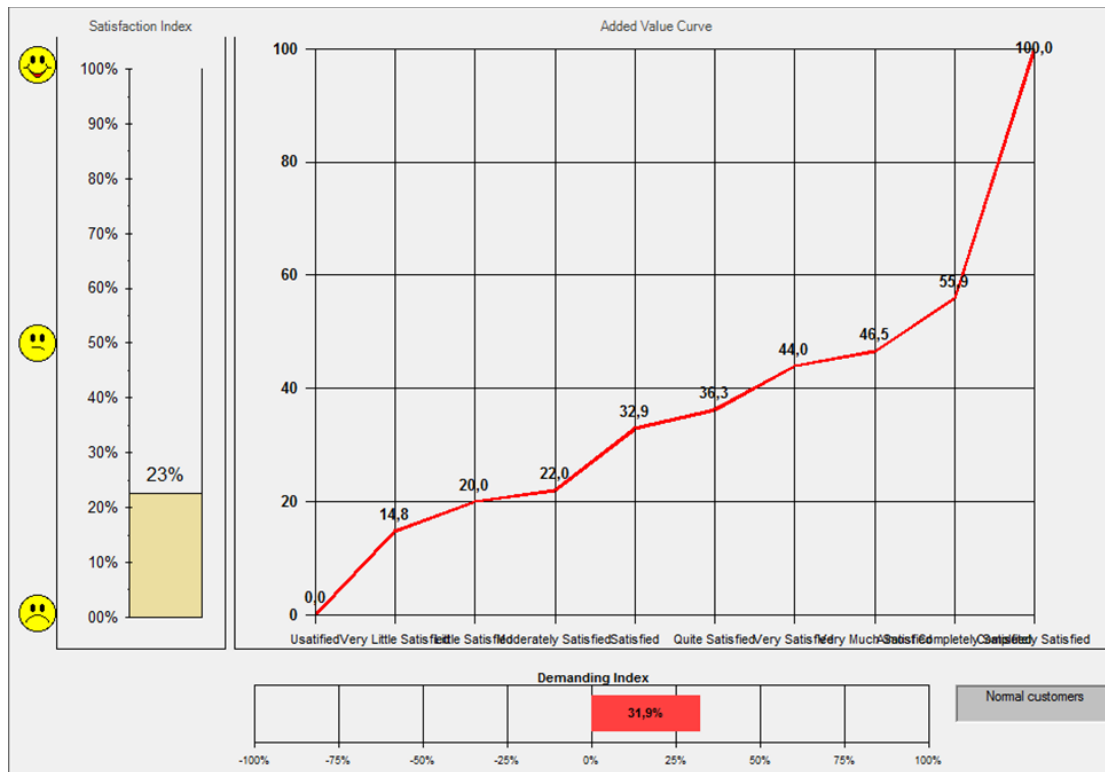
Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.11**), για το αεροδρόμιο του Los Angeles LAX, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (33,3%) συγκέντρωσε η κατηγορία των τελείως ανικανοποίητων, ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά (15,2% και 13,6%) οι κατηγορίες των λίγο ικανοποιημένων και πολύ λίγο ικανοποιημένων αντίστοιχα. Ακόμα, χαμηλότερα ποσοστά (10,6%, 7,6%, 6,1%, 6,1%, 4,5%) συγκέντρωσαν οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι και οι αρκετά ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Τα μικρότερα ποσοστά ικανοποίησης συγκέντρωσαν οι κατηγορίες των μέτρια ικανοποιημένων και απόλυτα ικανοποιημένων με ίσα ποσοστά 1,5% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.12: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

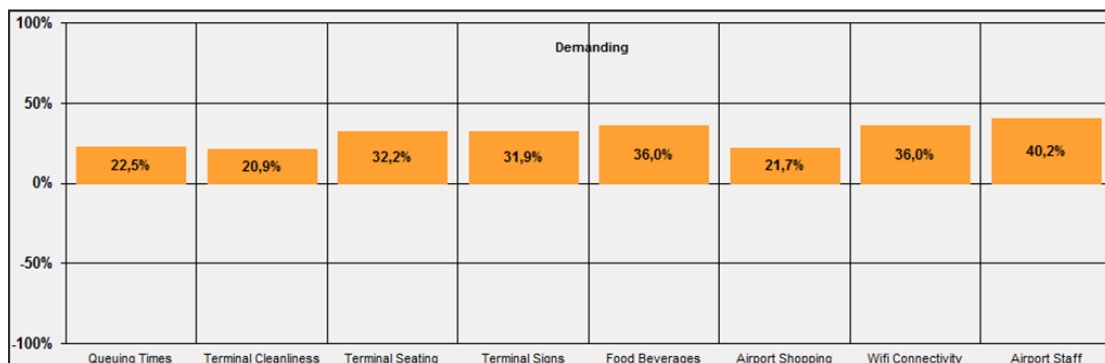
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.12**), βλέπουμε ότι το κριτήριο χρόνοι αναμονής συγκέντρωσε το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (17,5%). Ακολουθούν με χαμηλότερα ποσοστά (10,3%, 11,8%, 11,7%, 12,5%, 10,2%, 12,5%, 13,4%) τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό, καθίσματα στο τερματικό, πινακίδες στο τερματικό, φαγητά - ποτά, αγορές στα καταστήματα (χαμηλότερο ποσοστό), WIFI, και εξυπηρέτησης του προσωπικού αντίστοιχα.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.12**) βλέπουμε ότι τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης συγκέντρωσε το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό. Ακολουθούν με ποσοστά 25,1%, 25,5%, 27,9%, 30,4%, 28,4% τα κριτήρια καθίσματα στο τερματικό, πινακίδες στο τερματικό, φαγητά - ποτά, αγορές στα καταστήματα και WIFI αντίστοιχα. Τα χαμηλότερα ποσοστά εδώ συγκέντρωσαν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής με ποσοστό 22,9% και η εξυπηρέτηση του προσωπικού με ποσοστό 20,6%.



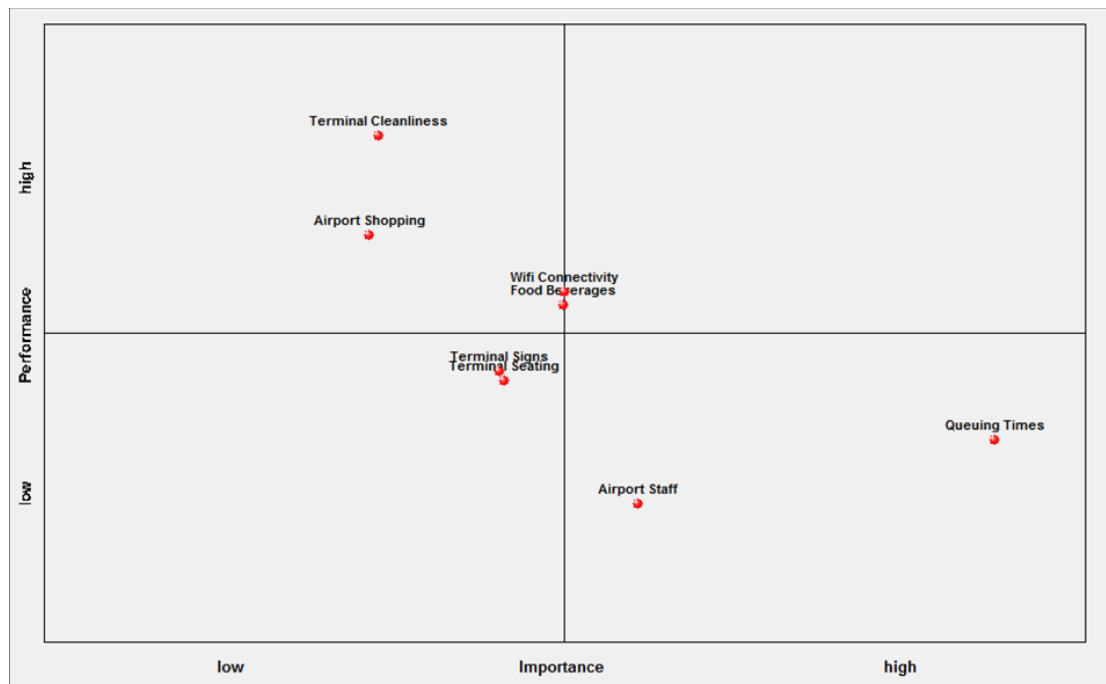
ΕΙΚΟΝΑ 6.13: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.13**) βλέπουμε ότι ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός είναι στο 23%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (31,9%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.14: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

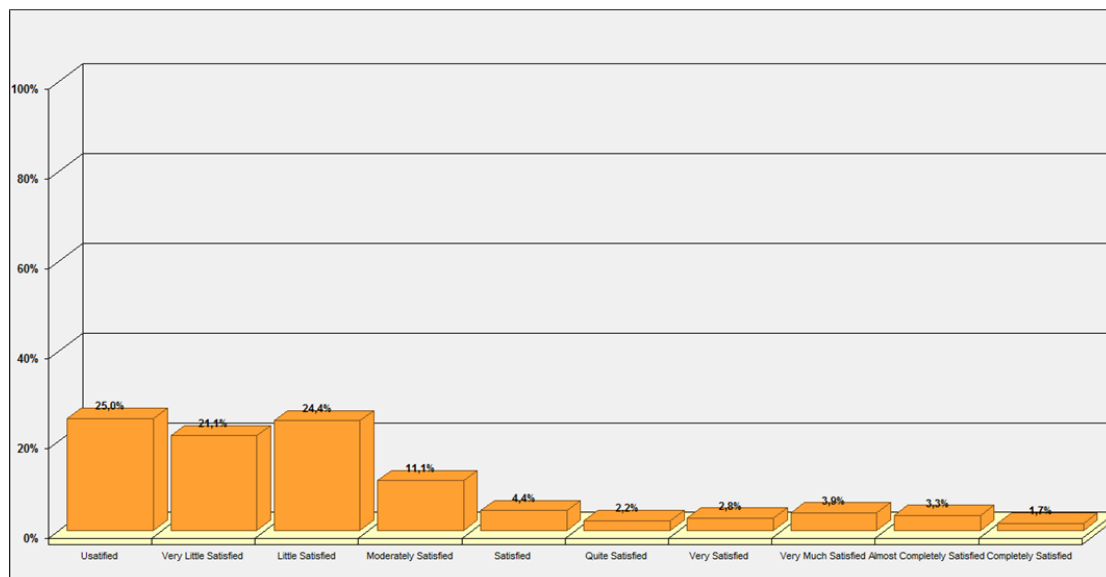
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Los Angeles LAX κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια της εξυπηρέτησης του προσωπικού, WIFI και φαγητά - ποτά εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (40,2%, 36%, 36% αντίστοιχα). Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (20,9%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (καθίσματα στον τερματικό, σήμανσης στο τερματικό, χρόνοι αναμονής και αγορές στα καταστήματα) έχουν ποσοστά 32,2%, 31,9%, 22,5% και 21,7% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.15: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

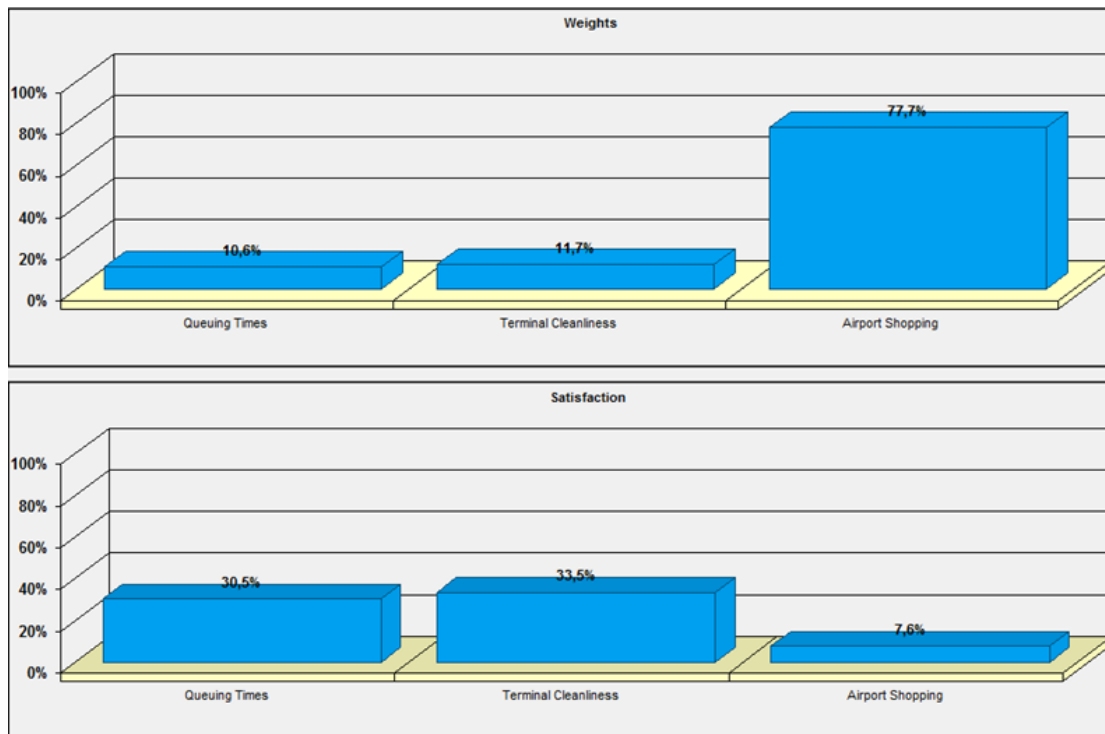
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και εξυπηρέτησης του προσωπικού. Δηλαδή, οι υπηρεσίες του προσωπικού του αεροδρομίου και οι χρόνοι αναμονής πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε τα κριτήρια καθίσματα και σήμανσης στο τερματικό του αεροδρομίου. Τα κριτήρια αυτά δε θεωρούνται κρίσιμα στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθούν, γιατί μπορεί να γίνουν κρίσιμα στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτά. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό και αγορές στα καταστήματα όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητα. Βλέπουμε ότι όλα τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά και WIFI) βρίσκονται πάνω στον κάθετο άξονα γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά η κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων κριτηρίων είναι δύσκολη.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.16: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

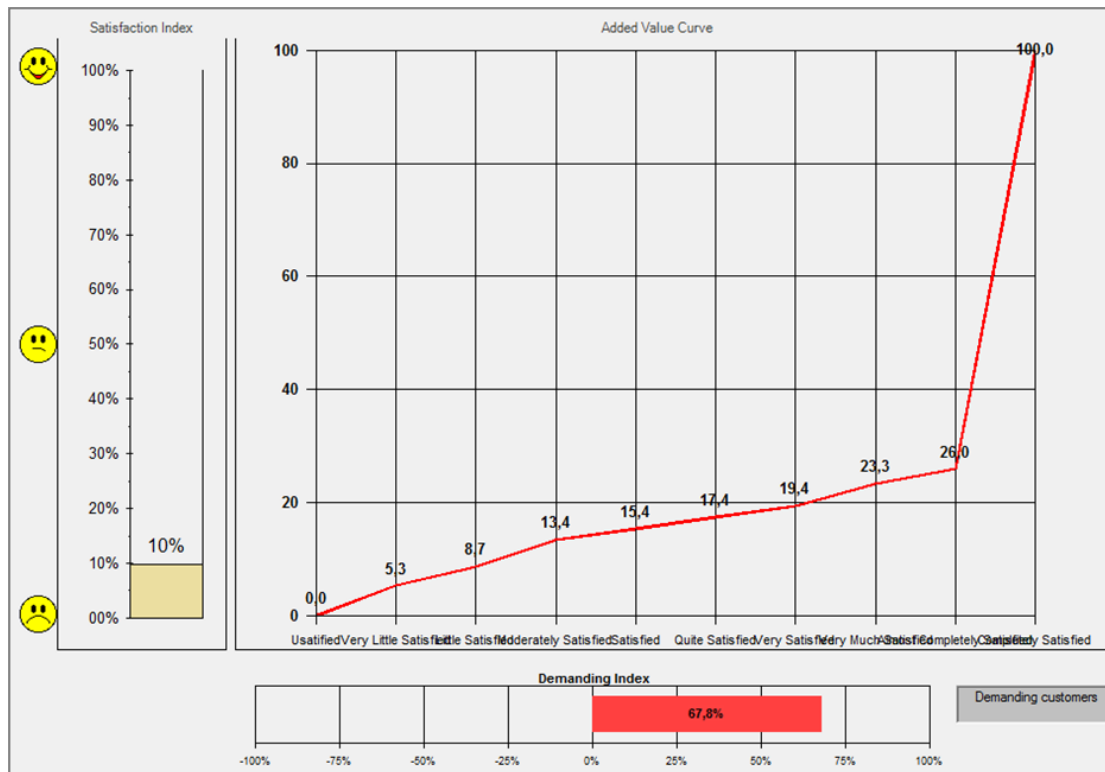
Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.16**), βλέπουμε ότι τα μεγαλύτερα ποσοστά ικανοποίησης συγκέντρωσαν οι κατηγορίες πελατών που είναι τελείως ανικανοποίητοι (υψηλότερο ποσοστό), λίγο ικανοποιημένοι και πολύ λίγο ικανοποιημένοι με 25%, 24,4%, 21,1%, αντίστοιχα. Ακολουθούν οι μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 11,1%. Τα χαμηλότερα ποσοστά κατέχουν οι κατηγορίες ουδέτερα ικανοποιημένοι, σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, πάρα πολύ ικανοποιημένοι, πολύ ικανοποιημένοι, αρκετά ικανοποιημένοι, και απόλυτα ικανοποιημένοι (χαμηλότερο ποσοστό) με 4,4%, 3,9%, 3,3%, 2,8%, 2,2%, 1,7% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.17: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

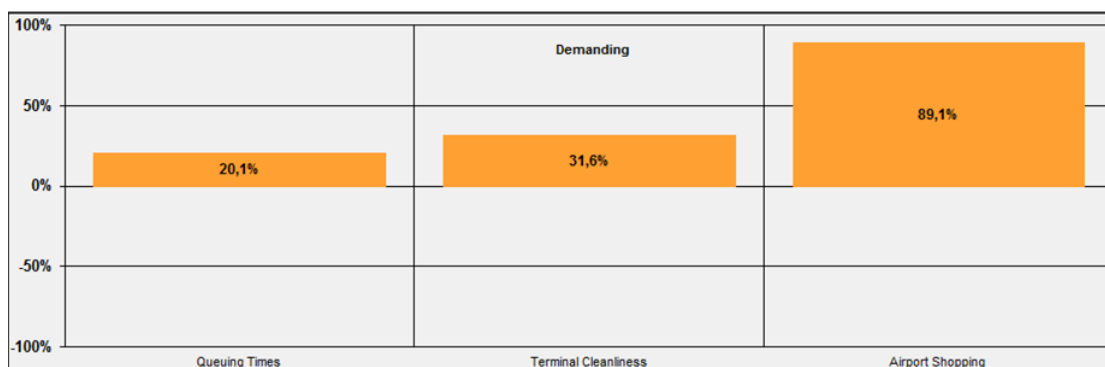
Στο διάγραμμα με τα βάρη παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.17**), βλέπουμε ότι το κριτήριο αγορά στα καταστήματα συγκεντρώνει το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (77,7%). Ακολουθούν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και καθαριότητας στον τερματικό με μικρότερα ποσοστά (10,6%, 11,7% αντίστοιχα).

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.17**) βλέπουμε ότι το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης συγκεντρώνει το κριτήριο αγοράς στα καταστήματα με ποσοστό (7,6%). Τα μεγαλύτερα ποσοστά κατέχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστά 30,5% και 33,5% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.18: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

Στο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.18**) βλέπουμε ότι ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός είναι στο 10%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της καταλήγουμε στο ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (67,8%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.19: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Βλέπουμε εδώ ότι το κριτήριο αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (89,1%). Ακολουθεί η καθαριότητα στο τερματικό με ποσοστό 31,6%. Το κριτήριο χρόνοι αναμονής έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (20,1%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.20: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό και χρόνοι αναμονής όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

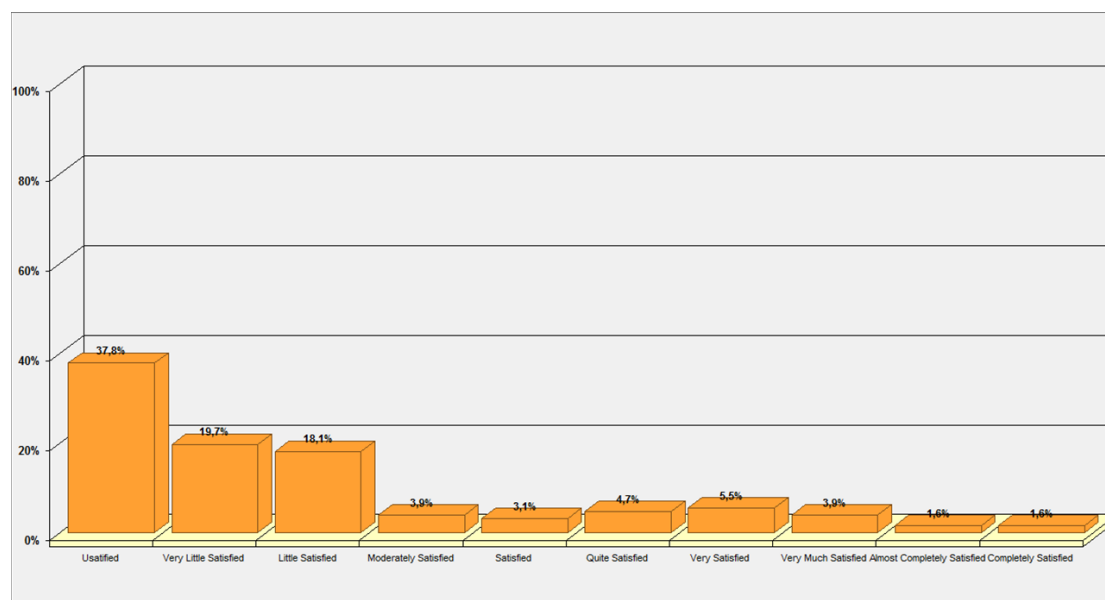
6.2.3 Ανάλυση αεροδρομίου London Gatwick

Λίγα λόγια

Το αεροδρόμιο Gatwick (γνωστό και ως *London Gatwick*) είναι ένα σημαντικό διεθνές αεροδρόμιο στη νοτιοανατολική Αγγλία, 29,5 μίλια (47,5 χιλιόμετρα) νότια του κεντρικού Λονδίνου και 2,7 ναυτικά μίλια (5,0 χιλιόμετρα) βόρεια της Crawley. Είναι το δεύτερο πιο πολυσύχναστο αεροδρόμιο με συνολική κίνηση επιβατών στο Ηνωμένο Βασίλειο, μετά το

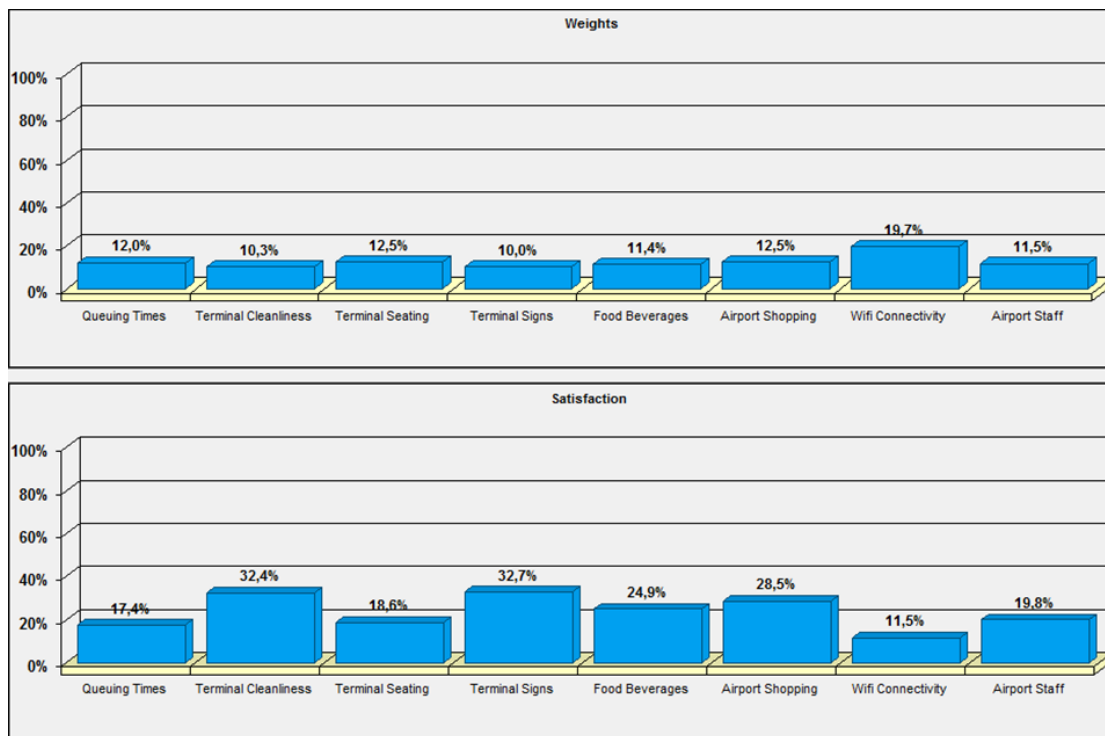
αεροδρόμιο London Heathrow. Το αεροδρόμιο Gatwick είναι το όγδοο πιο πολυσύχναστο αεροδρόμιο στην Ευρώπη. Το αεροδρόμιο Gatwick ξεκίνησε να λειτουργεί στα τέλη της δεκαετίας του 1920, και χρησιμοποιούταν για εμπορικές πτήσεις από το 1933. Το αεροδρόμιο έχει δύο τερματικούς σταθμούς, τον βόρειο και τον νότιο, η έκταση των οποίων βρίσκεται στα 98.000 τετραγωνικά μέτρα (1.050.000 τετραγωνικά πόδια) και 160.000 τετραγωνικά μέτρα (1.700.000 τετραγωνικά πόδια) αντίστοιχα. Το αεροδρόμιο χρησιμοποιεί ένα κύριο διάδρομο μήκους 3.316 μέτρα (10.879 ft). Το αεροδρόμιο διαθέτει και άλλον ένα διάδρομο, αλλά, λόγω της εγγύτητάς του με τον κύριο διάδρομο, μπορεί να χρησιμοποιηθεί μόνο αν αυτός είναι εκτός λειτουργίας. Τέλος να αναφέρουμε ότι το 2016 διακινήθηκαν μέσω του αεροδρομίου 43,1 εκατομμύρια επιβάτες, μια αύξηση 7,1% σε σύγκριση με το 2015.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.21: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

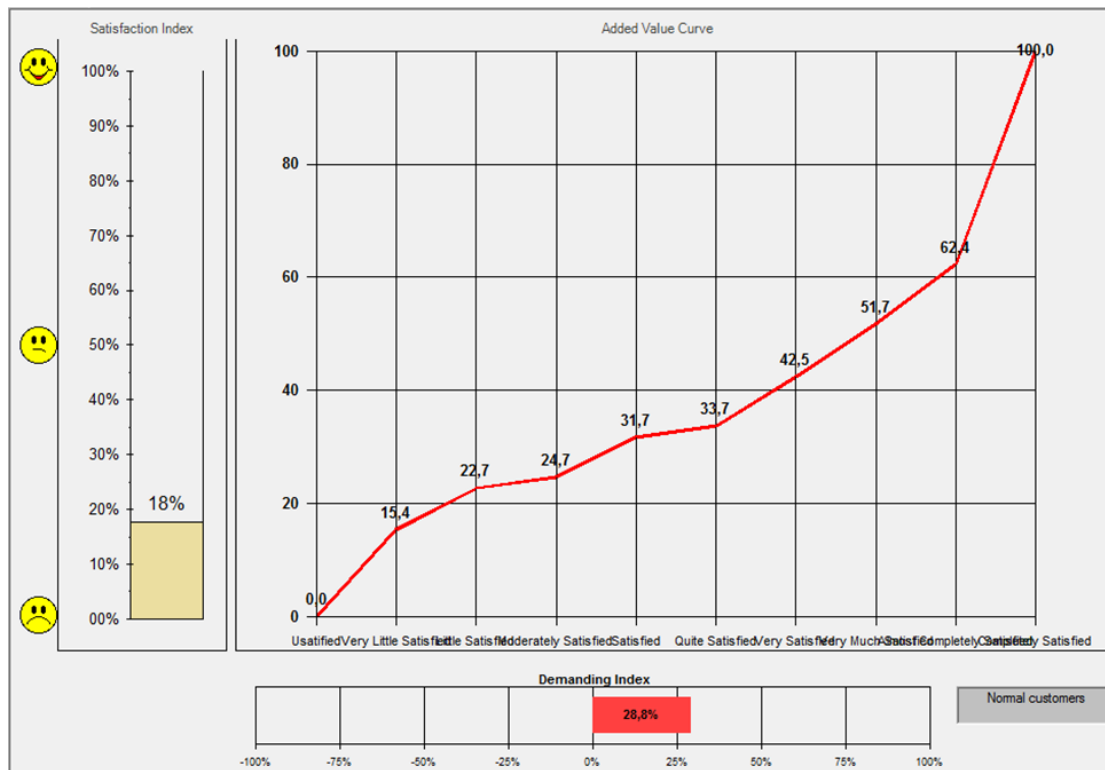
Στο διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.21), για το αεροδρόμιο London Gatwick, βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό ικανοποίησης βρίσκεται στη κατηγορία των τελείως ανικανοποίητων πελατών με ποσοστό 37,8%. Ακολουθούν εν συνεχεία με ποσοστά 19,7% και 18,1%, οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Τα χαμηλότερα ποσοστά (3,9%, 3,1%, 4,7%, 5,5%, 3,9%, 1,6%, 1,6%) καταλαμβάνονται από τις κατηγορίες των μέτρια ικανοποιημένων, των ουδέτερα ικανοποιημένων, των αρκετά ικανοποιημένων, των πολύ ικανοποιημένων, των πάρα πολύ ικανοποιημένων, των σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένων και των απόλυτα ικανοποιημένων (χαμηλότερα ποσοστά) αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.22: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο London Gatwick

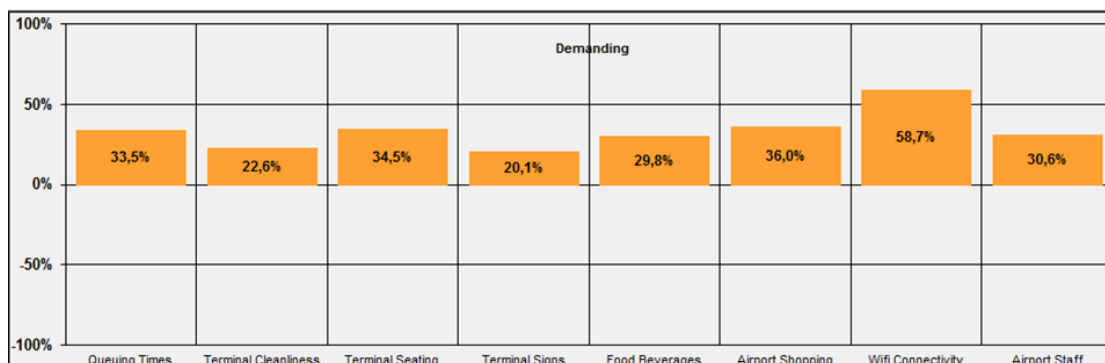
Στο πρώτο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.22**), βλέπουμε ότι το κριτήρια του WIFI κατέχουν τη πρώτη θέση με ποσοστό βαρύτητας 19,7%. Ακολουθούν στη συνέχεια τα κριτήρια καθίσματα στον τερματικό και αγορές στα καταστήματα με ποσοστό 12,5%. Τα χαμηλότερα ποσοστά (12%, 11,5%, 11,4%, 10,3%, 10%) καταλαμβάνονται από τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, εξυπηρέτησης προσωπικού, φαγητά - ποτά, καθαριότητας στον τερματικό και πινακίδες στον τερματικό (χαμηλότερο ποσοστό) αντίστοιχα.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.22**), βλέπουμε ότι τις πρώτες θέσεις στα επίπεδα ικανοποίησης καταλαμβάνουν οι πινακίδες και η καθαριότητα στον τερματικό με ποσοστά 32,7% και 32,4% αντίστοιχα. Ακολουθούν τα κριτήρια αγορές στα καταστήματα, φαγητά - ποτά, εξυπηρέτησης προσωπικού, καθίσματα στον τερματικό και χρόνοι αναμονής με ποσοστά 28,5%, 24,9%, 19,8%, 18,6% και 17,4% αντίστοιχα. Το μικρότερο επίπεδο ικανοποίησης συγκέντρωσε το κριτήριο WIFI με ποσοστό 11,5%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.23: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

Σε αυτό το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.23) βλέπουμε ότι ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός είναι στο 18%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (28,8%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.24: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

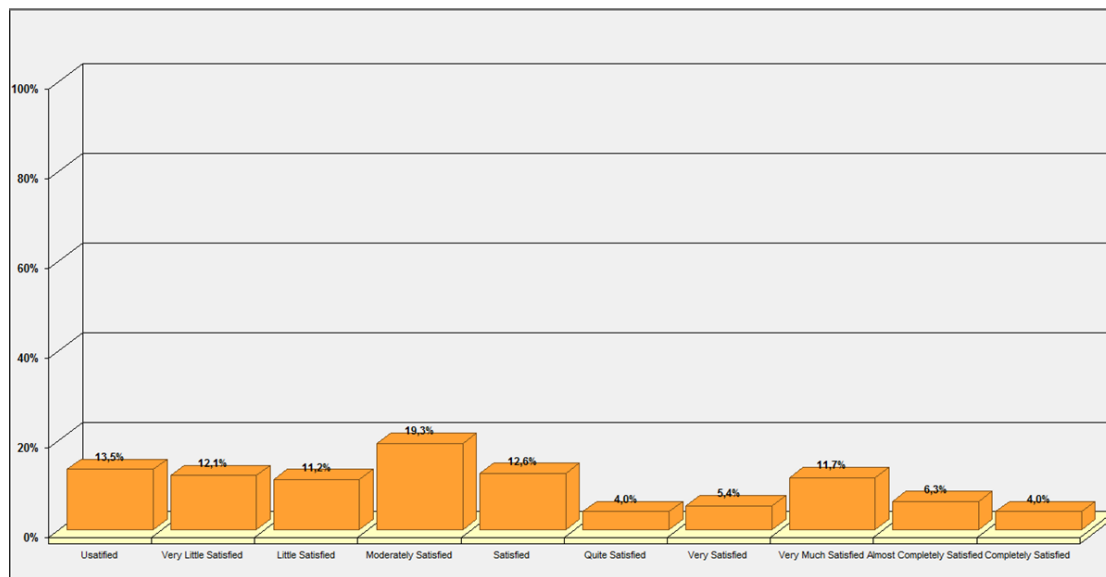
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου London Gatwick κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε εδώ ότι το κριτήριο WIFI εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (58,7%). Το κριτήριο της σήμανσης στον τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (20,1%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (αγορές στα καταστήματα, καθίσματα στον τερματικό, χρόνοι αναμονής, εξυπηρέτησης του προσωπικού, φαγητά – ποτά και καθαριότητας στο τερματικό) έχουν ποσοστά 36%, 34,5%, 33,5%, 30,6%, 29,8% και 22,6% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.25: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

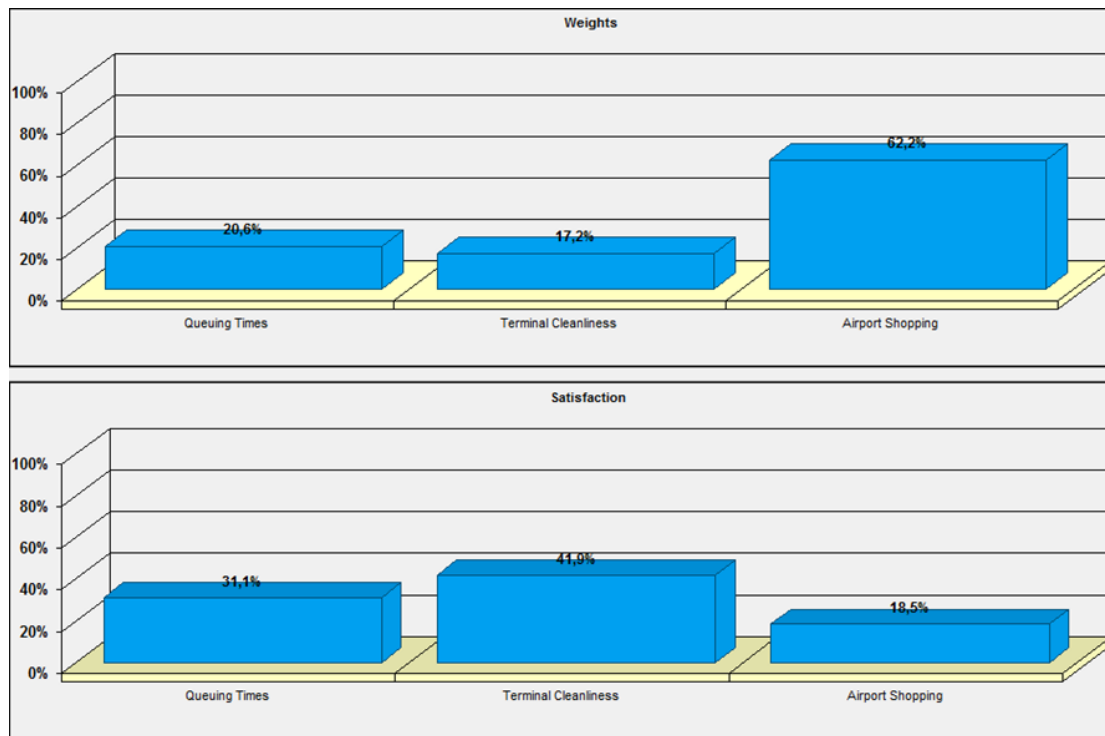
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο WIFI. Δηλαδή, η ποιότητα του ασύρματου δικτύου του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθεί ώστε να ικανοποιεί περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε την εξυπηρέτηση του προσωπικού και τους χρόνους αναμονής. Τα κριτήρια αυτά δε θεωρούνται κρίσιμα στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθούν, γιατί μπορεί να γίνουν κρίσιμα στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτά. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό και φαγητά – ποτά, όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας. Βλέπουμε ότι όλα τα υπόλοιπα κριτήρια (αγορές στα καταστήματα και καθίσματα στο τερματικό) βρίσκονται πάνω στον κάθετο άξονα γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά η κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων κριτηρίων είναι δύσκολη.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.26: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

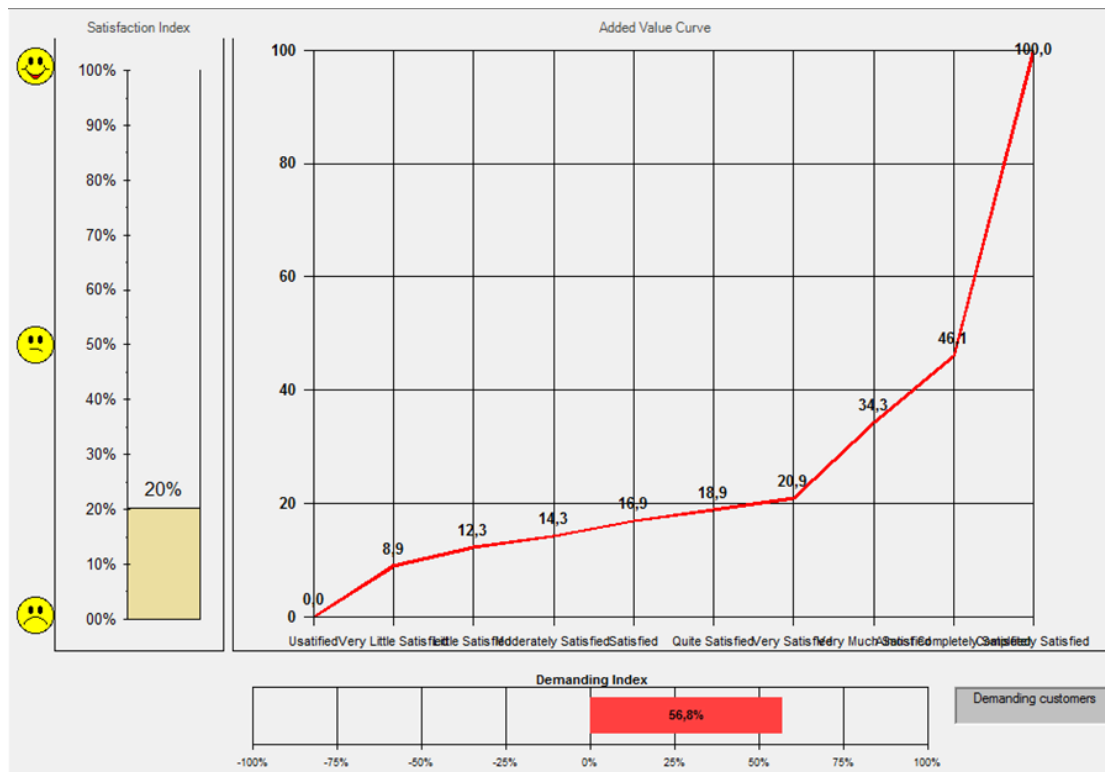
Στο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.26**), φαίνεται ότι οι μέτρια ικανοποιημένοι κερδίζουν τη πρώτη θέση στο ποσοστό ικανοποίησης (19,3%). Ακολουθούν οι απόλυτα ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι με ποσοστά 13,5%, 12,6%, 12,1%, 11,7%, 11,2% αντίστοιχα. Με τα χαμηλότερα ποσοστά βρίσκονται οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι με ποσοστά 6,3% και 5,4% αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό κατέχουν οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι ολοκληρωτικά ικανοποιημένοι με ποσοστό 4%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.27: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο London Gatwick

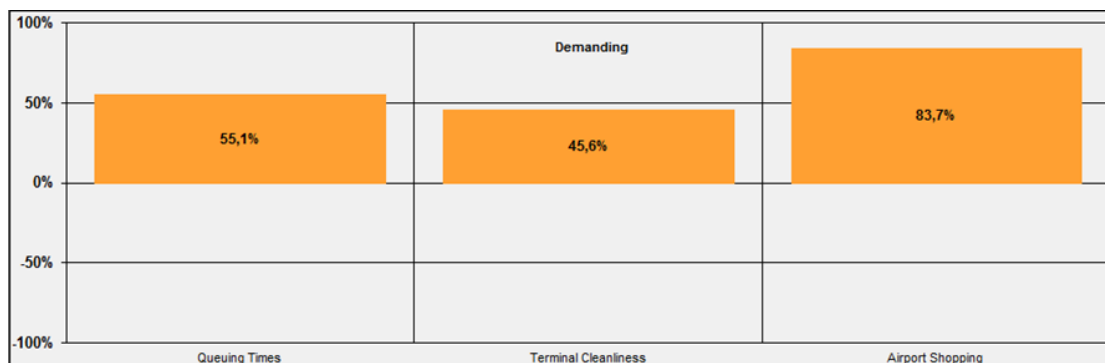
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.27**), φαίνεται ότι οι αγορές στα καταστήματα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (62,2%). Ακολουθούν με χαμηλότερα ποσοστά (20,6%, 17,2%) οι χρόνοι αναμονής και η καθαριότητα στον τερματικό αντίστοιχα.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.27**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό (41,9%). Ακολουθούν οι χρόνοι αναμονής με ποσοστό 31,1% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (18,5%) οι αγορές στα καταστήματα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.28: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.28**) φαίνεται ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 20%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (56,8%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.29: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε ότι οι αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (83,7%). Ακολουθεί το κριτήριο χρόνοι αναμονής με ποσοστό 55,1%. Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (45,6%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.30: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Gatwick

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό και χρόνοι αναμονής όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

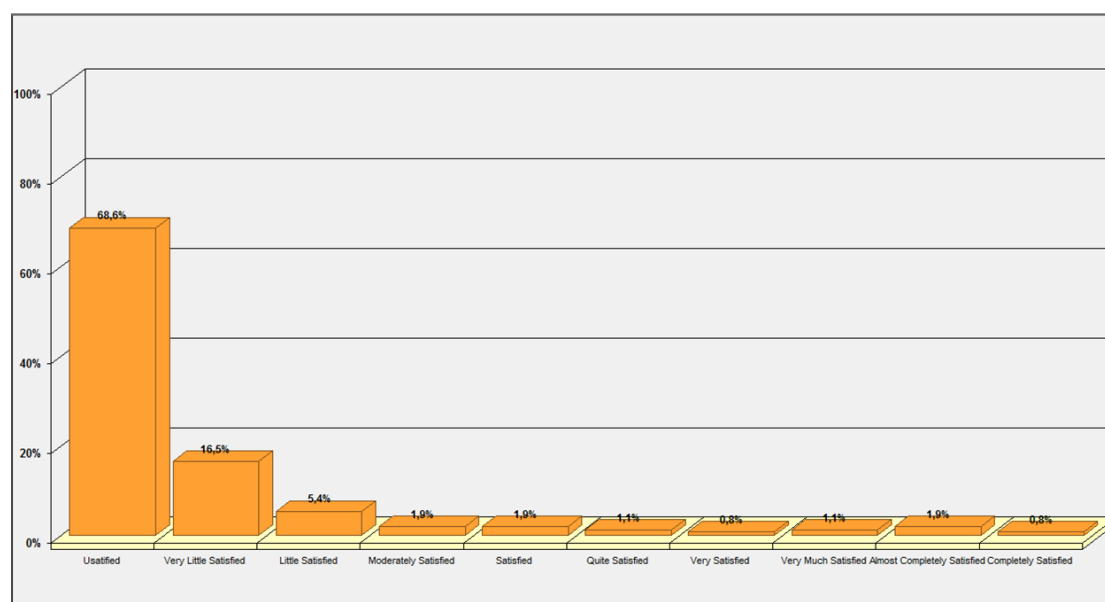
6.2.4 Ανάλυση αεροδρομίου Luton

Λίγα λόγια

Το αεροδρόμιο Λούτον του Λονδίνου, που ονομαζόταν παλαιότερα το Διεθνές Αεροδρόμιο Λούτον, είναι ένα διεθνές αεροδρόμιο που βρίσκεται 1,5 ναυτικά μίλια (2.8 χιλιόμετρα) ανατολικά του κέντρου της πόλης στο Borough of Luton στο Bedfordshire της Αγγλίας και είναι 46,71 χιλιόμετρα βόρεια του κεντρικού Λονδίνου. Το 2015, πάνω από 12.200.000

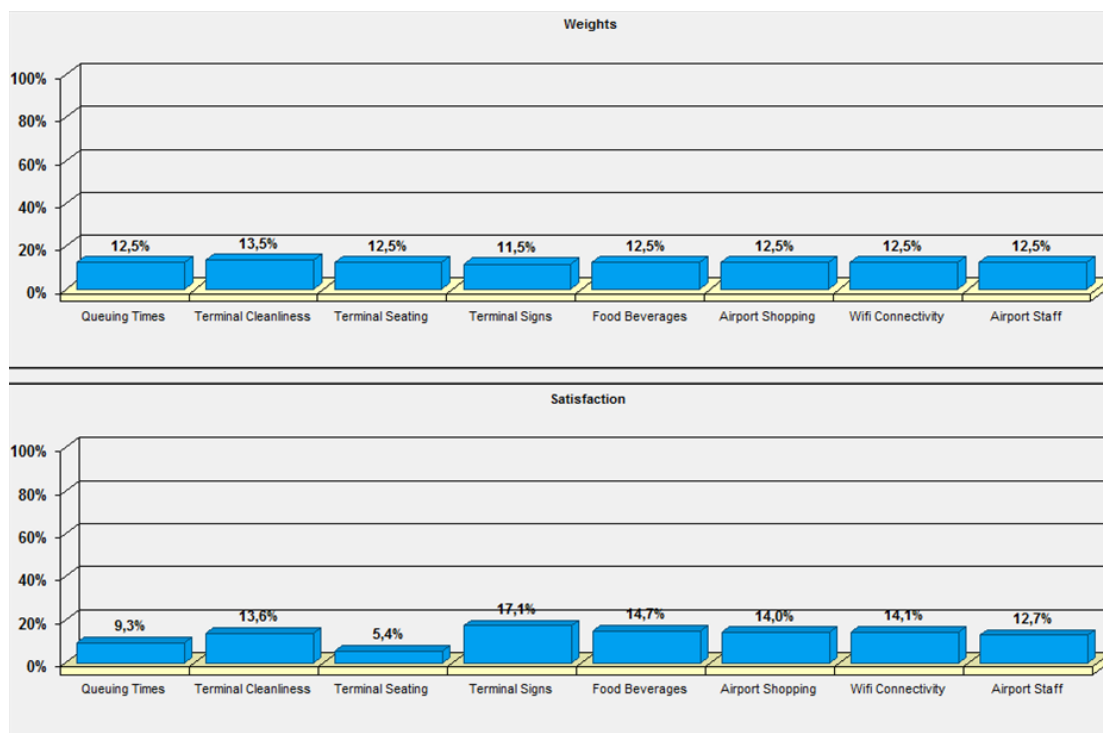
επιβάτες διακινήθηκαν μέσω του αεροδρομίου, συνολικό ρεκόρ για το αεροδρόμιο Luton, το οποίο είναι το πέμπτο πιο πολυσύχναστο αεροδρόμιο στο Ηνωμένο Βασίλειο. Αποτελεί το τέταρτο μεγαλύτερο αεροδρόμιο που εξυπηρετεί την περιοχή του Λονδίνου μετά τα αεροδρόμια Heathrow, Gatwick και Stansted, και είναι ένα από τα έξι διεθνή αεροδρόμια του Λονδίνου, μαζί με τα αεροδρόμια London City και Σάουθεντ. Η συντριπτική πλειονότητα των δρομολογίων που εξυπηρετούνται είναι μέσα στην Ευρώπη, αν και υπάρχουν μερικές charter και τακτικές πτήσεις προς προορισμούς στη Βόρεια Αφρική και την Ασία. Επίσης, το αεροδρόμιο Λούτον του Λονδίνου έχει την ταχύτερη σιδηροδρομική σύνδεση από το κεντρικό Λονδίνο. Ακόμα οι επιβάτες μεταφέρονται στο τερματικό μέσω μεταφοράς με λεωφορείο από το σιδηροδρομικό σταθμό Luton Airport Parkway. Το 2016 το αεροδρόμιο Λούτον κατέκτησε το ρεκόρ των 14.551.837 εκατομμύρια επιβατών.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.31: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

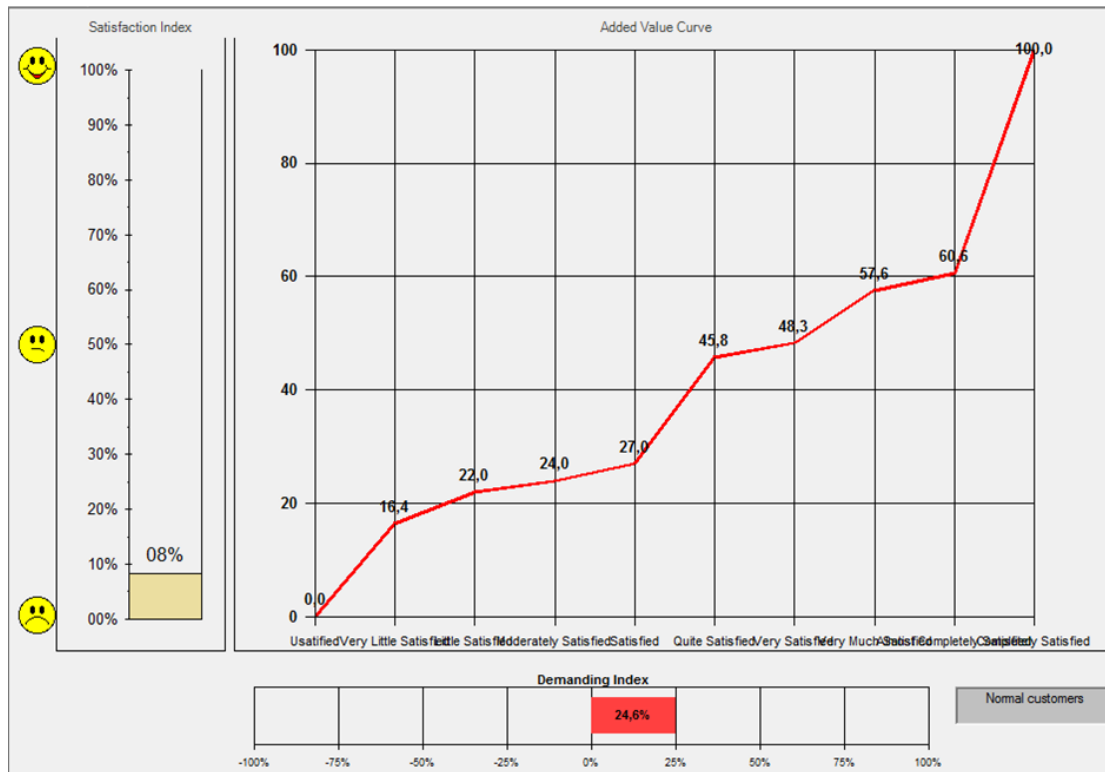
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.31**), για το αεροδρόμιο Luton, βλέπουμε ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (68,6%). Στη δεύτερη θέση και Τρίτη θέση βρίσκονται με ποσοστά (16,5%, 5,4%) οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι (με ποσοστά 1,9%, 1,9%, 1,1%, 1,1%, 1,9% αντίστοιχα). Τα χαμηλότερα ποσοστά (0,8%) ικανοποίησης σημειώνονται από τους απόλυτα ικανοποιημένους και τους πολύ ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.32: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Luton

Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.32**), βλέπουμε ότι τα κριτήρια καθίσματα στον τερματικό, φαγητά - ποτά, αγορές στα καταστήματα, WIFI, χρόνοι αναμονής και εξυπηρέτησης του προσωπικού έχουν ποσοστό βαρύτητας 12,5%. Το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνεται από το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό και το χαμηλότερο από το κριτήριο πινακίδες στον τερματικό με ποσοστό 11,5%.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.32**) βλέπουμε ότι το κριτήριο πινακίδες στον τερματικό καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 17,1%. Ακολουθούν τα κριτήρια φαγητά - ποτά, WIFI, αγορές στα καταστήματα, καθαριότητας στον τερματικό, η εξυπηρέτηση του προσωπικού και οι χρόνοι αναμονής (με ποσοστά 14,7%, 14,1%, 14%, 13,6%, 12,7%, 9,3% αντίστοιχα). Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο καθίσματα στον τερματικό με ποσοστό 5,4%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.33: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

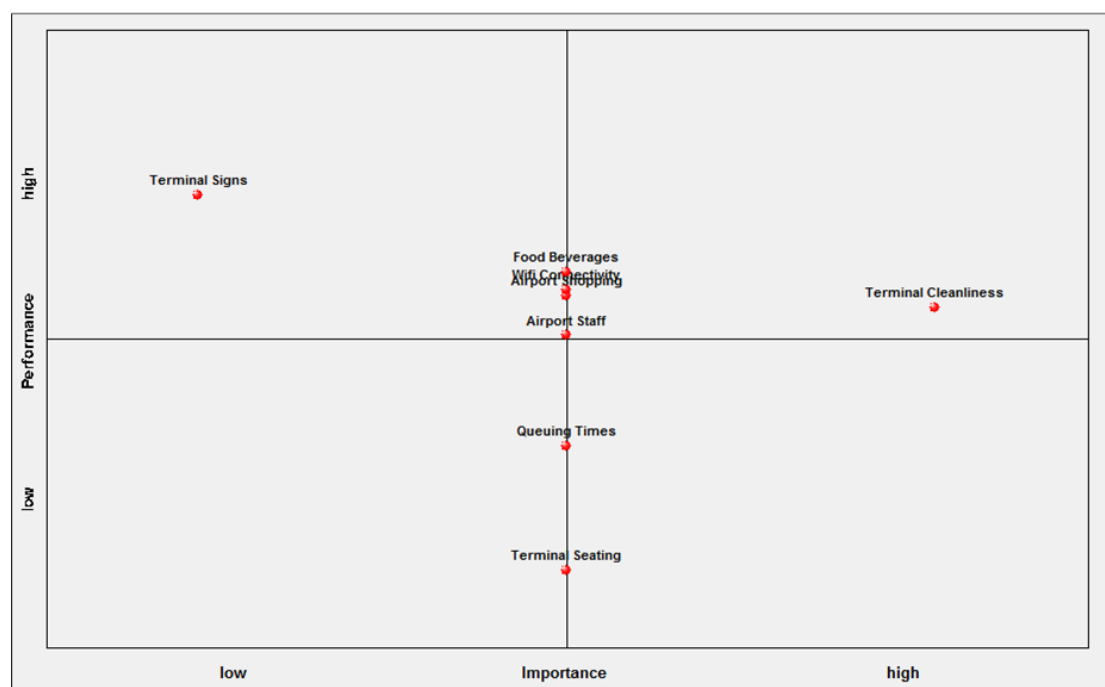
Το παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.33**) μας δείχνει τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 8%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (24,6%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.34: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Luton κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν

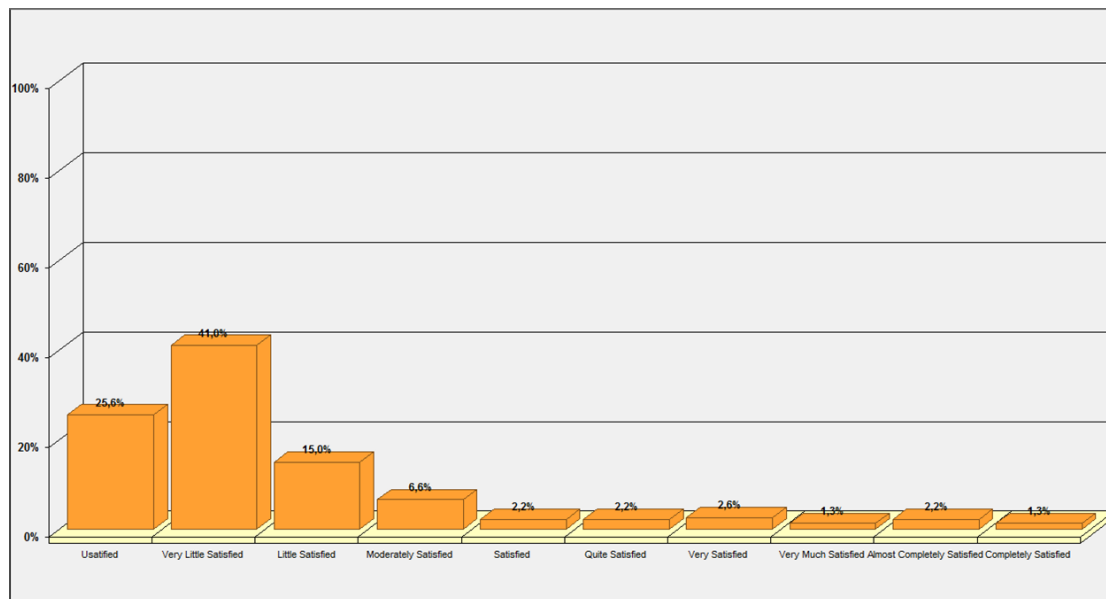
Θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (40,7%). Ακολουθούν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, καθίσματα στο τερματικό, φαγητά – ποτά, WIFI εξυπηρέτησης του προσωπικού με ποσοστά 36%. Το κριτήριο της σήμανσης στο τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (30,5%). Τέλος το κριτήριο αγορές στα καταστήματα συγκεντρώνει 33,3%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.35: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

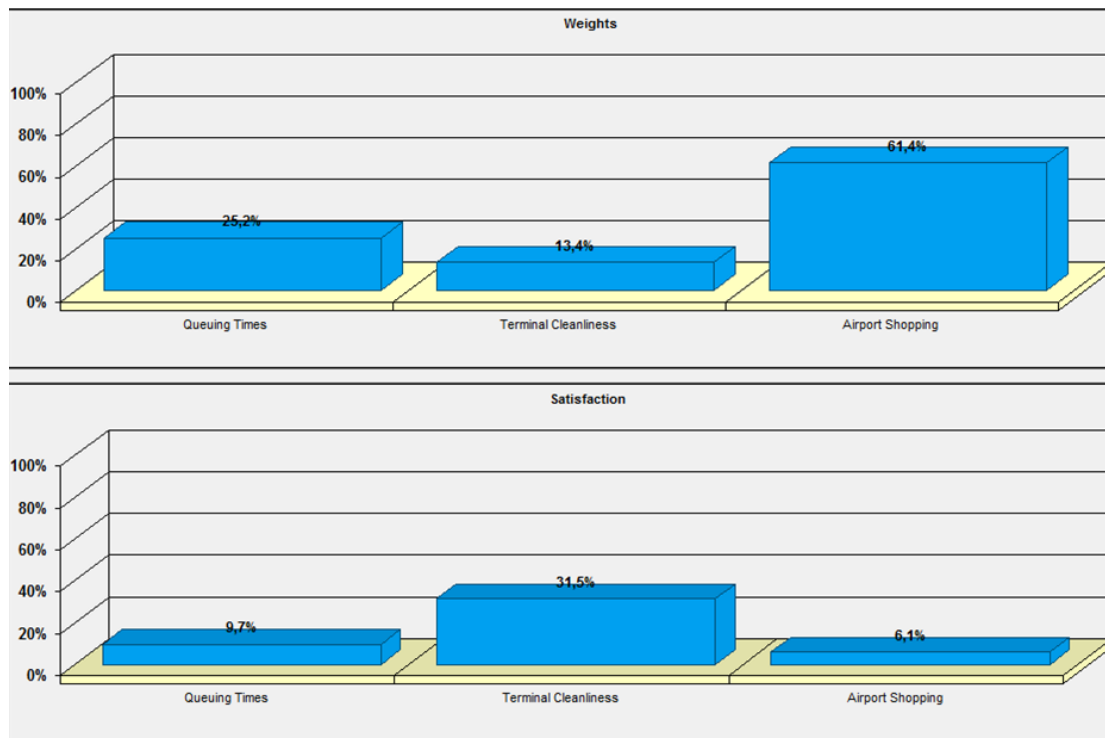
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή ισχύος και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στη περιοχή ισχύος, όπου συναντάμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό του αεροδρομίου. Η σωστή απολύμανση και καθαριότητα στο χώρο του αεροδρομίου, όπου τον επισκέπτονται χιλιάδες κόσμος καθημερινά φαίνεται να αποτελεί συγκριτικό πλεονέκτημα του αεροδρομίου. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια της σήμανσης στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσει τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσει χαρακτηριστικό υψηλής σημαντικότητας. Βλέπουμε ότι όλα τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά, WIFI, αγορές στα καταστήματα, εξυπηρέτησης του προσωπικού, χρόνοι αναμονής και καθίσματα στο τερματικό) βρίσκονται πάνω στον κάθετο άξονα γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά η κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων κριτηρίων είναι δύσκολη.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.36: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

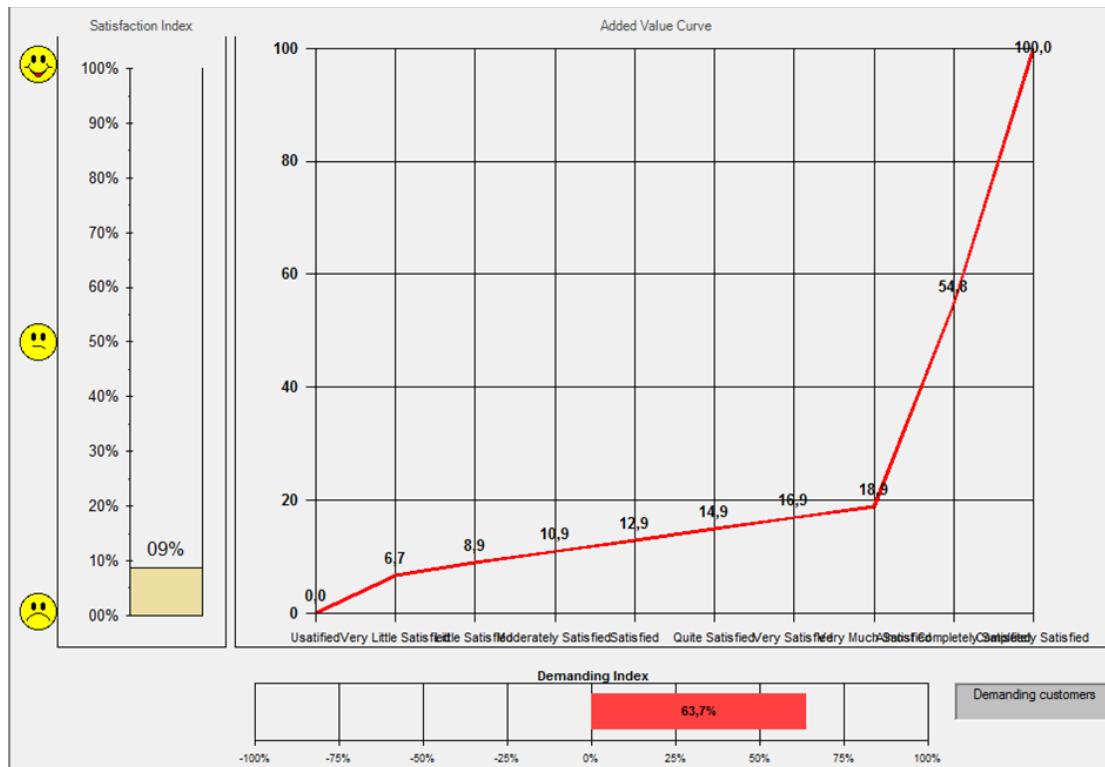
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.36**), βλέπουμε ότι οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (41%). Στη δεύτερη θέση και Τρίτη θέση βρίσκονται με ποσοστά (25,6%, 15%) οι καθόλου ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι και οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι (με ποσοστά 6,6%, 2,6%, 2,2%, 2,2%, 2,2% αντίστοιχα). Τα χαμηλότερα ποσοστά (1,3%) ικανοποίησης σημειώνονται από τους απόλυτα ικανοποιημένους και τους πάρα πολύ ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.37: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Luton

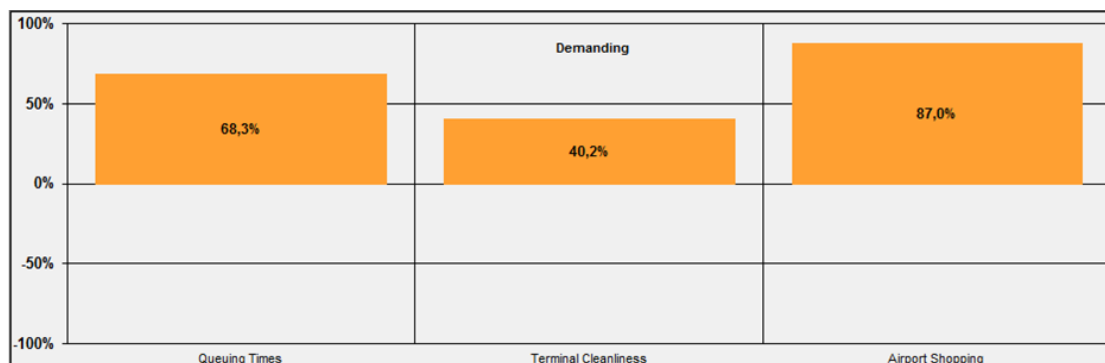
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.37**), φαίνεται ότι οι αγορές στα καταστήματα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (61,4%). Ακολουθούν με χαμηλότερα ποσοστά (25,2%, 13,4%) οι χρόνοι αναμονής και η καθαριότητα στον τερματικό αντίστοιχα.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.37**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό 31,5%. Ακολουθούν οι χρόνοι αναμονής με ποσοστό 9,7% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (6,1%) οι αγορές στα καταστήματα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.38: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

Ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός, όπως φαίνεται από το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.38), είναι στο 9%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (63,7%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.39: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

Από το διάγραμμα παραπάνω για το αεροδρόμιο Luton καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές

στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο αγορές στα καταστήματα εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (87%). Ακολουθεί το κριτήριο χρόνοι αναμονής με ποσοστό 68,3%. Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (40,2%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.40: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Luton

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε το κριτήριο των χρόνων αναμονής του αεροδρομίου. Το κριτήριο αυτό δε θεωρείται κρίσιμο στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθεί, γιατί μπορεί να γίνει κρίσιμο στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτό. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσει τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσει χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

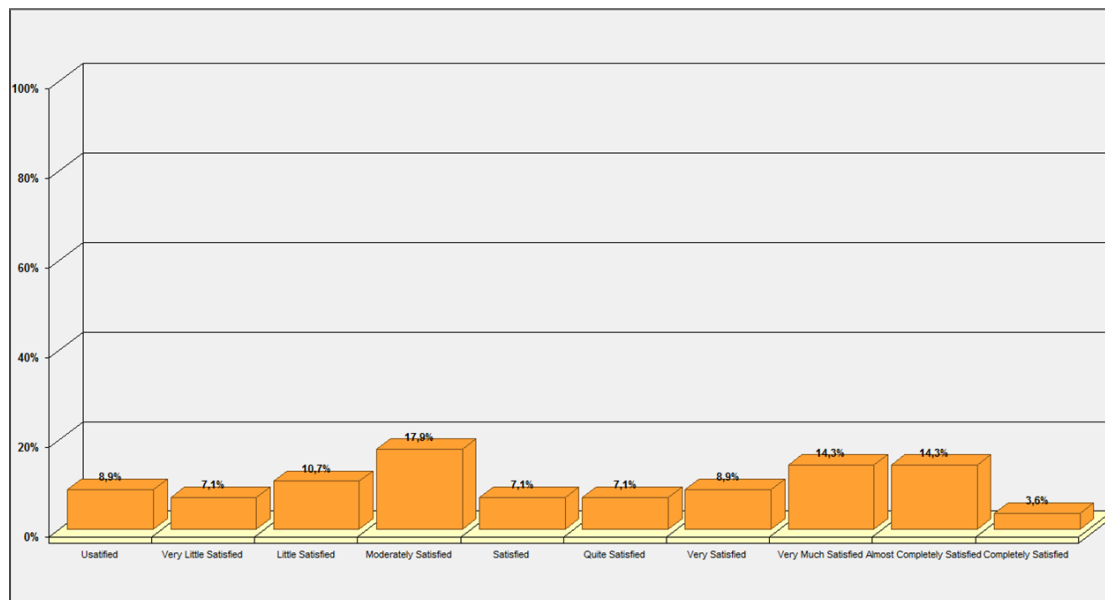
6.2.5 Ανάλυση αεροδρομίου Bangkok Suvarnabhumi

Λίγα λόγια

Το αεροδρόμιο Suvarnabhumi, γνωστή επίσης και ως νέο Διεθνές Αεροδρόμιο της Μπανγκόκ, είναι ένα από τα δύο διεθνή αεροδρόμια που εξυπηρετούν στην Μπανγκόκ,

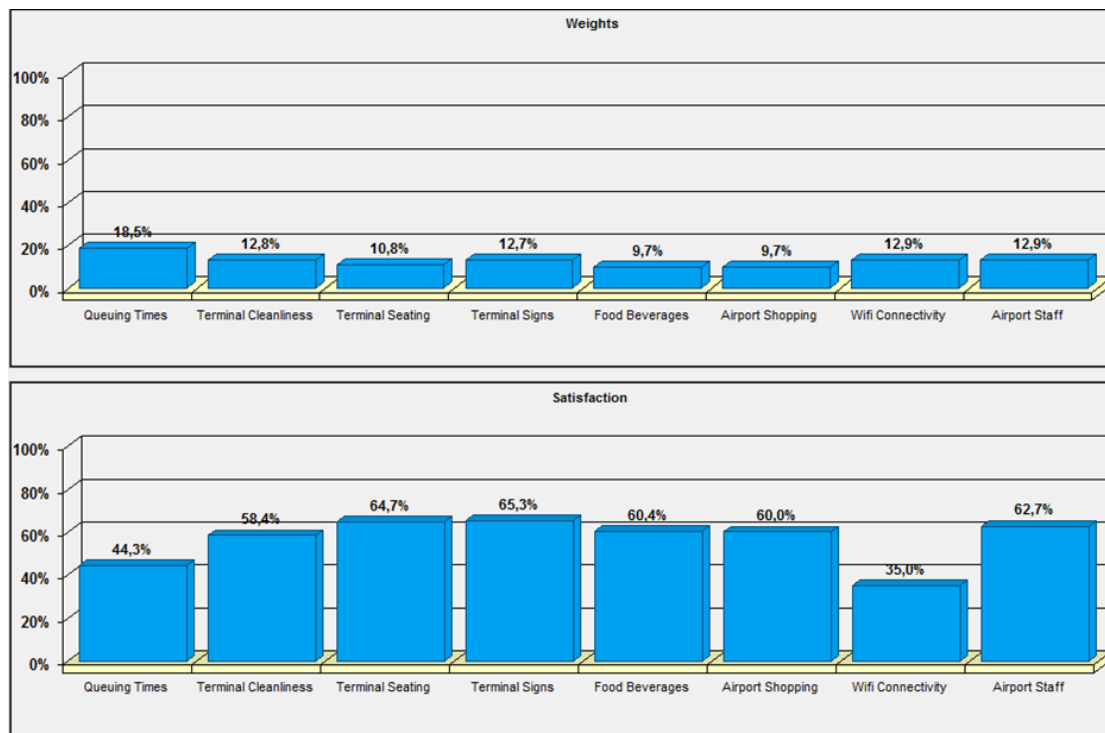
Ταϊλάνδη, (το άλλο είναι το Διεθνές Αεροδρόμιο *Don Mueang*). Το αεροδρόμιο Suvarnabhumi, το οποίο καλύπτει μια έκταση 3.240 εκταρίων (8.000 στρέμματα), άνοιξε επίσημα στις 15 Σεπτεμβρίου 2006, και άνοιξε για τις περισσότερες εγχώριες και όλες τις διεθνείς εμπορικές πτήσεις στις 28 Σεπτεμβρίου 2006. Επίσης, το αεροδρόμιο χρησιμοποιείται και ως περιφερειακή πύλη και σημείο σύνδεσης για διάφορους ξένους αερομεταφορείς. Το αεροδρόμιο βρίσκεται περίπου 25 χιλιόμετρα (16 μίλια) ανατολικά του κέντρου της πόλης της Μπανγκόκ. Το αεροδρόμιο έχει το ψηλότερο πύργο ελέγχου του κόσμου (132,2 μέτρα ή 434 πόδια), και το τέταρτο μεγαλύτερο τερματικό σταθμό του κόσμου (563.000 τετραγωνικά μέτρα ή 6.060.000 τετραγωνικά πόδια). Το αεροδρόμιο αυτό, είναι το εικοστό πιο πολυσύχναστο στον κόσμο, έκτο πιο πολυσύχναστο στην Ασία, και το πιο πολυσύχναστο της χώρας, αφού χειρίστηκε 53 εκατομμύρια επιβάτες το 2012. Αποτελεί τέλος ένα σημαντικό κόμβο της αεροπορικής μεταφοράς φορτίου, με συνολικά 95 αεροπορικές εταιρείες.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.41: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

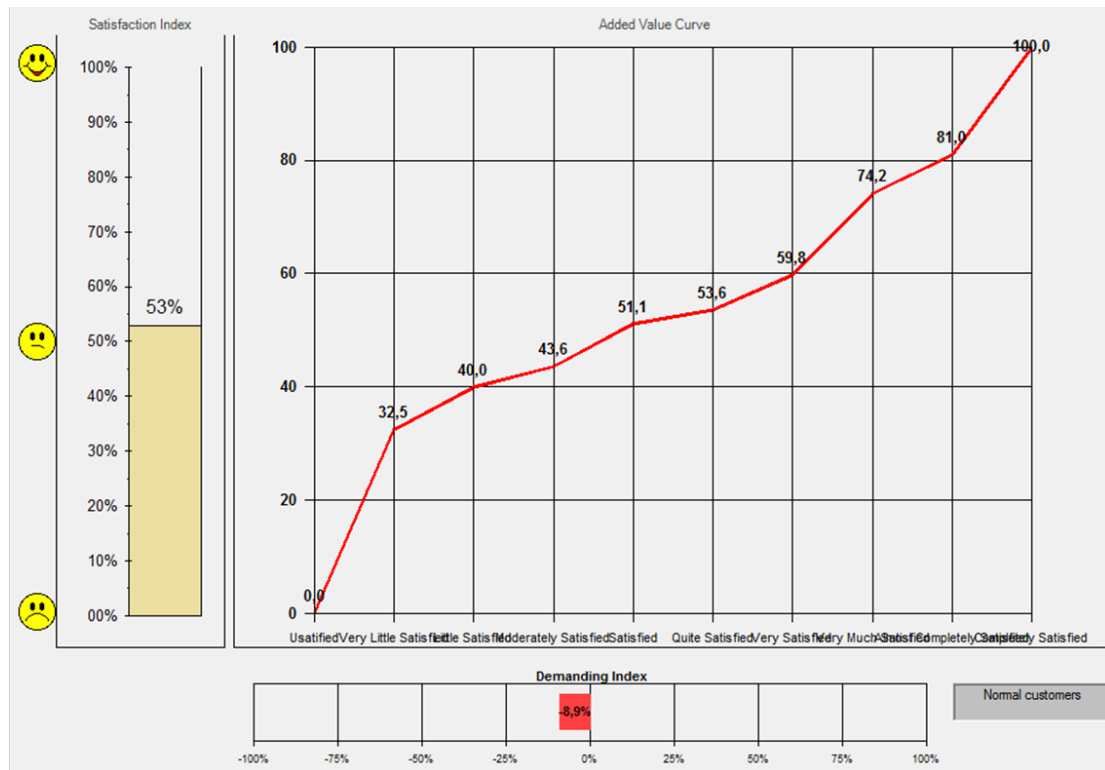
Σε αυτό το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.41), για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi, βλέπουμε ότι οι μέτρια ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (17,9%). Ακολουθούν με ποσοστά (14,3%, 14,3%, 10,7%, 8,9%, 8,9%, 7,1%, 7,1%, 7,1%) οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι λίγο ικανοποιημένοι, οι καθόλου ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι, οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι και οι αρκετά ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (3,6%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους απόλυτα ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.42: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

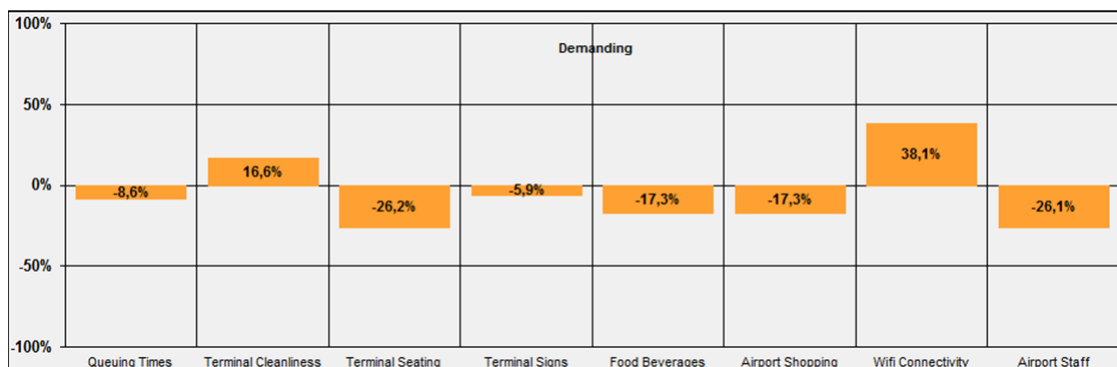
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.42**), βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (18,5%) καταλαμβάνεται από το κριτήριο χρόνοι αναμονής. Ακολουθούν (με ποσοστά 12,9%, 12,8%, 12,7%, 10,8%) τα κριτήρια εξυπηρέτησης προσωπικού, καθαριότητας στον τερματικό, πινακίδες στον τερματικό και καθίσματα στον τερματικό αντίστοιχα. Τα κριτήρια φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα κατέχουν τα χαμηλότερα ποσοστά (9,7%, 9,7% αντίστοιχα).

