ΣΤΡΑΤΙΩΤΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΕΥΕΛΠΙΔΩΝ

Τμήμα Στρατιωτικών Επιστημών

ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ ΚΡΗΤΗΣ

Σχολή Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης

ΔΙΪΔΡΥΜΑΤΙΚΟ ΔΙΑΤΜΗΜΑΤΙΚΟ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

«ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΗ ΕΡΕΥΝΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ»

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Μέτρηση και ανάλυση ικανοποίησης επιβατών του Διεθνούς Αερολιμένος Αθηνών

ΔΗΜΗΤΡΗΣ ΧΑΠΠΑΣ

Επιβλέπων καθηγητής: Στέλιος Τσαφαράκης

2021

Η Μεταπτυχιακή Διατριβή του κ. Χάππα Δημητρίου εγκρίνεται:

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΕΞΕΤΑΣΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Στέλιος Τσαφαράκης

Αναπληρωτής Καθηγητής Πολυτεχνείου Κρήτης, Σχολής Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης.

Stelios Tsafarakis

Digitally signed by Stelios Tsafarakis
DN: c=GR, l=Chania, o=Technical University of Crete, ou=Class B - Private Key created and stored in software CSP, sn=Tsafarakis, givenName=Stelios, serialNumber=3216942618, cn=Stelios Tsafarakis, email=tsafarakis@dpem.tuc.gr
Date: 2021.04.02 12:57:05 +03'00'

Νικόλαος Ματσατσίνης

Καθηγητής Πολυτεχνείου Κρήτης, Σχολής Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης.

Nikolaos Matsatsinis

Digitally signed by Nikolaos Matsatsinis
Date: 2021.04.02 16:30:26 +03'00'

Νικόλαος Ι. Δάρας

Κοσμήτορας ΣΣΕ

Καθηγητής Τομέα Μαθηματικών & Επιστημών Μηχανικού.

Καθηγητής Δρ. Νικόλαος Ιω. Δάρας

Πρόλογος

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στα πλαίσια των αναγκών για την ολοκλήρωση των σπουδών μου στο Διϊδρυματικό Διατμηματικό Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών «Εφαρμοσμένη Επιχειρησιακή Έρευνα και Ανάλυση» της Σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης του Πολυτεχνείου Κρήτης και του Τμήματος Στρατιωτικών Σπουδών της Στρατιωτικής Σχολής Ευελπίδων.

Μετά από μελέτη θεμάτων επιλέχθηκε το θέμα «Μέτρηση και ανάλυση ικανοποίησης επιβατών του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών». Το παραπάνω θέμα επιλέχθηκε με την καθοδήγηση του κ. Στέλιου Τσαφαράκη.

Το θέμα που επιλέχθηκε, αφορά τον χώρο παροχής υπηρεσιών, οι οποίες προσφέρονται στα Αεροδρόμια και μπορεί να χαρακτηριστεί επίκαιρο, καθώς αυτή την περίοδο πλήττεται ιδιαίτερα ο τομέας των αερομεταφορών από την πανδημία COVID-19 και έχει ιδιαίτερη σημασία η ικανοποίηση των επιβατών σε αυτό το περιβάλλον, όπου συρρικνώνονται τα μερίδια αγοράς.

Επιπρόσθετα, μπορεί να αποτελέσει οδηγό για μελλοντική έρευνα εφόσον υπάρχει η απαραίτητη θεωρητική βάση ώστε να υποστηριχθεί τόσο η επιχειρηματολογία όσο και η έρευνα.

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Στέλιο Τσαφαράκη για την πολύτιμη και ουσιαστική καθοδήγηση που μου παρείχε, καθώς και όλους τους συμμετέχοντες στην έρευνα, για τον χρόνο που διέθεσαν για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Περίληψη εργασίας

Ο χώρος των αερομεταφορών είναι ένας ταχύτατα αναπτυσσόμενος κλάδος, όπου συνυπάρχει το υψηλό επίπεδο ανταγωνισμού σε ένα ιδιαίτερα ασταθές περιβάλλον. Ιδιαίτερα στην Ελλάδα, όπου η «αραβική άνοιξη», που προήλθε από πολλαπλές εξεγέρσεις, όπως στην Αίγυπτο με την πτώση του Μοχάμεντ Μόρσι και εν συνεχεία της μουσουλμανικής αδελφότητας, ενώ ταυτόχρονα εκτυλίσσονται εμφύλιοι πόλεμοι στη Συρία, στη Λιβύη (πτώση Μουαμάρ Καντάφι) και σε άλλες περιοχές, έδωσε για κάποια περίοδο ώθηση στον ελληνικό τουρισμό με συνεπαγόμενη την αύξηση των επιβατών στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, καθώς πλέον δεν επέλεγαν αυτές τις περιοχές οι ταξιδιώτες. Επιπρόσθετα η χώρα μας εξαιτίας και της υψηλής ποιότητας υπηρεσιών κατάφερε να κεφαλαιοποιήσει αυτή την αύξηση. Στην παρούσα χρονική περίοδο βέβαια, σημειώνεται πτώση κυρίως λόγω της πανδημίας που πλήττει την υφήλιο, του COVID-19.

Συναφώς, οι αερομεταφορές είναι ένας ισχυρός τομέας ανάπτυξης και εσόδων των χώρων, μέσω του τουρισμού, του εμπορίου και των εσόδων από τέλη και από φόρους. Οι εγκαταστάσεις σε ένα αεροδρόμιο σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι λειτουργικό, ευχάριστο, ευρύχωρο και να παρέχει πολλές ανέσεις και δυνατότητες αγοράς διαφόρων ειδών προϊόντων στους επιβάτες, αλλά και τους εργαζομένους. Το επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών καθορίζεται και εξαρτάται από τις προσφερόμενες υπηρεσίες και τους περιβάλλοντες χώρους του αεροδρομίου κατά την αναχώρηση και την άφιξη, αλλά και κατά την μεταφορά τους από και προς αυτό. Οι προσδοκίες των επιβατών είναι υψηλές, καθώς επιθυμούν να έχουν γρήγορη και άνετη μεταφορά εντός του τερματικού σταθμού.

Επιπρόσθετα η ικανοποίηση των επιβατών για έναν αερολιμένα είναι καθοριστικής σημασίας για την επιβίωση, αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος σε σχέση με άλλους αερολιμένες. Επιπλέον ο αερολιμένας, αποτελεί τη διαφήμιση της χώρας σε ξένους επιβάτες, επειδή είναι το πρώτο που βλέπουν κατά την άφιξη τους. Για αυτό είναι εξαιρετικής σημασίας η ορθή λειτουργία ενός αερολιμένα και η άριστη εξυπηρέτηση των επιβατών. Συνεπακόλουθα, η μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών μπορεί να βοηθήσει στη χάραξη στρατηγικής και στη λήψη αποφάσεων για τη διόρθωση των «κακώς κειμένων». Σαν βασική αρχή ενός αερολιμένα πρέπει να είναι η αξιοποίηση των παραπόνων των επιβατών και η επίλυση τους. Η μέτρηση της ικανοποίησης των επιβατών μπορεί να αποκαλύψει τυχόν ευκαιρίες που υπάρχουν, ώστε εάν τις εκμεταλλευτεί να ενεργήσουν προς όφελος του αερολιμένα. Τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα που προκύπτουν από τη μέτρηση ικανοποίησης επιβατών, είναι αυτά που εκφράζουν τις επιθυμίες και τις προσδοκίες τους και πρέπει να λαμβάνονται υπόψη για την πραγματοποίηση βελτιώσεων.

Ο σκοπός της διπλωματικής εργασίας είναι η μελέτη και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος», που θα προκύψει από ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε. Καθώς και η σύγκριση των αποτελεσμάτων με την αξιολόγηση που έχει πραγματοποιηθεί στην πλατφόρμα του Skytrax. Η αξιολόγηση διενεργήθηκε, μέσω της μέτρησης των βασικότερων παραγόντων ποιότητας

που πρέπει να έχει ένας αερολιμένας, όπως η ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής, η καθαριότητα, τα καθίσματα, τα καταστήματα, οι σημάνσεις και το προσωπικό του αεροδρομίου, κ.ά., καθώς και η συνολική αξιολόγηση-βαθμολογία του αεροδρομίου, όπως και εάν ο ερωτώμενος θα πρότεινε σε τρίτους τον αερολιμένα. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και της πλατφόρμας του Skytrax αναλύθηκαν με τη χρήση του στατιστικού πακέτου S.P.S.S. και παρουσιάζονται στο 7ο κεφάλαιο της εργασίας.

Πιο συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο περιγράφεται ο κλάδος των αερομεταφορών σε παγκόσμια και ευρωπαϊκή κλίμακα με αναφορές σε ιστορικά στοιχεία, τάσεις και μελλοντικές εξελίξεις, καθώς και στατιστικά στοιχεία για τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος».

Στο δεύτερο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση των κατηγοριών και των χαρακτηριστικών των αερολιμενικών υπηρεσιών, ενώ ταυτόχρονα προσδιορίζονται οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες των ταξιδιωτών από τους αερολιμένες.

Στο τρίτο κεφάλαιο προσδιορίζεται η έννοια της ποιότητας και της υπηρεσίας, καθώς και οι βασικότερες διαστάσεις της ποιότητας υπηρεσιών και τους παράγοντες από τους οποίους αποτελείται. Επιπλέον αναλύεται η έννοια της ικανοποίησης και της δυσαρέσκειας πελατών και γίνεται αναφορά σε κλασικά μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο πραγματοποιείται μια ιστορική αναδρομή για τις συνθήκες που δημιουργήθηκε το στατιστικό πακέτο S.P.S.S., καθώς και απλές πληροφορίες για τη χρήση και λειτουργία του.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται πως σχεδιάστηκε η έρευνα και ποιος είναι ο στόχος της. Παρουσιάστηκε αναλυτικά η μέθοδος σχεδιασμού του ερωτηματολογίου.

Τέλος στο έκτο και στο έβδομο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι στατιστικές μέθοδοι που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση των συλλεχθέντων από τις δύο πηγές δεδομένων και η στατιστική ανάλυση τους. Η εργασία ολοκληρώνεται με τα βασικότερα συμπεράσματα που εξήχθησαν από αυτήν.

Περιεχόμενα

1 Εισαγωγή 1

1.1 Ο Κλάδος των Αερομεταφορών 1

1.2 Ιστορική Αναδρομή 3

1.3 Το Παγκόσμιο και Ευρωπαϊκό Επίπεδο Αερομεταφορών 6

1.3.1 Παγκόσμιες Αερομεταφορές 6

1.3.2 Ευρωπαϊκό Επίπεδο Αερομεταφορών 6

1.3.3 Ο Αερολιμένας «Ελευθέριος Βενιζέλος» 8

1.3.4 Κορονοϊός και «Ελευθέριος Βενιζέλος» 10

2 Υπηρεσίες Αερολιμένων 13

2.1 Χαρακτηριστικά Αερολιμενικών Υπηρεσιών 14

2.2 Αερολιμενικές Υπηρεσίες 17

2.3 Απαιτήσεις Επιβατών 20

3 Ποιότητα Παροχής Υπηρεσιών 23

3.1 Αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος» 23

3.2 Η Υπηρεσία Παροχής Υπηρεσιών 24

3.3 Ικανοποίηση Πελατών 25

3.3.1 Η Έννοια της Ικανοποίησης Πελατών 25

3.3.2 Ο Ορισμός της Ικανοποίησης και της Δυσαρέσκειας 25

3.3.3 Συστήματα Μέτρησης και Πηγές Πληροφόρησης 27

3.3.4 Η Αναγκαιότητα Μέτρησης της Ικανοποίησης 28

4 Το Πρόγραμμα S.P.S.S. 31

4.1 Η Ιστορία του S.P.S.S. 32

4.2 Εισαγωγή Δεδομένων στο S.P.S.S. 33

5 Σχεδιασμός Έρευνας 34

5.1 Εισαγωγή 34

5.2 Καθορισμός Στόχων Έρευνας 35

5.3 Διαστάσεις Ικανοποίησης 36
5.4 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου 38
5.4.1 Βασικές Αρχές Ερωτηματολογίου 38
5.4.2 Ερωτηματολόγιο 39
6 Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση 42
6.1 Εφαρμογή του S.P.S.S. στην Παρούσα Έρευνα 42
6.2 Διαγράμματα 43
6.3 Έλεγχος Ανεξαρτησίας 50
6.3.1 Εξαρτημένες Μεταβλητές 51
6.3.2 Ανεξάρτητες Μεταβλητές 55
7 Συγκριτική Ανάλυση Ικανοποίησης 56
7.1 Συγκριτικά Αποτελέσματα 56
7.2 Μη Παραμετρικός Έλεγχος για Ανεξάρτητα Δείγματα 76
7.3 Πολυπαραγοντική Γραμμική Παλινδρόμηση 81
7.3.1 Έλεγχος Κριτηρίων 83
7.3.1.1 Κριτήρια που Πληρούνται οι Προϋποθέσεις 83
7.3.1.1.1 Εξαρτημένη μεταβλητή: Καθίσματα Αεροδρομίου, Ανεξάρτητες Μεταβλητές: Φύλο-Μορφωτικό επίπεδο-Ηλικία-Επαγγελματική Απασχόληση 83
7.3.1.1.2 Εξαρτημένη μεταβλητή: Τρόφιμα και Ποτά, Ανεξάρτητες Μεταβλητές: Φύλο-Μορφωτικό επίπεδο-Ηλικία-Επαγγελματική Απασχόληση 89
7.3.1.2 Κριτήρια που Δεν Πληρούνται οι Προϋποθέσεις 95
8 Συμπεράσματα 103
Βιβλιογραφία 107
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Α»: Ερωτηματολόγιο Έρευνας 109
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Β»: Ερωτηματολόγιο Skytrax 116
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ «Γ»: Έλεγχος Ανεξαρτησίας 119
Έλεγχος Ανεξαρτησίας για το Φύλο 119
Έλεγχος Ανεξαρτησίας για το Μορφωτικό Επίπεδο 122
Έλεγχος Ανεξαρτησίας για την Ηλικία 125
Έλεγχος Ανεξαρτησίας για την Επαγγελματική Απασχόληση 128

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή

1.1 Ο Κλάδος των Αερομεταφορών

Οι αεροπορικές μεταφορές είναι βασικός πυλώνας οικονομικής ανάπτυξης των χωρών στη σημερινή εποχή. Συμβάλει στην αύξηση της διακίνησης ανθρώπων και αγαθών αφενός στο εσωτερικό μιας χώρας και αφετέρου σε παγκόσμιο επίπεδο.

Σύμφωνα με μελέτη της IATA (International Air Transport Association) για την ανταγωνιστικότητα και ανάπτυξη των αερομεταφορών:

α. Οι αερομεταφορές αποτελούν βασικό μοχλό οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα, καθώς υποστηρίζουν 457.000 θέσεις εργασίας και συνεισφέρουν 17,8 δισεκατομμύρια ευρώ στην Ελληνική οικονομία, ποσό που ισοδυναμεί με το 10,2% του Ελληνικού ΑΕΠ, σύμφωνα με τα στοιχεία της παγκόσμιας τράπεζας το 2016.

β. Η Ελλάδα διαθέτει την 8η μεγαλύτερη αεροπορική αγορά στην Ευρώπη (βάσει του IATA Connectivity Index, ο οποίος είναι ένας σύνθετος δείκτης του αριθμού των επιβατών που ταξίδεψαν σταθμισμένος ως προς τον προορισμό). Μεταξύ 2013 και 2018 οι αεροπορικές συνδέσεις αυξήθηκαν κατά 106%. Το 2017 αναχώρησαν 25,5 εκατομμύρια επιβάτες και 73.000 τόνοι εμπορευμάτων από τα ελληνικά αεροδρόμια. Από τους τερματικούς σταθμούς διακινήθηκαν 58 εκατομμύρια επιβάτες.

γ. Οι προβλέψεις για την εξέλιξη της επιβατικής κίνησης, θέσεων απασχόλησης και την επίδραση τους στο ΑΕΠ, έχει όπως στον παρακάτω Πίνακα:

		Επιβάτες*	**ΑΕΠ (Ευρώ)**	**Θέσεις Εργασίας**
2017		25,5 εκατομ.	17,8 δις	456.581
2037	**Τρέχουσες Τάσεις**	34,0 εκατομ.	23,8 δις.	445.883
	Θετική Προοπτική	**36,0 εκατομ.**	**25,3 δις.**	**475.148**
	Αρνητική Προοπτική	**30,0 εκατομ.**	**20,9 δις.**	**390.931**

* Ως επιβάτες υπολογίζονται οι αναχωρούντες, συμπεριλαμβανομένων των ανταποκρίσεων. Οι προβλέψεις για το πλήθος των επιβατών βασίζονται στη σχετική μελέτη της IATA (20-year passenger forecast, Οκτώβριος 2018). Τα στοιχεία για το ΑΕΠ και τις θέσεις εργασίας του 2017 προέρχονται από το Oxford Economics. Οι προβλέψεις για το ΑΕΠ και τις θέσεις εργασίας είναι από το IATA Economics

δ. Για να διευκολυνθεί η συνεχής ανάπτυξη των αερομεταφορών και να μεγιστοποιηθούν τα οφέλη τους, η Ελλάδα θα πρέπει:

(1) Να διασφαλίσει τον εκσυγχρονισμό του εναέριου χώρου και των συναφών υποδομών μέσω ενός συνεκτικού σχεδίου επενδύσεων κεφαλαίων, ώστε να εξασφαλιστεί η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα του συστήματος Διαχείρισης Εναέριας Κυκλοφορίας (ATM). Το σχέδιο αυτό θα πρέπει να συνοδεύεται και από ένα ολοκληρωμένο πρόγραμμα πρόσληψης και εκπαίδευσης Ελεγκτών Εναέριας Κυκλοφορίας (ATCO), προκειμένου να αντιμετωπιστεί με επιτυχία το πρόβλημα χωρητικότητας των ελληνικών αεροδρομίων.

(2) Να διασφαλίσει ότι τα τέλη των αεροδρομίων υπολογίζονται βάσει κόστους και είναι αποδοτικές από οικονομικής άποψης για τις αεροπορικές εταιρείες και τους επιβάτες. Οι διαβουλεύσεις επί των τελών θα πρέπει να είναι ουσιαστικές και να διέπονται από διαφάνεια, ενώ οι κατάλληλες ρυθμιστικές διατάξεις θα πρέπει να εφαρμόζονται σε κάθε περίπτωση, ακόμη και στις υπάρχουσες συμβάσεις παραχώρησης αεροδρομίων. Ωστόσο, η Ελλάδα θα πρέπει να διασφαλίσει ότι το υπάρχον πλαίσιο το οποίο περιορίζει την αρμοδιότητα και τη δικαιοδοσία της ανεξάρτητης ρυθμιστικής Αρχής θα πρέπει να αναθεωρηθεί.

(3) Η Ελλάδα θα πρέπει, επίσης, να επιδιώξει την αξιοποίηση της χωρητικότητας αεροσταθμών και διαδρόμων προσγείωσης/απογείωσης ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει σε μελλοντική αύξηση της επιβατικής κίνησης.

1.2 Ιστορική Αναδρομή

- **Αερολιμένας Αθηνών**

Η πρώτη έδρα του αεροδρομίου ήταν στο Ελληνικό. Εκεί ξεκίνησε η κατασκευή του το 1938, η οποία όμως διακόπηκε λόγω της έναρξης του Β΄ Παγκοσμίου Πολέμου. Στη διάρκεια του πολέμου χρησιμοποιήθηκε για στρατιωτικές επιχειρήσεις, όπου υπέστη φθορές. Το 1945 πραγματοποιήθηκαν οι εργασίες αποκατάστασης, καθώς και συνέχισης της κατασκευής του. Το 1950 κατασκευάστηκε δεύτερος αεροδιάδρομος. Το 1958 έγιναν εργασίες προκειμένου να επεκταθεί ο κυρίως διάδρομος. Λόγω αύξησης της επιβατικής κίνησης και των δρομολογίων έγινε επέκταση του ανατολικού αερολιμένα η οποία ολοκληρώθηκε το 1969. Λόγω περαιτέρω αύξησης της επιβατικής κίνησης ξεκίνησε η διαδικασία εύρεσης κατάλληλης περιοχής για μετεγκατάσταση του αεροδρομίου.

Η νέα περιοχή που επιλέχθηκε ήταν τα Σπάτα και η μετεγκατάσταση ολοκληρώθηκε το 2001, περιοχή που λειτουργεί μέχρι σήμερα.

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών (ΔΑΑ) είναι κάτοχος σημαντικότατου αριθμού διεθνών διακρίσεων και βραβείων (www.aia.gr). Σήμερα, στην περιοχή του αεροδρομίου, δραστηριοποιείται μία μοναδική επιχειρηματική οντότητα οικονομικής και κοινωνικής δραστηριότητας για ολόκληρη την Αττική. Περισσότεροι από 16.000 εργαζόμενοι απασχολούνται στην ευρύτερη αεροδρομιακή κοινότητα σε περίπου 370 επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο του αεροδρομίου, καθιστώντας έτσι το Ελευθέριος Βενιζέλος έναν από τους μεγαλύτερους μοχλούς απασχόλησης στην Ελλάδα και ένα σημαντικό παραγωγικό κεφάλαιο σε τοπική και εθνική κλίμακα. Το γεγονός τεκμηριώνεται στη σχετική μελέτη που δημοσίευσε το Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ. το 2019, η οποία εκτίμησε ότι ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών συνεισφέρει στο 4,4% του ΑΕΠ της Ελλάδας.

Ως αποτέλεσμα, ο ΔΑΑ έχει επιτύχει να καταγράψει υγιή οικονομικά αποτελέσματα από την έναρξη λειτουργίας του το 2001, δημιουργώντας οικονομική και όχι μόνο, αξία για το σύνολο των συμμετοχών του. Παρά τις υφιστάμενες επιπτώσεις της εγχώριας κρίσης, η εταιρεία αντιμετωπίζει τις νέες προκλήσεις της αγοράς, προστατεύοντας τις οικονομικές επιδόσεις αλλά χωρίς να θέτει υπό αμφισβήτηση την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών, ούτε την ασφάλεια

των αεροδρομιακών επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό, ο ΔΑΑ συνεχίζει να δημιουργεί πρόσθετη αξία και για την εθνική οικονομία, παραμένοντας ένα σημαντικό κεφάλαιο με θετικές μελλοντικές προοπτικές.

- **Αεροπορικές Εταιρίες**

Με το πέρας του Β' Παγκοσμίου πολέμου οι αεροπορικές μεταφορές ανέλαβαν σημαντικό μέρος των μεταφορών επιτρέποντας ταχεία και ασφαλή μεταφορά μεγάλου αριθμού ανθρώπων και αγαθών σε σχετικά μεγάλες αποστάσεις για την εποχή εκείνη. Με το πέρασμα του χρόνου επήλθε εξέλιξη των αεροσκαφών σε μέγεθος και απόδοση. Επιπλέον εξέλιξη υπήρξε και στα βοηθήματα πλοήγησης, όπως του αυτόματου πιλότου, η οποία έδωσε τη δυνατότητα να καλύπτονται ακόμα μεγαλύτερες αποστάσεις και να γίνονται πλέον υπερατλαντικά δρομολόγια.

Στην Ελλάδα οι αερομεταφορές έκαναν έναρξη το 1930 με την ίδρυση της εταιρίας «Ίκαρος» η οποία μετεξελίχθηκε σε «Ελληνική Εταιρία Εναέριων Συγκοινωνιών» και το 1935 δημιουργήθηκε η ιδιωτική εταιρία Τ.Α.Ε (Τεχνικές Αεροπορικές Εκμεταλλεύσεις). Το 1947 είχαμε την ίδρυση δύο ακόμα εταιριών, των Ελληνικών Αεροπορικών Συγκοινωνιών (ΕΛΛ.Α.Σ.) και των Αεροπορικών Μεταφορών Ελλάδας (Α.Μ.Ε.).

Τα δρομολόγια που κάλυπταν, ήταν μόνο Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ρόδο, Χανιά και Κάιρο. Το 1951 συγχωνευτήκαν οι δύο εταιρίες και πέρασαν στον έλεγχο του Ελληνικού Δημοσίου. Το 1956 υπογράφηκε από το Ελληνικό Δημόσιο η πώληση τους σε ιδιωτικό φορέα και έτσι ένα χρόνο μετά, ιδρύθηκε η «Ολυμπιακή Αεροπορία» (Ο.Α.).

Την ίδια χρονιά δημιουργήθηκε απευθείας σύνδεση της Αθήνας με τη Ζυρίχη, τη Φρανκφούρτη και το Τελ Αβίβ. Το 1960 εντάχθηκε το πρώτο Jet αεροσκάφος και προστέθηκαν δυο νέοι προορισμοί, οι Βρυξέλλες και το Άμστερνταμ. Το 1966 άρχισαν οι απευθείας πτήσεις προς τη Νέα Υόρκη και το 1968 προστέθηκαν οι προορισμοί Γιοχάνεσμπουργκ, Ναϊρόμπι και Μόντρεαλ. Το 1971 ιδρύθηκε η «Ολυμπιακή Αεροπλοΐα».

Η επόμενη δεκαετία χαρακτηρίζεται από συνεχείς εξελίξεις, όπως ένταξη νέων τύπων αεροσκαφών, νέων διεθνών δρομολογίων, ταυτόχρονα όμως

συνέβησαν μεγάλες απεργιακές κινητοποιήσεις, κρατικοποιήσεις εταιριών και οικονομικές περικοπές.

Το 1992 απελευθερώθηκε η αγορά και έγινε είσοδος ιδιωτικών εταιριών στον κλάδο. Το 2009 η «Ολυμπιακή Αεροπορία» αγοράστηκε από ιδιωτικό φορέα και το 2013 ολοκληρώθηκε η συγχώνευση της με την «Aegean Airlines». (Πηγή: Βασάκης 2009)

1.3 Το Παγκόσμιο και Ευρωπαϊκό Επίπεδο Αερομεταφορών

1.3.1 Παγκόσμιες Αερομεταφορές

Η επιβατική κίνηση σε παγκόσμιο επίπεδο έφτασε το 2016 στους 7,7 δισεκατομμύρια επιβάτες και αναμένεται με τις εκτιμήσεις του Airport Council International (WATF 2017-2040), να γίνει διπλάσια το 2031 και ο ρυθμός αύξησης αναμένεται να είναι 4,9% ετησίως. Συγκεκριμένα αναμένεται:

α. Να αντικατασταθεί μεγάλο μέρος των υπαρχόντων αεροσκαφών και τα νέα να έχουν βελτιωμένη απόδοση, το οποίο μαζί με την απελευθέρωση των διασυνοριακών μεταφορών θα οδηγήσει σε αύξηση της επιβατικής κίνησης.

β. Να έχει μεγαλύτερη συγκριτικά αύξηση η επιβατική κίνηση στις χώρες της Ασίας, όπου εκεί έχουμε το 53% της παγκόσμιας οικονομικής ανάπτυξης.

γ. Να καταλάβει το 2040 η Κίνα την πρώτη θέση στην κίνηση επιβατών παγκοσμίως. Και η Ινδία την τρίτη θέση.

δ. Οι αναδυόμενες οικονομίες να αντιπροσωπεύουν το 60% της παγκόσμιας επιβατικής κίνησης πριν το 2040.