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.42**) βλέπουμε ότι το κριτήριο πινακίδες στον τερματικό καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 65,3%. Ακολουθούν τα κριτήρια καθίσματα στον τερματικό, εξυπηρέτησης προσωπικού, φαγητά – ποτά, αγορές στα καταστήματα, καθαριότητας στον τερματικό και οι χρόνοι αναμονής (με ποσοστά 64,7%, 62,7%, 60,4%, 60%, 58,4%, 44,3% αντίστοιχα). Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο WIFI με ποσοστό 35%.



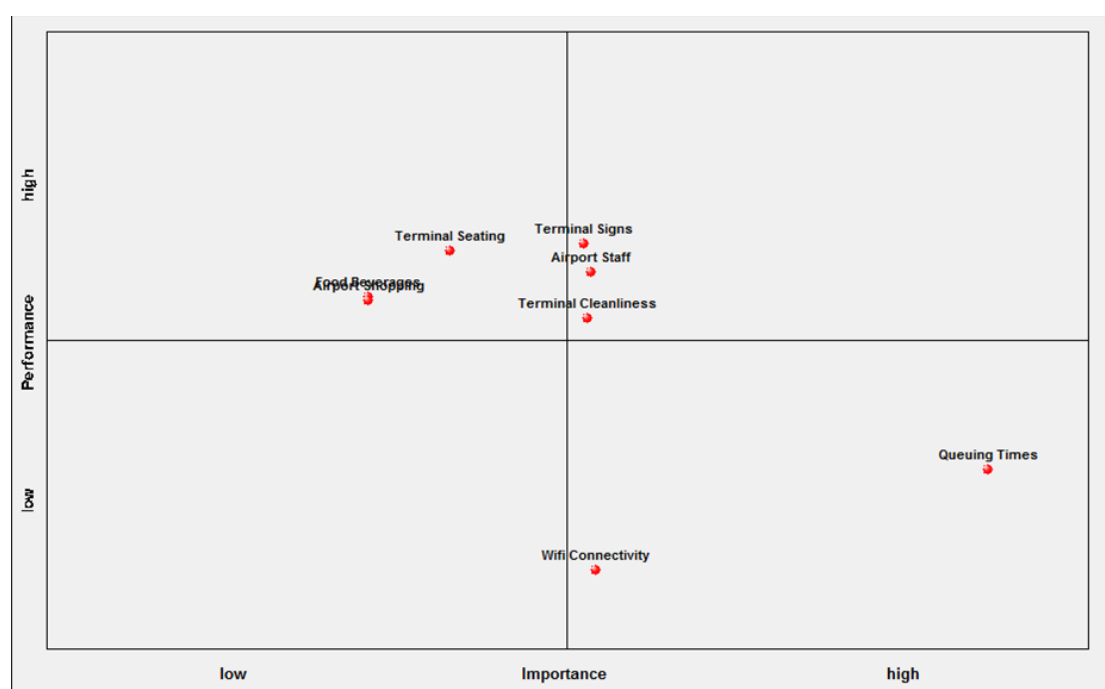
ΕΙΚΟΝΑ 6.43: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

Το παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.43**) μας δείχνει τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 53%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (-8,9%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.44: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

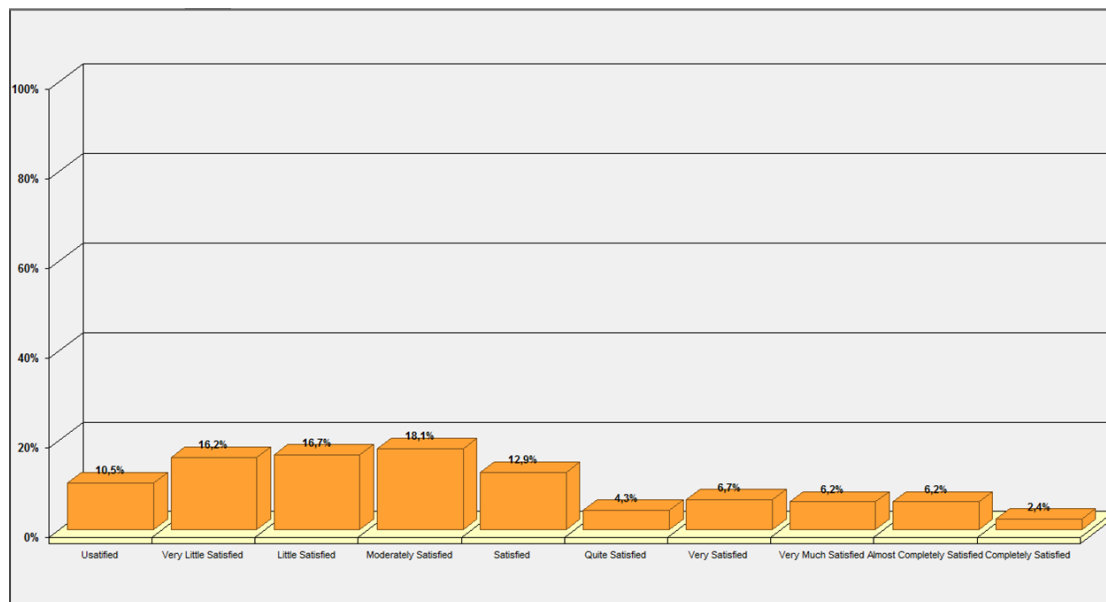
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Bangkok Suvarnabhumi κατατάσσονται στους απαιτητικούς στα κριτήρια WIFI και καθαριότητας στο τερματικό αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας, και στους μη απαιτητικούς στα υπόλοιπα. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο του WIFI εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (34,1%). Ενώ το κριτήριο των καθισμάτων στο τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (-26,2%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (καθαριότητας στο τερματικό, σήμανσης στο τερματικό, χρόνοι αναμονής, φαγητά – ποτά, αγορές στα καταστήματα και εξυπηρέτησης του προσωπικού) έχουν ποσοστά 11,6%, -5,9%, -8,6%, -17,3%, -17,3% και -26,1% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.45: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

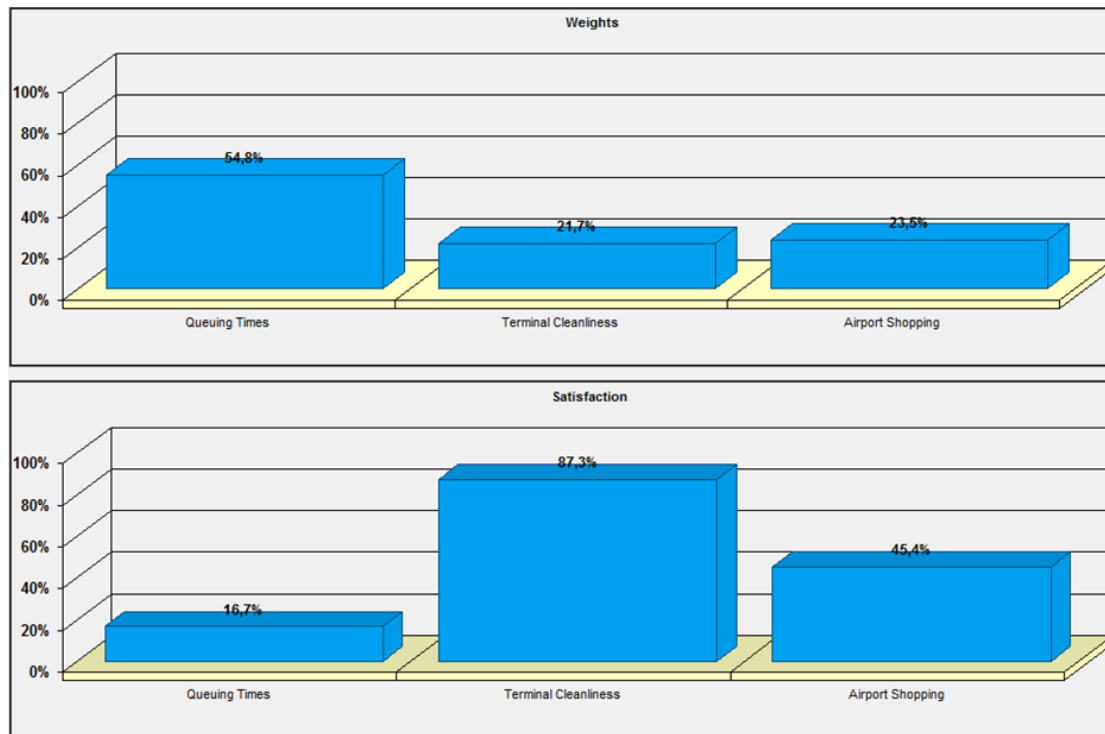
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύος και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και WIFI. Δηλαδή, οι χρόνοι εξυπηρέτησης και η ποιότητα του ασύρματου δικτύου του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύος, βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό και εξυπηρέτησης του προσωπικού του αεροδρομίου. Τα κριτήρια αυτά δε θεωρούνται κρίσιμα στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθούν, γιατί μπορεί να γίνουν κρίσιμα στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτά. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και φαγητά - ποτά όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.46: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

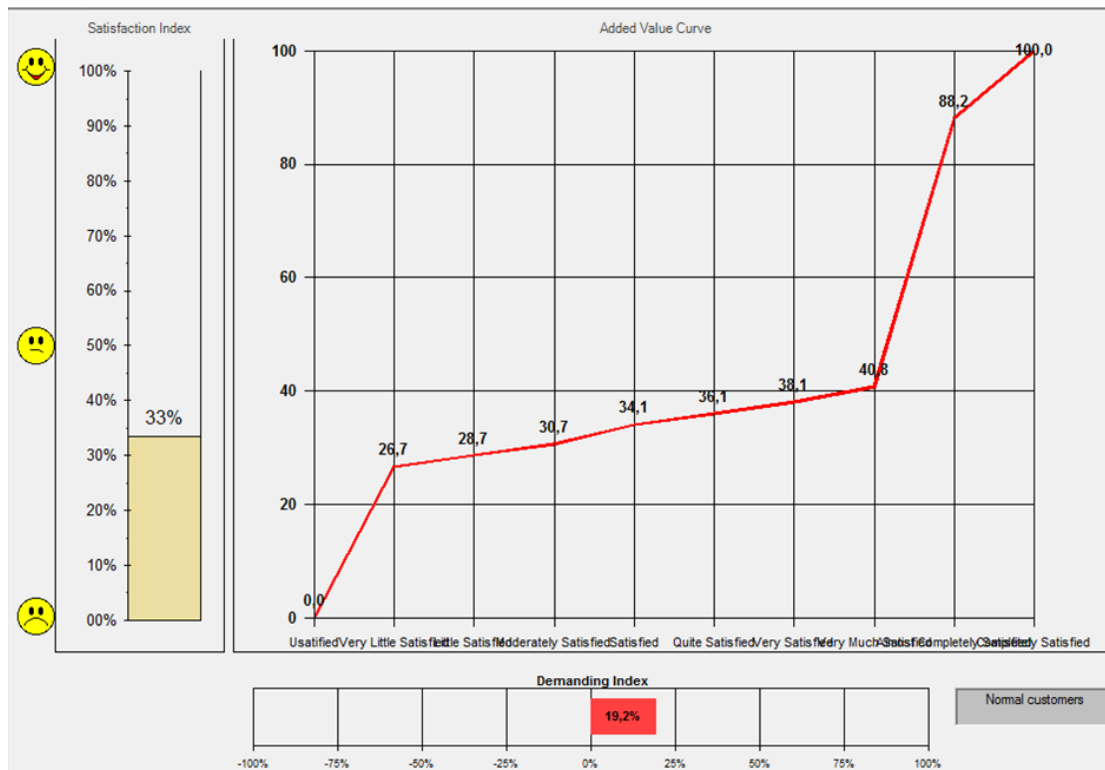
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.46**), φαίνεται ότι οι μέτρια ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (18,1%). Στη δεύτερη, τρίτη, τέταρτη και πέμπτη θέση με ποσοστά (16,7%, 16,2%, 12,9%, 10,5%) βρίσκονται οι λίγο ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι και οι καθόλου ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά (6,7%, 6,2%, 6,2%, 4,3%) οι πολύ ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι και οι αρκετά ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (2,4%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους απόλυτα ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.47: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

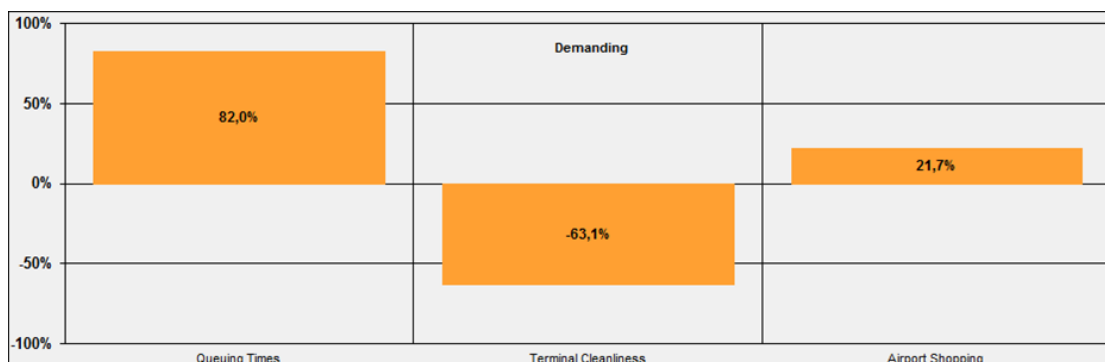
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.47**), φαίνεται ότι οι χρόνοι αναμονής καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (54,8%). Ακολουθούν με χαμηλότερα ποσοστά (23,5%, 21,7%) οι αγορές στα καταστήματα και η καθαριότητα στον τερματικό αντίστοιχα.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.47**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό 87,3%. Ακολουθούν οι αγορές στα καταστήματα με ποσοστό 45,4% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (16,7%) οι χρόνοι αναμονής.



ΕΙΚΟΝΑ 6.48: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

Στο παραπάνω διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.48) φαίνεται ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 33%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (19,2%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.49: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

Από το διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε ότι έχουμε να κάνουμε, με απαιτητικούς πελάτες στα κριτήρια αγορές στα καταστήματα και χρόνοι αναμονής αφού εμφανίζουν θετικές τιμές

στον δείκτη απαιτητικότητας, και με μη απαιτητικούς στο κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό αφού εμφανίζει αρνητικές τιμές στο δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο των χρόνων αναμονής εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (82%). Ακολουθεί το κριτήριο αγορές στα καταστήματα με ποσοστό 21,7%. Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (-53,1%).



EIKONA 6.50: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

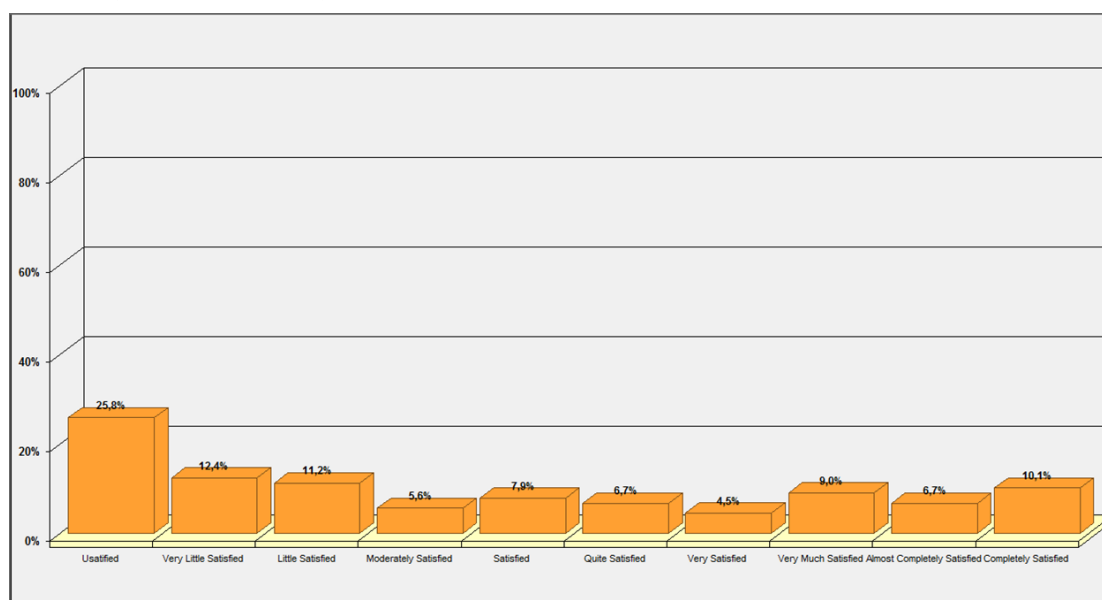
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των χρόνων αναμονής του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι χρόνοι αναμονής των πελατών μέσα στο αεροδρόμιο πρέπει να μειωθούν ώστε να ικανοποιούνται περισσότερο οι πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε το κριτήριο αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου. Το κριτήριο αυτό δε θεωρείται κρίσιμο στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθεί, γιατί μπορεί να γίνει κρίσιμο στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτό. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσει τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσει χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

6.2.6 Ανάλυση αεροδρομίου Dubai

Λίγα λόγια

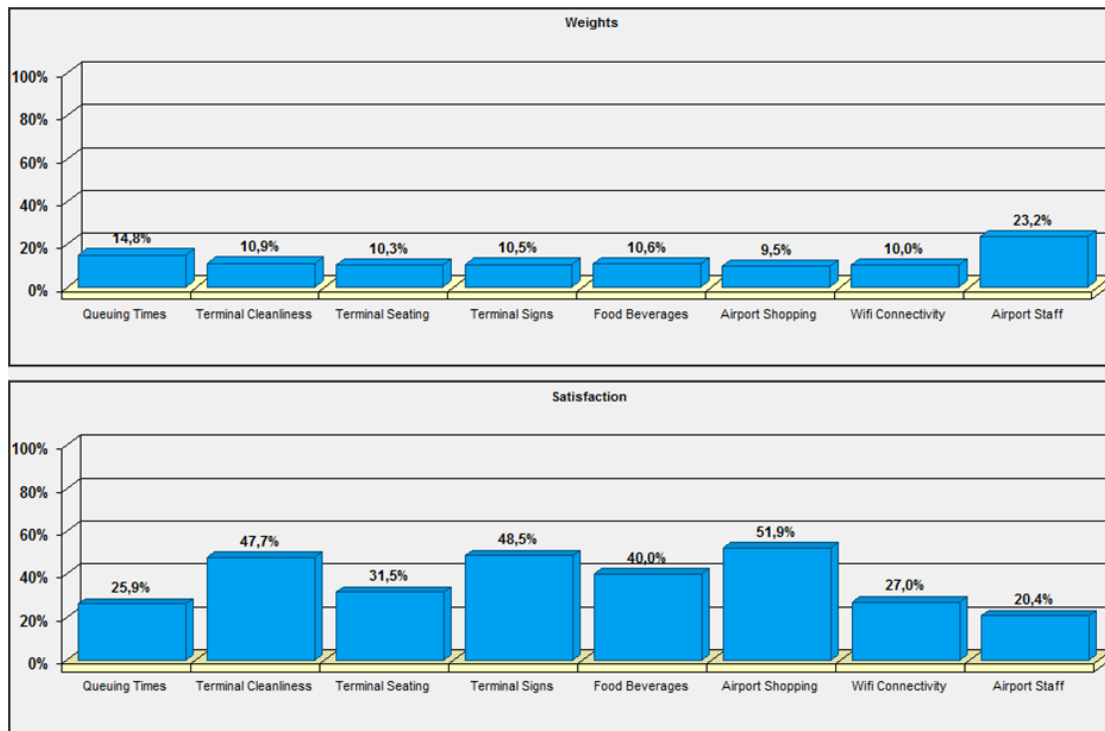
Το Διεθνές Αεροδρόμιο του Ντουμπάι είναι το κύριο αεροδρόμιο στο Ντουμπάι των Ηνωμένων Αραβικών Εμιράτων. Έχει την μεγαλύτερη κίνηση στον κόσμο σε αριθμό επιβατών διεθνών πτήσεων και γενικώς, το έκτο σε μεταφορά φορτίων, και αποτελεί το πιο πολυσύχναστο κόμβο αεροσκαφών Airbus A380. Το 2014 από το Διεθνές Αεροδρόμιο του Ντουμπάι διήλθαν 70,5 εκατομμύρια επιβάτες, 2,37 εκατομμύρια τόνοι φορτίου και καταγράφηκαν 357.339 κινήσεις αεροσκαφών. Το αεροδρόμιο βρίσκεται στην περιοχή Αλ Γκαρούντ, 4,6 χιλιόμετρα ανατολικά του Ντουμπάι και έχει έκταση 2.900 εκτάρια (29.000 στρέμματα). Το αεροδρόμιο αποτελείται από τρεις τερματικούς σταθμούς και έχει συνολική χωρητικότητα 75 εκατομμύρια επιβάτες ετησίως. Ο τερματικός σταθμός 3 είναι το δεύτερο μεγαλύτερο κτίριο του κόσμου ως προς το εμβαδόν και ο μεγαλύτερος τερματικός σταθμός αεροδρομίου παγκοσμίως. Τον Ιανουάριο του 2015 στο αεροδρόμιο γίνονταν 8.000 πτήσεις εβδομαδιαίως από 140 αεροπορικές εταιρίες σε πάνω από 270 προορισμούς προς όλες τις ηπείρους.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.51: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

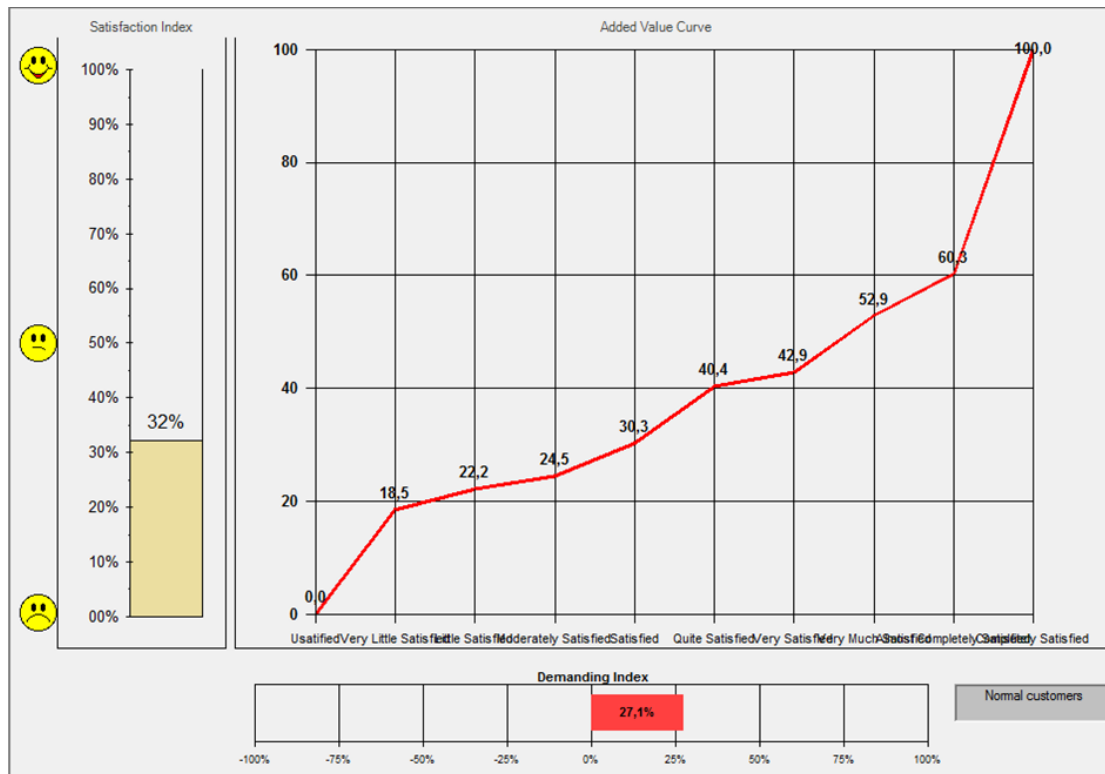
Σε αυτό το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.51), για το αεροδρόμιο του Dubai, φαίνεται ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (25,8%). Στη δεύτερη, Τρίτη και τέταρτη θέση με ποσοστά (12,4%, 11,2%, 10,1%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι λίγο ικανοποιημένοι και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με ποσοστά (9%, 7,9%, 6,7%, 6,7%, 5,6%) οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι και οι μέτρια ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστά (4,5%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους πολύ ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.52: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Dubai

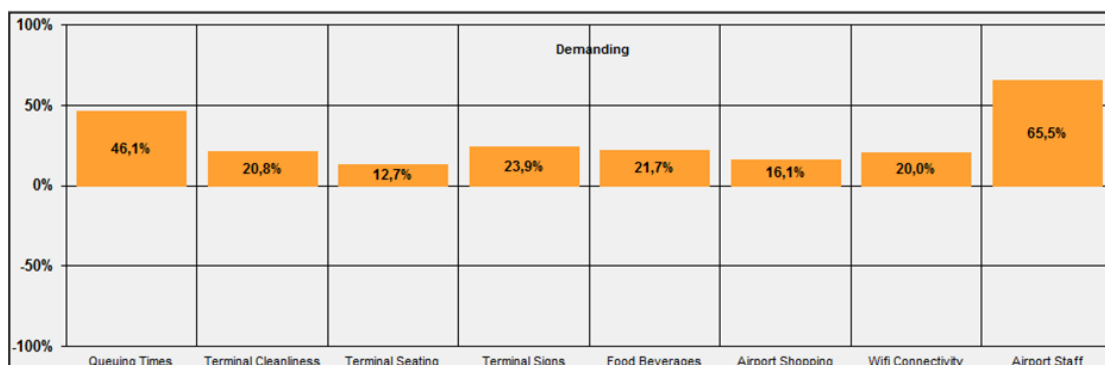
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.52**), βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (23,2%) καταλαμβάνεται από το κριτήριο εξυπηρέτησης προσωπικού. Ακολουθούν (με ποσοστά 14,8%, 10,9%, 10,6%, 10,5%, 10,3%, 10%) τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, καθαριότητας στον τερματικό, φαγητά – ποτά, πινακίδες στον τερματικό, καθίσματα στον τερματικό και WIFI αντίστοιχα. Το κριτήριο αγορές στα καταστήματα κατέχει το χαμηλότερο ποσοστό (9,5%).

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.52**) βλέπουμε ότι το κριτήριο αγορές στα καταστήματα καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 51,9%. Ακολουθούν τα κριτήρια πινακίδες και καθαριότητας στον τερματικό, φαγητά – ποτά, καθίσματα στον τερματικό, WIFI, και χρόνοι αναμονής (με ποσοστά 48,5%, 47,7%, 40%, 31,5%, 27%, 25,9% αντίστοιχα). Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο εξυπηρέτησης προσωπικού με ποσοστό 20,4%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.53: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

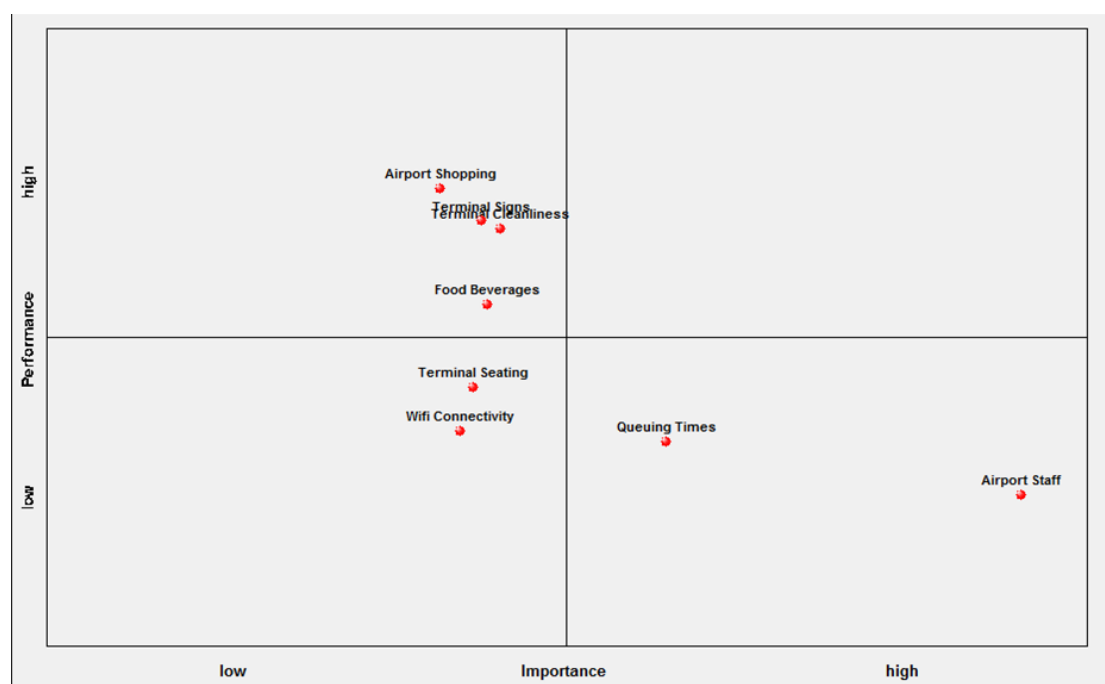
Στο παραπάνω διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.53) φαίνεται ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 32%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική της μορφή συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (27,1%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.54: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Dubai κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν

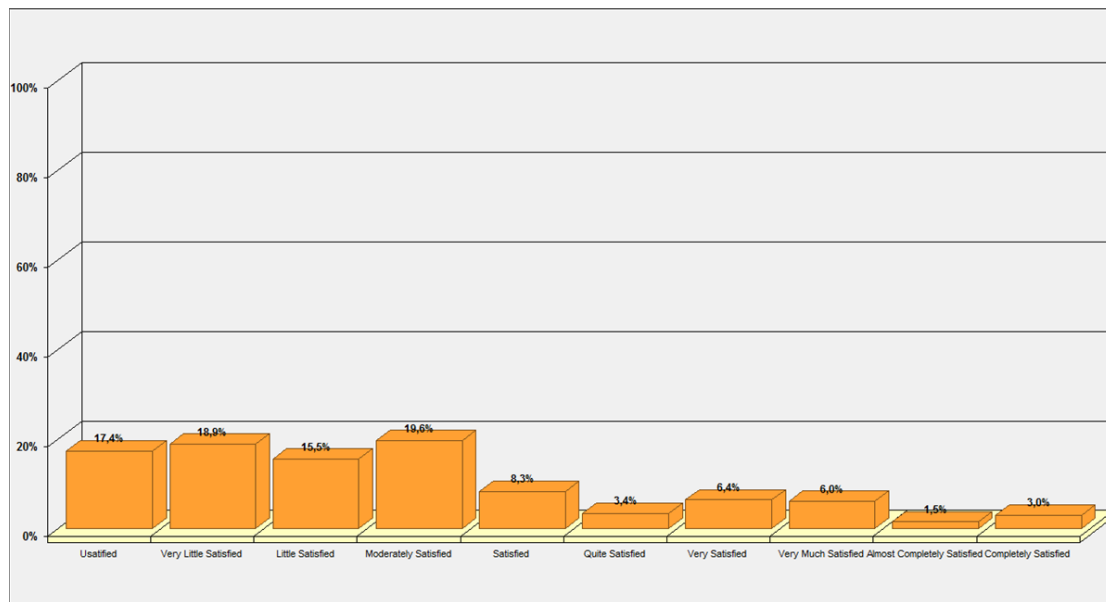
Θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια της εξυπηρέτησης του προσωπικού και των χρόνων αναμονής εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (65,5% και 46,1% αντίστοιχα). Το κριτήριο των καθισμάτων στο τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (12,7%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (σήμανσης στο τερματικό, φαγητά – ποτά, καθίσματα στον τερματικό, καθαριότητας στον τερματικό, WIFI και αγορές στα καταστήματα) έχουν ποσοστά 23,9%, 21,7%, 20,8%, 20% και 16,1% αντίστοιχα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.55: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

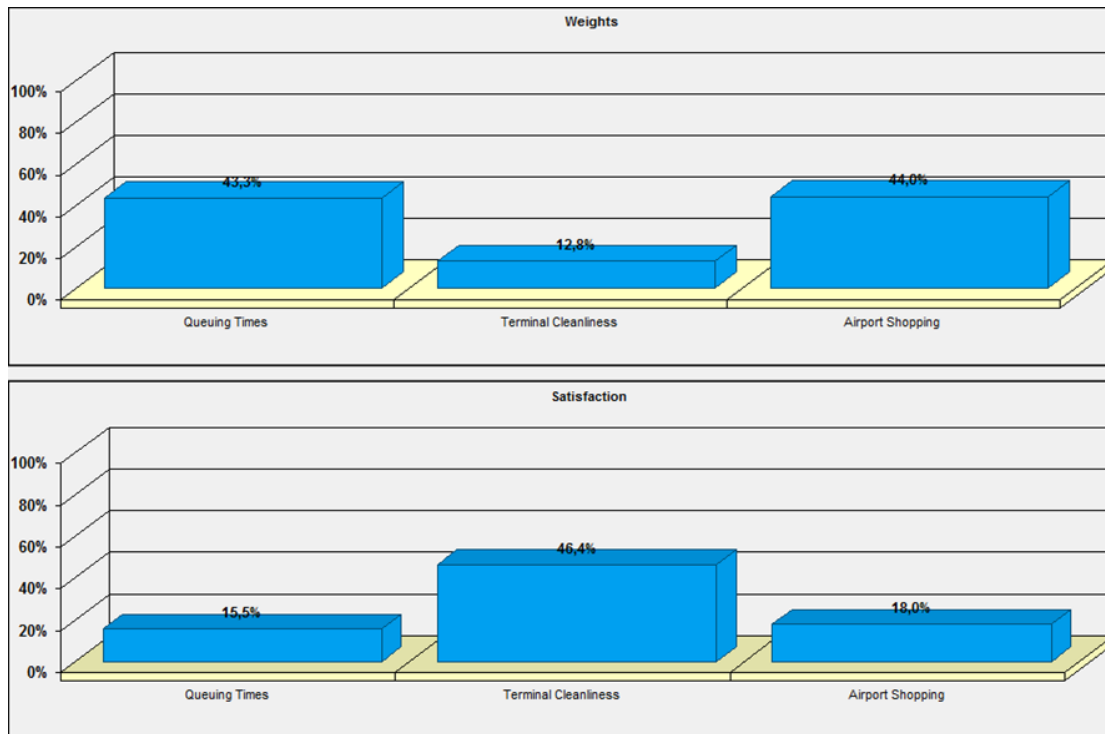
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και εξυπηρέτησης του προσωπικού. Δηλαδή, οι υπηρεσίες του προσωπικού του αεροδρομίου και οι χρόνοι αναμονής πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε τα κριτήρια καθίσματα στο τερματικό του αεροδρομίου και το WIFI. Τα κριτήρια αυτά δε θεωρούνται κρίσιμα στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθούν, γιατί μπορεί να γίνουν κρίσιμα στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτά. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και φαγητά - ποτά όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.56: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

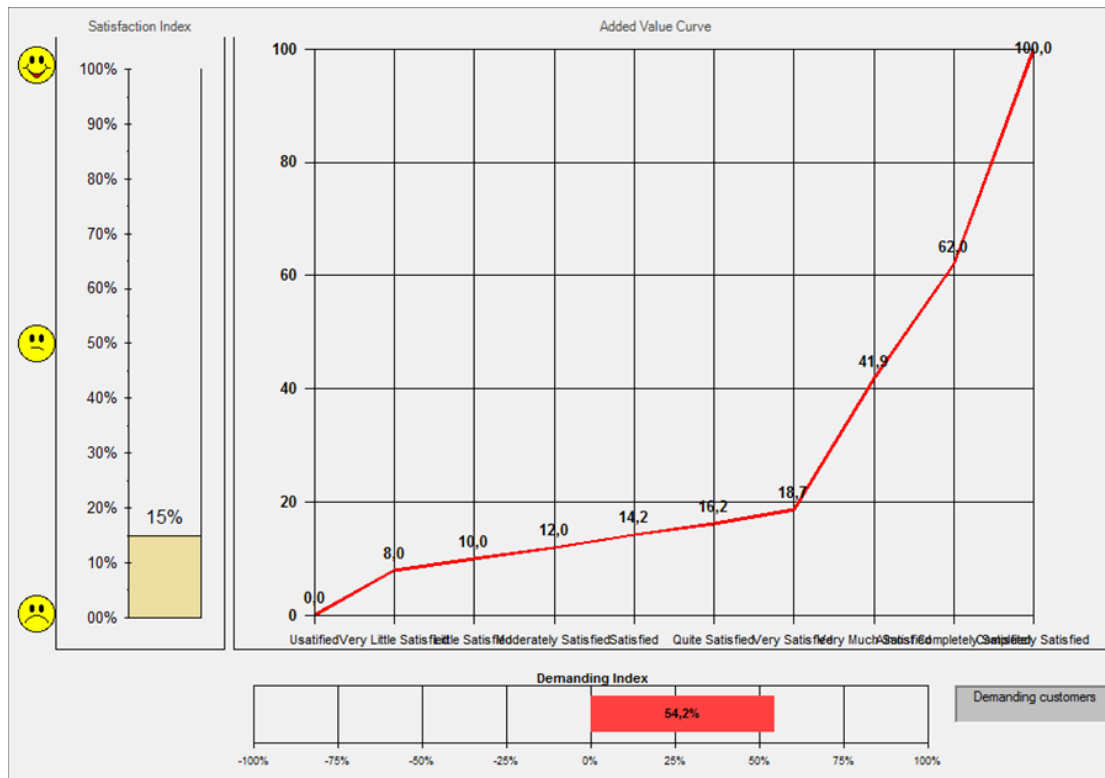
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.56**), βλέπουμε ότι οι μέτρια ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (19,6%). Στη δεύτερη, τρίτη, τέταρτη και πέμπτη θέση με ποσοστά (18,9%, 17,4%, 15,5%, 8,3%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι καθόλου ικανοποιημένοι, οι λίγο ικανοποιημένοι και οι ουδέτερα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με μικρά ποσοστά (6,4%, 6%, 3,4%, 3%) οι πολύ ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (1,5%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.57: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Dubai

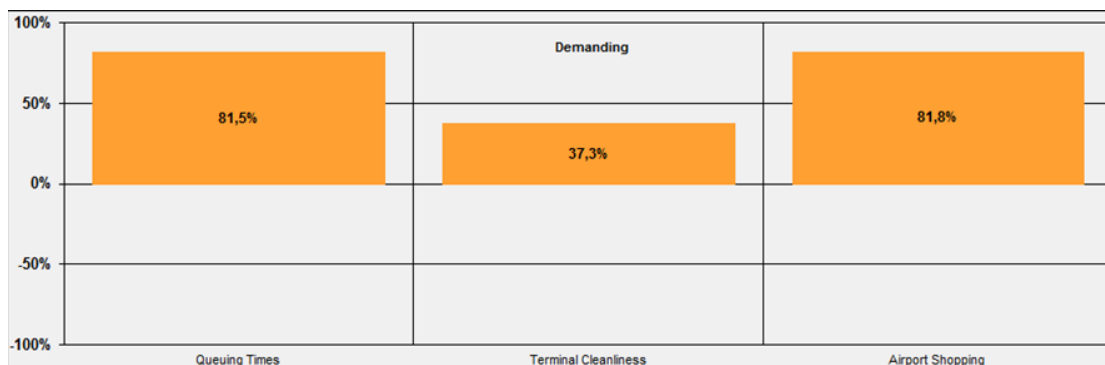
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.57**), φαίνεται ότι οι αγορές στα καταστήματα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (44%). Ακολουθεί με χαμηλότερο ποσοστό (43,3%) οι χρόνοι αναμονής. Το πιο χαμηλό ποσοστό (12,8%) σημειώνεται από το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.57**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό 46,4%. Ακολουθούν οι αγορές στα καταστήματα με ποσοστό 18% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (15,5%) οι χρόνοι αναμονής.



ΕΙΚΟΝΑ 6.58: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

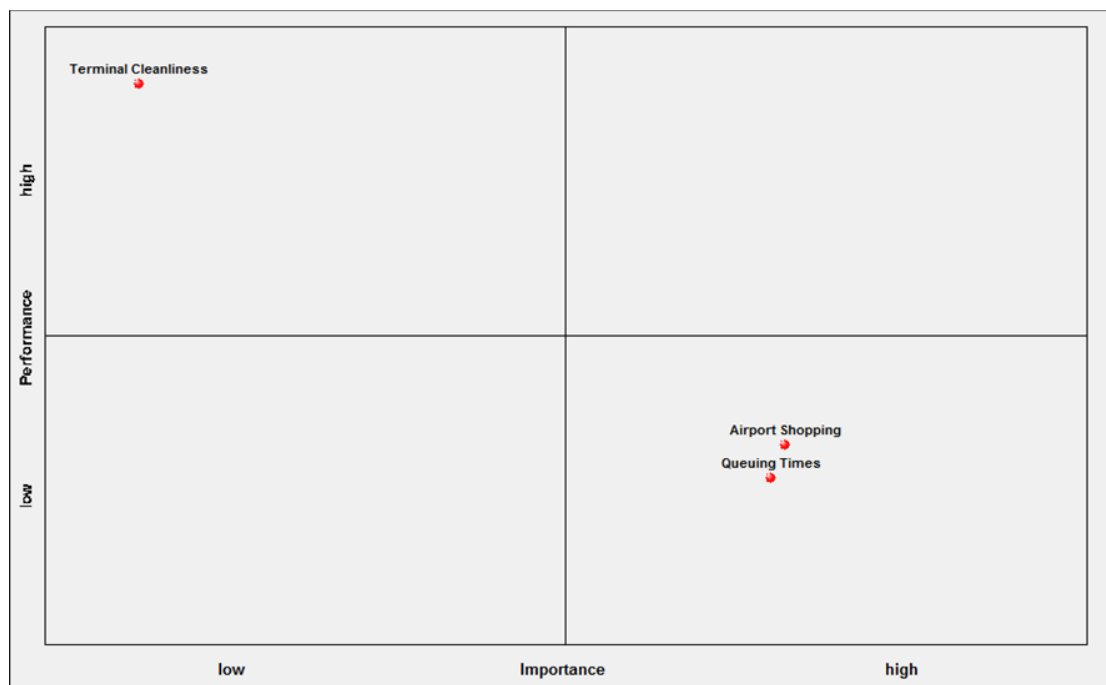
Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.58**) φαίνεται ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 15%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (54,2%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.59: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

Από το διάγραμμα παραπάνω για το αεροδρόμιο Dubai καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές

στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια των χρόνων αναμονής και αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (81,5% και 81,8% αντίστοιχα). Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (37,3%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.60: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Dubai

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου και οι χρόνοι αναμονής. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου και οι χρόνοι εξυπηρέτησης πρέπει να βελτιωθούν και οι χρόνοι αναμονής να ελαττωθούν ώστε να ικανοποιηθούν περισσότερο οι πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσει τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσει χαρακτηριστικό υψηλής σημαντικότητας.

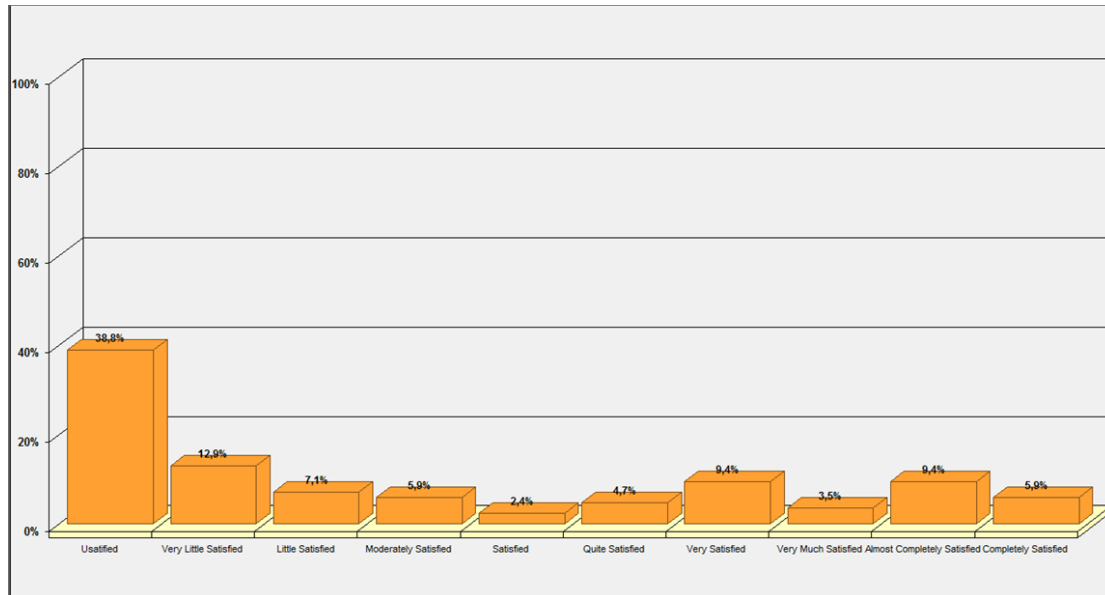
6.2.7 Ανάλυση αεροδρομίου Paris CDG

Λίγα λόγια

Το Αεροδρόμιο Παρισιού Σαρλ ντε Γκωλ, γνωστό και ως <<Roissy Airport>> είναι ένας από τους μεγαλύτερους αεροπορικούς κόμβους στον κόσμο, και το μεγαλύτερο αεροδρόμιο της Γαλλίας. Πήρε το όνομα του προς τιμήν του 18ου Προέδρου της Γαλλίας Σαρλ Ντε Γκωλ. Από το αεροδρόμιο διακινήθηκαν 60,8 εκ. επιβάτες το 2008 και αποτελεί το 5ο μεγαλύτερο αεροδρόμιο στον κόσμο σε κίνηση επιβατών, το 8ο παγκοσμίως σε κίνηση αεροσκαφών (

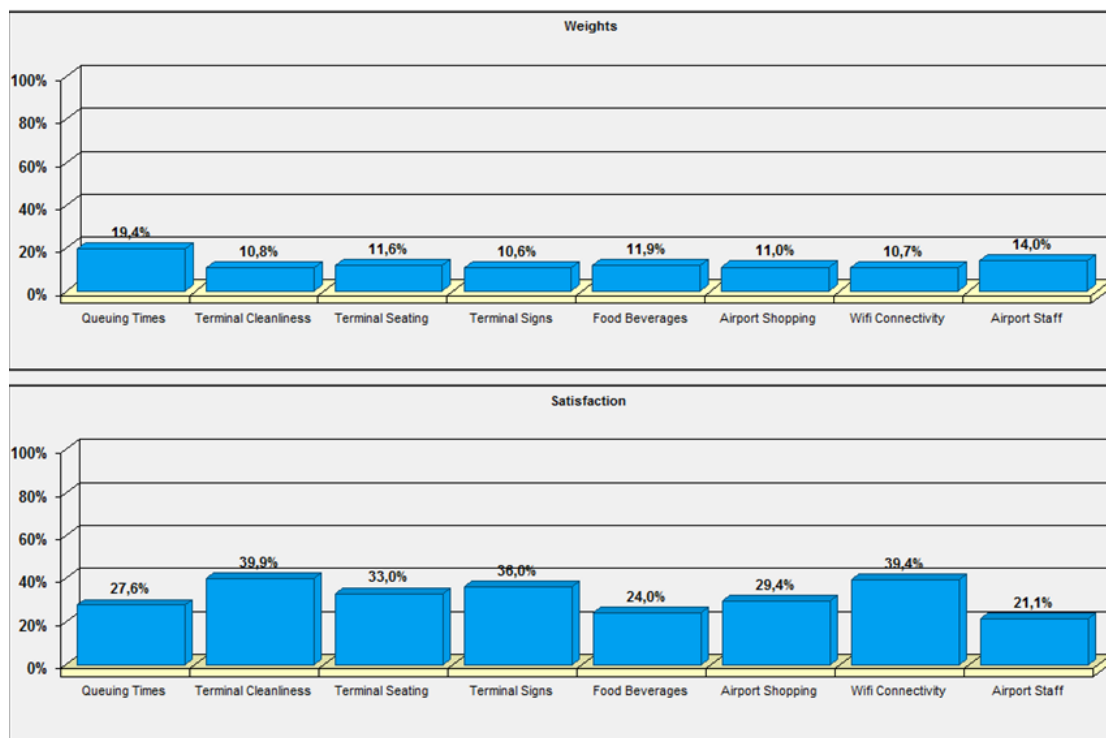
1ο στην Ευρώπη) και το 7ο παγκοσμίως σε κίνηση εμπορευμάτων. Εγκαινιάστηκε το 1974 και αντικατέστησε το Αεροδρόμιο Ορλύ που ήταν ως τότε το μεγαλύτερο αεροδρόμιο της χώρας.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.61: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

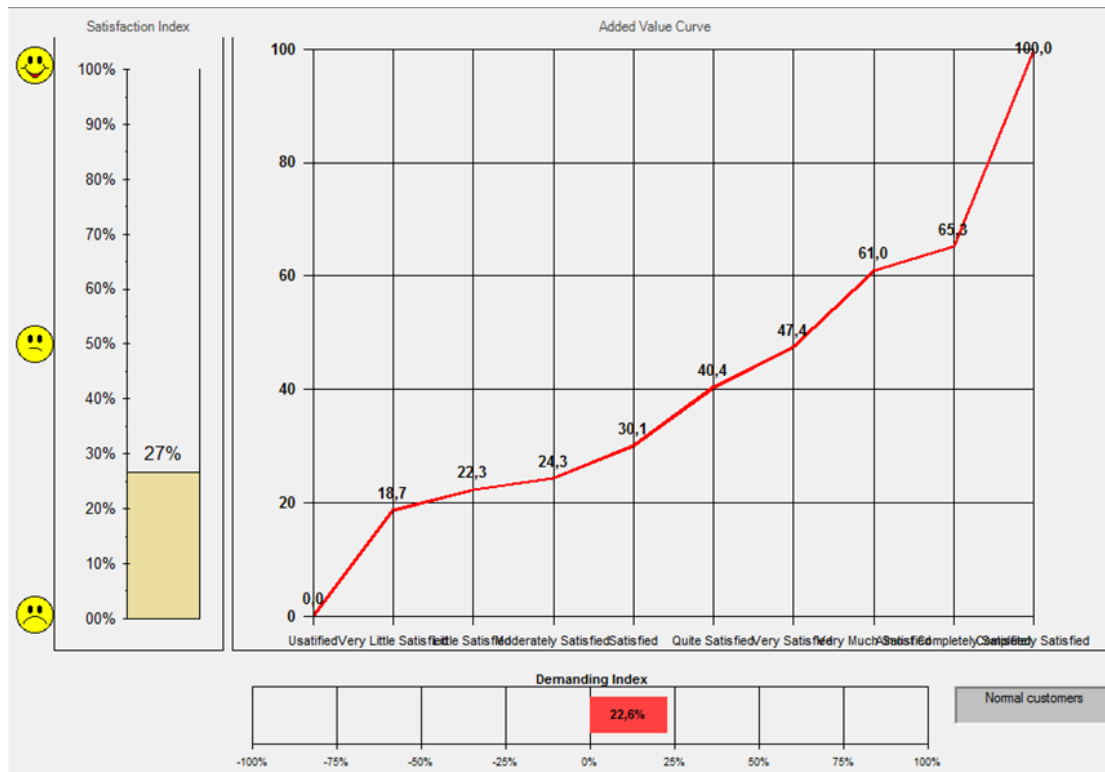
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.61**), για το αεροδρόμιο Paris CDG, βλέπουμε ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (38,8%). Στη δεύτερη και τρίτη με ποσοστά (12,9%, 9,4%, 9,4%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά (7,1%, 5,9%, 5,9%, 4,7%, 3,5%) οι λίγο ικανοποιημένοι, οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι απόλυτα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (2,4%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους ουδέτερα ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.62: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Paris CDG

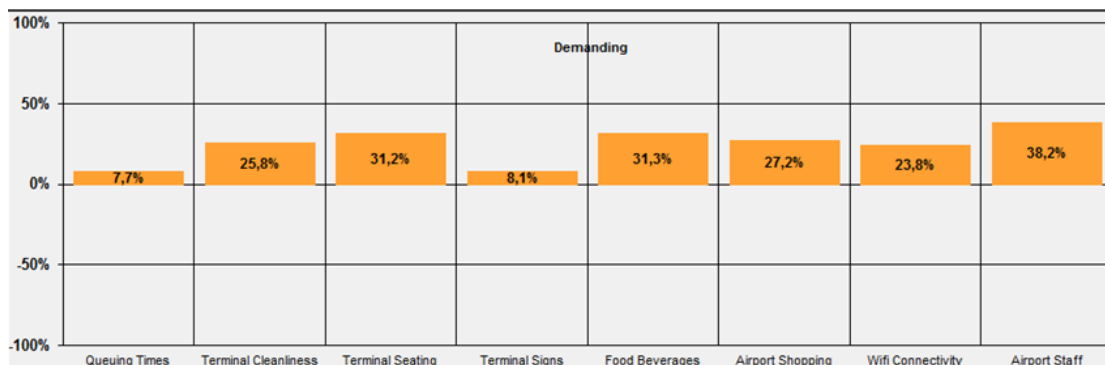
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.62**), βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (19,4%) καταλαμβάνεται από το κριτήριο χρόνοι αναμονής. Ακολουθούν (με ποσοστά 14%, 11,9%, 11,6%, 11%, 10,8%, 10,7%) τα κριτήρια εξυπηρέτησης προσωπικού, φαγητά – ποτά, καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, καθαριότητας στον τερματικό και WIFI αντίστοιχα. Το κριτήριο πινακίδες τον τερματικό κατέχει το χαμηλότερο ποσοστό (10,6%).

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.62**) βλέπουμε ότι το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 39,9%. Ακολουθούν τα κριτήρια WIFI, πινακίδες και καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, χρόνοι αναμονής και φαγητά – ποτά (με ποσοστά 39,4%, 36%, 33%, 29,4%, 27,6%, 24% αντίστοιχα). Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο εξυπηρέτησης του προσωπικού με ποσοστό 21,1%.



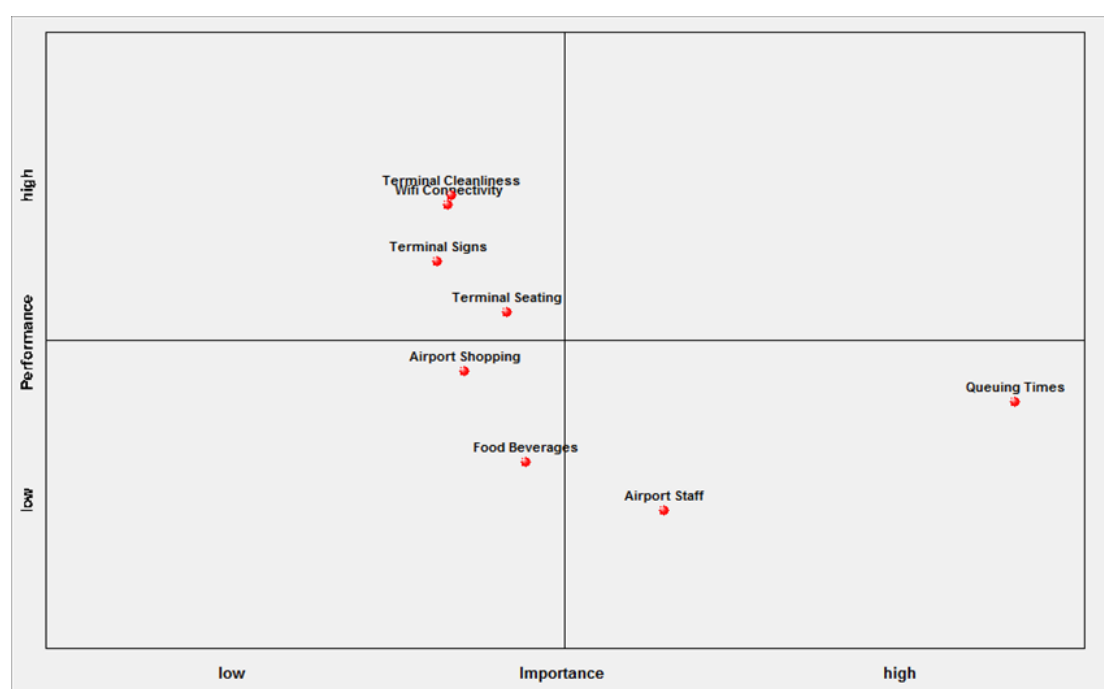
ΕΙΚΟΝΑ 6.63: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.63**) φαίνεται ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 27%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (22,6%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.64: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

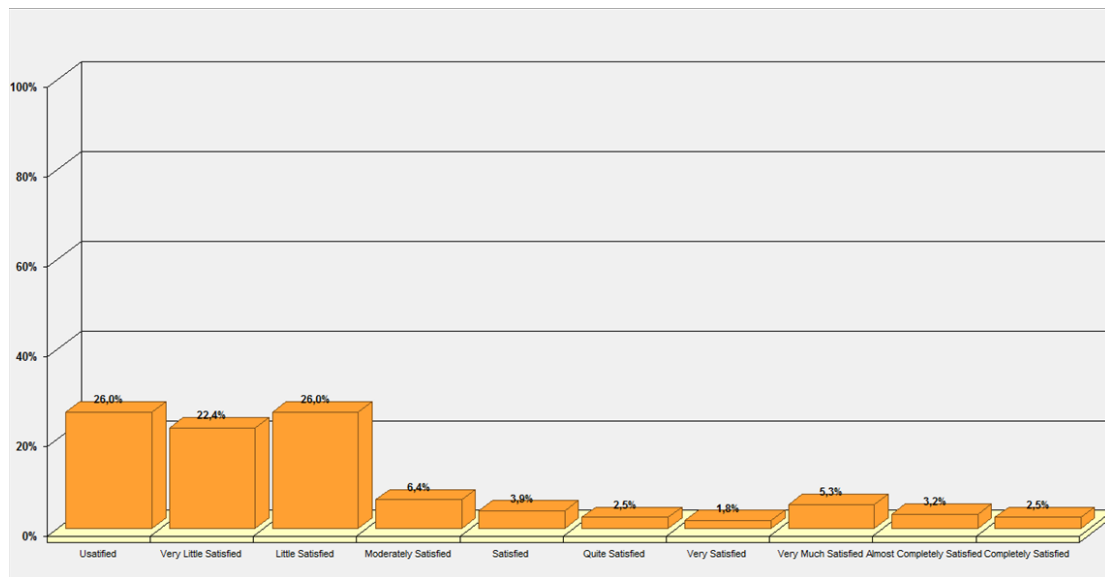
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Paris CDG κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν εδώ ότι το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (38,2%). Με λίγο μικρότερα ποσοστά ακολουθούν τα κριτήρια φαγητά – ποτά, καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα, καθαριότητας στο τερματικό και WIFI με ποσοστά 31,3%, 31,2%, 27,2%, 25,8% και 23,8% αντίστοιχα. Το κριτήριο των χρόνων αναμονής έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (7,2%). Ακόμα το κριτήριο σήμανσης στο τερματικό συγκέντρωσε ποσοστό 8,1%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.65: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

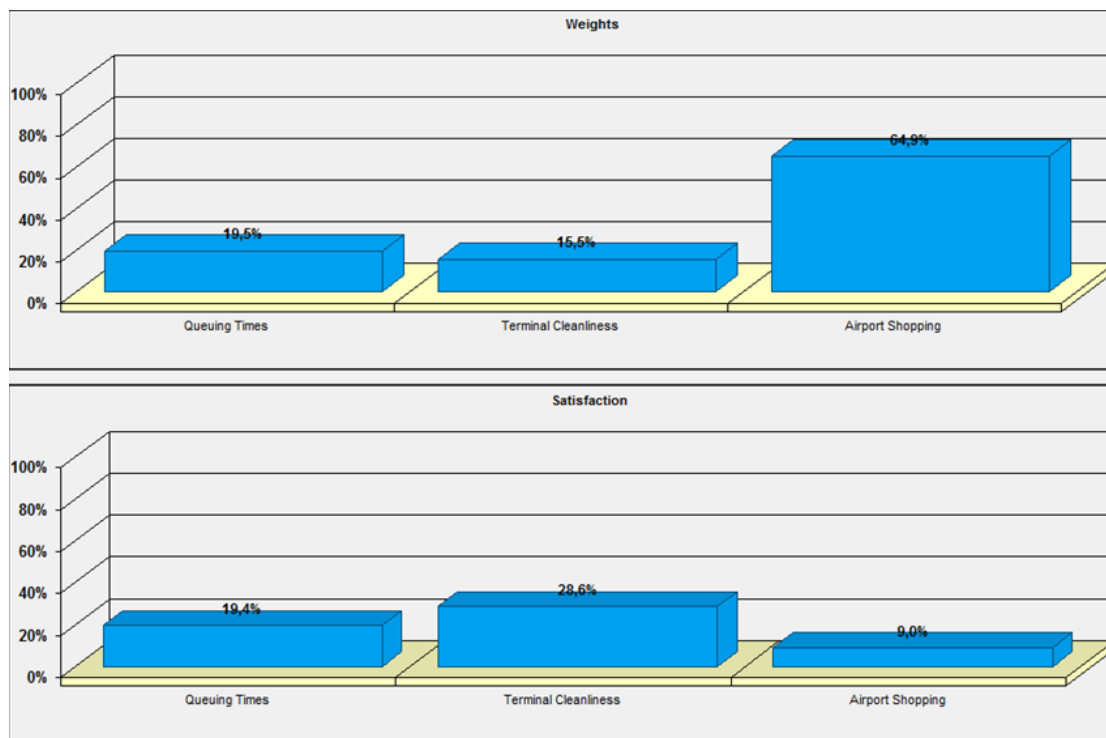
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής και εξυπηρέτησης του προσωπικού. Δηλαδή, οι υπηρεσίες του προσωπικού του αεροδρομίου και οι χρόνοι αναμονής πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης βρίσκουμε τα κριτήρια φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου. Τα κριτήρια αυτά δε θεωρούνται κρίσιμα στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθούν, γιατί μπορεί να γίνουν κρίσιμα στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτά. Τέλος, στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας, καθίσματα και σήμανσης στο τερματικό, και το WIFI όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.66: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

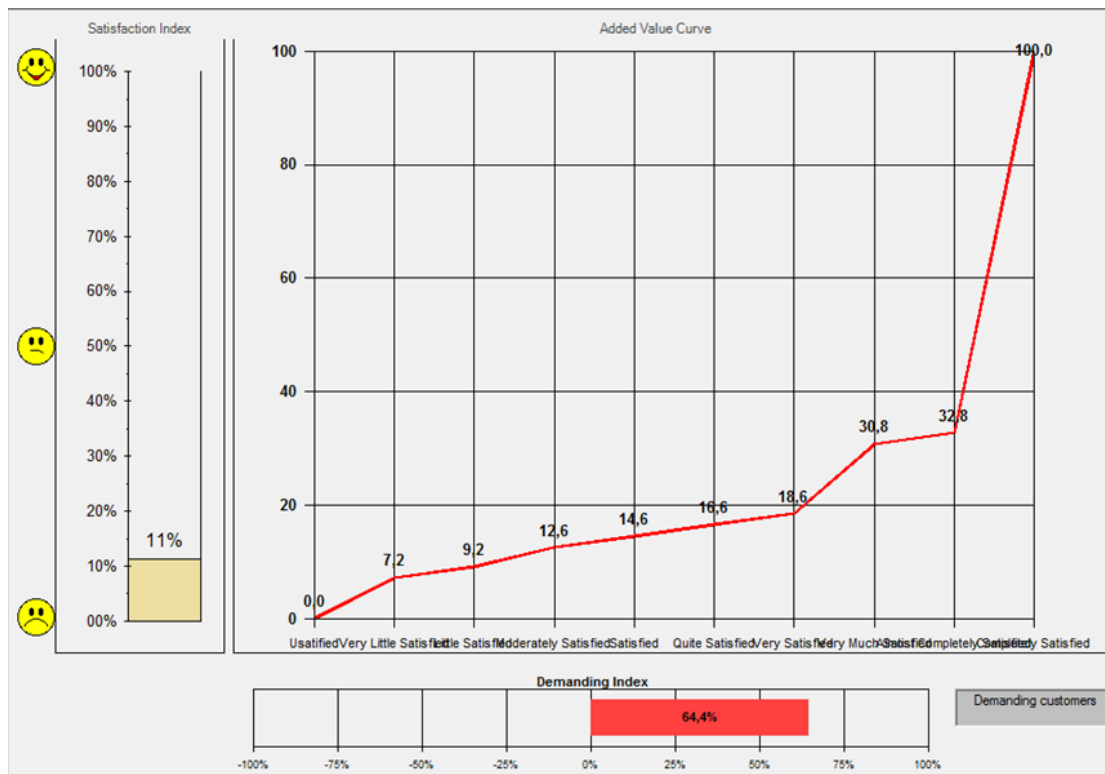
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.66**), βλέπουμε ότι οι καθόλου και λίγο ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο και ίσο ποσοστό (26%). Στη δεύτερη θέση με ποσοστό (22,4%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι. Ακολουθούν με μικρά ποσοστά (6,4%, 5,3%, 3,9%, 3,2%, 2,5%, 2,5%) οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (1,8%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους πολύ ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.67: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Paris CDG

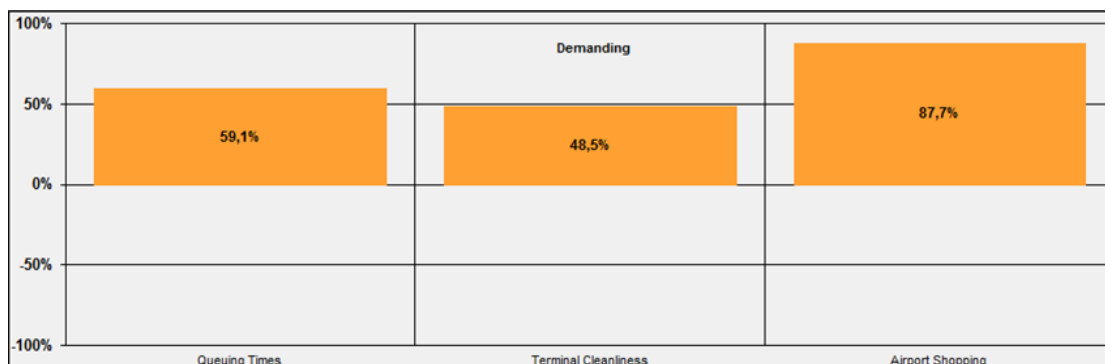
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.67**), φαίνεται ότι οι αγορές στα καταστήματα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (64,9%). Ακολουθεί με χαμηλότερο ποσοστό (19,5%) οι χρόνοι αναμονής. Το πιο χαμηλό ποσοστό (15,5%) σημειώνεται από το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.67**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό 28,6%. Ακολουθούν οι χρόνοι αναμονής με ποσοστό 19,4% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (9%) οι αγορές στα καταστήματα.