1.3.2 Ευρωπαϊκό Επίπεδο Μεταφορών

Το ύψος εναέριας κυκλοφορίας στην Ευρώπη για το έτος 2017 είχε υψηλές τιμές, οι οποίες ξεπέρασαν το προηγούμενο ρεκόρ πτήσεων του 2008. Το 2017 οι ημερήσιες πτήσεις αυξήθηκαν κατά 4,5% σε σχέση με τα αντίστοιχα επίπεδα του 2016. Παρατηρήθηκε επίσης αύξηση κατά 5% την καλοκαιρινή περίοδο του 2017, σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

α. Η βελτίωση των οικονομικών δεικτών της Ευρωζώνης, ωφέλησαν όλες τις αεροπορικές εταιρίες και τους αερολιμένες που λειτουργούν στην Ευρώπη. Οι εταιρίες χαμηλού κόστους ήταν ο κύριος μοχλός ανάπτυξης με ποσοστό πάνω από 50% του προγραμματισμού συμπληρωματικών πτήσεων.

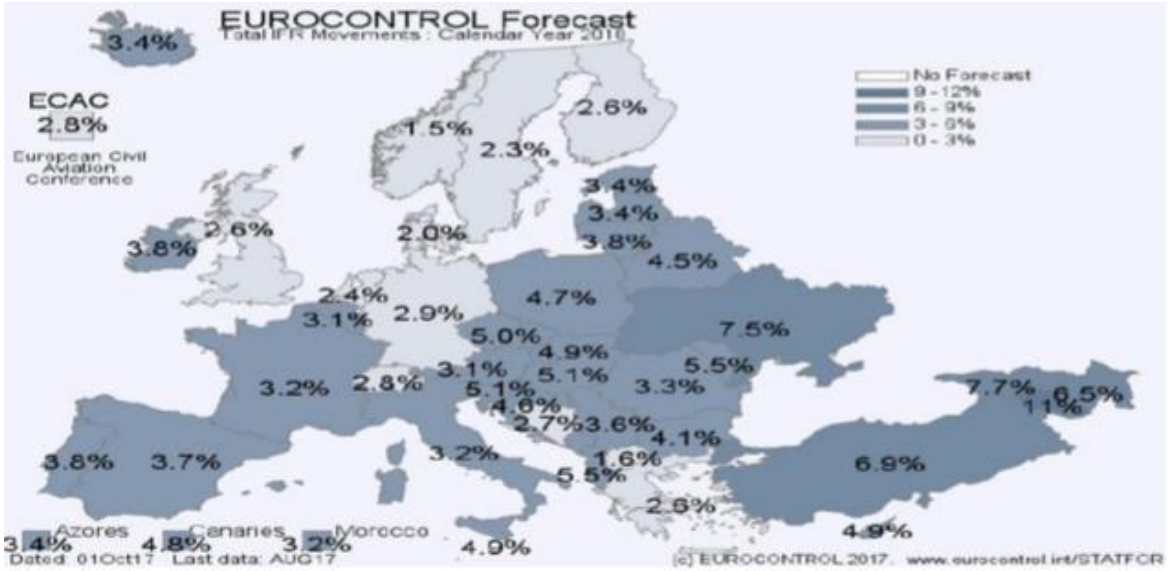
β. Από το 2017 παρατηρείται ανάκαμψη με σταθερό ρυθμό σε Ευρωπαϊκές πτήσεις προς την Τουρκία η οποία είχε πληχθεί το 2016 από πολιτικές αναταραχές και τρομοκρατικές επιθέσεις. Ταυτόχρονα, το 2017 ομαλοποιούνται και φαίνεται να υπάρχουν σημάδια ανάκαμψης στα επίπεδα εναέριας κυκλοφορίας Ευρώπης-Αιγύπτου και Ευρώπης-Τυνησίας από αρνητικές τάσεις προηγούμενων ετών και ταξιδιωτικές οδηγίες που είχαν εκδοθεί για τις χώρες αυτές.

γ. Η συνολική αεροπορική κίνηση της Ευρώπης επηρεάστηκε θετικά και λόγω της ανάκαμψης των οικονομικών προοπτικών της Ρωσίας. Το 2017 η Ρωσία ήταν ο κύριος παράγοντας αύξησης των αερομεταφορών στην Ευρώπη, με αύξηση 32,5%.

Οι τουριστικές μετακινήσεις στην Ευρώπη αποτελούν μεγάλο ποσοστό της ετήσιας συνολικής κίνησης, και είναι γενικά αρκετά μεταβλητές. Είναι δύσκολο να προσδιοριστεί ποιος θα είναι ο νέος τουριστικός προορισμός κάθε έτος.

Η γεωπολιτική αναταραχή σε ορισμένα κράτη καθώς και θέματα τρομοκρατίας και απειλών της ασφάλειας είναι δυνατόν να επηρεάσουν τις προβλέψεις. Άλλοι παράγοντες που μπορεί να επηρεάσουν τον αεροπορικό όγκο πτήσεων είναι οι ισοτιμίες νομισμάτων, οι πολεμικές συγκρούσεις, οι ταξιδιωτικές οδηγίες, οι φυσικές καταστροφές, και οι απαγορεύσεις πτήσεων.

Η πιθανή αντίδραση κυβερνήσεων χωρών εντός της συνθήκης Σένγκεν λόγο του μεταναστευτικού προβλήματος, μπορεί να οδηγήσει στην αναστολή του συστήματος ελεύθερης μετακίνησης και τους κανόνες που διέπουν την ελευθερία των ταξιδιών, γεγονός που πιθανόν να μειώσει τα ταξίδια επιβατών, χωρίς όμως να μπορεί να προβλεφθεί με ακρίβεια το ποσοστό μείωσης. Οι προβλέψεις του Eurocontrol την περίοδο 2017-2023 για αύξηση στις πτήσεις IFR (Instrument flight rules) σε χώρες της Ευρωπαϊκής Ηπείρου παρουσιάζονται στο Σχήμα 1.



Εικόνα 1.1 Eurocontrol Forecast 2017-2023

1.3.3 Ο Αερολιμένας «Ελευθέριος Βενιζέλος»

Η εταιρεία Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ) ιδρύθηκε το 1995, μέσω της σύμπραξης Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα. Η Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου (ΣΑΑ), που κυρώθηκε από τον ελληνικό Νόμο 2338/95 και μεταγενέστερα δυνάμει του Ν. 4594/2019, προβλέπει την πεντηκονταετή εκχώρηση της επικαρπίας, δηλαδή το αποκλειστικό δικαίωμα κατοχής και χρήσης του ακινήτου για τη μελέτη, χρηματοδότηση, κατασκευή, ολοκλήρωση, θέση σε λειτουργία, συντήρηση, λειτουργία, διοίκηση και ανάπτυξη του αεροδρομίου.

Ο ΔΑΑ διοικείται και λειτουργεί ως εταιρεία του ιδιωτικού τομέα, με το Ελληνικό Δημόσιο να κατέχει το 55% των μετοχών και το υπόλοιπο 45% να βρίσκεται στην κατοχή ιδιωτών.

Πρόκειται για μία πρωτοπόρο συνεργασία Δημοσίου και Ιδιωτικού τομέα καθώς είναι το πρώτο αεροδρόμιο σημαντικού μεγέθους σε διεθνή κλίμακα, που κατασκευάστηκε με τη συμμετοχή ιδιωτών από μηδενική βάση. Το κόστος της κατασκευής του αεροδρομίου προήλθε κυρίως από τραπεζικό δανεισμό - η Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων υπήρξε ο κύριος χρηματοδότης - ενώ το υπόλοιπο ποσό καλύφθηκε από ιδιωτικά μετοχικά κεφάλαια, καθώς και από επιχορηγήσεις του Ελληνικού Δημοσίου και του Ευρωπαϊκού Ταμείου Συνοχής.

Με εταιρικό στόχο τη δημιουργία υψηλής αξίας για το σύνολο των μετόχων του, προσφέροντας υπηρεσίες με άριστη σχέση τιμής - ποιότητας, ο ΔΑΑ ακολουθεί συγκεκριμένη αναπτυξιακή στρατηγική τόσο στο τμήμα των αεροναυτιλιακών όσο και των μη αεροναυτιλιακών δραστηριοτήτων του.

Προσφέροντας ένα από τα πιο καινοτόμα και ολοκληρωμένα προγράμματα κινήτρων προς τις αεροπορικές εταιρείες διεθνώς, ο ΔΑΑ διασφαλίζει τη βιωσιμότητα και την περαιτέρω ανάπτυξη της εγχώριας και της διεθνούς κίνησης, σε στενή συνεργασία με το σύνολο των αεροπορικών εταιρειών (διεθνείς ή εταιρείες βάσης, παραδοσιακές ή χαμηλού κόστους).

Σε ό,τι αφορά το μη αεροναυτιλιακό σκέλος, ο ΔΑΑ έχει αναπτύξει εκτενή εμπορική δραστηριότητα, προσφέροντας στον κεντρικό αεροσταθμό προϊόντα και υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για τον καταναλωτή, ενώ παράλληλα, η εταιρεία αεροδρομίου αναπτύσσει έντονη δραστηριότητα σε τομείς όπως η ανάπτυξη της ακίνητης περιουσίας της, η ανάπτυξη και η εμπορική αξιοποίηση συστημάτων

πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών, εξάγοντας παράλληλα την πολυσχιδή και πρωτοποριακή τεχνογνωσία της σε διεθνές επίπεδο. Συνοπτικά τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα του ΔΑΑ είναι:

α. 24ωρη απρόσκοπτη πρόσβαση σε δύο ανεξάρτητους παράλληλους διαδρόμους

β. Μεγάλη χωρητικότητα - Έλλειψη καθυστερήσεων σε αέρα και έδαφος

γ. Προηγμένη τεχνολογία και εξοπλισμός

δ. Υψηλά πρότυπα ασφάλειας και προστασίας

ε. Αποτελεσματικές υπηρεσίες μετεπιβίβασης (transfer) προσφέροντας άνετη και ευχάριστη εμπειρία στους επιβάτες

στ. Προηγμένες Εγκαταστάσεις Εμπορευμάτων: τέσσερις εμπορευματικοί σταθμοί λειτουργούν σε 24ωρη βάση

ζ. Ευκαιρίες για νέα δρομολόγια και επιπλέον συχνότητες

η. Ελκυστικά προγράμματα κινήτρων προς τις αεροπορικές εταιρείες

Ο ΔΑΑ αποτελείται από δύο διαδρόμους προσγειώσεων, τον 03R/21L με διαστάσεις 4000 μέτρα μήκος και 45 μέτρα πλάτος και τον 03L/21R με 3800 μέτρα μήκος και 45 μέτρα πλάτος. Τους διαδρόμους εξυπηρετεί ένας κύριος τερματικός σταθμός και ένας δορυφορικός σταθμός. Ο δορυφορικός σταθμός χρησιμοποιείται κυρίως από εταιρίες χαμηλού κόστους όπως EasyJet, Ryanair, Eurowings κ.ά.. Το αεροδρόμιο λειτουργεί σε όλο το εικοσιτετράωρο αφού είναι εξοπλισμένο με φωτισμό και ραδιοβοηθήματα. (πηγή: www.aia.gr).

Η έκταση του αεροδρομίου περιλαμβάνει 1,8 εκατ. τετραγωνικά μέτρα με κάλυψη κτηρίων 0,3 εκατ. τετραγωνικά μέτρα. Σε αυτά περιλαμβάνονται το εμπορικό πάρκο του αεροδρομίου, ξενοδοχείο, συνεδριακό κέντρο, καθώς και καταστήματα λιανικής, εστιατόρια και καφετέριες. Το αεροδρόμιο διαθέτει 4 εμπορευματικούς σταθμούς χωρητικότητας 275.000 τόνων.

Ο ΔΑΑ είναι ένας από τους πλέον σύγχρονους αερολιμένες της Ευρώπης, κατατάσσεται μεταξύ των κορυφαίων αερολιμένων του κόσμου και έχει λάβει αρκετές διακρίσεις για την ασφάλεια, την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών

προς τους επιβάτες και τους επισκέπτες και την άψογη οργάνωση των λειτουργιών και των υπηρεσιών του.

Οι μέτοχοι του ΔΑΑ είναι το Ελληνικό Δημόσιο, το Καναδικό επενδυτικό fund, PSP Investments και ο Όμιλος Κοπελούζου (πηγή: www.copelouzos.gr).

Το 2019, ο ΔΑΑ έλαβε την πρώτη θέση μεταξύ των αεροδρομίων με επιβατική κίνηση μεγαλύτερη των 20 εκατ. επιβατών, έπειτα από ψηφοφορία των αεροπορικών εταιριών στο πλαίσιο του συνεδρίου Routes Europe 2019. Επιπροσθέτως τιμήθηκε με το 1ο Βραβείο Ικανοποίησης Επιβατών ανάμεσα στα Ευρωπαϊκά αεροδρόμια που διακινούν από δέκα έως εικοσιπέντε εκατομύρια επιβάτες το χρόνο για το έτος 2019 από το Παγκόσμιο Συμβούλιο Αεροδρομίων (Airports Council International / ACI World).

Το Μάρτιο 2018, ο ΔΑΑ βραβεύτηκε, από τους επιβάτες, ως το καλύτερο αεροδρόμιο στη Ν. Ευρώπη, στο πλαίσιο των Skytrax World Airport Awards, της μεγαλύτερης ετήσιας παγκόσμιας έρευνας ικανοποίησης των επιβατών.

Συνολικά, για το έτος 2019, η κίνηση του αεροδρομίου έφτασε τα 25.6 εκατ. επιβάτες που αποτελεί ρεκόρ για το αεροδρόμιο από την έναρξη λειτουργίας του και αντιστοιχεί σε αύξηση 6% ή 1.5 εκατ. επιβάτες επιπλέον σε σχέση με το προηγούμενο έτος.

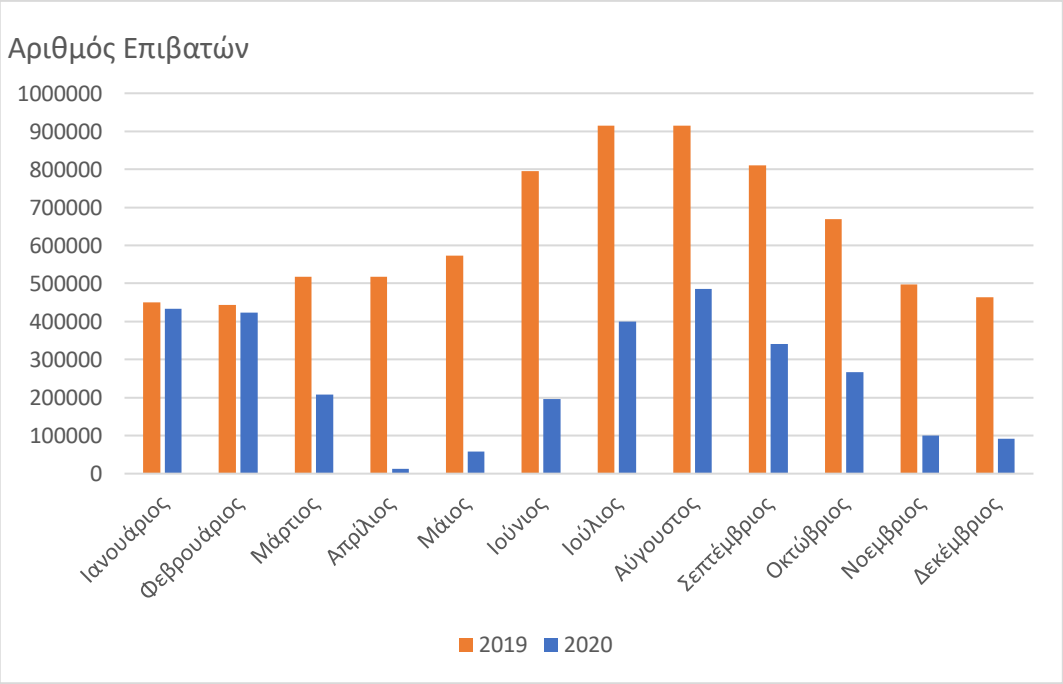
Το 2018, ο ΔΑΑ παρουσίασε κέρδη προ φόρων ύψους €239.7 εκατ., αυξημένα κατά 20%, σε σύγκριση με €199.8 εκατ. το προηγούμενο έτος.

Στις 22 Φεβρουαρίου 2019 ολοκληρώθηκε η διαδικασία της χρονικής επέκτασης κατά 20 χρόνια της Σύμβασης Παραχώρησης του ΔΑΑ, με την καταβολή συνολικού τιμήματος €1.403 δισ. από το ΔΑΑ προς το Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου Α.Ε. (ΤΑΙΠΕΔ).

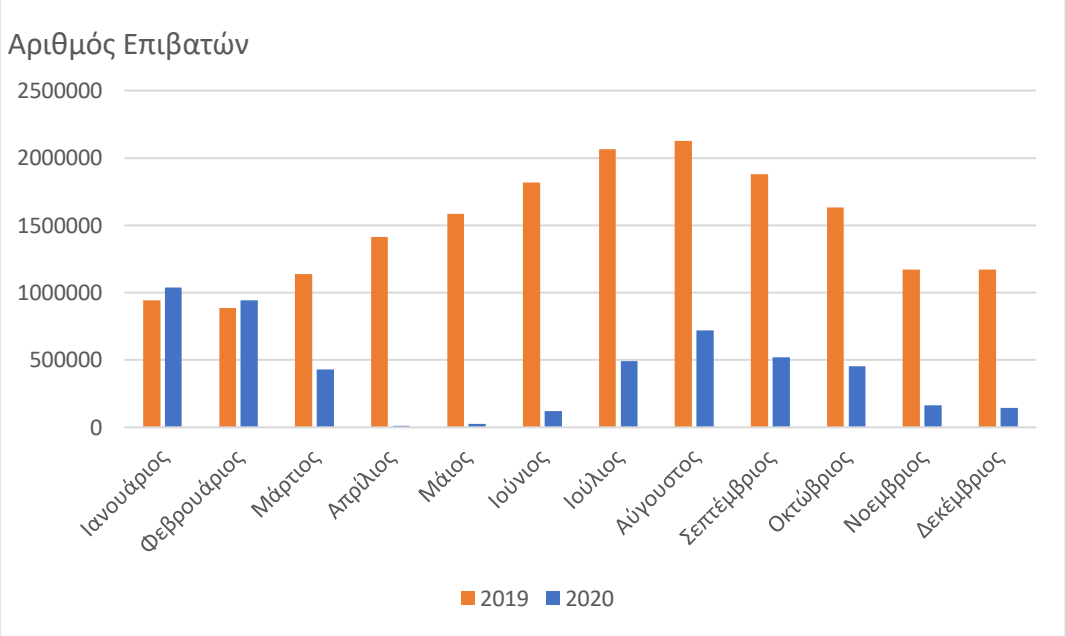
1.3.4 Κορονοϊός και «Ελευθέριος Βενιζέλος»

Η πανδημία του κορονοϊού προκάλεσε το 2020 μεγάλη πτώση στην επιβατική κίνηση, επηρεάζοντας δυσμενώς τις αερομεταφορές και τον τουρισμό. Η χώρα μας που είναι κατ΄εξοχήν τουριστική χώρα και βασίζεται στην ανάπτυξη της στους δεκάδες εκατομμύρια τουρίστες που έρχονται ετησίως, είδε την επιβατική κίνηση να συρρικνώνεται σημαντικά, εξαιτίας των περιοριστικών μέτρων που έλαβαν όλες οι χώρες για τον περιορισμό της διασποράς του κορονοϊού.

Σύμφωνα με τα **στατιστικά στοιχεία** από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών (πηγή www.aia.gr) για το σύνολο του έτους, οι επιβάτες, τόσο των πτήσεων εσωτερικού όσο και των διεθνών πτήσεων, κατέγραψαν μείωση της τάξης του 61,1% και 71,6% αντίστοιχα, όπως φαίνεται στα παρακάτω Σχήματα.

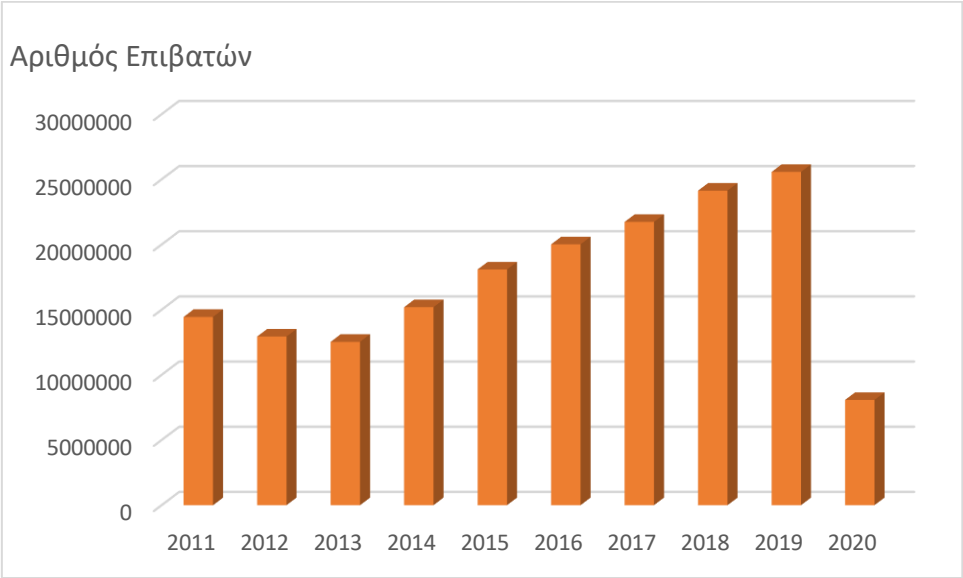


Σχήμα 1.1 Επιβάτες Εσωτερικού Αεροδρομίου «Ελευθέριος Βενιζέλος» 2019-2020



Σχήμα 1.2 Επιβάτες Εξωτερικού Αεροδρομίου «Ελευθέριος Βενιζέλος» 2019-2020

Επίσης παρατηρούμε στο Σχήμα 1.3, ότι μέχρι την εμφάνιση της πανδημίας η συνολική επιβατική κίνηση ήταν διαρκώς αυξανόμενη από το 2013, το οποίο καταδεικνύει τη γενικότερη δυναμική που έχει το Διεθνές Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος.



Σχήμα 1.3 Συνολικός Αριθμός Επιβατών Αεροδρομίου «Ελευθέριος Βενιζέλος» 2011-2020

Το 2019 είχαμε αύξηση και στις εμπορικές χρήσεις του Αεροδρομίου, με έσοδα 68 εκατομμύρια ευρώ και αύξηση 15% σε σύγκριση με το 2018, υπερβαίνοντας την αύξηση 6% της επιβατικής κίνησης. Μετά από όλες αυτές τις εντυπωσιακές αυξήσεις τον Δεκέμβριο του 2019, εγκρίθηκε το σχέδιο επέκτασης του αεροδρομίου και το επικαιροποιημένο Χωροταξικό Σχέδιο με συνολικό ύψος επενδύσεων 500 εκατομμύρια ευρώ μακροπρόθεσμα. Λόγω όμως της πανδημίας του κορωνοϊού, πάγωσαν όλες οι επενδύσεις. Πλέον τα νέα δεδομένα της επιβατικής κίνησης, αλλά και η τεράστια αβεβαιότητα για το «αύριο» των αερομεταφορών, έχουν καταστήσει ανεπίκαιρο οποιονδήποτε σχεδιασμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Υπηρεσίες Αερολιμένων

Οι εταιρίες διαχείρισης Αερολιμένων σε όλο τον κόσμο, προκειμένου να μπορούν να συμβαδίσουν με τις όλο και πιο αυξημένες απαιτήσεις που δημιουργούνται από τη συνεχή αύξηση του όγκου επιβατών καθώς και της αύξησης των απαιτήσεων των επιβατών, οδηγούνται σε συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών τους, των προτύπων τους, καθώς και ανάπτυξη των εγκαταστάσεων τους με επέκταση αεροδρομίων ή κατασκευή νέων. Οι επιβάτες την τελευταία δεκαετία είναι πιο ενημερωμένοι για την ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών, λόγω και της επανάστασης του internet και έχουν μεγαλύτερες προσδοκίες και απαιτήσεις από το επίπεδο εξυπηρέτησης των αερολιμένων. Οι διοικήσεις των αερολιμένων, για να επιτευχθεί υψηλό ποσοστό ικανοποίησης, το οποίο είναι όλο και πιο δύσκολο, θα πρέπει να είναι σε θέση να διαχειριστούν επαρκώς τις προσδοκίες και απαιτήσεις τους και να τις εντάξουν στον στρατηγικό σχεδιασμό του αεροδρομίου έτσι ώστε να καθοριστούν οι νέες απαιτήσεις και να αυξηθεί το συνολικό επίπεδο εξυπηρέτησης των επιβατών.

Οι δραστηριότητες που αφορούν υπηρεσίες εδάφους, ενώ σε προηγούμενες δεκαετίες πραγματοποιούνταν από τον αερολιμένα ή από τις αεροπορικές εταιρίες, στις μέρες μας πραγματοποιούνται σε πολύ μεγάλο ποσοστό από ιδιωτικές ανεξάρτητες και εξειδικευμένες εταιρείες. Οδηγία της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έγινε το 1996 και δίνει σημασία στην ελευθερία της αυτοεξυπηρέτησης, προβλέπει σταδιακή απελευθέρωση της αγοράς υπηρεσιών εδάφους και δυνατότητας, οι εταιρίες υπηρεσιών εδάφους να παρέχουν υπηρεσίες σε τρίτους σε αεροδρόμια με ετήσια κίνηση όμως μεγαλύτερη των 2 εκατομμυρίων επιβατών. Επιπρόσθετα περιλαμβάνει και έναν μικρό αριθμό περιορισμών στην αυτοεξυπηρέτηση σε κρίσιμους τομείς, όπως ο χειρισμός των καυσίμων, ο χειρισμός ταχυδρομείου, ο χειρισμός των αποσκευών και η κίνηση της ράμπας εξυπηρέτησης (Πηγή: Απόφαση 96/67/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση στην αγορά υπηρεσιών εδάφους στους αερολιμένες της Κοινότητας http://eur-lex.europa.eu) .

Σύμφωνα με στατιστικές μελέτες το 70% των καθυστερήσεων οφείλονται σε μεταβολές στο προγραμματισμό των πτήσεων και στις αλλαγές διαδικασιών στους αερολιμένες. Η βελτιστοποίηση του ελέγχου της ποιότητας με ενσωμάτωση στο σύστημα όλων των φάσεων της πτήσης ενός αεροσκάφους, συμπεριλαμβανομένης και της εξυπηρέτησης εδάφους, θα μείωνε τις καθυστερήσεις, το οικονομικό κόστος, το κόστος περιβαλλοντικών επιπτώσεων και θα αύξανε την ασφάλεια.

2.1 Χαρακτηριστικά Αερολιμενικών Υπηρεσιών

Το ΦΕΚ 2488 της 19 Ιουλίου 2017, Τεύχος Β, αποτελεί αερολιμενική διάταξη που ρυθμίζει θέματα που αφορούν στην κατά οιονδήποτε τρόπο ομαλή λειτουργία και ασφάλεια των αεροδρομίων. Συγκεκριμένα στο Άρθρο 5 έχει θέσει συγκεκριμένους κανόνες για την αποφυγή παραβάσεων κατά τη διάρκεια της λειτουργίας τους.

Σύμφωνα με τον παραπάνω νόμο αποτελεί παράβαση:

α. Κάθε ενέργεια ή παράλειψη που κατά οποιονδήποτε τρόπο επηρεάζει δυσμενώς ή παρεμποδίζει άμεσα ή έμμεσα την ομαλή λειτουργία του Αερολιμένα.

β. Κάθε ενέργεια ή παράλειψη, από την οποία δημιουργείται ταλαιπωρία ή καθυστέρηση στην εξυπηρέτηση των επιβατών.

γ. Η μη έγκαιρη ενημέρωση των ενδιαφερομένων σχετικά με την θύρα επιβίβασης επιβατών, από την οποία θα εξυπηρετηθεί η πτήση, ως επίσης κάθε αλλαγή της προγραμματισμένης θύρας, οφειλόμενη σε κακό συντονισμό.

δ. Η κυκλοφορία των απασχολουμένων στους χώρους του Αερολιμένα χωρίς να φέρουν Δελτίο Ταυτότητας Αερολιμένα (ΔΤΑ. σε ισχύ αναρτημένο σε εμφανές σημείο, καθώς και η άρνηση παροχής στοιχείων ταυτότητας, όταν ζητηθούν από αρμόδιο Αερολιμενικό υπάλληλο ή επιβάτες.

ε. Το κάπνισμα, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού τσιγάρου, σε όλους τους χώρους του αερολιμένα, με εξαίρεση στους χώρους που είναι κατάλληλα διαμορφωμένοι και υπάρχει σχετική σήμανση ότι επιτρέπεται.

στ. Η ρύπανση των χώρων του Αερολιμένα, ιδίως και η εγκατάλειψη απορριμμάτων ή αχρήστων αντικειμένων σε αυτούς.

ζ. Η μη απομάκρυνση άχρηστων ή κατεστραμμένων εφοδίων και γενικά άχρηστων υλικών, από τους χώρους του Αερολιμένα.

η. Η κακή εμφάνιση των χώρων του αερολιμένα από πλευράς καθαριότητας και η μη λήψη όλων των απαραίτητων μέτρων ασφαλείας στις περιπτώσεις, όπου η ρύπανση ή γενικά η κατάσταση στις υποδομές του αερολιμένα μπορεί να γίνει αιτία ατυχημάτων ή πηγή προσέλκυσης άγριας πανίδας ή απειλή για τη δημόσια υγεία ή επηρεάσει την ασφάλεια των πτήσεων (όπως στην περίπτωση FOD) και των προσώπων.

θ. Η περίθαλψη ή/και σίτιση αδέσποτων ζώων και πανίδας εν γένει, στους χώρους του αερολιμένα.

ι. Η μη λήψη μέτρων απαγόρευσης κατάκλισης ατόμων στους χώρους του αερολιμένα και χρήσης κάθε είδους ηχητικών συσκευών που δημιουργούν ενοχλητικούς θορύβους.

ια. Η πρόκληση ζημιών ή φθορών σε αεροσκάφη, σε εγκαταστάσεις του αερολιμένα, σε οχήματα και γενικά σε κάθε είδος εφόδια εδάφους και εξοπλισμού.

ιβ. Η αναγραφή ανακοινώσεων, η επικόλληση αφισών και η ανάρτηση ενημερωτικού υλικού ή ανακοινώσεων στους χώρους του Αερολιμένα, καθώς επίσης και η διανομή ή προώθηση οποιασδήποτε μορφής έντυπου υλικού, χωρίς την προηγούμενη άδεια του Φορέα Διαχείρισης και σύμφωνης γνώμης της Κρατικής Αεροπορικής Αρχής.

ιγ. Η μη συμμόρφωση προς τις διαδικασίες της Κρατικής Αεροπορικής Αρχής του αερολιμένα περί διακίνησης υψηλών προσώπων (VIP).

ιδ. Οι ύβρεις, οι βωμολοχίες, οι συμπλοκές και γενικά η προσβλητική, προς άλλο πρόσωπο ή πρόσωπα, συμπεριφορά.

ιε. Η με έργα ή λόγια προσβολή του Ελληνικού Έθνους, των συμβόλων αυτού, του προσώπου του Προέδρου της Ελληνικής Δημοκρατίας, καθώς και κάθε προσβολή, ή ύβρις ρατσιστικού, φυλετικού, θρησκευτικού, πολιτικού ή σεξουαλικού περιεχομένου.

ιστ. Η δυστροπία ή/και η κακή συμπεριφορά των απασχολουμένων στον Αερολιμένα.

ιζ. Η μη συμμόρφωση των απασχολουμένων στον Αερολιμένα προς τις έγγραφες οδηγίες της Κρατικής Αεροπορικής Αρχής του αερολιμένα, ως και στις συστάσεις των Αερολιμενικών υπαλλήλων.

ιη. Η παρεμπόδιση οποιουδήποτε ατόμου από την άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων του.

ιθ. Η μη εκτέλεση οποιασδήποτε οδηγίας που δίδεται από εν υπηρεσία Αερολιμενικό υπάλληλο της Κρατικής Αεροπορικής Αρχής και η οποία αφορά στην άσκηση των υπηρεσιακών καθηκόντων του.

κ. Η με οποιονδήποτε τρόπο παρενόχληση των επισκεπτών και επιβατών στους χώρους του Αερολιμένα (άγρα πελατών, επαιτεία κ.λπ.).

κα. Η με οποιοδήποτε τρόπο καταστρατήγηση θεμάτων συλλογής και διαχείρισης προσωπικών δεδομένων που προκύπτει από χρήση συστημάτων CCTV, εγκατεστημένων στην περιοχή κίνησης αεροσκαφών και στον χώρο του Αεροσταθμού, κατά παράβαση της εθνικής και ενωσιακής νομοθεσίας.

κβ. Κάθε ενέργεια ή παράλειψη για τη μεταχείριση των ζώντων ζώων, η οποία επηρεάζει άμεσα ή έμμεσα την ομαλή λειτουργία του αερολιμένα.

2.2 Αερολιμενικές Υπηρεσίες

Τα αεροδρόμια, αποτελούνται στην αναχώρηση των επιβατών από διάφορα σημεία τα οποία παρέχουν υπηρεσίες. Τα σημεία αυτά είναι:

α. Είσοδος.

β. Check in.

γ. Πληροφορίες Πτήσεων.

δ. Έλεγχος διαβατηρίων.

ε. Καταστήματα, καφετέριες, εστιατόρια και σε πολύ μεγάλα αεροδρόμια μπάρ και ενδεχομένως κινηματογράφοι.

στ. Atm.

ζ. Καταστήματα αφορολόγητων ειδών.

η. Σαλόνι αναχώρησης.

θ. Πύλη εισόδου στο αεροπλάνο.

Τα σημεία στα οποία παρέχονται υπηρεσίες κατά την άφιξη είναι:

α. Αίθουσα Αφίξεων.

β. Έλεγχος διαβατηρίων.

γ. Παραλαβή αποσκευών.

Υπηρεσίες που δύνανται να παρέχονται στους τερματικούς σταθμούς είναι:

α. Τράπεζες.

β. Καταστήματα συναλλάγματος.

γ. Υπηρεσίες Ενοικίασης αυτοκινήτων.

δ. Τουριστικές Πληροφορίες.

ε. Χώροι υγειονομικού ενδιαφέροντος.

στ. Χώροι ανάπαυσης.

ζ. Ινστιτούτα αισθητικής.

η. Κομμωτήρια και κουρεία.

θ. Αίθουσες VIP.

ι. Κινηματογράφος-σινεμά.

Η εμπορική κίνηση και τα καταστήματα συμβάλλουν στην κερδοφορία των αερολιμένων και για αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικά. Η Διεθνής Ένωση Αερολιμένων έχει θεσπίσει πρότυπα επάρκειας χώρου ανά επιβάτη ανά τ.μ. για τις ώρες αιχμής, προκειμένου να μην υπάρχει υπερσυγκέντρωση. Αυτοί είναι:

α. 1,4 επιβάτες ανά m^2 στο CHECK IN.

β. 1,9 επιβάτες ανά m^2 στην περιοχή αναμονής.

γ. 1,0 επιβάτες ανά m^2 στην περιοχή ελέγχου ασφαλείας.

δ. 1,6 επιβάτες ανά m^2 στην περιοχή παραλαβής αποσκευών.

ε. 1,0 επιβάτες ανά m^2 στην αναμονή

στ. 14,0 επιβάτες ανά m^2 στη συνολική επιφάνεια του τερματικού σταθμού σε ώρες αιχμής για εσωτερικές πτήσεις.

ζ. 24,0 επιβάτες ανά m^2 στη συνολική επιφάνεια του τερματικού σταθμού για διεθνείς πτήσεις.

Οι απαιτήσεις ελάχιστης επιφάνειας σύμφωνα με την Federal Aviation Administration (F.A.A.) για ώρες αιχμής, που έχουν καθοριστεί για τις Ηνωμένες Πολιτείες είναι:

Χώρος	**Επιβάτες ανά m^2**
Εκδοτήρια Εισιτηρίων	0,95
Τελωνεία	3,3
Αεροπορικές Εταιρείες	4,8
Γενικές Εγκαταστάσεις	19,1
Χώρος απολεσθέντων	1,0

Τουαλέτες	0,3
Μονάδα Ιατρείου	1,5
Έλεγχος διαβατηρίων	1,0
Χώροι Αναμονής	1,8
Εμπορικές περιοχές	2,1
Χώροι Αναμονής Επισκεπτών	1,5

2.3 Απαιτήσεις Επιβατών

Η ικανοποίηση των επιβατών επηρεάζεται από διάφορους τομείς, όπως οι υπηρεσίες και οι χώροι του αεροδρομίου, η άνεση που παρέχουν, κατά την αναχώρηση, τη μεταφορά και την άφιξη. Οι ανάγκες αυτές και οι απαιτήσεις με το πέρασμα των ετών αυξάνονται.

Άλλοι παράγοντες που έχουν αποφασιστική σημασία για την ικανοποίηση των επιβατών είναι η καθαριότητα του αεροδρομίου, ο φωτισμός και το προσωπικό. Το επίπεδο εξυπηρέτησης και η ευγένεια του.

Οι χρόνοι αναμονής και η καθυστέρηση των πτήσεων καθορίζουν και τη δυσαρέσκεια των επιβατών, ιδιαίτερα εάν είναι μεγάλοι.

Το επίπεδο παρεχόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τον Edwards (2005), εάν είναι υψηλό, τότε μεγαλώνει την ικανοποίηση των επιβατών, όταν η εμπειρία τους έχει χαρακτήρα ιδιαίτερο και προσωπικό. Για παράδειγμα όταν ένα αεροδρόμιο έχει εξειδικευμένα καταστήματα, ιαματικά λουτρά, ζωντανή μουσική, ακόμα και κήπους κ.ά., όλα αυτά αυξάνουν τη συνολική ικανοποίηση των επιβατών. Για το λόγο αυτό πολλοί αερολιμένες επιδιώκουν να προσθέσουν νέες υπηρεσίες, προς ικανοποίηση των επιβατών τους, χωρίς όμως να δημιουργήσουν νέες εγκαταστάσεις.

Προτεραιότητα πρέπει να δίνεται στην εφαρμογή του κατάλληλου επιχειρηματικού μοντέλου, το οποίο θα προσδώσει την ορθή αξιολόγηση των προτεραιοτήτων, μια Διοίκηση η οποία θα αντιμετωπίζει επιτυχώς τα ανακύπτοντα προβλήματα, τη δίκαιη αντιμετώπιση των διαφορετικών τύπων επιβατών και τη δημιουργία μοντέλου διαδικασιών που να είναι και από την οπτική γωνία του ταξιδιώτη. Η υιοθέτηση αυτού του βασικού πλαισίου θα οδηγήσει σε υψηλά οφέλη με χαμηλό κόστος αλλαγών και υψηλό επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών.

Σύμφωνα με τη διεθνή ένωση αερομεταφορών (IATA) (Πηγή: www.iata.org) οι ελάχιστες απαιτήσεις για την παροχή υπηρεσιών στον τερματικό σταθμό του αερολιμένα είναι:

α. Η είσοδος του τερματικού σταθμού, η έξοδος, τα εστιατόρια, οι τραπεζικές συναλλαγές κ.α. θα πρέπει να είναι εύκολο για τον επιβάτη να τα βρει.

β. Τα καρότσια αποσκευών θα πρέπει να βρίσκονται σε κατάλληλο σημείο.

γ. Στον τερματικό σταθμό θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες πτήσεων.

δ. Ο χώρος του τερματικού σταθμού θα πρέπει να είναι έτσι σχεδιασμένος ώστε η απόσταση που διανύουν οι επιβάτες πεζοί να είναι η ελάχιστη δυνατή.

ε. Ο αερολιμένας πρέπει να διαθέτει επιχειρηματικό κέντρο.

στ. Η σήμανση (wayfinding) θα πρέπει να είναι εύκολη και να παρέχει σαφής οδηγίες κατεύθυνσης σε επιμέρους σημεία του τερματικού σταθμού όπως Check-In, έλεγχο ασφαλείας, παραλαβής αποσκευών κ.α.

ζ. Ο τερματικός σταθμός θα πρέπει να είναι εξοπλισμένος με κινούμενες διαβάσεις πεζών και κυλιόμενες σκάλες όπου απαιτείται.

η. Τα καθίσματα στον χώρο αναμονής πρέπει να είναι άνετα.

θ. Το επίπεδο εξυπηρέτησης του αερολιμένα (Level Of Service) πρέπει να είναι σχεδιασμένο ώστε να υπάρχει πλεονάζουσα ικανότητα εξυπηρέτησης.

ι. Ο αερολιμένας πρέπει να έχει εγκατεστημένο σύστημα αλληλογραφίας.

ια. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να ενδιαφέρεται για την επίλυση προβλημάτων των επιβατών.

ιβ. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να έχει την πρέπουσα εμφάνιση και συμπεριφορά.

ιγ. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να ανταποκρίνεται έγκαιρα στα αιτήματα των επιβατών.

ιδ. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να είναι αξιόπιστο.

ιε. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να γνωρίζει κάθε υπηρεσία που παρέχεται σε επιβάτες.

ιστ. Η ένδυση του προσωπικού του αερολιμένα πρέπει να είναι τέτοια ώστε να διακρίνεται εύκολα από τους επιβάτες.

ιζ. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να είναι ευγενικό.

ιη. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να παρέχει όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες του αερολιμένα.

ιθ. Το προσωπικό του αερολιμένα πρέπει να απαντάει έγκαιρα σε αναφορές και καταγγελίες των επιβατών.

κ. Ο τερματικός σταθμός πρέπει να διαθέτει τραπεζικές υπηρεσίες.

κα. Ο έλεγχος ασφαλείας θα πρέπει να εκτελείται έγκαιρα.

κβ. Οι ηχητικές ανακοινώσεις θα πρέπει να γίνονται κατανοητές σε κάθε χώρο του τερματικού σταθμού.

κγ. Στον αερολιμένα θα πρέπει να είναι διαθέσιμες πληροφορίες για τοπικούς τουριστικούς προορισμούς.

κδ. Η παράδοση αποσκευών κατά την άφιξη θα πρέπει να γίνεται έγκαιρα.

κε. Η διαδικασία Check in θα πρέπει να γίνεται σε μικρό χρονικό διάστημα.

κστ. Οι χώροι του αερολιμένα θα πρέπει να είναι καθαροί.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Ποιότητα Παροχής Υπηρεσιών

3.1. Αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος»

Στα πρώτα τρία αεροδρόμια της παγκόσμιας κατάταξης για το 2018 βρίσκεται το αεροδρόμιο της Αθήνας, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ετήσιου AirHelp Score (Πηγή:https:news.gtp.gr), το οποίο αξιολογεί παγκόσμιες αεροπορικές εταιρείες και αεροδρόμια.

Συγκεκριμένα, σε σχετική ανακοίνωση της AirHelp, εταιρεία για τα δικαιώματα των επιβατών, για ακόμα μια φορά, ο διεθνής αερολιμένας της Αθήνας έχει τη δική του θέση στην νικητήρια τριάδα των αεροδρομίων με επίδοση 8.38, ανάμεσα σε 132 αεροδρόμια που αναλύθηκαν. Το αεροδρόμιο της Ελλάδας σκόραρε συγκεκριμένα 8,1 στην ακρίβεια των πτήσεων, 9,0 στην ποιότητα υπηρεσιών και 8,7 στην ποιότητα των εμπορικών υπηρεσιών. Η Ελλάδα δείχνει ότι σέβεται και αγαπά τον ταξιδιώτη προσφέροντας του υπηρεσίες υψηλού επιπέδου και πολύ καλές επιδόσεις παγκοσμίως.

Οι ταξιδιώτες απόλαυσαν την καλύτερη εμπειρία δίνοντας την πρωτιά και φέτος στο Hamad International Airport. Δεύτερο είναι το Tokyo Haneda International Airport και ακολουθεί ο διεθνής αερολιμένας της Αθήνας. Το αεροδρόμιο του Αϊντχόβεν, το διεθνές αεροδρόμιο του Κουβέιτ και το αεροδρόμιο Πορτέλα της Λισαβόνας κατατάχθηκαν στις κατώτατες θέσεις. Όλα τα αεροδρόμια αξιολογήθηκαν βάσει της απόδοσης στους τομείς της ποιότητας υπηρεσιών, των τροφίμων και των επιλογών καταστημάτων.

Σημειώνεται πως η επιλογή των 132 αεροδρομίων έγινε με βάση τα πιο πολυσύχναστα και πιο γνωστά αεροδρόμια του κόσμου, ενώ αποκλείστηκαν άλλα για τα οποία δεν μπόρεσαν να συλλεχθούν στοιχεία. Το διάστημα που εξετάστηκαν είναι μεταξύ της 1ης Ιανουαρίου 2018 και 31 Δεκεμβρίου 2018.

3.2 Η Υπηρεσία Παροχής Υπηρεσιών

Ως υπηρεσία θεωρείται μια σειρά ενεργειών, που σκοπό έχουν να ικανοποιήσουν τις ανάγκες αυτών που λαμβάνουν την υπηρεσία (Χυτήρης & Άννινος, 2005).

Εάν θελήσουμε να εξηγήσουμε επακριβώς την έννοια της υπηρεσίας πρέπει να προσδιορίσουμε τις παρεχόμενες υπηρεσίες της επιχείρησης και τις υπηρεσίες που εκτιμά ότι παίρνει ο πελάτης. Η εκτίμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους πελάτες διαφέρει ανάλογα με τον πελάτη και τη στρατηγική της επιχείρησης. Το να έχει στρατηγικό σχεδιασμό η επιχείρηση στο να παρέχει υπηρεσίες σε πολύ υψηλό επίπεδο είναι απαραίτητη προϋπόθεση, προκειμένου όλες οι προσφερόμενες υπηρεσίες να ικανοποιούν απόλυτα τις ανάγκες των πελατών της επιχείρησης.

Η συνεχής βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, η εναρμόνιση με τις απαιτήσεις των πελατών και η προσθήκη, εάν είναι δυνατόν, καινοτόμων ιδεών δύναται να εξασφαλίσει ανταγωνιστικές υπηρεσίες και να αυξήσει σημαντικά το βαθμό ικανοποίησης των πελατών.

3.3 Ικανοποίηση Πελατών

3.3.1 Η Έννοια της Ικανοποίησης Πελατών

Στο σημερινό σύγχρονο κόσμο του υψηλού ανταγωνισμού η ικανοποίηση του πελάτη είναι αποφασιστικής σημασίας για την επιβίωση αλλά και την απόκτηση συγκριτικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών μπορεί να βοηθήσει στην χάραξη στρατηγικής και στη λήψη αποφάσεων από τις εταιρίες.

Πολλές επιχειρήσεις ενδιαφέρονται όλο και περισσότερο να διατηρήσουν τους υφιστάμενους πελάτες τους, ενώ ταυτόχρονα στοχεύουν σε υποψήφιους μελλοντικούς πελάτες. Καταγράφοντας και μελετώντας την ικανοποίηση πελατών έχουμε μια σημαντική ένδειξη για την επιτυχία με την οποία η επιχείρηση παράσχει υπηρεσίες στην αγορά. Η ικανοποίηση πελατών είναι ένας διφορούμενος αφηρημένος και πολλές φορές συγκεχυμένος όρος, καθώς η έννοια της ικανοποίησης διαφέρει από άτομο σε άτομο, υπηρεσίες, προϊόντα κ.ά.. Η διάσταση της ικανοποίησης εξαρτάται από μια σειρά ψυχολογικών και σωματικών μεταβλητών.

Οι πελάτες με το πέρασμα των ετών, την είσοδο του διαδικτύου και της πληροφόρησης στην καθημερινότητα μας μετατρέπονται σε απαιτητικούς και δύσκολους αγοραστές για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που επιλέγουν. Για το λόγο αυτό, η ικανοποίηση του πελάτη, θεωρείται απαραίτητη για μία επιχείρηση, που επιθυμεί διαρκώς να εξελίσσεται, θέλοντας να παρέχει υψηλής ποιότητας αγαθά ή υπηρεσίες και να έχει κερδοφορία.

3.3.2 Ο Ορισμός της Ικανοποίησης και της Δυσαρέσκειας

Ετυμολογικά στην ελληνική γλώσσα προέρχεται από τις λέξεις ικανός και ποιώ, και σημαίνει την ευχαρίστηση που παίρνει κάποιος, επειδή πραγματοποιήθηκε αυτό που επιθυμούσε. Στα αγγλικά η λέξη satisfaction, προκύπτει από την λατινική λέξη satis, που σημαίνει αρκετά και τη λέξη facere που σημαίνει κάνω ή φτιάχνω.

Δυστυχώς, δεν υπάρχει κάποιος κοινά αποδεκτός ορισμός για την ικανοποίηση. Πολύ χαρακτηριστικά για το πρόβλημα αυτό ο Oliver (1997) αναφέρει: «...όλοι γνωρίζουν τι είναι ικανοποίηση, έως ότου ζητηθεί να δώσουν έναν ορισμό...Τότε φαίνεται ότι κανείς δεν γνωρίζει...». Η δυσκολία στην ερμηνεία της ικανοποίησης είχε σαν αποτέλεσμα να δοθούν στη διεθνή βιβλιογραφία πολυάριθμοι ορισμοί. Η ικανοποίηση είναι μια λειτουργία υποκειμενικής απόδοσης και προσδοκιών. Αν η

απόδοση είναι μικρότερη από τις προσδοκίες τότε ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος. Αν η απόδοση είναι ίδιος με τις προσδοκίες τότε ο πελάτης είναι ικανοποιημένος. Αν η απόδοση είναι μεγαλύτερη από τις προσδοκίες τότε ο πελάτης είναι πολύ ικανοποιημένος ή ενθουσιασμένος. Πολλές επιχειρήσεις στοχεύουν να επιτύχουν να είναι πολύ ικανοποιημένοι οι πελάτες, γιατί οι πελάτες που είναι απλώς ικανοποιημένοι είναι εύκολο να στραφούν σε μια καλύτερη προσφορά, όταν αυτή προκύψει. Εκείνοι που είναι όμως πολύ ικανοποιημένοι, είναι πολύ λιγότερο προετοιμασμένοι να στραφούν προς άλλη κατεύθυνση. Η μεγάλη ικανοποίηση ή ο ενθουσιασμός δημιουργεί ένα συναισθηματικό δέσιμο με το προϊόν ή την υπηρεσία και όχι απλώς μια προτίμηση που στηρίζεται στη λογική. Το αποτέλεσμα είναι η υψηλή αφοσίωση του πελάτη (Kotler, 2002).

Οι ορισμοί της ικανοποίησης πελατών διαφέρουν ανάλογα με το αντικείμενο εστίασης και το επίπεδο αποσαφήνισης:

α. Ικανοποίηση από ένα προϊόν ή υπηρεσία.

β. Ικανοποίηση από μια εμπειρία απόφασης αγοράς.

γ. Ικανοποίηση από ένα χαρακτηριστικό απόδοσης.

δ. Ικανοποίηση από μια εμπειρία κατανάλωσης-χρήσης.

ε. Ικανοποίηση από ένα τμήμα ή κατάστημα της εταιρείας.

στ. Ικανοποίηση από μια προ-αγοραστική εμπειρία.

Για τη **δυσαρέσκεια** υπάρχουν δύο προσεγγίσεις. Σύμφωνα με την πρώτη η μη ικανοποίηση είναι το αντίθετο της ικανοποίησης και σύμφωνα με την δεύτερη η ικανοποίηση και η μη ικανοποίηση καταναλωτή θεωρούνται σαν δύο διαφορετικές διαστάσεις. Για παράδειγμα ένας καταναλωτής μπορεί να είναι ικανοποιημένος με κάποιο χαρακτηριστικό του προϊόντος- υπηρεσίας ενώ με κάποιο άλλο μην είναι. Η μη ικανοποίηση του πελάτη μπορεί να προκαλέσει σοβαρά προβλήματα στις επιχειρήσεις. Στατιστικά στοιχεία αναφέρουν ότι περίπου 1 στις 4 συναλλαγές δημιουργεί κάποιο πρόβλημα ποιότητας με τον πελάτη. Η πλειοψηφία όμως των πελατών που αντιμετωπίζουν κάποιο πρόβλημα δεν το αναφέρουν στην επιχείρηση (1 στους 3 κάνει παράπονα στην επιχείρηση. Ο δυσαρεστημένος πελάτης, θα συζητήσει για την αρνητική εμπειρία του με άλλους 9 πιθανούς πελάτες, ενώ το 65% των δυσαρεστημένων πελατών που έχουν εκφράσει κάποιο παράπονο δεν θα επιστρέψει

για άλλες δοσοληψίες στην επιχείρηση (Γρηγορούδης και Σίσκος,2000). Σε ενδεχόμενο μάλιστα κακής αντιμετώπισης των παραπόνων του πελάτη, το 83% των πελατών διαλέγει άλλη επιχείρηση στην επόμενη αγορά ενώ το κόστος προσέλκυσης ενός νέου πελάτη είναι 5 φορές υψηλότερο από το κόστος διατήρησης ενός ικανοποιημένου. Από τα παραπάνω διαπιστώνεται ότι η δυσαρέσκεια μπορεί να προκαλέσει σημαντικές απώλειες στην επιχείρηση.

Δεν υπάρχει επιχείρηση που να μην έχει δυσαρεστημένους πελάτες, καθώς είναι τόσο πολλοί οι παράγοντες που μπορούν να προκαλέσουν δυσαρέσκεια που καμία η επιχείρηση δεν μπορεί να ελέγξει όλους αυτούς τους παράγοντες. Αυτό που δύναται όμως να κάνει είναι να αναπτύξει ένα σύστημα διαχείρισης παραπόνων που θα αντιμετωπίζει τα παράπονα των πελατών ως ζητήματα για επίλυση με επιδίωξη να επωφεληθεί ο πελάτης (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000).

3.3.3 Συστήματα Μέτρησης και Πηγές Πληροφόρησης

Η αναγκαιότητα ύπαρξης πολλών μέτρων ικανοποίησης των πελατών μια εταιρείας, οφείλεται στους παρακάτω λόγους (Czarnecki, 1999):

α. Η ικανοποίηση εξαρτάται από τη συμπεριφορά των πελατών μιας εταιρείας και για αυτό όταν γίνεται η αξιολόγηση με ένα μοναδικό μέτρο δεν μας εγγυάται για την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

β. Το να υφίσταται πολλαπλά μέτρα ικανοποίησης μας παρέχει τη δυνατότητα διασταύρωσης και έλεγχο της αξιοπιστίας των συλλεγόμενων πληροφοριών.