ΕΙΚΟΝΑ 6.68: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.68**) φαίνεται ο ολικός συντελεστής ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 11%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (64,4%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.69: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη

απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο αγορές στα καταστήματα εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (87,7%). Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό και οι χρόνοι αναμονής έχουν τους χαμηλότερους δείκτες απαιτητικότητας (48,5% και 59,1% αντίστοιχα).



EIKONA 6.70: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Paris CDG

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό και χρόνοι αναμονής όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

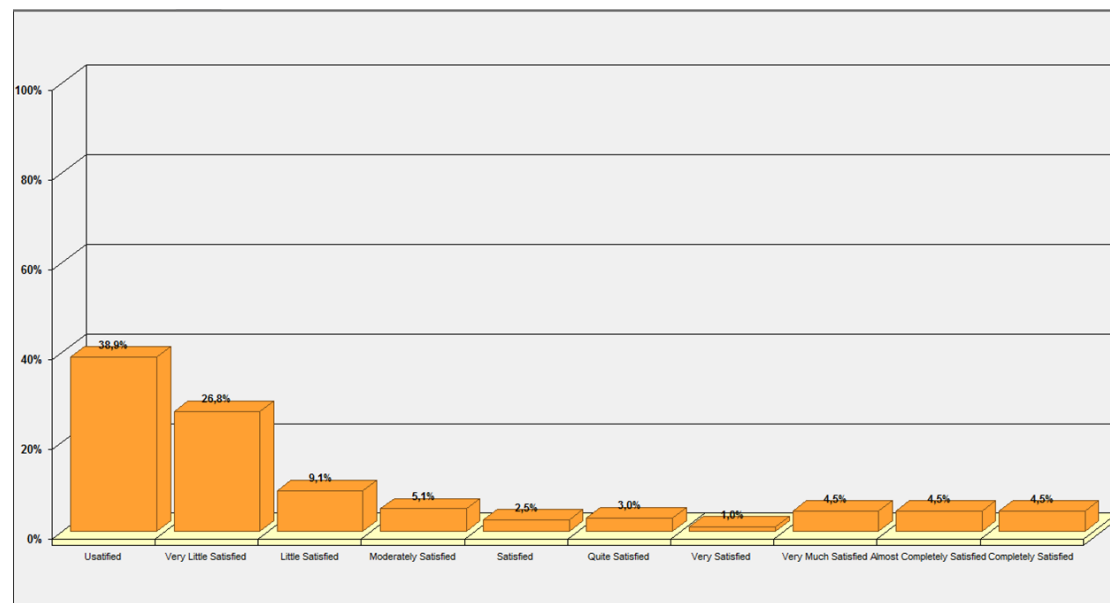
6.2.8 Ανάλυση αεροδρομίου Manchester

Λίγα λόγια

Το αεροδρόμιο του Μάντσεστερ είναι ένα διεθνές αεροδρόμιο της Αγγλίας, το οποίο βρίσκεται 7,5 ναυτικά μίλια (13,9 χιλιόμετρα) νοτιοδυτικά της πόλης του Μάντσεστερ. Το 2016, ήταν το τρίτο πιο πολυσύχναστο αεροδρόμιο στο Ηνωμένο Βασίλειο από την άποψη του αριθμού των επιβατών. Το αεροδρόμιο αποτελείται από τρία τερματικά, και είναι το μοναδικό βρετανικό αεροδρόμιο, εκτός από το Αεροδρόμιο Heathrow του Λονδίνου που λειτουργεί δύο διαδρόμους με πάνω από 2.999 μέτρα σε μήκος. Το αεροδρόμιο του

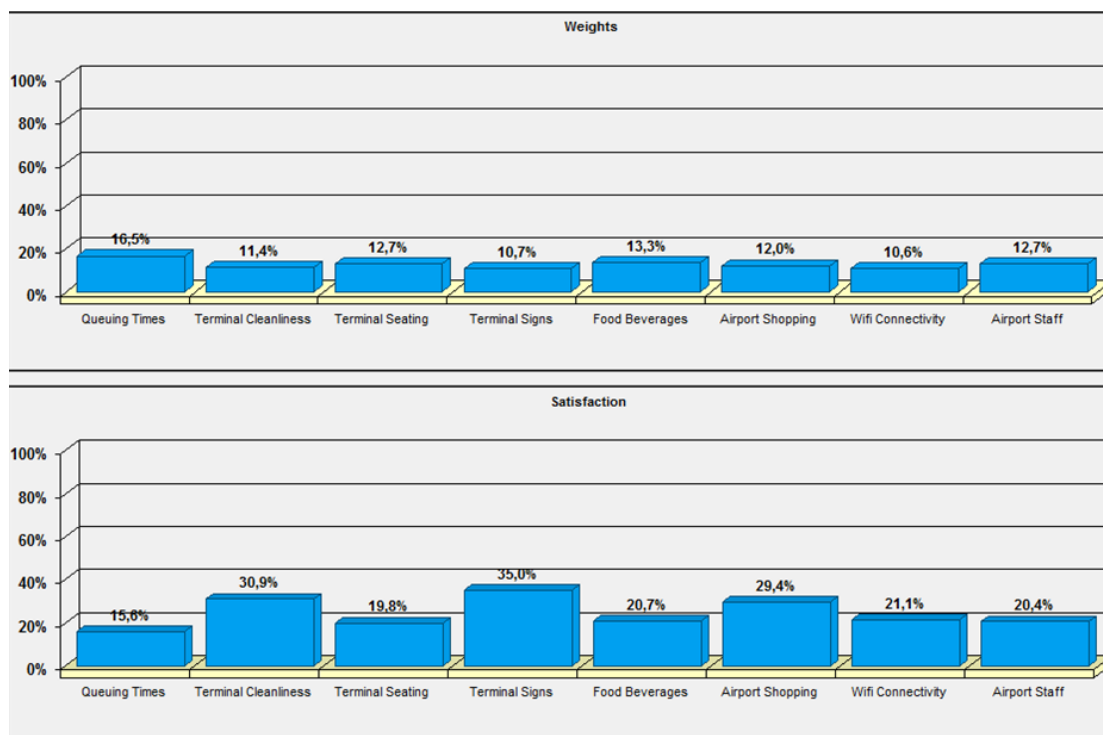
Μάντσεστερ έχει πτήσεις σε περίπου 225 προορισμούς, και το αεροδρόμιο καλύπτει έκταση 560 εκταρίων (1.400 στρέμματα). Άνοιξε επίσημα στις 25 Ιουνίου του 1938, όπου και ήταν αρχικά γνωστό ως το αεροδρόμιο Ringway, όπου πήρε αυτό το όνομα από ένα χωριό στο νότιο άκρο του αεροδρομίου. Το αεροδρόμιο ανήκει και διοικείται από την Μάντσεστερ Airport Group (MAG), μια εταιρεία συμμετοχών που ανήκει στον αυστραλιανό οίκο χρηματοδότηση IFM. Τέλος, το αεροδρόμιο εξυπηρέτησε 25.600.000 επιβάτες το 2016, ένα συνολικό ρεκόρ για το αεροδρόμιο, με χωρητικότητα για μέχρι 50 εκατομμύρια επιβάτες ετησίως.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.71: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

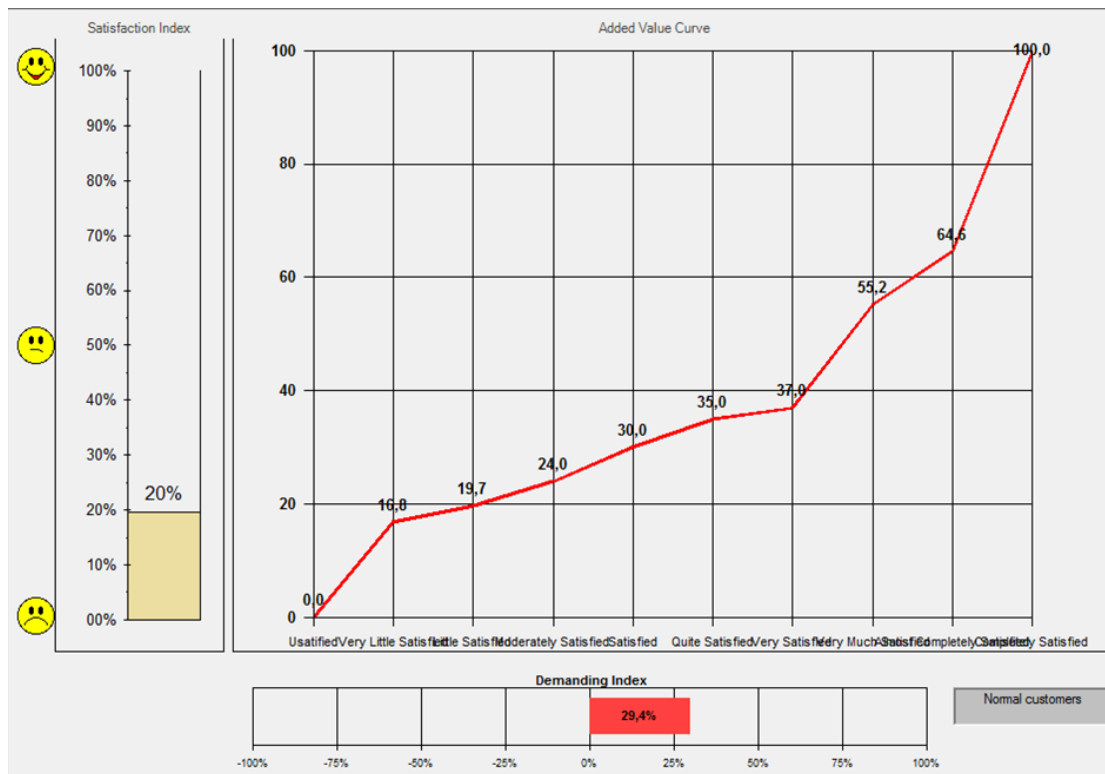
Σε αυτό το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.71), για το αεροδρόμιο του Manchester, βλέπουμε ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο και ίσο ποσοστό (38,9%). Στη δεύτερη θέση και τρίτη θέση με ποσοστά (26,8%, 9,1%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με μικρά ποσοστά (5,1%, 4,5%, 4,5%, 4,5%, 3%, 2,5%) οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι απόλυτα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι ουδέτερα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (1%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους πολύ ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.72: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Manchester

Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.72**), βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (16,5%) καταλαμβάνεται από το κριτήριο χρόνοι αναμονής. Ακολουθούν (με ποσοστά 13,3%, 12,7%, 12,7%, 12%, 11,4%, 10,7%) τα κριτήρια φαγητά – ποτά, καθίσματα στον τερματικό, εξυπηρέτησης προσωπικού, αγορές στα καταστήματα, καθαριότητας στον τερματικό και πινακίδες στον τερματικό αντίστοιχα. Το κριτήριο WIFI κατέχει το χαμηλότερο ποσοστό (10,6%).

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.72**) βλέπουμε ότι το κριτήριο πινακίδες στον τερματικό καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 35%. Ακολουθούν τα κριτήρια καθαριότητας στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, WIFI, φαγητά – ποτά, εξυπηρέτησης προσωπικού και καθίσματα στον τερματικό (με ποσοστά 30,6%, 29,4%, 21,1%, 20,7%, 20,4%, 19,8% αντίστοιχα). Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο χρόνοι αναμονής με ποσοστό 15,6%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.73: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.73**) βλέπουμε τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 20%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (29,4%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.74: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

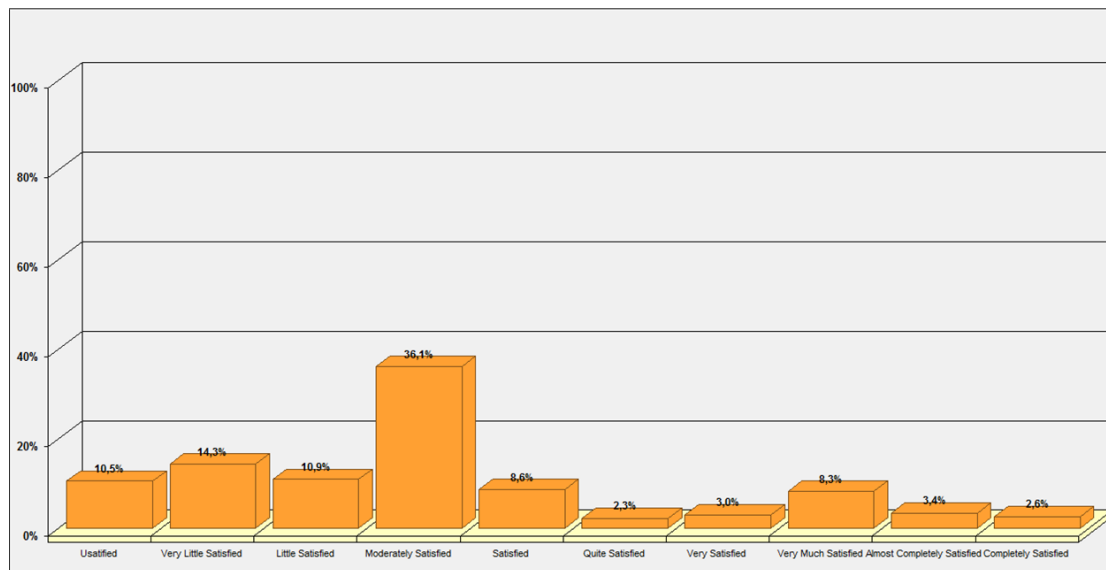
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου Manchester κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο χρόνοι αναμονής εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (44,4%). Ακολουθούν τα κριτήρια φαγητά – ποτά, καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και εξυπηρέτησης του προσωπικού με ποσοστά 39,8%, 37,3%, 33,5% και 33,3% αντίστοιχα. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν τα κριτήρια καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό με ποσοστά 29,8% και 25,5% αντίστοιχα. Το κριτήριο WIFI έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (24,3%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.75: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

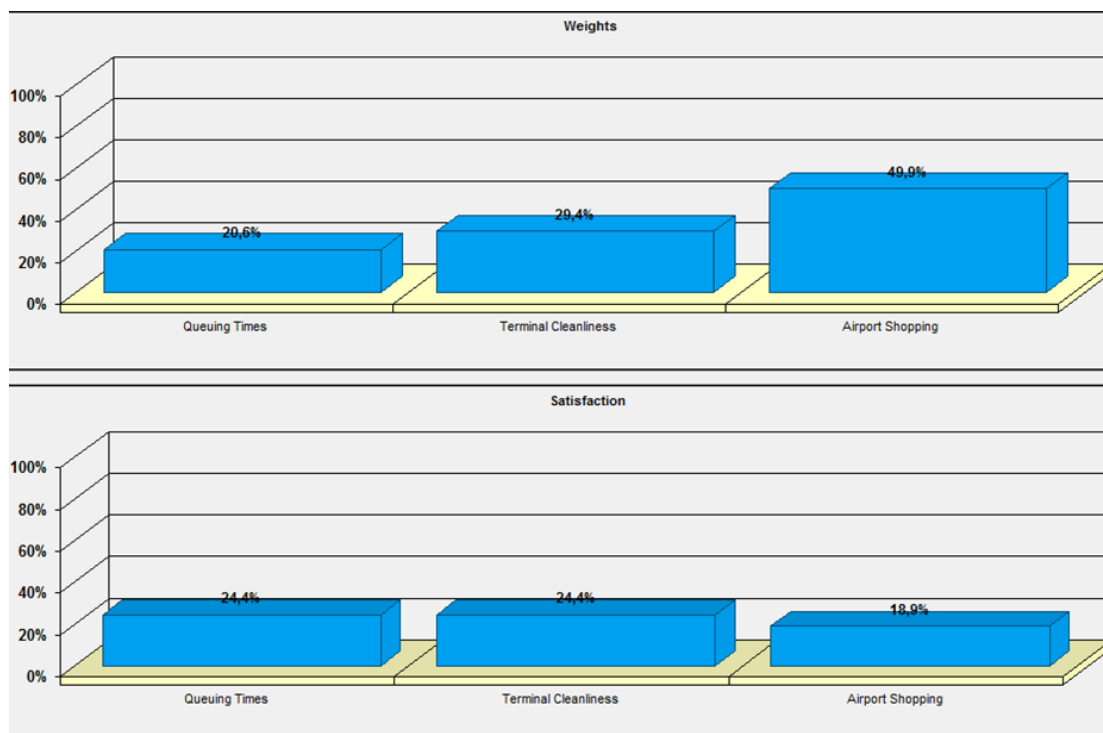
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε τρία από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης, στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, εξυπηρέτησης του προσωπικού, φαγητά – ποτά και καθίσματα στο τερματικό. Δηλαδή, οι υπηρεσίες του προσωπικού του αεροδρομίου, οι χρόνοι αναμονής, η ποιότητα των τροφών και ποτών που προσφέρονται, οι θέσεις και ο χρόνος εξυπηρέτησης στο τερματικό πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτών των κριτηρίων θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε το κριτήριο WIFI του αεροδρομίου. Το κριτήριο αυτό δε θεωρείται κρίσιμο στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθεί, γιατί μπορεί να γίνει κρίσιμο στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτό. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό, και αγορές στα καταστήματα όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.76: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

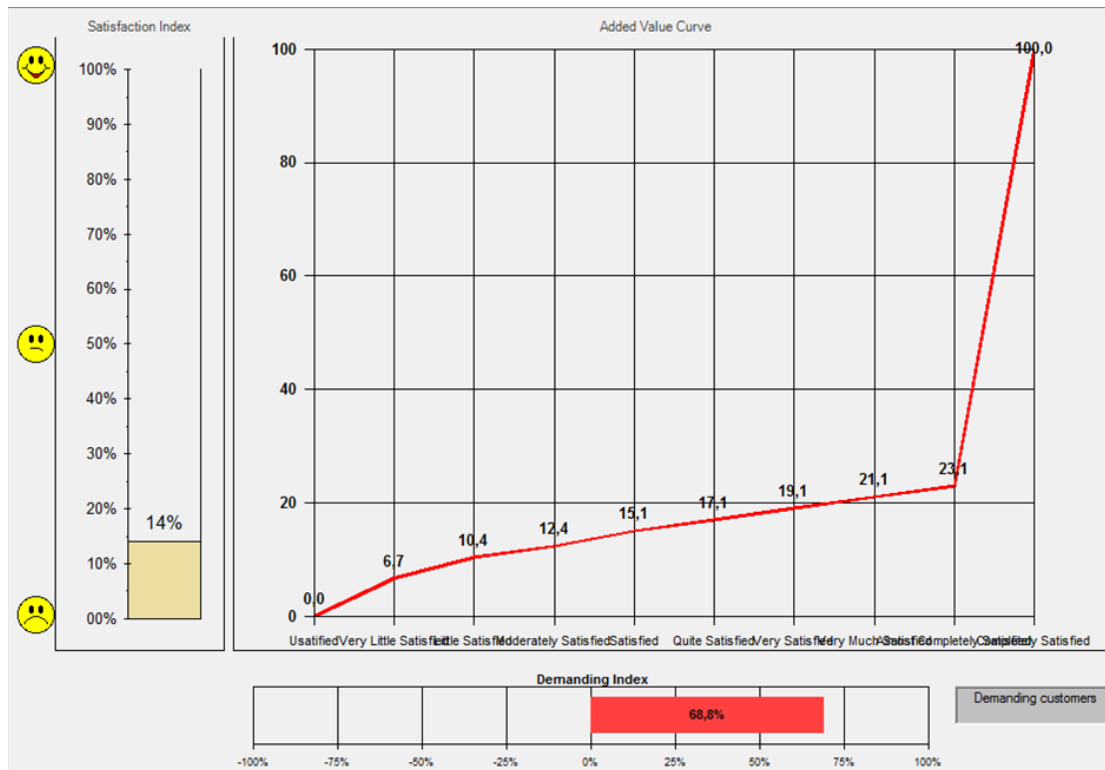
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.76**), βλέπουμε ότι οι μέτρια ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (36,1%). Στη δεύτερη, τρίτη, τέταρτη, πέμπτη και έκτη θέση με ποσοστά (14,3%, 10,9%, 10,5%, 8,6%, 8,3%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι λίγο ικανοποιημένοι, οι καθόλου ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι και οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με μικρά ποσοστά (3,4%, 3%, 2,6%) οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (2,3%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους αρκετά ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.77: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο Manchester

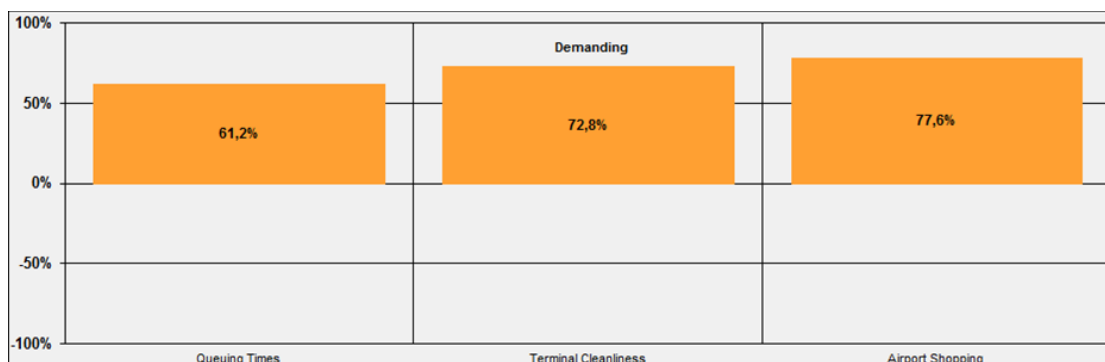
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.77**), φαίνεται ότι οι αγορές στα καταστήματα καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (49,9%). Ακολουθεί με χαμηλότερο ποσοστό (29,4%) η καθαριότητα στον τερματικό. Το πιο χαμηλό ποσοστό (20,6%) σημειώνεται από το κριτήριο χρόνοι αναμονής.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.77**) βλέπουμε ότι τα μεγαλύτερα επίπεδα ικανοποίησης καταλαμβάνονται από τα κριτήρια καθαριότητας στον τερματικό και χρόνοι αναμονής με ποσοστό 24,4%. Το χαμηλότερο ποσοστό (18,9%) κατέχει το κριτήριο αγορές στα καταστήματα.



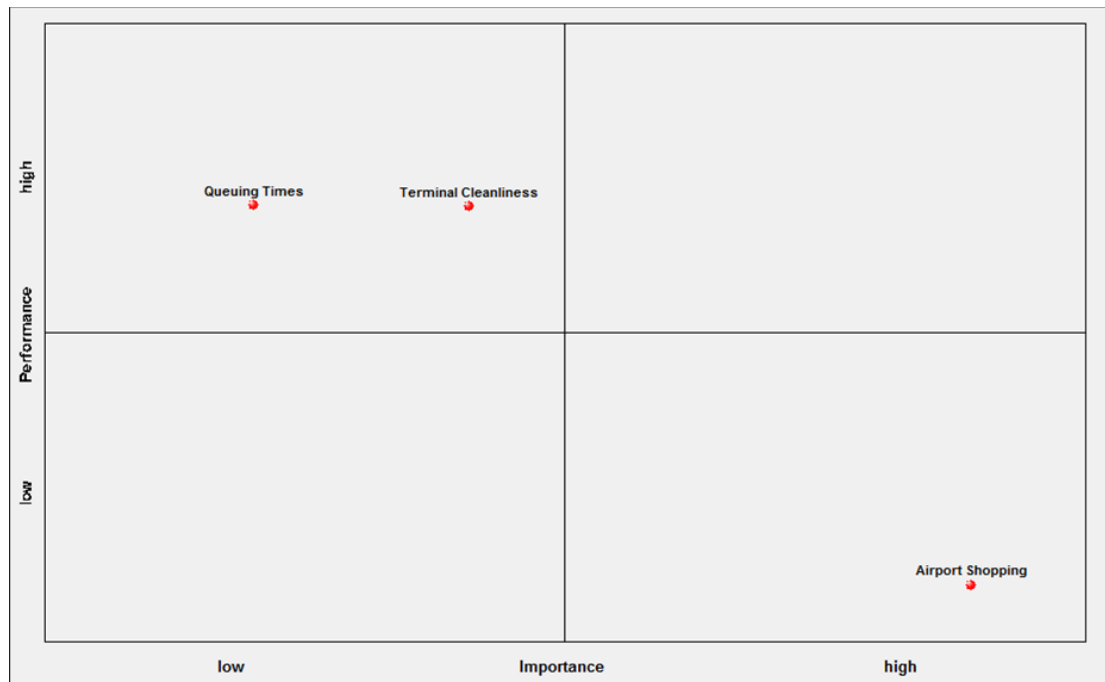
ΕΙΚΟΝΑ 6.78: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.78**) βλέπουμε τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 14%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (68,8%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.79: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

Από το διάγραμμα παραπάνω για το αεροδρόμιο Manchester καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια αγορές στα καταστήματα και καθαριότητα στο τερματικό εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (77,6% και 72,8% αντίστοιχα). Το κριτήριο χρόνοι αναμονής έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (61,2%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.80: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο Manchester

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχει το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό και χρόνοι αναμονής όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

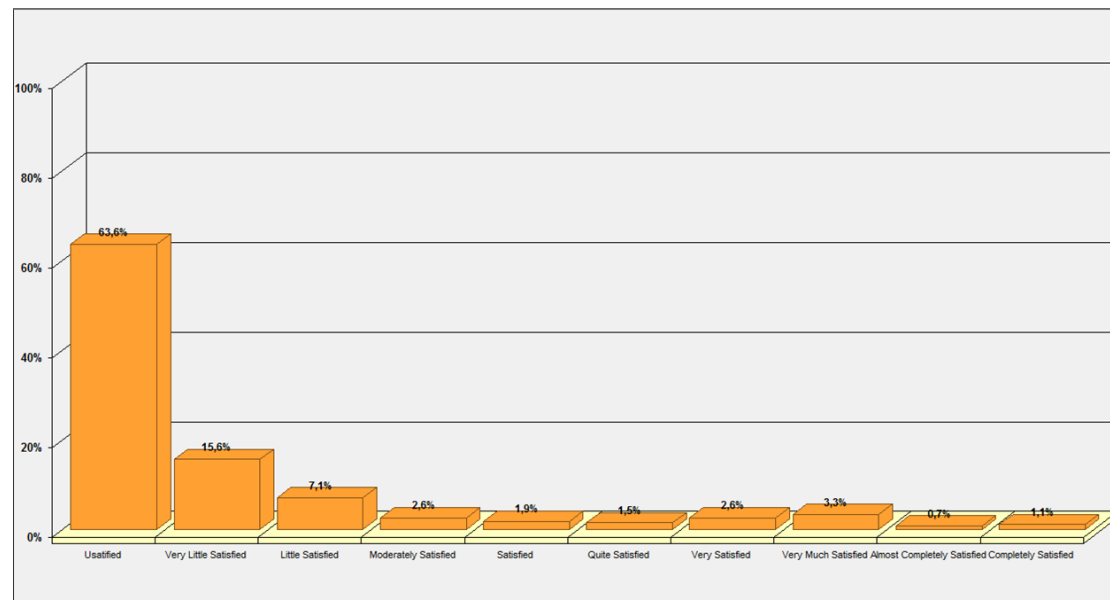
6.2.9 Ανάλυση αεροδρομίου London Stansted

Λίγα λόγια

Το αεροδρόμιο Stansted του Λονδίνου είναι ένα διεθνές αεροδρόμιο που βρίσκεται στο Stansted Mountfitchet, περιοχή της Uttlesford στο Essex, 30 μίλια (48 χιλιόμετρα) βορειοανατολικά του κεντρικού Λονδίνου και 0,9 μίλια (1,4 χιλιόμετρα) από το Hertfordshire σύνορο. Το αεροδρόμιο Stansted εξυπηρετεί σήμερα πάνω από 170

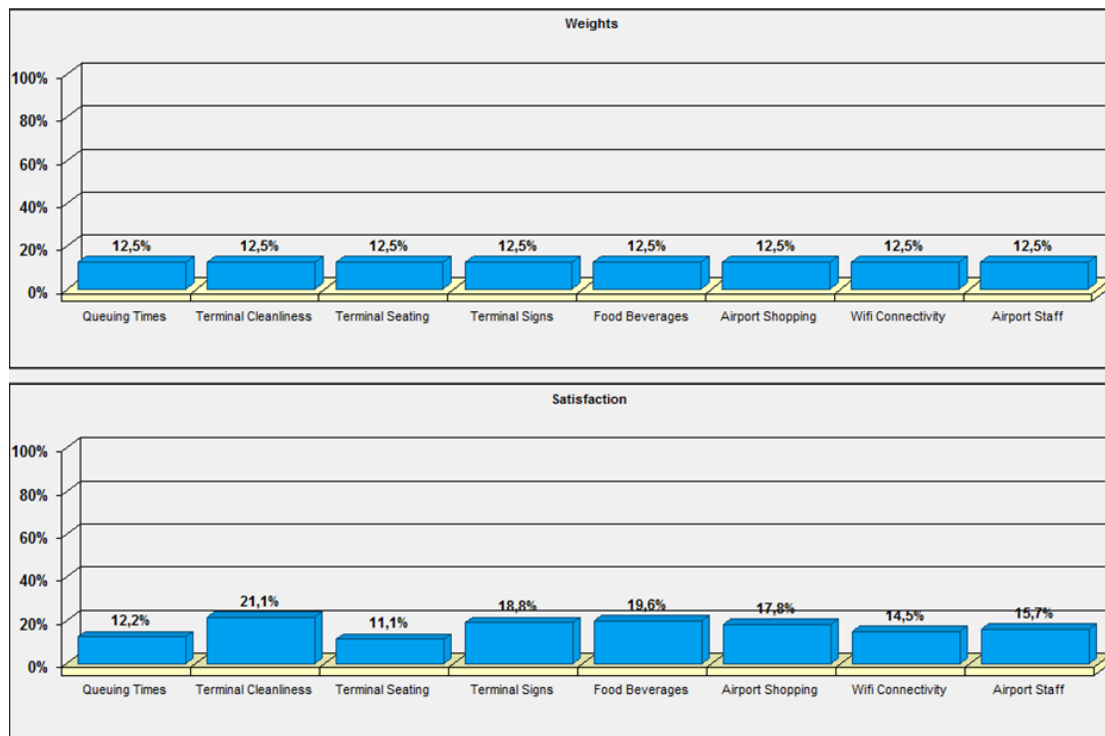
προορισμούς σε όλη την Ευρώπη, τη Βόρεια Αφρική, την Κεντρική και τη Βόρεια Αμερική. Έχει τους περισσότερους προγραμματισμένους ευρωπαϊκούς προορισμούς από οποιαδήποτε άλλη αεροδρόμιο στο Ηνωμένο Βασίλειο. Το αεροδρόμιο αυτό αποτελεί τη βάση για μια σειρά μεγάλων ευρωπαϊκών αερομεταφορέων χαμηλού κόστους, όπως την αεροπορική εταιρεία Ryanair, με πάνω από 130 προορισμούς που εξυπηρετούνται από την παραπάνω εταιρεία. Το 2015 αποτέλεσε το τέταρτο πιο πολυσύχναστο αεροδρόμιο στο Ηνωμένο Βασίλειο μετά το Heathrow, Gatwick και Manchester. Τον αεροδιάδρομο του αεροδρομίου Stansted τον χρησιμοποιούν και ιδιωτικές εταιρείες, όπως το τερματικό Harrods το οποίο βρίσκεται απέναντι από το κεντρικό κτίριο του τερματικού σταθμού και χειρίζεται ιδιωτικά τζετ και κάποιες επισκέψεις αρχηγών κρατών. Το αεροδρόμιο ανήκει και λειτουργεί από την Μάντσεστερ Airport Group (MAG), η οποία επίσης κατέχει και διαχειρίζεται τρία άλλα αεροδρόμια του Ηνωμένου Βασιλείου. Τέλος, το 2016, το αεροδρόμιο χειρίστηκε ένα ρεκόρ 24.317.100 επιβάτες.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.81: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

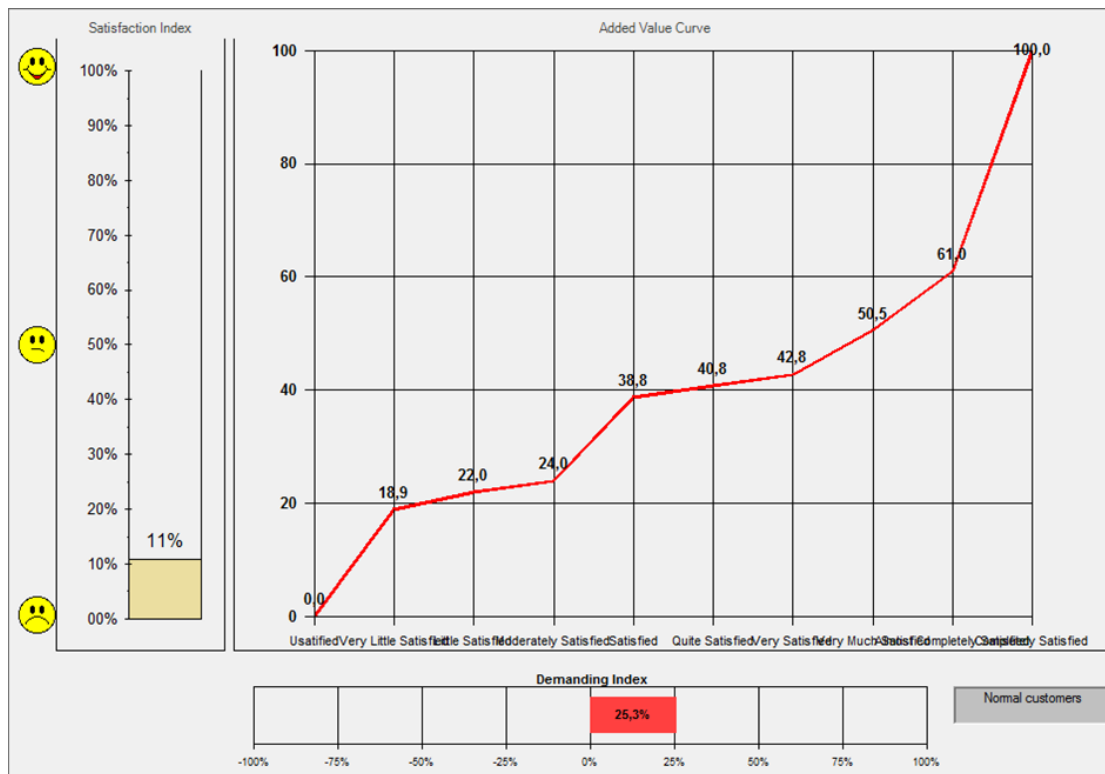
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.81**), για το αεροδρόμιο London Stansted, βλέπουμε ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (63,6%). Στη δεύτερη θέση και τρίτη θέση με ποσοστά (15,6%, 7,1%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Ακολουθούν με πολύ μικρά ποσοστά (3,3%, 2,6%, 2,6%, 1,9%, 1,5%, 1,1%) οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι, οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (0,7%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.82: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο London Stansted

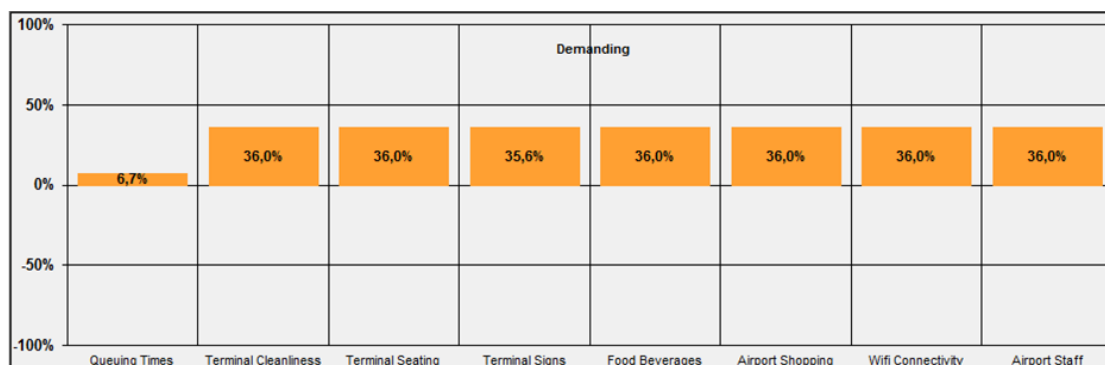
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.82**), βλέπουμε ότι όλα τα κριτήρια (χρόνοι αναμονής, πινακίδες τον τερματικό, φαγητά – ποτά, καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, καθαριότητας στον τερματικό, WIFI, εξυπηρέτησης προσωπικού) καταλαμβάνουν το ίδιο ποσοστό βαρύτητας, το οποίο είναι 12,5%.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.82**) βλέπουμε ότι το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 21,1%. Ακολουθούν τα κριτήρια φαγητά - ποτά, πινακίδες στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, εξυπηρέτησης του προσωπικού και χρόνοι αναμονής (με ποσοστά 19,6%, 18,8%, 17,8%, 15,7%, 14,5%, 12,2% αντίστοιχα). Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο καθίσματα στον τερματικό με ποσοστό 11,1%.



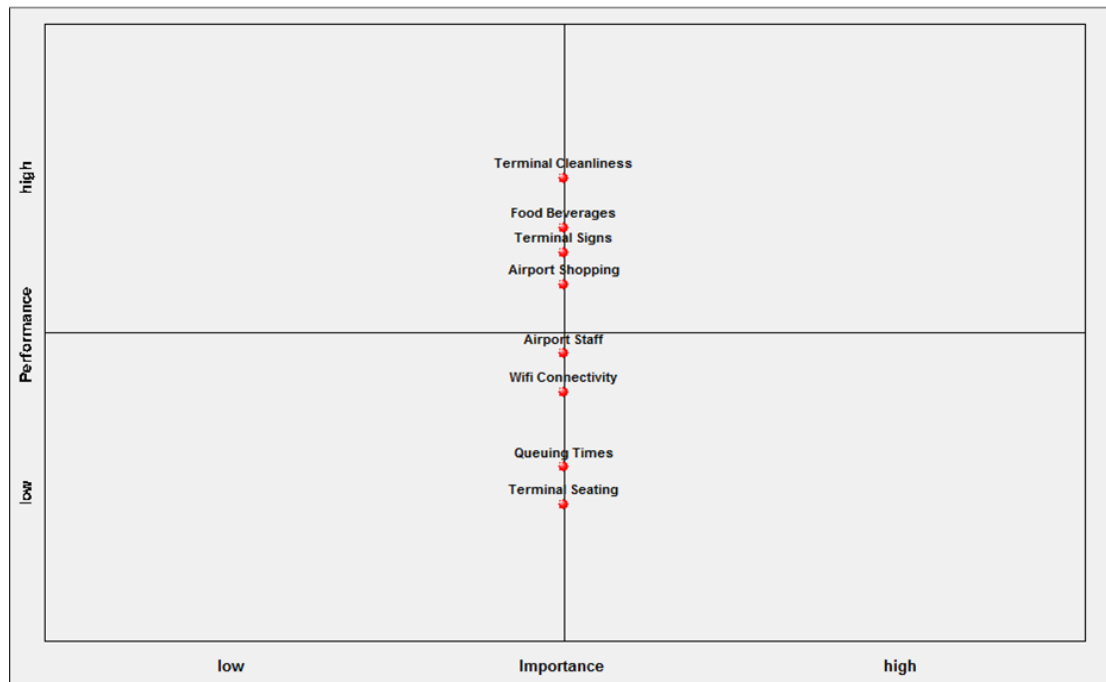
ΕΙΚΟΝΑ 6.83: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.83**) βλέπουμε τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι στο 11%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (25,3%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.84: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

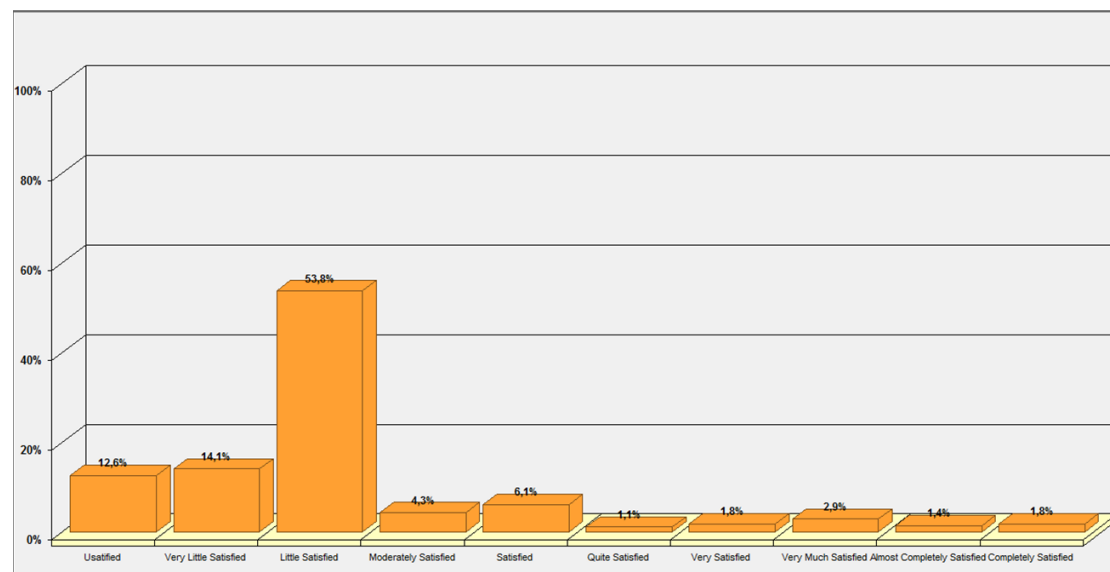
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου London Stansted κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (36%) εμφανίζουν τα κριτήρια καθαριότητας και καθίσματα στο τερματικό, φαγητά – ποτά, αγορές στα καταστήματα, WIFI και εξυπηρέτησης του προσωπικού. Το κριτήριο των χρόνων αναμονής έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (6,7%). Ακόμα το κριτήριο σήμανσης στο τερματικό συγκεντρώνει ποσοστό 35%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.85: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

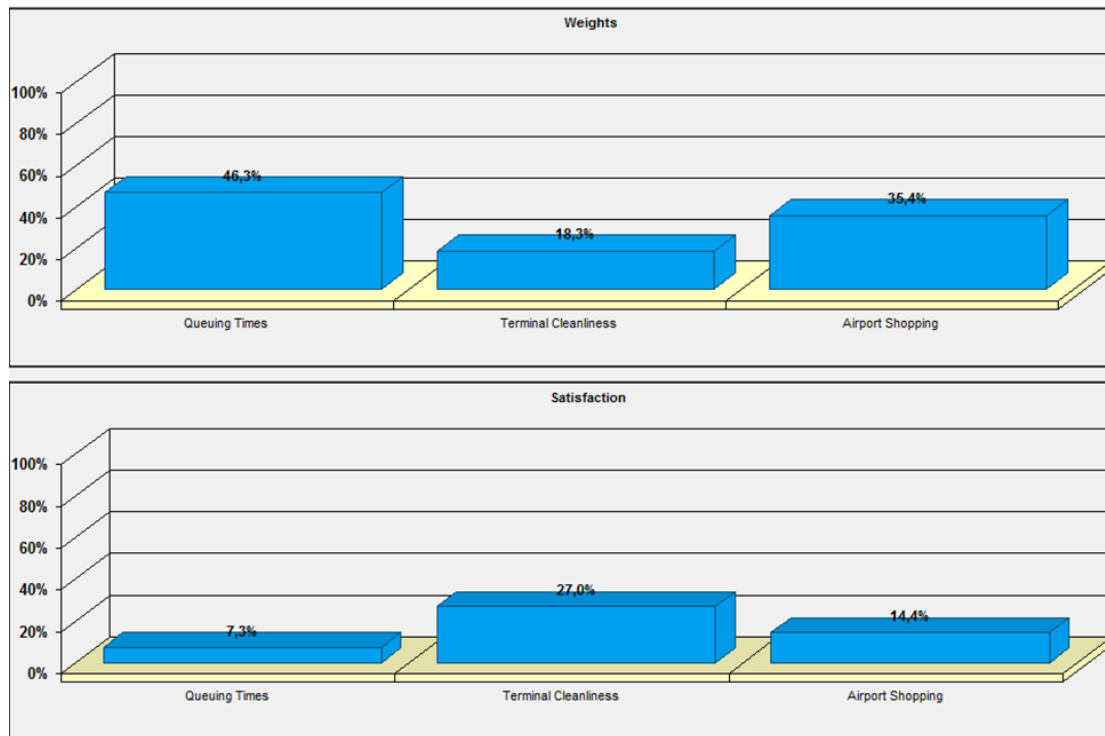
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι όλα τα κριτήρια (καθαριότητας – σήμανσης – καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα, χρόνοι αναμονής, WIFI, εξυπηρέτησης του προσωπικού και φαγητά - ποτά) βρίσκονται πάνω στον κάθετο άξονα, γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά η κατηγοριοποίηση των συγκεκριμένων κριτηρίων είναι δύσκολη.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.86: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

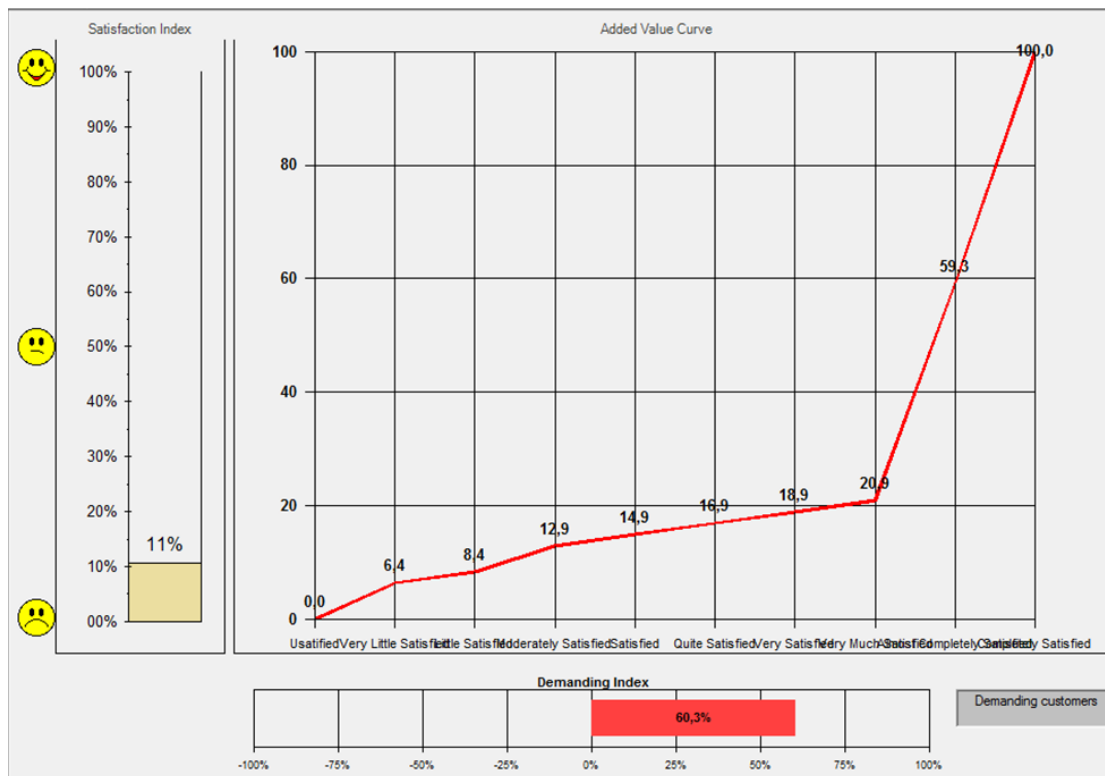
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.86**), βλέπουμε ότι οι λίγο ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (53,8%). Στη δεύτερη θέση και τρίτη θέση με ποσοστά (14,1%, 12,6%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι καθόλου ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Με πολύ μικρά ποσοστά (6,1%, 4,3%, 2,9%, 1,8%, 1,8%, 1,4%) ακολουθούν οι ουδέτερα ικανοποιημένοι, οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι, οι απόλυτα ικανοποιημένοι και οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (1,1%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους αρκετά ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.87: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο London Stansted

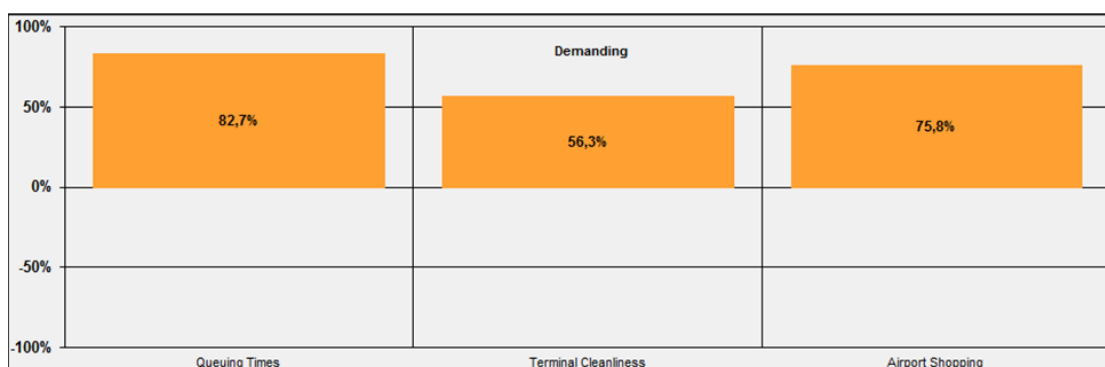
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.87**), φαίνεται ότι οι χρόνοι αναμονής καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (46,3%). Ακολουθεί με χαμηλότερο ποσοστό (35,4%) οι αγορές στα καταστήματα. Το πιο χαμηλό ποσοστό (18,3%) σημειώνεται από το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.87**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό 27%. Ακολουθούν οι αγορές στα καταστήματα με ποσοστό 14,4% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (7,3%) οι χρόνοι αναμονής.



ΕΙΚΟΝΑ 6.88: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.88**) βλέπουμε τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι και εδώ 11%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κυρτή μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (60,3%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ικανοποιημένοι στη περίπτωση που ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.89: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε ότι τα κριτήρια των χρόνων αναμονής και οι αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (82,7% και 75,8% αντίστοιχα). Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (56,3%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.90: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Stansted

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και στη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια των αγορών στα καταστήματα του αεροδρομίου και οι χρόνοι αναμονής. Δηλαδή, οι υπηρεσίες και η ποικιλία των αγαθών των καταστημάτων, και οι χρόνοι αναμονής - εξυπηρέτησης του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό όπου και πρέπει να αποτελέσει τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσει χαρακτηριστικό υψηλής σημαντικότητας.

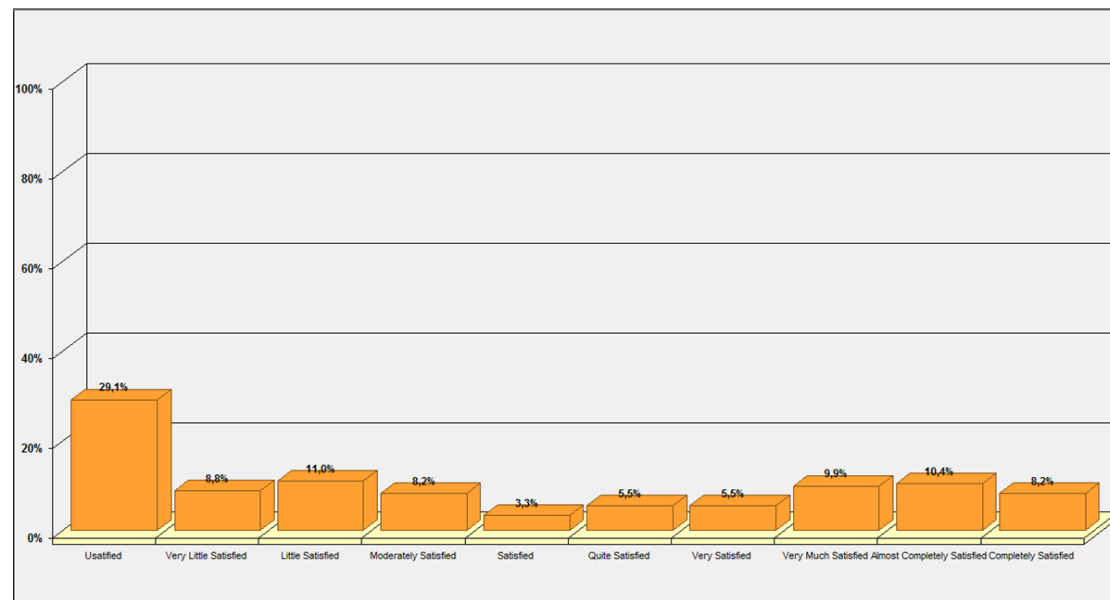
6.2.10 Ανάλυση αεροδρομίου London Heathrow

Λίγα λόγια

Ο Αερολιμένας του Χίθροου (*Heathrow*) βρίσκεται στο Λονδίνο και είναι ένας από τους πιο πολυσύχολους αερολιμένες στον κόσμο. Αποτελεί το μεγαλύτερο αερολιμένα του Ηνωμένου Βασιλείου καθώς επίσης και τον πιο πολυσύχολο αερολιμένα παγκοσμίως

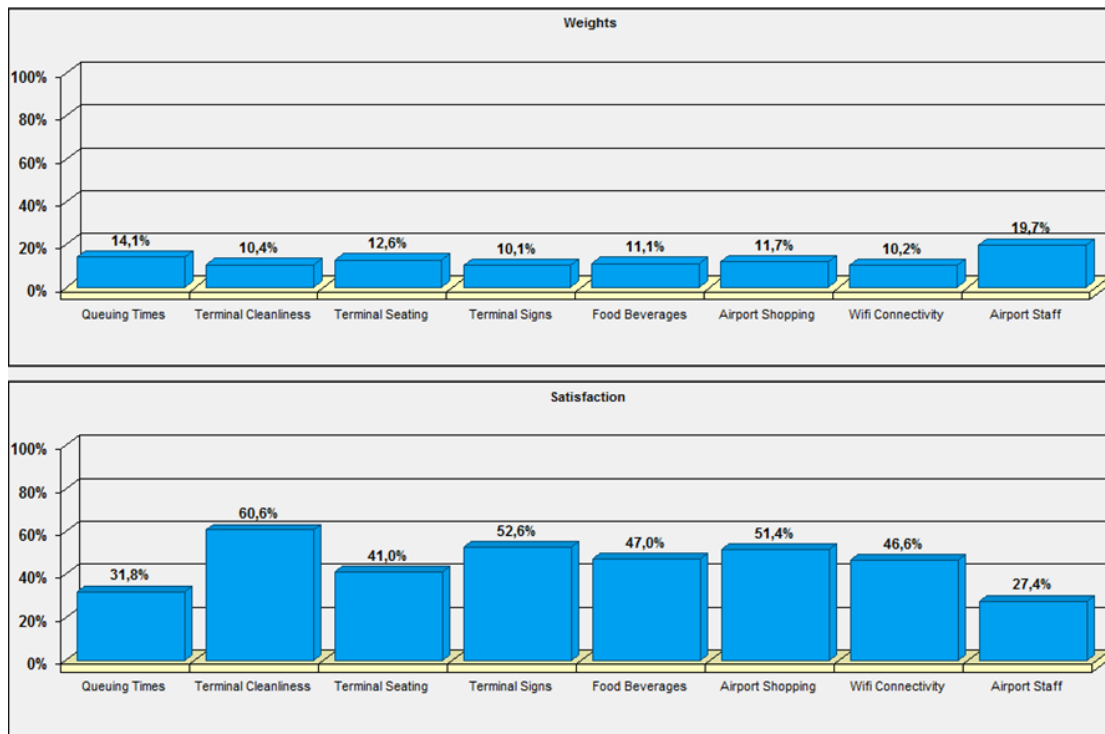
από την άποψη της κυκλοφορίας των επιβατών. Ο αερολιμένας βρίσκεται στην νότια πλευρά του Λονδίνου, στην περιοχή Hillingdon, 24 χιλιόμετρα δυτικά του κεντρικού Λονδίνου. Το Χίθροου έχει δύο παράλληλους κύριους διαδρόμους και πέντε τερματικά. Το πέμπτο τερματικό τέθηκε σε λειτουργία στις 14 Μαρτίου του 2008 και υπάρχουν σχέδια για να επαναξιοποιήσουν ή να επανοικοδομήσουν και άλλα τερματικά καθώς επίσης και πρόσθετους διαδρόμους. Το Χίθροου ξεκίνησε να λειτουργεί το 1929 ως μικρό αεροδρόμιο. Η ανάπτυξή του σε μεγάλο αεροδρόμιο ξεκίνησε το 1944 και προοριζόταν για αεροπλάνα που διένυαν μεγάλες αποστάσεις. Την εποχή που το αεροδρόμιο έφτανε στην ολοκλήρωσή του, τελείωσε ο Δεύτερος Παγκόσμιος Πόλεμος, όμως η κυβέρνηση συνέχισε την ανάπτυξη του αεροδρομίου, ως επιβατικού αερολιμένα, με το όνομα *London Airport* και αργότερα Χίθροου. Το Χίθροου χρησιμοποιείται από 90 αεροπορικές εταιρείες με 170 προορισμούς παγκοσμίως. Το 1950 το Χίθροου είχε 6 αεροδιαδρόμους. Όμως εξαιτίας της ανάγκης για μακρύτερους αεροδιαδρόμους το Χίθροου έχει μόνο 2 αεροδιαδρόμους.

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.91: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

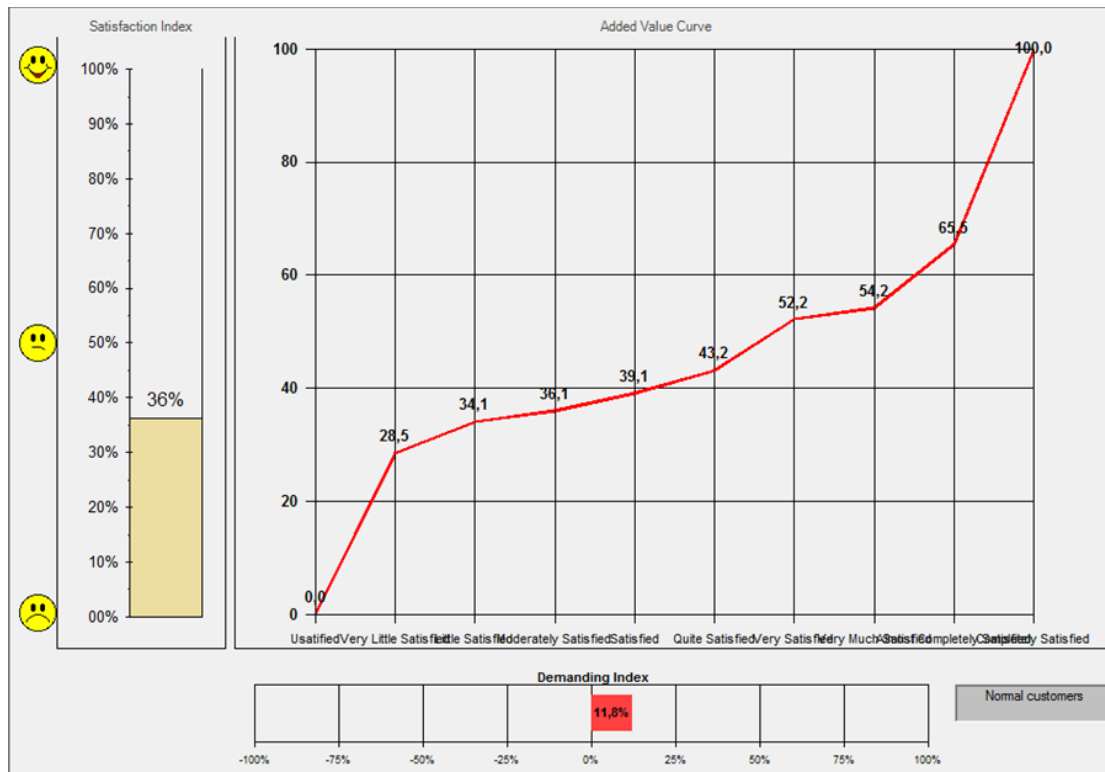
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.91**), για το αεροδρόμιο London Heathrow, βλέπουμε ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (29,1%). Ακολουθούν με ποσοστά (11%, 10,4%, 9,9%, 8,8%) οι λίγο ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι και οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Με πολύ μικρά ποσοστά (8,2%, 8,2%, 5,5%, 5,5%) ακολουθούν οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι απόλυτα ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι και οι πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (3,3%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους ουδέτερα ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.92: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο London Heathrow

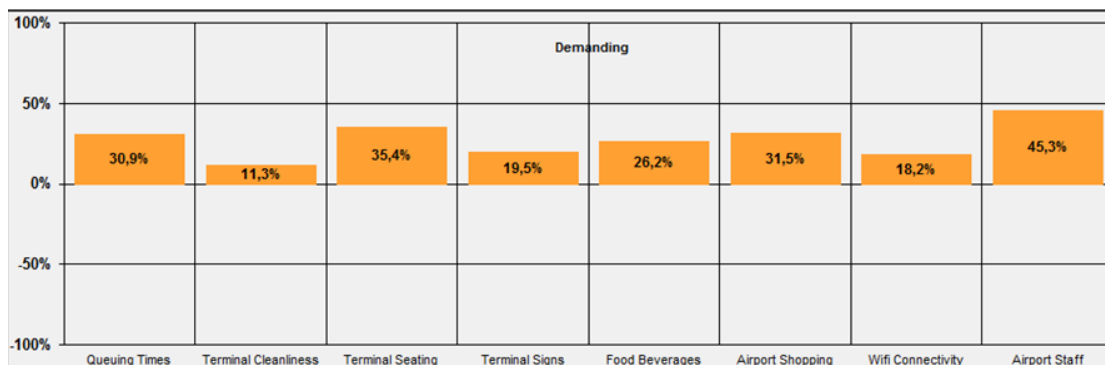
Στο διάγραμμα με τα βάρη (**ΕΙΚΟΝΑ 6.92**), βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό (19,7%) καταλαμβάνεται από το κριτήριο εξυπηρέτησης του προσωπικού. Ακολουθούν (με ποσοστά 14,1%, 12,6%, 11,7%, 11,1%, 10,4%, 10,2%) τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, φαγητά – ποτά, καθαριότητας στον τερματικό, WIFI αντίστοιχα. Το κριτήριο πινακίδες τον τερματικό κατέχουν το χαμηλότερο ποσοστό (10,1%).

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.92**) βλέπουμε ότι το κριτήριο καθαριότητας στον τερματικό καταλαμβάνει τα υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης με ποσοστό 60,6%. Ακολουθούν (με ποσοστά 52,6%, 51,4%, 47%, 46,6%, 41%, 31,8%) τα κριτήρια πινακίδες στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, φαγητά – ποτά, WIFI, καθίσματα στον τερματικό και χρόνοι αναμονής αντίστοιχα. Το χαμηλότερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο εξυπηρέτησης του προσωπικού με ποσοστό 27,4%.



ΕΙΚΟΝΑ 6.93: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.93**) βλέπουμε τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι 36%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη γραμμική μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των κανονικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (11,8%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες του αεροδρομίου δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι στο βαθμό που ικανοποιούνται τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.94: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

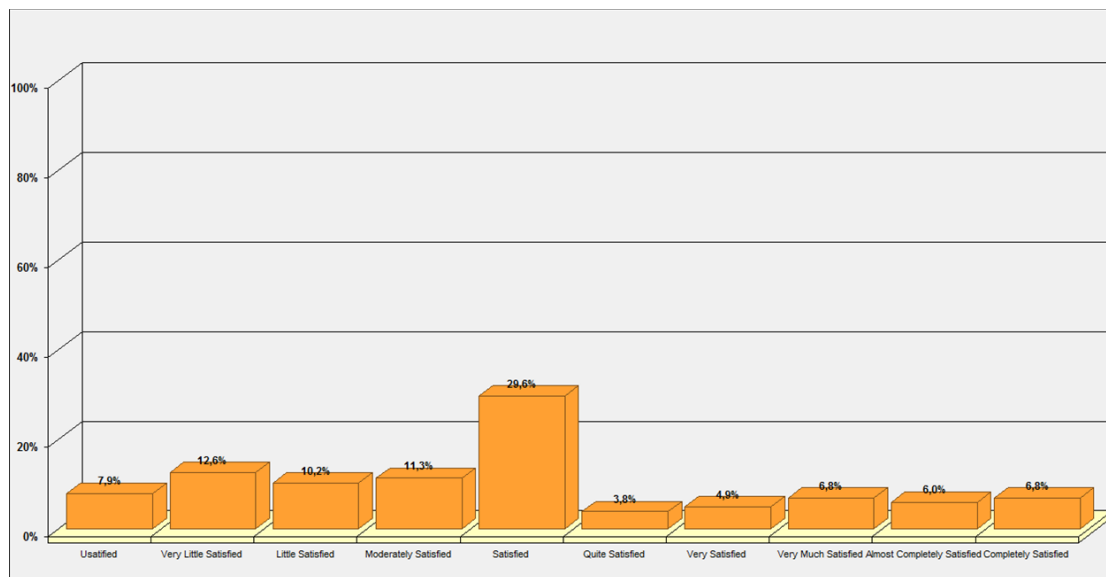
Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι οι πελάτες του αεροδρομίου London Heathrow κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (45,3%). Ακολουθούν τα κριτήρια καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και χρόνοι αναμονής με ποσοστά 35,4%, 31,5% και 30,9% αντίστοιχα. Με μικρότερα ποσοστά ακολουθούν ακόμα τα κριτήρια της σήμανσης στο τερματικό και WIFI με ποσοστά 19,5% και 18,2 αντίστοιχα. Το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (11,3%).



ΕΙΚΟΝΑ 6.95: Διάγραμμα δράσης (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

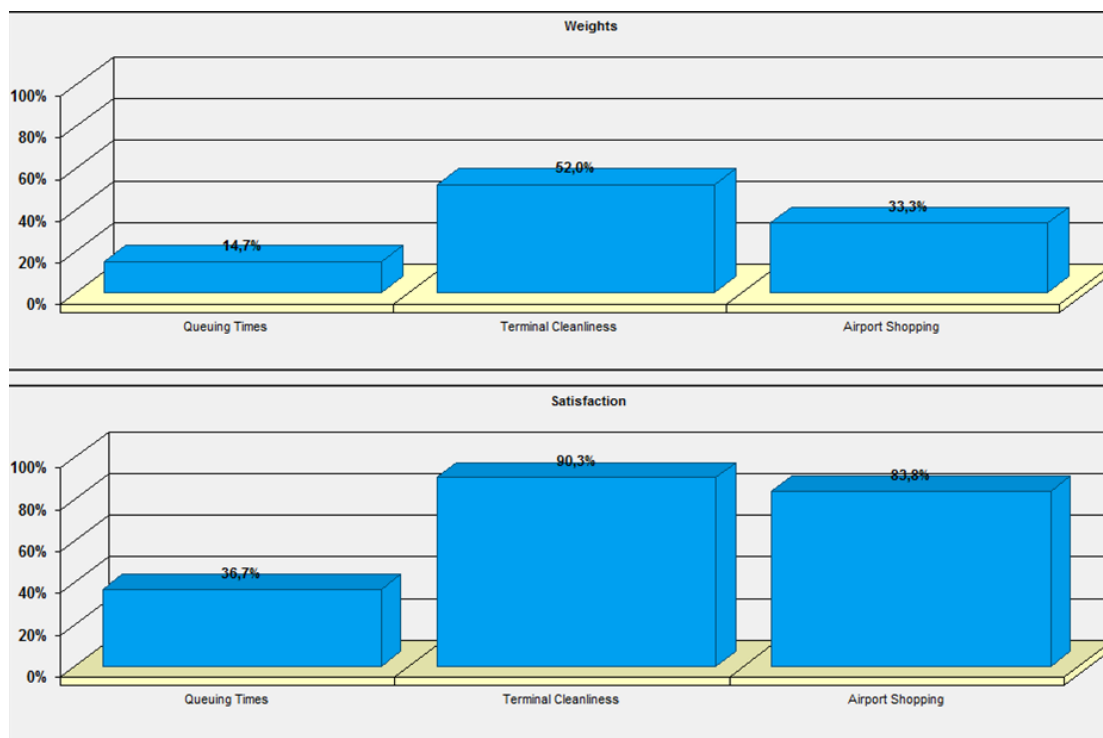
Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή δράσης και τη περιοχή μεταφοράς πόρων. Στην περιοχή δράσης υπάρχουν τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, εξυπηρέτησης του προσωπικού και καθίσματα στο τερματικό. Δηλαδή, οι υπηρεσίες του προσωπικού του αεροδρομίου, οι χρόνοι αναμονής και οι θέσεις του αεροδρομίου πρέπει να βελτιωθούν ώστε να ικανοποιήσουν περισσότερο τους πελάτες. Η βελτίωση αυτού του κριτηρίου θα πρέπει να αποτελέσει την πρώτη προτεραιότητα της επιχείρησης. Στην περιοχή μεταφοράς πόρων βρίσκουμε τα υπόλοιπα κριτήρια (καθαριότητας και σήμανσης στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα, WIFI, φαγητά – ποτά) όπου και πρέπει να αποτελέσουν τελευταία προτεραιότητα του αεροδρομίου, αν και μπορεί στο μέλλον να αποτελέσουν χαρακτηριστικά υψηλής σημαντικότητας.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.96: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

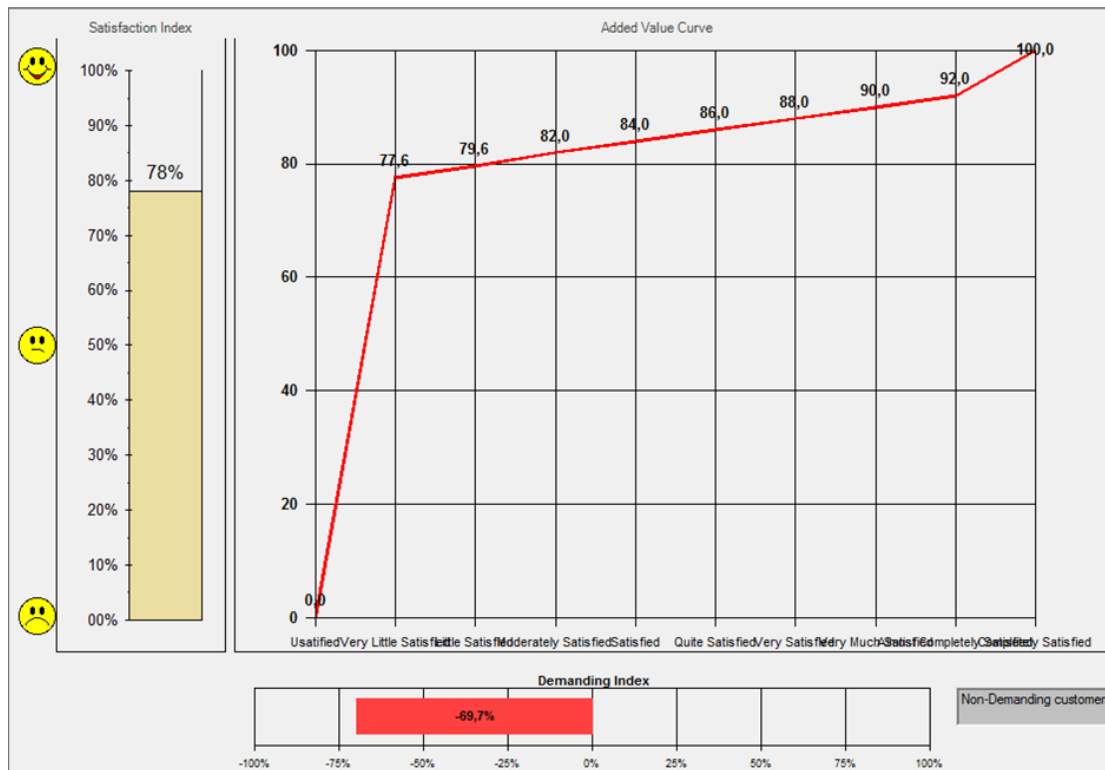
Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.96**), βλέπουμε ότι οι ουδέτερα ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (29,6%). Ακολουθούν με ποσοστά (12,6%, 11,3%, 10,2%, 7,9%) οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι λίγο ικανοποιημένοι και οι καθόλου ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Με πολύ μικρά ποσοστά (6,8%, 6,8%, 6%, 4,9%) ακολουθούν οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι απόλυτα ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι και οι πολύ ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (3,8%) ικανοποίησης σημειώνεται εδώ από τους αρκετά ικανοποιημένους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.97: Βάρη και Ικανοποίηση (για τις σύντομες αξιολογήσεις) ανά κριτήριο για το αεροδρόμιο London Heathrow

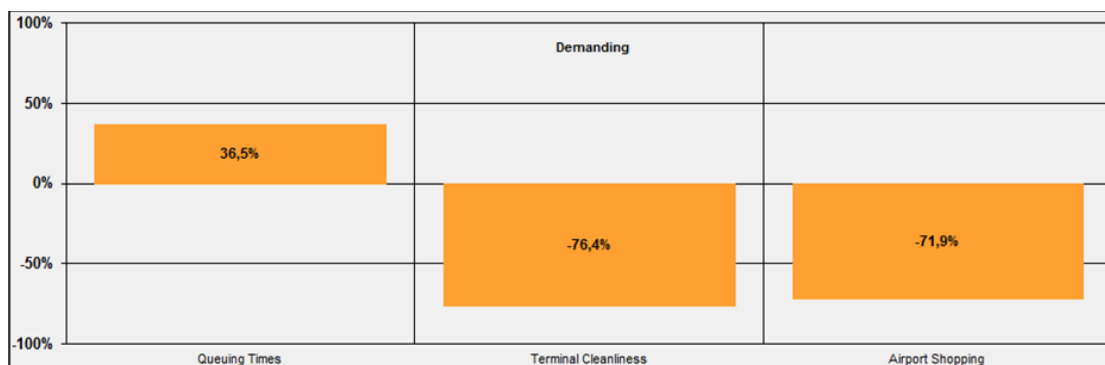
Στο πρώτο διάγραμμα παραπάνω (**ΕΙΚΟΝΑ 6.97**), φαίνεται ότι η καθαριότητα στον τερματικό καταλαμβάνει το μεγαλύτερο ποσοστό βαρύτητας (52%). Ακολουθεί με χαμηλότερα ποσοστό (33,3%) οι αγορές στα καταστήματα. Το πιο χαμηλό ποσοστό (14,7%) σημειώνεται από το κριτήριο χρόνοι αναμονής.