Είναι προφανές ότι η ύπαρξη πολλαπλών μέτρων ικανοποίησης πελατών συνεπάγεται και πολλαπλές πηγές πληροφόρησης. Οι διαθέσιμες πληροφορίες επιγραμματικά μπορούν να προέρχονται:

α. Μεθόδους έρευνας.

β. Επιχειρησιακά δεδομένα.

γ. Δεδομένα marketing/καναλιών διανομής.

δ. Άλλες πηγές πληροφόρησης.

Σε γενικές γραμμές τα συστήματα μέτρησης ικανοποίησης χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

α. Άμεσα Συστήματα Μέτρησης: Τα συστήματα αυτά βασίζονται σε δεδομένα, τα οποία προέρχονται άμεσα από το σύνολο των πελατών, δηλαδή από τα παράπονα των πελατών, έρευνες ικανοποίησης κ.ά.. Υπάρχουν αρκετές κατηγορίες συστημάτων μέτρησης ικανοποίησης πελατών και κάθε μια από αυτές παρέχει ανάλυση του συγκεκριμένου προβλήματος από διαφορετική οπτική γωνία. Τα άμεσα συστήματα μέτρησης έχουν ένα προληπτικό χαρακτήρα, δεδομένου ότι έχουν τη δυνατότητα να προτείνουν διορθωτικές ενέργειες πριν προκύψουν ανεπιθύμητες καταστάσεις.

β. Έμμεσα συστήματα μέτρησης: Μολονότι τα έμμεσα συστήματα μέτρησης δεν μπορούν να επιλύσουν το πρόβλημα της μέτρησης της ικανοποίησης πελατών, μπορούν να συνεισφέρουν σημαντική βοήθεια. Τα συγκεκριμένα συστήματα βασίζονται σε δεδομένα που αποτελούν το αποτέλεσμα της ικανοποίησης των πελατών, όπως το ύψος των απολύσεων, το μερίδιο της αγοράς κ.ά.

Ένας εναλλακτικός διαχωρισμός των συστημάτων μέτρησης ικανοποίησης πελατών προτείνεται από τον Czarneski (1999) και απαρτίζεται από τις παρακάτω κατηγορίες:

α. Άμεσα Συστήματα Μέτρησης: Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται όταν μια διαδικασία ή ένα γεγονός καταγράφεται άμεσα σε ένα σύστημα τη στιγμή που συμβαίνει.

β. Έμμεσα Συστήματα Μέτρησης: Τα συστήματα αυτά χρησιμοποιούνται για γεγονότα τα οποία έχουν ήδη συμβεί.

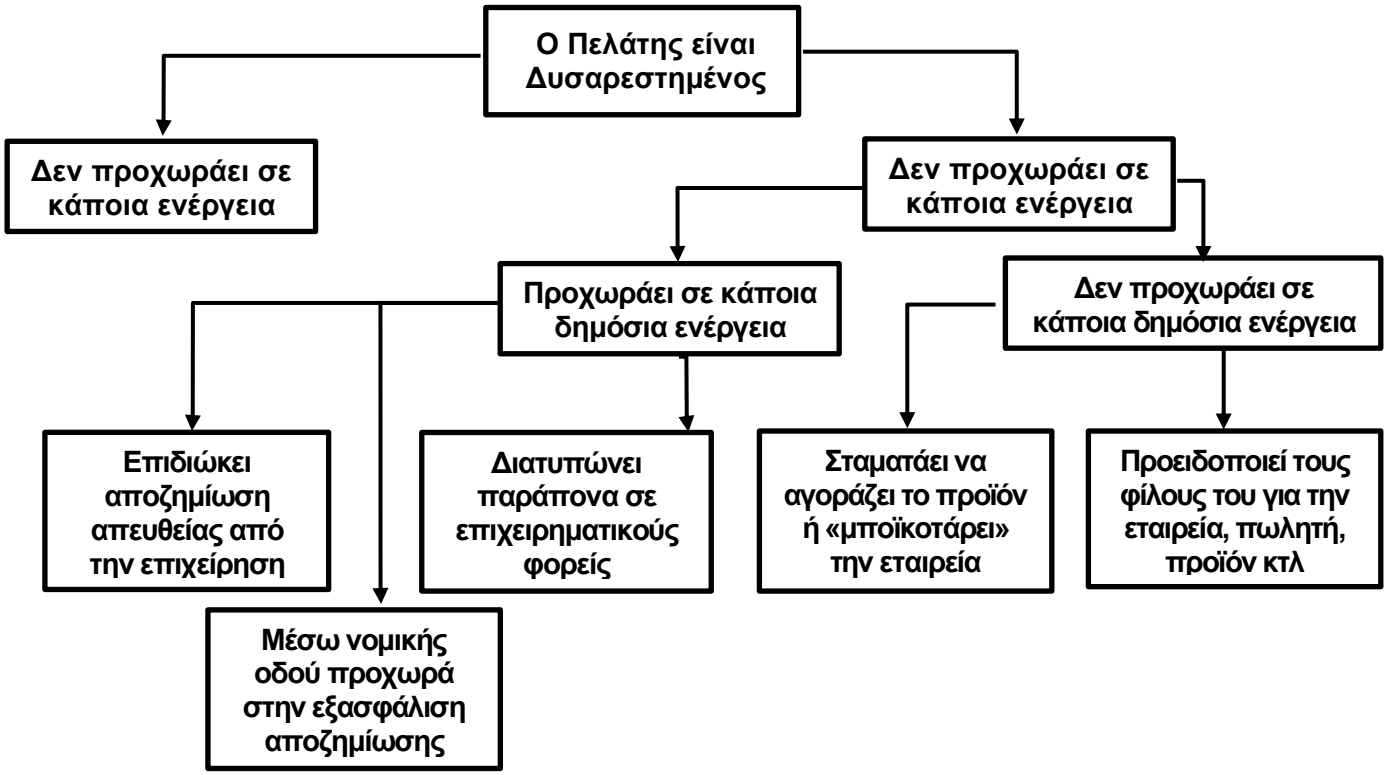
γ. Στατιστικά Δείγματα: Τα δείγματα αυτά χρησιμοποιούνται για διαμόρφωση προβλέψεων, όταν κάποια ή όλα από τα δεδομένα δεν είναι διαθέσιμα, ή είναι πολύ δύσκολο να ανακτηθούν.

δ. Συνεντεύξεις και Έρευνες: Είναι το πιο άμεσο σύστημα μέτρησης ικανοποίησης πελατών και η μοναδική επιλογή για την ανάλυση της συμπεριφοράς των πελατών.

3.3.4 Η Αναγκαιότητα Μέτρησης της Ικανοποίησης

Το σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον που επικρατεί στις επιχειρήσεων, τις οδηγεί στην αποδοχή στρατηγικών που πρωταρχικό στόχο έχουν την ικανοποίηση των πελατών. Σύμφωνα με τον Hill (Hill, 1996), το στοίχημα για τις επιχειρήσεις είναι να κρατήσουν το υπάρχον πελατολόγιο, διότι το κόστος για να αποκτήσουν καινούργιους πελάτες είναι πολύ μεγαλύτερο, από το να διατηρήσουν τους ήδη υπάρχοντες.

Επιπρόσθετα, όπως παρουσιάζεται στο Σχήμα 5, ένας δυσαρεστημένος πελάτης έχει τη δυνατότητα να προβεί σε μία σειρά από ενέργειες και να προκαλέσει αρνητικές συνέπειες στην επιχείρηση.



Σχήμα 3.1 Ενέργειες Δυσαρεστημένου Πελάτη

Η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη, είναι στη σημερινή εποχή απαραίτητη για τις επιχειρήσεις ώστε να εξασφαλίζουν την βιωσιμότητα τους. Η διοικήσεις οφείλουν να γνωρίζουν το προϊόν που παρέχουν, τους πελάτες στους οποίους απευθύνονται και τον ανταγωνισμό. Αυτό είναι σημαντικό, προκειμένου να είναι σε θέση να αναπτύξουν ένα μοντέλο μέτρησης ικανοποίησης των πελατών τους, ώστε να έχουν σωστή πληροφόρηση για τους πελάτες τους, συνεισφέροντας έτσι σημαντικά στην διαδικασία βελτίωσης του προϊόντος τους. Η μέτρηση της ικανοποίησης του πελάτη είναι μια δύσκολη υπόθεση, αλλά παρόλα αυτά κρίνεται απαραίτητη. Οι κυριότεροι λόγοι μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών εστιάζονται στα εξής σημεία (Γρηγορούδης & Σίσκος, 2000):

α. Η ικανοποίηση του πελάτη αποτελεί την πλέον αντικειμενική πληροφορία της αγοράς. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να αντιληφθεί την τρέχουσα κατάσταση της αγοράς και να διαμορφώσει ανάλογα τα μελλοντικά της προγράμματα.

β. Μια μεγάλη μερίδα πελατών αποφεύγουν να εκφράσουν τα παράπονα ή την δυσαρέσκεια τους από την χρήση των προϊόντων/υπηρεσιών ή την εξυπηρέτηση της εταιρείας, είτε λόγω συγκεκριμένης νοοτροπίας είτε γιατί δεν πιστεύουν ότι η επιχείρηση θα προβεί σε συγκεκριμένες διορθωτικές ενέργειες.

γ. Η μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών είναι σε θέση να προσδιορίσει πιθανές «ευκαιρίες» στην συγκεκριμένη αγορά.

δ. Η εφαρμογή των βασικών αρχών της συνεχούς βελτίωσης απαιτεί την ύπαρξη συγκεκριμένης διαδικασίας μέτρησης της ικανοποίησης των πελατών. Με αυτόν τον τρόπο οι ενέργειες βελτίωσης βασίζονται σε πρότυπα που είναι σύμφωνα με τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πελατών.

ε. Η μέτρηση της ικανοποίησης μπορεί να βοηθήσει στην κατανόηση των γενικότερων αντιλήψεων του πελάτη και πιο συγκεκριμένα στον προσδιορισμό και ανάλυση των αναγκών, των προσδοκιών και των επιθυμιών του πελάτη.

στ. Το πρόβλημα της ύπαρξης διαφορετικής αντίληψης της ικανοποίησης ανάμεσα στον πελάτη και τη διοίκηση της εταιρείας μπορεί να προσδιοριστεί από την υλοποίηση ενός προγράμματος μέτρησης της ικανοποίησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Το Πρόγραμμα S.P.S.S.

Η στατιστική είναι η επιστήμη που ασχολείται με τη συγκέντρωση, παρουσίαση, αξιολόγηση και επεξεργασία της πληροφορίας, με στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων. Η στατιστική απαιτεί πολύ καλή γνώση του φαινομένου που μελετά, σωστή οργάνωση των παρατηρήσεων και σωστή καταγραφή των δεδομένων. Για την επεξεργασία των δεδομένων απαιτείται θεωρητική γνώση για την επιλογή σωστών τεχνικών για τη στατιστική ανάλυση που επιδιώκουμε.

Οι μετρήσεις μιας επιστημονικής έρευνας είναι συγκεκριμένες πληροφορίες, στοιχεία ή γεγονότα, οι οποίες χρησιμοποιούνται για λήψη αποφάσεων και εξαγωγή συμπερασμάτων. Γεγονός είναι, ότι οι ερευνητικές προσπάθειες οι οποίες δίνουν δεδομένα υπόκεινται σε στατιστική επεξεργασία. Η επεξεργασία αυτή διακρίνεται σε δύο φάσεις. Οι μέθοδοι της περιγραφικής στατιστικής αποτελούν το επιστημονικό εργαλείο για τη συγκέντρωση, ταξινόμηση και παρουσίαση των δεδομένων, ενώ τα εργαλεία της στατιστικής συμπερασματολογίας επιτρέπουν την αξιολόγηση χαρακτηριστικών του συνόλου των δεδομένων από τη μελέτη ενός υποσυνόλου τους.

Η ανάγκη για άμεση εφαρμογή της στατιστικής σε ποικίλες επιστήμες οδήγησε στη δημιουργία στατιστικών πακέτων τα οποία έχουν τη δυνατότητα εισαγωγής, επεξεργασίας, ανάλυσης και παρουσίασης δεδομένων σε σύντομο χρονικό διάστημα.

Το S.P.S.S. (Statistical Package for Social Sciences) είναι ένα στατιστικό πακέτο που έχει πολλές δυνατότητες , σχετικά με την επεξεργασία και παρουσίαση των δεδομένων μιας επιστημονικής έρευνας, αλλά και μεγάλη αξιοπιστία.

4.1. Η Ιστορία του SPSS

Δύο φοιτητές (Norman Nie και Dale Ben) ειδικευόμενοι στον τομέα της πολιτικής επιστήμης επέτυχαν το 1965 στο Stanford University να εντοπίσουν προγράμματα υπολογιστών κατάλληλα για τη στατιστική ανάλυση δεδομένων. Μετά από λίγο όμως απογοητεύτηκαν γιατί τα διαθέσιμα προγράμματα ήταν ακατάλληλα, γιατί είτε είχαν κατασκευαστεί με ανεπιτυχή τρόπο, είτε δεν έδιναν τη δυνατότητα ικανοποιητικής ευέλικτης και ολοκληρωμένης επεξεργασίας των πληροφοριών. Επίσης, ο τρόπος χρησιμοποίησής τους άλλαζε από πρόγραμμα σε πρόγραμμα.

Έτσι, αποφάσισαν να αναπτύξουν ένα δικό τους πρόγραμμα. Στη διάθεσή τους είχαν τη γλώσσα προγραμματισμού FORTRAN και έναν υπολογιστή του τύπου IBM 7090. Σε ένα έτος η πρώτη έκδοση του προγράμματος είχε αναπτυχθεί.

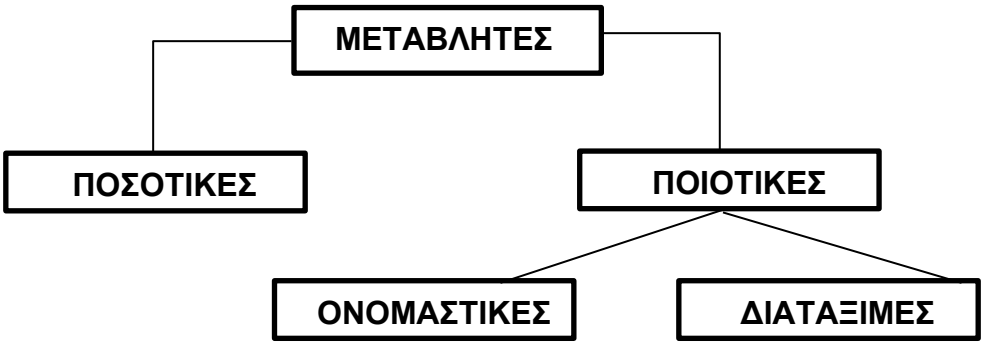
Το 1984, με την ίδρυση της ευρωπαϊκής εμπορικής αντιπροσωπείας στην Ολλανδία, έγινε το πιο διαδεδομένο λογισμικό για τη στατιστική ανάλυση δεδομένων σε όλο τον κόσμο. Για να υποδηλώσει τη χρήση του προγράμματος σε όλους τις τομείς που έχουν σχέση με τη στατιστική ανάλυση δεδομένων, το πρόγραμμα ονομάστηκε Superior Performance Software System (σύστημα λογισμικού μέγιστης παραγωγικότητας).

Με το SPSS για Windows έγινε ένα μεγάλο βήμα προς τα εμπρός. Αυτή η έκδοση του SPSS έχει όλες τις δυνατότητες της έκδοσης για τους μεγαλύτερους υπολογιστές (Πηγή: https://techno.edu.gr).

4.2 Εισαγωγή Δεδομένων στο S.P.S.S.

Για τη διεξαγωγή μίας στατιστικής μελέτης, είναι απαραίτητο να γίνει πρώτα η διατύπωση και ο σχεδιασμός του προβλήματος που θέλουμε να επιλύσουμε. Κατόπιν πρέπει να συλλέξουμε, είτε από διαθέσιμες πηγές είτε με τη διεξαγωγή έρευνας με ερωτηματολόγιο, τα δεδομένα που σχετίζονται με το πρόβλημα που θέλουμε να επιλύσουμε. Το επόμενο καίριο βήμα, για τη μετέπειτα ανάλυση των δεδομένων, την ερμηνεία των αποτελεσμάτων της ανάλυσης και την εξαγωγή συμπερασμάτων, είναι η καταχώρηση των δεδομένων που θα συλλέξουμε σε κάποιο λογισμικό πακέτο ανάλυσης δεδομένων.

Από τα ανωτέρω γίνεται αντιληπτό ότι η καταχώρηση των δεδομένων που πρόκειται να αναλύσουμε στο λογισμικό επηρεάζει τη μετέπειτα ανάλυση και την εξαγωγή συμπερασμάτων. Οι ερωτήσεις που διατυπώνονται σε ένα ερωτηματολόγιο αντιστοιχούν τις περισσότερες φορές σε μία μεταβλητή. Γνωρίζουμε από τη θεωρία της Στατιστικής ότι οι μεταβλητές διακρίνονται σε ποσοτικές και ποιοτικές, οι οποίες με τη σειρά τους διακρίνονται σε διατάξιμες και ονομαστικές.



(Πηγή: htpp://eclass.uowm.gr)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Σχεδιασμός Έρευνας

5.1 Εισαγωγή

Ο σχεδιασμός της έρευνας ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα βασικότερα στάδια εφαρμογής ενός προγράμματος μέτρησης ικανοποίησης για τον οποιοδήποτε οργανισμό ή επιχείρηση και έχει ως βασικό στόχο την αποφυγή λαθών και τη διασφάλιση ικανοποιητικών αποτελεσμάτων.

Η διαδικασία σχεδιασμού μιας έρευνας ικανοποίησης αποτελείται από τα εξής βασικά βήματα (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000):

α. **Καθορισμός στόχων έρευνας ικανοποίησης**: Είναι το σημαντικότερο βήμα, δεδομένου ότι επηρεάζει το σύνολο των υπόλοιπων βημάτων οργάνωσης και διεξαγωγής μιας οποιαδήποτε έρευνας αγοράς.

β. **Καθορισμός διαστάσεων ικανοποίησης**: Καθορίζονται οι διαστάσεις ικανοποίησης των πελατών, αλλά και η ιεραρχική δομή που διέπει το σύνολο αυτό.

γ. **Καθορισμός διαδικασίας μέτρησης της ικανοποίησης**: Έχοντας υπόψη τους στόχους της έρευνας ικανοποίησης καθορίζεται το γενικότερο πρόγραμμα μέτρησης της ικανοποίησης, καθώς και η ενσωμάτωση του με τα δεδομένα και τις διαδικασίες του οργανισμού (π.χ. κέντρα εξυπηρέτησης πελατών, χειρισμός παραπόνων, πρόγραμμα ολικής ποιότητας, κλπ).

δ. **Καθορισμός δείγματος και διαδικασίας έρευνας ικανοποίησης**: Το συγκεκριμένο βήμα αφορά στον ορισμό των πελατών του οργανισμού και στον καθορισμό του δείγματος που απευθύνεται η έρευνα ικανοποίησης. Επίσης, θα πρέπει να επιλεγεί το είδος και ο τρόπος διεξαγωγής της έρευνας ικανοποίησης (π.χ. ταχυδρομική, τηλεφωνική κλπ).

ε. **Ανάπτυξη και δοκιμή ερωτηματολογίου**: Τα τελευταία στάδια αναφέρονται στην ανάπτυξη του ερωτηματολογίου της έρευνας και στη διεξαγωγή της πιλοτικής έρευνας.

Γενικά, η ποιοτική έρευνα ικανοποίησης, σε συνδυασμό με δευτερογενή πληροφορία που είναι διαθέσιμη είτε από τον οργανισμό είτε από εξωτερικές πηγές, αποτελεί τη βασική συνιστώσα της προκαταρκτικής ανάλυσης. Το στάδιο της προκαταρκτικής ανάλυσης έχει ως κύριο στόχο τη διασφάλιση ότι ο αναλυτής κατανοεί σε βάθος τη γενικότερη στάση και τη σύνθεση της ομάδας στόχου (Dukta 1995, Churchill 1991).

5.2 Καθορισμός Στόχων Έρευνας

Στη σημερινή εποχή, που υφίσταται ένα περιβάλλον υψηλού ανταγωνισμού ή ικανοποίηση των πελατών-επιβατών έχει καθοριστική σημασία για την βιωσιμότητα καθώς και την κερδοφορία μια επιχείρησης.

Κρίνεται απαραίτητη η μελέτη της ικανοποίησης των επιβατών στη περίπτωση τη δική μας. Η πραγματοποίηση ερευνών για την ικανοποίηση συμβάλει σημαντικά στο να λαμβάνονται ορθολογικές αποφάσεις που θα επιτρέψουν στην επιχείρηση να διορθώσει τα «κακώς» κείμενα και να μην αποκλίνει από τους στόχους της.

Βασικός στόχος της παρούσας έρευνας είναι η εκτίμηση της ικανοποίησης των επιβατών από τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» και η σύγκριση των αποτελεσμάτων που λάβαμε από το ερωτηματολόγιο από τις κριτικές αξιολογήσεις που έγιναν στο Skytrax (www.skytraxratings.com). Αναλυτικότερα με την πραγματοποίηση της παρούσας έρευνας θα είμαστε σε θέση:

α. Να εκτιμήσουμε την ικανοποίηση των πελατών του αεροδρομίου από τον χρόνο αναμονής, την καθαριότητα του αεροδρομίου, τα καθίσματα του αεροδρομίου, την ικανοποίηση από τα τρόφιμα και ποτά του αεροδρομίου, τα καταστήματα του αεροδρομίου, τις σημάνσεις του αεροδρομίου, το προσωπικό του, εάν θα πρότειναν το συγκεκριμένο αεροδρόμιο και τη βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου.

β. Να εντοπίσουμε στα δυνατά και αδύναμα σημεία του αεροδρομίου.

γ. Να συγκρίνουμε την ικανοποίηση των πελατών που δηλώθηκε στο ερωτηματολόγιο σε σχέση με την πλατφόρμα του Skytrax.

δ. Να εκτιμήσουμε πόσο επηρεάζεται η ικανοποίηση των επιβατών από την ηλικία, το φύλο, την επαγγελματική απασχόληση και το μορφωτικό επίπεδο.

5.3 Διαστάσεις Ικανοποίησης

Ο καθορισμός των διαστάσεων ικανοποίησης αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα βήματα ανάπτυξης του ερωτηματολογίου μιας έρευνας ικανοποίησης. Ο όρος «διάσταση ικανοποίησης» συχνά αναφέρεται ως χαρακτηριστικό (attribute) μέτρο αποτελεσματικότητας (measure of effectiveness), μέτρο απόδοσης (measure of performance) ή κριτήριο (criterion) σύμφωνα με τον Keeney (1992).

Σε γενικές γραμμές οι διαστάσεις ικανοποίησης αποτελούνται από κριτήρια συναλλαγής (transaction attributes), τα οποία αφορούν χαρακτηριστικά όπου ο πελάτης έρχεται σε επαφή-επικοινωνία με την επιχείρηση και κριτήρια εικόνας (image attributes), τα οποία αναφέρονται σε χαρακτηριστικά που αξιολογούνται από τον πελάτη χωρίς άμεση επικοινωνία με την εταιρεία (Dutka, 1995). Η διαφοροποίηση αυτή θα πρέπει να λαμβάνεται υπόψη, δεδομένου ότι τα κριτήρια εικόνας ενδέχεται να επηρεάζουν την αξιολόγηση του πελάτη για τα κριτήρια συναλλαγής.

Η ολική ικανοποίηση μπορεί να θεωρηθεί ως μια ολική διάσταση αξιολόγησης, η οποία θα πρέπει να συμπεριλαμβάνεται πάντοτε σε ένα ερωτηματολόγιο ικανοποίησης, δεδομένου ότι (Oliver, 1996):

α. Προσφέρει μια επιπλέον μεταβλητή για στατιστική ή άλλη ανάλυση.

β. Δίνει τη δυνατότητα ελέγχου των απαντήσεων των πελατών στα επιμέρους κριτήρια ικανοποίησης.

Επομένως, οι διαστάσεις ικανοποίησης αποτελούν βασική προϋπόθεση για τη σωστή εκτίμηση της ικανοποίησης των πελατών και την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Στόχος μας στην παρούσα έρευνα, όπως προαναφέραμε είναι η πραγματοποίηση μιας έρευνας ικανοποίησης από τον Διεθνή Αερολιμένα «Ελευθέριος Βενιζέλος» με σκοπό τη συγκριτική αξιολόγηση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου με της πλατφόρμας του skytraz (για τον χρόνο αναμονής, την καθαριότητα του αεροδρομίου, τα καθίσματα του αεροδρομίου, την ικανοποίηση από τα τρόφιμα και ποτά του αεροδρομίου, τα καταστήματα του αεροδρομίου, τις σημάνσεις του αεροδρομίου, το προσωπικό του, εάν θα πρότειναν το συγκεκριμένο αεροδρόμιο και τη βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου).

Η επιλογή των διαστάσεων ικανοποίησης θα πρέπει να πραγματοποιηθεί με μεγάλη προσοχή, προκειμένου ο επιβάτης να αξιολογήσει αντικειμενικά. Επιπρόσθετα προκειμένου να υπάρχει ομοιομορφία και να μπορούμε να συγκρίνουμε, βάλαμε

ακριβώς τις ίδιες ερωτήσεις με αυτές που εμπεριέχονται στο Skytrax με επιπλέον κάποιες ανεξάρτητες μεταβλητές (φύλο, ηλικία, μορφωτικό επίπεδο, επαγγελματική απασχόληση.

Λαμβάνοντας υπόψη τις ιδιαιτερότητες του Αεροδρομίου, καθώς και της έρευνας προχωρήσαμε στον καθορισμό 9 κριτηρίων ικανοποίησης, τα οποία έχουν να κάνουν με:

α. Ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής.

β. Ικανοποίηση από την καθαριότητα.

γ. Ικανοποίηση από τα καθίσματα.

δ. Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά.

ε. Ικανοποίηση από τα καταστήματα.

στ. Ικανοποίηση από τις σημάνσεις.

ζ. Ικανοποίηση από το προσωπικό.

η. Εάν θα το πρότειναν και σε άλλους.

θ. Βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του.

5.4 Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

5.4.1 Βασικές Αρχές Ερωτηματολογίου

Το περιεχόμενο και η δομή του ερωτηματολογίου αποτελεί το σημαντικότερο παράγοντα επιτυχίας μιας έρευνας ικανοποίησης. Λέγεται ότι η έρευνα ικανοποίησης είναι τόσο καλή όσο οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει (Dutka, 1995). Αν και δεν υπάρχει αναλυτικό μεθοδολογικό πλαίσιο για το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου μιας οποιαδήποτε έρευνας, θα πρέπει σε γενικές γραμμές να τηρούνται οι ακόλουθες βασικές αρχές (Fowler,1993):

α. Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι απλό, ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα κατανόησης από την πλευρά των πελατών.

β. Οι ερωτήσεις που περιλαμβάνει πρέπει να είναι συγκεκριμένες, ώστε να ελαχιστοποιείται η πιθανότητα δημιουργίας σύγχυσης.

γ. Η δομή του ερωτηματολογίου θα πρέπει να καθιστά εύκολη την συμπλήρωση του, ώστε αφενός να μεγιστοποιείται η ανταπόκριση των πελατών και αφετέρου να διασφαλίζεται η εγκυρότητα της συλλεγόμενης πληροφορίας.

Ένα ερωτηματολόγιο έρευνας ικανοποίησης, σε γενικές γραμμές είναι δυνατόν να αποτελείται από τα ακόλουθα τμήματα (Γρηγορούδης και Σίσκος, 2000):

α. **Εισαγωγή**: Στο τμήμα αυτό του ερωτηματολογίου αιτιολογείται ο λόγος διεξαγωγής της έρευνας ικανοποίησης, ο τρόπος με τον οποίο έχει επιλεγεί ο συγκεκριμένος πελάτης- επιβάτης, καθώς και ο λόγος για τον οποίο ο πελάτης-επιβάτης να συμμετάσχει στην έρευνα.

β. **Δημογραφικά στοιχεία**: Οι ερωτήσεις αφορούν στα βασικά δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος των πελατών-επιβατών όπως φύλο, ηλικία, εκπαίδευση, κλπ.

γ. **Ερωτήσεις ικανοποίησης**: Το βασικό τμήμα του ερωτηματολογίου περιλαμβάνει τις ερωτήσεις που αναφέρονται στη συνολική και στις επιμέρους μετρήσεις της ικανοποίησης των πελατών-επιβατών με βάση τις διαστάσεις και τις κλίμακες μέτρησης που έχουν ορισθεί.

δ. **Ερωτήσεις συμπεριφοράς**: Οι συγκεκριμένες ερωτήσεις αναφέρονται στην γενικότερη στάση και συμπεριφορά των πελατών, όσον αφορά στην ικανοποίηση

που αποκοιμίζουν από την εταιρεία, όπως για παράδειγμα αν σκοπεύουν να να συστήσουν σε άλλους τα παρεχόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες.

Όσον αφορά τη θέση που πρέπει να τοποθετηθεί η ερώτηση ολικής ικανοποίησης υπάρχουν οι εξής δύο εναλλακτικές επιλογές (Vavra, 1997):

α. Η ερώτηση ολικής ικανοποίησης προηγείται των ερωτήσεων μερικής ικανοποίησης από συγκεκριμένα χαρακτηριστικά του παρεχόμενου προϊόντος ή υπηρεσίας. Με αυτόν τον τρόπο αποφεύγεται, όσο είναι δυνατόν η ύπαρξη συστηματικού σφάλματος στην μέτρηση της ικανοποίησης. Οι πελάτες απαντώντας πρώτα στην ερώτηση ολικής ικανοποίησης εκφράζουν αβίαστα την άποψη τους, καθορίζοντας το περιεχόμενο της ερώτησης με τον τρόπο που αυτοί οι ίδιοι το αντιλαμβάνονται. Συναντάται συχνά ο ισχυρισμός ότι η τοποθέτηση της ερώτησης ολικής ικανοποίησης στην αρχή αποφέρει περισσότερες αρνητικές απαντήσεις πελατών (Wittink and Bayer, 1994).

β. Σε περίπτωση που η ερώτηση ολικής ικανοποίησης έπεται της αξιολόγησης των επιμέρους διαστάσεων ικανοποίησης, αυξάνεται η πιθανότητα συλλογής συνεπούς πληροφορίας, δεδομένου ότι οι πελάτες εκφράζουν την άποψη τους με βάση τις προηγούμενες απαντήσεις.

5.4.2 Ερωτηματολόγιο

Έχουμε ένα διττό στόχο για το ερωτηματολόγιο. Αφενός να μας βοηθήσει στη συλλογή των απαραίτητων δεδομένων για την εκτίμηση της ικανοποίησης επιβατών από τη χρήση του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» και αφετέρου να αντιπαραβάλουμε/συγκρίνουμε τα αποτελέσματα με τις καταχωρηθείσες κριτικές στο Skytrax.

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με χρήση της ηλεκτρονικής υπηρεσίας ερωτηματολογίου του Πολυτεχνείου Κρήτης. Τα κύρια χαρακτηριστικά αυτής της υπηρεσίας είναι η δημιουργία ερωτηματολογίου, η αποστολή πρόσκλησης συμπλήρωσης ερωτηματολογίου, η δημοσίευση αποτελεσμάτων και η γραφική απεικόνιση των αποτελεσμάτων. Επιλέχθηκαν κάποιες προϋποθέσεις, όπως να υπάρχει μοναδική συμμετοχή (να μην μπορεί κάποιος από το link να δηλώσει συμμετοχή δύο φορές). Και επίσης το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο.

Σημαντικός παράγοντας για την επιτυχή σχεδίαση ενός ερωτηματολογίου αποτελεί η αλληλουχία των ερωτήσεων. Ένα καλά δομημένο ερωτηματολόγιο συντελεί

καθοριστικά στην διεξαγωγή της έρευνας, επειδή επιτρέπει στον ερωτώμενο να μπει σταδιακά στο θέμα της έρευνας και να απαντήσει με μεγαλύτερη ευχέρεια και άνεση. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες. Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρουμε ότι η τελική μορφή του ερωτηματολογίου παρουσιάζεται στο Παράρτημα «Α» της εργασίας μας. Το ερωτηματολόγιο στο Skytrax έχει όπως στο Παράρτημα «Β».

Οι ενότητες του ερωτηματολογίου μας έχουν όπως παρακάτω:

α. **Εισαγωγή:** Στην εισαγωγή πραγματοποιείται μια σύντομη ενημέρωση των επιβατών που έχουν χρησιμοποιήσει το Διεθνή Αερολιμένα «Ελευθέριος Βενιζέλος» για το περιεχόμενο της έρευνας.

β. **Δημογραφικά στοιχεία-συνήθειες επιβατών**: Στην ενότητα αυτή περιλαμβάνονται ερωτήσεις που έχουν να κάνουν με τα δημογραφικά στοιχεία καθώς και των συνηθειών που έχουν να κάνουν με το δείγμα των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι ερωτήσεις αυτές είναι απλοϊκές για να απαντηθούν, προκειμένου να διευκολυνθεί ο ερωτώμενος για τη συνέχεια της έρευνας. Συγκεκριμένα οι ερωτήσεις αφορούν:

(1) Το φύλο.

(2) Το μορφωτικό επίπεδο.

(3) Την ηλικία.

(4) Την απασχόληση.

(5) Τον προορισμό των αεροπορικών ταξιδιών.

(6) Τα μέσα μεταφοράς που χρησιμοποιεί ο επιβάτης για την μετακίνηση από και προς το αεροδρόμιο.

(7) Την ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης από και προς το αεροδρόμιο.

(8) Τον σκοπό του ταξιδιού σε αυτό το αεροδρόμιο, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι.

(9) Το είδος του ταξιδιώτη, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι.

γ. **Έρευνα ικανοποίησης**: Στην ενότητα αυτή έχουμε την έρευνα ικανοποίησης. Ο ερωτώμενος καλείται να δηλώσει πόσο ικανοποιημένος είναι για τα επιμέρους κριτήρια ικανοποίησης. Έχει χρησιμοποιηθεί μια πενταβάθμια κλίμακα, όπως παρακάτω:

(1) 5 (Αρκετά ικανοποιημένος).

(2) 4 (Ικανοποιημένος)

(3) 3 (Ούτε ικανοποιημένος, ούτε δυσαρεστημένος

(4) 2 (Δυσαρεστημένος)

(5) 1 (Αρκετά δυσαρεστημένος), καθώς και για λόγους ομοιογένειας με το Skytrax

(6) N/A (No answer-χωρίς απάντηση..

και οι ερωτήσεις αφορούν στα παρακάτω:

(1) Ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής.

(2) Ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου.

(3) Ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου.

(4) Ικανοποίηση από τα ποτά-φαγητά του αεροδρομίου.

(5) Ικανοποίηση από τα καταστήματα του αεροδρομίου.

(6) Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου.

(7) Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου.

γ. **Έρευνα προτίμησης και συνολικής βαθμολόγησης**: Ο ερωτώμενος εδώ καλείται να δηλώσει με ένα ναι ή με ένα όχι εάν θα πρότεινε σε τρίτους το αεροδρόμιο, καθώς και να αξιολογήσει τη συνολική εικόνα που έχει για το αεροδρόμιο, με βαθμολογία από το 1 μέχρι το 10, όπου το 10 αντιστοιχεί στην καλύτερη βαθμολογία και το 1 στην χειρότερη.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση

6.1 Εφαρμογή του S.P.S.S. στην Παρούσα Έρευνα

Για να μπορέσουμε να κάνουμε αντιπαραβολή στις καταχωρήσεις του Skytrax με τα δεδομένα που πήραμε από την έρευνα με το ερωτηματολόγιο, στο οποίο έχουμε προσθέσει παραπάνω ερωτήσεις, κάνουμε 2 αρχεία SPSS. Καταρχήν στο SPSS, έχουμε τις εξής έννοιες:

α. Πληθυσμός: Είναι το σύνολο των ατόμων ή των αντικειμένων για τα οποία ενδιαφερόμαστε να βγάλουμε συμπεράσματα σε σχέση με κάποιες ιδιότητες του.

β. Δείγμα: Είναι ένα αντιπροσωπευτικό υποσύνολο του πληθυσμού που εξετάζουμε ώστε να βγάλουμε συμπεράσματα όταν δεν υπάρχει δυνατότητα μελέτης ολόκληρου του συνόλου (π.χ. λόγω μεγέθους). Από την μελέτη του δείγματος εξάγουμε συμπεράσματα για τον πληθυσμό. Το δείγμα που επιλέγεται πρέπει να είναι αντιπροσωπευτικό, δηλαδή πρέπει να είναι τυχαίο, δηλαδή να μην υπάρχει μεροληψία στην επιλογή των στοιχείων του πληθυσμού.

γ. Μεταβλητές: Είναι τα υπό μελέτη χαρακτηριστικά του πληθυσμού.

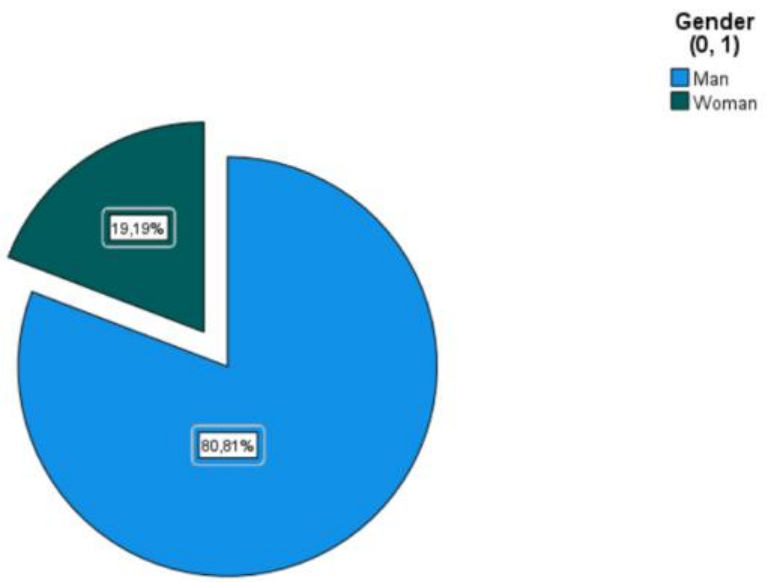
6.2 Διαγράμματα

Τα διαγράμματα είναι πολύ σημαντικά για την αναπαράσταση δεδομένων, αφού από αυτά μπορούν, μεταξύ άλλων, να εντοπιστούν σχέσεις μεταξύ μεταβλητών, να προκύψουν συμπεράσματα για την κατανομή των τιμών μιας μεταβλητής στο πεδίο τιμών της και γενικά μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ερμηνεία της συμπεριφοράς των υπό μελέτη αντικειμένων. Τα διαγράμματα που θα χρησιμοποιήσουμε ανήκουν στην κατηγορία των κυκλικών διαγραμμάτων.

Στα κυκλικά διαγράμματα (pie/polar chart) οι συχνότητες που αντιστοιχούν στις κατηγορίες της μεταβλητής αναπαρίστανται σαν κυκλικοί τομείς, δείχνοντας την αναλογία τους ως προς το σύνολο το οποίο εκφράζεται από τον κύκλο.

Στη συνέχεια παραθέτονται τα κυκλικά διαγράμματα με τα αποτελέσματα της έρευνας μας:

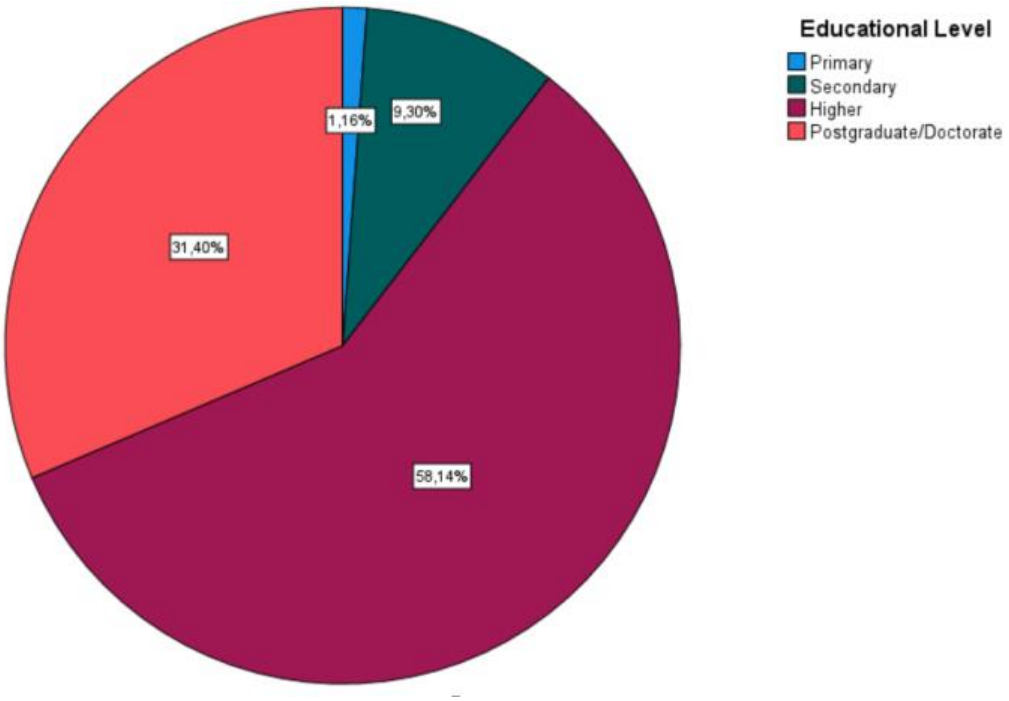
Στην παρούσα έρευνα συμμετείχαν 172 άτομα, από τα οποία το 80,81% αναφέρεται σε άντρες και το 19,19% σε γυναίκες.



Σχήμα 6.1 Φύλο Ερωτηθέντων

Φύλο	Αριθμός ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
Άνδρας	139	80,81
Γυναίκα	33	19,19
Σύνολο	172	100,00

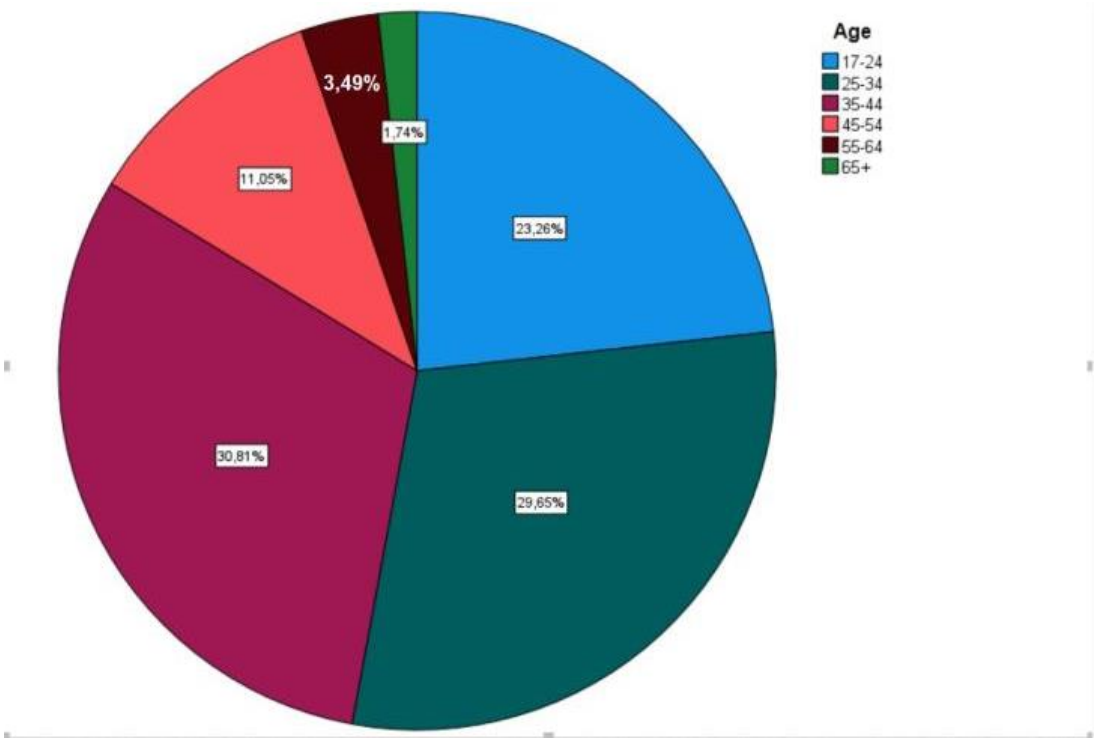
Σχετικά με το επίπεδο μόρφωσης το 1,16% είναι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, το 9,3% δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, το 58,14% τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και το 31,40% έχουν μεταπτυχιακό/διδακτορικό τίτλο σπουδών



Σχήμα 6.2 Επίπεδο Μόρφωσης Ερωτηθέντων

Εκπαίδευση	Αριθμός ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
Πρωτοβάθμια	2	1,16
Δευτεροβάθμια	16	9,30
Τριτοβάθμια	100	58,14
Κάτοχος μεταπτυχιακού/ διδακτορικού τίτλου σπουδών	54	31,40
Σύνολο	172	100

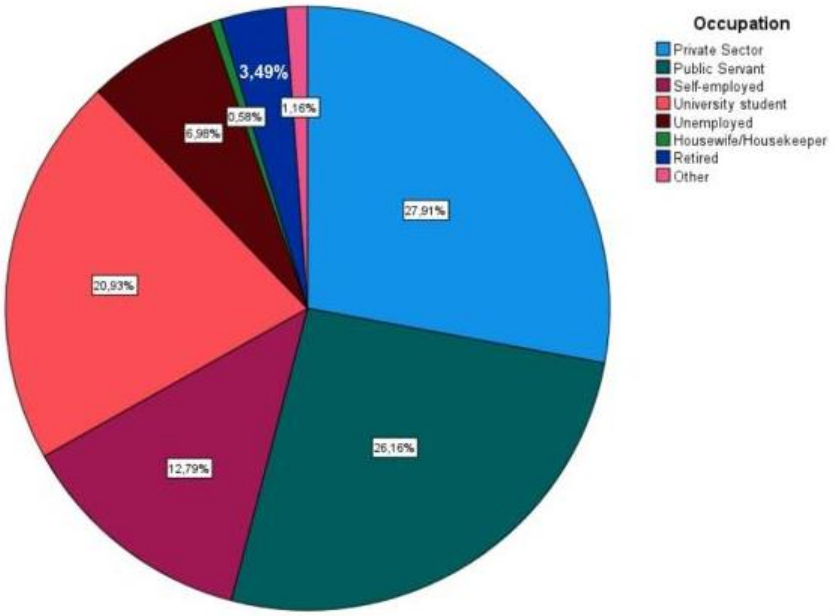
Όσον αφορά την ηλικιακή κατανομή των επιβατών που συμμετείχαν στην έρευνα, το 23,26% είναι άτομα από 17 μέχρι 24 ετών, το 29,65% από 25 μέχρι 34 ετών, το 30,81% από 35 μέχρι 44 ετών, το 11,05% από 45 μέχρι 54 ετών, το 3.49% από 55 μέχρι 64 ετών και σε ηλικία μεγαλύτερη των 65 ετών το 1,74%.



Σχήμα 6.3 Ηλικία Ερωτηθέντων

Ηλικία	Αριθμός ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
17-24	40	23,26
25-34	51	29,65
35-44	53	30,81
45-54	19	11,05
55-64	6	3,49
65+	3	1,74
Σύνολο	172	100

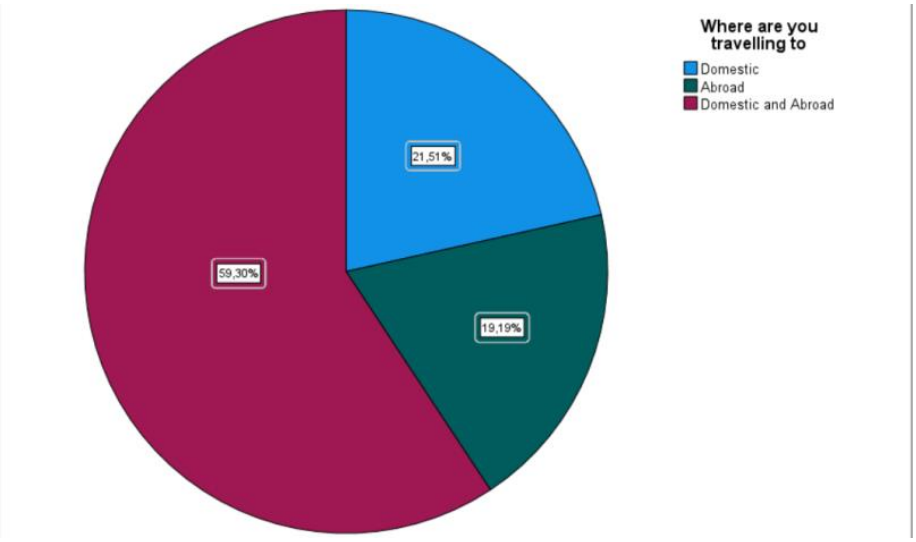
Όσον αφορά το επάγγελμα των συμμετεχόντων στην έρευνα, το 27,91% ιδιωτικός-η υπάλληλος, το 26,16% δημόσιος υπάλληλος, το 20,93% φοιτητής-τρια, το 12,79% ελεύθερος επαγγελματίας, το 6,98% άνεργος-η, το 3,49% είναι συνταξιούχος-α, το 0,58% ασχολείται με οικιακά και το 1,16% δήλωσε άλλο επάγγελμα.



Σχήμα 6.4 Επάγγελμα Ερωτηθέντων

Επάγγελμα	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
Ιδιωτικός υπάλληλος	48	27,91
Δημόσιος υπάλληλος	45	26,16
Φοιτητής	36	20,93
Ελεύθερος επαγγελματίας	22	12,79
Άνεργος	12	6,98
Συνταξιούχος	6	3,49
Οικιακά	1	0,58
Άλλο	2	1,16
Σύνολο	172	100

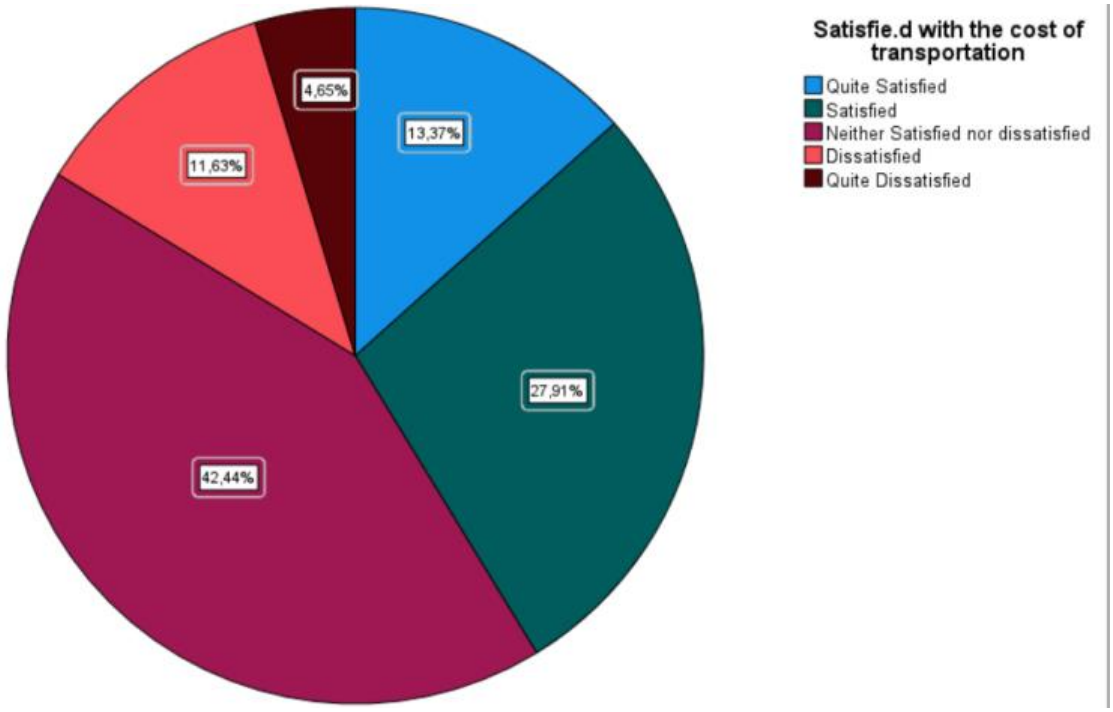
Στο επόμενο γράφημα, στην ερώτηση ποιος είναι οι προορισμοί σας από το Διεθνή Αερολιμένα «Ελευθέριος Βενιζέλος», οι απαντήσεις ήταν το 59,30% εγχώριοι και εξωτερικό, το 21,51% εσωτερικό και το 19,19% εξωτερικό.



Σχήμα 6.5 Προορισμός Επιβατών Ερωτηθέντων

Προορισμοί	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
Εγχώριοι και Εξωτερικό	102	59,30
Εγχώριοι	37	21,51
Εξωτερικό	33	19,19
Σύνολο	172	100

Στην ερώτηση πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κόστος μετακίνησης από και προς το αεροδρόμιο, το 13,37% απάντησε ότι είναι πολύ ικανοποιημένο, το 27,91% ικανοποιημένο, το 42,44% ούτε ικανοποιημένο ούτε δυσαρεστημένο, το 11,63% δυσαρεστημένο και το 4,65% πολύ δυσαρεστημένο.



Σχήμα 6.6 Ικανοποίηση Επιβατών από το Κόστος Μετακίνησης

Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης	**Αριθμός Ερωτηθέντων**	**Ποσοστό (%)**
Πολύ ικανοποιημένος-η	24	13,37
Ικανοποιημένος-η	47	27,91
Ούτε ικανοποιημένος-η ούτε δυσαρεστημένος-η	73	42,44
Δυσαρεστημένος-η	19	11,63
Πολύ δυσαρεστημένος-η	9	4,65
Σύνολο	172	100

6.3 Έλεγχος Ανεξαρτησίας

Ελέγχουμε την υπάρχει σχέσης δύο μεταβλητών με το Crosstabs, το οποίο μας εμφανίζει πίνακες συνάφειας για ζεύγη ποιοτικών μεταβλητών και υπολογίζει στατιστικά μέτρα και κάνει έλεγχο της ανεξαρτησίας τους. Στο παράρτημα Γ, εμφανίζονται αναλυτικά οι πίνακες συνάφειας. Θα κάνουμε έλεγχο ανεξαρτησίας για τα παρακάτω:

α. Το φύλο.