Στο δεύτερο διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.97**) βλέπουμε ότι το μεγαλύτερο επίπεδο ικανοποίησης καταλαμβάνεται από το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό με ποσοστό 90,3%. Ακολουθούν οι αγορές στα καταστήματα με ποσοστό 83,8% και τέλος με το χαμηλότερο ποσοστό (36,7%) οι χρόνοι αναμονής.



ΕΙΚΟΝΑ 6.98: Συνολική συνάρτηση ικανοποίησης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

Στο παραπάνω διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.98**) βλέπουμε τον ολικό συντελεστή ικανοποίησης του δείγματός που είναι 78%. Από την συνάρτηση ικανοποίησης και πιο συγκεκριμένα από τη κοίλη μορφή της συμπεραίνεται ότι οι πελάτες του αεροδρομίου εντάσσονται στην κατηγορία των μη - απαιτητικών (στο θέμα απαιτητικότητας) πελατών, κάτι που επιβεβαιώνεται και από τον δείκτη απαιτητικότητας (-69,7%). Το γεγονός αυτό σημαίνει ότι οι πελάτες της δηλώνουν ότι είναι ικανοποιημένοι παρόλο που πιθανώς δεν ικανοποιούνται όλα τα σημεία των προσδοκιών τους.



ΕΙΚΟΝΑ 6.99: Δείκτες απαιτητικότητας (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

Από το διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς και μη απαιτητικούς πελάτες. Για τα κριτήρια καθαριότητας στο τερματικό και αγορές στα

καταστήματα οι πελάτες είναι η απαιτητικοί με ποσοστά -76,4% και -71,9% αντίστοιχα. Για το κριτήριο χρόνοι αναμονής οι πελάτες είναι απαιτητικοί με ποσοστό 36,5%, όπου και αποτελεί τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας.



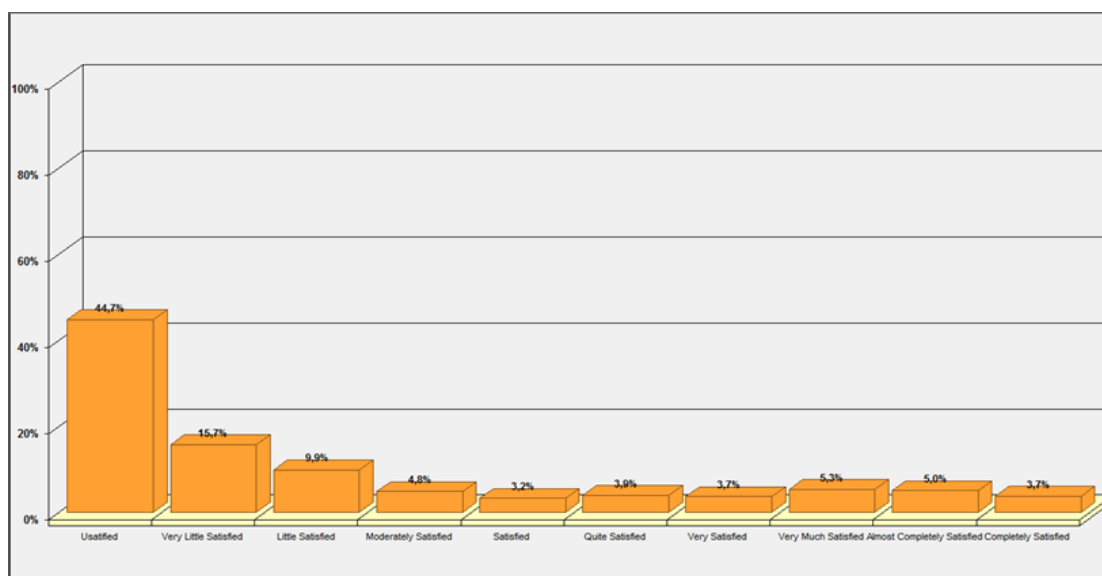
ΕΙΚΟΝΑ 6.100: Διάγραμμα δράσης (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το αεροδρόμιο London Heathrow

Στο παραπάνω σχήμα παρατηρούμε ότι τα χαρακτηριστικά ανήκουν σε δύο από τα τέσσερα τεταρτημόρια, στην περιοχή ισχύος και στη περιοχή ισχύουσας κατάστασης. Στην περιοχή ισχύος συναντάμε το κριτήριο καθαριότητας στο τερματικό του αεροδρομίου. Η σωστή απολύμανση και καθαριότητα φαίνεται να αποτελεί συγκριτικό πλεονέκτημα του αεροδρομίου. Στην περιοχή ισχύουσας κατάστασης, βρίσκουμε το κριτήριο χρόνοι αναμονής του αεροδρομίου. Το κριτήριο αυτό δε θεωρείται κρίσιμο στην παρούσα ανάλυση, όμως δεν πρέπει να αμεληθεί, γιατί μπορεί να γίνει κρίσιμο στο μέλλον και το αεροδρόμιο – επιχείρηση να παρουσιάζει χαμηλή απόδοση σε αυτό. Βλέπουμε ότι το κριτήριο αγορές στα καταστήματα βρίσκονται πάνω στον κάθετο άξονα γεγονός που σημαίνει ότι υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης αλλά η κατηγοριοποίηση του συγκεκριμένου κριτηρίου είναι δύσκολη.

6.2.11 Συνολική ανάλυση αεροδρομίων

Παρακάτω παρουσιάζουμε και αναλύουμε ξεχωριστά για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις τα διαγράμματα ανάλυσης ικανοποίησης των πελάτων για το σύνολο των αεροδρομίων. Σκοπός της ανάλυσης αυτής είναι η διεξαγωγή συμπερασμάτων που αφορούν το κατά πόσο ικανοποιημένοι ήταν το σύνολο των αξιολογητών και των δέκα αεροδρομίων που αναλύονται σε αυτή την διπλωματική εργασία.

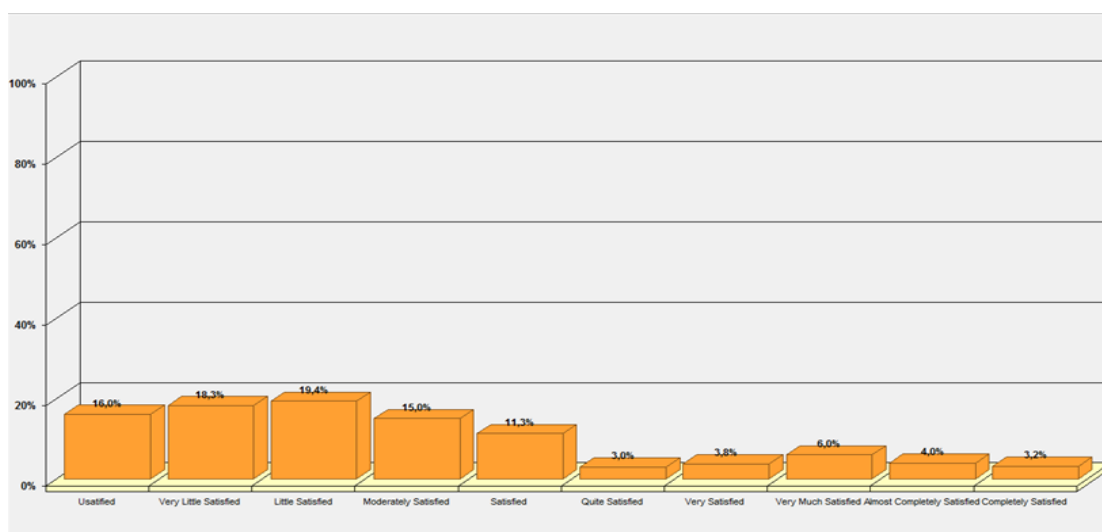
Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.101: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) για το σύνολο των αεροδρομίων

Σε αυτό το διάγραμμα (**ΕΙΚΟΝΑ 6.101**), βλέπουμε ότι οι καθόλου ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (44,7%). Ακολουθούν με ποσοστά (15,7%, 9,9%) οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι και οι λίγο ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Με πολύ μικρά ποσοστά (5,3%, 5%, 4,8%, 3,9%, 3,7%, 3,7%) ακολουθούν οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι μέτρια ικανοποιημένοι, οι αρκετά ικανοποιημένοι, οι πολύ και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστό (3,2%) ικανοποίησης σημειώνεται εδώ από τους ουδέτερα ικανοποιημένους.

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 6.102: Στατιστική ανάλυση ικανοποίησης πελατών (για τις σύντομες αξιολογήσεις) για το σύνολο των αεροδρομίων

Σε αυτό το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 6.102), βλέπουμε ότι οι λίγο ικανοποιημένοι πελάτες καταλαμβάνουν το μεγαλύτερο ποσοστό (19,4%). Στη δεύτερη, Τρίτη, τέταρτη και πέμπτη θέση με ποσοστά (18,3%, 16%, 15%, 11,3%) βρίσκονται οι πολύ λίγο ικανοποιημένοι, οι καθόλου ικανοποιημένοι, οι μέτρια ικανοποιημένοι και οι ουδέτερα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Με πολύ μικρά ποσοστά (6%, 4%, 3,8%, 3,2%) ακολουθούν οι πάρα πολύ ικανοποιημένοι, οι σχεδόν απόλυτα ικανοποιημένοι, οι πολύ ικανοποιημένοι και οι απόλυτα ικανοποιημένοι αντίστοιχα. Το χαμηλότερο ποσοστά (3%) ικανοποίησης σημειώνεται από τους αρκετά ικανοποιημένους.

6.3 Συγκεντρωτικοί πίνακες ικανοποίησης πελατών για κάθε αεροδρόμιο

Να προσθέσουμε σε αυτό το σημείο ότι για τα διαγράμματα δράσης που προέκυψαν και αναλύθηκαν παραπάνω για κάθε αεροδρόμιο, τα κριτήρια που βρέθηκαν πάνω στον κάθετο άξονα ανάμεσα στα δύο πάνω τεταρτημόρια, τα θεωρούμε ως ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου. Τα κριτήρια που βρέθηκαν πάνω στο κάθετο άξονα, ανάμεσα όμως στα δύο κάτω τεταρτημόρια, τα θεωρούμαι ως κρίσιμα μειονεκτήματα του αεροδρομίου.

Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζονται συνοπτικά τα κύρια σημεία (βασικά χαρακτηριστικά) που έδωσαν έμφαση και απάντησαν οι αξιολογητές για κάθε αεροδρόμιο και αναλύθηκαν λεπτομερώς παραπάνω. Οι πίνακες παρακάτω αφορούν τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις και ξεχωριστά.

Αεροδρόμια	Εκτεταμένες αξιολογήσεις								
	Μεγαλύτερη Βαρύτητα	Μικρότερη Βαρύτητα	Μεγαλύτερη ικανοποίηση	Μικρότερη ικανοποίηση	Ολική ικανοποίηση	Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα αεροδρομίου	Πλεονεκτήματα αεροδρομίου χαμηλής σημασίας	Κρίσιμα μειονεκτήματα αεροδρομίου	Μειονεκτήματα αεροδρομίου χαμηλής σημασίας
<u>Frankfurt</u> <u>Main</u>	Εξυπηρέτηση προσωπικού (18,1%)	WIFI (9,8%)	Καθαριότητα στο τερματικό (61,6%)	Φαγητά – ποτά (36,4%)	44%	Χρόνοι αναμονής	Καθαριότητα και σήμανση στο τερματικό και WIFI	Εξυπηρέτηση προσωπικού, καθίσματα στο τερματικό και φαγητά - ποτά	Αγορές στα αεροδρόμια
<u>Los Angeles</u> <u>LAX</u>	Χρόνοι αναμονής (17,5%)	Αγορές στα καταστήματα (10,2%)	Καθαριότητα στο τερματικό (34,1%)	Εξυπηρέτηση προσωπικού (20,6%)	23%	WIFI και φαγητά – ποτά	Καθαριότητα στο τερματικό και αγορές στα καταστήματα	Χρόνοι αναμονής και Εξυπηρέτηση προσωπικού	Σήμανση στο τερματικό και καθίσματα στο τερματικό
<u>London</u> <u>Gatwick</u>	WIFI (19,7%)	Σήμανση στο τερματικό (10%)	Σήμανση στο τερματικό (32,7%)	WIFI (11,5%)	18%	Αγορές στα καταστήματα	Καθαριότητα και σήμανση στο τερματικό και φαγητά - ποτά	WIFI και καθίσματα στο τερματικό	Εξυπηρέτηση προσωπικού και χρόνοι αναμονής
<u>Luton</u>	Καθαριότητα στο τερματικό (13,5%)	Σήμανση στο τερματικό (11,5%)	Σήμανση στο τερματικό (17,1%)	Καθίσματα στο τερματικό (5,4%)	8%	Καθαριότητα στο τερματικό, φαγητά – ποτά, WIFI, αγορές στα καταστήματα, εξυπηρέτηση του προσωπικού	Σήμανση στο τερματικό	Χρόνοι αναμονής και καθίσματα στο τερματικό	-
<u>Bangkok</u> <u>Suvarnabhumi</u>	Χρόνοι αναμονής (18,5%)	Φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα (9,7%)	Σήμανση στο τερματικό (65,3%)	WIFI (35%)	53%	Σήμανση στο τερματικό, εξυπηρέτηση του προσωπικού και καθαριότητα στο τερματικό	Καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και φαγητά - ποτά	WIFI και χρόνοι αναμονής	-

<u>Dubai</u>	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (23,2%)	Αγορές στα καταστήματα (9,5%)	Αγορές στα καταστήματα (51,9%)	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (20,4%)	32%	-	Καθαριότητα και σήμανση στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και φαγητά - ποτά	Χρόνοι αναμονής και Εξυπηρέτηση του προσωπικού	Καθίσματα στο τερματικό και WIFI
<u>Paris CDG</u>	Χρόνοι αναμονής (19,4%)	Σήμανση στο τερματικό (10,6%)	Καθαριότητα στο τερματικό (39,9%)	Εξυπηρέτηση προσωπικού (21,1%)	27%	-	Καθαριότητα – σήμανση – καθίσματα στο τερματικό και WIFI	Εξυπηρέτηση προσωπικού και χρόνοι αναμονής	Φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα
<u>Manchester</u>	Χρόνοι αναμονής (16,5%)	WIFI (10,6%)	Σήμανση στο τερματικό (35%)	Χρόνοι αναμονής (15,6%)	20%	-	Καθαριότητα και σήμανση στο τερματικό και αγορές στα καταστήματα	Χρόνοι αναμονής, Φαγητά – ποτά, εξυπηρέτηση προσωπικού και καθίσματα στο τερματικό	WIFI
<u>London Stansted</u>	Όλα τα κριτήρια (12,5%)	-	Καθαριότητα στο τερματικό (21,1%)	Καθίσματα στο τερματικό (11,1%)	11%	Καθαριότητα στο τερματικό, φαγητά – ποτά, σήμανση στο τερματικό και αγορές στα καταστήματα	-	Εξυπηρέτηση του προσωπικού, WIFI, χρόνοι αναμονής και καθίσματα στο τερματικό	-
<u>London Heathrow</u>	Εξυπηρέτηση προσωπικού (19,7%)	Σήμανση στο τερματικό (10,1%)	Καθαριότητα στο τερματικό (60,6%)	Εξυπηρέτηση προσωπικού (27,4%)	36%	-	Καθαριότητα και σήμανση στο τερματικό, WIFI, φαγητά – ποτά, αγορές στα καταστήματα	Χρόνοι αναμονής, εξυπηρέτηση προσωπικού και καθίσματα στο τερματικό	-

Πίνακας 6.103: Συγκεντρωτικός πίνακας σύντομων αξιολογήσεων για κάθε αεροδρόμιο

Αεροδρόμια	Σύντομες αξιολογήσεις								
	<u>Μεγαλύτερη Βαρύτητα</u>	<u>Μικρότερη Βαρύτητα</u>	<u>Μεγαλύτερη ικανοποίηση</u>	<u>Μικρότερη ικανοποίηση</u>	<u>Ολική ικανοποίηση</u>	<u>Ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα αεροδρομίου</u>	<u>Πλεονεκτήματα αεροδρομίου χαμηλής σημασίας</u>	<u>Κρίσιμα μειονεκτήματα αεροδρομίου</u>	<u>Μειονεκτήματα αεροδρομίου χαμηλής σημασίας</u>
<u>Frankfurt Main</u>	Αγορές στα καταστήματα (51,7%)	Καθαριότητα στο τερματικό (12,6%)	Καθαριότητα στο τερματικό (47,8%)	Αγορές στα καταστήματα (15,3%)	16%	-	Καθαριότητα στο τερματικό	Χρόνοι αναμονής και αγορές στα καταστήματα	-
<u>Los Angeles LAX</u>	Αγορές στα καταστήματα (77,7%)	Χρόνοι αναμονής (10,6%)	Καθαριότητα στο τερματικό (33,5%)	Αγορές στα καταστήματα (7,6%)	10%	-	Καθαριότητα στο τερματικό και χρόνοι αναμονής	Αγορές στα καταστήματα	-
<u>London Gatwick</u>	Αγορές στα καταστήματα (62,2%)	Καθαριότητα στο τερματικό (17,2%)	Καθαριότητα στο τερματικό (41,9%)	Αγορές στα καταστήματα (18,5%)	20%	-	Καθαριότητα στο τερματικό και χρόνοι αναμονής	Αγορές στα καταστήματα	-
<u>Luton</u>	Αγορές στα καταστήματα (61,4%)	Καθαριότητα στο τερματικό (13,4%)	Καθαριότητα στο τερματικό (31,5%)	Αγορές στα καταστήματα (6,1%)	9%	-	Καθαριότητα στο τερματικό	Αγορές στα καταστήματα	Χρόνοι αναμονής
<u>Bangkok Suvarnabhumi</u>	Χρόνοι αναμονής (54,8%)	Καθαριότητα στο τερματικό (21,7%)	Καθαριότητα στο τερματικό (87,3%)	Χρόνοι αναμονής (16,7%)	33%	-	Καθαριότητα στο τερματικό	Χρόνοι αναμονής	Αγορές στα καταστήματα
<u>Dubai</u>	Αγορές στα καταστήματα (44%)	Καθαριότητα στο τερματικό (12,8%)	Καθαριότητα στο τερματικό (46,4%)	Χρόνοι αναμονής (15,5%)	15%	-	Καθαριότητα στο τερματικό	Χρόνοι αναμονής και αγορές στα καταστήματα	-
<u>Paris CDG</u>	Αγορές στα καταστήματα (64,9%)	Καθαριότητα στο τερματικό (15,5%)	Καθαριότητα στο τερματικό (28,6%)	Αγορές στα καταστήματα (9%)	11%	-	Καθαριότητα στο τερματικό και χρόνοι αναμονής	Αγορές στα καταστήματα	-
<u>Manchester</u>	Αγορές στα καταστήματα (49,9%)	Χρόνοι αναμονής (20,6%)	Χρόνοι αναμονής και καθαριότητα στο τερματικό (24,4%)	Αγορές στα καταστήματα (18,9%)	14%	-	Καθαριότητα στο τερματικό και χρόνοι αναμονής	Αγορές στα καταστήματα	-

<u>London Stansted</u>	Χρόνοι αναμονής (46,3%)	Καθαριότητα στο τερματικό (18,3%)	Καθαριότητα στο τερματικό (27%)	Χρόνοι αναμονής (7,3%)	11%	-	Καθαριότητα στο τερματικό	Χρόνοι αναμονής και αγορές στα καταστήματα	-
<u>London Heathrow</u>	Καθαριότητα στο τερματικό (52%)	Χρόνοι αναμονής (14,7%)	Καθαριότητα στο τερματικό (90,3%)	Χρόνοι αναμονής (36,7%)	78%	Καθαριότητα στο τερματικό και αγορές στα καταστήματα	-	-	Χρόνοι αναμονής

Πίνακας 6.104: Συγκεντρωτικός πίνακας σύντομων αξιολογήσεων για κάθε αεροδρόμιο

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Ανάλυση ικανοποίησης πελατών ανά κατηγορία πελάτη για το σύνολο των αεροδρομίων

7.1 Μικρή εισαγωγή (Καθορισμός εννοιών κεφαλαίου)

Στόχος αυτού του κεφαλαίου είναι η ανάλυση της συμπεριφοράς της κάθε κατηγορίας πελάτη από όλα τα αεροδρόμια μαζί. Η ανάλυση γίνεται ανάμεσα σε τρεις γενικές κατηγορίες, που είναι η εμπειρία του ταξιδιώτη στα αεροδρόμια, ο τύπος του αξιολογητή - ταξιδιώτη και η σύσταση τους για το αεροδρόμιο. Η κάθε γενική κατηγορία που προαναφέρθηκε αποτελείται από συγκεκριμένες υποκατηγορίες που αφορούν τις απαντήσεις των αξιολογητών – πελατών.

Η κατηγορία εμπειρία του ταξιδιώτη στα αεροδρόμια περιλαμβάνει τις παρακάτω υποκατηγορίες – απαντήσεις:

- Σε αυτούς που είχαν μόνο εμπειρία άφιξης (*arrival only*).
- Σε αυτούς που είχαν εμπειρία αναχώρησης μόνο (*departure only*).
- Σε αυτούς που είχαν μόνο εμπειρία άφιξης και αναχώρηση (*arrival and departure*).
- Σε αυτούς που είχαν μόνο εμπειρία διέλευσης από αερολιμένα (*transit*).

Η κατηγορία τύπος του ταξιδιώτη – αξιολογητή περιλαμβάνει τις υποκατηγορίες – απαντήσεις:

- ✓ Αυτοί που επισκέφτηκαν και χρησιμοποίησαν το αεροδρόμιο για να ταξιδέψουν για επαγγελματικούς λόγους, (*business*).
- ✓ Αυτοί που επισκέφτηκαν και χρησιμοποίησαν τον αερολιμένα για να ταξιδέψουν με το ζευγάρι τους (*για αναψυχή*), (*couple leisure*).
- ✓ Αυτοί που επισκέφτηκαν και χρησιμοποίησαν το αεροδρόμιο για να ταξιδέψουν με την οικογένεια τους (*για αναψυχή*), (*family leisure*).
- ✓ Αυτοί που επισκέφτηκαν και χρησιμοποίησαν το αεροδρόμιο για να ταξιδέψουν μόνη τους (*για αναψυχή*), (*solo leisure*).

Η γενική κατηγορία που αφορά τη σύσταση των πελατών για τα αεροδρόμια, περιλαμβάνει προφανώς δύο υποκατηγορίες:

- Αυτοί που απάντησαν θετικά (*yes*), και συστήνουν την επίσκεψη στο αεροδρόμιο.
- Αυτοί που απάντησαν αρνητικά (*no*), και δεν συστήνουν την επίσκεψη στο αεροδρόμιο.

Ο λόγος που γίνεται αυτή η ανάλυση για κάθε κατηγορία πελάτη είναι για να κατανοήσουμε τα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς κάθε κατηγορίας, τις γενικές προτιμήσεις και τις βαρύτητες και προτεραιότητες που θέτουν.

7.2 Αποτελέσματα περιγραφικής στατιστικής

Τα διαγράμματα που παρουσιάζονται παρακάτω προέκυψαν από την εκτέλεση του προγράμματος “MUSA FOR WINDOWS”. Να αναφερθεί εδώ ότι τα διαγράμματα που παρουσιάζονται παρακάτω είναι τα:

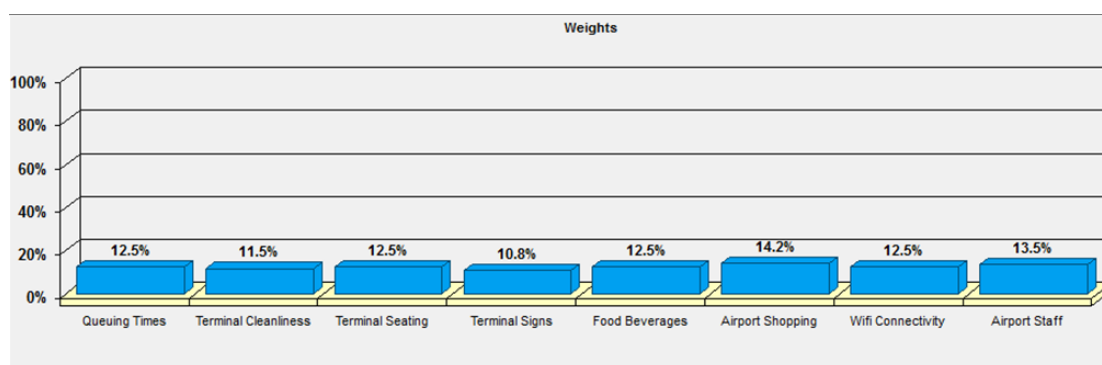
- Τα διαγράμματα με τα βάρη ανά κριτήριο.
- Τα διαγράμματα με τους δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων.

Τα υπόλοιπα διαγράμματα που προέκυψαν από το πρόγραμμα δεν παρουσιάστηκαν παρακάτω διότι δεν είχαν απόλυτη σχέση με το στόχο αυτού του κεφαλαίου που είναι η ανάλυση της συμπεριφοράς των πελατών. Παρόλαυτα βρίσκονται στα παραρτήματα (βλέπε παράρτημα Β)

7.2.1 Εμπειρία στα αεροδρόμια (*Experience At Airport*)

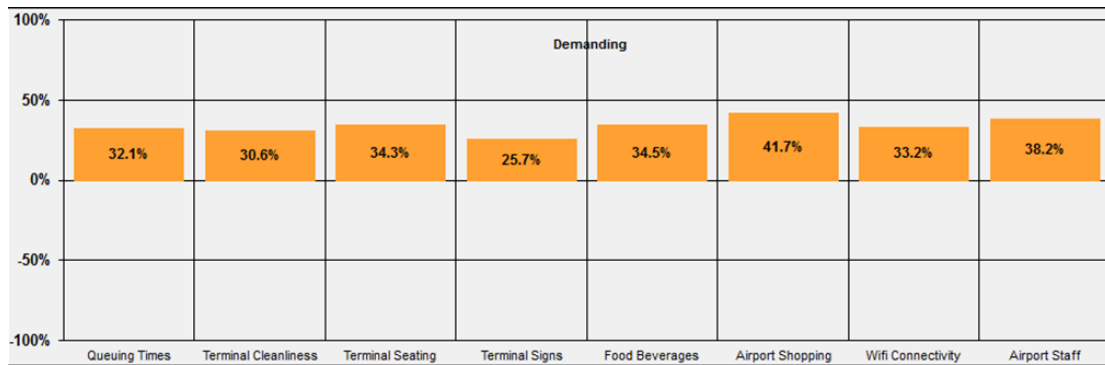
Εμπειρία άφιξης (*Arrival only*)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.1: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (άφιξη μόνο)

Στο παραπάνω διάγραμμα με τα βάρη, βλέπουμε ότι το κριτήριο που δίνει μεγαλύτερη σημασία η κατηγορία πελατών που έχουν μόνο εμπειρία άφιξης είναι οι αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου με ποσοστό 14,2%. Ακολουθούν με λίγο μικρότερο ποσοστό (13,5%) η εξυπηρέτηση του προσωπικού και με ποσοστά 12,5% τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, καθίσματα στον τερματικό, φαγητά – ποτά και WIFI. Τα κριτήρια που δίνεται λιγότερη σημασία – βαρύτητα (11,5%, 10,8%) είναι η καθαριότητα και η σήμανση στον τερματικό αντίστοιχα.

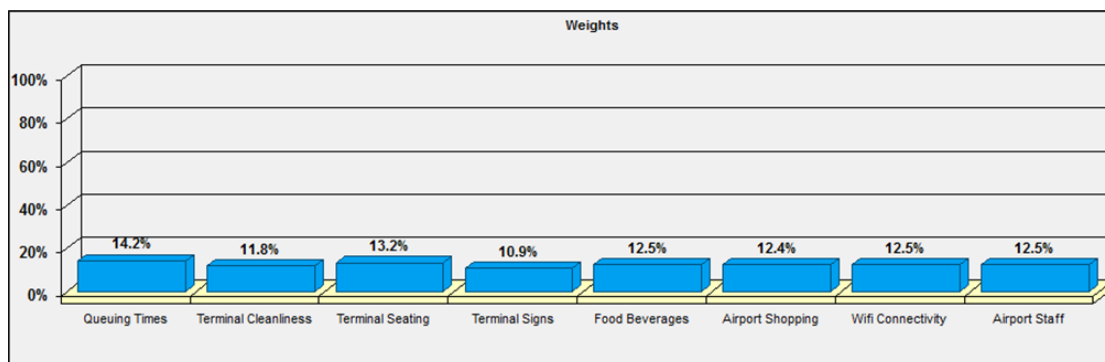


ΕΙΚΟΝΑ 7.2: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (άφιξη μόνο)

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι η κατηγορία πελατών που έχουν μόνο εμπειρία άφιξης κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια της αγοράς στα καταστήματα του αεροδρομίου και της εξυπηρέτησης του προσωπικού εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (41,7% και 38,2% αντίστοιχα). Το κριτήριο της σήμανσης στον τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (25,7%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά, καθίσματα στον τερματικό, WIFI, χρόνοι αναμονής και καθαριότητας στον τερματικό) έχουν ποσοστά 34,5%, 34,3%, 33,2%, 32,1% και 30,6% αντίστοιχα.

Εμπειρία άφιξης και αναχώρηση (Arrival and departure)

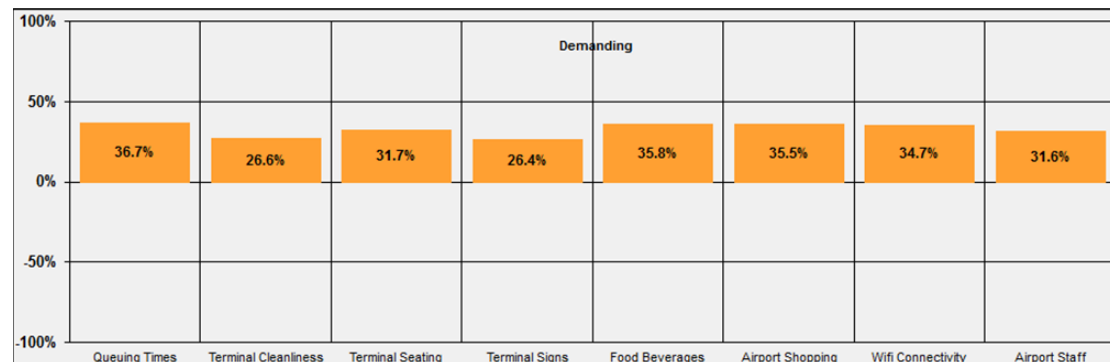
Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.3: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (άφιξη και αναχώρηση)

Στο παραπάνω διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 7.3), βλέπουμε ότι το κριτήριο που δίνει μεγαλύτερη βαρύτητα η κατηγορία πελατών που έχουν εμπειρία άφιξης και αναχώρησης είναι οι χρόνοι αναμονής με ποσοστό 14,2%. Ακολουθούν με λίγο μικρότερο ποσοστό (13,2%) η καθαριότητα στον τερματικό και με ποσοστά 12,5% η εξυπηρέτηση του προσωπικού, φαγητά – ποτά και WIFI. Με ακόμη χαμηλότερα ποσοστά (12,4%, 11,8%) έχουμε τα

κριτήρια αγορές στα καταστήματα και καθαριότητας στον τερματικό αντίστοιχα. Το κριτήριο που δίνεται μικρότερη βαρύτητα (10,9%) από τη συγκεκριμένη κατηγορία πελατών είναι η σήμανση στον τερματικό.

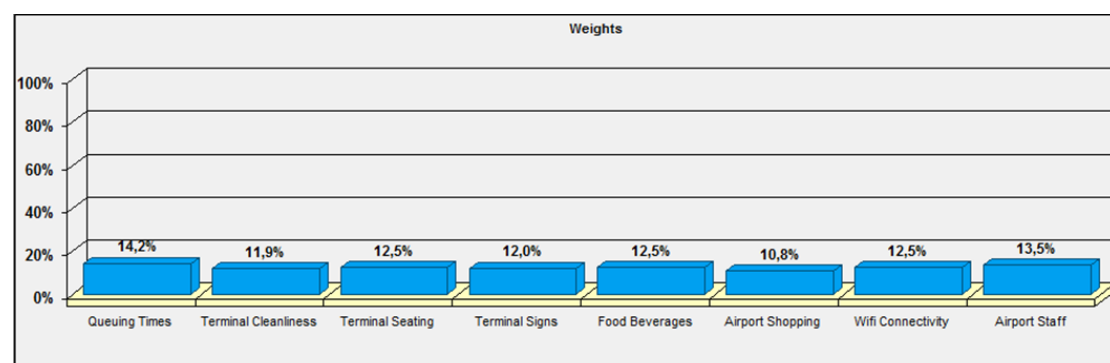


ΕΙΚΟΝΑ 7.4: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (άφιξη και αναχώρηση)

Από το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 7.4) καταλαβαίνουμε ότι η κατηγορία πελατών που έχουν εμπειρία άφιξης και αναχώρησης κατατάσσονται στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε ότι τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου και φαγητά - ποτά εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (36,7% και 35,8%, 35,5% αντίστοιχα). Το κριτήριο της σήμανσης στον τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (26,4%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (WIFI, καθίσματα στον τερματικό, εξυπηρέτηση του προσωπικού και καθαριότητας στον τερματικό) έχουν ποσοστά 34,7%, 31,7%, 31,6% και 26,6% αντίστοιχα.

Εμπειρία αναχώρησης (Departure only)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.5: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (αναχώρηση μόνο)

Στο παραπάνω διάγραμμα με τα βάρη, βλέπουμε ότι το κριτήριο με τους χρόνους αναμονής με ποσοστό 14,2% έχει τη μεγαλύτερη σημασία για τη κατηγορία πελατών που έχουν μόνο εμπειρία αναχώρησης. Ακολουθούν με λίγο μικρότερο ποσοστό (13,5%) η εξυπηρέτηση του προσωπικού και με ποσοστά 12,5% τα καθίσματα στον τερματικό, φαγητά – ποτά και WIFI. Με ποσοστά βαρύτητας 12% και 11,9% ακολουθούν τα κριτήρια σήμανσης και καθαριότητας στον τερματικό. Το κριτήριο με το χαμηλότερο ποσοστό εδώ και τη λιγότερη σημασία – βαρύτητα (10,8%) είναι οι αγορές στα καταστήματα.

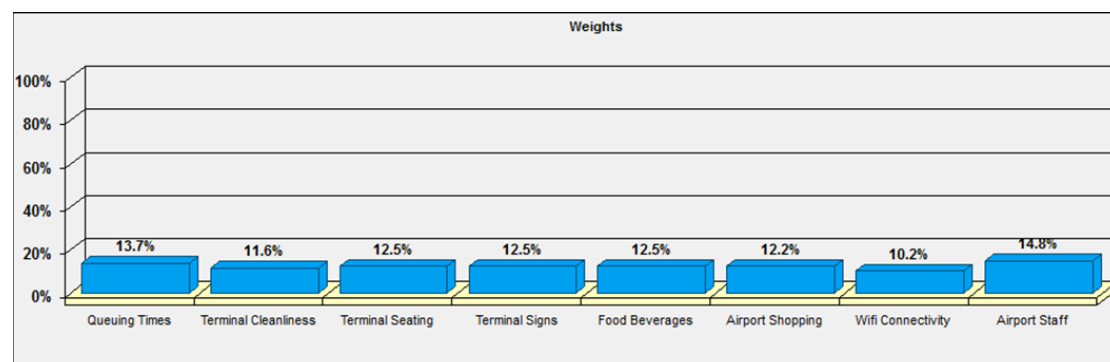


ΕΙΚΟΝΑ 7.6: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (αναχώρηση μόνο)

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε ότι η κατηγορία πελατών που έχουν μόνο εμπειρία αναχώρησης έχουμε κατατάσσονται και αυτοί στους απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε εδώ ότι το κριτήριο του WIFI εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (36%). Το κριτήριο της αγοράς στα καταστήματα του αεροδρομίου έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (25,7%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά, καθίσματα – σήμανσης - καθαριότητας στον τερματικό, εξυπηρέτησης του προσωπικού και χρόνοι αναμονής) έχουν ποσοστά 35,7%, 34,8%, 33,5%, 32,9%, 32% και 30,6% αντίστοιχα.

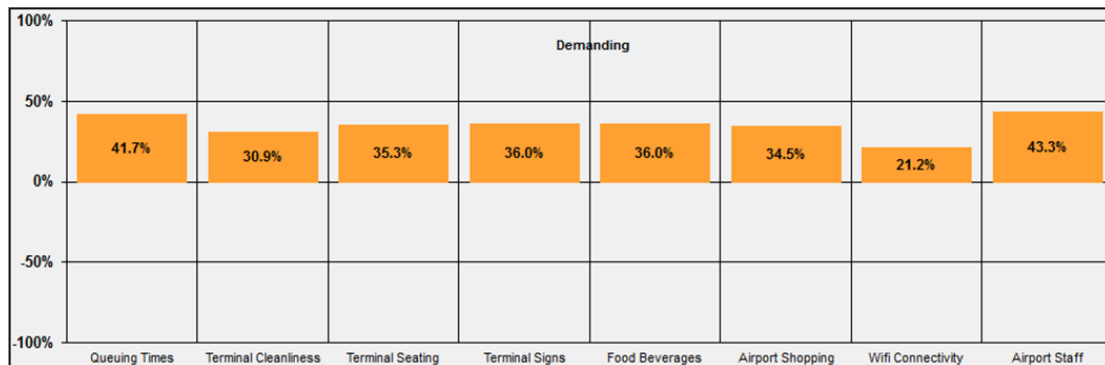
Εμπειρία διέλευσης από αερολιμένα (Transit)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.7: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (απλή διέλευση από το αεροδρόμιο)

Στο παραπάνω διάγραμμα, βλέπουμε ότι μεγάλη ποσοστό βαρύτητας για τη κατηγορία πελατών που έχουν εμπειρία απλής διέλευσης από το αεροδρόμιο είναι η εξυπηρέτηση του προσωπικού του αεροδρομίου με ποσοστό 14,8%. Ακολουθούν με λίγο μικρότερο ποσοστό (13,7%) οι χρόνοι αναμονής και με ποσοστά 12,5% τα κριτήρια καθίσματα και σήμανσης στον τερματικό και φαγητά – ποτά. Τα κριτήρια που δίνεται μικρότερη σημασία – βαρύτητα (12,2%, 11,6%, 10,2%) είναι οι αγορές στα καταστήματα, η καθαριότητα στον τερματικό και το WIFI αντίστοιχα.



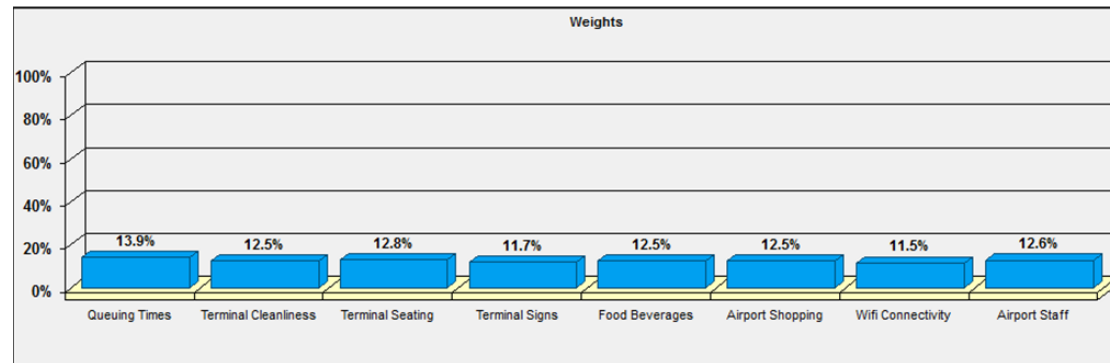
ΕΙΚΟΝΑ 7.8: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με τη εμπειρία τους στα αεροδρόμια (απλή διέλευση από το αεροδρόμιο)

Από το διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που έχουν εμπειρία απλής διέλευσης από το αεροδρόμιο καταλαβαίνουμε είναι απαιτητικοί πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Εδώ παρατηρούμε ότι τα κριτήρια της εξυπηρέτησης του προσωπικού και των χρόνων αναμονής εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (43,3% και 41,7% αντίστοιχα). Το κριτήριο του WIFI έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (21,2%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά, σήμανσης στο τερματικό, καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα και καθαριότητας στον τερματικό) έχουν ποσοστά 36%, 36%, 35,3%, 34,5% και 30,9% αντίστοιχα.

7.2.2 Τύπος ταξιδιώτη (*Type of traveler*)

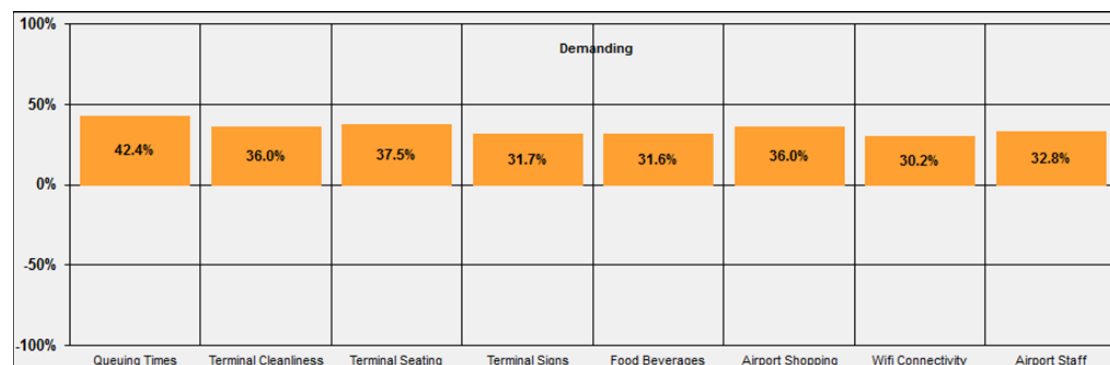
Ταξίδι για επαγγελματικούς λόγους (*Business*)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.9: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (για επαγγελματικούς λόγους)

Σε αυτό το διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 7.9), βλέπουμε ότι το κριτήριο που δίνει μεγαλύτερη σημασία η κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν για επαγγελματικούς λόγους είναι οι χρόνοι αναμονής του αεροδρομίου με ποσοστό 13,9%. Ακολουθεί με λίγο μικρότερο ποσοστό (12,8%, 12,6%) τα κριτήρια καθίσματα στον τερματικό και εξυπηρέτησης του προσωπικού αντίστοιχα. Με ποσοστά 12,5% είναι τα κριτήρια καθαριότητας στον τερματικό, φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου. Τα κριτήρια που δίνεται λιγότερη σημασία – βαρύτητα (11,7%, 11,5%) είναι η σήμανση στον τερματικό και το WIFI αντίστοιχα.



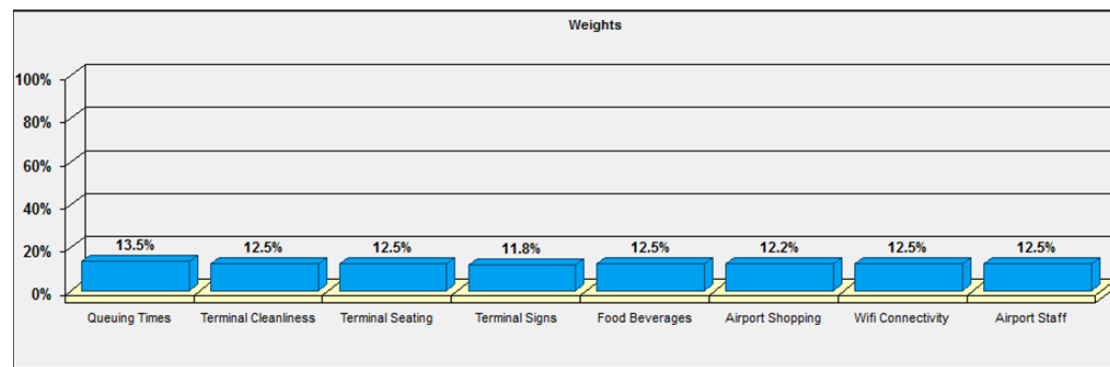
ΕΙΚΟΝΑ 7.10: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (για επαγγελματικούς λόγους)

Από το διάγραμμα απαιτητικότητας παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν για επαγγελματικούς λόγους καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε ότι το κριτήριο χρόνοι αναμονής εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (42,4%). Το κριτήριο WIFI έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (30,2%). Τα υπόλοιπα κριτήρια δηλαδή καθίσματα και καθαριότητας στον

τερματικό, αγορές στα καταστήματα, εξυπηρέτησης του προσωπικού, σήμανσης στον τερματικό και φαγητά- ποτά έχουν ποσοστά 37,5%, 36%, 36%, 32,8%, 31,7% και 31,6% αντίστοιχα.

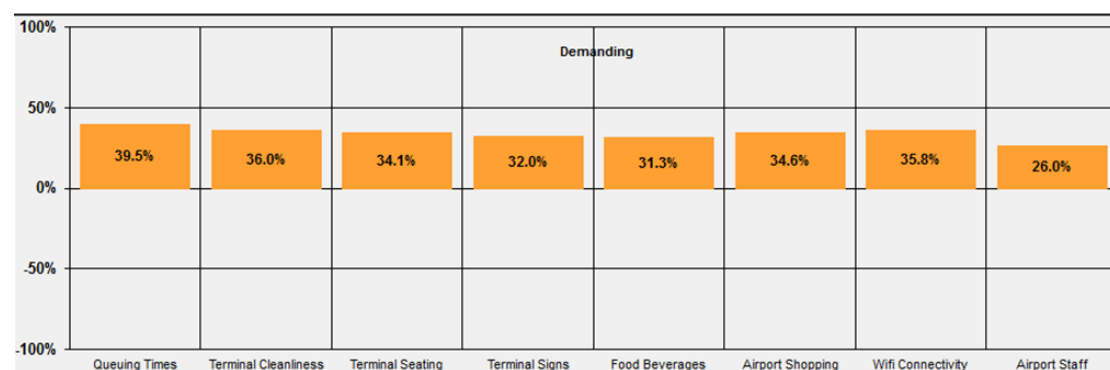
Ταξίδι με ζευγάρι για αναψυχή (*Couple leisure*)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.11: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (πελάτης με σύντροφο με σκοπό την αναψυχή)

Στο παραπάνω διάγραμμα με τα βάρη, φαίνεται ότι το κριτήριο χρόνοι αναμονής με ποσοστό 13,5% να έχει τη μεγαλύτερη σημασία για τη κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν με το ζευγάρι τους για αναψυχή. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά (12,5%) η καθαριότητα και τα καθίσματα στον τερματικό, τα φαγητά – ποτά, το WIFI και η εξυπηρέτηση του προσωπικού. Τα κριτήρια που δίνεται λιγότερη σημασία – βαρύτητα (12,2%, 11,8%) είναι οι αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου και η σήμανση στον τερματικό αντίστοιχα.



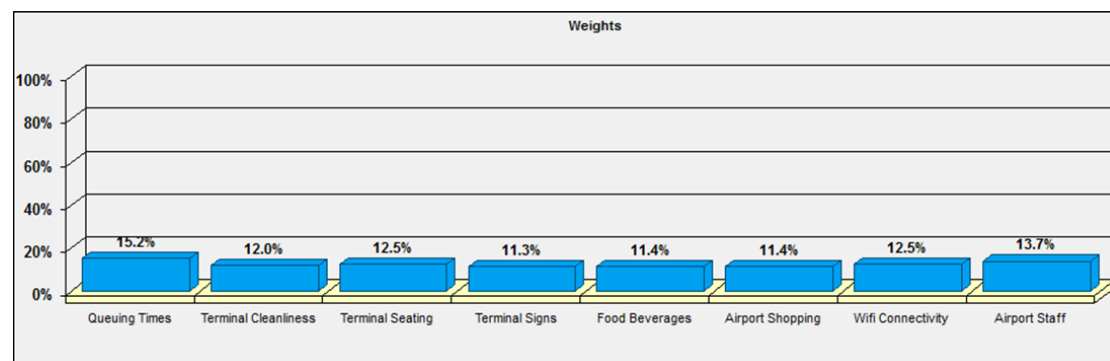
ΕΙΚΟΝΑ 7.12: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (πελάτης με σύντροφο με σκοπό την αναψυχή)

Από το διάγραμμα παραπάνω καταλαβαίνουμε για τη κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν με το ζευγάρι τους για αναψυχή ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα

κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι το κριτήριο χρόνοι αναμονής εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (39,5%). Ενώ το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (26%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (καθαριότητα στο τερματικό, WIFI, καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα, σήμανσης στο τερματικό και φαγητά – ποτά) έχουν ποσοστά 36%, 35,8%, 34,1%, 34%, 32% και 31,3 αντίστοιχα.

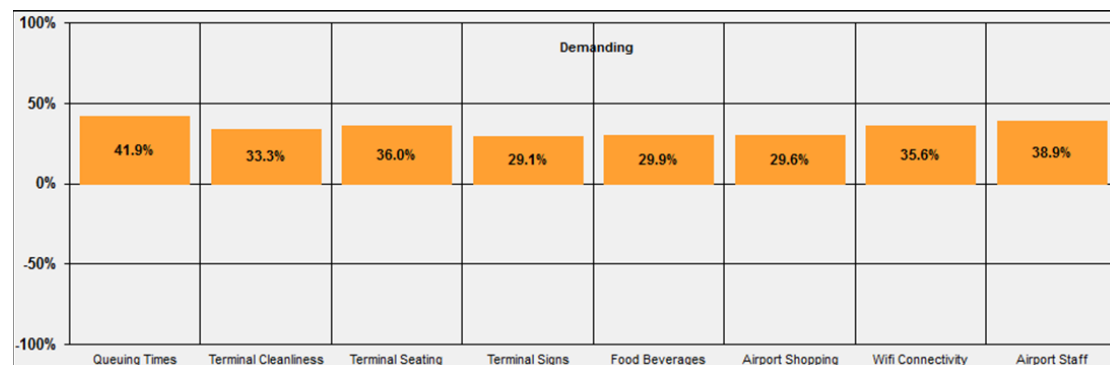
Ταξίδι με την οικογένεια για αναψυχή (*Family leisure*)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.13: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (οικογενειάρχης με σκοπό την αναψυχή)

Στο διάγραμμα (ΕΙΚΟΝΑ 7.13), βλέπουμε ότι το κριτήριο που δίνει μεγαλύτερη σημασία για τη κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν με την οικογένεια τους για λόγους αναψυχής είναι οι χρόνοι αναμονής του αεροδρομίου με ποσοστό 15,2%. Ακολουθούν με μικρότερο ποσοστό (13,7%) η εξυπηρέτηση του προσωπικού και με ποσοστά 12,5% τα κριτήρια καθίσματα στον τερματικό και WIFI. Με ακόμη χαμηλότερα ποσοστά (12%, 11,4%, 11,4%) είναι τα κριτήρια καθαριότητας στον τερματικό, φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου αντίστοιχα. Το κριτήριο με το μικρότερο ποσοστό και βαρύτητα (11,3%) είναι η σήμανση στον τερματικό.

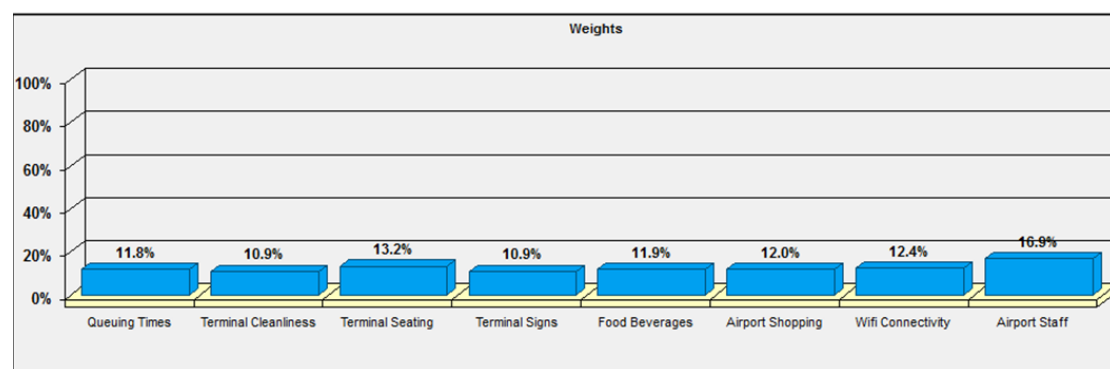


ΕΙΚΟΝΑ 7.14: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (οικογενειάρχης με σκοπό την αναψυχή)

Από το διάγραμμα παραπάνω σημασία για τη κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν με την οικογένειά τους για λόγους αναψυχής καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε εδώ ότι το κριτήριο χρόνοι αναμονής εμφανίζει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (41,9%). Το κριτήριο της σήμανσης στον τερματικό έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (29,1%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (*εξυπηρέτησης του προσωπικού, καθίσματα στον τερματικό, WIFI, καθαριότητας στον τερματικό, φαγητά – ποτά και αγορές στα καταστήματα του αεροδρομίου*) έχουν ποσοστά 38,9%, 36%, 35,6%, 33,3%, 29,9% και 29,6% αντίστοιχα.

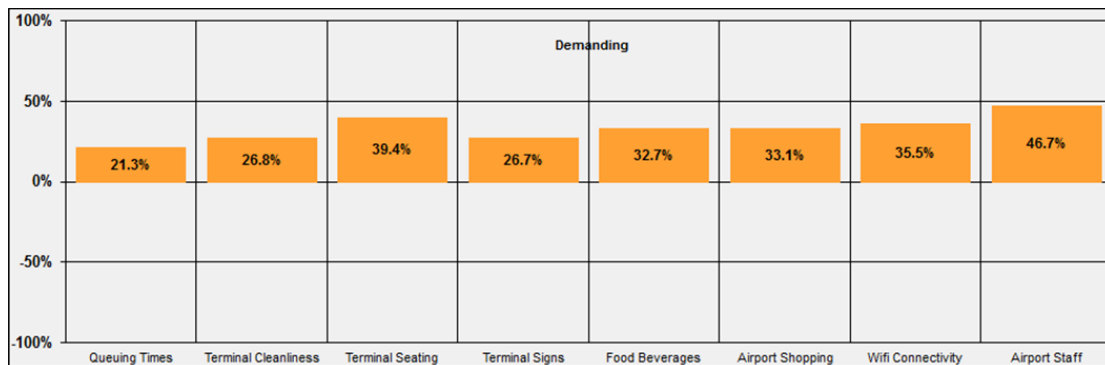
Ατομικό ταξίδι για αναψυχή (*Solo leisure*)

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.15: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (*πελάτης μόνος με σκοπό την αναψυχή*)

Στο διάγραμμα παραπάνω με τα βάρη της κατηγορίας πελατών που ταξίδεψαν μόνη για λόγους αναψυχής βλέπουμε ότι μεγαλύτερη σημασία για αυτούς με ποσοστό 16,9% έχει το κριτήριο εξυπηρέτησης του προσωπικού. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά (13,2%, 12,4%, 12%, 11,9%, 11,8%) τα κριτήρια καθίσματα στον τερματικό, WIFI, αγορές στα καταστήματα, φαγητά – ποτά και χρόνοι αναμονής. Τα κριτήρια που δίνεται λιγότερη σημασία – βαρύτητα με ποσοστό 10,9% είναι η καθαριότητα και η σήμανση στον τερματικό.



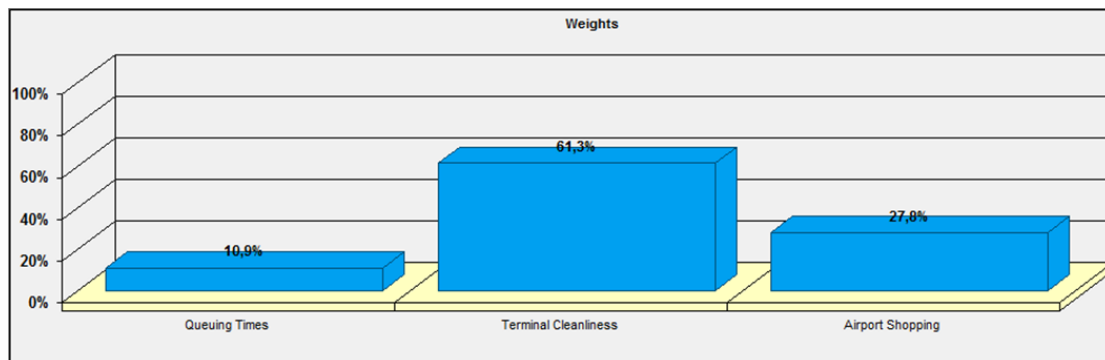
ΕΙΚΟΝΑ 7.16: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες ανάλογα με το είδος τους (πελάτης μόνος με σκοπό την αναψυχή)

Από το διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που ταξίδεψαν μόνοι για λόγους αναψυχής καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε ότι τα κριτήρια της εξυπηρέτησης του προσωπικού και τα καθίσματα στο τερματικό εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (46,7% και 39,4% αντίστοιχα). Το κριτήριο των χρόνων αναμονής έχει το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (21,3%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (WIFI, αγορές στα καταστήματα, φαγητά – ποτά, καθαριότητας και σήμανσης στον τερματικό) έχουν ποσοστά 35,5%, 33,1%, 32,7%, 26,8%, 26,7% αντίστοιχα.

7.2.3 Σύσταση (*Recommended*)

Αξιολογητές που σύστησαν τα αεροδρόμια (Yes)

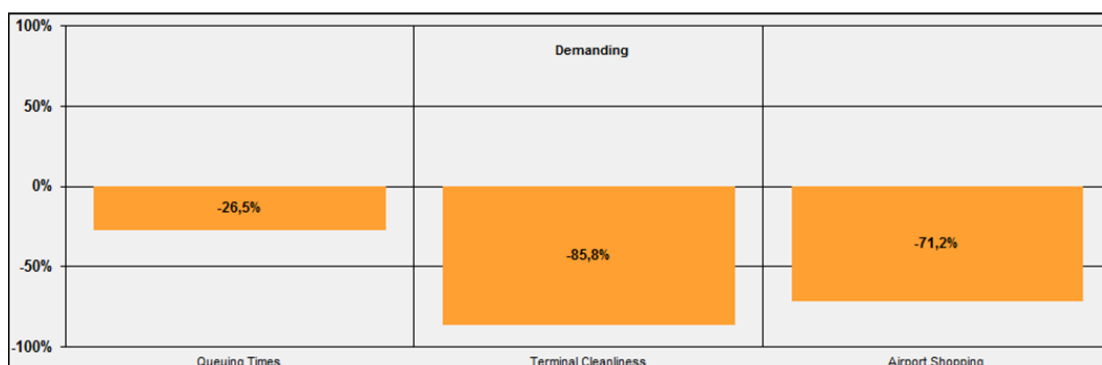
Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.17: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες (για τις σύντομες αξιολογήσεις) που συστήνουν θετικά τα αεροδρόμια

Στο διάγραμμα με τα βάρη της κατηγορίας πελατών που σύστησαν θετικά τα αεροδρόμια, βλέπουμε ότι μεγαλύτερη σημασία για αυτούς με ποσοστό 61,3% έχει το κριτήριο της καθαριότητας στον τερματικό. Ακολουθεί με μικρότερο ποσοστό (27,8%) το κριτήριο

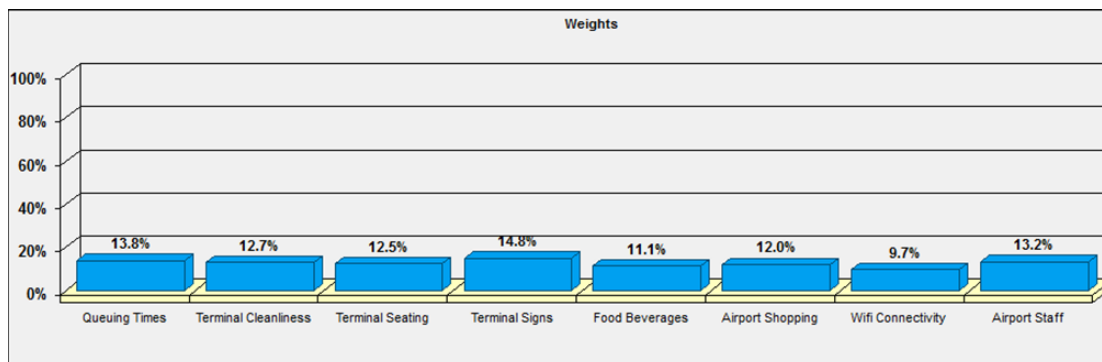
αγορές στα καταστήματα. Το κριτήριο με τη λιγότερη σημασία – βαρύτητα εδώ με ποσοστό 10% είναι οι χρόνοι αναμονής του αεροδρομίου.



ΕΙΚΟΝΑ 7.18: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες (για τις σύντομες αξιολογήσεις) που συστήνουν θετικά τα αεροδρόμια

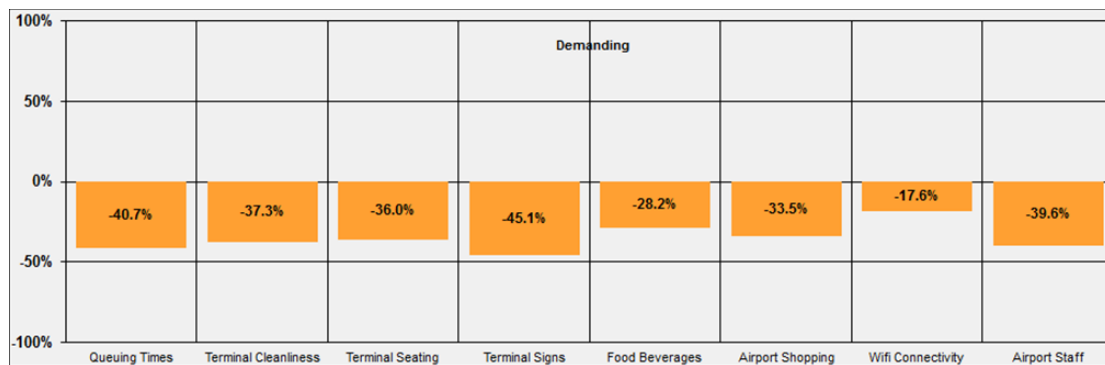
Από το διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που σύστησαν θετικά τα αεροδρόμια καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με μη απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν αρνητικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια της καθαριότητας στο τερματικό και οι αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (-85,8% και -71,2% αντίστοιχα). Το κριτήριο των χρόνων αναμονής έχει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (26,5%).

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.19: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) που συστήνουν θετικά τα αεροδρόμια

Στο διάγραμμα παραπάνω βλέπουμε ότι αυτοί που σύστησαν θετικά τα αεροδρόμια δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα με ποσοστό 14,8% στο κριτήριο της σήμανσης μέσα στον τερματικό. Ακολουθούν με μικρότερα ποσοστά (13,8%, 13,2%, 12,7%, 12,5%, 12%, 11,1%) τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, εξυπηρέτησης του προσωπικού, καθαριότητας και καθίσματα στον τερματικό, αγορές στα καταστήματα και φαγητά – ποτά αντίστοιχα. Το κριτήριο που δίνεται λιγότερη βαρύτητα από τη συγκεκριμένη κατηγορία με ποσοστό 9,7% είναι το WIFI.

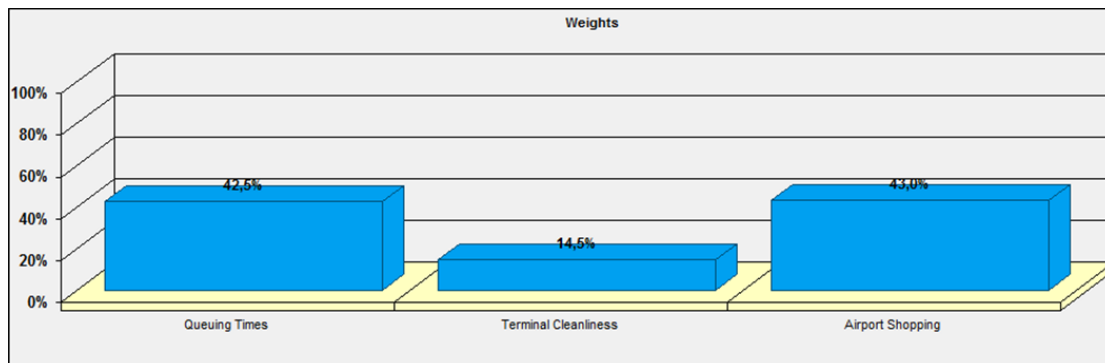


ΕΙΚΟΝΑ 7.20: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) που συστήνουν θετικά τα αεροδρόμια

Από το διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία των πελατών που σύστησαν θετικά τα αεροδρόμια καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με μη απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν αρνητικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν εδώ ότι τα κριτήρια της σήμανσης και των χρόνων αναμονής εμφανίζουν τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (-45,1% και -40,7% αντίστοιχα). Το κριτήριο του WIFI έχει τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (-17,6%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (εξυπηρέτησης του προσωπικού, καθαριότητας και καθίσματα στο τερματικό, αγορές στα καταστήματα και φαγητά – ποτά) έχουν ποσοστά -38,6%, -37,3%, -36%, -33,5% και -28,2% αντίστοιχα.

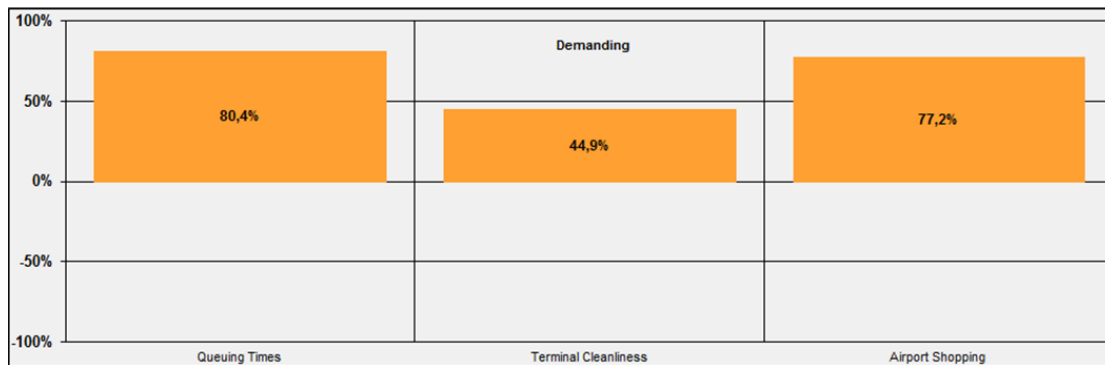
Αξιολογητές που δεν σύστησαν τα αεροδρόμια (No)

Σύντομες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.21: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες (για τις σύντομες αξιολογήσεις) που συστήνουν αρνητικά τα αεροδρόμια

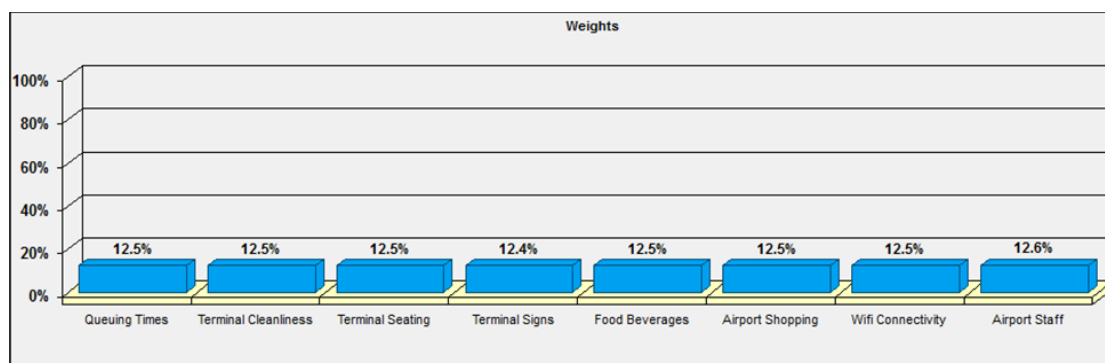
Στο διάγραμμα με τα βάρη της κατηγορίας πελατών που σύστησαν αρνητικά τα αεροδρόμια, βλέπουμε ότι μεγαλύτερη σημασία για αυτούς με ποσοστό 43% έχει το κριτήριο αγορές στα καταστήματα. Ακολουθεί με μικρότερο ποσοστό (42,5%) το κριτήριο χρόνοι αναμονής. Το κριτήριο εδώ με τη λιγότερη σημασία – βαρύτητα με ποσοστό 14,5% είναι η καθαριότητα στον τερματικό.



ΕΙΚΟΝΑ 7.22: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες (για τις σύντομες αξιολογήσεις) που συστήνουν αρνητικά τα αεροδρόμια

Από το διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που σύστησαν αρνητικά τα αεροδρόμια καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με απαιτητικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε λοιπόν ότι τα κριτήρια των χρόνων αναμονής και οι αγορές στα καταστήματα εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (80,4% και 77,2% αντίστοιχα). Το κριτήριο της καθαριότητας στο τερματικό έχει τον χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (26,5%).

Εκτεταμένες αξιολογήσεις



ΕΙΚΟΝΑ 7.23: Βάρη ανά κριτήριο για τους πελάτες (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) που συστήνουν αρνητικά τα αεροδρόμια

Στο διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που σύστησαν αρνητικά τα αεροδρόμια, βλέπουμε ότι μεγάλη σημασία για αυτούς με ποσοστό 12,6% έχει το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού. Ακολουθούν με ποσοστό 12,5% τα κριτήρια χρόνοι αναμονής, καθαριότητας και καθίσματα στον τερματικό, φαγητά – ποτά, αγορές στα καταστήματα και WIFI. Το κριτήριο με την ελάχιστη σημασία – βαρύτητα με ποσοστό 12,4% είναι η σήμανση στον τερματικό.



ΕΙΚΟΝΑ 7.24: Δείκτες απαιτητικότητας κριτηρίων για τους πελάτες (για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις) που συστήνουν αρνητικά τα αεροδρόμια

Από το διάγραμμα παραπάνω για τη κατηγορία πελατών που σύστησαν αρνητικά τα αεροδρόμια καταλαβαίνουμε ότι έχουμε να κάνουμε με κανονικούς πελάτες σε όλα τα κριτήρια αφού όλα εμφανίζουν θετικές τιμές στον δείκτη απαιτητικότητας. Παρατηρούμε εδώ ότι τα κριτήρια της αγοράς στα καταστήματα του αεροδρομίου, WIFI, χρόνοι αναμονής εμφανίζουν τον υψηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (36%). Τα κριτήρια της σήμανσης και καθισμάτων στον τερματικό έχουν το χαμηλότερο δείκτη απαιτητικότητας (35%). Τα υπόλοιπα κριτήρια (φαγητά – ποτά, καθαριότητας στον τερματικό, εξυπηρέτησης του προσωπικού) έχουν ποσοστά 35,5%, 35,8%, 35,2% αντίστοιχα.