β. Το μορφωτικό επίπεδο.

γ. Την ηλικία.

δ. Την επαγγελματική απασχόληση.

σε σχέση με τις μεταβλητές των γνώσεων - προτιμήσεων και συνήθειων:

α. Οι προορισμοί των αεροπορικών ταξιδιών.

β. Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης.

γ. Ο σκοπός του ταξιδιού σε αυτό το Αεροδρόμιο.

δ. Είδος ταξιδιώτη, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι.

ε. Ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής.

στ. Ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου.

ζ. Ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου.

η. Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά.

θ. Ικανοποίηση από τα καταστήματα/ψώνια αεροδρομίου.

ι. Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου.

ια. Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου.

ιβ. Εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο.

ιγ. Βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου.

Μπορούμε να πούμε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών στον πίνακα διπλής εισόδου, όταν η διαφορά των ομάδων που ορίζονται, έχουν διαφορά μεγαλύτερη του 10%.

6.3.1 Εξαρτημένες Μεταβλητές

Οι εξαρτημένες έχουν, όπως ακολούθως:

Όπως φαίνεται από τον παρακάτω πίνακα η ικανοποίηση από τα καθίσματα επηρεάζεται από το φύλο. Συγκεκριμένα:

α. Αξιολογούν με 4 (ικανοποιημένος) και με 5 (πολύ ικανοποιημένος) οι άνδρες με μικρότερη συχνότητα (78 στους 139, δηλαδή 56,1%), απ΄ ότι οι γυναίκες (22 στις 33, δηλαδή 66,7%).

β. Αξιολογούν με 1 (πολύ δυσαρεστημένος) και με 2 (δυσαρεστημένος) με μεγαλύτερη συχνότητα (18 στους 139, δηλαδή 12,9%), απ΄ ότι οι γυναίκες οι οποίες αξιολογούν με 0% (0 στις 33)

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Terminal Seating	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Terminal Seating Crosstabulation

			Terminal Seating						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	18	4	14	25	50	28	139
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	14,5%	29,1%	16,3%	80,8%
	Woman	Count	0	0	0	11	12	10	33
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	7,0%	5,8%	19,2%
Total		Count	18	4	14	36	62	38	172
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	20,9%	36,0%	22,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Εικόνα 6.7 Πίνακας Gender * Terminal Seating

Η μόρφωση επηρεάζει:

α. Την ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου. Οι επιβάτες που έχουν δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από αυτούς με δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση. Δηλαδή έχουμε στον παρακάτω πίνακα τα εξής:

(1) Αξιολογούν με 4 (ικανοποιημένος-η) και με 5 (πολύ ικανοποιημένος-η) σε ποσοστό 43,75% (7 στους 16), έναντι 81% της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και 64,81% των κατόχων μεταπτυχιακών/διδακτορικών σπουδών.

(2) Αξιολογούν με 1 (πολύ δυσαρεστημένος-η) και με 2 (δυσαρεστημένος-η) σε ποσοστό 25% (4 στους 16), έναντι 3% της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και 9,3% των κατόχων μεταπτυχιακών/διδακτορικών σπουδών.

Οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης δεν λαμβάνονται υπόψη, επειδή είναι πολύ μικρή η συμμετοχή.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Terminal signs	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Terminal signs Crosstabulation

			Terminal signs						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	1	0	0	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	3	1	3	2	6	1	16
		% of Total	1,7%	0,6%	1,7%	1,2%	3,5%	0,6%	9,3%
	Higher	Count	8	2	1	8	39	42	100
		% of Total	4,7%	1,2%	0,6%	4,7%	22,7%	24,4%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	4	1	4	10	22	13	54
		% of Total	2,3%	0,6%	2,3%	5,8%	12,8%	7,6%	31,4%
Total		Count	16	4	8	21	67	56	172
		% of Total	9,3%	2,3%	4,7%	12,2%	39,0%	32,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unico

Εικόνα 6.8 Πίνακας Educational Level * Terminal sings

β. Την ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου. Οι επιβάτες που έχουν δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από το προσωπικό του αεροδρομίου, συγκριτικά με αυτούς που έχουν δευτεροβάθμια ή τριτοβάθμια εκπαίδευση. Δηλαδή βλέπουμε στον παρακάτω πίνακα τα εξής:

(1) Αξιολογούν με 4 (ικανοποιημένος-η) και με 5 (πολύ ικανοποιημένος-η) σε ποσοστό 31,25% (5 στους 16), έναντι 77% της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και 70,4% των κατόχων μεταπτυχιακών/διδακτορικών σπουδών.

(2) Αξιολογούν με 1 (πολύ δυσαρεστημένος-η) και με 2 (δυσαρεστημένος-η) σε ποσοστό 25% (4 στους 16), έναντι 2% της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και 9,3% των κατόχων μεταπτυχιακών/διδακτορικών σπουδών.

Οι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης δεν λαμβάνονται υπόψη, επειδή είναι πολύ μικρή η συμμετοχή.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Airport Staff	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Airport Staff Crosstabulation

			Airport Staff						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	1	3	4	1	4	16
		% of Total	1,7%	0,6%	1,7%	2,3%	0,6%	2,3%	9,3%
	Higher	Count	6	1	1	15	35	42	100
		% of Total	3,5%	0,6%	0,6%	8,7%	20,3%	24,4%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	4	1	4	7	26	12	54
		% of Total	2,3%	0,6%	2,3%	4,1%	15,1%	7,0%	31,4%
Total		Count	14	3	8	26	62	59	172
		% of Total	8,1%	1,7%	4,7%	15,1%	36,0%	34,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

Εικόνα 6.9 Πίνακας Educational Level * Airport Staff

Η ηλικία επηρεάζει:

α. Τον τύπο των ταξιδιωτών. Παρατηρούμε στον παρακάτω πίνακα τα εξής:

(1) Οι επιβάτες που έχουν ηλικία 17-24 ταξιδεύουν περισσότερο μόνοι τους σε ποσοστό 42,5% (17 στους 40), έναντι 29,4% στις ηλικίες 25-34, 26,4% στις ηλικίες 35-44, 15,8% στις ηλικίες 45-54 και 33,3% στις ηλικίες 55-64 με μικρό όμως δείγμα.

(2) Οι επιβάτες που έχουν ηλικία 35-44 ετών ταξιδεύουν περισσότερο με τον-ην σύντροφο τους σε ποσοστό 34% (18 στους 53), έναντι 22,5% στις ηλικίες 17-24, 19,6% στις ηλικίες 25-34%, 10,5% στις ηλικίες 45-54, 0% και 33,3% στις ηλικίες 55-64 και 65+ αντίστοιχα, με μικρό όμως δείγμα.

(3) Τέλος οι επιβάτες που έχουν ηλικία 45-54 ταξιδεύουν περισσότερο για επιχειρηματικούς λόγους-λόγους δουλειάς σε ποσοστό 57,9% (11 στους 19), έναντι 7,5% στις ηλικίες 17-24, 31,4% στις ηλικίες 25-34 και 15,1% στις ηλικίες 35-44.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * What type of traveller are you, regarding your last trip	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * What type of traveller are you, regarding your last trip Crosstabulation

			What type of traveller are you, regarding your last trip					
			Business	Family trip	With my mate	Alone	N/A	Total
Age	17-24	Count	3	8	9	17	3	40
		% of Total	1,7%	4,7%	5,2%	9,9%	1,7%	23,3%
	25-34	Count	16	8	10	15	2	51
		% of Total	9,3%	4,7%	5,8%	8,7%	1,2%	29,7%
	35-44	Count	8	12	18	14	1	53
		% of Total	4,7%	7,0%	10,5%	8,1%	0,6%	30,8%
	45-54	Count	11	2	2	3	1	19
		% of Total	6,4%	1,2%	1,2%	1,7%	0,6%	11,0%
	55-64	Count	0	4	0	2	0	6
		% of Total	0,0%	2,3%	0,0%	1,2%	0,0%	3,5%
	65+	Count	0	2	1	0	0	3
		% of Total	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	1,7%
Total		Count	38	36	40	51	7	172
		% of Total	22,1%	20,9%	23,3%	29,7%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

Εικόνα 6.10 Πίνακας Age * Type of traveler

β. Την ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής. Έχουμε ότι οι επιβάτες ηλικίας 17-24 είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τον χρόνο αναμονής. Συγκεκριμένα:

(1) Αξιολογούν με 4 (ικανοποιημένος-η) και με 5 (πολύ ικανοποιημένος-η) σε ποσοστό 47,5% (19 στους 40), έναντι 72,5% των ηλικιών 25-34, 69,8% των ηλικιών 35-44, 57,9% των ηλικιών 45-54, 75% των ηλικιών 55-64 και 100% των ηλικιών 65+.

(2) Αξιολογούν με 1 (πολύ δυσαρεστημένος-η) και με 2 (δυσαρεστημένος-η) σε ποσοστό 10% (4 στους 40), έναντι 3,9% των ηλικιών 25-34, 5,7% των ηλικιών 35-44, 5,3% των ηλικιών 45-54, και 0% των ηλικιών 55+.

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Queuing times	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Queuing times Crosstabulation

			Queuing times						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	8	2	2	9	12	7	40
		% of Total	4,7%	1,2%	1,2%	5,2%	7,0%	4,1%	23,3%
	25-34	Count	6	0	2	6	21	16	51
		% of Total	3,5%	0,0%	1,2%	3,5%	12,2%	9,3%	29,7%
	35-44	Count	3	1	2	10	19	18	53
		% of Total	1,7%	0,6%	1,2%	5,8%	11,0%	10,5%	30,8%
	45-54	Count	2	0	1	5	6	5	19
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	2,9%	3,5%	2,9%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	2	2	2	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	1	2	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%
Total		Count	19	3	7	32	61	50	172
		% of Total	11,0%	1,7%	4,1%	18,6%	35,5%	29,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode

Εικόνα 6.11 Πίνακας Age * Queuing times

6.3.2 Ανεξάρτητες Μεταβλητές

Η συντριπτική πλειοψηφία των μεταβλητών, όπως παρατηρούμε στο Παράρτημα Γ είναι ανεξάρτητες μεταξύ τους. Σύμφωνα με αυτά που αναφέραμε στην ενότητα 6.3 δεν υπάρχει σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών στον πίνακα διπλής εισόδου και συνεπώς είναι ανεξάρτητες, όταν η διαφορά των ομάδων που ορίζονται, έχουν διαφορά μικρότερη του 10%.

Συγκεκριμένα, έχουμε τα παρακάτω:

α. Στη δημογραφική μεταβλητή του φύλου παρατηρούμε ότι είναι ανεξάρτητη με τις 12 από τις 13 μεταβλητές γνώσεων-προτιμήσεων-συνηθειών της σελίδας 50, όπως φαίνεται στους πίνακες των σελίδων 119-121 του Παραρτήματος Γ και είναι εξαρτημένη μόνο με την ικανοποίηση από τα καθίσματα αεροδρομίου, που αναλύθηκε στην ενότητα 6.3.1.

β. Στη δημογραφική μεταβλητή του μορφωτικού επιπέδου βλέπουμε ότι είναι ανεξάρτητη με τις 11 από τις 13 μεταβλητές γνώσεων-προτιμήσεων-συνηθειών της σελίδας 50, όπως φαίνεται στους πίνακες των σελίδων 122-124 του Παραρτήματος Γ και είναι εξαρτημένη μόνο με την ικανοποίηση από τις σημάνσεις και το προσωπικό του αεροδρομίου, τα οποία αναλύθηκαν ομοίως στην ενότητα 6.3.1.

γ. Στη δημογραφική μεταβλητή της ηλικίας βλέπουμε ότι είναι ανεξάρτητη με τις 11 από τις 13 μεταβλητές γνώσεων-προτιμήσεων-συνηθειών της σελίδας 50, όπως φαίνεται στους πίνακες των σελίδων 125-127 του Παραρτήματος Γ και είναι εξαρτημένη μόνο από τον τύπο (είδος των ταξιδιωτών) και την ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής του αεροδρομίου, τα οποία αναλύθηκαν ομοίως στην ενότητα 6.3.1.

δ. Στη δημογραφική μεταβλητή της επαγγελματικής απασχόλησης παρατηρούμε ότι είναι ανεξάρτητη και με τις 13 μεταβλητές γνώσεων-προτιμήσεων-συνηθειών της σελίδας 50, όπως φαίνεται στους πίνακες των σελίδων 128-130.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Συγκριτική Ανάλυση Ικανοποίησης

7.1 Συγκριτικά Αποτελέσματα

Σε αυτό το κεφάλαιο της εργασίας θα παρουσιάσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας ικανοποίησης συγκριτικά, αναφορικά με τις απαντήσεις από το Skytrax και του ερωτηματολογίου.

Στην ερώτηση ποιος ήταν ο σκοπός του ταξιδιού σου σε αυτό το αεροδρόμιο, οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 72,09% άφιξη και αναχώρηση, το 15,70% αναχώρηση, το 5,81% άφιξη, το 2,33% διαμετακόμιση και το 4,07% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 33,93% άφιξη και αναχώρηση, το 15,18% αναχώρηση, το 7,14% άφιξη, το 8,04% διαμετακόμιση και το 35,71% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε ότι στο Skytrax η πλειοψηφία δεν απάντησε στο ερώτημα. Και το ποσοστό για τη φύση της ερώτησης είναι ιδιαίτερα υψηλό. Εάν δούμε πιο προσεκτικά τις απαντήσεις παρατηρούμε τα εξής:

α. Το 9,82% των επιβατών που καταχώρησαν απαντήσεις στο Skytrax απάντησε μόνο σε δύο θέματα. Στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο και έδωσαν συνολική βαθμολογία για την εικόνα του Αεροδρομίου. Το 100% από αυτούς είπε ότι δεν προτείνει το αεροδρόμιο σε τρίτους και έβαλε συνολική βαθμολογία κάτω του 5. Άρα οι συγκεκριμένοι επιβάτες είναι δυσαρεστημένοι και εισήλθαν στην πλατφόρμα μόνο για να βαθμολογήσουν δυσμενώς το Αεροδρόμιο και δεν ήθελαν να αφιερώσουν χρόνο για να αξιολογήσουν και τα υπόλοιπα ερωτήματα.

β. Το υπόλοιπο 25,89% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση, όπως και στις παρακάτω ερωτήσεις:

(1) Τι είδος ταξιδιώτη είσαι.

(2) Ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου.

(3) Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου.

(4) Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά.

(5) Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου.

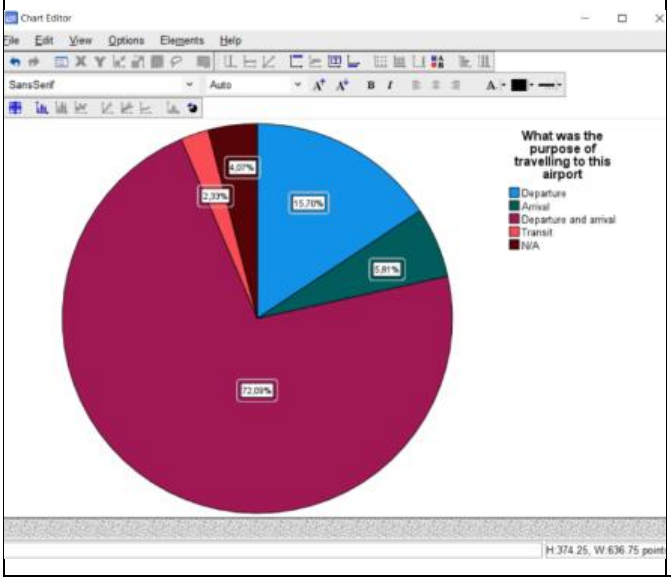
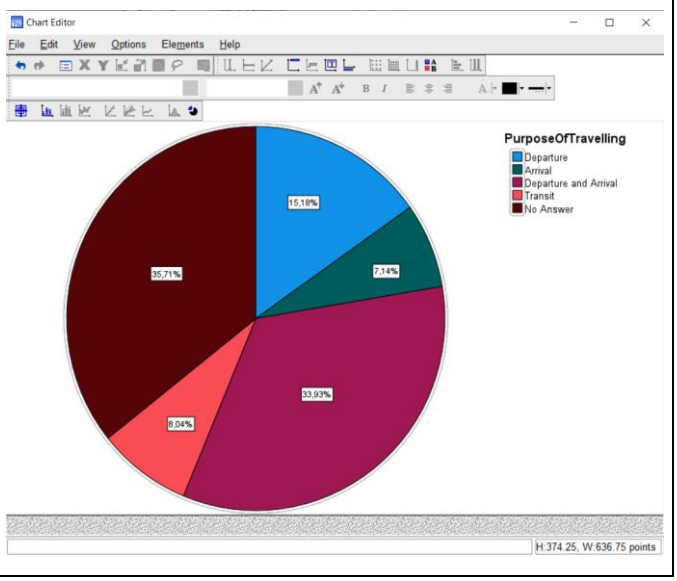
Συμπεραίνουμε ότι πρόκειται για επιβάτες που είτε:

α. Δεν κατανόησαν τι ακριβώς έπρεπε να αξιολογήσουν, καθόσον η αξιολόγηση γίνεται μέσω της πλατφόρμας του Skytrax, στην οποία δεν υπάρχει ανάλυση τι ακριβώς αφορά η κάθε ερώτηση, άρα ένα μέρος των αξιολογούντων ενδέχεται να μην την κατανόησε και επιπλέον δεν υπάρχει δυνατότητα για επίλυση απορριών από τον συνεντευκτή.

β. Δεν ήθελαν να αφιερώσουν χρόνο για να καταχωρήσουν όλες τις απαντήσεις.

Επιπλέον βλέπουμε ότι αυτό το μέρος του δείγματος που απάντησε δεν ξέρω δεν απαντώ στη συγκεκριμένη ερώτηση, έχει περίπου ίδια θετική άποψη με αυτούς που απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις, καθόσον στην ερώτηση εάν θα πρότεινε και σε τρίτους το Αεροδρόμιο απάντησε ναι με ποσοστό 62,07%, το οποίο συγκριτικά με αυτούς που απάντησαν σε όλα τα ερωτήματα δεν διαφέρει σημαντικά (66,67%).

Στο υπόλοιπο μέρος του δείγματος που έδωσε διαφορετική απάντηση στην ερώτηση, από το δεν ξέρω/δεν απαντώ βλέπουμε μια μικρή διαφοροποίηση στα ποσοστά, αλλά όχι στη σειρά επιλογής. Δηλαδή και στο ερωτηματολόγιο και στην πλατφόρμα του Skytrax η μεγάλη πλειοψηφία έχει επιλέξει το Αεροδρόμιο για άφιξη και αναχώρηση.

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

Σκοπός Ταξιδιού	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	**Ποσοστό (%)**	**Αριθμός Ερωτηθέντων**	**Ποσοστό (%)**
Άφιξη και αναχώρηση	124	72,09	38	33,93
Αναχώρηση	27	15,70	17	15,18
Άφιξη	10	5,81	8	7,14
Διαμετακόμιση	4	2,33	9	8,04
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	7	4,07	40	35,71
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση τι είδος ταξιδιώτη είσαι, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι, οι απαντήσεις ήταν:

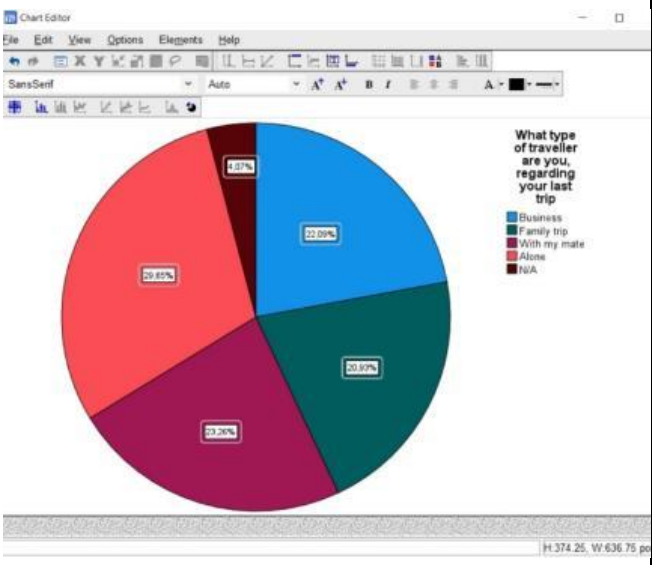
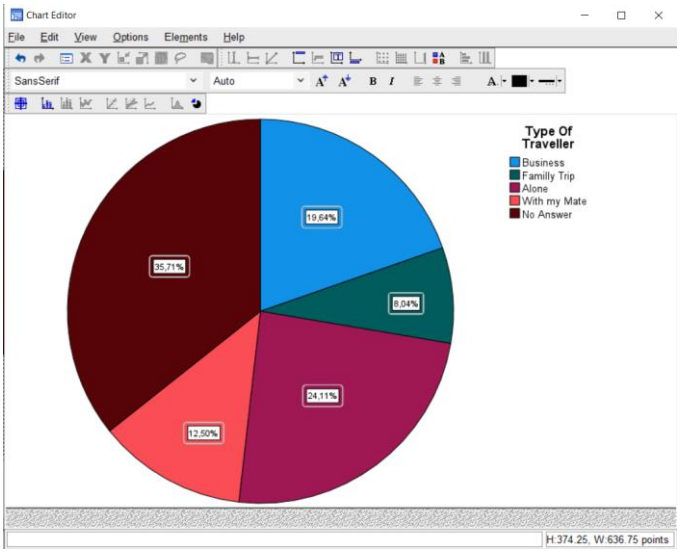
α. Στο ερωτηματολόγιο, το 22,09% για επαγγελματικούς λόγους, το 20,93% ταξίδεψα με την οικογένεια μου, το 23,26% με τον-η σύντροφο μου, το 29,65% μόνος-η και το 4,07% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 19,64% για επαγγελματικούς λόγους, το 8,04% ταξίδεψα με την οικογένεια μου, το 12,50% με τον-η σύντροφο μου, το 24,11% μόνος-η και το 35,71% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Εδώ παρατηρούμε ότι αναλογικά οι απαντήσεις, είναι ισοδύναμες. Βλέπουμε ομοίως ότι και σε αυτή την ερώτηση ένα σημαντικό μέρος στο Skytrax επέλεξε να μην απαντήσει, για τους παρόμοιους λόγους που δεν απάντησε και στην προηγούμενη ερώτηση, καθόσον είναι ακριβώς οι ίδιοι επιβάτες.

Και στις δύο περιπτώσεις, πρώτη απάντηση έρχεται ταξίδεψα μόνος-η (29,65% στο ερωτηματολόγιο, 24,11% στο Skytrax), δεύτερη στο ερωτηματολόγιο ταξίδεψα με τον-ην σύντροφό μου και τρίτη στο Skytrax (23,26% με 12,50% αντίστοιχα), τρίτη στο

ερωτηματολόγιο ταξίδεψα για επαγγελματικούς λόγους και δεύτερη στο Skytrax (22,09% με 19,64% αντίστοιχα) και τέταρτη και στις δύο περιπτώσεις ταξίδεψα με την οικογένεια μου (20,93% στο ερωτηματολόγιο, 8,04% στο Skytrax).

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

Είδος ταξιδιώτη	**Ερωτηματολόγιο**		**Skytrax**	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	**Ποσοστό (%)**	**Αριθμός Ερωτηθέντων**	**Ποσοστό (%)**
Επαγγελματικοί λόγοι	38	22,09	22	19,64
Με την οικογένεια μου	36	20,93	9	8,04
Με τον-η σύντροφο	40	23,26	14	12,50
Μόνος	51	29,65	27	24,11
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	7	4,07	40	35,71
Σύνολο	172	100	112	100

Από αυτή την ερώτηση και μετά, οι ερωτώμενοι βαθμολογούν με άριστη βαθμολογία το 5 και κακή το 1, τα οποία αντιστοιχούν στα παρακάτω:

α. 5: Πολύ ικανοποιημένος.

β. 4: Ικανοποιημένος.

γ. 3: Ούτε ικανοποιημένος, ούτε δυσαρεστημένος

δ. 2: Δυσαρεστημένος

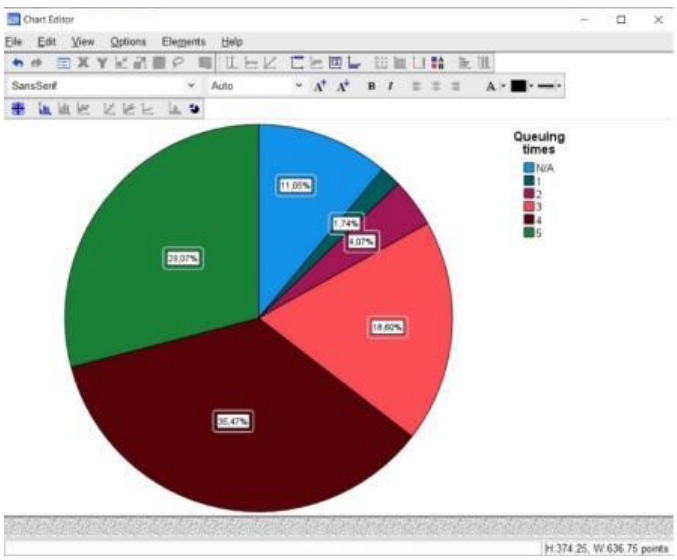
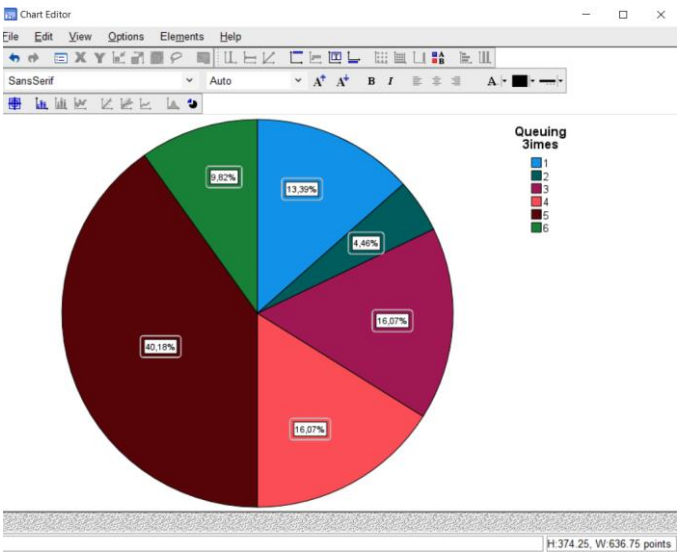
ε. 1: Πολύ δυσαρεστημένος

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής, οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 29,07% βαθμολογία 5, το 35,47% βαθμολογία 4, το 18,60% βαθμολογία 3, το 4,07% βαθμολογία 2, το 1,74% βαθμολογία 1 και το 11,05% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 40,18% βαθμολογία 5, το 16,07% βαθμολογία 4, το 16,07% βαθμολογία 3, το 4,46% βαθμολογία 2, το 13,39% βαθμολογία 1 και το 9,82% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 64,54% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 5,81%, ενώ από το Skytrax το 56,25% και 17,85% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε αντίστοιχα αποτελέσματα.