7.3 Συγκεντρωτικός πίνακας συμπεριφοράς πελατών

Ο παρακάτω πίνακας που παρουσιάζεται παρακάτω, μας δείχνει συνοπτικά βασικές πληροφορίες – βασικά χαρακτηριστικά της κάθε κατηγορίας και υποκατηγορίας πελατών που αναλύθηκε παραπάνω.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΕΛΑΤΩΝ		Βαρύτητα κριτηρίων		Απαιτητικότητα κριτηρίων		
		<u>Μεγαλύτερη βαρύτητα</u>	<u>Μικρότερη βαρύτητα</u>	<u>Τύπος κατηγορίας πελατών</u>	<u>Υψηλότερος δείκτης απαιτητικότητας</u>	<u>Χαμηλότερος δείκτης απαιτητικότητας</u>
Εμπειρία στα αεροδρόμια (Experience at airport)	Εμπειρία άφιξης (Arrival only)	Αγορές στα καταστήματα (14,2%)	Σήμανση στο τερματικό (10,8%)	Απαιτητικοί	Αγορές στα καταστήματα (41,7%)	Σήμανση στο τερματικό (25,7%)
	Εμπειρία άφιξης και αναχώρησης (Arrival and departure)	Χρόνοι αναμονής (14,2%)	Σήμανση στο τερματικό (10,9%)	Απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής (36,7%)	Σήμανση στο τερματικό (26,4%)
	Εμπειρία αναχώρησης (Departure only)	Χρόνοι αναμονής (14,2%)	Αγορές στα καταστήματα (10,8%)	Απαιτητικοί	WIFI (36%)	Αγορές στα καταστήματα (25,7%)
	Εμπειρία απλής διέλευσης (Transit)	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (14,8%)	WIFI (10,2%)	Απαιτητικοί	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (43,3%)	WIFI (21,2%)

Τύπος ταξιδιώτη (Type of traveler)	Επαγγελματίες (Business)	Χρόνοι αναμονής (13,9%)	WIFI (11,5%)	Απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής (42,4%)	WIFI (30,2%)
	Με ζευγάρια (Couple leisure)	Χρόνοι αναμονής (13,5%)	Σήμανση στο τερματικό (11,8%)	Απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής (39,5%)	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (26%)
	Οικογενειάρχες (Family leisure)	Χρόνοι αναμονής (15,2%)	Σήμανση στο τερματικό (11,3%)	Απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής (41,9%)	Σήμανση στο τερματικό (29,1%)
	Μόνοι (Solo leisure)	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (16,9%)	Σήμανση και καθαριότητα στο τερματικό (10,9%)	Απαιτητικοί	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (46,7%)	Χρόνοι αναμονής (21,3%)
Σύσταση (Recommended)	Θετική για <u>σύντομες</u> (Yes)	Καθαριότητα στο τερματικό (61,3%)	Χρόνοι αναμονής (10,9%)	Μη απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής (-26,5%)	Καθαριότητα στο τερματικό (-85,8%)
	Θετική για <u>εκτεταμένες</u> (Yes)	Σήμανση στο τερματικό (14,8%)	WIFI (9,7%)	Μη απαιτητικοί	WIFI (-17,6%)	Σήμανση στο τερματικό (-45,1%)
	Αρνητική για <u>σύντομες</u> (No)	Αγορές στα καταστήματα και χρόνοι αναμονής (43%)	Καθαριότητα στο τερματικό (14,5%)	Απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής (80,4%)	Καθαριότητα στο τερματικό (44,9%)
	Αρνητική για <u>εκτεταμένες</u> (No)	Εξυπηρέτηση του προσωπικού (12,6%)	Σήμανση στο τερματικό (12,4%)	Απαιτητικοί	Χρόνοι αναμονής, WIFI, αγορές στα καταστήματα (36%)	Σήμανση στο τερματικό (35%)

Πίνακας 7.25: Συγκεντρωτικός πίνακας κατηγοριών πελατών

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: Ασυνεπείς αξιολογητές

8.1 Σύντομη εισαγωγή κεφαλαίου (Προσδιορισμός της έννοιας της αξιολόγησης)

Η αξιολόγηση είναι η δομημένη ερμηνεία και το δόσιμο της έννοιας για να προβλεφθούν πραγματικές επιπτώσεις των προτάσεων ή των αποτελεσμάτων. Εξετάζει τους αρχικούς στόχους, σε ότι προβλέψει ή ότι επιτεύχθηκε και πώς επιτεύχθηκε. Έτσι η αξιολόγηση μπορεί να είναι διαμορφωτική, αφού λαμβάνει χώρα κατά τη διάρκεια της ανάπτυξης μιας έννοιας ή πρότασης, ενός έργου ή μιας οργάνωσης, με σκοπό τη βελτίωση της αξίας ή την αποτελεσματικότητα της πρότασης, του έργου ή της οργάνωσης. Μπορεί επίσης να αντλήσει διδάγματα από μια ολοκληρωμένη ενέργεια σε μεταγενέστερο χρονικό σημείο ή περίσταση. Η αξιολόγηση είναι εγγενώς μια θεωρητική ενημερωτική προσέγγιση, για το λόγο αυτό έχει οριστεί ως:

- Μια συστηματική, αυστηρή και σχολαστική εφαρμογή των επιστημονικών μεθόδων για την αξιολόγηση το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη βελτίωση ενός έργου. Ταυτόχρονα αποτελεί μια διαδικασία που αξιολογεί την εμπειρία, την εργασία και το χρόνο μιας μεγάλης οργάνωσης.
- Η κριτική αξιολόγηση, που έχει ως στόχο τη γνώση, και την επιστημονική ή ποσοτική μέτρηση προκαθορισμένων και εξωτερικών εννοιών.
- Μια μελέτη που σχεδιάστηκε για να βοηθήσει κάποιο κοινό να εκτιμήσει την αξία ενός αντικειμένου.

Η αξιολόγηση συνεπώς αποτελεί ένα συστηματικό προσδιορισμό της αξίας ενός ατόμου. Μπορεί να βοηθήσει έναν οργανισμό, πρόγραμμα, σχέδιο ή οποιαδήποτε άλλη παρέμβαση ή πρωτοβουλία για την αξιολόγηση κάθε στόχου, ρευστοποιήσιμης ιδέας ή πρότασης ή κάποιας εναλλακτικής λύσης. Αυτό έχει σκοπό να βοηθήσει στη λήψη αποφάσεων ή να εξακριβωθεί ο βαθμός επίτευξης ή της αξίας σε σχέση με το σκοπό και τους στόχους και τα αποτελέσματα οποιασδήποτε τέτοιας δράσης που έχει ολοκληρωθεί. Ο πρωταρχικός σκοπός της αξιολόγησης, εκτός από την απόκτηση της επίγνωσης σε προηγούμενες ή υπάρχουσες πρωτοβουλίες, είναι να επιτρέψει τον προβληματισμό και να βοηθήσει στον προσδιορισμό των μελλοντικών αλλαγών.

Η αξιολόγηση συχνά χρησιμοποιείται για να χαρακτηρίσει και να εκτιμήσει τα θέματα που παρουσιάζουν ενδιαφέρον σε ένα ευρύ φάσμα των ανθρώπινων επιχειρήσεων, συμπεριλαμβανομένων και των τεχνών, της ποινικής δικαιοσύνης, ιδρύματα, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, τα αεροδρόμια, την κυβέρνηση, την υγειονομική περίθαλψη, και άλλες ανθρώπινες υπηρεσίες. Αποτελεί μια μακροχρόνια διαδικασία και γίνεται στο τέλος μιας χρονικής περιόδου.

8.2 Προσδιορισμός ασυνεπών αξιολογητών

Κάποιες φορές ορισμένοι αξιολογητές, κατά τη διάρκεια μιας αξιολόγησης, μπορεί συνειδητά και συστηματικά να επηρεαστούν λόγω προκατάληψης ή ασυνέπειας, με αποτέλεσμα να μην δίνουν έγκυρες απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο. Αυτή η

προκατάληψη ή ασυνέπεια (*σφάλματα έρευνας*) μπορεί να οφείλεται σε διάφορους λόγους (*παραδείγματος χάριν η μη ικανοποίηση των υπαρχόντων κριτηρίων της έρευνας, και λοιπά*), παρά ταύτα τα οποιαδήποτε σφάλματα δεν αντιμετωπίζονται με αρνητική διάθεση, αφού αποτελούν την απαραίτητη προϋπόθεση για βελτίωση, κατά τη διαδικασία της διαμορφωτικής αξιολόγησης της έρευνας αυτής της διπλωματικής εργασίας. Αντίθετα, η ύπαρξη προκατάληψης ή σφάλματος κατά τη διαδικασία της οποιασδήποτε μέτρησης, θεωρείται ως αρνητικό στοιχείο, το οποίο πρέπει να εντοπιστεί και να αντιμετωπιστεί. Για το λόγο αυτό κρίνουμε ιδιαίτερα σημαντικό το διαχωρισμό μεταξύ των οποιονδήποτε τυχαίων σφαλμάτων που αναμένεται να προκύψουν, από τα λάθη που οφείλονται σε συνειδητή και συστηματική προσπάθεια επηρεασμού των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης, λόγω προκατάληψης ή ασυνέπειας.

Επειδή λοιπόν αυτό το γεγονός συνέβη σε ορισμένα ερωτηματολόγια της παρούσας εργασίας, δημιουργήθηκε η ανάγκη σε αυτό το κεφάλαιο να προσδιοριστούν οι ασυνεπείς αξιολογητές στο δείγμα και να αναλυθούν οι αιτίες αυτής της συμπεριφοράς, ώστε να καταλάβουμε πληρέστερα τα χαρακτηριστικά των προτιμήσεων αυτής της κατηγορίας πελατών – αξιολογητών.

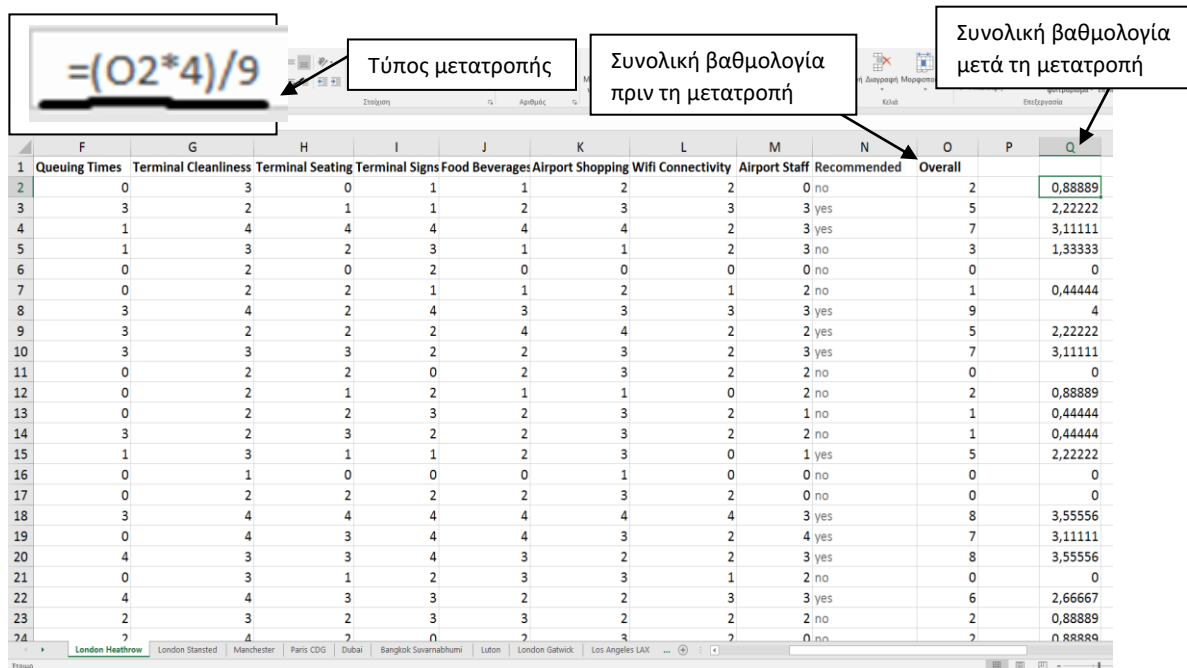
8.2.1 Παρουσίαση αλγορίθμου εντοπισμού ασυνεπών

Για την αντιμετώπιση τέτοιων σφαλμάτων που προκύπτουν λόγω προκατάληψης – ασυνέπειας, αναπτύχθηκε κατάλληλος αλγόριθμος στο Excel, ο οποίος εντοπίζει από το δείγμα κάθε αεροδρομίου τους συνεπείς και ασυνεπείς αξιολογητές, για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις πελατών ξεχωριστά. Με αυτό το τρόπο ελαχιστοποιούμε το γενικότερο σφάλμα που παρατηρείται στο σύστημα αξιολόγησης και οδηγούμαστε σε πιο έγκυρα αποτελέσματα.

Είναι ανάγκη να αναφερθεί ότι σε πρακτικό επίπεδο ασυνεπής αξιολογητής θεωρείται αυτός που έβαλε συνολική βαθμολογία (*των κριτηρίων*) μεγαλύτερη από όλες τις βαθμολογίες που έβαλε για κάθε κριτήριο ξεχωριστά ή μικρότερη για κάθε κριτήριο.

Η λογική του γενικού αλγόριθμος που χρησιμοποιήθηκε και αναπτύχθηκε στο Excel για τον προσδιορισμό των ασυνεπών αξιολογητών πραγματοποιήθηκε σε τέσσερα βασικά στάδια:

- Στο πρώτο στάδιο μετατρέψαμε τη κλίμακα βαθμολόγησης του συνολικού μέσου όρου των κριτηρίων στην κλίμακα βαθμολόγησης των κριτηρίων (*ο τύπος μετατροπής αναφέρεται στην Εικόνα 8.1*). Να αναφέρουμε ότι η κλίμακα βαθμολόγησης των κριτηρίων του ερωτηματολογίου ήταν πενταβάθμια (*από το 0 έως το 4*) ενώ της συνολικής βαθμολογίας ήταν δεκαβάθμια (*από το 0 έως το 9*). Έτσι πετυχαίνουμε, η συνολική βαθμολογία να βρίσκεται στην ίδια κλίμακα βαθμολογίας με αυτή των κριτηρίων ώστε να μπορέσουμε να συγκρίνουμε τα δεδομένα μας με μεγαλύτερη ευκολία.



Εικόνα 8.1: Πρώτο στάδιο αλγορίθμου εντοπισμού ασυνεπών αξιολογητών στο excel (μετατροπή κλίμακας συνολικής βαθμολογίας στη κλίμακα βαθμολόγησης των κριτηρίων)

- Στο δεύτερο στάδιο συγκρίθηκε αριθμητικά ο συνολικός μέσος όρος, που επεξεργάστηκε στο προηγούμενο στάδιο, με κάθε κριτήριο του ξεχωριστά (ο αλγόριθμος σύγκρισης αναφέρεται αναλυτικά στην Εικόνα 8.2). Αν η συνολική βαθμολογία είναι μεγαλύτερη (αριθμητικά) της βαθμολογίας του κριτηρίου τότε ο αλγόριθμος τοποθετεί τον αριθμό 1, εάν συμβαίνει το αντίθετο ο αλγόριθμος τοποθετεί τον αριθμό 2. Εάν όμως δεν ισχύσει τίποτα από τα παραπάνω τότε ο αλγόριθμος τοποθετεί τον αριθμό 3 (στην περίπτωση προσθήκης αποκλίσεων). Έτσι προκύπτουν οκτώ νέες στήλες στο Excel (όσα είναι και τα κριτήρια), αποκτώντας με αυτόν τον τρόπο μια εικόνα για το ποια και πόσα κριτήρια είναι μικρότερα ή μεγαλύτερα από τη συνολική βαθμολογία.

Αλγόριθμος σύγκρισης συνολικής βαθμολογίας (μετά τη μετατροπή) με κάθε κριτήριο ξεχωριστά (εδώ έχουμε και προθήκη απόκλισης (+1 -1))

=IF(((Q30-1)>J30);1;IF((Q30+1)<J30;2;3))

	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
1	Queuing Times	Terminal Cleanliness	Terminal Seating	Terminal Signs	Food Beverage	Airport Shopping	WiFi	Connectivity	Airport Staff	Recommended	Overall										
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	yes	5	2,222222		3	3	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	1	2	4	0	no	1	0,444444		2	2	2	2	3	2	2	3
4	3	4	2	1	2	2	2	2	2	yes	2	0,888889		2	2	2	3	2	2	2	2
5	3	2	3	0	2	2	2	2	2	no	2	0,888889		2	2	2	3	2	2	2	2
6	2	0	1	0	1	2	2	2	1	no	1	0,444444		2	3	3	3	3	2	2	3
7	0	2	2	0	0	0	0	0	0	no	0	0		3	2	2	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yes	9	4		3	3	3	3	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	yes	7	3,111111		3	3	3	3	3	3	3	3
10	0	1	1	0	1	1	2	0	0	no	0	0		3	3	3	3	3	3	2	3
11	0	0	0	1	0	0	0	0	0	no	0	0		3	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	3	3	4	4	4	yes	9	4		3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	2	0	1	0	0	2	0	2	no	2	0,888889		3	2	3	3	3	3	2	3
14	4	4	4	4	4	3	3	4	4	yes	9	4		3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	4	3	3	3	3	3	3	2	yes	6	2,666667		3	2	3	3	3	3	3	3
16	2	3	2	2	1	1	3	3	3	yes	5	2,222222		3	3	3	3	3	1	1	3
17	0	1	1	0	3	3	2	0	yes	2	0,888889			3	3	3	3	2	2	2	3
18	1	3	3	0	2	2	2	2	3	yes	2	0,888889		3	2	2	3	2	2	2	2
19	0	3	3	2	1	0	2	2	2	no	0	0		3	2	2	2	3	3	2	2
20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	yes	7	3,111111		3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	0	2	2	2	2	2	2	3	no	3	1,333333		3	1	3	3	3	3	3	2
22	0	0	1	2	2	2	2	2	2	no	0	0		3	3	3	2	2	2	2	2
23	3	3	2	2	2	3	3	3	3	yes	7	3,111111		3	3	1	1	1	3	3	3
24	3	4	4	4	3	3	3	4	0	yes	5	2,222222		3	2	2	2	3	3	2	1
25	2	3	2	0	2	2	2	2	2	no	3	1,333333		3	2	3	1	3	3	3	3
26	3	3	4	4	4	4	4	3	4	yes	8	3,555556		3	3	3	3	3	3	3	3
27	0	4	3	3	3	3	3	3	2	no	3	1,333333		1	2	2	2	2	2	2	3
28	0	1	0	0	0	0	2	0	no	0	0	0		3	3	3	3	3	3	2	3
29	1	3	1	1	2	2	0	0	no	0	0	0,888889		3	2	3	3	2	2	3	3
30	0	1	2	0	0	0	3	0	no	0	0	0		3	3	2	3	3	3	2	3
31	4	2	2	2	2	2	3	2	no	3	1,333333			2	3	3	3	3	3	2	3
32	3	3	1	1	1	0	2	2	no	4	1,777778			2	2	3	3	3	1	3	3
33	0	1	0	0	0	1	0	0	no	0	0	0		3	3	3	3	3	3	3	3
34	2	3	2	1	2	2	2	0	no	2	0,888889			2	2	2	3	2	2	2	3
35	2	3	2	2	3	3	2	2	yes	5	2,222222			3	3	3	3	3	3	3	3

Εικόνα 8.2: Δεύτερο στάδιο αλγορίθμου εντοπισμού ασυνεπών αξιολογητών στο excel (σύγκριση συνολικής βαθμολογίας με κάθε κριτήριο της ξεχωριστά)

- Στο τρίτο στάδιο αθροίσαμε τους αριθμούς από τις νέες οκτώ στήλες που προέκυψαν από το δεύτερο στάδιο, για κάθε αξιολόγηση ξεχωριστά (ο τύπος άθροισης της κάθε γραμμής αναφέρεται στην Εικόνα 8.3).

=S2+T2+U2+V2+W2+X2+Y2+Z2

Τύπος άθροισης της κάθε γραμμής

	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB
1										
2	3	2	3	3	3	2	2	3		21
3	3	3	1	1	3	3	3	3		20
4	1	3	3	3	3	3	1	3		20
5	3	2	3	2	3	3	3	2		21
6	3	2	3	2	3	3	3	3		22
7	3	2	2	3	3	2	3	2		20
8	3	3	1	3	3	3	3	3		22
9	3	3	3	3	2	2	3	3		22
10	3	3	3	1	1	3	1	3		18
11	3	2	2	3	2	2	2	2		18
12	3	3	3	3	3	3	3	3		21

Εικόνα 8.3: Τρίτο στάδιο αλγορίθμου εντοπισμού ασυνεπών αξιολογητών στο excel (άθροιση της κάθε γραμμής από τα αποτελέσματα του δεύτερου σταδίου του αλγορίθμου)

- Στο τέταρτο στάδιο, χρησιμοποιήθηκαν τα αποτελέσματα των αθροίσεων που προέκυψαν από το τρίτο στάδιο, και μέσω αυτών βγάλαμε συμπεράσματα για το εάν ο πελάτης ήταν συνεπής ή “ύποπτος ασυνεπής”. Εάν το αποτέλεσμα της άθροισης είναι οκτώ σημαίνει ότι ο πελάτης είναι “ύποπτος ασυνεπής” (ο τύπος προσδιορισμού συνεπών και “ύποπτων ασυνεπών” αξιολογητών βρίσκεται στην Εικόνα 8.4), αφού σε όλα τα στοιχεία της άθροισης θα υπάρχει ο αριθμός 1. Αν το αποτέλεσμα είναι δεκαέξι, σημαίνει ότι ο πελάτης είναι επίσης “ύποπτος ασυνεπής”, αφού θα υπάρχει πιθανόν όλα τα στοιχεία της άθροισης ο αριθμός 2. Για οποιοδήποτε άλλο αποτέλεσμα (άθροισης) κατατάσσουμε το πελάτη στους συνεπείς αξιολογητές, εφόσον μέσα σε όλα τα στοιχεία της άθροισης σε αυτή τη περίπτωση θα έχουμε τους αριθμούς 1, 2, και πιθανόν 3 (μόνο στη περίπτωση προσθήκης αποκλίσεων μέσα στον αλγόριθμο).

ο τύπος προσδιορισμού συνεπών και “ύποπτων ασυνεπών” αξιολογητών

=IF(OR(AB2=8;AB2=16);""ΥΠΟΠΤΟΣ ΑΣΥΝΕΠΗΣ"";""ΣΥΝΕΠΗΣ"")									
	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD
2	3	3	2	2	3		21		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
3	1	3	3	3	3		20		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
4	3	3	3	1	3		20		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
5	2	3	3	3	2		21		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
6	2	3	3	3	3		22		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
7	3	3	2	3	2		20		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
8	3	3	3	3	3		22		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
9	3	2	2	3	3		22		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
10	1	1	3	1	3		18		"ΣΥΝΕΠΗΣ"
11	3	2	2	2	2		18		"ΣΥΝΕΠΗΣ"

Εικόνα 8.4: Τέταρτο στάδιο αλγορίθμου εντοπισμού ασυνεπών αξιολογητών στο excel (επεξεργασία των αποτελεσμάτων της άθροισης για τον εντοπισμό των συνεπών και “ύποπτων ασυνεπών” αξιολογητών)

Μετά την εφαρμογή των τεσσάρων βασικών σταδίων του αλγορίθμου, βρίσκουμε τους “ύποπτους ασυνεπείς” αξιολογητές, τους απομονώνουμε και χαρακτηρίζουμε ασυνεπείς αυτούς που,

- ✓ έβγαλαν άθροισμα (αποτελέσματα τέταρτου σταδίου αλγορίθμου) οκτώ, αφού στην περίπτωση αυτή προκύπτει σε όλες τις στήλες (αποτελέσματα δεύτερου σταδίου αλγορίθμου) ο αριθμός 1, που σημαίνει ότι η συνολική μέση βαθμολογία είναι μεγαλύτερη όλων των κριτηρίων για το συγκεκριμένο αξιολογητή.

- ✓ Και αυτούς που έχουν σε όλες τις στήλες (αποτελέσματα δεύτερου σταδίου αλγορίθμου) τον αριθμό 2, που σημαίνει ότι η συνολική μέση βαθμολογία είναι μικρότερη όλων των κριτηρίων.

Έτσι με αυτήν τη μέθοδο εντοπίζουμε τους ασυνεπείς αξιολογητές, είτε με εκτεταμένες αξιολογήσεις είτε με σύντομες, για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά.

8.2.2 Μέγεθος ασυνεπών αξιολογητών στο δείγμα της έρευνας

Η έρευνα για τους ασυνεπείς αξιολογητές, με τη χρήση του αλγορίθμου, πραγματοποιήθηκε σε τρεις “καταστάσεις” (επίπεδα αποκλίσεων).

Η πρώτη “κατάσταση”, πραγματοποιήθηκε **χωρίς τη προσθήκη κάποιας απόκλισης** στον αλγόριθμο. Συνεπώς, το σύνολο των ασυνεπών στο δείγμα ήταν 976 (ύποπτοι ασυνεπείς 978), με τις εκτεταμένες ασυνεπείς αξιολογήσεις να είναι 83 (ύποπτοι ασυνεπείς 85) και με τις σύντομες 893 (893 ύποπτοι ασυνεπείς). Πιο αναλυτικά, για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά έχουμε:

Για τις εκτεταμένες

- Για τα αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 11 ασυνεπείς αξιολογητές (11 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 4 ασυνεπείς αξιολογητές (4 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 9 ασυνεπείς αξιολογητές (9 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Luton είχαμε 8 ασυνεπείς αξιολογητές (8 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 8 ασυνεπείς αξιολογητές (8 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Dubai είχαμε 2 ασυνεπείς αξιολογητές (2 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 5 ασυνεπείς αξιολογητές (5 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Manchester είχαμε 6 ασυνεπείς αξιολογητές (7 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 10 ασυνεπείς αξιολογητές (10 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 20 ασυνεπείς αξιολογητές (21 ύποπτοι ασυνεπείς).

Για τις σύντομες

- Για τα αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 67 ασυνεπείς αξιολογητές (67 ύποπτοι ασυνεπείς).

- Για τα αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 59 ασυνεπείς αξιολογητές (59 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 85 ασυνεπείς αξιολογητές (85 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Luton είχαμε 63 ασυνεπείς αξιολογητές (63 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 74 ασυνεπείς αξιολογητές (74 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Dubai είχαμε 81 ασυνεπείς αξιολογητές (81 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 88 ασυνεπείς αξιολογητές (88 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Manchester είχαμε 99 ασυνεπείς αξιολογητές (99 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 67 ασυνεπείς αξιολογητές (67 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 210 ασυνεπείς αξιολογητές (210 ύποπτοι ασυνεπείς).

Η δεύτερη “κατάσταση” πραγματοποιήθηκε με τη προσθήκη αποκλίσεων στον αλγόριθμο (+0,5 -0,5). Άρα, εδώ το σύνολο των ασυνεπών στο δείγμα ήταν 610 (ύποπτοι ασυνεπείς 840), από τους οποίους οι σύντομες αξιολογήσεις ήταν 577 (ύποπτοι ασυνεπείς 726) και οι εκτεταμένες 33 (ύποπτοι ασυνεπείς 114). Πιο αναλυτικά έχουμε:

Για τις εκτεταμένες

- Για τα αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 4 ασυνεπείς αξιολογητές (8 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 2 ασυνεπείς αξιολογητές (6 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 2 ασυνεπείς αξιολογητές (9 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Luton είχαμε 5 ασυνεπείς αξιολογητές (10 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 3 ασυνεπείς αξιολογητές (9 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Dubai είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (7 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 3 ασυνεπείς αξιολογητές (12 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Manchester είχαμε 4 ασυνεπείς αξιολογητές (18 ύποπτοι ασυνεπείς).

- Για τα αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 3 ασυνεπείς αξιολογητές (14 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 7 ασυνεπείς αξιολογητές (21 ύποπτοι ασυνεπείς).

Για τις σύντομες

- Για τα αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 47 ασυνεπείς αξιολογητές (56 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 40 ασυνεπείς αξιολογητές (48 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 45 ασυνεπείς αξιολογητές (57 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Luton είχαμε 41 ασυνεπείς αξιολογητές (47 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 54 ασυνεπείς αξιολογητές (64 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Dubai είχαμε 43 ασυνεπείς αξιολογητές (61 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 61 ασυνεπείς αξιολογητές (82 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Manchester είχαμε 62 ασυνεπείς αξιολογητές (76 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 47 ασυνεπείς αξιολογητές (72 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 137 ασυνεπείς αξιολογητές (163 ύποπτοι ασυνεπείς).

Στη τρίτη “κατάσταση”, πραγματοποιήθηκε με τη προσθήκη απόκλισης **(+1 -1)** στον αλγόριθμο. Επομένως, το σύνολο των ασυνεπών στο δείγμα σε αυτή τη περίπτωση ήταν 260 (ύποπτοι ασυνεπείς 356), με τις εκτεταμένες ασυνεπείς αξιολογήσεις να είναι 8 (ύποπτοι ασυνεπείς 42) και με τις σύντομες 252 (ύποπτοι ασυνεπείς 314). Πιο αναλυτικά, για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά έχουμε:

Για τις εκτεταμένες

- Για τα αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (2 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 1 ασυνεπείς αξιολογητές (3 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (3 ύποπτοι ασυνεπείς).
- Για τα αεροδρόμιο Luton είχαμε 1 ασυνεπείς αξιολογητές (2 ύποπτοι ασυνεπείς).

- Για τα αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 1 ασυνεπείς αξιολογητές (4 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Dubai είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (2 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (4 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Manchester είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (4 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 0 ασυνεπείς αξιολογητές (8 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 5 ασυνεπείς αξιολογητές (10 *ύποπτοι ασυνεπείς*).

Για τις σύντομες

- Για τα αεροδρόμιο Frankfurt Main είχαμε 23 ασυνεπείς αξιολογητές (29 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Los Angeles LAX είχαμε 11 ασυνεπείς αξιολογητές (13 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο London Gatwick είχαμε 24 ασυνεπείς αξιολογητές (30 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Luton είχαμε 17 ασυνεπείς αξιολογητές (18 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi είχαμε 20 ασυνεπείς αξιολογητές (26 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Dubai είχαμε 21 ασυνεπείς αξιολογητές (30 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Paris CDG είχαμε 16 ασυνεπείς αξιολογητές (19 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο Manchester είχαμε 26 ασυνεπείς αξιολογητές (37 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο London Stansted είχαμε 19 ασυνεπείς αξιολογητές (20 *ύποπτοι ασυνεπείς*).
- Για τα αεροδρόμιο London Heathrow είχαμε 75 ασυνεπείς αξιολογητές (92 *ύποπτοι ασυνεπείς*).

Να αναφέρουμε σε αυτό το σημείο ότι ο λόγος που προχωρήσαμε στη προσθήκη αποκλίσεων ήταν καθαρά για να περιορίσουμε (*μειώσουμε*) τον αριθμό των ασυνεπών στο δείγμα, για λόγους πρακτικότητας και ευκολίας στην ανάλυση. Η ανάλυση των αιτιών της ασυνέπειας γίνεται με την ανάγνωση των σχολίων που έκαναν οι αξιολογητές κατά τη διάρκεια της συμπλήρωσης του διαδικτυακού ερωτηματολογίου.

Από την εφαρμογή του αλγορίθμου, για τη πρώτη 'κατάσταση' (*δεν υπήρξε προσθήκη απόκλισης*), όπου και αποτελεί τη πιο αξιόπιστη κατάσταση για την εύρεση ασυνεπών

αξιολογητών, βλέπουμε παραπάνω ότι οι διαφορές (αριθμητικά) στο δείγμα μεταξύ των ασυνεπών και των ύποπτων ασυνεπών για κάθε αεροδρόμιο (για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις) αλλά και συνολικά είναι πολύ μικρές. Αυτό σημαίνει ότι ο αλγόριθμος είναι αρκετά έγκυρος. Φυσικά υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης του αλγορίθμου ως προς το ποσοστό εγκυρότητας και την ευελιξία του, αλλά λόγω κυρίως του περιορισμένου χρόνου της διπλωματικής εργασίας δεν δόθηκε η δυνατότητα της περαιτέρω βελτίωσης του.

Να πούμε ακόμα ότι ο λόγος που ο αριθμός των ασυνεπών σύντομων αξιολογητών παρατηρήθηκε λίγο μεγάλος και στις τρεις “καταστάσεις”, διότι θεωρούμε τις σύντομες αξιολογήσεις κατά γενική ομολογία αναξιόπιστες, αφού οι απαντήσεις που δόθηκαν δεν ήταν εκτεταμένες σε πολλά πεδία ερωτήσεων. Για αυτό το λόγο λοιπόν, αρκετές από αυτές για όλα τα αεροδρόμια και για όλες τις “καταστάσεις” κρίθηκαν ως ασυνεπείς αξιολογήσεις.

8.3 Ανάλυση αιτιών ασυνέπειας των αξιολογητών για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά

Η ανάλυση δεν πραγματοποιήθηκε για όλο το εύρος των ασυνεπών πελατών, παρά μόνο για τις εκτεταμένες αξιολογήσεις που χρησιμοποιήθηκε απόκλιση στον αλγόριθμο (+1 -1). Ο λόγος που δεν πραγματοποιήσαμε την ανάλυση και για τις σύντομες αξιολογήσεις ήταν:

- Επειδή τις θεωρούμε αναξιόπιστες σε σχέση με τις εκτεταμένες, που δόθηκαν αναλυτικές απαντήσεις σε πολλά πεδία της έρευνας, και συνεπώς δεν θα προκύψουν και τα πιο αξιόπιστα συμπεράσματα.
- Επειδή ακόμα και με τη προσθήκη της απόκλισης (+1 -1), την οποία και θεωρούμε τη μέγιστη επιτρεπτή απόκλιση που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε στην έρευνα μας και στην αναζήτηση ασυνεπών αξιολογητών, προέκυψαν αρκετοί για την ανάλυση ασυνεπείς. Συνεπώς, το γεγονός αυτό δεν μας επέτρεψε προχωρήσουμε στη περαιτέρω ανάλυση τους.

Τα σχόλια των σύντομων ασυνεπών αξιολογήσεων βρίσκονται στο κεφάλαιο παραρτήματα (βλέπε Παράρτημα Γ) για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά.

Οι παράγοντες που αναφέρονται παρακάτω για κάθε αεροδρόμιο, είναι αυτοί που οι συγκεκριμένοι ασυνεπείς αξιολογητές, που εντοπίστηκαν, δίνουν τη μεγαλύτερη σημασία. Είναι με λίγο λόγια εκείνοι οι παράγοντες που οδήγησαν τους συγκεκριμένους πελάτες – αξιολογητές να βαθμολογήσουν με ασάφεια το ερωτηματολόγιο. Αναφορικά αυτοί οι παράγοντες μπορεί να είναι διαφορετικοί από τα κριτήρια που υπάρχουν στο ερωτηματολόγιο. Μπορεί όμως οι παράγοντες αυτοί να είναι και ίδιοι με αυτοί των κριτηρίων που υπάρχουν στα ερωτηματολόγια, απλώς σε αυτή τη περίπτωση η ασυνέπεια των αξιολογητών θα οφείλεται στο γεγονός ότι δίνουν ασυνήθιστα μεγάλη βαρύτητα σε αυτούς. Παρακάτω λοιπόν παρουσιάζονται για κάθε αεροδρόμιο χωριστά οι παράγοντες που οι ασυνεπείς πελάτες – αξιολογητές έδωσαν τη μεγαλύτερη σημασία, γεγονός που τους οδήγησε κιόλας στην ασυνέπεια.

Για τα αεροδρόμια Frankfurt Main, London Gatwick, Dubai, Paris CDG, Manchester, London Stansted δεν εντοπίστηκαν ασυνεπείς αξιολογητές.

Για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX η ασυνέπεια οφειλόταν:

- Στο παράγοντα της ποιότητας του ταξιδιού που προσφέρει το αεροδρόμιο, όπου παρόλο που το αεροδρόμιο ήταν ανοργάνωτο, υπήρξε μια μέση ικανοποίηση.

Για το αεροδρόμιο Luton η ασυνέπεια οφειλόταν:

- Στο παράγοντα της εξυπηρέτησης του προσωπικού ασφαλείας του αεροδρομίου, η οποία ήταν σωστή, αποτελεσματική και κυρίως ευγενική. Για το παραπάνω παράγοντα έχουμε θετική αξιολόγηση.

Για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi η ασυνέπεια οφειλόταν:

- Στο παράγοντα της κατάλληλης και ευέλικτης τοποθέτησης όλων των σημείων εξυπηρέτησης μέσα στο αεροδρόμιο, ώστε οι πελάτες να μην χρειάζεται να διανύσουν μεγάλες αποστάσεις για να πάνε από το ένα σημείο στο άλλο. Υπήρξε αρκετή δυσαρέσκεια.

Για το αεροδρόμιο London Heathrow η ασυνέπεια οφειλόταν:

- Στο παράγοντα της ποιότητας του εξοπλισμού των εγκαταστάσεων του αεροδρομίου, όπου δεν λειτουργούσε σωστά δημιουργώντας προβλήματα. Υπήρξε αρκετή δυσαρέσκεια.
- Στο παράγοντα της συμπεριφοράς και της εξυπηρέτησης του προσωπικού, όπου δεν ήταν και η καλύτερη των περιστάσεων (μη επαγγελματική και σωστή). Δεν υπήρξε θετική ικανοποίηση.
- Στο παράγοντα του εξοπλισμού του αεροδρομίου, όπου ήταν ανεπαρκής. Δεν υπήρξε ικανοποίηση από αυτόν τον παράγοντα.
- Στο παράγοντα της χωροθέτησης των σημείων του αεροδρομίου, όπου υπήρχε μη ευέλικτη και κατάλληλη τοποθέτηση σημείων εξυπηρέτησης και αναψυχής στο χώρο του αεροδρομίου. Δεν υπήρξε θετική ικανοποίηση.
- Στο παράγοντα της οργάνωσης της εξυπηρέτησης προσωπικού του αεροδρομίου, όπου δεν ήταν τόσο καλά προγραμματισμένη και συντονισμένη. Υπήρξε δυσαρέσκεια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: Προτάσεις βελτίωσης και συμπεράσματα

9.1 Σύντομη εισαγωγή

Σκοπός του κεφαλαίου αυτού είναι να παρουσιάσουμε τα συνολικά (για τις σύντομες και εκτεταμένες αξιολογήσεις μαζί) συμπεράσματα για κάθε αεροδρόμιο χωριστά αλλά και συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης για κάθε κριτήριο που προβάλλεται σαν μειονέκτημα για κάθε αεροδρόμιο. Η συγκεκριμένη ανάλυση αποσκοπεί στην βελτίωση της λειτουργίας των δέκα αεροδρομίων. Για την παρουσίαση των συνολικών αποτελεσμάτων (συμπερασμάτων) γίνεται αρχικά μια αναφορά στα αποτελέσματα που εξάχθηκαν για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις, για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά κατά την συγκριτική ανάλυση (κεφάλαιο 6), όπως για παράδειγμα στα δυνατά και αδύνατα σημεία του κάθε αεροδρομίου που προέκυψαν από τα σχεδιαγράμματα δράσεις του κεφαλαίου 6. Έπειτα, θα γίνουν συγκεκριμένες προτάσεις βελτίωσης για κάθε κριτήριο, που παρουσιάστηκε ως κρίσιμο ελάττωμα για κάθε αεροδρόμιο. Η συγκεκριμένη αναφορά λύσεων που θα προταθεί θα έχει ως στόχο να εφαρμοστεί από τα επιλεγμένα αεροδρόμια, ώστε να αυξήσει την ικανοποίηση των πελατών της και να βελτιώσει τις ήδη υπάρχουσες εγκαταστάσεις και υπηρεσίες των αεροδρομίων.

9.2 Συμπεράσματα

9.2.1 Γενικά

Μετά την ολοκλήρωση της επιμέρους ανάλυσης αποτελεσμάτων και των συγκριτικών αναλύσεων, και σύμφωνα κυρίως με το δείκτη της ολικής ικανοποίησης (συνολικά για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις) γίνεται σαφές ότι το αεροδρόμιο London Heathrow απέσπασε τη θετικότερη ανταπόκριση (ποσοστό ολικής ικανοποίησης 66,24%) όσο αφορά τις υπηρεσίες που προσέφερε στους πελάτες του, διατηρώντας προβάδισμα ικανοποίησης από όλα τα υπόλοιπα αεροδρόμια που αναλύθηκαν στην έρευνα. Η γενικότερη κατάταξη, σύμφωνα με την ικανοποίηση των πελατών από τις υπηρεσίες που προσέφερε κάθε αεροδρόμιο είναι σε φθίνουσα σειρά (από το καλύτερο στο χειρότερο αεροδρόμιο):

- Αεροδρόμιο London Heathrow, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 66,24%.
- Αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 37,2%.
- Αεροδρόμιο Frankfurt Main, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 22,16%.
- Αεροδρόμιο London Gatwick, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 19,28%.
- Αεροδρόμιο Dubai, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 19,25%.
- Αεροδρόμιο Manchester, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 16,58%.
- Αεροδρόμιο Paris CDG, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 14,68%.
- Αεροδρόμιο Los Angeles LAX, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 13,51%.
- Αεροδρόμιο London Stansted, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 11%.
- Αεροδρόμιο Luton, με ποσοστό ολικής ικανοποίησης 8,46%.

Τα παραπάνω συμπεράσματα μας δίνουν μια γενική εικόνα της σχετικής θέσης των αεροδρομίων μέσα στην αγορά. Τα συμπεράσματα όμως που αφορούν την αποτύπωση της συνολικής λειτουργίας του κάθε αεροδρομίου μεμονωμένα, θα αναλυθούν παρακάτω, χρησιμοποιώντας τις επιμέρους αναλύσεις που έγιναν στο κεφάλαιο 6 για κάθε αεροδρόμιο. Έτσι θα αποτυπωθεί μια συνολική και αναλυτική εικόνα για τη λειτουργία

(δυνατά και αδύνατα σημεία) και τη ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει κάθε αεροδρόμιο, σύμφωνα πάντα με τις προτιμήσεις και αξιολογήσεις των πελατών του κάθε αερολιμένα.

9.2.2 Συνολικά συμπεράσματα (για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις μαζί) για κάθε αεροδρόμιο ξεχωριστά

Αεροδρόμιο Frankfurt Main

Για το αεροδρόμιο Frankfurt Main, σύμφωνα με τους συγκεντρωτικούς πίνακες 6.103 και 6.104 του κεφαλαίου 6, καταλήγουμε στα παρακάτω συνολικά και ουσιαστικά συμπεράσματα για το αεροδρόμιο:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 22,16%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στην **εξυπηρέτηση του προσωπικού** και στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στο **WIFI** και στη **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - η μεγαλύτερη ικανοποίηση καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
 - ενώ η μικρότερη από τα **φαγητά – ποτά** και τις **αγορές στα καταστήματα**.
- ✓ Τα συνολικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου αποτελούνται από την **καθαριότητα στο τερματικό**, τη **σήμανση στο τερματικό** και το **WIFI**.
- ✓ Τα συνολικά κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**, τις **αγορές στα καταστήματα** και τους **χρόνους αναμονής**.

Αεροδρόμιο Los Angeles LAX

Για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX καταλήγουμε στα παρακάτω γενικά συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 13,51%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,

- τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
- ενώ τη μικρότερη από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού** και τις **αγορές στα καταστήματα**.
- ✓ Όσο αφορά τα πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε,
 - τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα να καταλαμβάνονται από το **WIFI** και τα **φαγητά – ποτά**,
 - ενώ τα πλεονεκτήματα χαμηλής σημασίας από την **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά τα μειονεκτήματα έχουμε,
 - τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου να αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**, τις **αγορές στα καταστήματα** και τους **χρόνους αναμονής**,
 - ενώ τα μειονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τη **σήμανση στο τερματικό** και τα **καθίσματα στο τερματικό**.

Αεροδρόμιο London Gatwick

Για το αεροδρόμιο London Gatwick καταλήγουμε στα παρακάτω συνολικά και ουσιαστικά συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 19,28%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στο **WIFI** και στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **σήμανση στο τερματικό** και στη **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **σήμανση στο τερματικό** και τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
 - ενώ τη μικρότερη από το **WIFI** και τις **αγορές στα καταστήματα**.
- ✓ Τα συνολικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου αποτελούνται από την **καθαριότητα στο τερματικό**, τη **σήμανση στο τερματικό** και τα **φαγητά – ποτά**.
- ✓ Όσο αφορά τα μειονεκτήματα έχουμε,
 - τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου να αποτελούνται από το **WIFI**, τις **αγορές στα καταστήματα** και τα **καθίσματα στο τερματικό**,

- ενώ τα μειονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τους **χρόνους αναμονής** και την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**.

Αεροδρόμιο Luton

Για το αεροδρόμιο Luton καταλήγουμε στα παρακάτω συνολικά συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 8,46%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **σήμανση στο τερματικό** και στη **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό** και τη **σήμανση στο τερματικό**,
 - ενώ τη μικρότερη από τα **καθίσματα στο τερματικό** και τις **αγορές στα καταστήματα**.
- ✓ Όσο αφορά τα πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε,
 - τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα να καταλαμβάνονται από τα **φαγητά – ποτά**, το **WIFI**, και την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**,
 - ενώ τα πλεονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τη **σήμανση στο τερματικό** και τη **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου αποτελούνται από τους **χρόνους αναμονής**, τα **καθίσματα στο τερματικό** και τις **αγορές στα καταστήματα**.

Αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi

Για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi καταλήγουμε στα παρακάτω συνολικά και ουσιαστικά συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 37,2%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στους **χρόνους αναμονής**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **καθαριότητα στο τερματικό**, στα **φαγητά – ποτά** και στις **αγορές στα καταστήματα**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,

- τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό** και στη **σήμανση στο τερματικό**,
- ενώ τη μικρότερη από τους **χρόνους αναμονής** και το **WIFI**.
- ✓ Όσο αφορά τα πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε,
 - τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα να καταλαμβάνονται από τη **σήμανση στο τερματικό**, την **εξυπηρέτηση του προσωπικού** και τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
 - ενώ τα πλεονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τα **καθίσματα στο τερματικό** και τα **φαγητά – ποτά**.
- ✓ Όσο αφορά τα μειονεκτήματα έχουμε,
 - τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου να αποτελούνται από το **WIFI** και τους **χρόνους αναμονής**,
 - ενώ τα μειονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τις **αγορές στα καταστήματα**.

Αεροδρόμιο Dubai

Για το αεροδρόμιο Dubai, σύμφωνα με τους συγκεντρωτικούς πίνακες 6.103 και 6.104 του κεφαλαίου 6, καταλήγουμε στα παρακάτω συνολικά συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 19,25%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στην **εξυπηρέτηση του προσωπικού** και στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **καθαριότητα στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
 - ενώ τη μικρότερη από τους **χρόνους αναμονής** και την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**.
- ✓ Όσο αφορά τα συνολικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε τη **καθαριότητα στο τερματικό**, τη **σήμανση στο τερματικό** και τα **φαγητά – ποτά**.
- ✓ Όσο αφορά τα μειονεκτήματα έχουμε,
 - τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου να αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**, τις **αγορές στα καταστήματα** και τους **χρόνους αναμονής**,
 - ενώ τα μειονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τα **καθίσματα στο τερματικό** και το **WIFI**.

Αεροδρόμιο Paris CDG

Για το αεροδρόμιο Paris CDG καταλήγουμε στα παρακάτω συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 14,68%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στους **χρόνους αναμονής** και στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **καθαριότητα στο τερματικό** και στη **σήμανση στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
 - ενώ τη μικρότερη από τις **αγορές στα καταστήματα** και την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**.
- ✓ Όσο αφορά τα συνολικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε τη **καθαριότητα στο τερματικό**, τη **σήμανση στο τερματικό** και τα **καθίσματα στο τερματικό** και το **WIFI**.
- ✓ Όσο αφορά τα μειονεκτήματα έχουμε,
 - τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου να αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**, τις **αγορές στα καταστήματα** και τους **χρόνους αναμονής**,
 - ενώ τα μειονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τα **φαγητά – ποτά**.

Αεροδρόμιο Manchester

Για το αεροδρόμιο Manchester καταλήγουμε στα παρακάτω συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 16,58%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στους **χρόνους αναμονής** και το **WIFI**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό**, τη **σήμανση στο τερματικό** και τους **χρόνους αναμονής**,
 - ενώ τη μικρότερη από τις **αγορές στα καταστήματα**.

- ✓ Όσο αφορά τα συνολικά πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε τη **καθαριότητα στο τερματικό, τη σήμανση στο τερματικό** και τους **χρόνους αναμονής**.
- ✓ Όσο αφορά τα μειονεκτήματα έχουμε,
 - τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου να αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού, τις αγορές στα καταστήματα, τα φαγητά - ποτά και τα καθίσματα στο τερματικό,**
 - ενώ τα μειονεκτήματα χαμηλής σημασίας από το **WIFI**.

Αεροδρόμιο London Stansted

Για το αεροδρόμιο London Stansted, καταλήγουμε στα εξής συνολικά συμπεράσματα:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 11%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,
 - η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στους **χρόνους αναμονής,**
 - ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στη **καθαριότητα στο τερματικό.**
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό,**
 - ενώ τη μικρότερη από τους **χρόνους αναμονής** και τα **καθίσματα στο τερματικό.**
- ✓ Όσο αφορά τα πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε,
 - τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα να καταλαμβάνονται από τη **σήμανση στο τερματικό και τα φαγητά – ποτά,**
 - ενώ τα πλεονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τη **καθαριότητα στο τερματικό.**
- ✓ Όσο αφορά τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου, αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού, το WIFI, τους χρόνους αναμονής, τα καθίσματα στο τερματικό και τις αγορές στα καταστήματα.**

Αεροδρόμιο London Heathrow

Για το αεροδρόμιο London Heathrow, σύμφωνα με τους συγκεντρωτικούς πίνακες 6.103 και 6.104 του κεφαλαίου 6, καταλήγουμε στα παρακάτω συνολικά συμπεράσματα για το αεροδρόμιο:

- ✓ Όσο αφορά την ολική ικανοποίηση, καταλήγουμε για τους πελάτες ποσοστό ολικής ικανοποίησης 66,24%.
- ✓ Όσο αφορά τις βαρύτητες των κριτηρίων,

- η μεγαλύτερη σημασία από τους πελάτες δόθηκε στην **εξυπηρέτηση του προσωπικού** και στη **καθαριότητα στο τερματικό**,
- ενώ η μικρότερη σημασία δόθηκε στους **χρόνους αναμονής** και στη **σήμανση στο τερματικό**.
- ✓ Όσο αφορά την ικανοποίηση των πελατών για τα κριτήρια έχουμε,
 - τη μεγαλύτερη ικανοποίηση να καταλαμβάνεται από τη **καθαριότητα στο τερματικό**,
 - ενώ η μικρότερη από τους **χρόνους αναμονής** και την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**.
- ✓ Όσο αφορά τα πλεονεκτήματα του αεροδρομίου έχουμε,
 - τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα να καταλαμβάνονται από τη **καθαριότητα στο τερματικό** και τις **αγορές στα καταστήματα**,
 - ενώ τα πλεονεκτήματα χαμηλής σημασίας από τη **σήμανση στο τερματικό**, το **WIFI** και τα **φαγητά – ποτά**.
- ✓ Όσο αφορά τα κρίσιμα μειονεκτήματα ή μειονεκτήματα υψηλού κινδύνου του αεροδρομίου αποτελούνται από την **εξυπηρέτηση του προσωπικού**, τους **χρόνους αναμονής** και τα **καθίσματα στο τερματικό**.

9.3 Προτάσεις βελτίωσης

Παρακάτω παρουσιάζονται προτάσεις βελτίωσης για κάθε κριτήριο που κρίθηκε ως μειονέκτημα (*κρίσιμο και μη*) για κάθε αεροδρόμιο. Οι προτάσεις βελτίωσης που θα περιγραφούν ουσιαστικά θα δώσουν τη τελική και καίρια λύση του γενικού προβλήματος που εντοπίστηκε σε κάθε αεροδρόμιο μετά από ενδελεχή έρευνα. Συνεπώς έχουμε:

ΧΡΟΝΟΙ ΑΝΑΜΟΝΗΣ

Οι τρόποι βελτίωσης που προτείνονται για το παραπάνω κριτήριο επικεντρώνονται κυρίως στη βελτίωση των εγκαταστάσεων για το σύστημα αποσκευών και τους επιβάτες, επεκτείνοντας (σε *τετραγωνικά μέτρα*) τους χώρους παραλαβής αποσκευών και τοποθετώντας ενδεχομένως νέο σύστημα τελευταίας τεχνολογίας ελέγχου διαχείρισης αποσκευών (*in – line system*). Παράλληλα μπορούν, σε περίπτωση που το αεροδρόμιο δεν περιέχει οθόνες LCD (για τη *πληροφόρηση του κοινού*), οι Οθόνες Πληροφοριών Πτήσεων (*FIDs*) να αντικατασταθούν με οθόνες LCD. Επίσης αποτελεί ανάγκη να αυξηθεί ο αριθμός των γκισέ και να επεκταθούν (σε *τετραγωνικά μέτρα*) και αναδιαμορφωθούν πιθανόν οι υπάρχοντες χώροι, όπως οι σταθμοί *check in*, οι πύλες, και οι θέσεις στάθμευσης των αεροπλάνων, ώστε να μειωθούν οι χρόνοι αναμονής.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων για κάθε αεροδρόμιο της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, σχεδόν όλα τα αεροδρόμια, εκτός από το αεροδρόμιο Manchester, αντιμετωπίζουν προβλήματα με το κριτήριο του χρόνου αναμονής. Πιο αναλυτικά, τα αεροδρόμια Frankfurt Main, Los Angeles LAX, Luton, Bangkok

Suvarnabhumi, Dubai, Paris CDG, London Stansted και το Heathrow αντιμετωπίζουν κρίσιμα προβλήματα όσο αφορά τους χρόνους αναμονής. Συνεπώς το κριτήριο αυτό για τα συγκεκριμένα αεροδρόμια θα πρέπει να βελτιωθεί άμεσα και να παρθούν τα αναγκαία μέτρα προς την γρήγορη αντιμετώπιση του. Για το αεροδρόμιο London Gatwick παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως το αεροδρόμιο οφείλει να προβεί στη βελτίωση των χρόνων αναμονής μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

Η ανάγκη βελτίωσης του κριτηρίου των χρόνων αναμονής για τα παραπάνω αεροδρόμια έγκειται στο γεγονός ότι οι πελάτες που έχουν εμπειρία άφιξης και αναχώρησης, και αναχώρησης μόνο αλλά και αυτοί που ταξίδεψαν, για επαγγελματικούς λόγους, με την οικογένεια τους ή με τον σύντροφό τους δίνουν αρκετά μεγάλη βαρύτητα στο κριτήριο χρόνοι αναμονής. Άρα, δημιουργείτε ένας λόγος παραπάνω για τη βελτίωση του κριτηρίου, αφού οι συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών επισκέπτονται με μεγάλη συχνότητα όλα τα αεροδρόμια, όχι μόνο τα προεπιλεγμένα, και αποτελεί ύψιστης σημαντικότητας η ικανοποίηση αυτών.

ΚΑΘΑΡΙΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ

Για το παραπάνω κριτήριο οι ιδέες που προτείνονται για βελτίωση είναι η συχνότερη απολύμανση και καθαριότητα των πιο πολυσύχναστων σημείων του αεροδρομίου, εκείνα τα σημεία δηλαδή που επισκέπτονται σε καθημερινή βάση το μεγαλύτερο ποσοστό του κοινού (*κεντρικοί διάδρομοι, τουαλέτες και λοιπά*), ώστε να εξαλειφθεί η πιθανότητα μετάδοσης ή εξάπλωσης κάποιας μολυσματικής ασθένειας ή ιού. Επιπλέον σημαντική βελτίωση μπορεί να αποτελέσει η επέκταση των εγκαταστάσεων επεξεργασίας λυμάτων ή σύνδεσης του αεροδρομίου με το δημοτικό δίκτυο λυμάτων, σε περίπτωση που δεν υφίσταται. Ακόμα η πρόσληψη επιπλέον προσωπικού (*καθαριότητας*) στα διάφορα σημεία ,τα οποία χρειάζονται περισσότερες και συχνότερες απολυμάνσεις, αποτελεί ενδεχομένως μια απαραίτητη προϋπόθεση.

Για αυτό το κριτήριο όπως βλέπουμε από την ανάλυση δεν αποτελεί ως μειονέκτημα για κανένα αεροδρόμιο, από τα προεπιλεγμένα, παρά μόνο ως πλεονέκτημα για αρκετά από τα αεροδρόμια. Οι προτάσεις βελτίωσης που προτείνονται παραπάνω για το συγκεκριμένο κριτήριο παρατίθενται σαν γενικές πιθανές ιδέες που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν ώστε να βελτιωθούν τα αεροδρόμια, όσο αφορά τη καθαριότητα στο τερματικό, χωρίς απαραίτητα να αποτελεί το κριτήριο αυτό ως αδύνατο σημείο για αυτά.

ΣΗΜΑΝΣΗ ΣΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ

Οι προτάσεις βελτίωσης που προτείνονται εδώ επικεντρώνονται κυρίως στην αύξηση των πινακίδων και σημάτων που υπάρχουν μέσα στο τερματικό αλλά και στους εξωτερικούς χώρους του αεροδρομίου (*όπως χώροι στάθμευσης αεροπλάνων, χώροι προσγείωσης και απογείωσης και λοιπά*), ώστε να μπορεί το κοινό να καθοδηγηθεί με ευκολία μέσα στις εγκαταστάσεις του αεροδρομίου. Επίσης η βελτίωση του φωτισμού μέσα αλλά και έξω στις εγκαταστάσεις του αεροδρομίου είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη καλύτερη μετακίνηση και καθοδήγηση του πληθυσμού.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων για κάθε αεροδρόμιο της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, κανένα από τα αεροδρόμια, εκτός από το αεροδρόμιο Los Angeles LAX, δεν αντιμετωπίζει προβλήματα με το κριτήριο της σήμανσης στο τερματικό. Πιο αναλυτικά, για το αεροδρόμιο Los Angeles LAX παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως το αεροδρόμιο οφείλει να προβεί στη βελτίωση της σήμανσης στο τερματικό μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

ΚΑΘΙΣΜΑΤΑ ΣΤΟ ΤΕΡΜΑΤΙΚΟ

Οι βελτιώσεις που προτείνονται για το συγκεκριμένο κριτήριο είναι η αναβάθμιση των δυνατοτήτων των καθισμάτων, δηλαδή η προσθήκη, σε αυτά, αποθηκευτικών χώρων τοποθέτησης αποσκευών ή άλλων αντικειμένων για κάθε θέση και η ύπαρξη μπράτσων όπου θα προσδίδουν μεγαλύτερη αναπαυτικότητα. Φυσικά οι κατάλληλες αποστάσεις μεταξύ των καθισμάτων αποτελεί σημαντική προϋπόθεση μαζί με τη σχεδίαση (*design*), όπου αισθητικά θα πρέπει να ταιριάζει με την αρχιτεκτονική του εσωτερικού χώρου του αεροδρομίου. Ενδεχομένως μπορεί ακόμα σε κάθε κάθισμα, σε περίπτωση που δεν διαθέτει, να προστεθεί βοηθητικό τραπέζι ή κάτι εναλλακτικό όπου κάποιος να μπορεί να τοποθετήσει και να χρησιμοποιήσει το tablet ή το laptop όσο περιμένει ή ακόμα και να φάει το φαγητό του. Επίσης η προσθήκη καθισμάτων για τα άτομα με ειδικές ανάγκες αποτελεί μια πολύ σημαντική βελτίωση του κριτηρίου για τα αεροδρόμια, στη περίπτωση που δεν διαθέτουν.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων για κάθε αεροδρόμιο της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, πολλά από τα αεροδρόμια (εκτός από τα αεροδρόμια Frankfurt Main, Bangkok Suvarnabhumi και Paris CDG) αντιμετωπίζουν προβλήματα με το κριτήριο των καθισμάτων στο τερματικό. Πιο αναλυτικά, τα αεροδρόμια London Gatwick, Luton, Manchester, London Stansted και London Heathrow αντιμετωπίζουν κρίσιμα προβλήματα όσο αφορά τα καθίσματα στο τερματικό. Συνεπώς το κριτήριο αυτό για τα συγκεκριμένα αεροδρόμια θα πρέπει να βελτιωθεί άμεσα και να παρθούν τα αναγκαία μέτρα προς την γρήγορη αντιμετώπιση του. Για τα αεροδρόμια Los Angeles LAX και Dubai παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως τα αεροδρόμια οφείλουν να προβούν στη βελτίωση των καθισμάτων στο τερματικό μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

ΦΑΓΗΤΑ – ΠΟΤΑ

Όσο αφορά αυτό το κριτήριο, οι βελτιώσεις που μπορούμε να προτείνουμε επικεντρώνονται κυρίως στην προσθήκη μεγαλύτερης ποικιλίας τροφών και ποτών, προσθέτοντας στο μενού ντόπιες συνταγές μαζί με παραδοσιακά ροφήματα, σε συνδυασμό πάντα με όσο το δυνατόν χαμηλές τιμές. Ακόμα θα μπορούσαν να προστεθούν σε πολλά σημεία εσωτερικά του αεροδρομίου αυτόματοι πωλητές (*μηχανήματα*) όπου ο κόσμος θα έχει τη δυνατότητα ανά πάσα στιγμή να αγοράσει ένα ρόφημα ή μια στερεά τροφή.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων για κάθε αεροδρόμιο της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, πολύ λίγα από τα αεροδρόμια, μόνο τα αεροδρόμια Manchester και Paris CDG, αντιμετωπίζουν προβλήματα με το κριτήριο φαγητά - ποτά. Πιο αναλυτικά, το αεροδρόμιο Manchester αντιμετωπίζει κρίσιμα προβλήματα όσο αφορά τα φαγητά - ποτά. Συνεπώς το κριτήριο αυτό για το συγκεκριμένο αεροδρόμιο θα πρέπει να βελτιωθεί άμεσα και να παρθούν τα αναγκαία μέτρα προς την γρήγορη αντιμετώπιση του. Για το αεροδρόμιο Paris CDG παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως το αεροδρόμιο οφείλει να προβεί στη βελτίωση του κριτηρίου μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

ΑΓΟΡΕΣ ΣΤΑ ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ

Οι προτάσεις βελτίωσης που προτείνονται για αυτό το κριτήριο αφορούν κυρίως την επέκταση σε αριθμό των μαγαζιών που υπάρχουν μέσα στο αεροδρόμιο, με αποτέλεσμα να διατίθεται στο κοινό μεγαλύτερη ποικιλία προϊόντων και υπηρεσιών, που θα είναι περισσότερο καινοτόμα και ελκυστικά προς το πελάτη. Μπορούν ακόμα να προστεθούν μαγαζιά που να πουλάνε μόνο τοπικά προϊόντα και αγαθά, αναδεικνύοντας με αυτό το τρόπο τις παραδόσεις του τόπου και γενικότερα της χώρας. Επίσης το κάθε μαγαζί στο αεροδρόμιο μπορεί να δημιουργήσει όσο το δυνατόν ελκυστικά (*περισσότερο έξυπνα*) πακέτα προσφορών για τα προϊόντα που προσφέρει τόσο σε τιμή όσο και σε ποσότητα, ώστε η αγορά αυτών να είναι ωφέλιμη τόσο για το πελάτη όσο και για τον κατάστημα.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων για κάθε αεροδρόμιο της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, σχεδόν όλα τα αεροδρόμια, εκτός από το αεροδρόμιο London Heathrow, αντιμετωπίζουν προβλήματα με το κριτήριο των αγορών στα καταστήματα. Πιο αναλυτικά, τα αεροδρόμια Frankfurt Main, Los Angeles LAX, London Gatwick, Luton, Dubai, Paris CDG, Manchester και London Stansted αντιμετωπίζουν κρίσιμα προβλήματα όσο αφορά τις αγορές στα καταστήματα. Συνεπώς το κριτήριο αυτό για τα συγκεκριμένα αεροδρόμια θα πρέπει να βελτιωθεί άμεσα και να παρθούν τα αναγκαία μέτρα προς την γρήγορη αντιμετώπιση του. Για το αεροδρόμιο Bangkok Suvarnabhumi παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως το αεροδρόμιο οφείλει να προβεί στη βελτίωση του κριτηρίου μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

Η ανάγκη βελτίωσης του κριτηρίου των αγορών στα καταστήματα για τα παραπάνω αεροδρόμια έγκειται στο γεγονός ότι οι πελάτες που έχουν εμπειρία άφιξης μόνο δίνουν αρκετά μεγάλη βαρύτητα στο κριτήριο αυτό. Άρα, δημιουργείτε ένας λόγος παραπάνω για τη βελτίωση του κριτηρίου, αφού υπάρχουν αρκετοί πελάτες που χρησιμοποιούν μόνο αυτή την υπηρεσία στα αεροδρόμια, όχι μόνο στα προεπιλεγμένα, και αποτελεί ύψιστης σημαντικότητας η ικανοποίηση αυτών του τύπου πελατών.

WIFI

Για τη βελτίωση αυτού του κριτηρίου προτείνεται κυρίως η παροχή δωρεάν χρήσης του ασύρματου δικτύου, για τον κόσμο που βρίσκεται μέσα στις εγκαταστάσεις του

αεροδρομίου. Μια επιπλέον βελτίωση περιλαμβάνει τη καλυτέρευση της ταχύτητας και της εμβέλειας του WIFI ώστε ο κόσμος να μπορεί να χρησιμοποιεί με γρήγορες ταχύτητες και αποτελεσματικά το ασύρματο δίκτυο σε όλα τα σημεία του αεροδρομίου. Μια περαιτέρω βελτίωση θα μπορούσε να ήταν, σε περίπτωση που δεν περιλαμβάνεται, η ύπαρξη κατάλληλου λογισμικού, το οποίο θα χρησιμοποιεί δεδομένα από το διαδίκτυο, και θα παρουσιάζει σε κατάλληλες οθόνες μόνιτορ πληροφορίες σχετικά με τη πόλη (*αξιοθέατα, μνημεία και λοιπά*) και τη κουλτούρα της χώρας. Έτσι ο κόσμος θα μπορεί να λαμβάνει αρκετά χρήσιμες πληροφορίες και μια καλή εντύπωση για το μέρος κατά τη προσωρινή διαμονή του στο αεροδρόμιο, καθώς τα αεροδρόμια όπως είναι γνωστό αποτελούν τις πρώτες αλλά και τις τελευταίες εντυπώσεις των ταξιδιωτών για μια χώρα ή για μια πόλη.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων, για κάθε αεροδρόμιο, της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, πολλά από τα αεροδρόμια, εκτός από τα αεροδρόμια Frankfurt Main, Los Angeles LAX, Luton, Paris CDG και London Heathrow αντιμετωπίζουν προβλήματα με το κριτήριο WIFI. Πιο αναλυτικά, τα αεροδρόμια London Gatwick, Bangkok Suvarnabhumi και London Stansted αντιμετωπίζουν κρίσιμα προβλήματα όσο αφορά το WIFI. Συνεπώς το κριτήριο αυτό για τα συγκεκριμένα αεροδρόμια θα πρέπει να βελτιωθεί άμεσα και να παρθούν τα αναγκαία μέτρα προς την γρήγορη αντιμετώπιση του. Για τα αεροδρόμια Dubai και Manchester παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως τα αεροδρόμια οφείλει να προβεί στη βελτίωση του WIFI μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

Η ανάγκη βελτίωσης του κριτηρίου του WIFI για τα παραπάνω αεροδρόμια έγκειται στο γεγονός ότι οι πελάτες που έχουν εμπειρία αναχώρησης μόνο είναι αρκετά απαιτητικοί για αυτό το κριτήριο όταν βρίσκονται σε αεροδρόμια. Άρα, δημιουργείτε ένας λόγος παραπάνω για τη βελτίωση του κριτηρίου αυτού, αφού υπάρχουν πολλοί πελάτες που χρησιμοποιούν μόνο αυτή την υπηρεσία στα αεροδρόμια, όχι μόνο στα προεπιλεγμένα, και αποτελεί ύψιστης σημαντικότητας η ικανοποίηση αυτών του τύπου πελατών.

ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ

Οι προτάσεις βελτίωσης που προτείνονται για το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού αφορούν κυρίως τη ποιοτικότερη εξυπηρέτηση των υπαλλήλων προς του πελάτες, δηλαδή το προσωπικό να είναι περισσότερο ευγενικό, εργατικό αλλά και υπομονετικό προς αυτούς. Ενδεχομένως τη πρόσληψη και τοποθέτηση περισσότερων υπαλλήλων, μεθοδικών και γρήγορων στην εργασία τους, σε διάφορους τομείς του αεροδρομίου που δέχονται μεγάλο πλήθος κόσμου σε καθημερινή βάση, ώστε να πραγματοποιείται η εξυπηρέτηση με γρηγορότερους ρυθμούς χωρίς ουρές αναμονής. Μια ακόμα πρόταση θα μπορούσε να είναι η τοποθέτηση ενός σύντομου ερωτηματολογίου, κατά προτίμηση στο τελευταίο στάδιο εξυπηρέτησης, που θα αφορά το κατά πόσο οι πελάτες έμειναν ικανοποιημένοι από τη εξυπηρέτηση του προσωπικού του αεροδρομίου. Έτσι με αυτόν τον τρόπο τόσο το αεροδρόμιο θα έχει μια καλύτερη εικόνα αν πάσα στιγμή για τη κατάσταση εξυπηρέτησης του προσωπικού του όσο και οι πελάτες θα νιώθουν περισσότερο ικανοποιημένοι και δικαιωμένοι αφού θα συμμετέχουν στη βελτίωση των παροχών των υπηρεσιών του αεροδρομίου και θα παραθέτουν τα παράπονα τους άμεσα και αποτελεσματικά στη διοίκηση αυτού.

Όπως βλέπουμε από την ανάλυση των συμπερασμάτων για κάθε αεροδρόμιο της προηγούμενης ενότητας του κεφαλαίου, πολλά από τα αεροδρόμια, εκτός από τα αεροδρόμια Luton και Bangkok Suvarnabhumi αντιμετωπίζουν προβλήματα με το κριτήριο της εξυπηρέτησης του προσωπικού. Πιο αναλυτικά, τα αεροδρόμια Frankfurt Main, Los Angeles LAX, Dubai, Paris CDG, Manchester, London Stansted και το Heathrow αντιμετωπίζουν κρίσιμα προβλήματα όσο αφορά την εξυπηρέτηση του προσωπικού. Συνεπώς το κριτήριο αυτό για τα συγκεκριμένα αεροδρόμια θα πρέπει να βελτιωθεί άμεσα και να παρθούν τα αναγκαία μέτρα προς την γρήγορη αντιμετώπιση του. Για το αεροδρόμιο London Gatwick παρατηρούμε ότι το κριτήριο αυτό εντάσσεται στα χαμηλής σημασίας μειονεκτήματα. Επομένως το αεροδρόμιο οφείλει να προβεί στη βελτίωση του κριτηρίου εξυπηρέτησης του προσωπικού μέσα στο επόμενο διάστημα αλλά δεν αποτελεί ζήτημα επείγουσας παρέμβασης και επίλυσης.

Η ανάγκη βελτίωσης του κριτηρίου της εξυπηρέτησης του προσωπικού για τα παραπάνω αεροδρόμια έγκειται στο γεγονός ότι οι πελάτες που έχουν εμπειρία απλής διέλευσης αλλά και αυτοί που ταξίδεψαν μόνοι δίνουν αρκετά μεγάλη βαρύτητα και είναι αρκετά απαιτητικοί όσο αφορά αυτό το κριτήριο. Άρα, δημιουργείτε ένας λόγος παραπάνω για τη βελτίωση του κριτηρίου, αφού οι συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών επισκέπτονται με μεγάλη συχνότητα όλα τα αεροδρόμια, όχι μόνο τα προεπιλεγμένα, και αποτελεί ύψιστης σημαντικότητας η ικανοποίηση αυτών.

9.4 Μελλοντικές επεκτάσεις

Η μελέτη ικανοποίησης των πελατών των δέκα επιλεγμένων διεθνών αεροδρομίων που δραστηριοποιούνται σε παγκόσμια κλίμακα, πραγματοποιήθηκε με την χρήση της μεθόδου "MUSA". Έτσι επιτεύχθηκε η διεξαγωγή λογικών αποτελεσμάτων, που αποτυπώνουν με επιτυχία την γνώμη που διατυπώνουν οι επιβάτες, μέσω των απαντήσεων τους στα ερωτηματολόγια για τα δέκα μεγάλα αεροδρόμια. Όμως, προκειμένου να διεξαχθούν πιο αναλυτικά αποτελέσματα, όσο αφορά την συμπεριφορά των πελατών από διαφορετικές περιοχές λαμβάνοντας υπόψη και τα τοπικά χαρακτηριστικά αλλά και τη παρακολούθηση των μεταβολών της ικανοποίησης κατά τη διάρκεια του χρόνου και την επεξήγηση αυτών με βάση τα γεγονότα που επηρεάζουν την αγορά, χρειάζεται η συνεχιζόμενη δειγματοληψία ερωτηματολογίων κατά καιρούς από τη διοίκηση του κάθε αεροδρομίου.

Τώρα όσο αφορά την έρευνα που διεξήγαμε, θα μπορούσε να επεκταθεί χρονικά, και να γίνει δειγματοληψία για μεγαλύτερο διάστημα, σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα προκειμένου να αποτυπωθεί μια πιο αντικειμενική και αντιπροσωπευτική εικόνα για την ικανοποίηση των πελατών. Τέλος, θα μπορούσαμε να προσθέσουμε και άλλα αεροδρόμια στην έρευνα μας, κάτι το οποίο θα την έκανε πιο αποτελεσματική και διεξοδική, ώστε να έχουμε μια πιο ευρύτερη άποψη του επιβατικού κοινού για τις προτιμήσεις του στα χαρακτηριστικά των διεθνών αεροδρομίων. Το συγκεκριμένο ερευνητικό θέμα είναι αρκετά ενδιαφέρον, και η επέκτασή του μπορεί να υποδείξει αποτελεσματικότερα και καλύτερα στα αεροδρόμια, που υποβάλλονται στην έρευνα αυτή, για το τι θέλει ο πελάτης. Ο πελάτης δηλαδή ενός αεροδρομίου και πιθανώς κατ' επέκταση μιας αεροπορικής εταιρείας του κλάδου των αερομεταφορών, ενός κλάδου που αποτελεί ζωτικής σημασίας για κάθε χώρα, καθώς αποτελεί την "κινητήρια δύναμη" της οικονομίας της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

- [1] - Siskos Y., Grigoroudis E., Zopounidis C., Sauris O., 1998 'Measuring customer satisfaction using a collective preference disaggregation model' Journal of Global Optimisation 12, 175 - 195.
- [2] - Jacquet-Lagrange and Y. Siskos, 1982, 'Methode de Decision Multicritere', European Journal of Operational Research
- [3] - Hill N. 1996, 'Handbook of customer satisfaction measurement', Gower, Winer S. Russel, 2000, Marketing Management, Prentice-Hall
- [4] - George C. L. Bezerra, Carlos F. Gomes, 31 July 2014 'The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport' Journal of Air Transport Management 44-45
- [5] - Konstantina Gkritza, Debbie Niemeier, Fred Mannering, 2006 'Airport security screening and changing passenger satisfaction: An exploratory assessment' Journal of Air Transport Management 12
- [6] - Paul Hackett, Gordon Foxall, 15 Απριλίου 2011 'Consumers' evaluations of an international airport: a facet theoretical approach' The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research
- [7] - Laura Eboli, Gabriella Mazzulla, 2009 'An ordinal logistic regression model for analysing airport passenger satisfaction' The current issue and full text archive of this journal is available at www.emeraldinsight.com/1450-2194.htm
- [8] - Dale Fodness, Brian Murray, 2007 'Passengers' expectations of airport service quality' Journal of Services Marketing Volume 21 · Number 7 · 2007 · 492–506
- [9] - Luis Martin-Domingo, Juan Carlos Martín, 26 September 2015 'Airport mobile internet an innovation' Journal of Air Transport Management 55
- [10] - Alexander M. Hainen*, Stephen M. Remias, Darcy M. Bullock, Fred L. Mannering, 2013 'A hazard-based analysis of airport security transit times' Journal of Air Transport Management 32 (2013)
- [11] - David Gillen, William G. Morrison, 15 July 2015 'Aviation security: Costing, pricing, finance and performance' Journal of Air Transport Management 48 (2015)

Ελληνική βιβλιογραφία

- [12] - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΜΕΛΕΤΗΣ 2013, 'Η συνεισφορά του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών στην Ελληνική οικονομία, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ : Δρ. Γρηγόριος Πραστάκος, Δρ. Κωνσταντίνος Κωστόπουλο, Δρ. Νικόλαος Στρόμπλος, Δρ. Γεώργιος Ιωάννου, Δρ. Παναγιώτης Ρεπούσης
- [13] - ΤΣΑΓΚΑΡΑΚΗΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ - ΚΟΜΠΟΛΑΚΗΣ ΜΙΧΑΗΛ , Α.Τ.Ε.Ι Ηράκλειο Κρήτης 2013, ΣΧΟΛΗ : ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ, ΤΜΗΜΑ : ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ, 'Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΩΝ ΑΕΡΟΜΕΤΑΦΟΡΩΝ ΣΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΟΥ ΤΟΥΡΙΣΜΟΥ ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΚΡΗΤΗΣ' : Επιβλέπων καθηγητής ΑΠΛΑΔΑΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ
- [14] - Μαρία Κ. Πατεράκη , 2005, 'Έρευνα Ικανοποίησης καταναλωτών - αφοσίωσης στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα', ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ', Επιβλέπων Καθηγητής:

Ιωάννης Ντζούφρας, ΔΙΑΤΡΙΒΗ που υποβλήθηκε στο Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων Του Πανεπιστημίου Αιγαίου ως μέρος των απαιτήσεων για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος στη Διοίκηση Επιχειρήσεων.

- [15] - Νικόλαος Ματσατσίνης, 2010, 'Συστήματα υποστήριξης αποφάσεων' Εκδόσεις νέων τεχνολογιών
- [16] - Γρηγορούδης Ε. και Σίσκος Ι , 2000 , 'Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη', Νέες Τεχνολογίες
- [17] - Μπινιχάκη Κυριακή , Νοέμβριος 2012, 'Ικανοποίηση πελατών σε πραγματικό επιχειρησιακό περιβάλλον Μελέτη περίπτωσης στην Τράπεζα Eurobank Ergasias', Υπεύθυνος καθηγητής : Φραγκιαδάκης Αθανάσιος
- [18] - Σατανίδου Σελήνη ,2007, 'ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΤΟΥ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ΑΠΟ ΤΙΣ ΠΑΡΕΧΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ', Τ.Ε.Ι. ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ ΤΜΗΜΑ ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: Κ. ΕΙΡΗΝΗ ΔΗΜΟΥ
- [19] - Γιοβάνης Απόστολος , 2008, ΣΗΜΕΙΩΣΕΙΣ ΤΟΥ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΕΛΑΤΕΙΑΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ ΤΕΙ ΑΘΗΝΑΣ
- [20] - Πετρώφ, Γ, Τζωρτζάκης, Κ. και Τζωρτζάκη, Α. (2002), 'Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ: Η ελληνική προσέγγιση', Αθήνα: Rosili
- [21] - John Fahy, David Jobber, Σεπτέμβριος 2014, 'Αρχές Μάρκετινγκ' , Επιμέλεια: Στέλιος Τσαφάρης, Μετάφραση Βαρβάρα Μυλώνη, Ηρώ Νικολάου, Εκδόσεις Κριτική
- [22] – αποτελέσματα μελέτης 2009, ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ, 'Η ΣΥΝΕΙΣΦΟΡΑ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΟΥΣ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ - Ανάλυση & Μέτρηση των Οικονομικών Επιπτώσεων του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών "Ελευθέριος Βενιζέλος" στην Ελληνική Οικονομία'
- [23] - Τ.Ε.Ι ΚΡΗΤΗΣ ΣΧΟΛΗ :ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ &ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΜΗΜΑ:ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ, Σπουδάστρια: Βασιλειάδη Πελαγία, Επιβλέπων: Απλαδάς Γεώργιος, Ηράκλειο Ιούνιος 2016, 'Η συμβολή των αερομεταφορών στο τουρισμό'

Ηλεκτρονική βιβλιογραφία

- [24] - <http://saas.gr/g-kps-v-tameio-synohis/aeroporikes-metafores>
- [25] - http://www.mcw.gov.cy/mcw/dca/dca.nsf/DMLaviation_gr/DMLaviation_gr?OpenDocument
- [26] - <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%9C%CE%AC%CE%BD%CF%84%CF%83%CE%B5%CF%83%CF%84%CE%B5%CF%81>
- [27] - https://en.wikipedia.org/wiki/London_Stansted_Airport
- [28] - https://en.wikipedia.org/wiki/Suvarnabhumi_Airport

- [29] - http://www.paideia.org.cy/upload/ShedioAxiologisis/pdf2/9_Sistima_meta_axiolyi_sis.IX.pdf
- [30] - <http://www.airlinequality.com/>
- [31] - https://en.wikipedia.org/wiki/Frankfurt_Airport
- [32] - https://en.wikipedia.org/wiki/Los_Angeles_International_Airport
- [33] - https://en.wikipedia.org/wiki/Gatwick_Airport
- [34] - https://en.wikipedia.org/wiki/Luton_Airport
- [35] - https://en.wikipedia.org/wiki/Dubai_International_Airport
- [36] - https://en.wikipedia.org/wiki/Charles_de_Gaulle_Airport
- [37] - https://en.wikipedia.org/wiki/Manchester_Airport
- [38] - https://en.wikipedia.org/wiki/Heathrow_Airport
- [39] - <https://el.wikipedia.org/wiki/%CE%91%CE%B5%CF%81%CE%BF%CE%B4%CF%81%CF%8C%CE%BC%CE%B9%CE%BF>
- [40] - http://www.lifo.gr/articles/travel_articles/94540
- [41] - <http://www.hermesairports.com/easyconsole.cfm?id=90>
- [42] - <http://www.siamo.gr/499/kanonismoi-asfaleias-sta-aerodromia>
- [43] - <http://www.airtransat.com/el-GR/%CE%A0%CE%BB%CE%B7%CF%81%CE%BF%CF%86%CE%BF%CF%81%CE%B9%CE%B5%CF%82-%CF%84%CE%B1%CE%BE%CE%B9%CE%B4%CE%B9%CE%BF%CF%85/%CE%91%CF%80%CE%BF%CF%83%CE%BA%CE%B5%CF%85%CE%B5%CF%82/%CE%91%CF%83%CF%86%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CF%80%CE%B5%CF%81%CE%B9%CE%BF%CF%81%CE%B9%CF%83%CE%BC%CE%BF%CE%B9>
- [44] - <http://www.ypa.gr/airport-security/>
- [45] - http://www.mcw.gov.cy/mcw/dca/dca.nsf/DMLaviation_gr/DMLaviation_gr?OpenDocument
- [46] - <http://www.ncu.org.cy/MSc/projects/tourism/tourismoskoinonia.html>
- [47] - <http://www.airlinequality.com/write-a-review/>
- [48] - <https://www.import.io/>

- [49] - <http://www.capital.gr/epikairoτητα/3127157/pos-tha-anabathmisei-i-fraport-ta-aerodromia>
- [50] - <http://money-tourism.gr/i-protasis-ton-diefthynton-tis-rodou-gia-tin-veltiosi-tou-tourismou-sto-nisi/#axzz4caMuMORY>
- [51] - https://www.faa.gov/airports/runway_safety/news/congressional_reports/media/improvements%20to%20Commercial%20Service%20Airport%20Lighting%20Signage%20and%20Markings.pdf
- [52] - <http://dailysignal.com/2016/05/24/3-ways-tsa-could-improve-wait-times/>
- [53] - https://en.wikipedia.org/wiki/Airport_Seating
- [54] - <https://www.elsevier.com/>

Εικόνες

- [55] - Εικόνα εξωφύλλου
<https://www.google.gr/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=images&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj2qDQpO7SAhVJtRQKHQ3KArEQjRwIBw&url=http%3A%2F%2Flondontopia.net%2Ftravel%2F1hr-10-interesting-facts-figures-london-heathrow-airport%2F&psig=AFQjCNEdYNwP1gWX90BMC9QGxIwS0bngFA&ust=1490415521615974>
- [56] – Τα διαγράμματα (Εικόνα 6.1 έως Εικόνα 6.102) προέκυψαν από το πρόγραμμα “MUSA FOR WINDOWS”
- [57] – Τα διαγράμματα (Εικόνα 7.1 έως Εικόνα 7.24) προέκυψαν εξίσου από το πρόγραμμα “MUSA FOR WINDOWS”
- [58] – Εικόνα 2.2
<http://www.efimeridaki.gr/wp-content/uploads/2016/01/aerodromio-sitias8.jpg>
- [59] – Εικόνα 2.1
<http://www.newsbeast.gr/files/1/2015/04/02/elveniz11.jpg>
- [60] – Εικόνα 2.3
http://media.salon.com/2012/10/gt_backscatter_630x420_1210192.jpeg
- [61] – Εικόνα 4.1 έως 4.5, Πηγή: Grigoroudis & Siskos, 2002
- [62] – Εικόνα 8.1 έως 8.4, από Excel (διεξαγωγή πειράματος)
- [63] – Πίνακας 7.25, αυτοσχέδιος πίνακας (συγκέντρωση δεδομένων από κεφάλαιο 6)
- [64] – 6.103 και 6.104, αυτοσχέδιοι πίνακες (συγκέντρωση δεδομένων από κεφάλαιο 5 σύντομες – εκτεταμένες αξιολογήσεις)

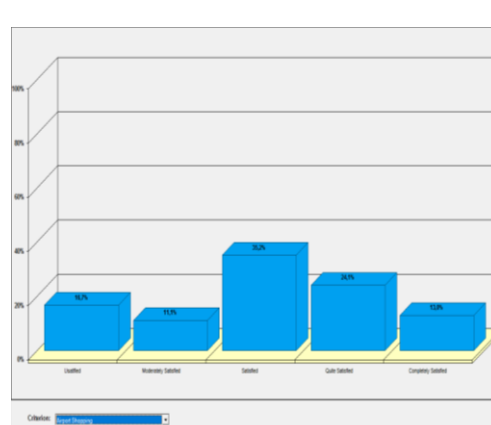
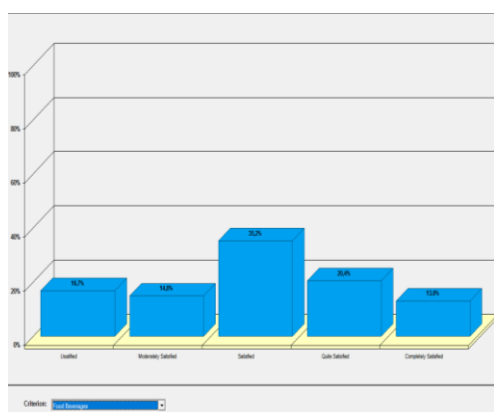
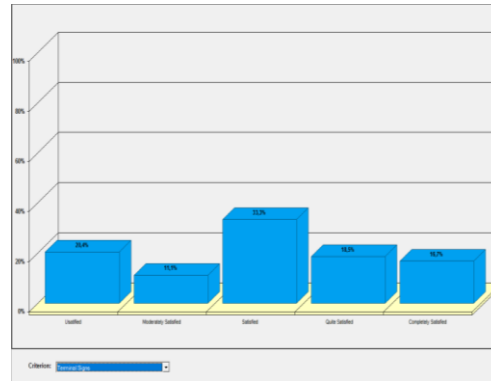
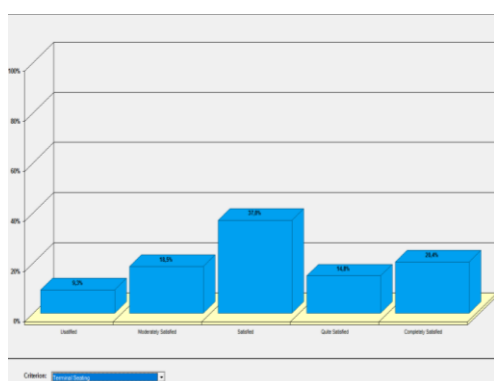
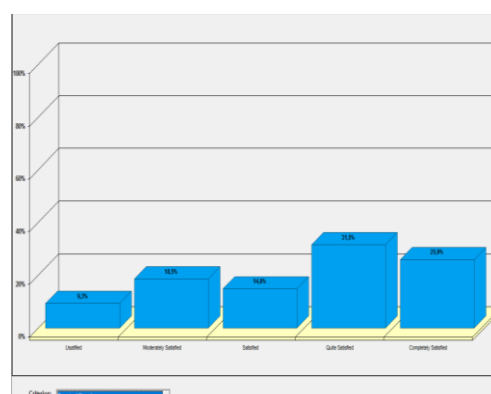
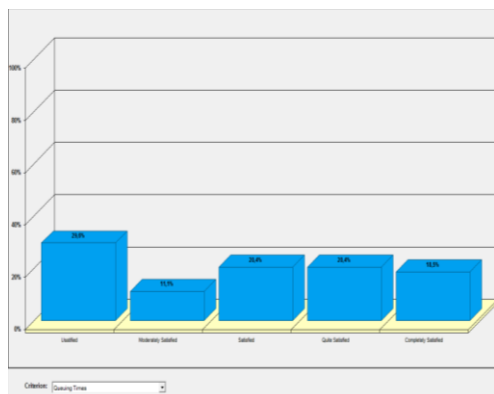
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

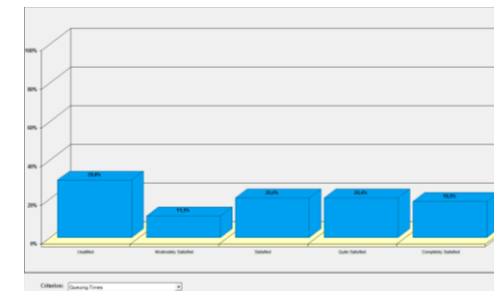
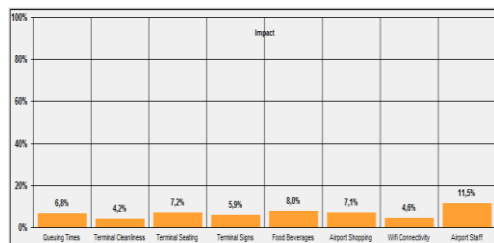
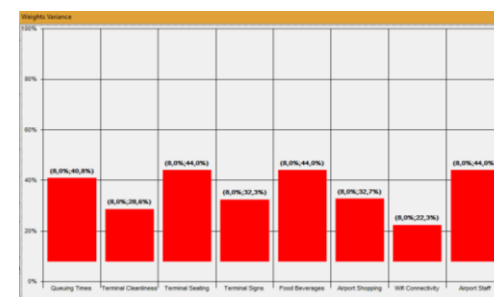
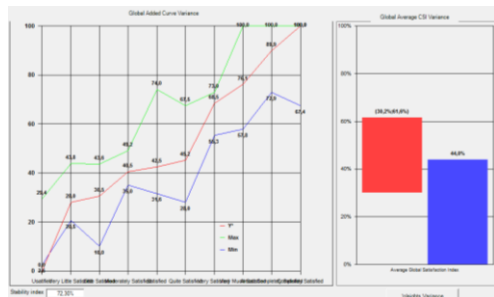
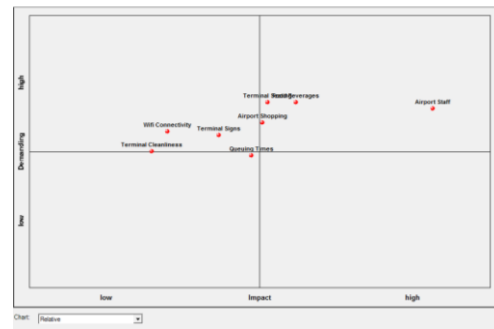
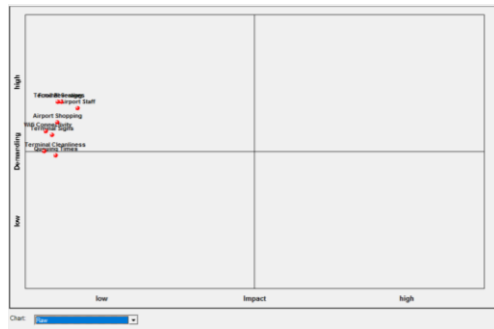
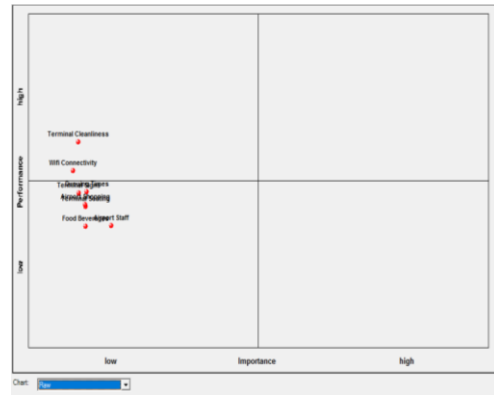
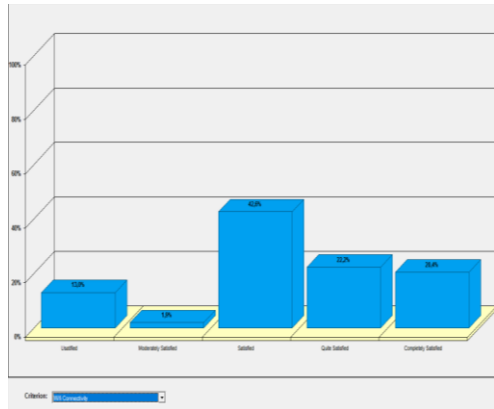
Παράρτημα Α

Γραφήματα από το πρόγραμμα "MUSA FOR WINDOWS" για κάθε αεροδρόμιο (ανά κριτήριο, για τις εκτεταμένες και σύντομες αξιολογήσεις αντίστοιχα) που δεν τοποθετήθηκαν στην ανάλυση της πτυχιακής εργασίας (κεφάλαιο 6).

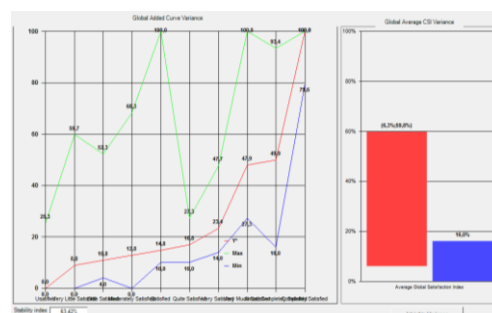
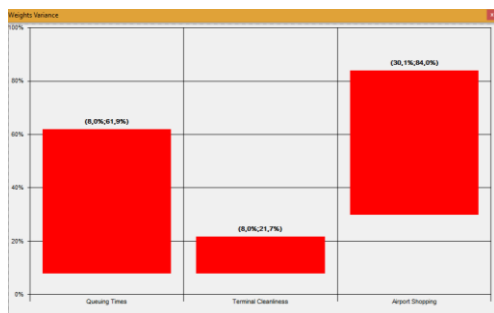
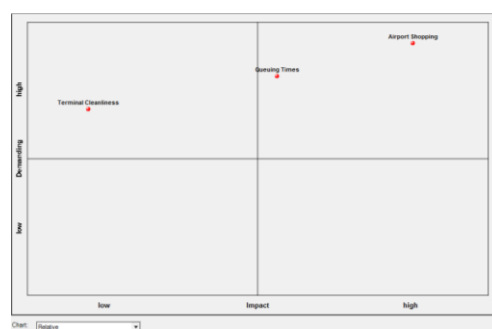
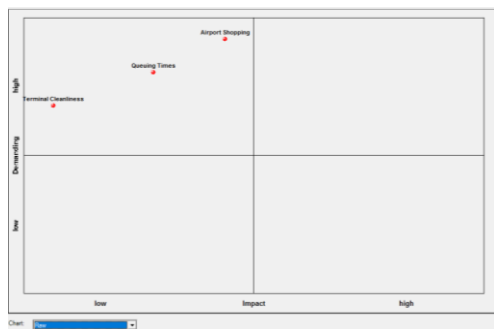
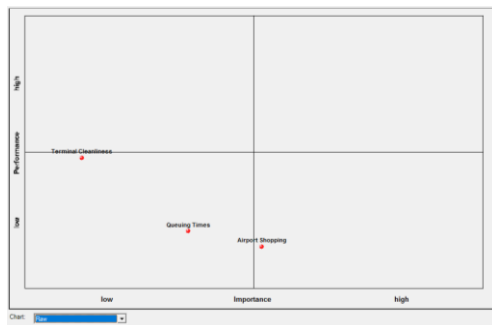
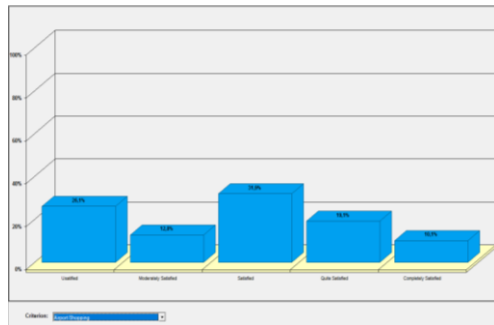
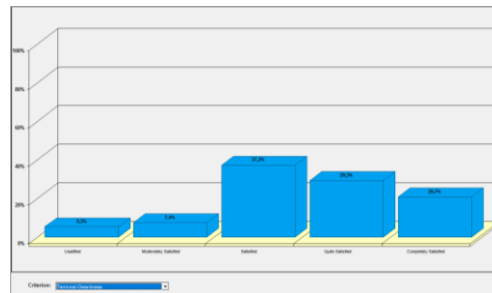
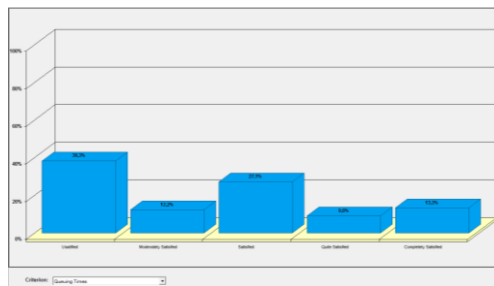
Frankfurt Main

Εκτεταμένες



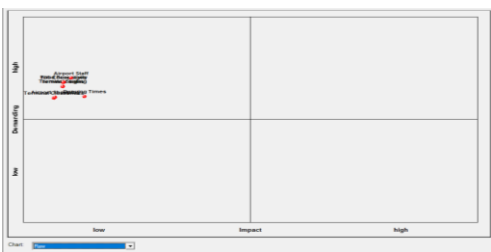
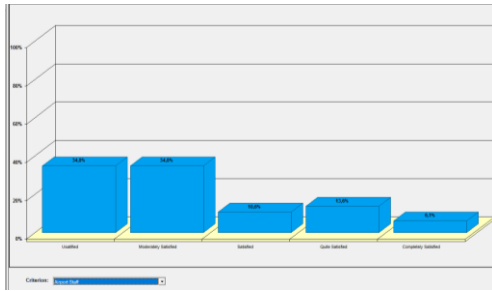
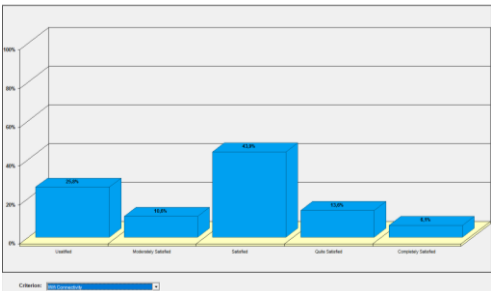
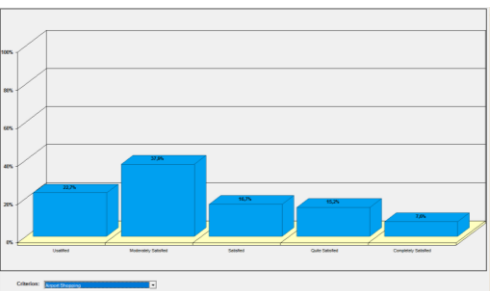
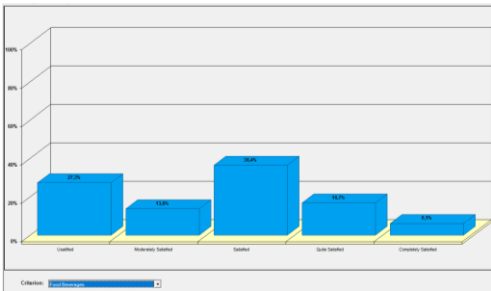
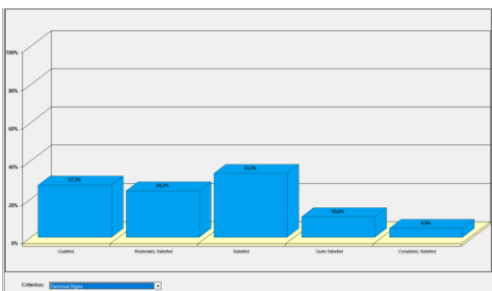
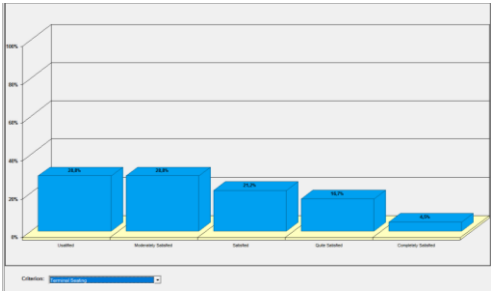
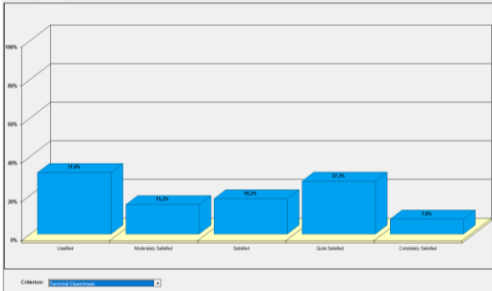
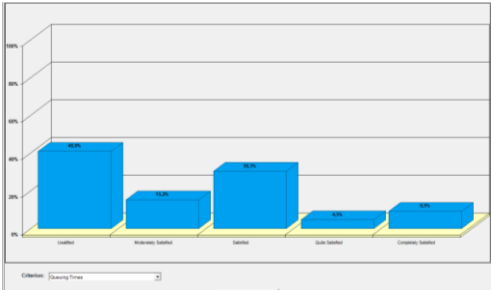


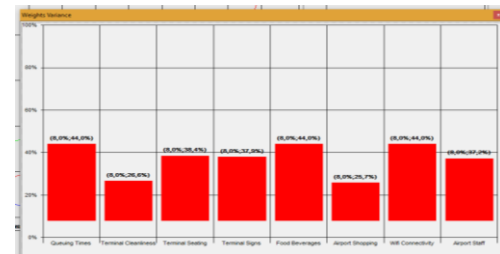
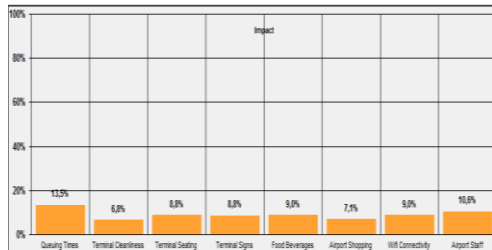
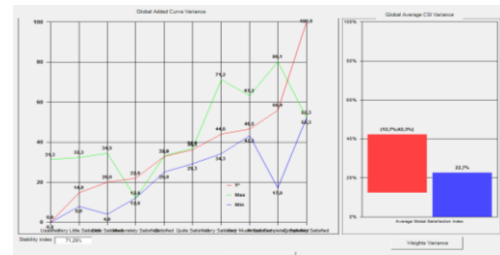
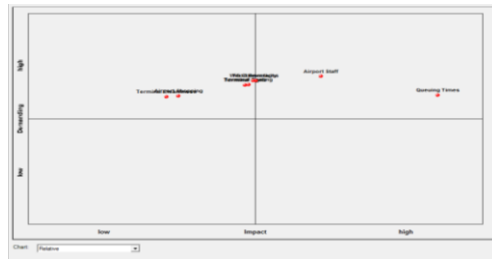
Σύντομες



Los Angeles LAX

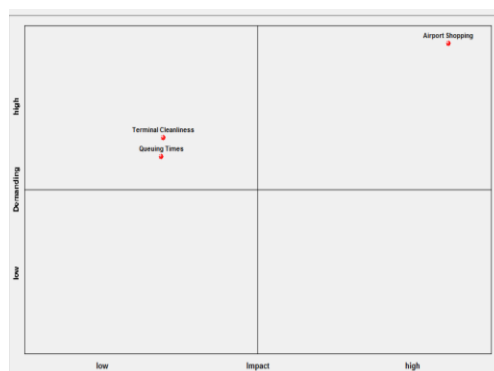
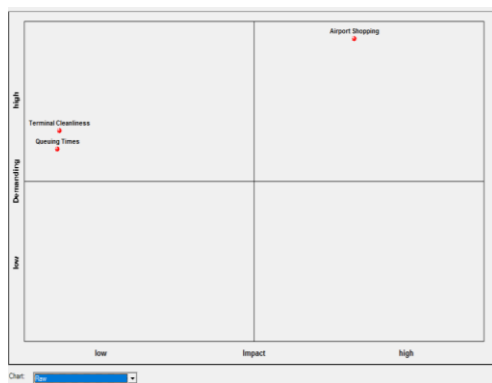
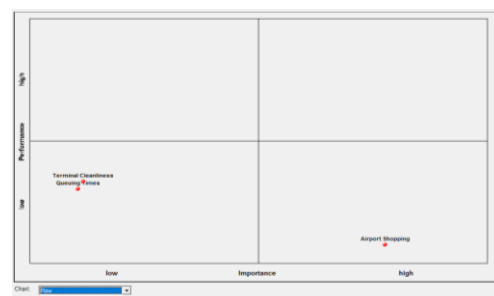
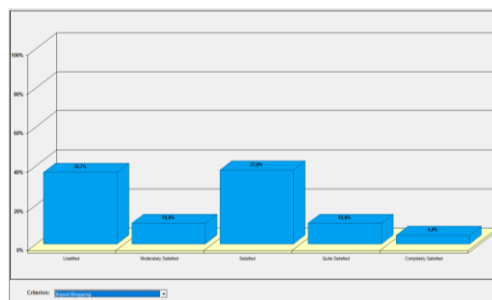
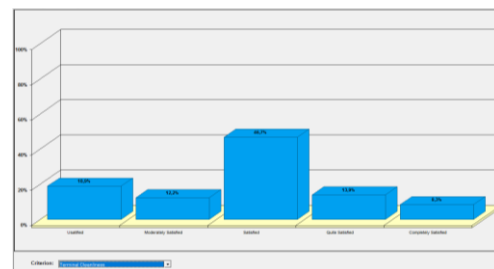
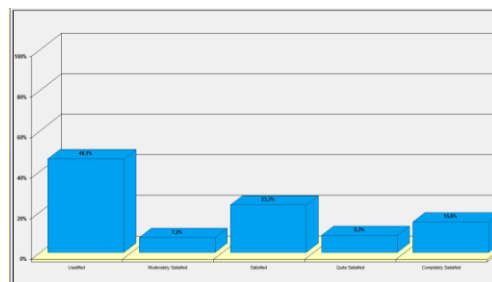
Εκτεταμένες

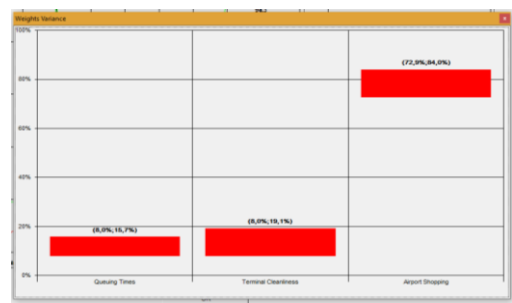




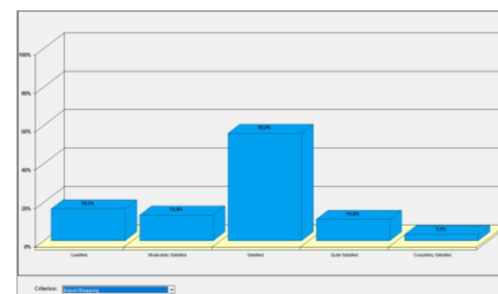
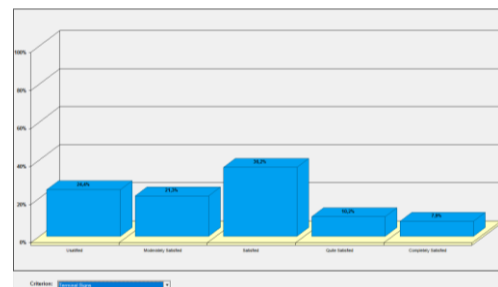
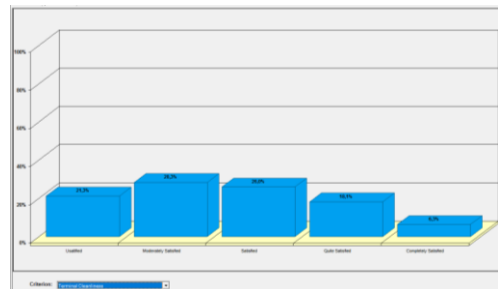
Σύντομες

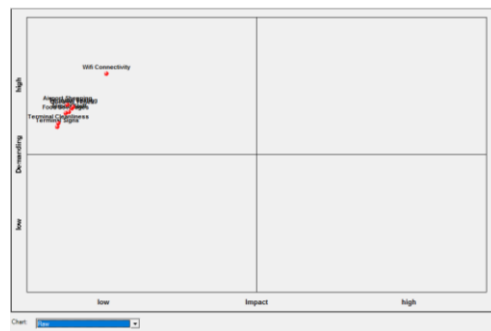
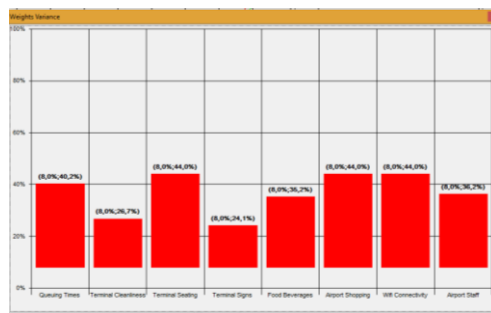
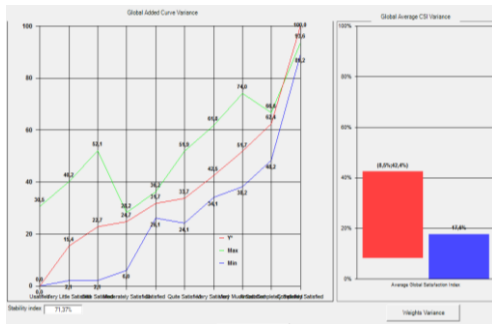
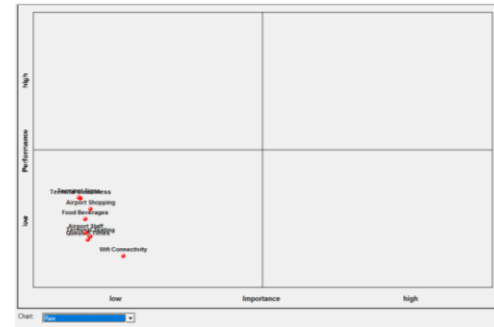
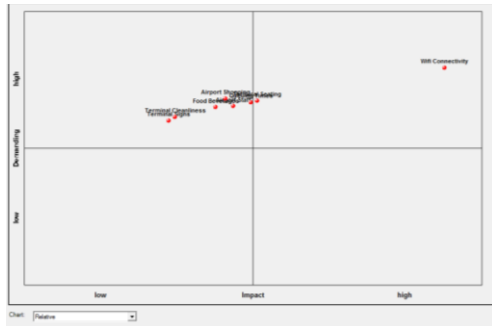
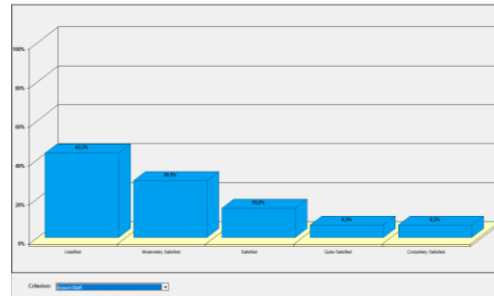
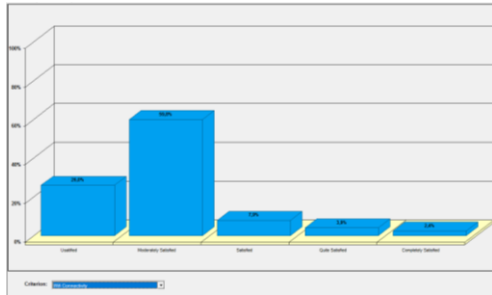
Χρόνοι αναμονής





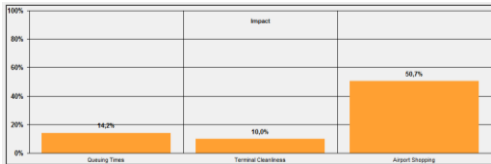
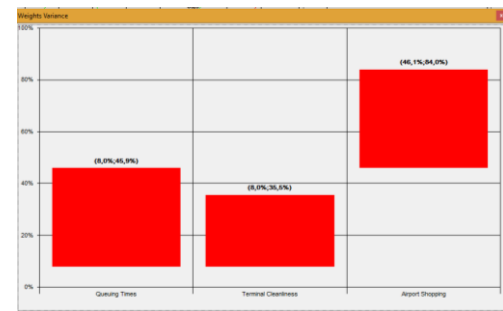
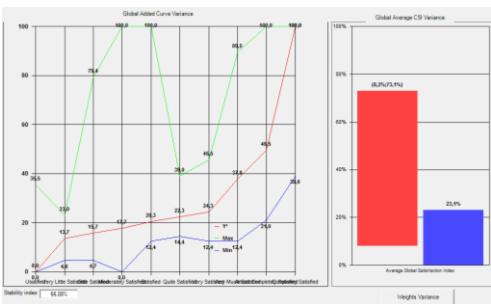
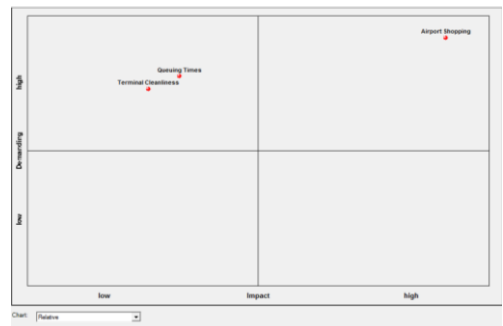
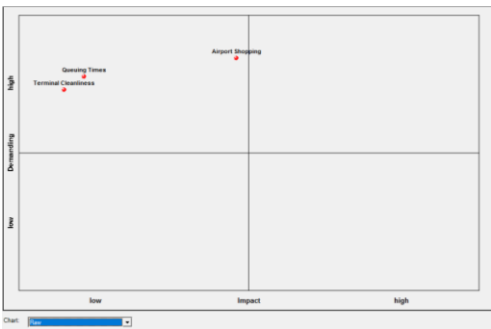
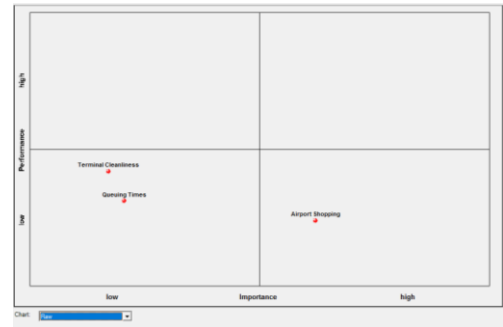
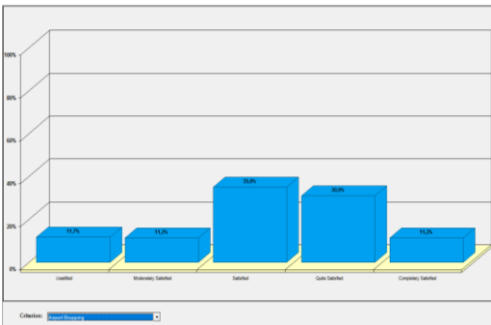
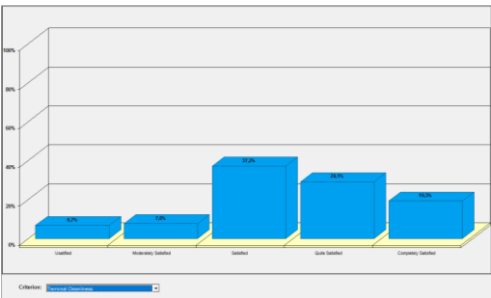
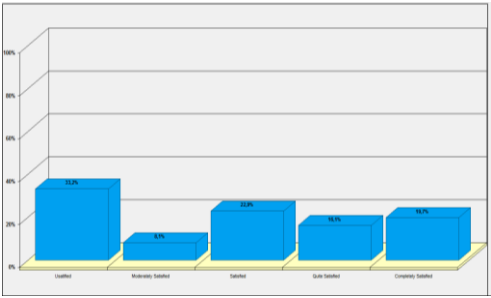
Εκτεταμένες





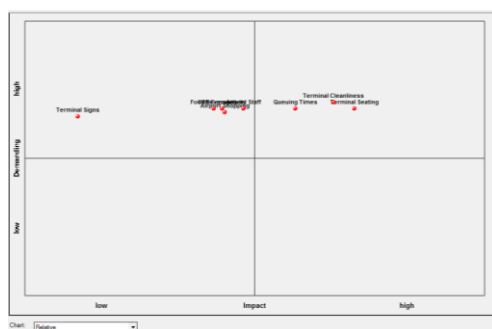
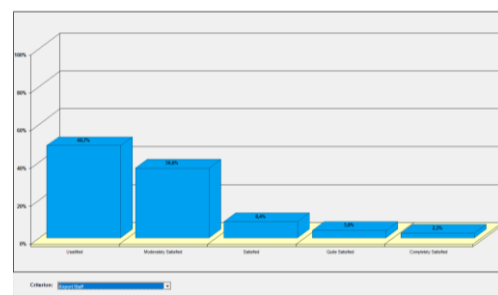
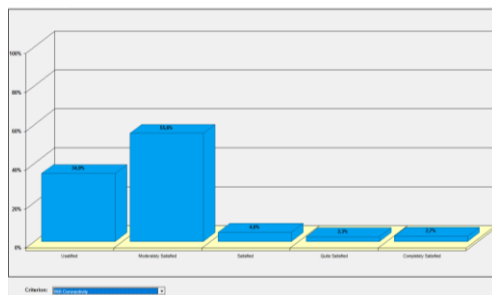
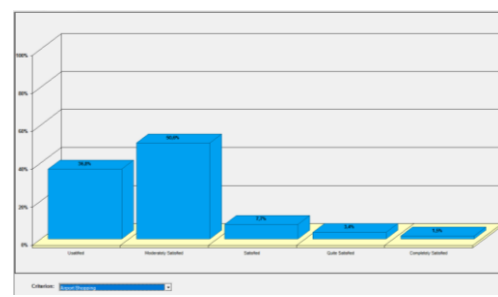
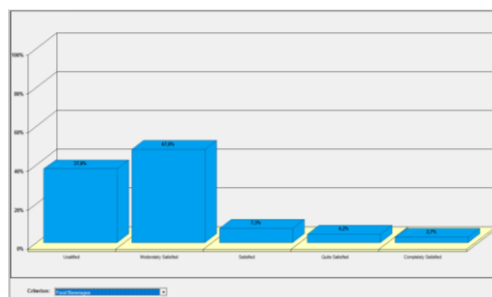
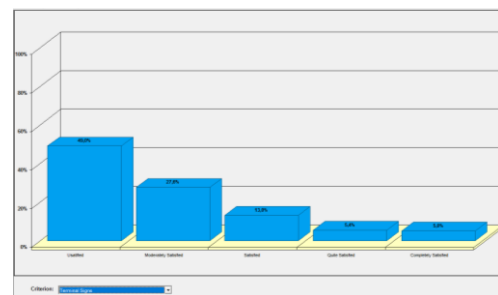
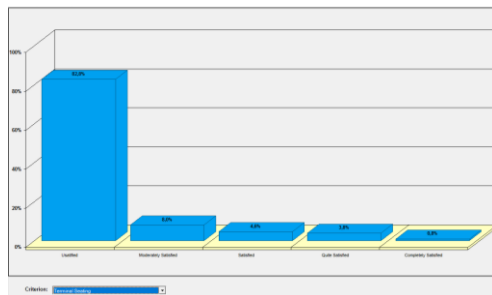
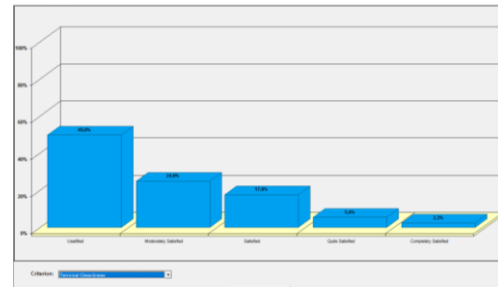
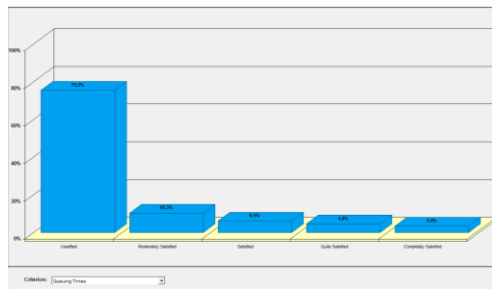
Σύντομες

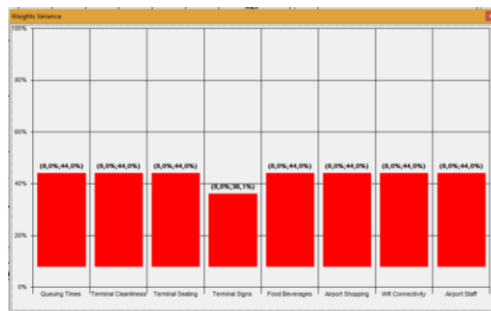
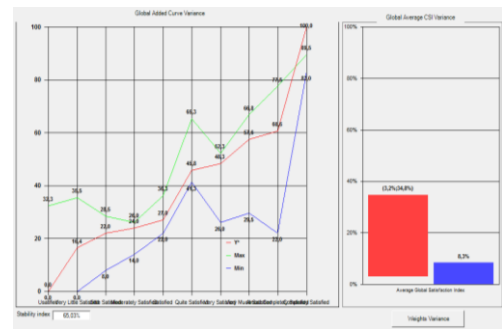
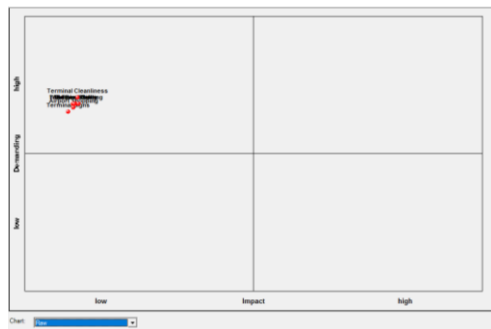
Χρόνοι αναμονής



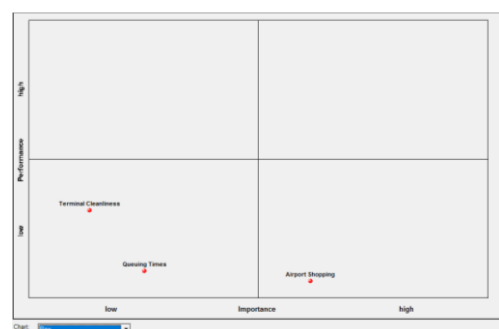
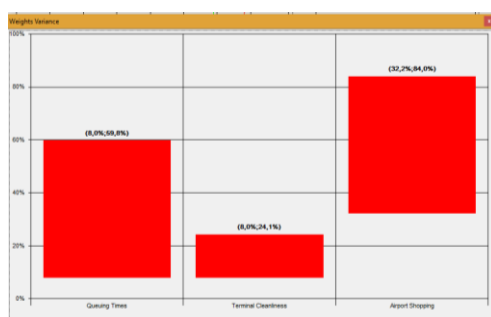
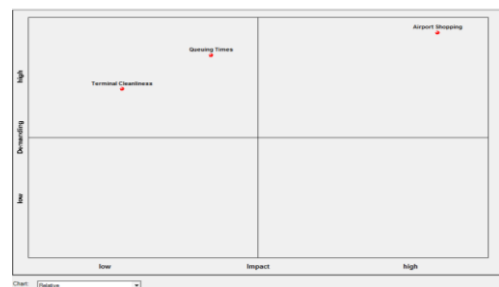
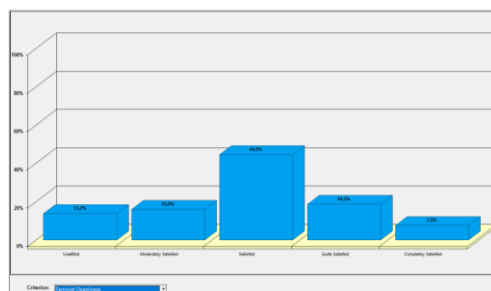
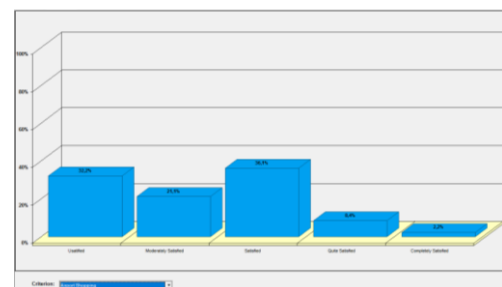
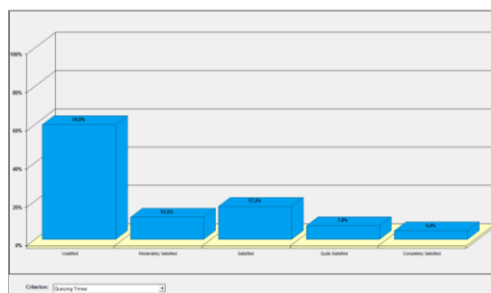
Luton

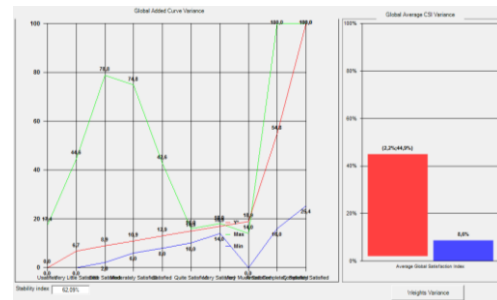
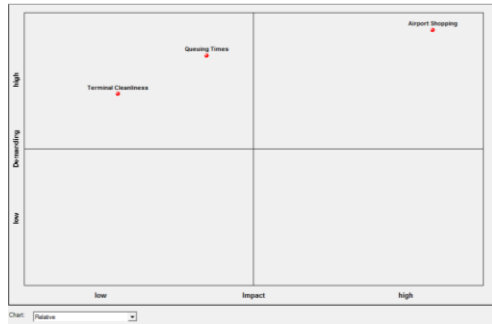
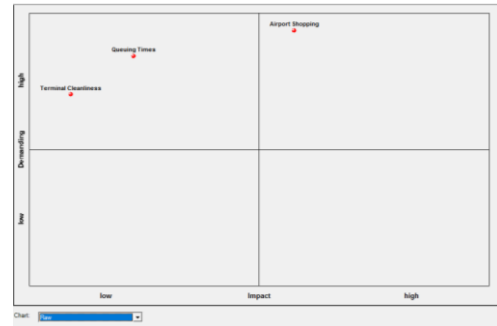
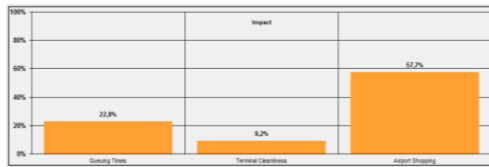
Εκτεταμένες





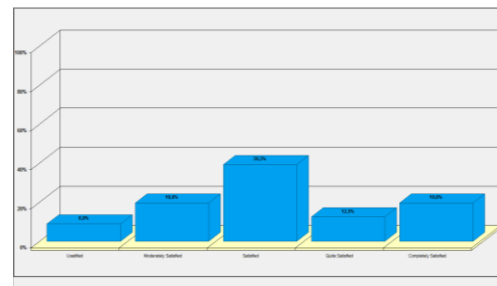
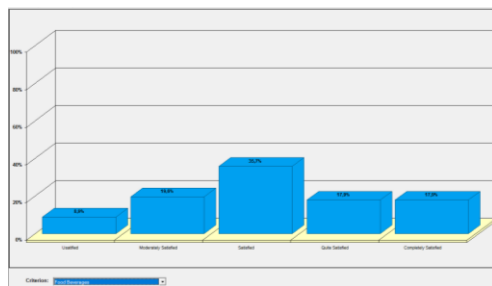
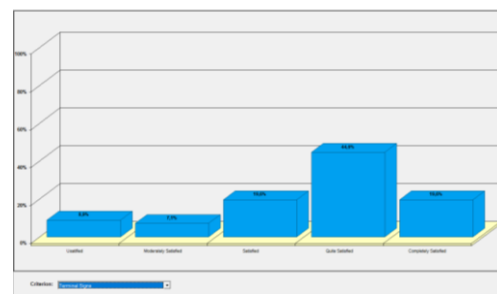
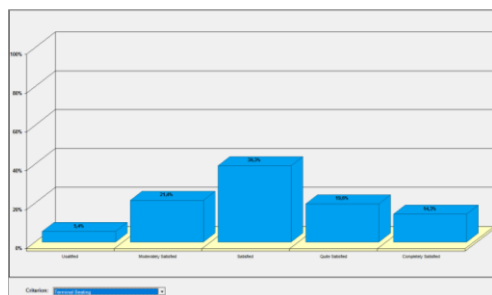
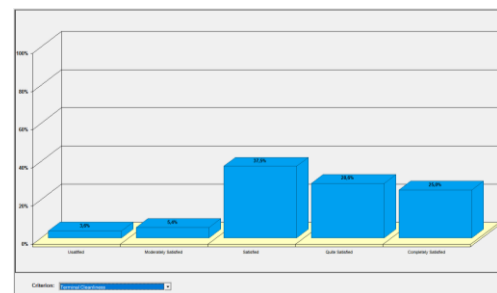
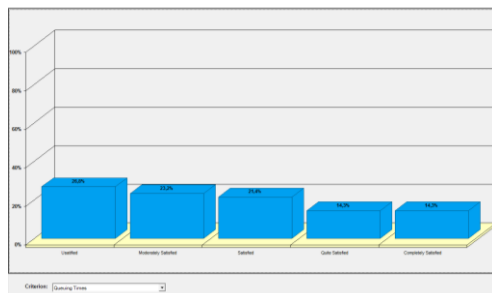
Σύντομες

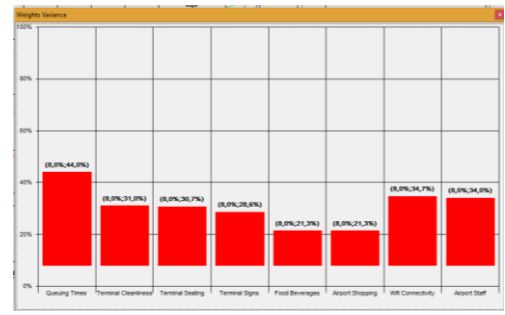
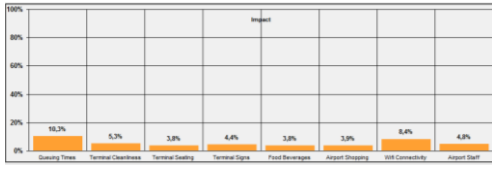
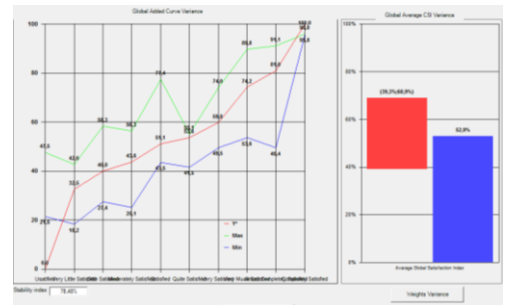
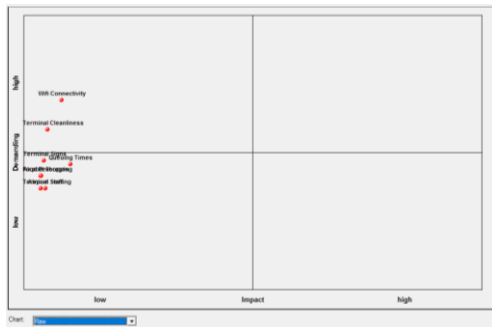
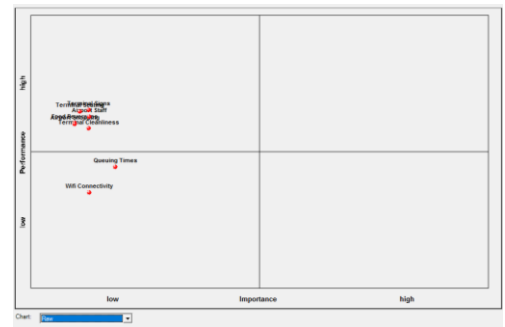
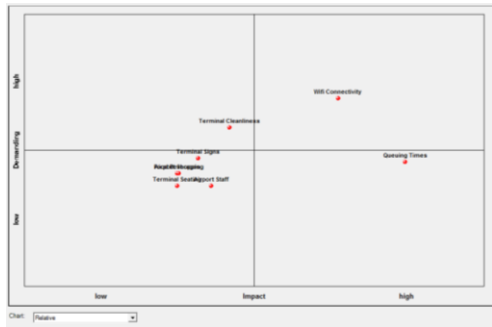
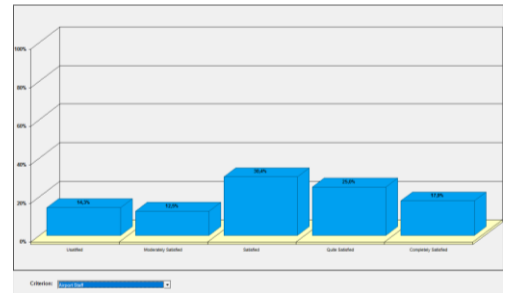
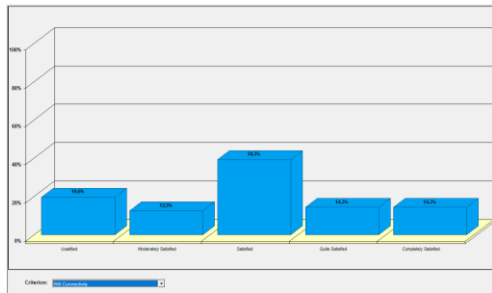




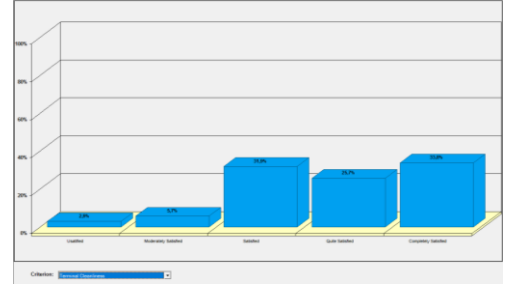
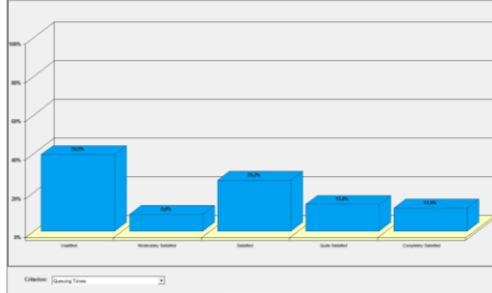
Bangkok Suvarnabhumi

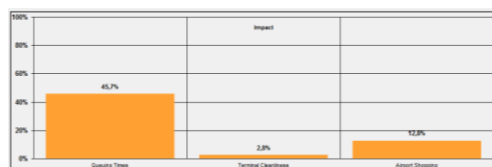
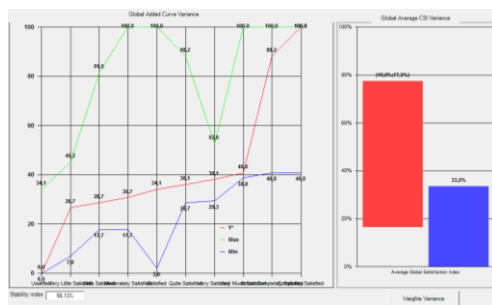
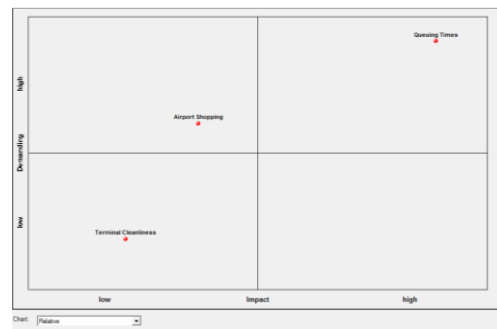
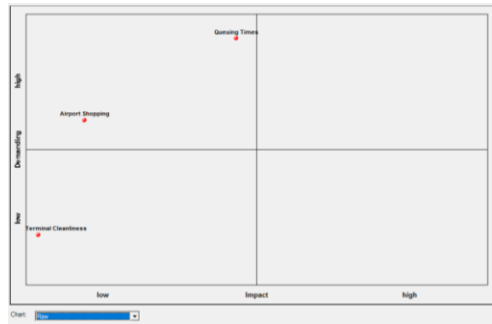
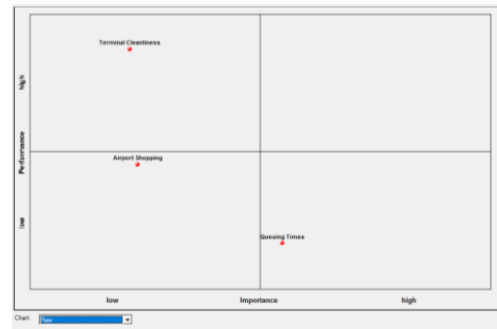
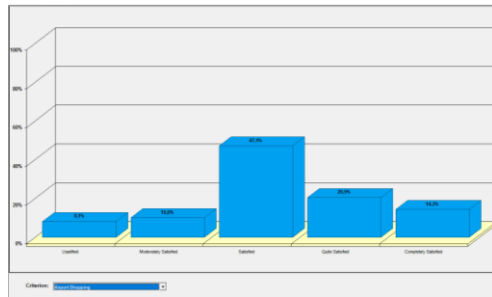
Εκτεταμένες





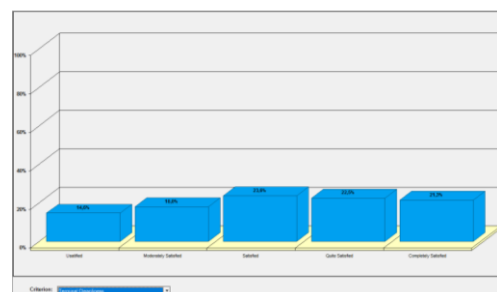
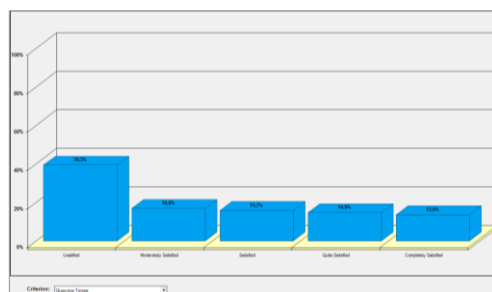
Σύντομες

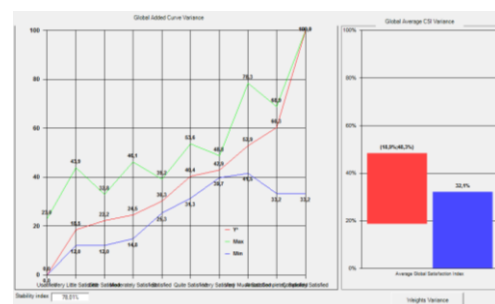
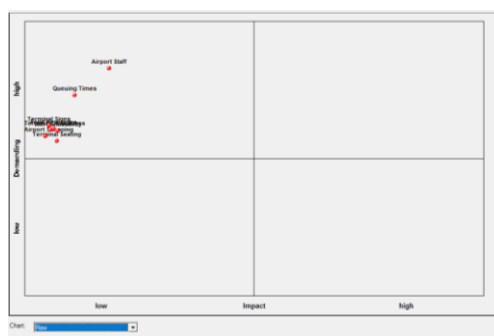
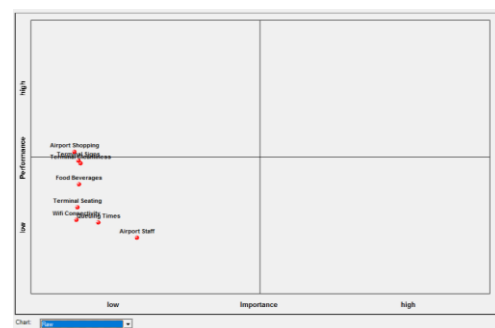
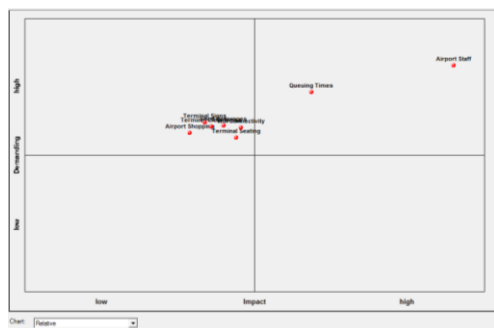
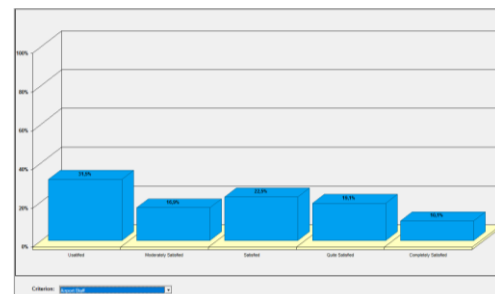
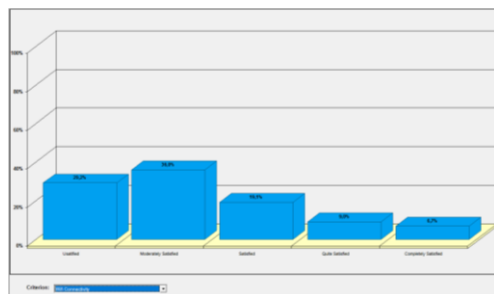
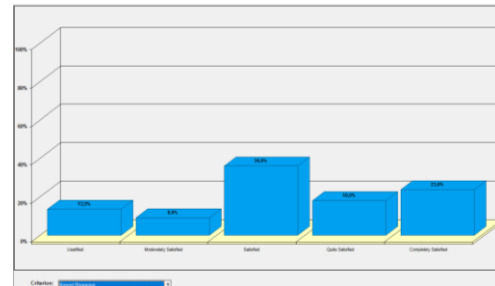
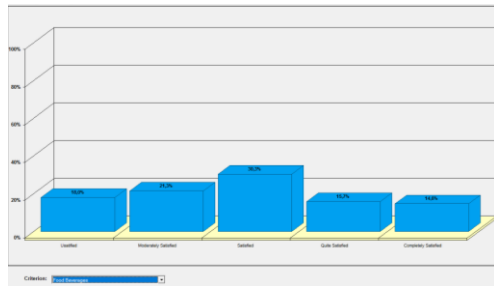
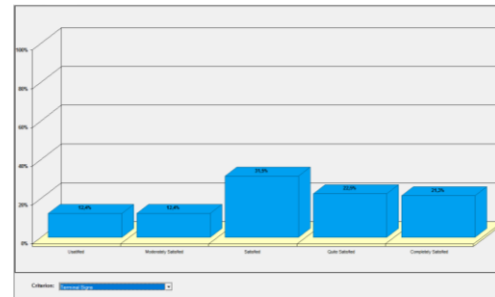
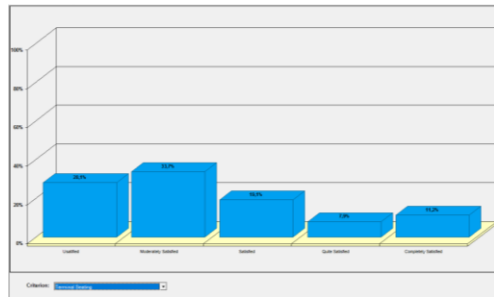


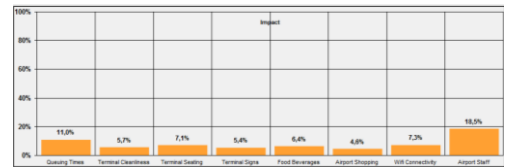
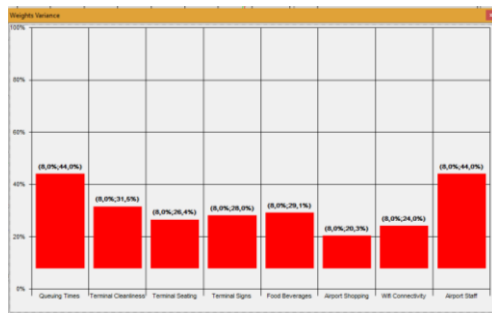