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

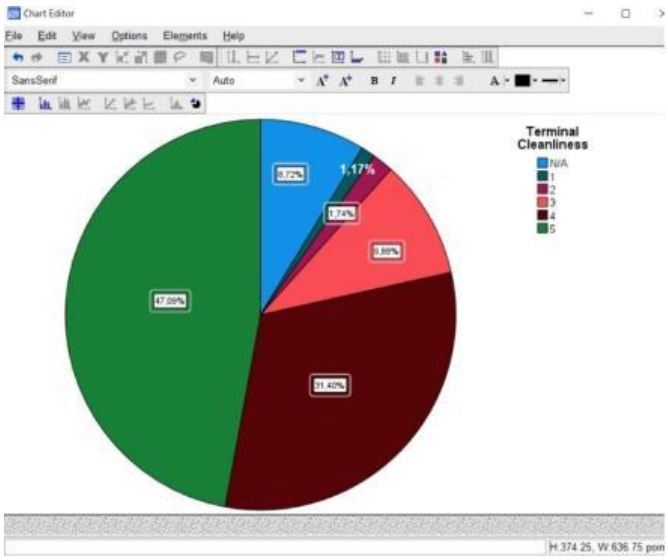
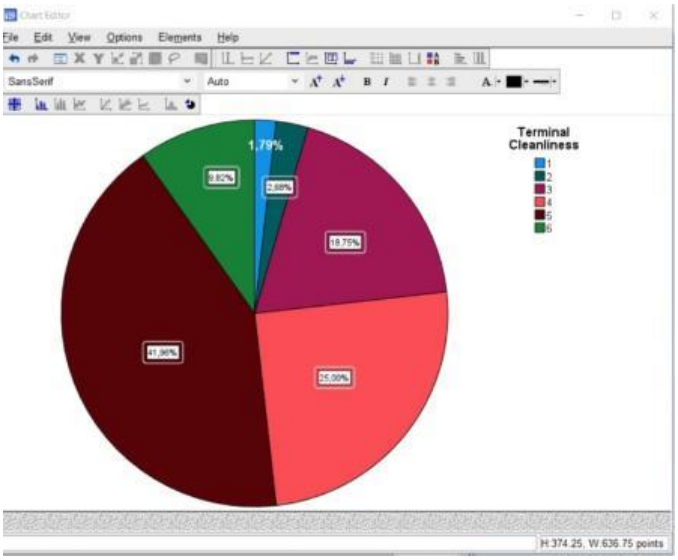
Ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	**Ποσοστό (%)**	**Αριθμός Ερωτηθέντων**	**Ποσοστό (%)**
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	50	29,07	45	40,18
4 (Ικανοποιημένος)	61	35,47	18	16,07
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	32	18,60	18	16,07
2 (Δυσαρεστημένος)	7	4,07	5	4,46
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	3	1,74	15	13,39
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	19	11,05	11	9,82
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου, οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 47,09% βαθμολογία 5, το 31,40% βαθμολογία 4, το 9,88% βαθμολογία 3, το 1,74% βαθμολογία 2, το 1,17% βαθμολογία 1 και το 8,72% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 41,96% βαθμολογία 5, το 25,00% βαθμολογία 4, το 18,75% βαθμολογία 3, το 2,68% βαθμολογία 2, το 1,79% βαθμολογία 1 και το 9,82% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 78,49% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 2,91%, ενώ από το Skytrax το 66,96% και 4,47% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε αντίστοιχα αποτελέσματα.

Ερωτηματολόγιο	Skytrax
	

Ικανοποίηση από τον καθαριότητα Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	81	47,09	47	41,96
4 (Ικανοποιημένος)	54	31,40	28	25,00
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	17	9,88	21	18,75
2 (Δυσαρεστημένος)	3	1,74	3	2,68
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	2	1,17	2	1,79
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	15	8,72	11	9,82
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου, οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 22,09% βαθμολογία 5, το 36,05% βαθμολογία 4, το 20,93% βαθμολογία 3, το 8,14% βαθμολογία 2, το 2,33% βαθμολογία 1 και το 10,46% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

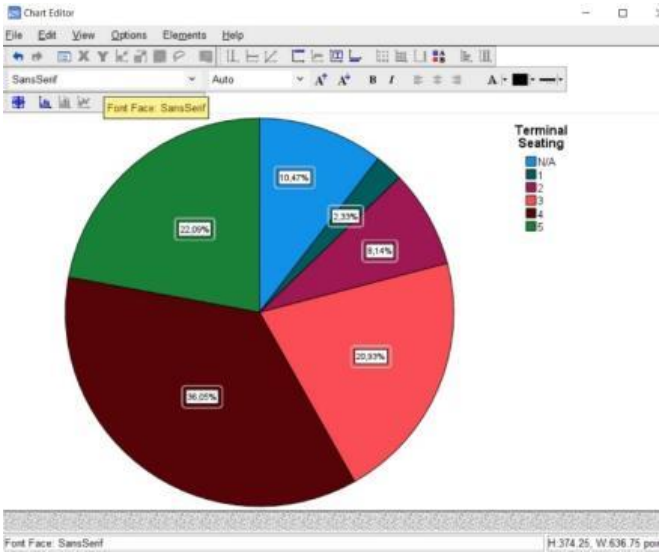
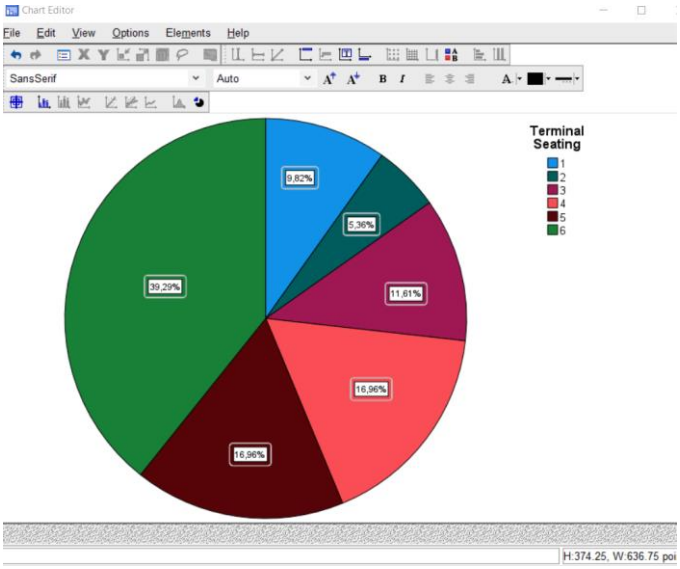
β. Στο Skytrax, το 16,96% βαθμολογία 5, το 16,96% βαθμολογία 4, το 11,61% βαθμολογία 3, το 5,36% βαθμολογία 2, το 9,82% βαθμολογία 1 και το 39,29% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 58,14% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 10,47%, ενώ από το Skytrax το 33,92% και 15,18% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε η ικανοποίηση των επιβατών που απαντούν στο ερωτηματολόγιο είναι λίγο μεγαλύτερη, από αυτή του skytrax.

Στο Skytrax παρατηρούμε ότι το ποσοστό αυτών που απάντησαν δεν ξέρω/δεν απαντώ είναι ακόμα μεγαλύτερο από τις ερωτήσεις ποιος ήταν ο σκοπός του ταξιδιού σου και τι είδος ταξιδιώτη είσαι. Και συμπεραίνουμε ότι τα παραπάνω άτομα καταχώρησαν το δεν ξέρω/δεν απαντώ επειδή δεν κατανόησαν τι αφορούσε η ερώτηση. Επιπρόσθετα και εδώ βλέπουμε ότι:

α. Το 9,82% είναι οι επιβάτες που καταχώρησαν απαντήσεις μόνο σε δύο θέματα. Στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο και έδωσαν συνολική βαθμολογία για την εικόνα του Αεροδρομίου. Όπου το 100% από αυτούς είπε ότι δεν προτείνει το αεροδρόμιο σε τρίτους και έβαλε συνολική βαθμολογία κάτω του 5. Δηλαδή πρόκειται για δυσαρεστημένους επιβάτες που εισήλθαν στην πλατφόρμα μόνο για να βαθμολογήσουν δυσμενώς το Αεροδρόμιο και δεν ήθελαν να αφιερώσουν χρόνο για να αξιολογήσουν και τα υπόλοιπα ερωτήματα.

β. Και το υπόλοιπο 29,47% δεν απάντησε σε κάποιες ερωτήσεις, όπως σε αυτή και δήλωσε ότι θα πρότεινε και σε τρίτους το Αεροδρόμιο με ποσοστό 64,51%, το οποίο συγκριτικά με αυτούς που απάντησαν σε όλα τα ερωτήματα δε διαφέρει σημαντικά (66,67%).

Ερωτηματολόγιο	Skytrax
	

Ικανοποίηση από τον καθίσματα Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	38	22,09	19	16,96
4 (Ικανοποιημένος)	62	36,05	19	16,96
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	36	20,93	13	11,61
2 (Δυσαρεστημένος)	14	8,14	6	5,36
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	4	2,33	11	9,82
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	18	10,46	44	39,29
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά (food & baverages), οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 19,19% βαθμολογία 5, το 27,91% βαθμολογία 4, το 22,67% βαθμολογία 3, το 7,56% βαθμολογία 2, το 6,40% βαθμολογία 1 και το 16,28% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

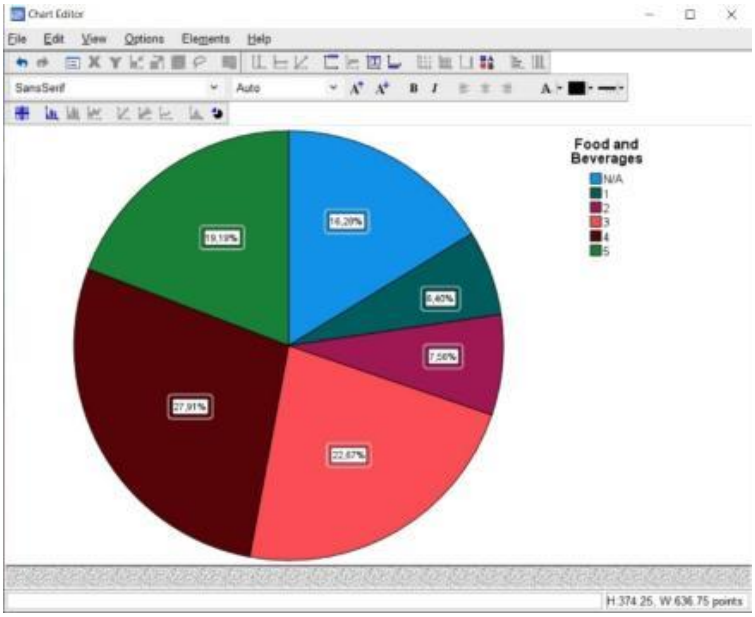
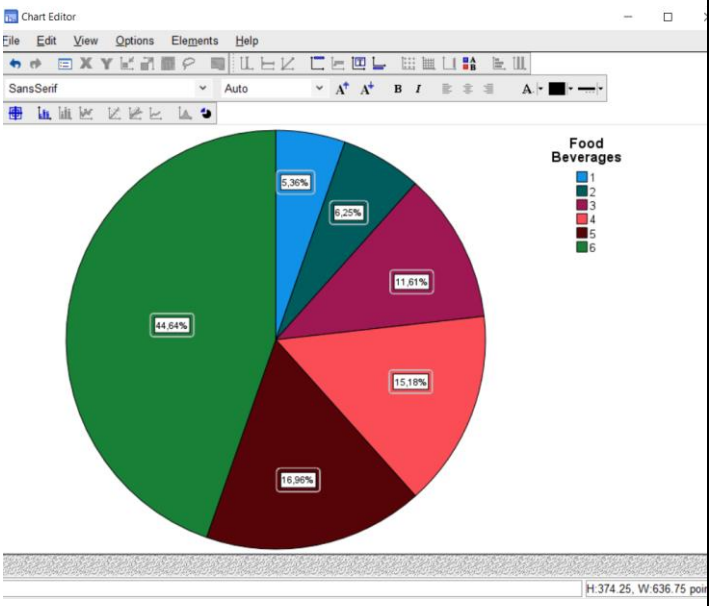
β. Στο Skytrax, το 16,96% βαθμολογία 5, το 15,18% βαθμολογία 4, το 11,61% βαθμολογία 3, το 6,25% βαθμολογία 2, το 5,36% βαθμολογία 1 και το 44,64% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 47,10% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 13,96%, ενώ από το Skytrax το 32,14% και 11,61% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε η ικανοποίηση των επιβατών είναι παρόμοια.

Παρατηρούμε στο Skytrax ότι το ποσοστό αυτών που απάντησαν δεν ξέρω/δεν απαντώ είναι το μεγαλύτερο από τις προηγούμενες ερωτήσεις. Επίσης σημαντικό είναι και το ποσοστό αυτών που απάντησαν και στο ερωτηματολόγιο μέσω της πλατφόρμας του Πολυτεχνείου Κρήτης (16,28%). Συμπεραίνουμε ότι το ποσοστό είναι ιδιαίτερα αυξημένο:

α. Για το Skytrax για τους προαναφερόμενους στα προηγούμενα ερωτήματα λόγους, όπου ήταν επίσης ιδιαίτερα αυξημένα τα ποσοστά της απάντησης δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο ερωτηματολόγιο, επειδή τα συγκεκριμένα άτομα δεν έχουν κάνει χρήση της υπηρεσίας, προκειμένου να την αξιολογήσουν, καθόσον ήταν το υψηλότερο ποσοστό δεν ξέρω/δεν απαντώ απ΄ όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου.

Ερωτηματολόγιο	Skytrax
	

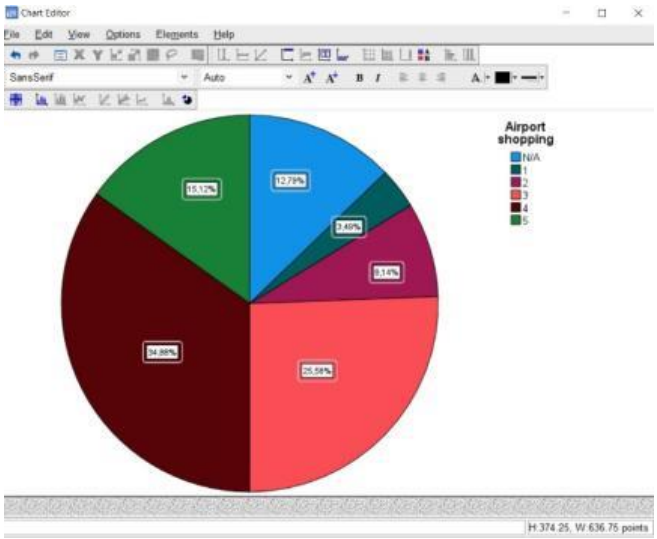
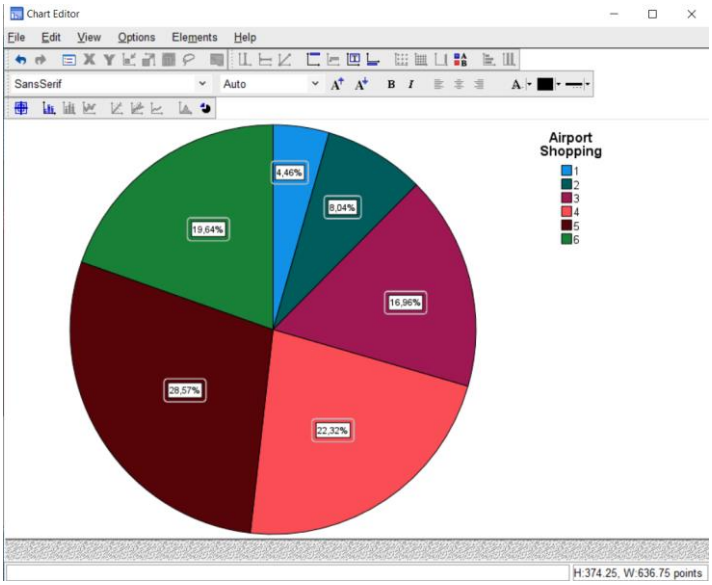
Ικανοποίηση από τον καθαριότητα Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	33	19,19	19	16,96
4 (Ικανοποιημένος)	48	27,91	17	15,18
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	39	22,67	13	11,61
2 (Δυσαρεστημένος)	13	7,56	7	6,25
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	11	6,40	6	5,36
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	28	16,27	50	44,64
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από τα καταστήματα/ψώνια, οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 15,12% βαθμολογία 5, το 34,88% βαθμολογία 4, το 25,58% βαθμολογία 3, το 8,14% βαθμολογία 2, το 3,49% βαθμολογία 1 και το 12,79% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 28,57% βαθμολογία 5, το 22,32% βαθμολογία 4, το 16,96% βαθμολογία 3, το 8,04% βαθμολογία 2, το 4,46% βαθμολογία 1 και το 19,65% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 50,00% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 11,63%, ενώ από το Skytrax το 50,89% και 12,50% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε η ικανοποίηση των επιβατών είναι ίδια.

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

Ικανοποίηση από τα καταστήματα του Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	26	15,12	32	28,57
4 (Ικανοποιημένος)	60	34,88	25	22,32
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	44	25,58	19	16,96
2 (Δυσαρεστημένος)	14	8,14	9	8,04
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	6	3,49	5	4,46
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	22	12,79	22	19,65
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από τις σημάνσεις αεροδρομίου (terminal signs), οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 32,56% βαθμολογία 5, το 38,95% βαθμολογία 4, το 12,21% βαθμολογία 3, το 4,65% βαθμολογία 2, το 2,33% βαθμολογία 1 και το 9,30% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 26,79% βαθμολογία 5, το 19,64% βαθμολογία 4, το 10,71% βαθμολογία 3, το 2,68% βαθμολογία 2, το 2,68% βαθμολογία 1 και το 37,50% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

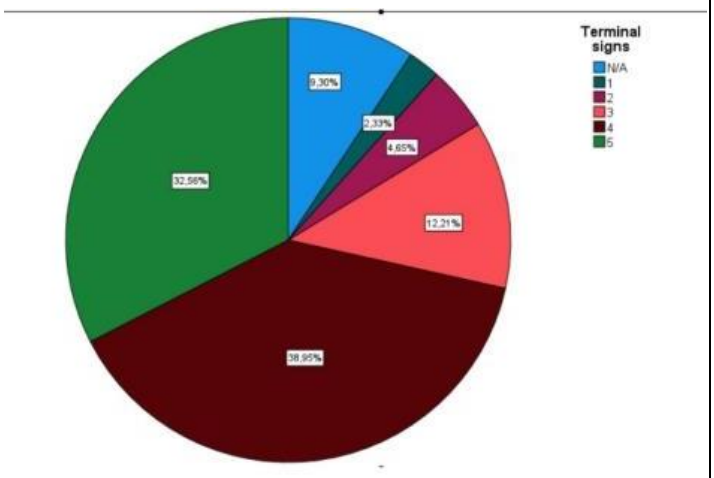
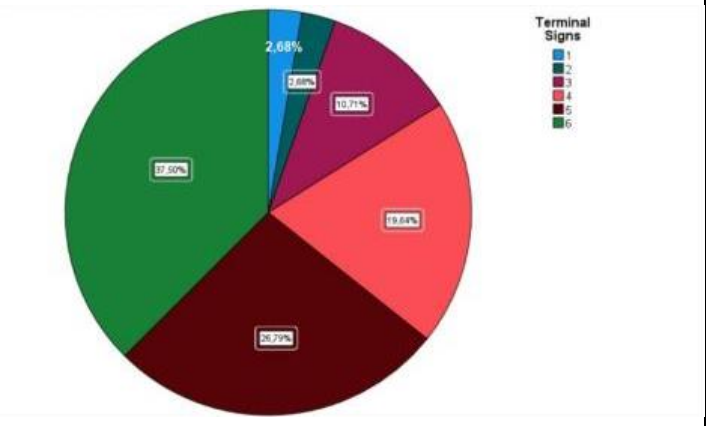
Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 71,51% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 6,98%, ενώ από το Skytrax το 46,43% και 5,36% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε η ικανοποίηση των επιβατών που απαντούν στο ερωτηματολόγιο είναι ελαφρώς μεγαλύτερη, από αυτή του skytrax.

Στο Skytrax παρατηρούμε ότι το ποσοστό αυτών που απάντησαν δεν ξέρω/δεν απαντώ είναι αρκετά υψηλό. Και συμπεραίνουμε ότι τα παραπάνω άτομα

καταχώρησαν το δεν ξέρω/δεν απαντώ είτε επειδή δεν τους δημιούργησαν κάποια εντύπωση οι σημάνσεις του αεροδρομίου, είτε ενδεχομένως δεν κατανόησαν τι ακριβώς αφορούσε η ερώτηση. Επιπρόσθετα και εδώ βλέπουμε ότι:

α. Το 9,82% είναι οι επιβάτες που καταχώρησαν απαντήσεις μόνο σε δύο θέματα. Στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο και έδωσαν συνολική βαθμολογία για την εικόνα του Αεροδρομίου. Όπου το 100% από αυτούς είπε ότι δεν προτείνει το αεροδρόμιο σε τρίτους και έβαλε συνολική βαθμολογία κάτω του 5. Δηλαδή πρόκειται για δυσαρεστημένους επιβάτες που εισήλθαν στην πλατφόρμα μόνο για να βαθμολογήσουν δυσμενώς το Αεροδρόμιο και δεν ήθελαν να αφιερώσουν χρόνο για να αξιολογήσουν και τα υπόλοιπα ερωτήματα.

β. Και το υπόλοιπο 27,68% δεν απάντησε σε κάποιες ερωτήσεις, όπως σε αυτή και δήλωσε ότι θα πρότεινε και σε τρίτους το Αεροδρόμιο με ποσοστό 58,62%, το οποίο συγκριτικά με αυτούς που απάντησαν σε όλα τα ερωτήματα δε διαφέρει σημαντικά (66,67%), δηλαδή δεν πρόκειται για δυσαρεστημένους επιβάτες.

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	56	32,56	30	26,79
4 (Ικανοποιημένος)	67	38,95	22	19,64
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	21	12,21	12	10,71
2 (Δυσαρεστημένος)	8	4,65	3	2,68
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	4	2,33	3	2,68
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	16	9,30	42	37,50
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση για την ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου (Airport staff), οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 34,30% βαθμολογία 5, το 36,05% βαθμολογία 4, το 15,12% βαθμολογία 3, το 4,65% βαθμολογία 2, το 1,74% βαθμολογία 1 και το 8,14% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 17,86% βαθμολογία 5, το 15,18% βαθμολογία 4, το 14,29% βαθμολογία 3, το 6,25% βαθμολογία 2, το 5,36% βαθμολογία 1 και το 41,07% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

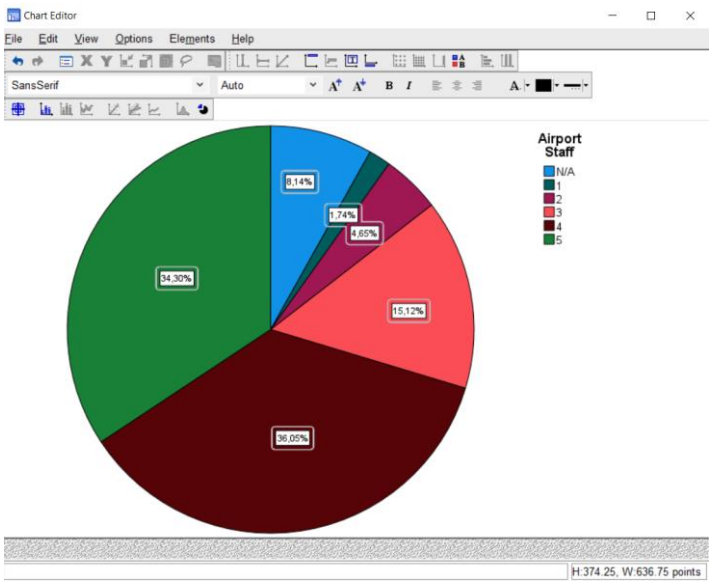
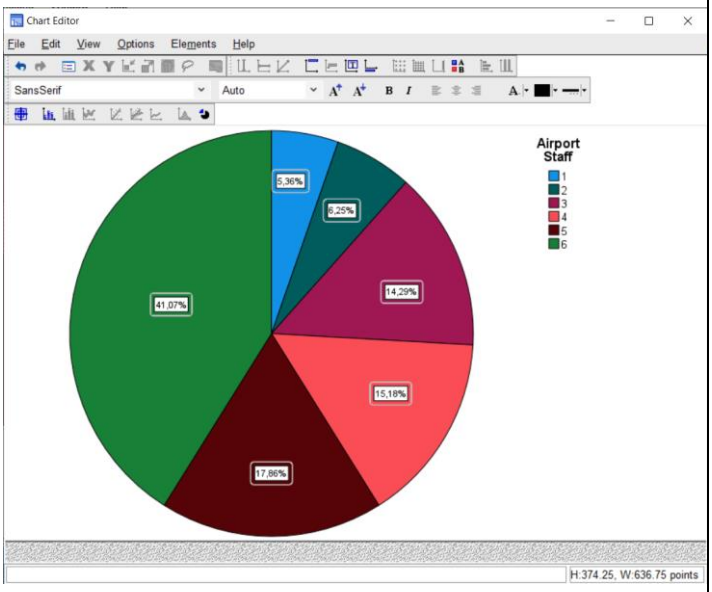
Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι (απαντήσεις 5 και 4) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 70,35% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1 και 2) το 6,39%, ενώ από το Skytrax το 33,04% και 11,61% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε ότι υπάρχει ικανοποίηση των επιβατών με τη διαφορά ότι αυτοί που απαντούν στο ερωτηματολόγιο είναι συντριπτική η ικανοποίηση.

Στο Skytrax παρατηρούμε ότι το ποσοστό αυτών που απάντησαν δεν ξέρω/δεν απαντώ είναι αρκετά υψηλό και ιδιαίτερα ασυνήθιστο για τη φύση της ερώτησης.

Συμπεραίνουμε ότι τα παραπάνω άτομα καταχώρησαν το δεν ξέρω/δεν απαντώ επειδή δεν είχαν κάποια άποψη θετική ή αρνητική για το προσωπικό και ίσως να μην είχαν την πρόθεση να διαθέσουν χρόνο για τη συμπλήρωση του ερωτηματολόγιού, καθόσον η πλειοψηφία των επιβατών αυτών δεν έχει απαντήσει και σε άλλες ερωτήσεις. Αναλυτικότερα και εδώ βλέπουμε ότι:

α. Το 9,82% είναι οι επιβάτες που καταχώρησαν απαντήσεις μόνο σε δύο θέματα. Στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο και έδωσαν συνολική βαθμολογία για την εικόνα του Αεροδρομίου. Όπου το 100% από αυτούς είπε ότι δεν προτείνει το αεροδρόμιο σε τρίτους και έβαλε συνολική βαθμολογία κάτω του 5. Δηλαδή πρόκειται για δυσαρεστημένους επιβάτες που εισήλθαν στην πλατφόρμα μόνο για να βαθμολογήσουν δυσμενώς το Αεροδρόμιο και δεν ήθελαν να αφιερώσουν χρόνο για να αξιολογήσουν και τα υπόλοιπα ερωτήματα.