Dubai

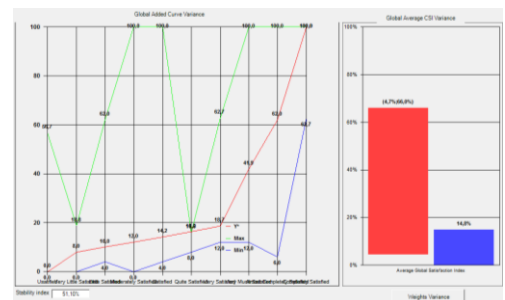
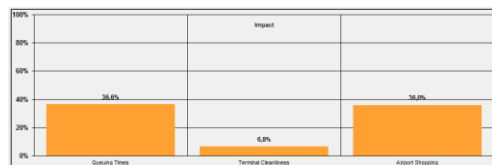
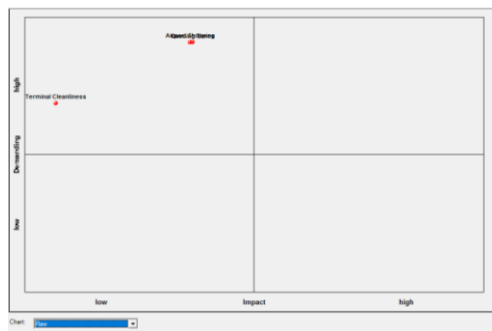
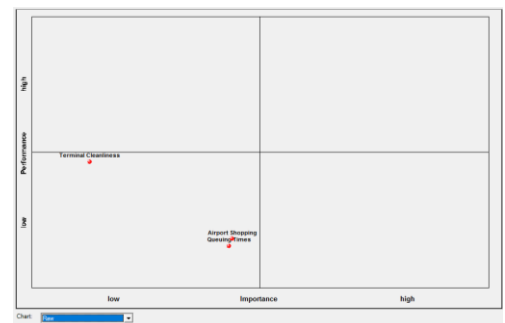
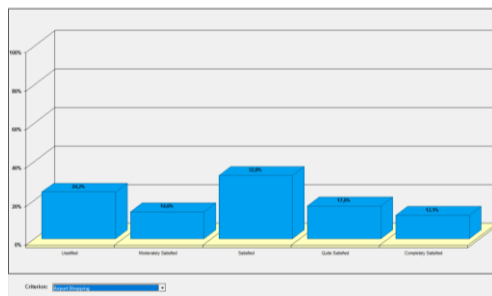
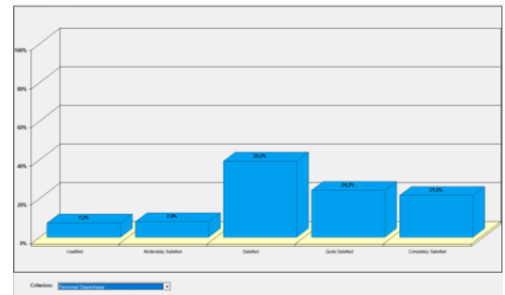
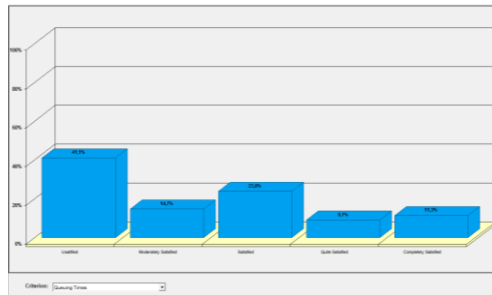
Εκτεταμένες

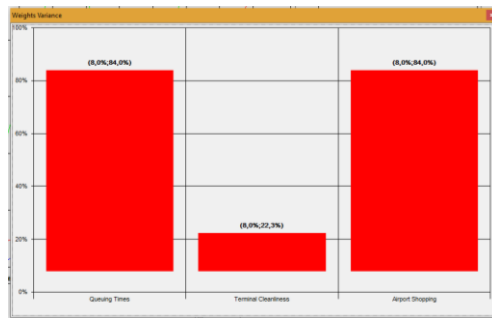






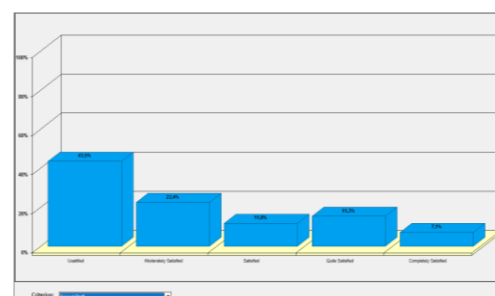
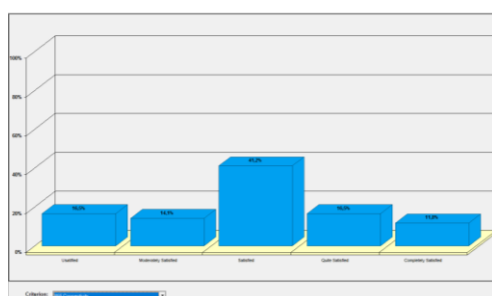
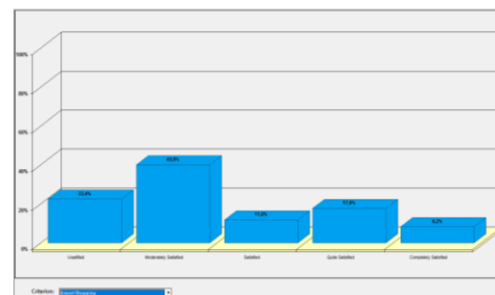
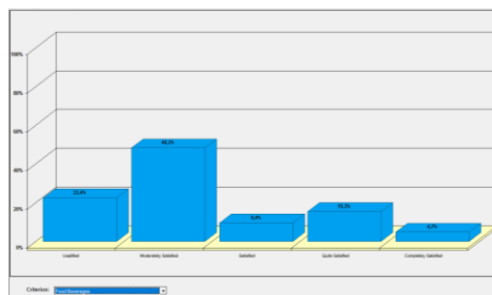
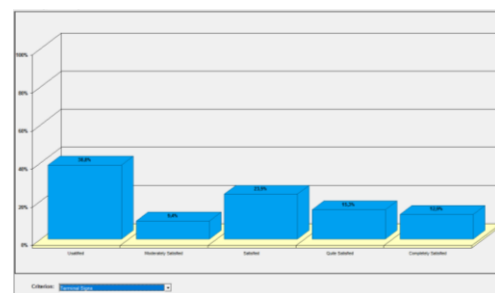
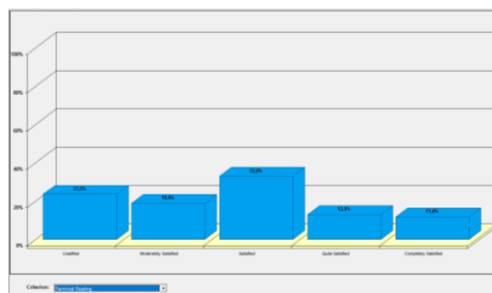
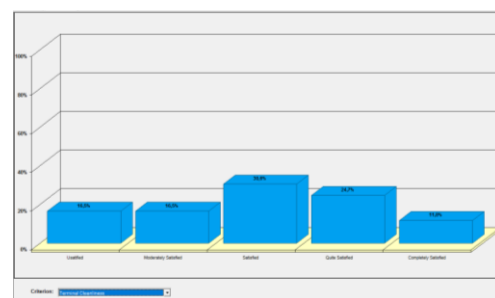
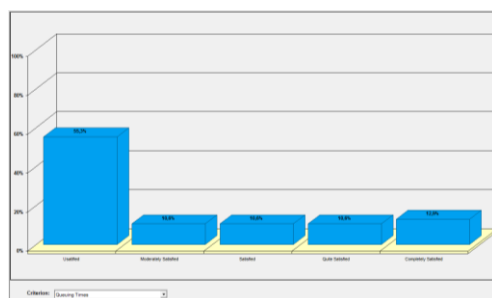
Σύντομες

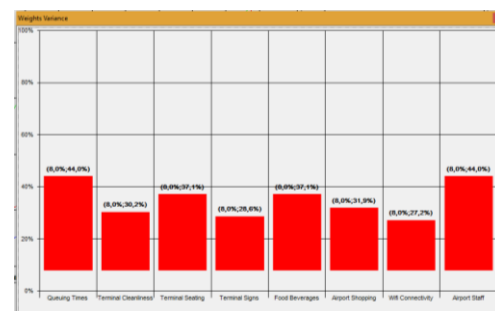
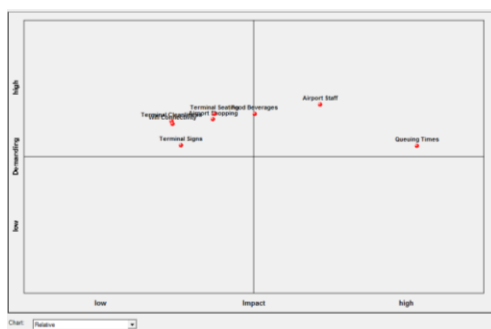
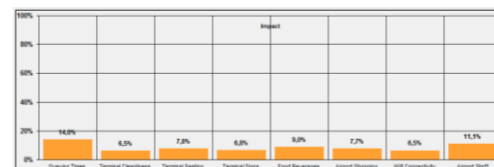
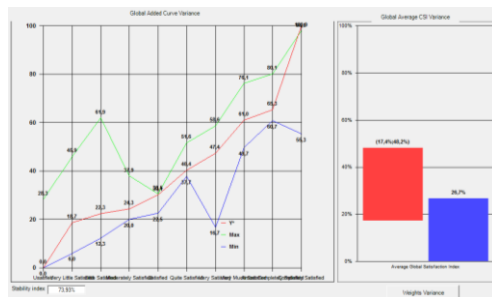
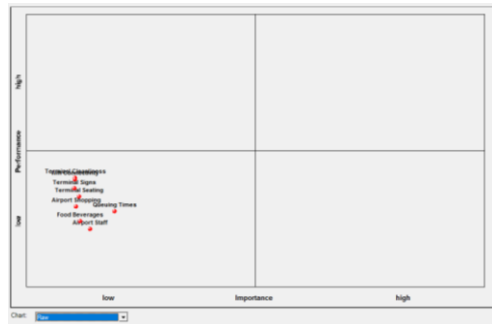




Paris CDG

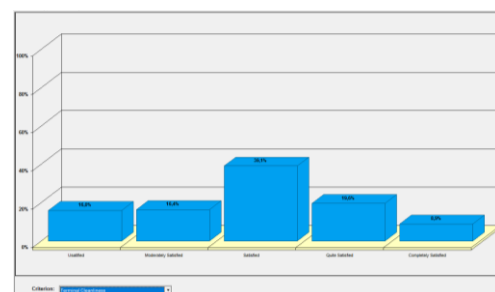
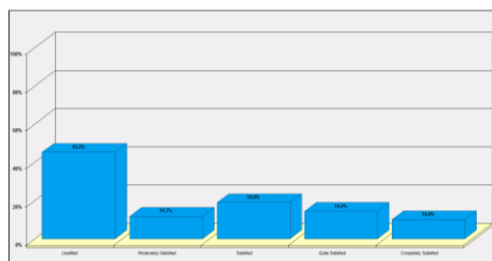
Εκτεταμένες

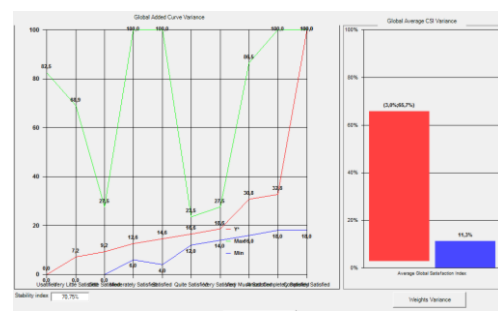
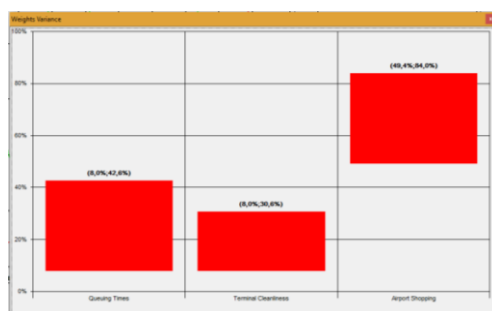
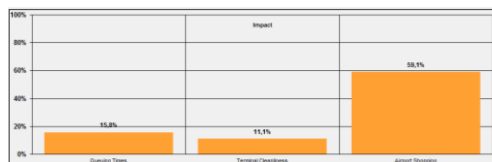
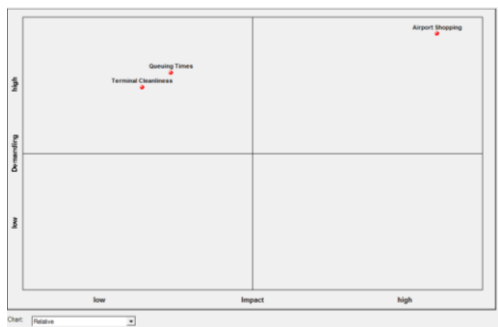
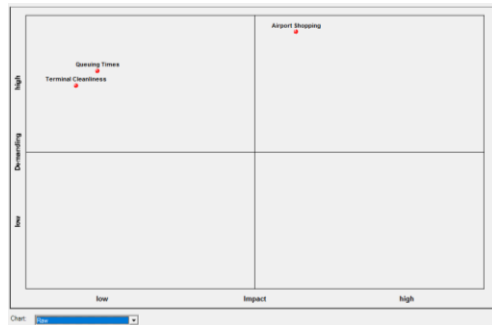
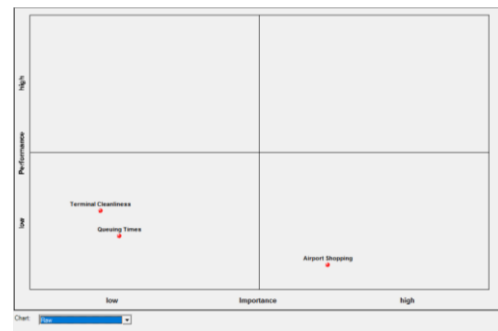
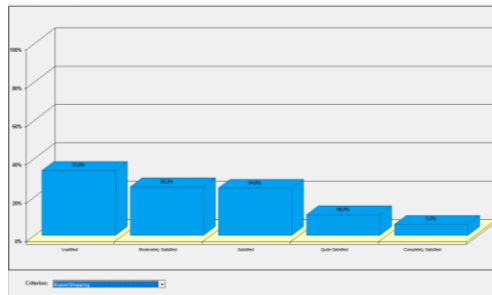




Σύντομες

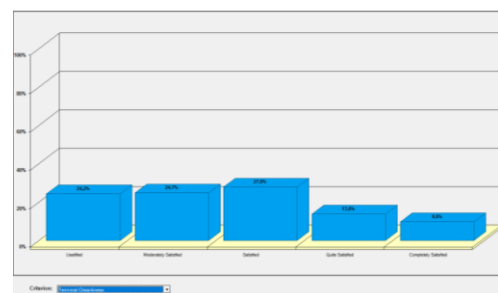
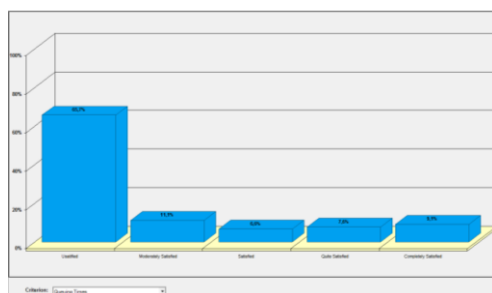
Χρόνοι αναμονής

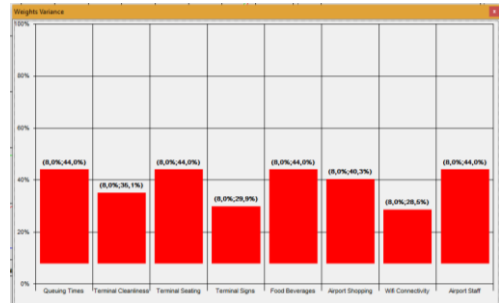
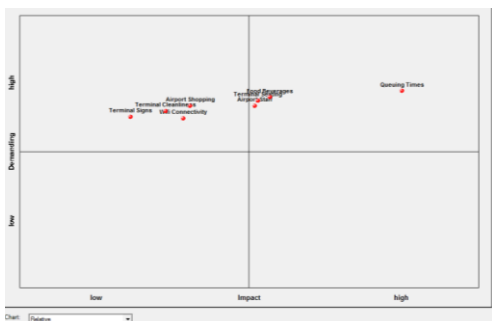
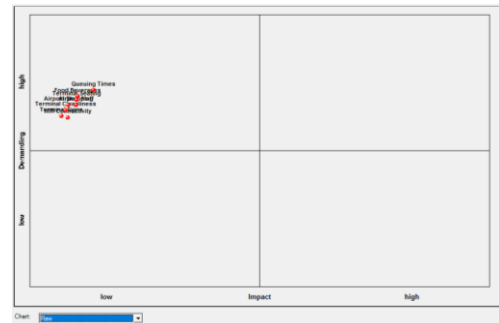
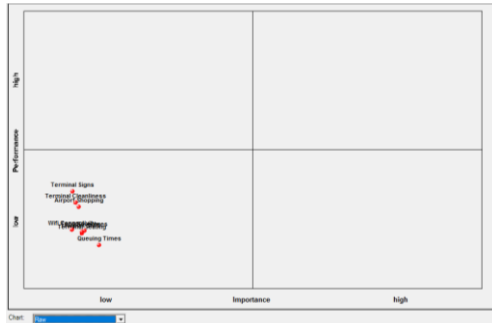
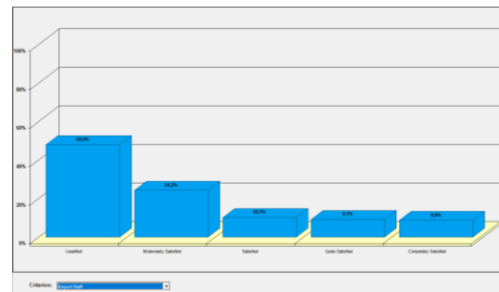
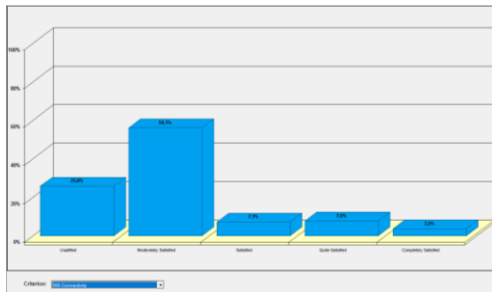
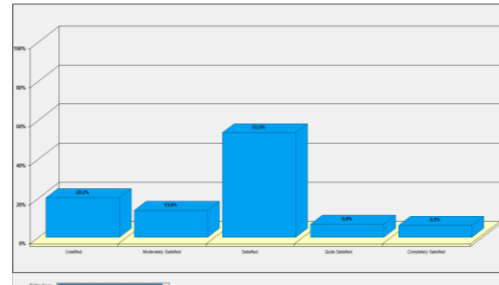
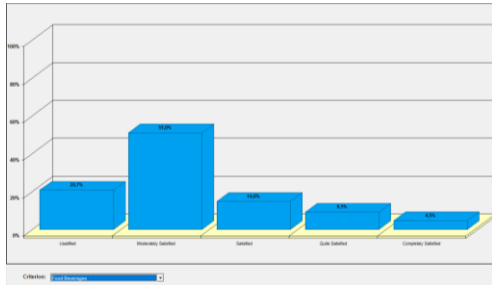
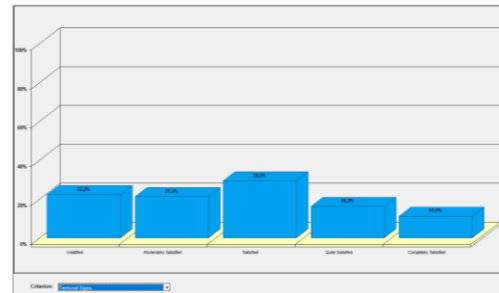
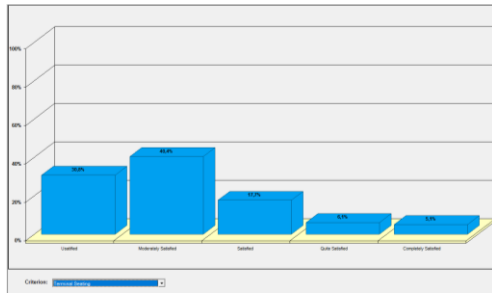


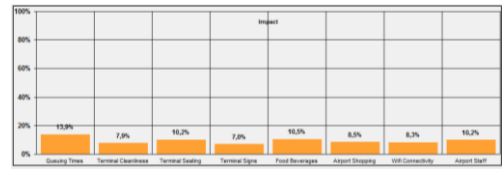
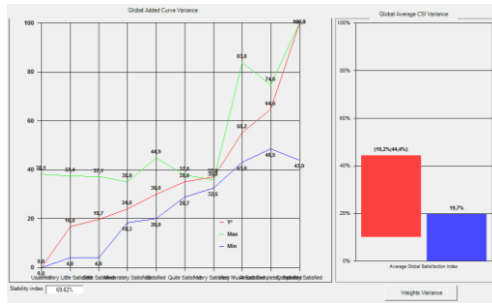


Manchester

Εκτεταμένες

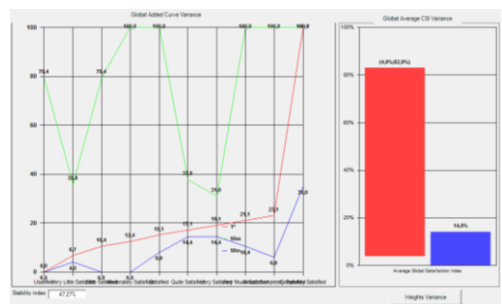
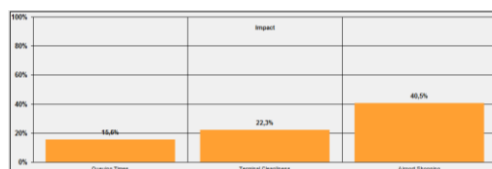
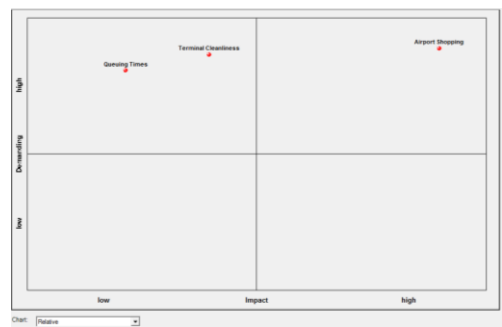
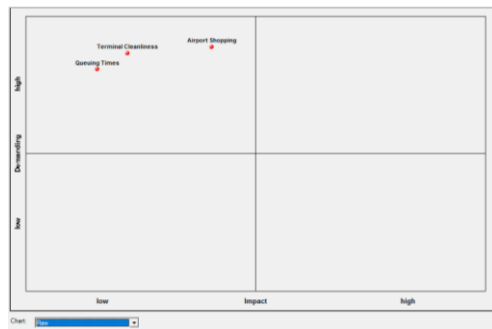
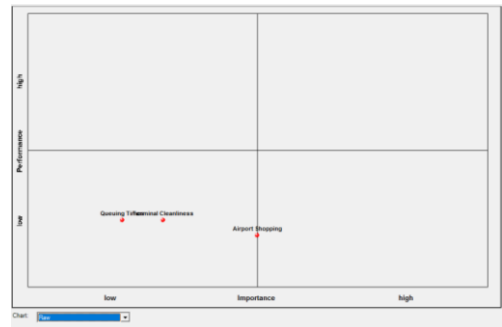
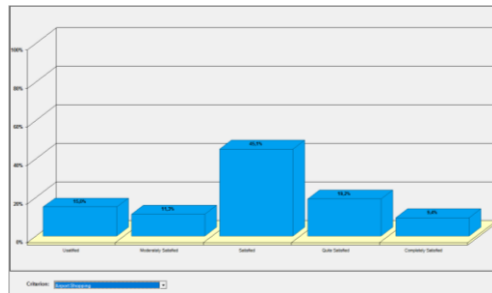
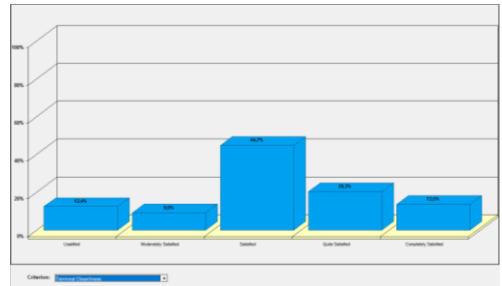
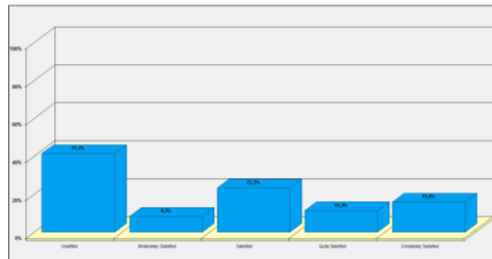


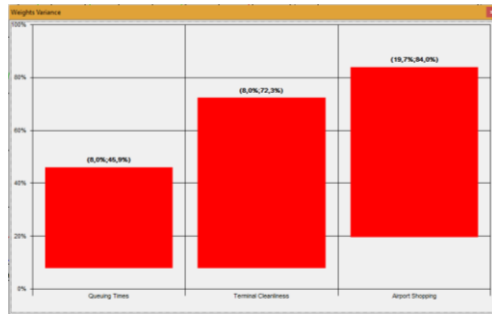




Σύντομες

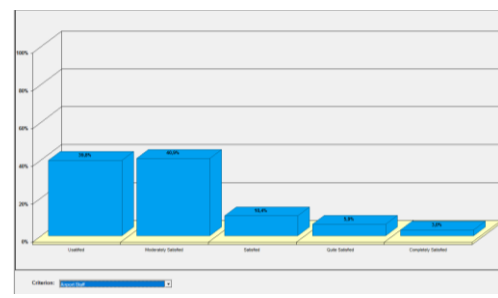
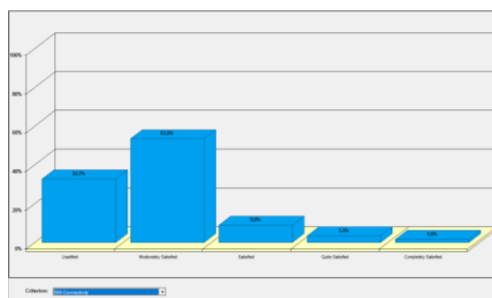
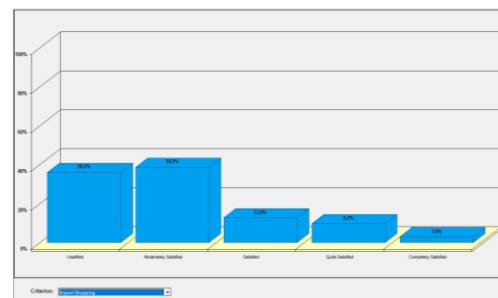
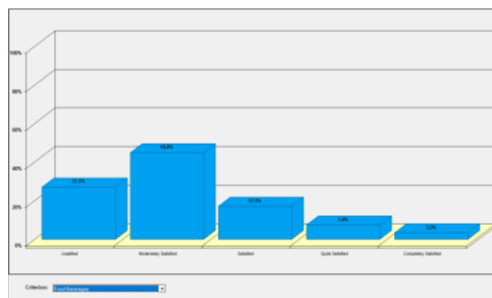
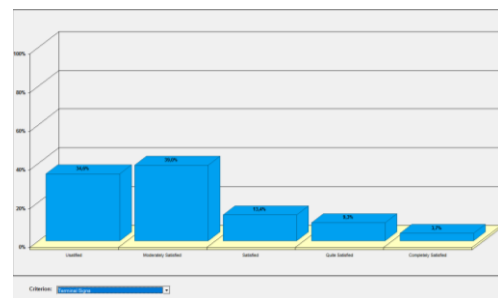
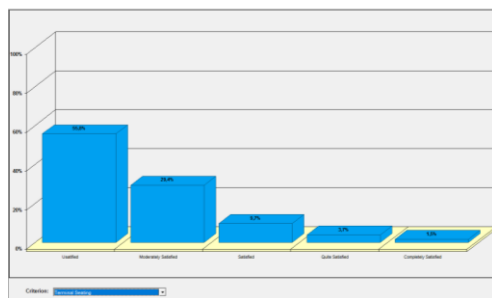
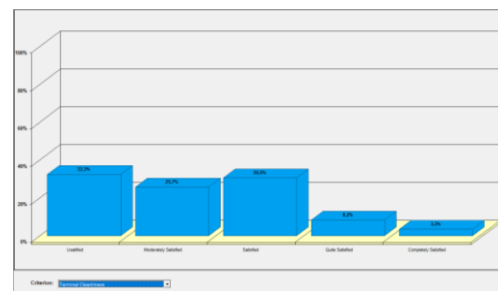
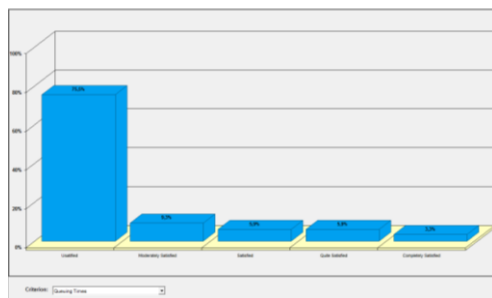
Χρόνοι αναμονής

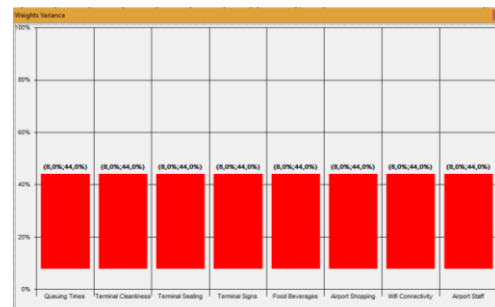
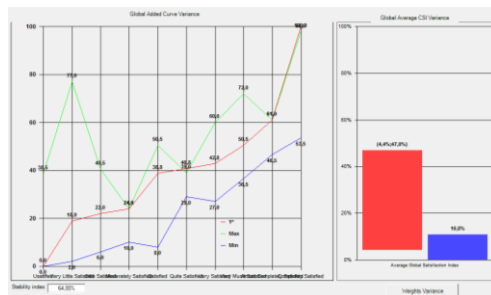
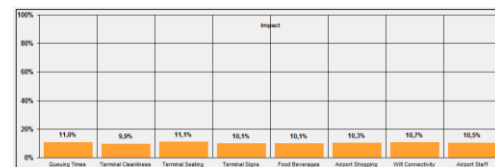
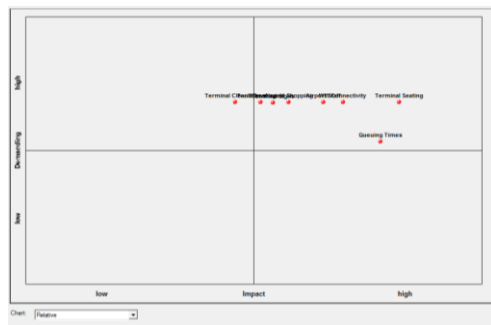
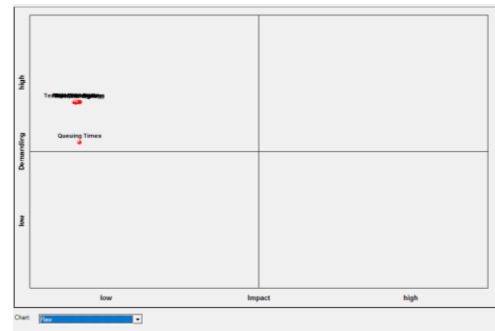
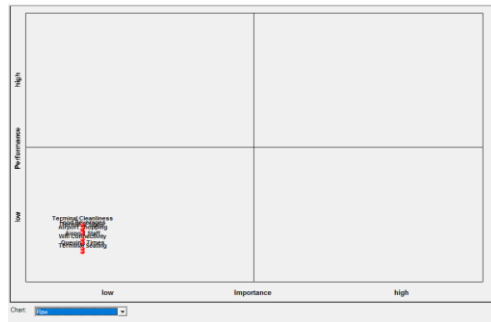




London Stansted

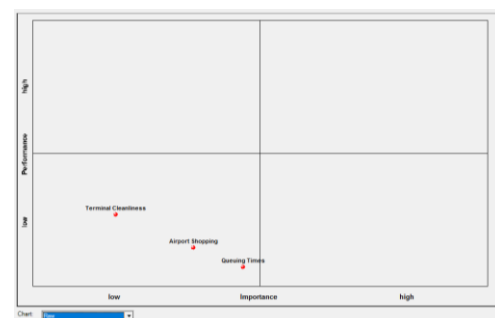
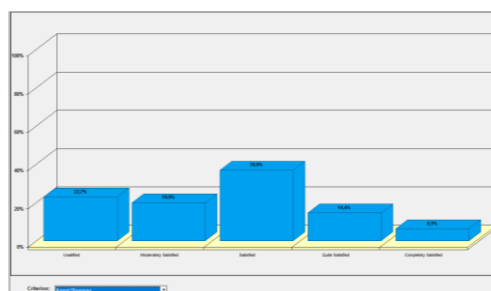
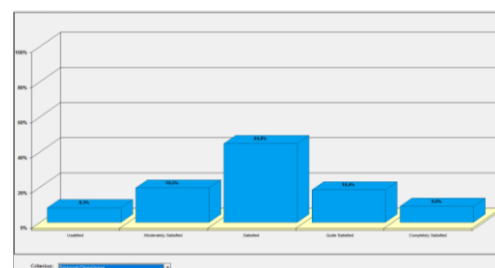
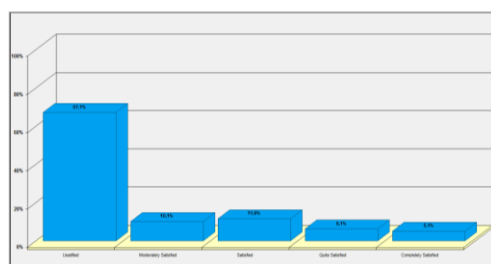
Εκτεταμένες

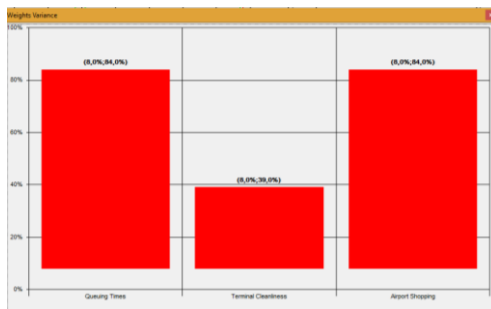
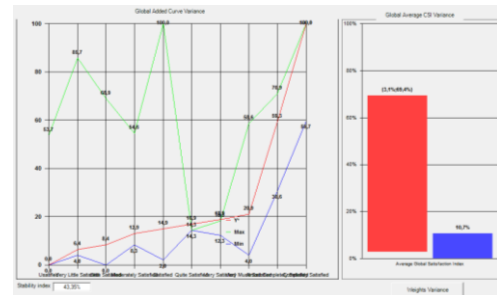
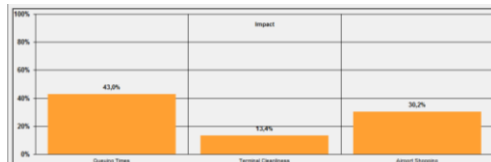
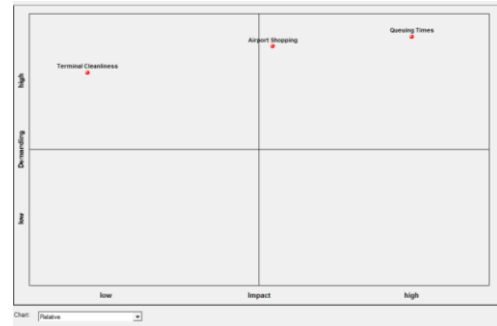
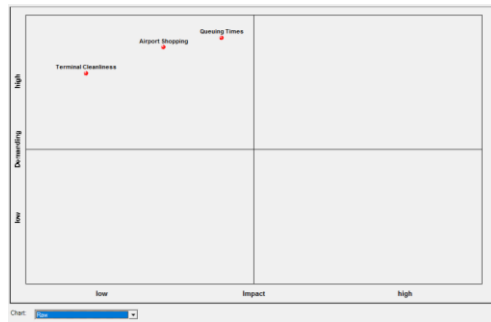




Σύντομες

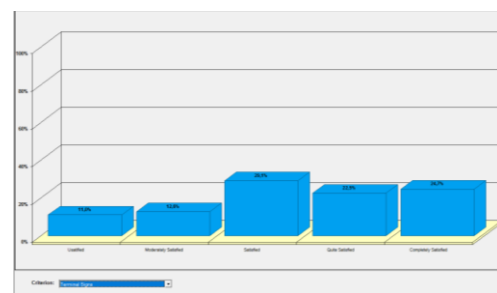
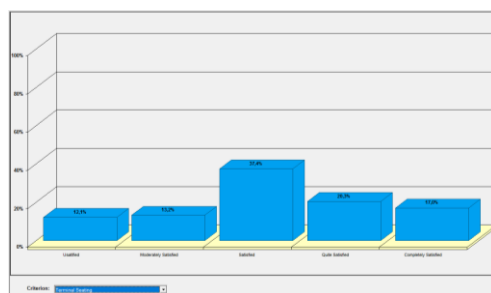
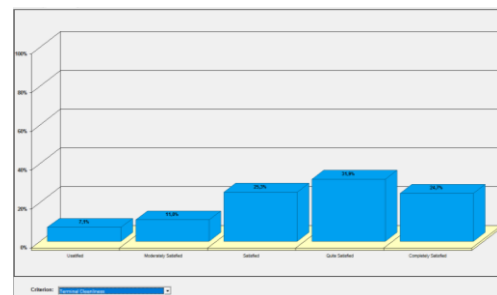
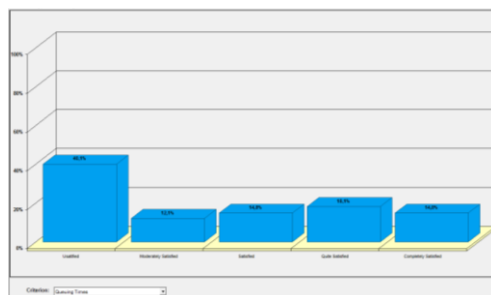
Χρόνοι αναμονής

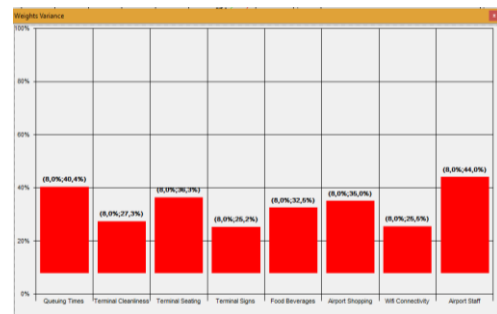
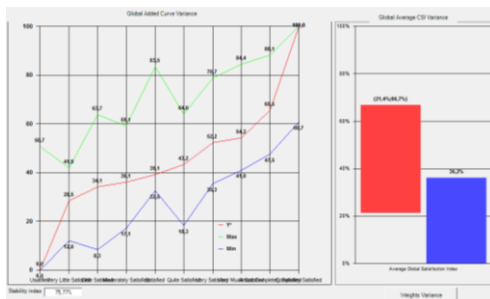
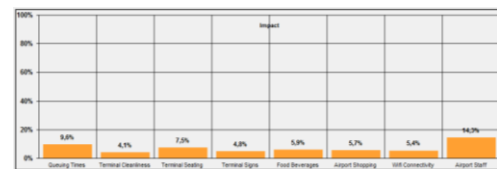
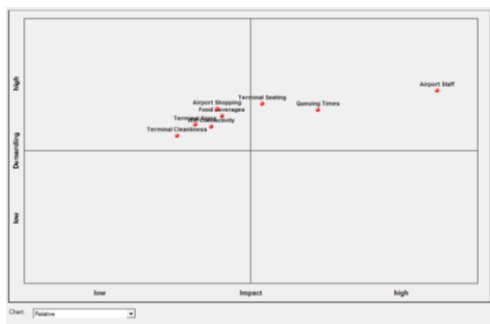
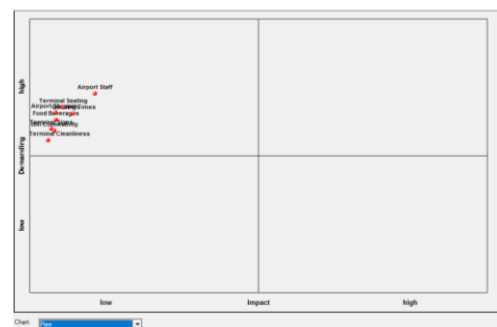
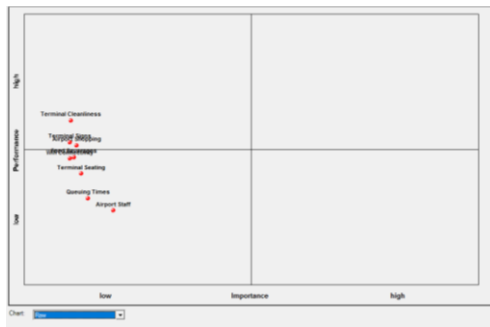
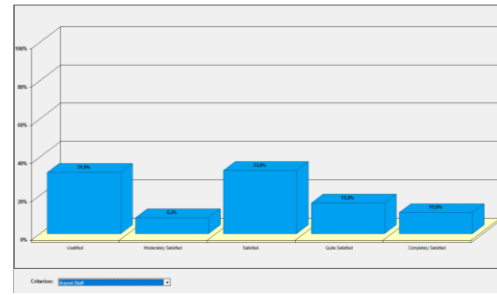
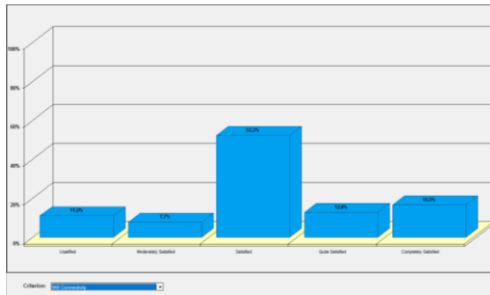
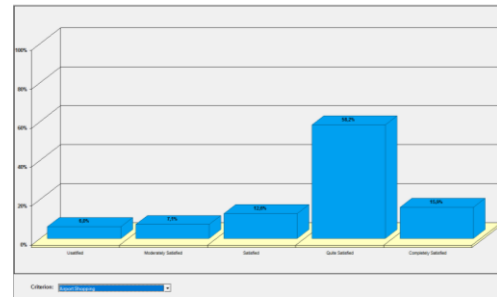
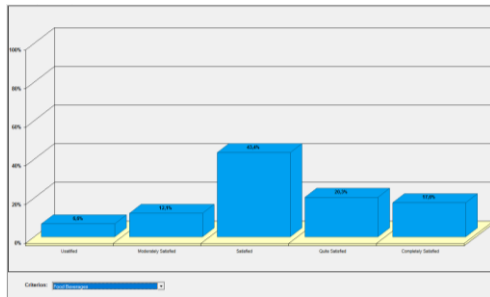




London Heathrow

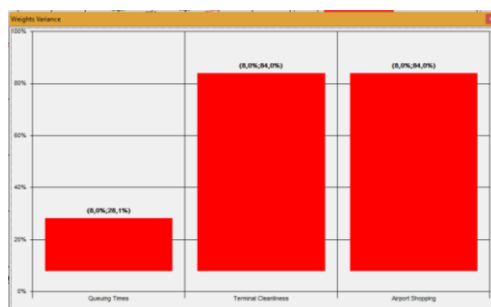
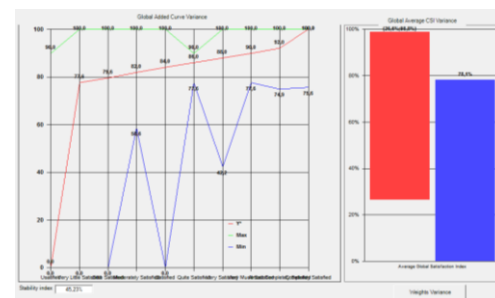
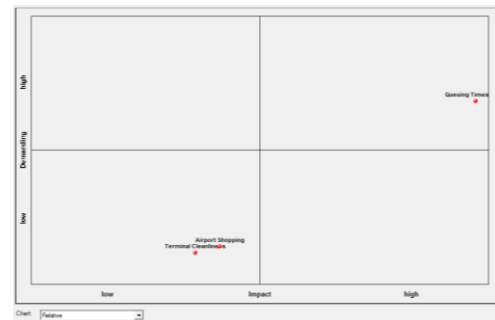
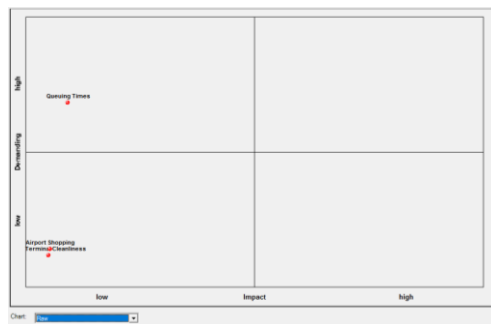
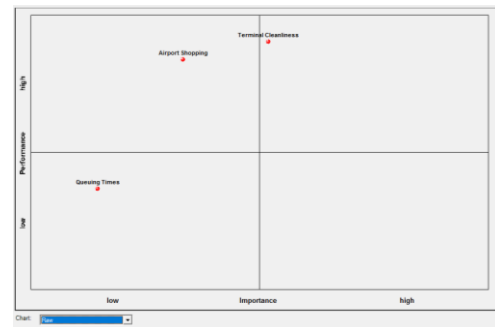
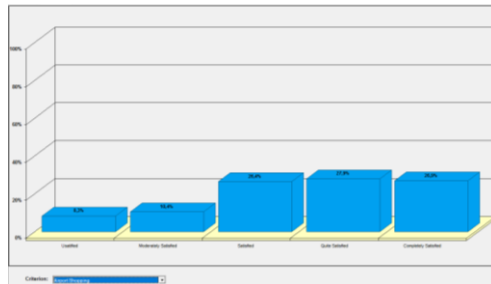
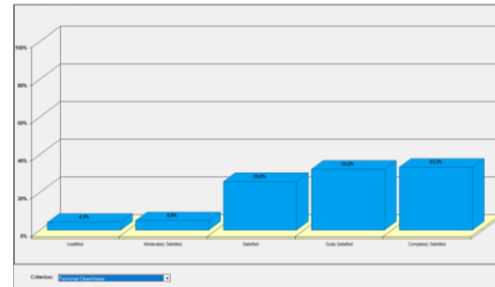
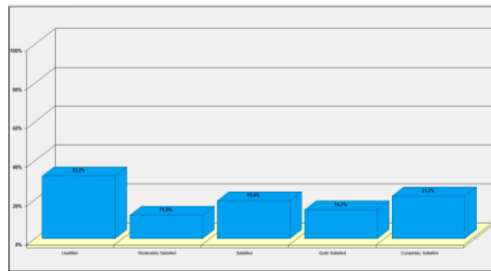
Εκτεταμένες





Σύντομες

Χρόνοι αναμονής

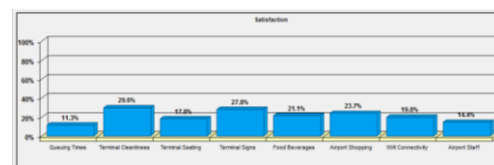
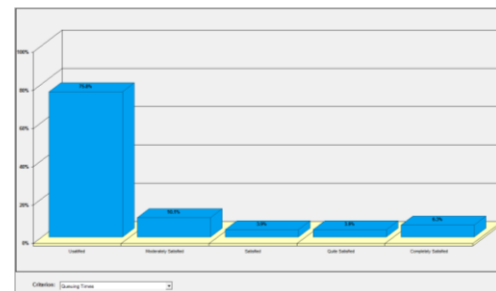
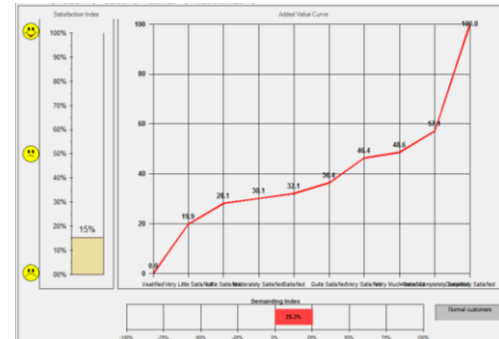
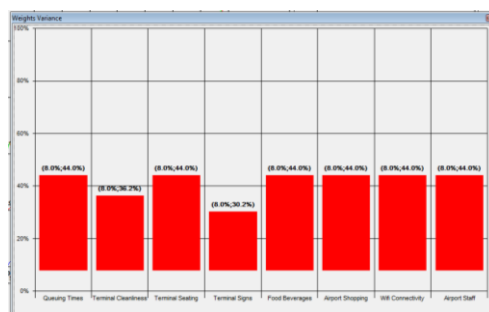
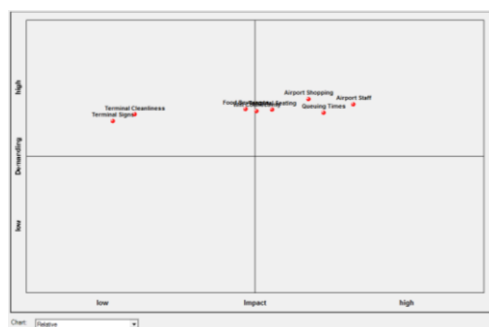
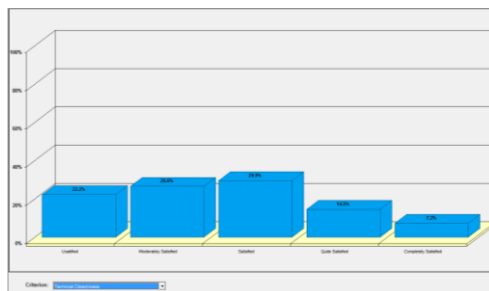
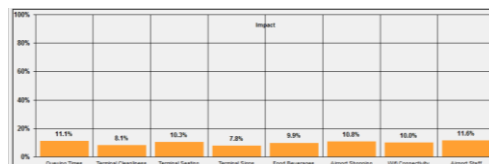
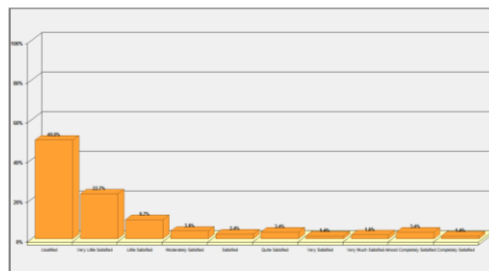


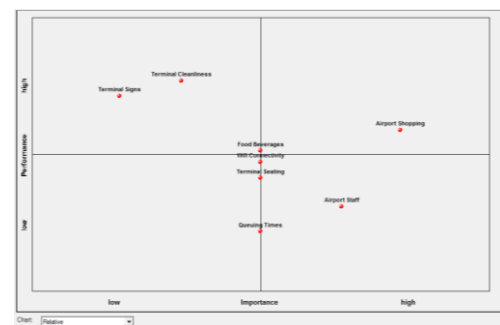
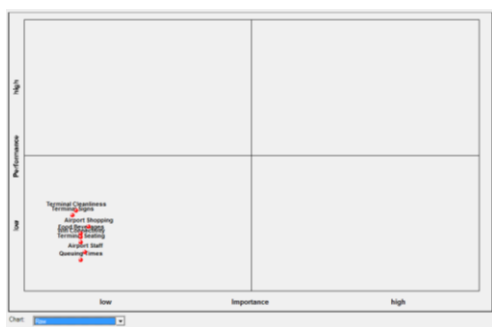
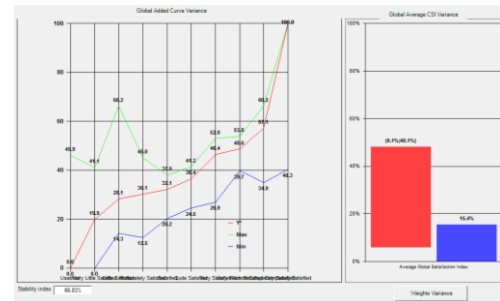
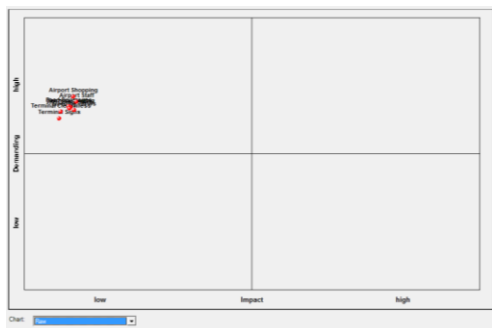
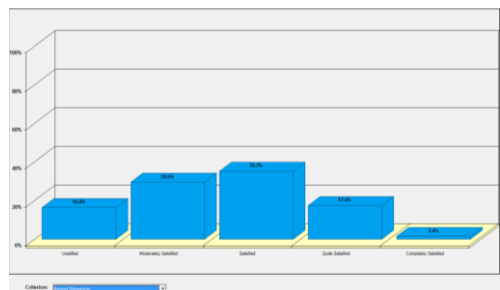
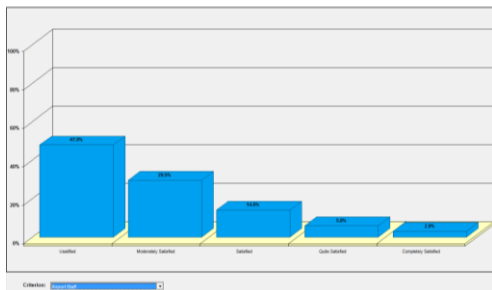
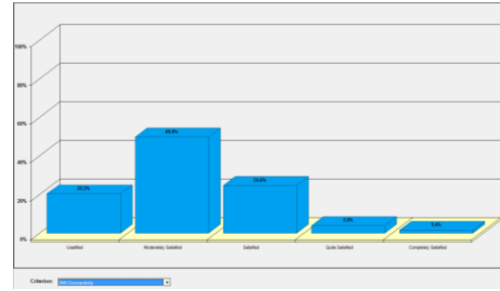
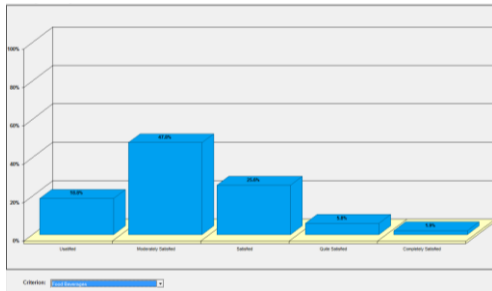
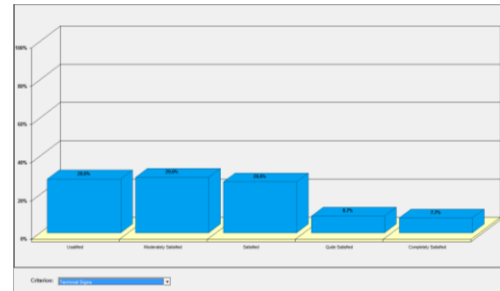
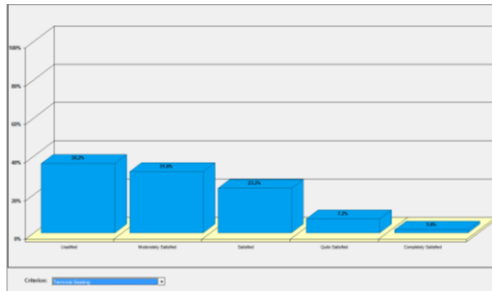
Παράρτημα Β

Γραφήματα από το πρόγραμμα "MUSA FOR WINDOWS" για κάθε κατηγορία πελατών που δεν τοποθετήθηκαν στην ανάλυση της πτυχιακής εργασίας (κεφάλαιο 7).

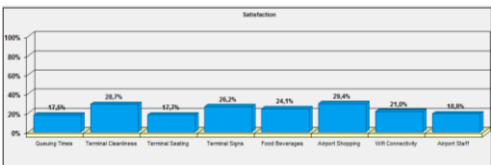
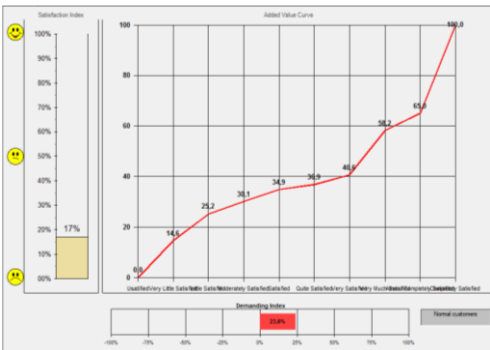
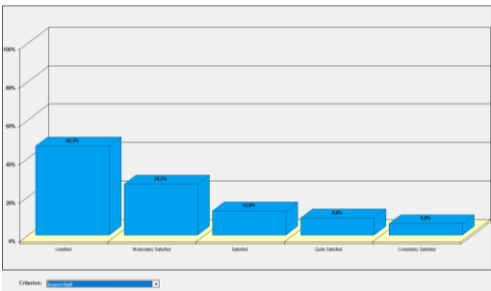
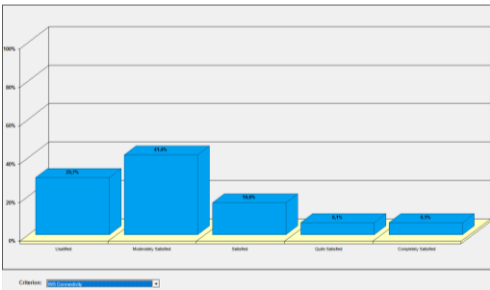
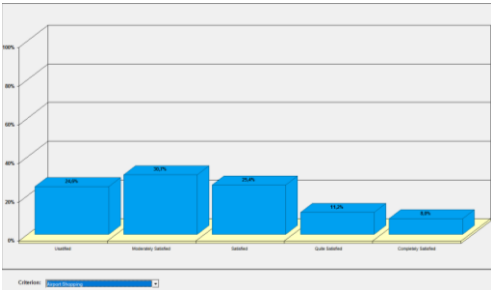
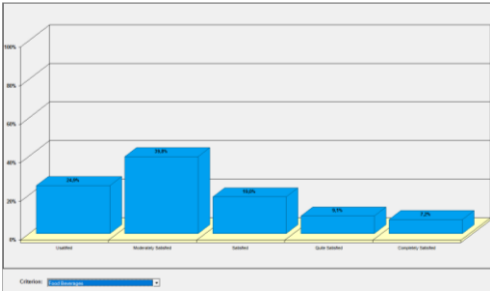
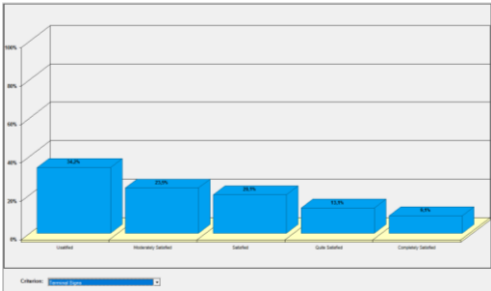
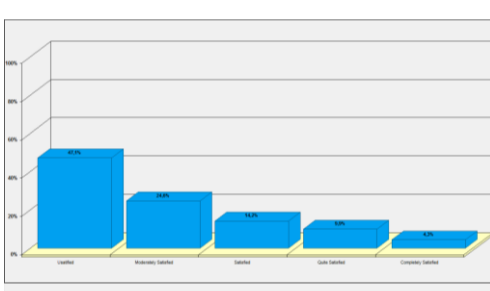
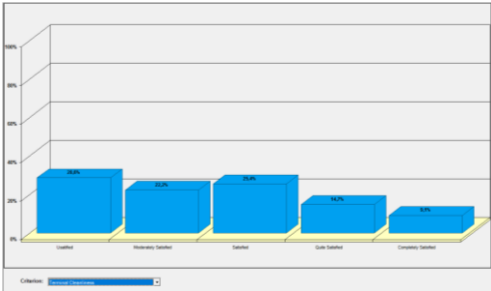
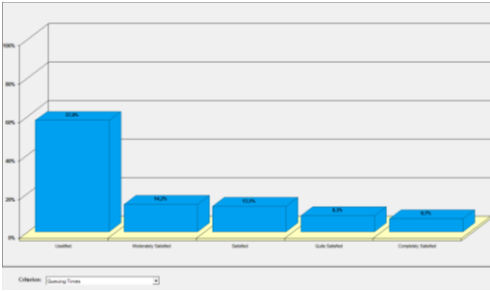
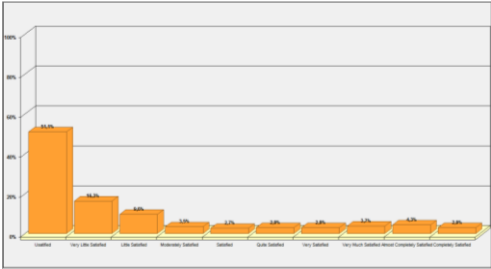
Experience at airport

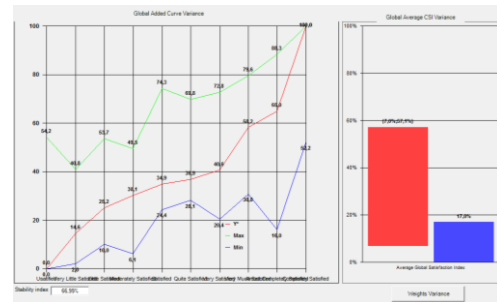
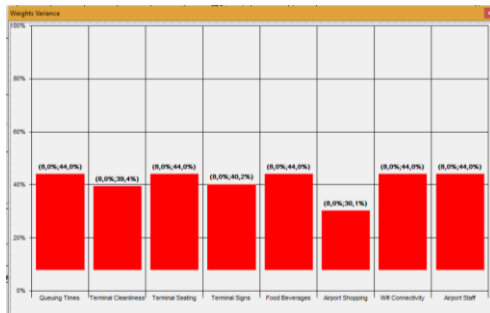
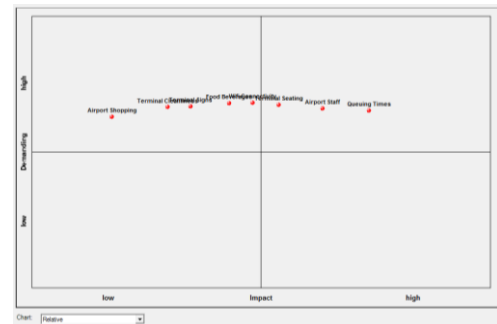
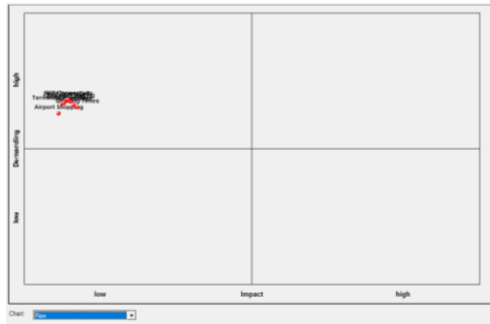
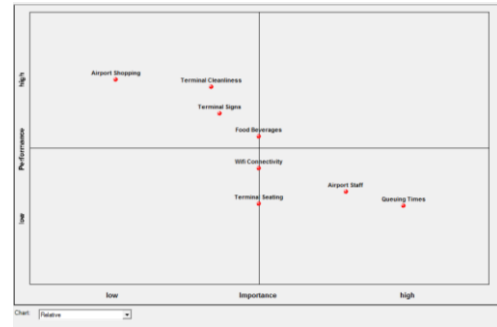
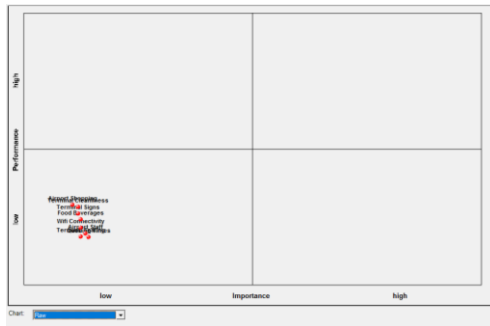
Arrival only



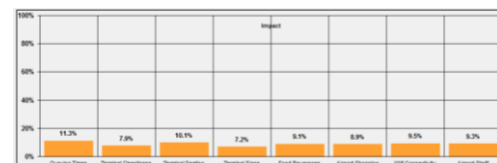
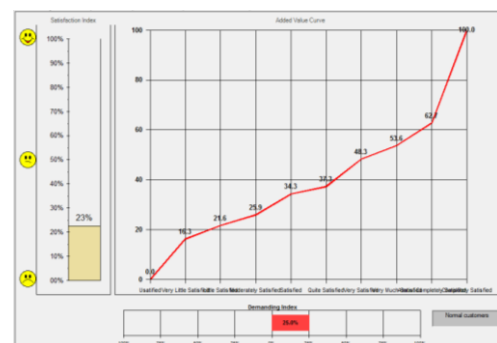
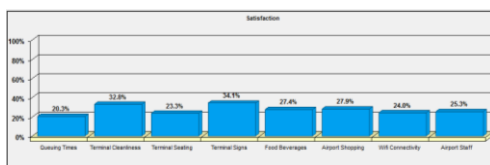
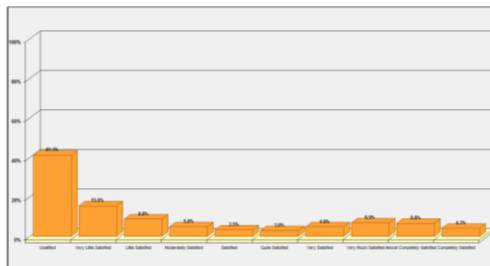


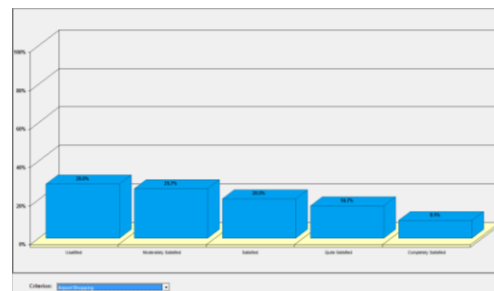
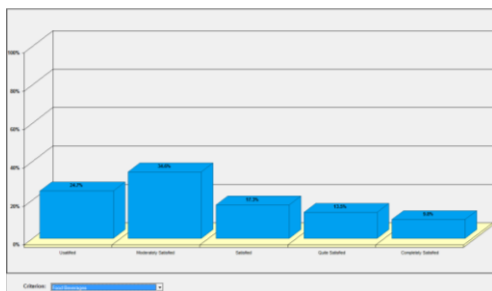
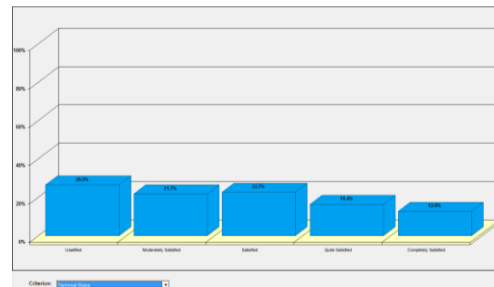
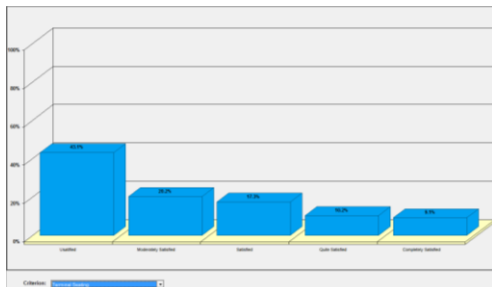
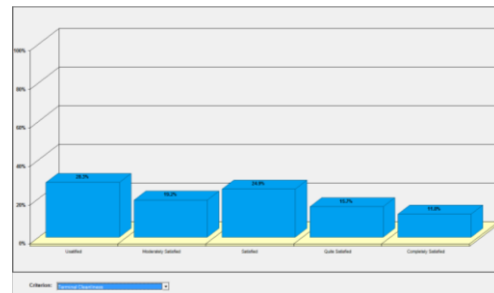
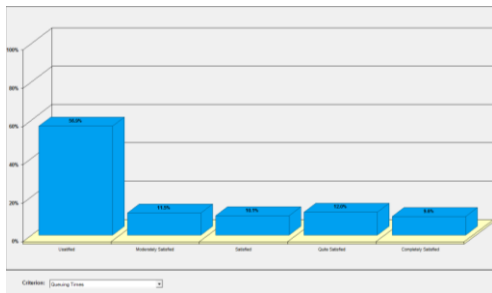
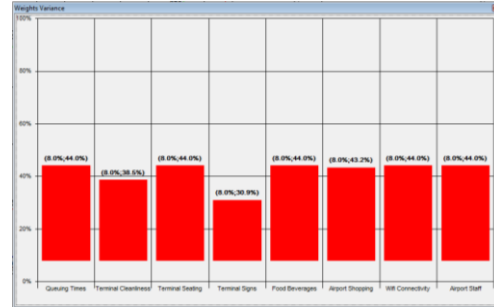
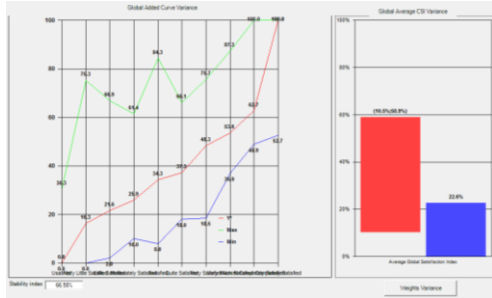
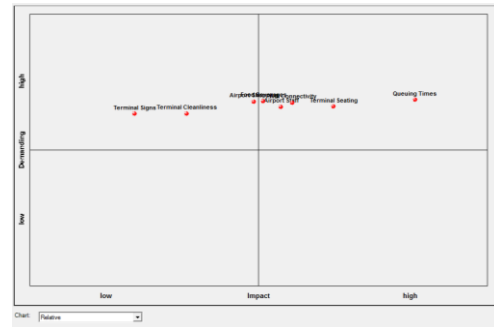
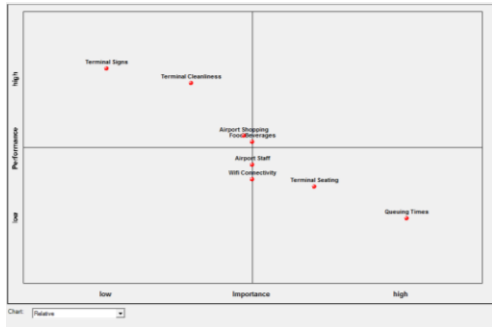
Departure only

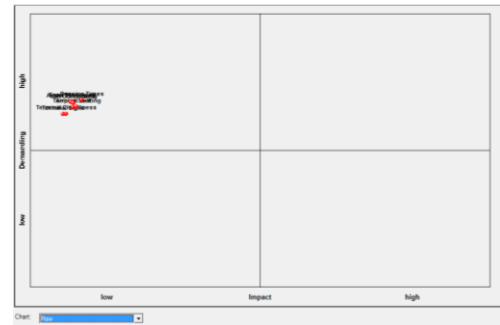
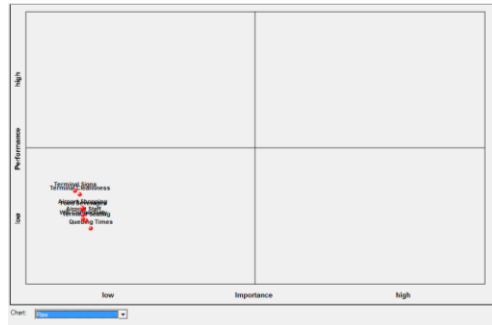
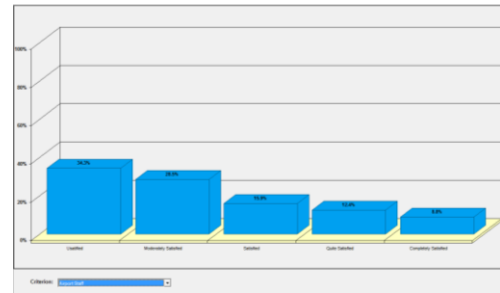
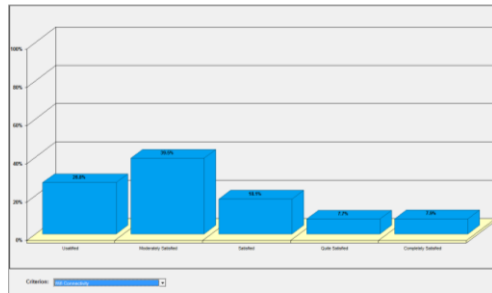




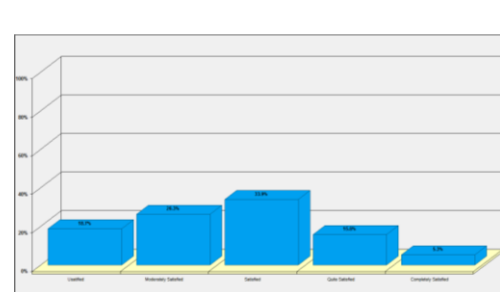
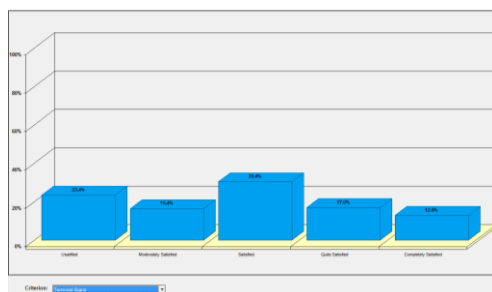
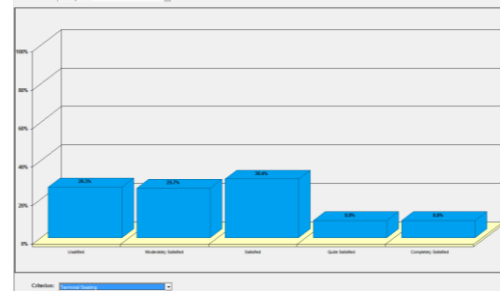
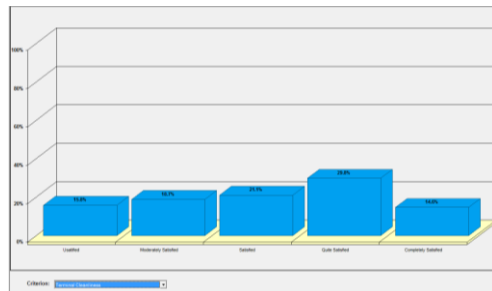
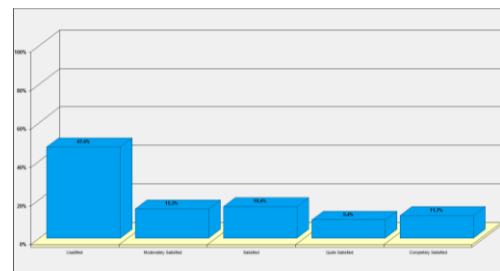
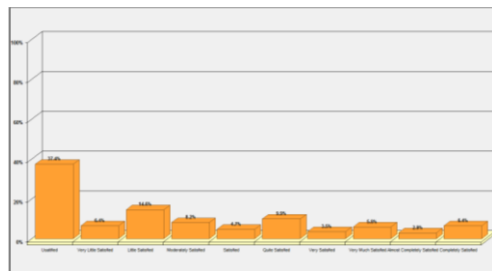
Arrival and Departure

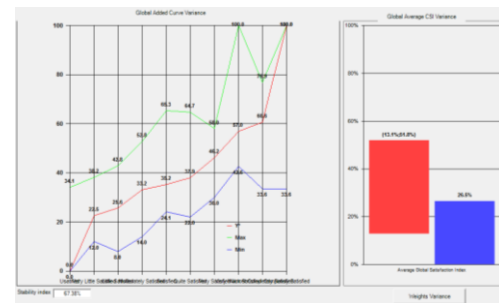
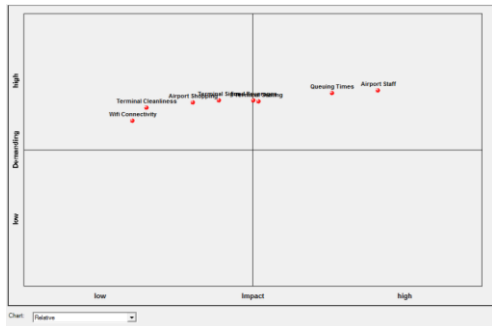
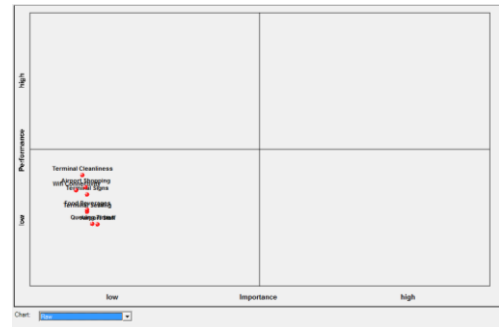
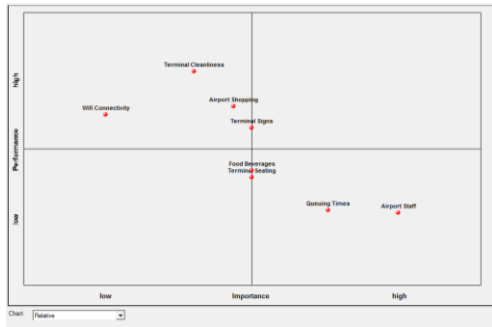
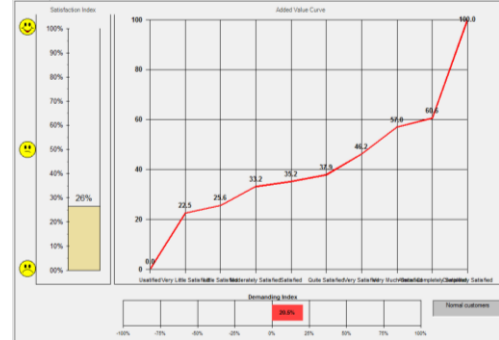
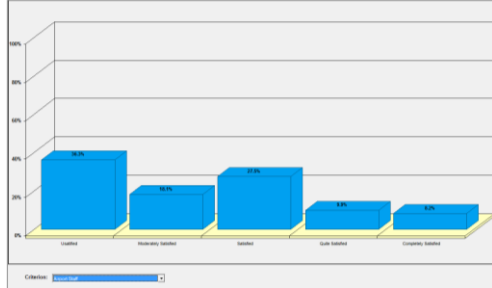
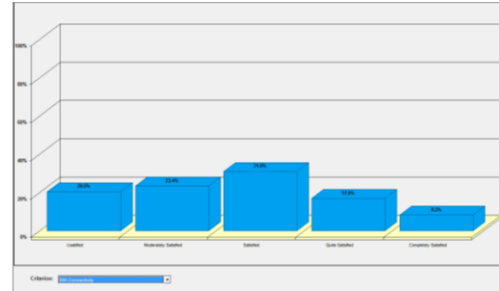
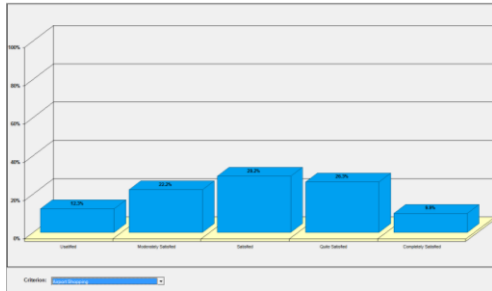


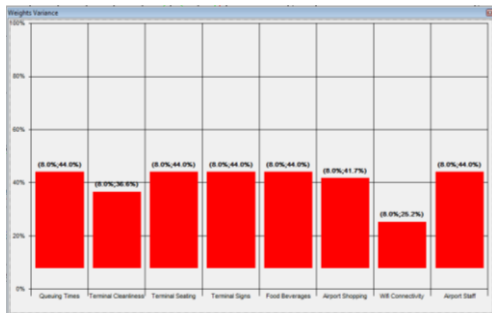
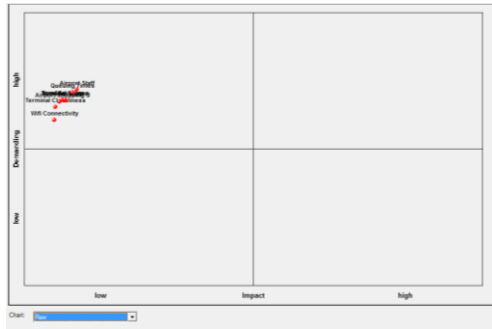




Transit

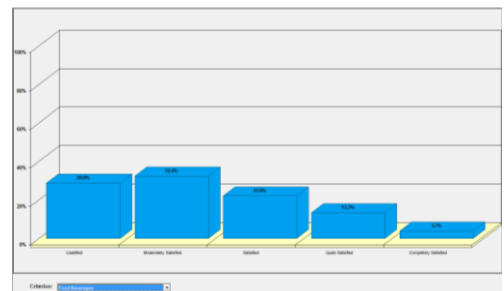
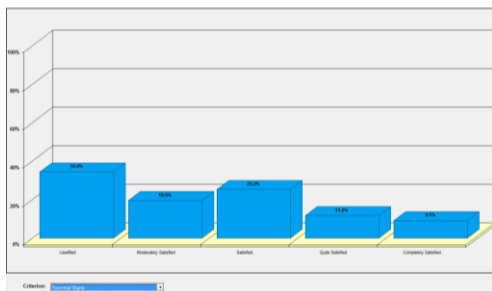
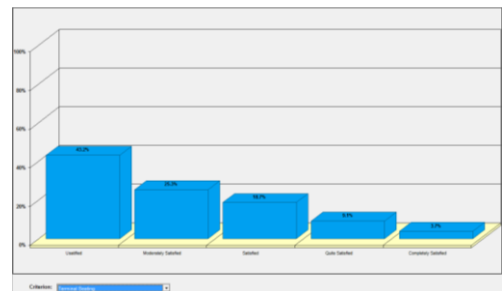
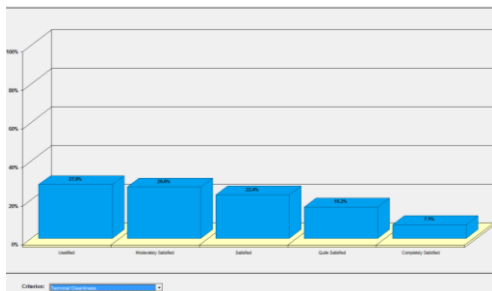
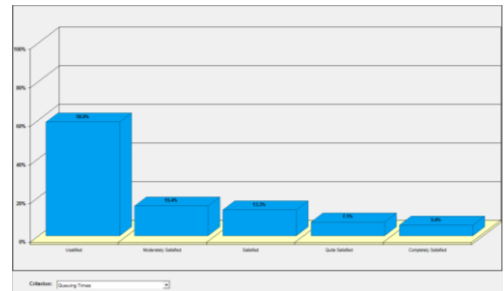
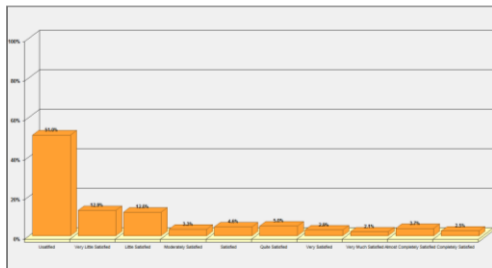


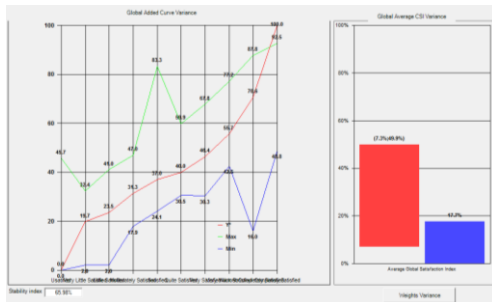
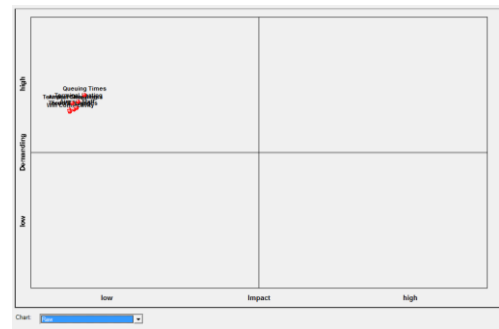
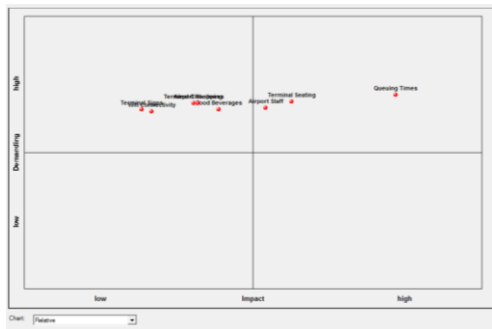
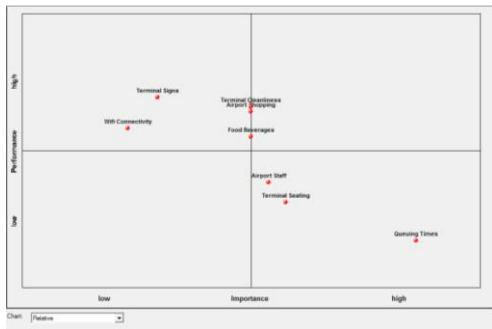
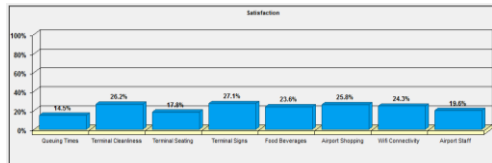
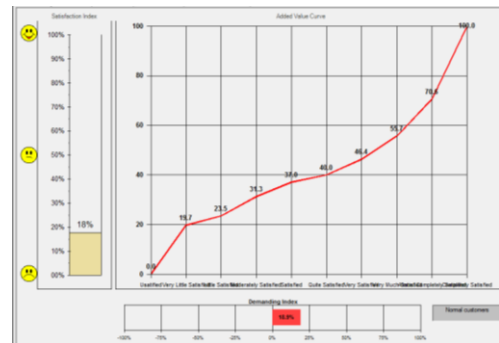
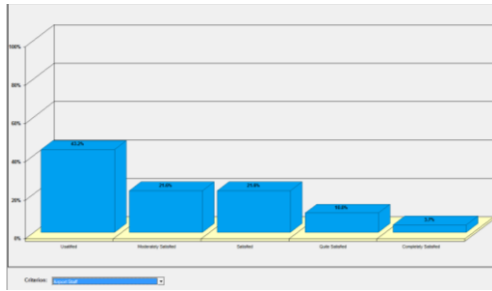
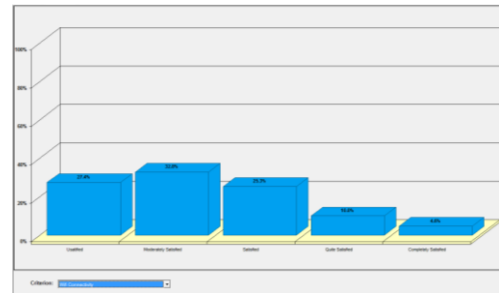
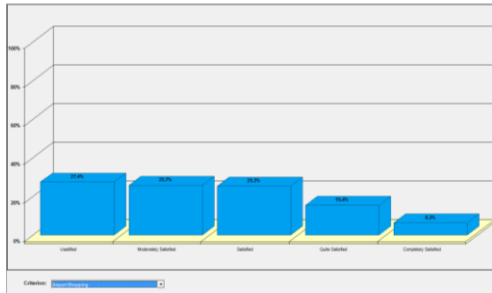


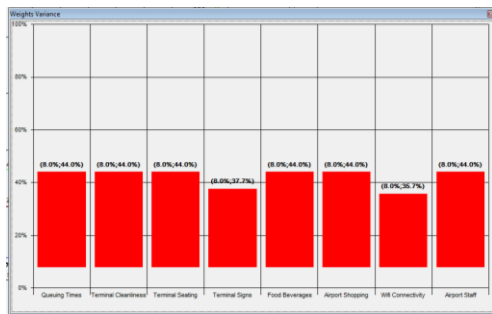


Type of traveler

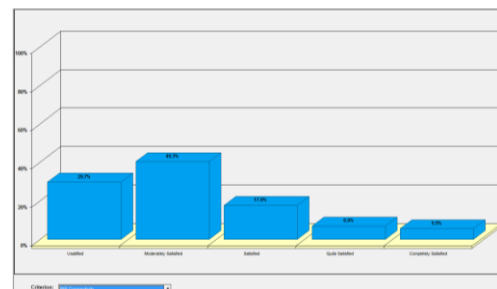
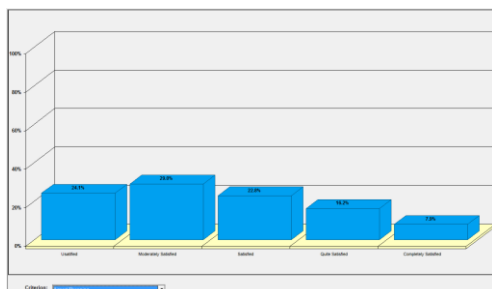
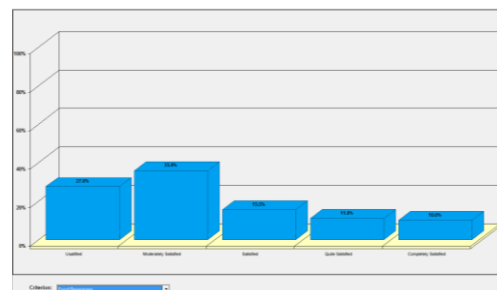
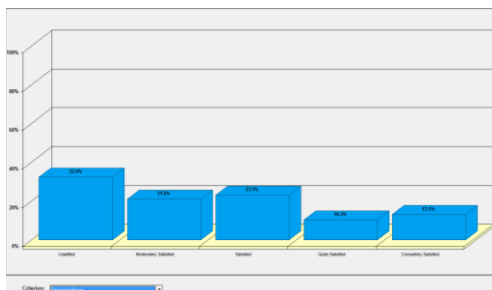
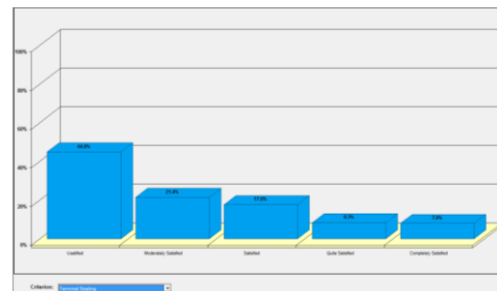
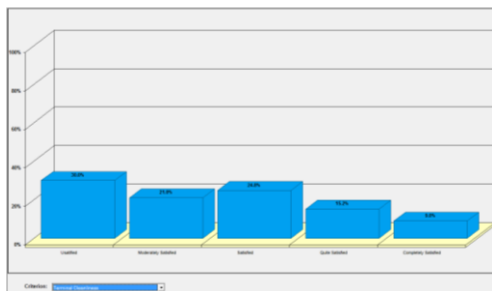
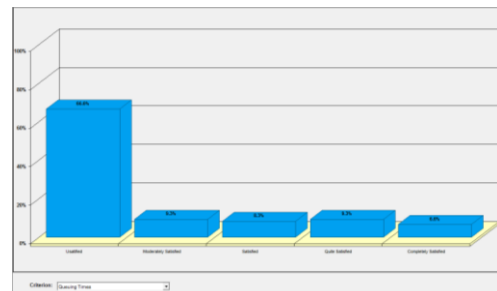
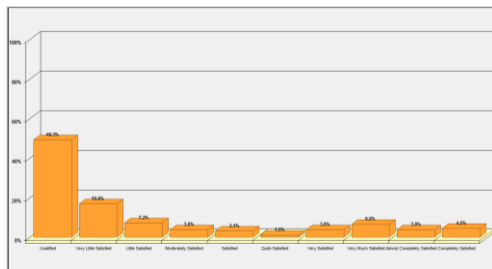
Business

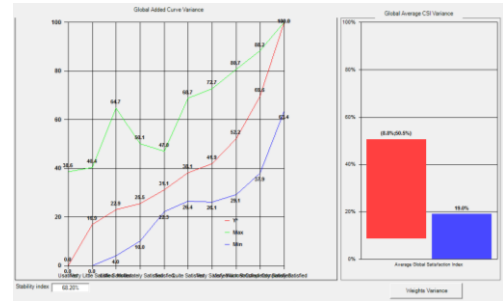
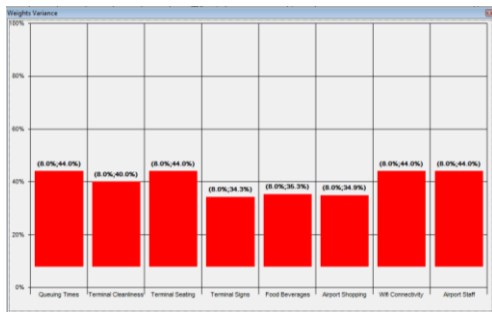
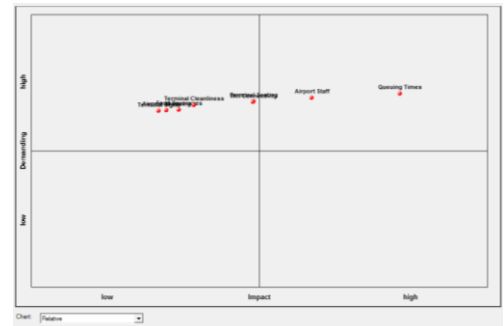
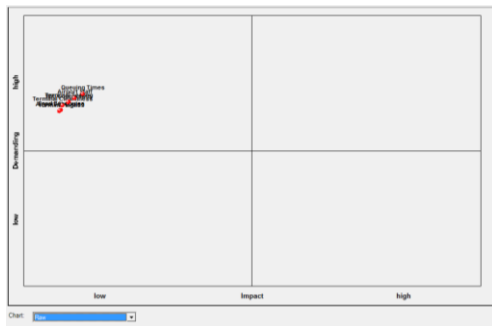
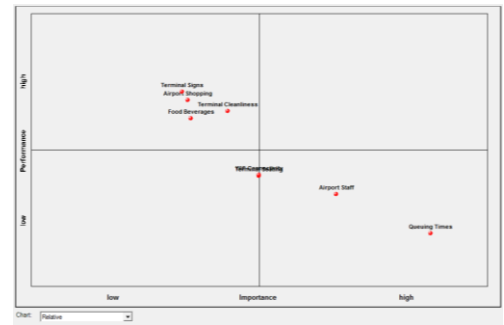
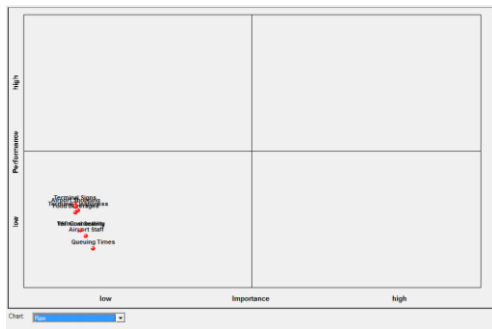
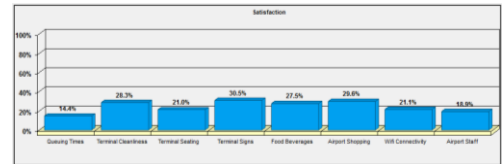
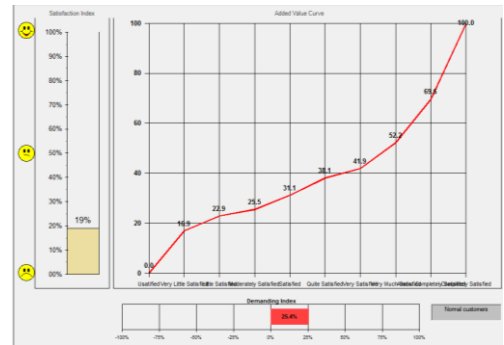
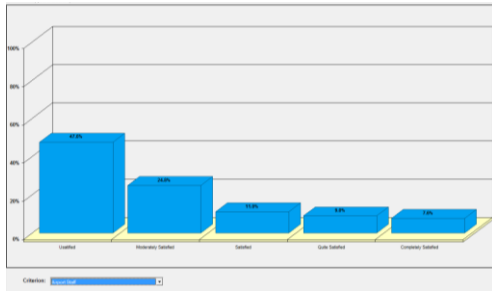




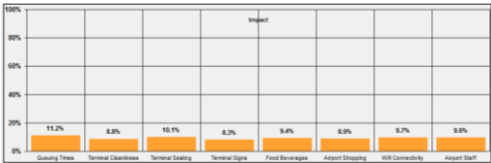
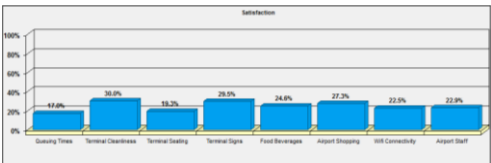
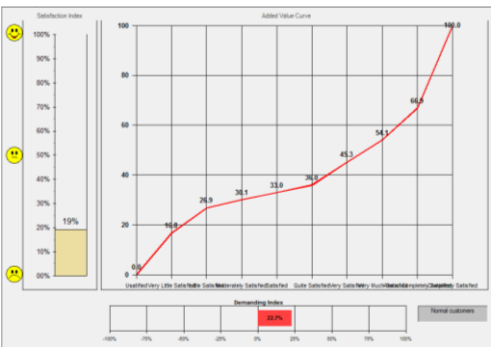
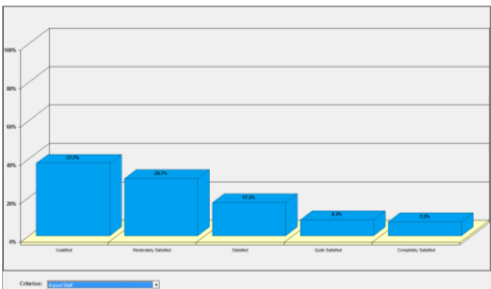
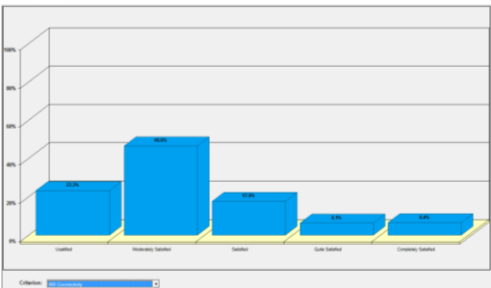
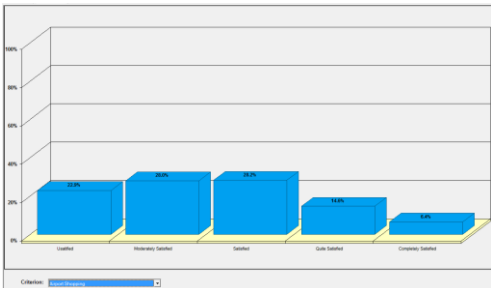
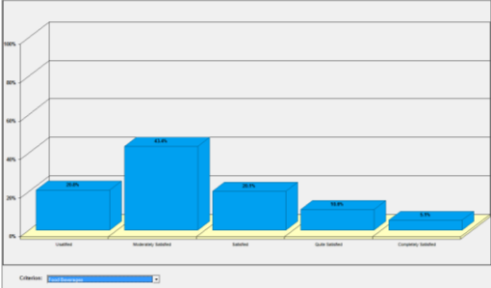
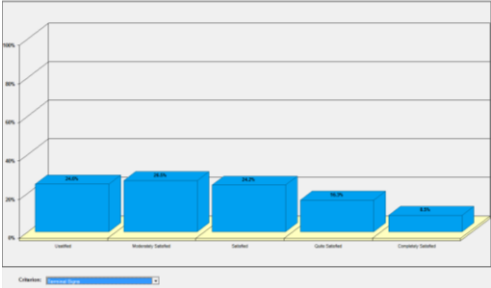
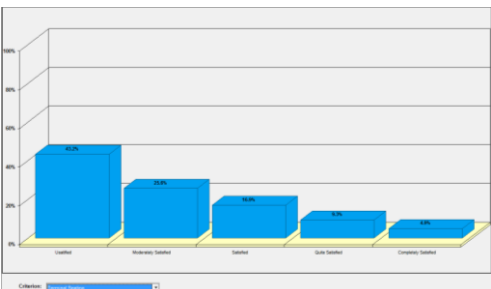
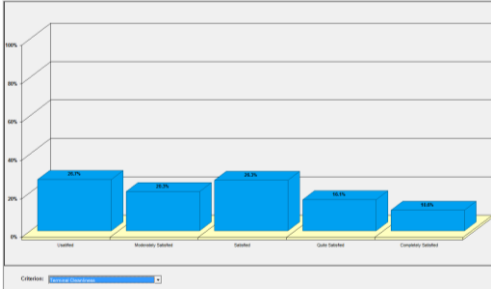
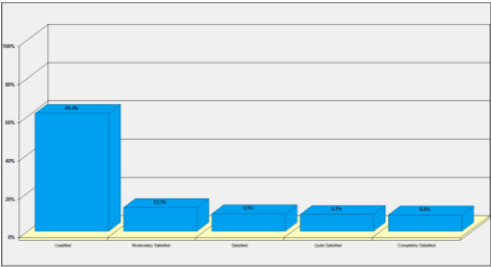
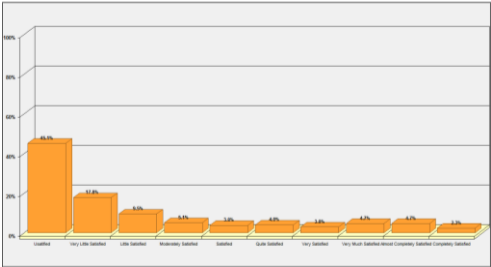


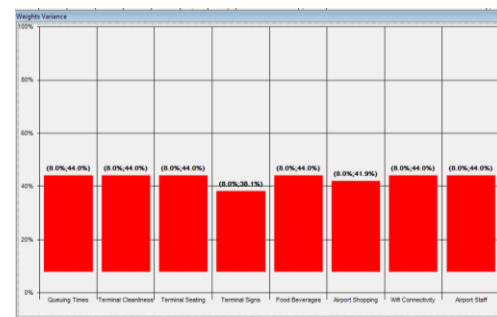
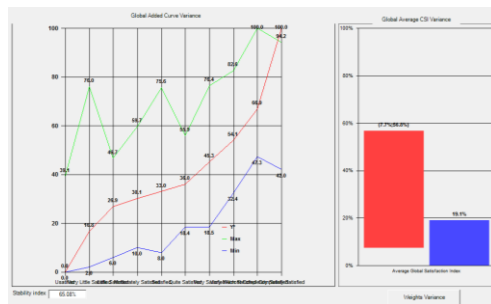
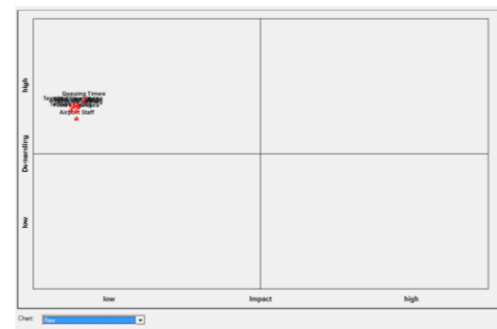
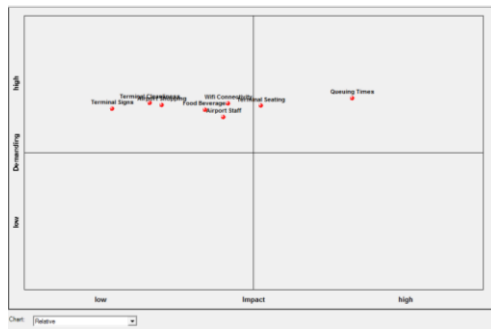
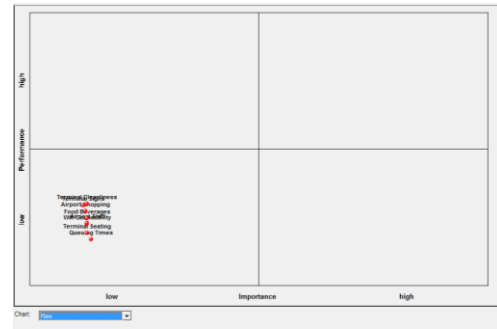
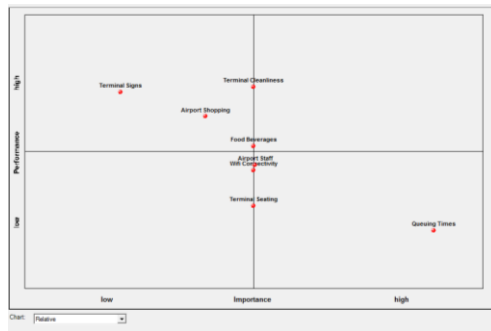
Family leisure



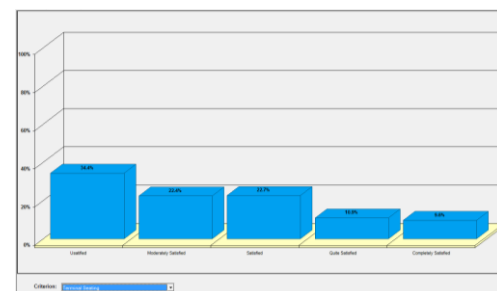
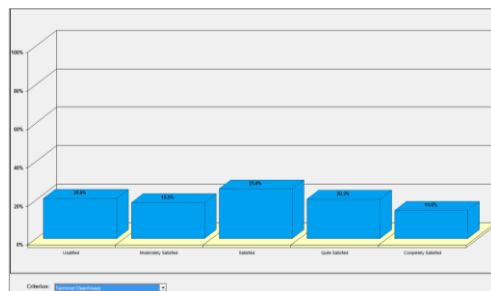
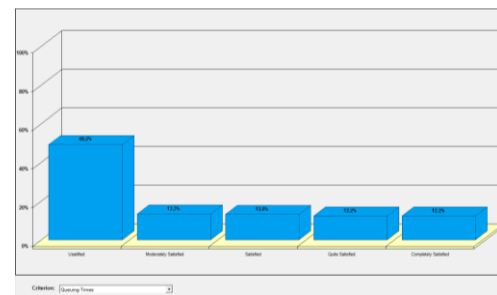
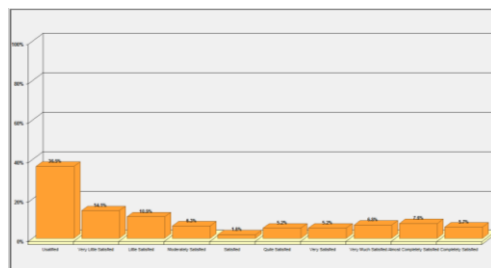


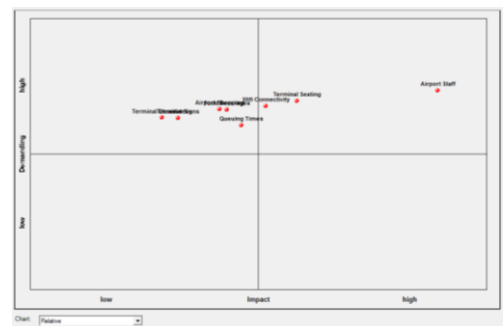
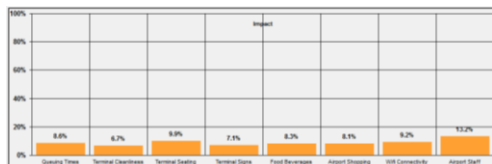
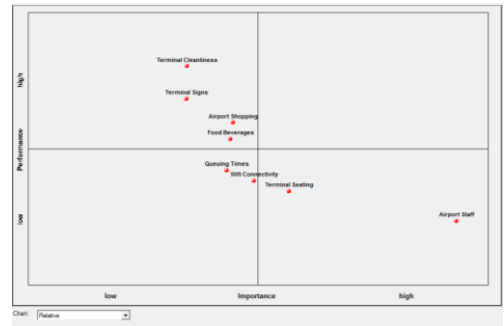
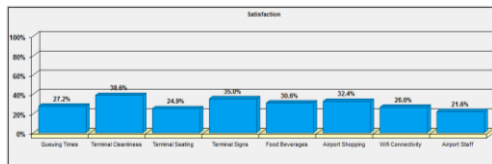
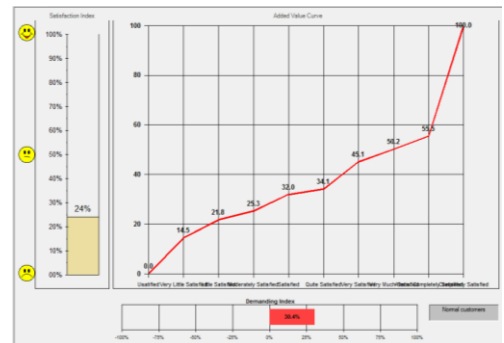
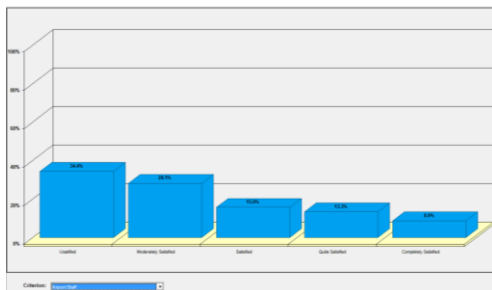
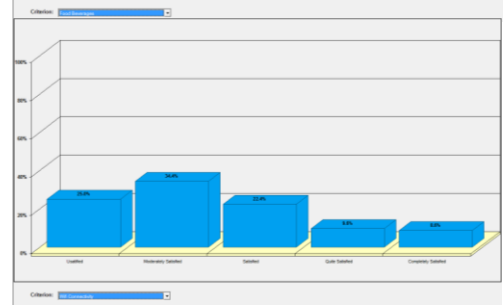
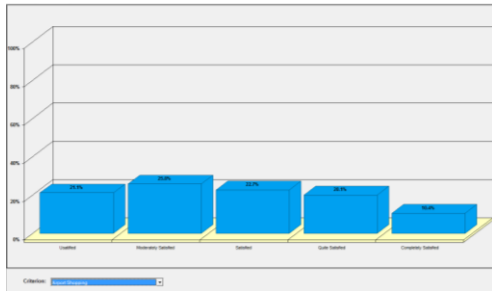
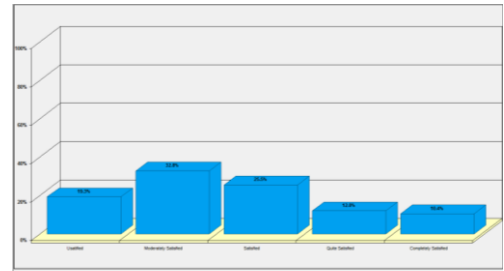
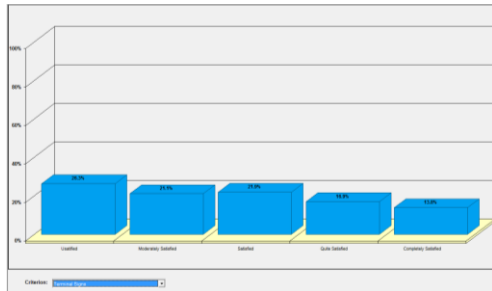
Couple leisure

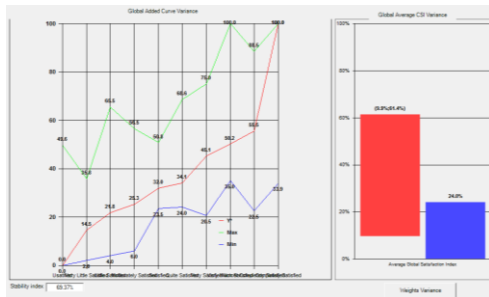
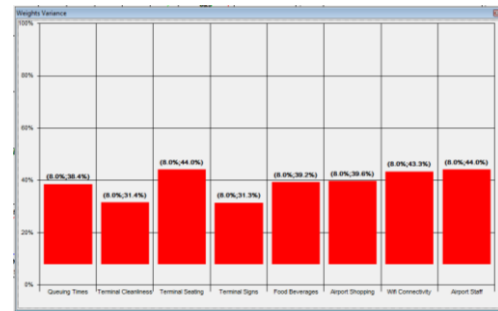
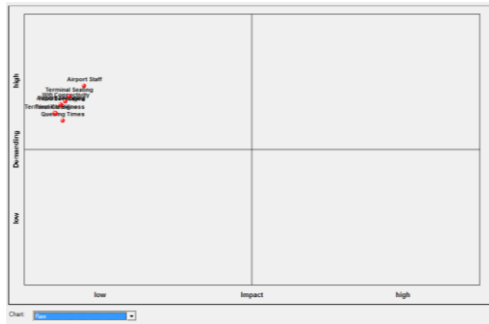




Solo leisure



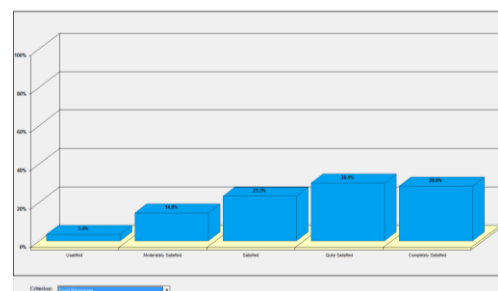
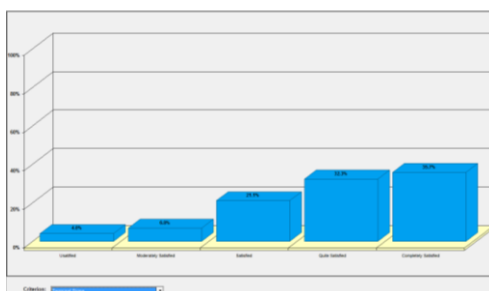
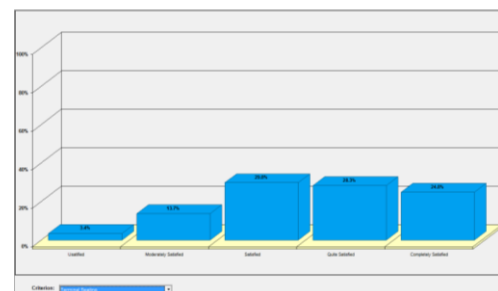
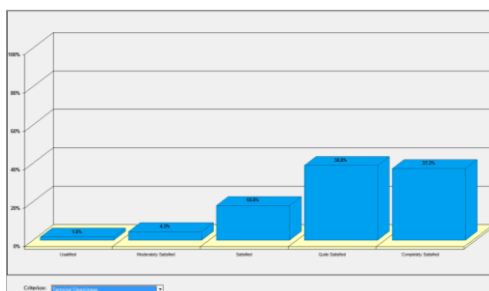
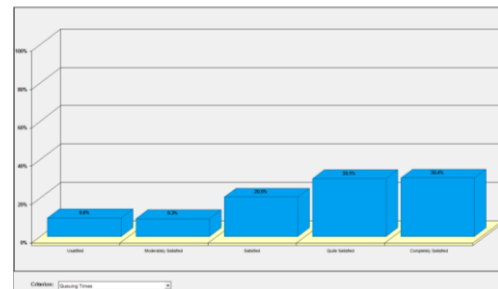
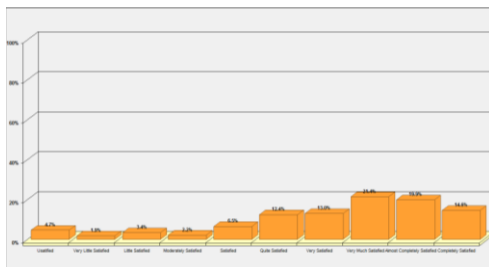


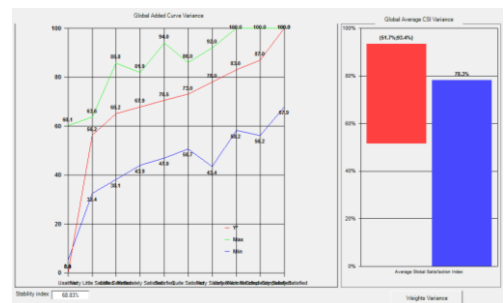
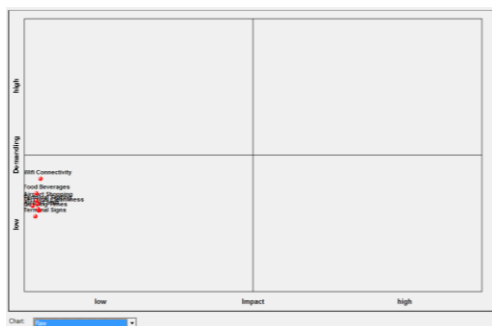
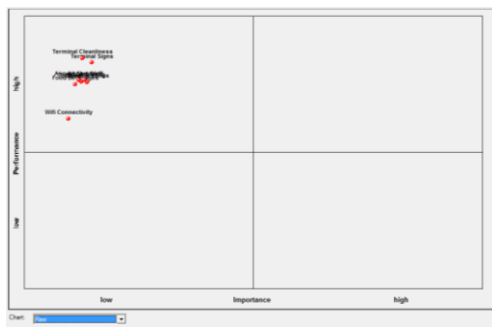
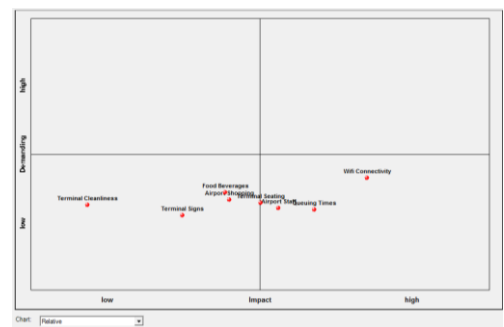
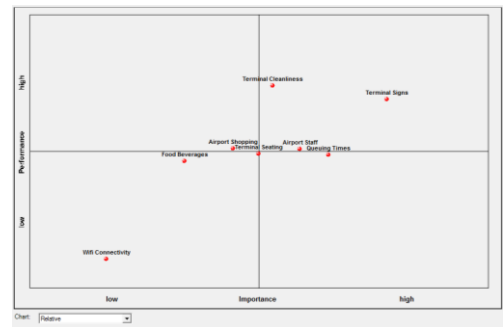
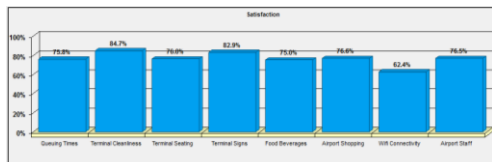
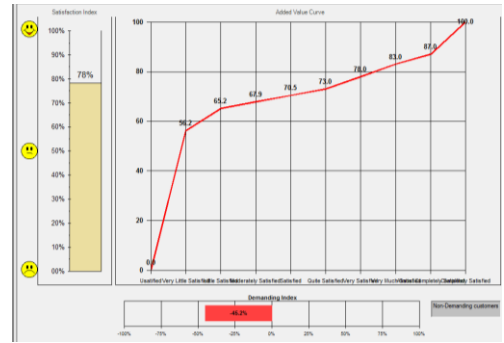
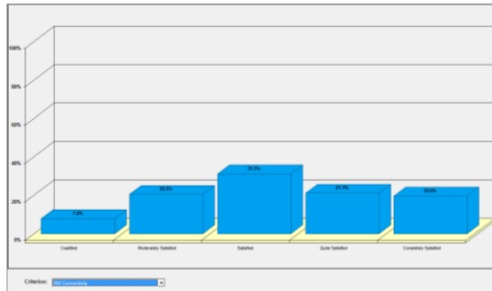
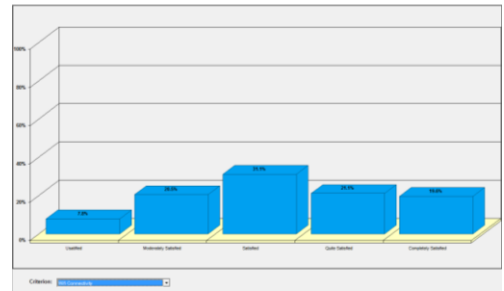
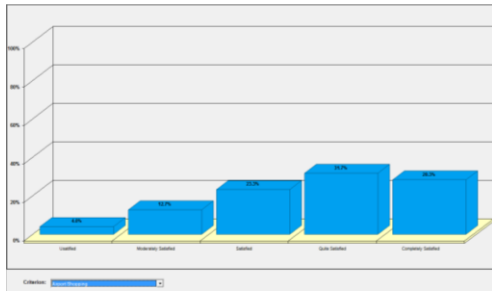


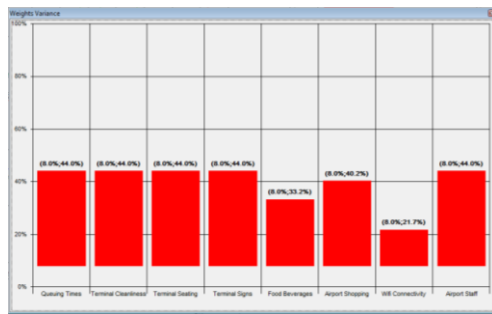
Recommended

Yes

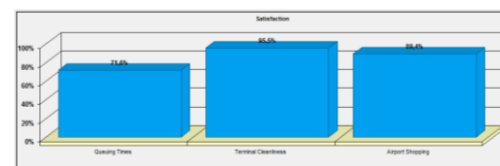
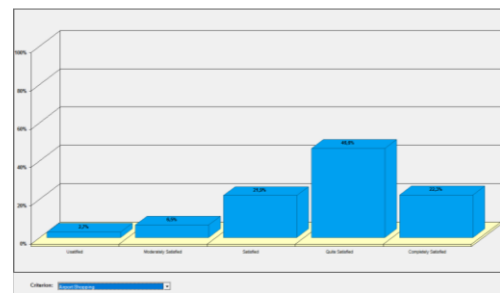
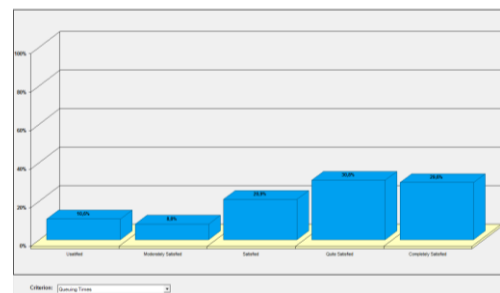
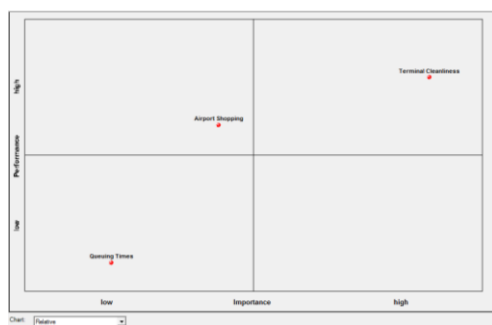
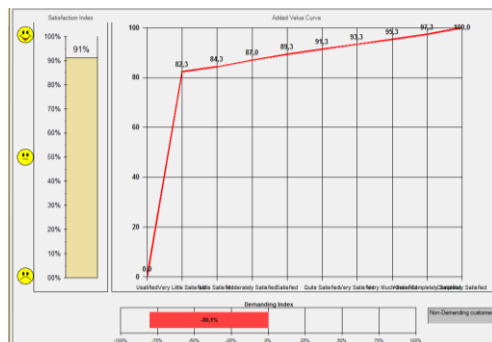
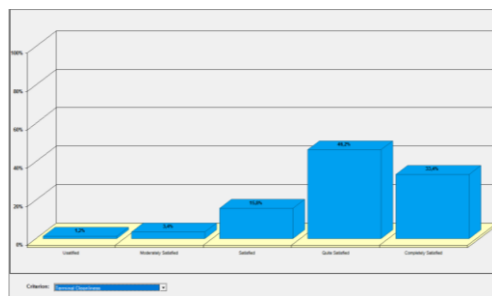
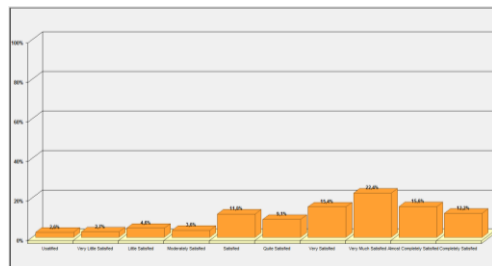
Εκτεταμένες

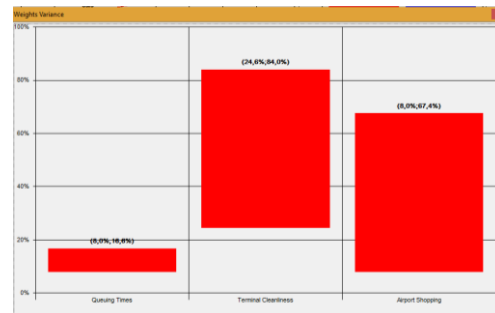
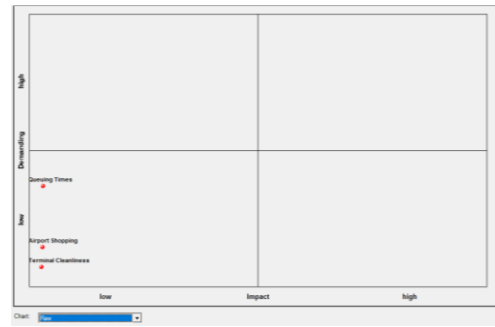
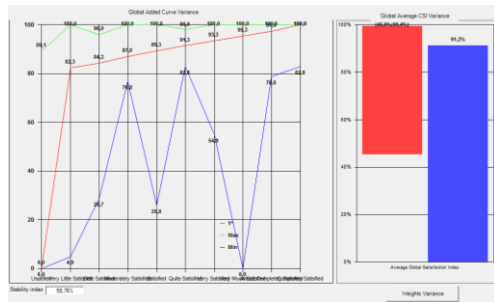
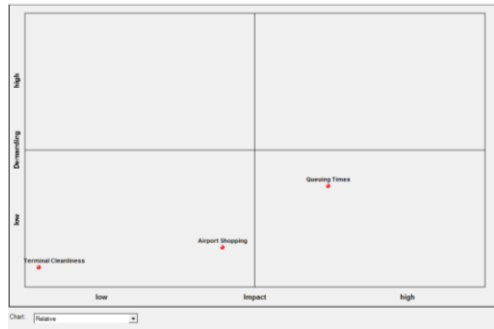






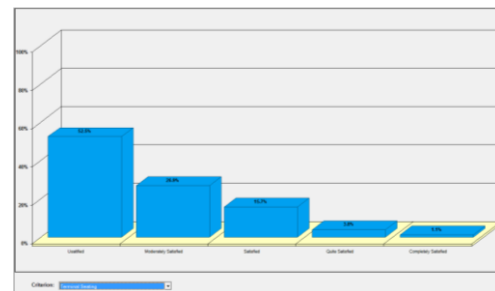
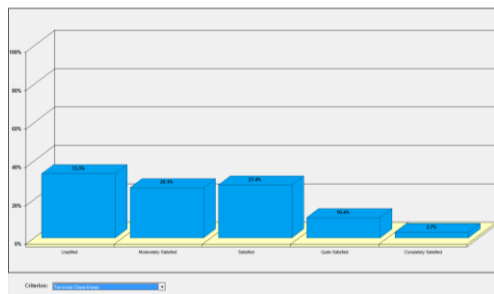
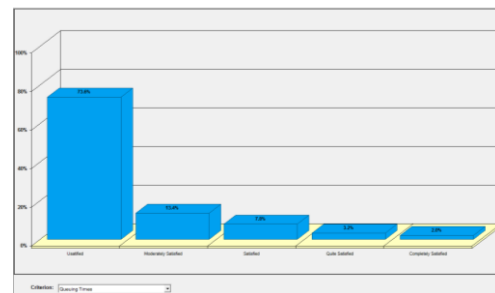
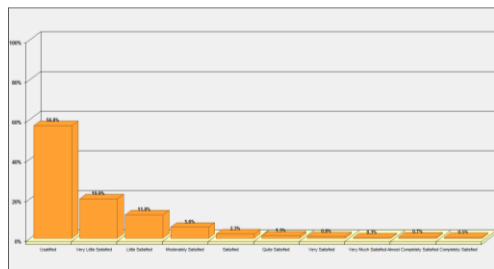
Σύντομες

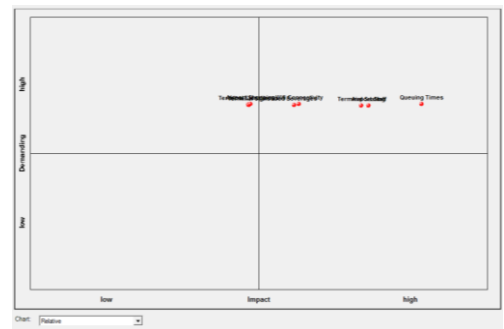
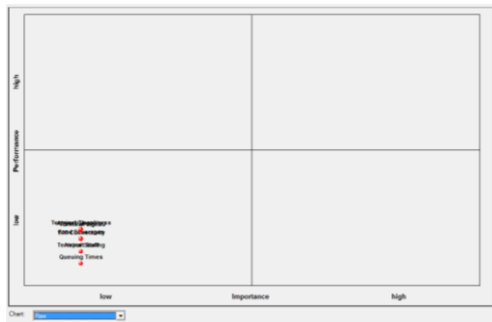
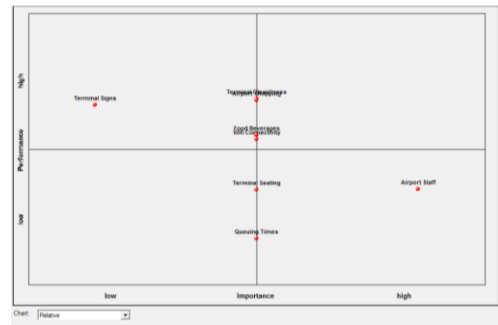
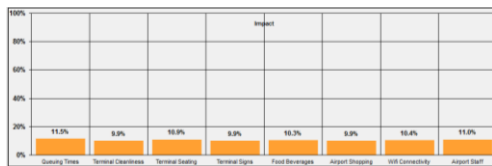
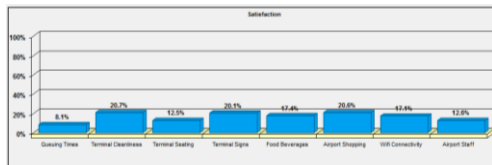
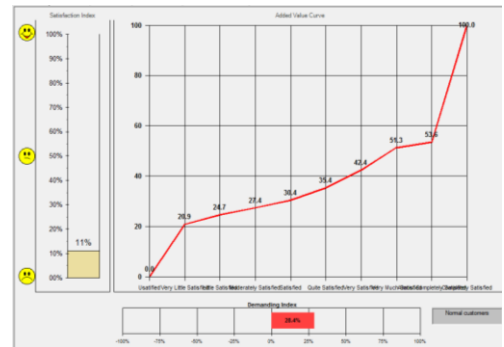
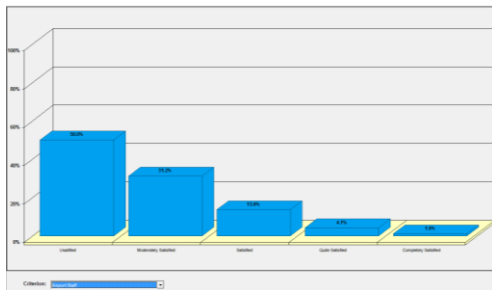
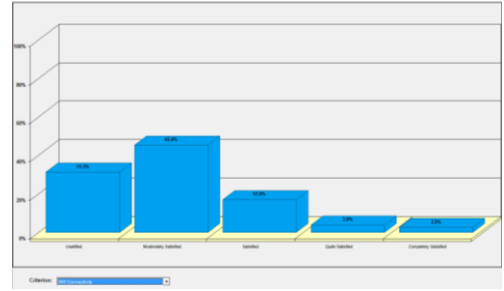
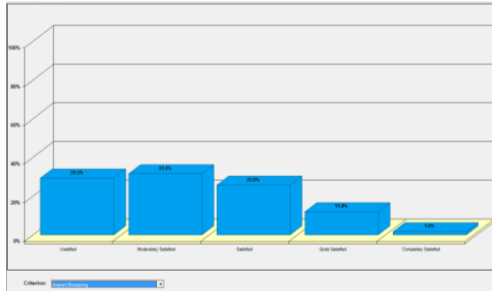
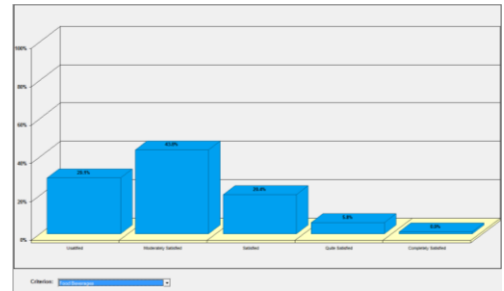
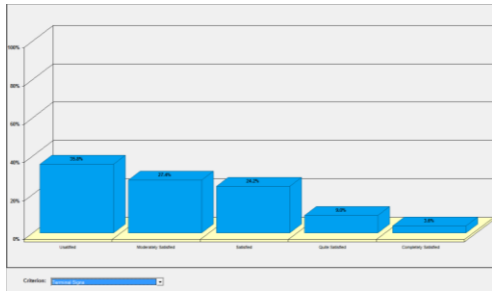


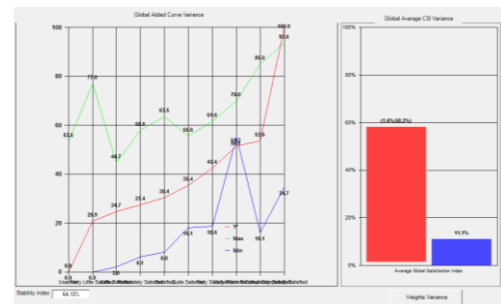
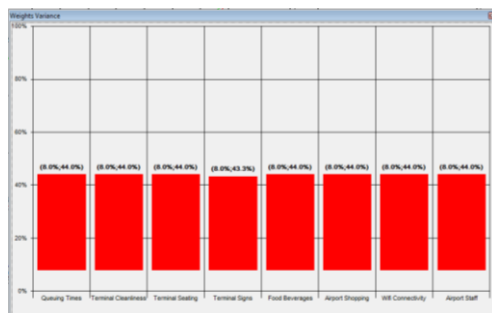
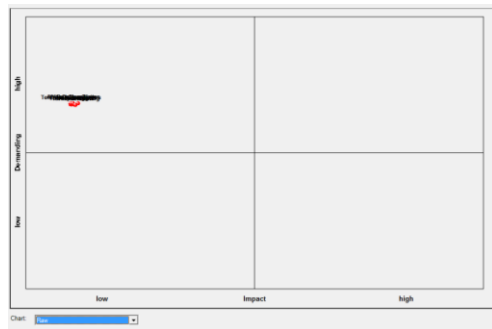


No

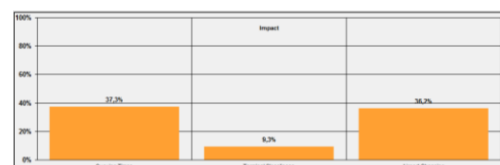
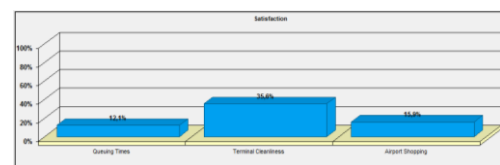
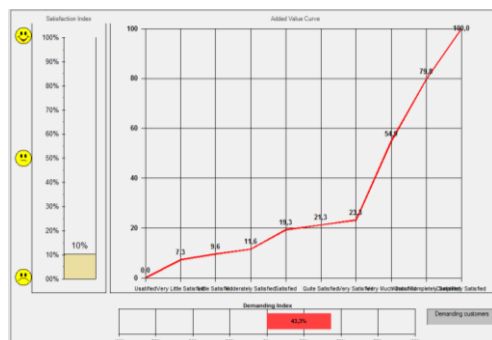
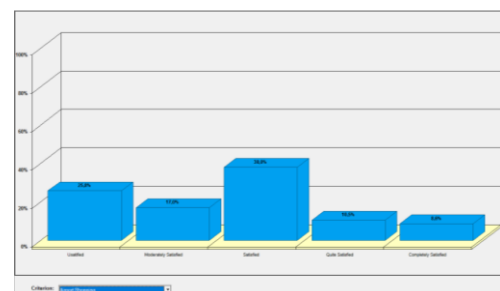
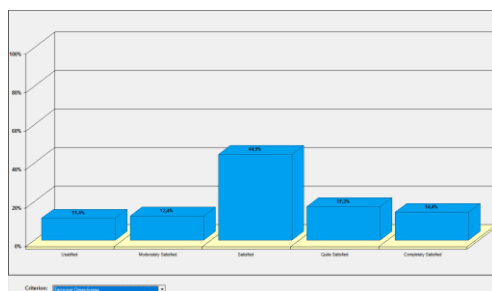
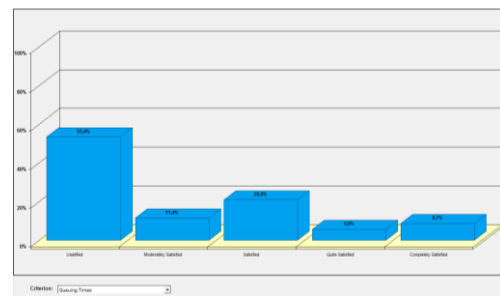
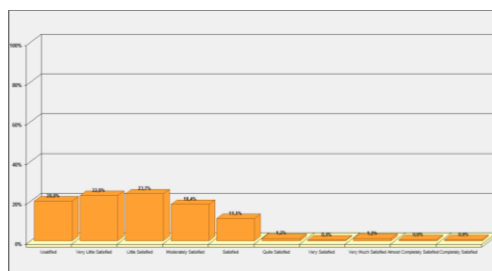
Εκτεταμένες

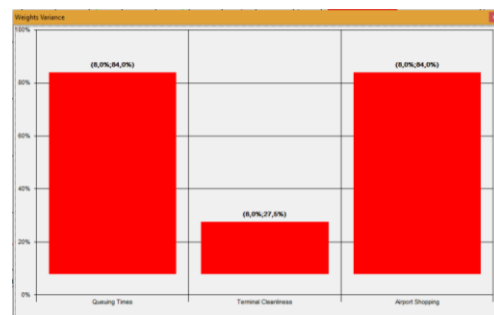
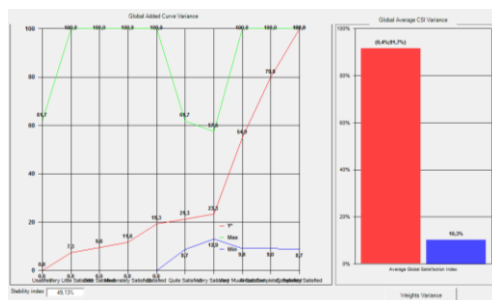
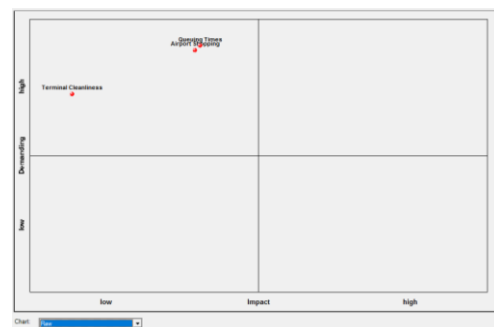
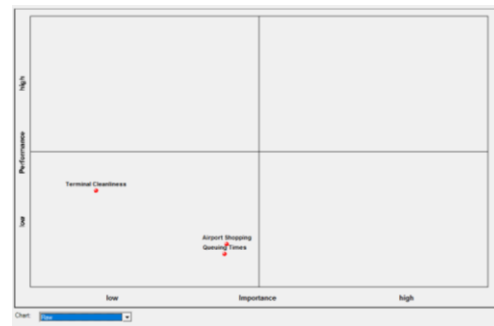
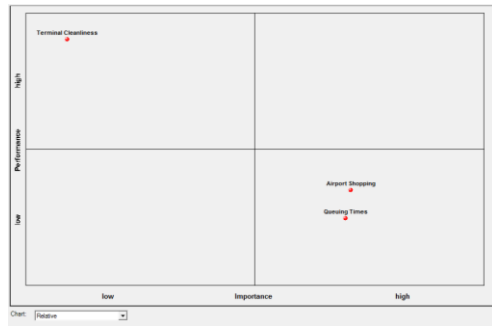






Σύντομες





Παράρτημα Γ

Παρακάτω παρουσιάζονται τα σχόλια που έκαναν οι ασυνεπείς πελάτες που εντοπίστηκαν στο κεφάλαιο 8 για κάθε αεροδρόμιο.

LOS ANGELES LAX

Σχόλιο 1°

New Tom Bradley terminal is (sort of) open. No signs directing American Airlines passengers to the gates, nothing open related to food or shops, have to clear security in opposite terminal / can't enter the terminal via front entrance. Looks like TSA aren't ready either. Should really get the place ready and then open. As though travel isn't hard enough they make it just a little more frustrating.

LUTON

Σχόλιο 2°

I hate airport security usually - you tend to find the staff are rude, however I had a very pleasant experience at Luton. Despite having to borrow a clear plastic bag (as I had no pound coins on me for the dispensers) and being daft enough to wear a dress with a non-

detachable metal belt the security women was wonderful to me! I got frisked and had to take my shoes off but she laughed and joked with me to put me at ease.

BANGKOK SUVARNABHUMI

Σχόλιο 3°

This airport is huge and requires long, long walks from gates to immigration, and just about anywhere. During the Christmas travel season, it is a zoo full of people. I've been through BKK so many times in my life and I don't think I'll ever go again unless I have to because the airport is so tiring. Getting transport to the city is still a mess. You have to know which exit to go out, not get pounced on by the touts for the limousines, and getting a taxi is a pain. I really dislike this airport.

LONDON HEATHROW

Σχόλιο 4°

Verified Review | Arrived at Terminal 5 at 22.30. Had to take train to the arrivals hall. Hall is two floors up and all the escalators were not working. Only 3 lifts, one of which was not working. Climbed two flights of steps. After immigration one set of escalators to baggage hall were not working. Bags arrived about one hour after landing.

Σχόλιο 5°

Currently sitting in terminal 2, 2.5 hours early for a flight and there is no smokers area (LHR is a non smoking airport). I apologise in advance to the crew who are going to have to deal with me on the 13 hour flight to Singapore. Other than that Heston's restaurant is nice.

Σχόλιο 6°

I arrived after 23 hours in the air on a flight from Australia by which time I was pretty exhausted and anxious to get home. I needed assistance in the form of a wheelchair - that was when all the delays / difficulties began - very few wheelchairs available and then a long wait for a buggy to take passengers to the immigration hall where there was yet another delay. Foreign passengers who had been issued with landing passes which had to be filled in had to be helped to fill them in (why not done with help from flight attendants before touchdown?) Progress thereafter was reasonably speedy and the staff member pushing my wheelchair went the extra mile to get me through to arrivals where my taxidriver was waiting. I might add that to add to my frustration I was charged extra because of the delay caused by inefficient planning in supplying wheelchairs etc.

Σχόλιο 7°

Terminal 2 - This Terminal appears to have been deliberately designed to make things as difficult as possible for passengers to negotiate. If you are not young and fit I would suggest you avoid it. I have some mobility issues and I found this Terminal difficult in the extreme. Plenty of room in Car Park then lifts take you to area out in front of Terminal Building. When you enter you are met by automatic check-in machines with desks behind but no staff to help you find out what you need to do. I decided to avoid the machines and eventually find the EVA Air Business Class check-in desk. Staff here were excellent. I make my way to Security. Despite being very quiet, passengers are still made to snake through the movable

barriers forcing them to walk about 20 times further than necessary. Fairly quick getting through the checks and then passports. Now the problems really begin. The signs inside the Terminal building are unclear and totally inadequate. I eventually work out I now need to go down a level. The lifts throughout the terminal are generally tucked away, difficult to find, and at least half appear to be marked 'Staff Only'. At the next level I again can't find any clear signs to show how to get to the Business Lounge, which I was told was near the gate. The design of this level is awful. There are no clear, easy routes to get across. Passengers are forced to walk much further than necessary. It appears to be in order to make them go as close to as many shops as possible. I eventually find the exit I need in the far corner. I now have to go down yet another level. I am now faced with a lifeless corridor. It is a very, very long walk from here to the gates and the Lounge. There are some moving walkways. By the time I get close to the gates I am in pain. I now discover I have to go back up a level to get to the Lounge. Unbelievable! I then have to go back down and walk a little further to get to the gate when it's time to board. Boarding was shambolic. No information given. One mad scrum and slow moving queues. Arriving back in the Terminal was no better. On leaving the plane I have to immediately use a small, slow lift to go up a level. There is then quite a walk. I then have to find a lift to go up another level. The lifts are an even further walk, with confusing signs and most of the lifts marked 'Staff Only' or 'Buggies Only'. The sign in the lift says I need Level 3 for Arrivals but there are only buttons for 0 and 2! There is then a very, very, very long walk and the need to use yet another lift. I eventually get to Passport Control. I have a Priority Lane pass but there are very few staff in it so there is quite a wait. Through Customs then outside to find the way to taxis. I find I have to walk to the other end of the concourse and go down a level in the lift. I then have another quite long walk to the taxi queue. There are plenty of taxis for the number of people waiting but only one member of Airport staff doing the taxi bookings. A long wait. I have travelled a great deal over many years and Heathrow T2 is, without doubt, the worst one I have gone through in terms of access, passenger convenience and ease of use. I find it staggering that it has been expensively re-designed very recently and this is the result. I shall be doing all I can to avoid using it.

Σχόλιο 8°

Having limited mobility, and only able to walk very slowly, and painfully, with the aid of two crutches, we arrived at Terminal 5, (Mid morning - Thursday 18th June) and pressed the outside button for those who require assistance. We were told that somebody would be with us in 5 minutes. Half an hour later, and despite a further 3/4 presses on the bell, still nothing. Eventually, as time was passing by quickly, and we needed to catch the flight, I slowly hobbled to the desk where this lack of service was 'co-ordinated'. The only explanation given by the sole person at the desk for this lack of service was that neither he, nor the woman pushing the wheelchair, knew where the various numbered locations were around the airport! Eventually I was taken in a chair, to the relevant Gate for the flight, but had to painfully and slowly walk the remaining distance to board the aircraft. Although allowed to set off before other passengers, in order that I could get to the seat before fellow passengers, this wasn't possible, as I was soon overtaken by others on the way. Arrival back at Terminal 5 wasn't much better, again with some delay, finally being 'dumped' at baggage reclaim, although we had none to collect, and that was it! From there to the area where the taxi could pick us up, was a further long walk.