β. Και το υπόλοιπο 31,24% δεν απάντησε σε κάποιες ερωτήσεις, όπως σε αυτή και δήλωσε ότι θα πρότεινε και σε τρίτους το Αεροδρόμιο με ποσοστό 62,86%, το οποίο συγκριτικά με αυτούς που απάντησαν σε όλα τα ερωτήματα είναι παρόμοιο (66,67%).

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

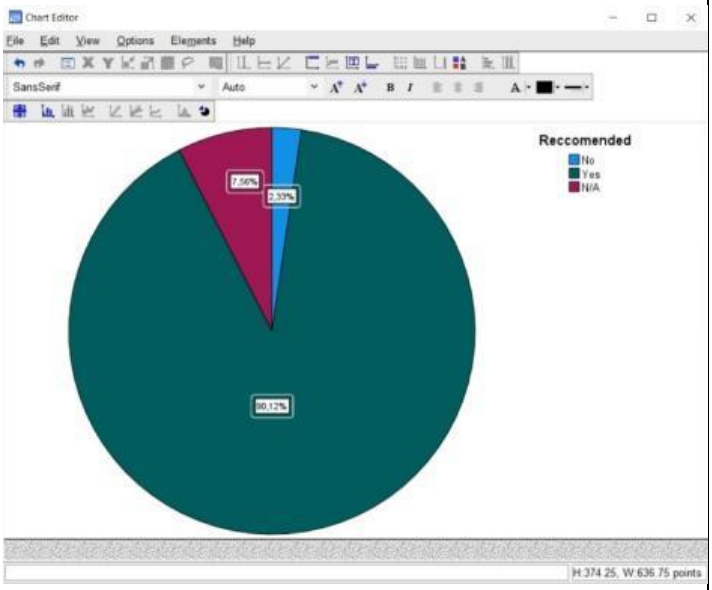
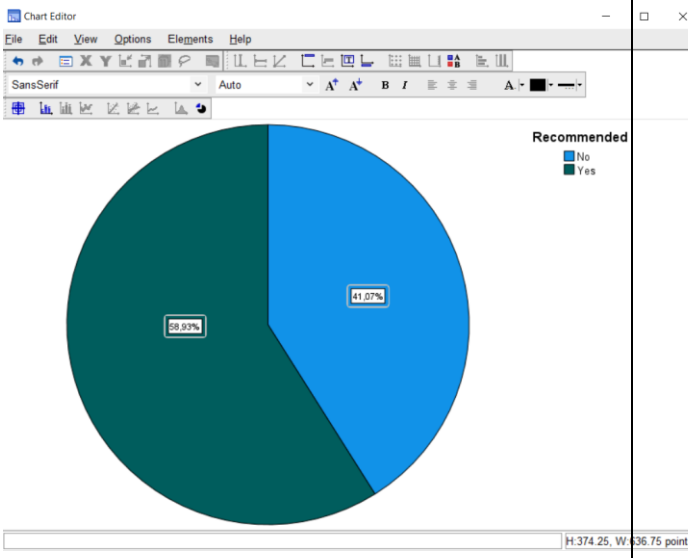
Ικανοποίηση από το προσωπικό του Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
5 (Πολύ ικανοποιημένος)	59	34,30	20	17,86
4 (Ικανοποιημένος)	61	36,05	17	15,18
3 (ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος)	27	15,12	16	14,29
2 (Δυσαρεστημένος)	8	4,65	7	6,25
1 (πολύ δυσαρεστημένος)	3	1,74	6	5,36
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	14	8,14	46	41,06
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση θα προτείνατε σε τρίτους το Αεροδρόμιο (would you recommend this airport) βλέπουμε σημαντική διαφορά στις απαντήσεις του ερωτηματολογίου με του Skytrax, όπως φαίνεται παρακάτω:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 90,12% Ναι, το 2,33% Όχι και το 7,55% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 58,93% Ναι, το 41,07% Όχι και το 0 % δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε ότι και στις δύο περιπτώσεις (ερωτηματολόγιο-skytrax) η πλειοψηφία προτείνει τη χρησιμοποίηση του αεροδρομίου, με τη διαφορά ότι στο Skytrax είναι ισχνή (59% με 41%), ενώ στο ερωτηματολόγιο είναι συντριπτική (90% με 2%).

Ερωτηματολόγιο	Skytrax
	

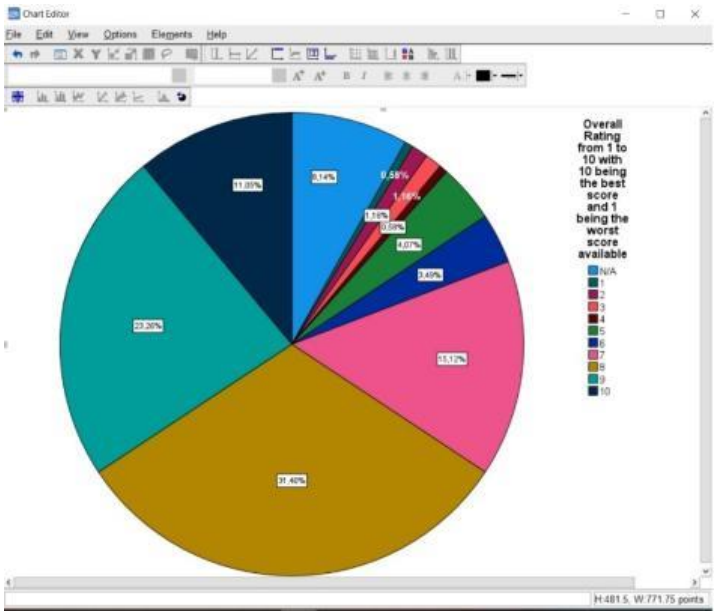
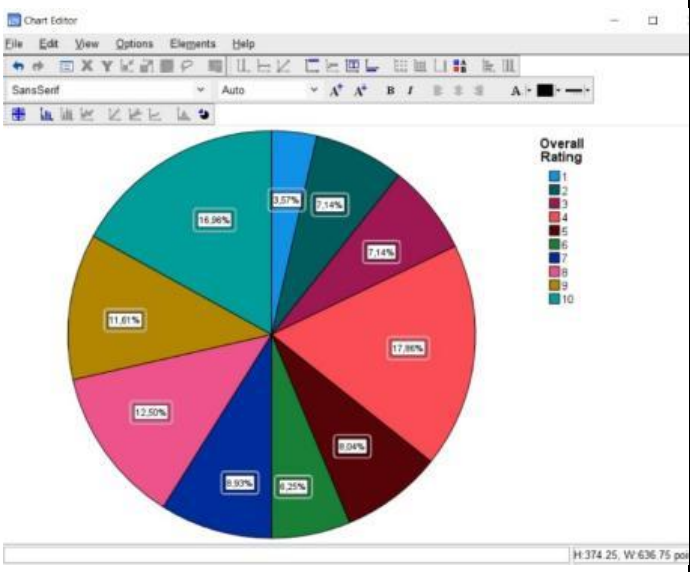
Θα προτείνατε σε τρίτους το Αεροδρόμιο	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
Ναι	155	90,12	66	58,93
Όχι	4	2,33	46	41,07
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	13	7,55	0	0,00
Σύνολο	172	100	112	100

Στην ερώτηση ποια είναι η βαθμολογία για τη συνολική εικόνα που έχετε για το Αεροδρόμιο (Overall rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available), οι απαντήσεις ήταν:

α. Στο ερωτηματολόγιο, το 11,05% βαθμολογία 10, το 23,26% βαθμολογία 9, το 31,40% βαθμολογία 8, το 15,12% βαθμολογία 7, το 3,49% βαθμολογία 6, το 4,07% βαθμολογία 5, το 0,58% βαθμολογία 4, το 1,16% βαθμολογία 3, το 1,16% βαθμολογία 2, το 0,58% βαθμολογία 1 και το 8,13% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

β. Στο Skytrax, το 16,96% βαθμολογία 10, το 11,61% βαθμολογία 9, το 12,50% βαθμολογία 8, το 8,93% βαθμολογία 7, το 6,25% βαθμολογία 6, το 8,04% βαθμολογία 5, το 17,86% βαθμολογία 4, το 7,14% βαθμολογία 3, το 7,14% βαθμολογία 2, το 3,57% βαθμολογία 1 και το 0% δεν ξέρω/δεν απαντώ.

Βλέπουμε από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων ότι ικανοποιημένοι από τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου (απαντήσεις 10, 9 και 8) από το ερωτηματολόγιο δηλώνει το 58,14% και δυσαρεστημένοι (απαντήσεις 1, 2 και 3) το 10,47%, ενώ αντίστοιχα από το Skytrax το 41,07% και 17,85% αντίστοιχα. Δηλαδή βλέπουμε ότι η ικανοποίηση των επιβατών από τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου έχει παρόμοια ποσοστά, με ελαφρώς υψηλότερα (πιο θετική αξιολόγηση) αυτών που απαντούν στο ερωτηματολόγιο συγκριτικά με αυτούς που απαντούν στο skytrax.

Ερωτηματολόγιο	**Skytrax**
	

Βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του Αεροδρομίου	Ερωτηματολόγιο		Skytrax	
	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)	Αριθμός Ερωτηθέντων	Ποσοστό (%)
10	19	11,05	19	16,96
9	40	23,26	13	11,61
8	54	31,40	14	12,50
7	26	15,12	10	8,93
6	6	3,49	7	6,25
5	7	4,07	9	8,04
4	1	0,58	20	17,86
3	2	1,16	8	7,14
2	2	1,16	8	7,14
1	1	0,58	4	3,57
Δεν ξέρω/ Δεν απαντώ	14	8,13	46	0
Σύνολο	172	100	112	100

Γενικότερα βλέπουμε ότι οι απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο είναι περίπου όμοιες ως προς την ικανοποίηση με εξαίρεση εάν θα πρότειναν και σε άλλους το αεροδρόμιο.

7.2 Μη παραμετρικός Έλεγχος για Ανεξάρτητα Δείγματα

Θα πραγματοποιήσουμε έλεγχο για τις ανεξάρτητες μεταβλητές του ερωτηματολογίου και του Skytrax. Η πρόθεση μας είναι να κάνουμε t-test, εφόσον βέβαια ακολουθεί την προϋπόθεση της κανονικής κατανομής.

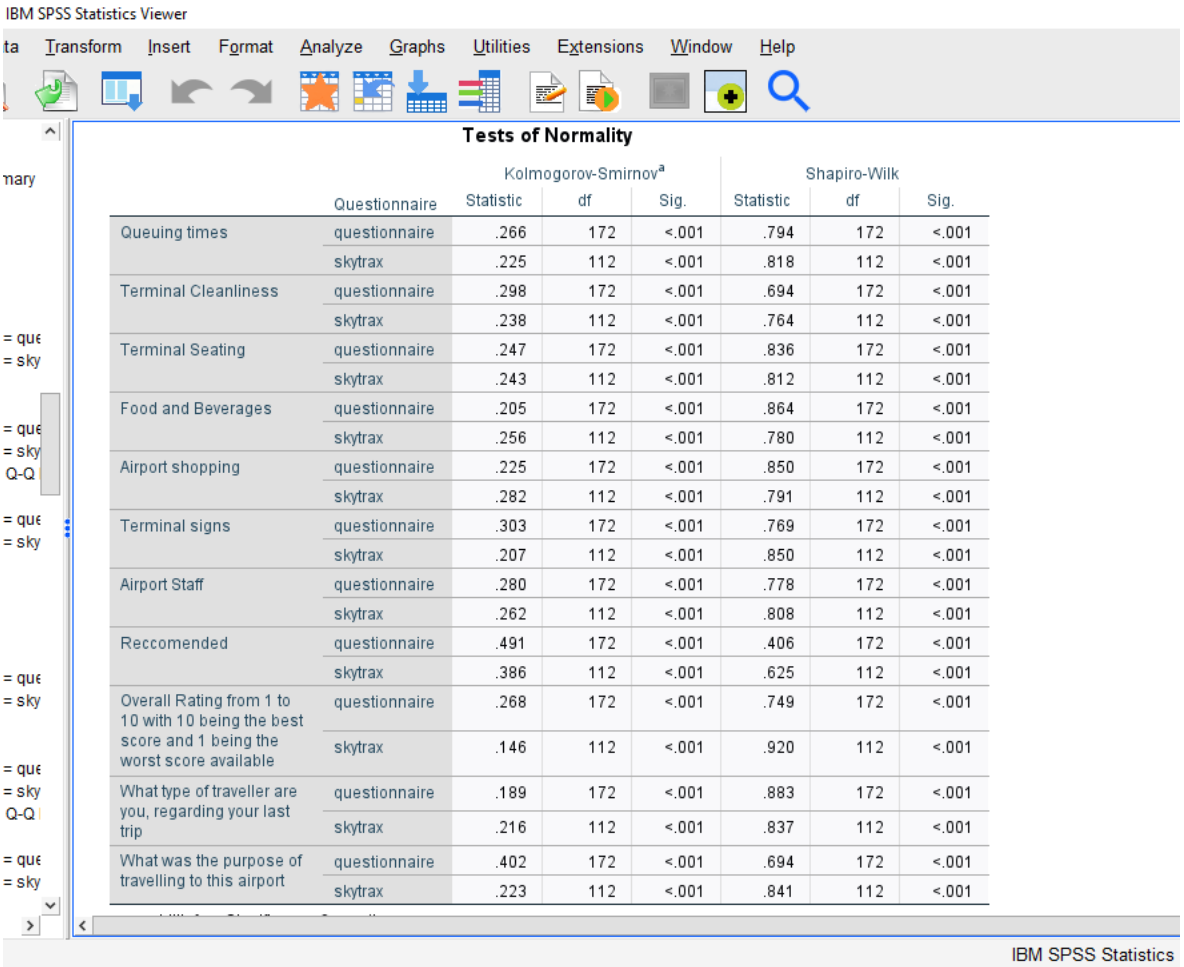
Στις ίδιες ερωτήσεις που έχουμε, θα συνεχίσουμε μετά την 172η απάντηση του ερωτηματολογίου και θα βάλουμε τις ερωτήσεις του Skytrax.

Αρχικά κάνουμε έλεγχο κανονικότητας

H_0: Η μεταβλητή ακολουθεί την κανονική κατανομή.

H_1: Η μεταβλητή **δεν** ακολουθεί την κανονική κατανομή.

Παρατηρούμε από το significant του παρακάτω πίνακα «Tests of normality»:



Tests of Normality

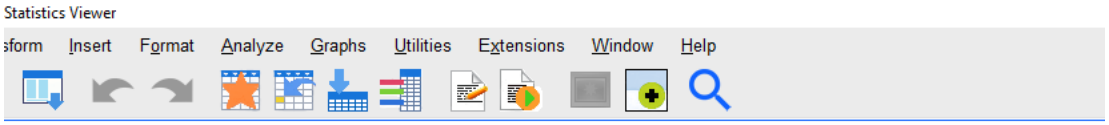
	Questionnaire	Kolmogorov-Smirnov[a] Statistic	df	Sig.	Shapiro-Wilk Statistic	df	Sig.
Queuing times	questionnaire	.266	172	<.001	.794	172	<.001
	skytrax	.225	112	<.001	.818	112	<.001
Terminal Cleanliness	questionnaire	.298	172	<.001	.694	172	<.001
	skytrax	.238	112	<.001	.764	112	<.001
Terminal Seating	questionnaire	.247	172	<.001	.836	172	<.001
	skytrax	.243	112	<.001	.812	112	<.001
Food and Beverages	questionnaire	.205	172	<.001	.864	172	<.001
	skytrax	.256	112	<.001	.780	112	<.001
Airport shopping	questionnaire	.225	172	<.001	.850	172	<.001
	skytrax	.282	112	<.001	.791	112	<.001
Terminal signs	questionnaire	.303	172	<.001	.769	172	<.001
	skytrax	.207	112	<.001	.850	112	<.001
Airport Staff	questionnaire	.280	172	<.001	.778	172	<.001
	skytrax	.262	112	<.001	.808	112	<.001
Reccomended	questionnaire	.491	172	<.001	.406	172	<.001
	skytrax	.386	112	<.001	.625	112	<.001
Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	questionnaire	.268	172	<.001	.749	172	<.001
	skytrax	.146	112	<.001	.920	112	<.001
What type of traveller are you, regarding your last trip	questionnaire	.189	172	<.001	.883	172	<.001
	skytrax	.216	112	<.001	.837	112	<.001
What was the purpose of travelling to this airport	questionnaire	.402	172	<.001	.694	172	<.001
	skytrax	.223	112	<.001	.841	112	<.001

Εικόνα 7.1 Έλεγχος Test of Normality (Kolmogorov-Smirnov)

$p<0.05$, επομένως απορρίπτουμε την H_0 και δεχόμαστε την H_1.

Συνεπώς δεν υπάρχει κανονικότητα για να συνεχίσουμε το T-Test. Επομένως θα κάνουμε μη παραμετρικούς ελέγχους (Non-Parametric Statistics) εναλλακτικά στο T-Test.

Από τον πίνακα Ranks έχουμε ότι είναι διαθέσιμες 172 απαντήσεις του ερωτηματολογίου και 112 του skytrtax. Ο μέσος όρος και το άθροισμα των τάξεων παρατίθενται στις στήλες Mean Rank και Sum of Ranks.



Mann-Whitney Test

Ranks

	Questionnaire	N	Mean Rank	Sum of Ranks
Queuing times	questionnaire	172	142.62	24530.50
	skytrax	112	142.32	15939.50
	Total	284		
Terminal Cleanliness	questionnaire	172	147.68	25401.00
	skytrax	112	134.54	15069.00
	Total	284		
Terminal Seating	questionnaire	172	161.55	27786.00
	skytrax	112	113.25	12684.00
	Total	284		
Food and Beverages	questionnaire	172	146.88	25264.00
	skytrax	112	135.77	15206.00
	Total	284		
Airport shopping	questionnaire	172	159.14	27372.00
	skytrax	112	116.95	13098.00
	Total	284		
Terminal signs	questionnaire	172	151.71	26094.00
	skytrax	112	128.36	14376.00
	Total	284		
Airport Staff	questionnaire	172	167.02	28728.00
	skytrax	112	104.84	11742.00
	Total	284		
Reccomended	questionnaire	172	166.69	28671.00
	skytrax	112	105.35	11799.00
	Total	284		
Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	questionnaire	172	154.19	26520.00
	skytrax	112	124.55	13950.00
	Total	284		
What was the purpose of travelling to this airport	questionnaire	172	126.09	21687.50
	skytrax	112	167.70	18782.50
	Total	284		
What type of traveller are you, regarding your last trip	questionnaire	172	127.84	21989.00
	skytrax	112	165.01	18481.00
	Total	284		

Εικόνα 7.2 Πίνακας Ranks (Man-Whitney Test)

Από τον πίνακα Test Statistics το λογισμικό μας δίνει τόσο την τιμή του στατιστικού των Mann Whitney όσο και την τιμή του στατιστικού του Wilcoxon. Η τιμή του στατιστικού του Wilcoxon ορίζεται να είναι το άθροισμα των τάξεων του μικρότερου σε μέγεθος δείγματος. Άρα για παράδειγμα με βάση τα αποτελέσματα του πίνακα Ranks, αναμένουμε στο Queuing times την τιμή 15939.5, το οποίο επιβεβαιώνεται όπως βλέπουμε στον πίνακα παρακάτω:

Test Statistics[a]

	Queuing times	Terminal Cleanliness	Terminal Seating	Food and Beverages	Airport shopping	Terminal signs	Airport Staff	Reccomended	Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	What was the purpose of travelling to this airport	What type of traveller are you, regarding your last trip
Mann-Whitney U	9611.500	8741.000	6356.000	8878.000	6770.000	8048.000	5414.000	5471.000	7622.000	6809.500	7111.000
Wilcoxon W	15939.500	15069.000	12684.000	15206.000	13098.000	14376.000	11742.000	11799.000	13950.000	21687.500	21989.000
Z	-.031	-1.403	-4.962	-1.142	-4.338	-2.427	-6.418	-8.504	-3.010	-4.649	-3.810
Asymp. Sig. (2-tailed)	.975	.161	<.001	.254	<.001	.015	<.001	<.001	.003	<.001	<.001

a. Grouping Variable: Questionnaire

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Εικόνα 7.3 Πίνακας Test Statistics

Επιπλέον, υπολογίζεται από τον πίνακα η τιμή του Z στατιστικού των Mann και Whitney, καθώς και η αντίστοιχη p-τιμή. Από την p-τιμή του στατιστικού τεστ, που είναι προσεγγιστική, καθώς το στατιστικό ακολουθεί προσεγγιστικά την τυπική κανονική κατανομή συμπεραίνουμε τα παρακάτω:

α. Ότι **δεν** υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην αξιολόγηση για την ικανοποίηση που γίνεται στο ερωτηματολόγιο και στην πλατφόρμα του Skytrax, στα εξής:

(1) Στον χρόνο αναμονής (Queuing times), καθώς έχει p-τιμή=0,975>0,05.

(2) Στην καθαριότητα του αεροδρομίου (Terminal Cleanliness), καθώς έχει p-τιμή=0,161>0,05.

(3) Στα τρόφιμα και τα ποτά (Food and Beverages), καθώς έχει p-τιμή=0,254>0,05.

(4) Στις σημάνσεις του αεροδρομίου (Terminal signs), καθώς έχει p-τιμή=0,15>0,05.

β. Υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην αξιολόγηση για την ικανοποίηση που γίνεται στο ερωτηματολόγιο και στην πλατφόρμα του Skytrax, στα εξής:

(1) Στα καθίσματα του αεροδρομίου (Terminal seating), καθώς έχει p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

(2) Στα καταστήματα του αεροδρομίου (Airport shopping), καθώς έχει p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

(3) Στο προσωπικό του αεροδρομίου (Airport Staff), καθώς έχει p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

(4) Στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο, καθώς έχει p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

(5) Στη βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου, καθώς έχει p-τιμή=0,03<0,05.

(6) Και στις ερωτήσεις ποιος ήταν ο σκοπός του ταξιδιού (what was the purpose of travelling to this airport) σε αυτό το αεροδρόμιο και του είδους του ταξιδιώτη (type of traveller), καθώς έχουν p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

Για **επιβεβαίωση θα κάνουμε μη παραμετρική ανάλυση διακύμανσης στο SPSS (Kruskal Wallis)** για τις ερωτήσεις που αξιολόγησαν οι συμμετέχοντες με βαθμολογία στο ερωτηματολόγιο και στο Skytrax.

Τα αποτελέσματα του κριτηρίου Kruskal Wallis εμφανίζονται στο πίνακα Hypothesis Test Summary, όπως παρατίθεται παρακάτω. Βλέπουμε ότι η ανάλυση είναι ομοίως στατιστικά σημαντική για:

α. Τα καθίσματα του αεροδρομίου (Terminal seating), καθώς έχει ομοίως p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

β. Τα καταστήματα του αεροδρομίου (Airport shopping), καθώς έχει ομοίως p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

γ. Στο προσωπικό του αεροδρομίου (Airport Staff), καθώς έχει ομοίως p-τιμή<0,001 η οποία είναι μικρότερη από το 0,05.

δ. Στη βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου, καθώς έχει ομοίως p-τιμή=0,03<0,05.

Nonparametric Tests

Hypothesis Test Summary

	Null Hypothesis	Test	Sig.[a,b]	Decision
1	The distribution of Queuing times is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,975	Retain the null hypothesis.
2	The distribution of Terminal Cleanliness is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,161	Retain the null hypothesis.
3	The distribution of Terminal Seating is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	<,001	Reject the null hypothesis.
4	The distribution of Food and Beverages is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,254	Retain the null hypothesis.
5	The distribution of Airport shopping is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	<,001	Reject the null hypothesis.
6	The distribution of Terminal signs is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,015	Reject the null hypothesis.
7	The distribution of Airport Staff is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	<,001	Reject the null hypothesis.
8	The distribution of Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available is the same across categories of Questionnaire.	Independent-Samples Kruskal-Wallis Test	,003	Reject the null hypothesis.

a. The significance level is ,050.

b. Asymptotic significance is displayed.

Εικόνα 7.4 Πίνακας Hypothesis Test Summary (Κριτήριο Kruskal Wallis)

7.3 Πολυπαραγοντική Γραμμική Παλινδρόμηση

Οι αναλύσεις πολυπαραγοντικής γραμμικής παλινδρόμησης αξιοποιούνται στις περιπτώσεις εκείνες που επιθυμούμε να εξετάσουμε εάν κάποιες ανεξάρτητες μεταβλητές μπορούν να προβλέψουν την τιμή κάποιας άλλης εξαρτημένης μεταβλητής.

Διαφέρουν από την απλή γραμμική παλινδρόμηση στο ότι περιλαμβάνουν περισσότερες από μία ανεξάρτητες μεταβλητές.

Στις γραμμικές παλινδρομήσεις το μοντέλο που εφαρμόζουμε στα δεδομένα μας είναι γραμμικό, που σημαίνει ότι συνοψίζουμε ένα σύνολο δεδομένων σε μια ευθεία γραμμή.

Για την εφαρμογή αυτού του μοντέλου χρειαζόμαστε μια συνεχή μεταβλητή και περισσότερες από μια κατηγορικές, τακτικές ή συνεχείς μεταβλητές.

Το **ερευνητικό ερώτημα** που θα εξεταστεί στα πλαίσια της εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας στην ανάλυση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου είναι:

Μπορούν οι μεταβλητές του φύλου, του μορφωτικού επιπέδου, της ηλικίας και της επαγγελματικής απασχόλησης να προβλέψουν στατιστικά σημαντικά την ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής, την καθαριότητα του αεροδρομίου, τα καθίσματα του αεροδρομίου, την ικανοποίηση από τα τρόφιμα και ποτά του αεροδρομίου, τα καταστήματα του αεροδρομίου, τις σημάνσεις του αεροδρομίου, το προσωπικό του αεροδρομίου και τη βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου;

Θα πρέπει να εξασφαλίσουμε ότι όλες οι μεταβλητές που θα χρησιμοποιηθούν στη πολυπαραγοντική γραμμική παλινδρόμηση βρίσκονται στη μορφή που ορίζουν οι προϋποθέσεις της ανάλυσης.

Στην αρχική βάση δεδομένων η μεταβλητή του φύλου είναι κατηγορική μεταβλητή με τιμές 0 για τους άνδρες και 1 για τις γυναίκες. Ωστόσο στις αναλύσεις παλινδρόμησης οι κατηγορικές μεταβλητές θα πρέπει να παίρνουν τη μορφή ψευδομεταβλητών μέσω της διαδικασίας του dummy coding. Σε αυτή την περίπτωση συμπίπτει, αλλά θα το κάνουμε και για αυτή την περίπτωση.

Από τις άλλες τρείς μεταβλητές, οι δύο (μορφωτικό επίπεδο και επαγγελματικής απασχόλησης) είναι κατηγορικές και της ηλικίας είναι συνεχής. Για την ηλικία δεν

απαιτούνται περαιτέρω ενέργειες πριν τη βασική ανάλυση. Για τις άλλες δύο μεταβλητές θα κάνουμε το ίδιο.

7.3.1. Έλεγχος Κριτηρίων

Για να εξετάσουμε τα αποτελέσματα, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να τηρούνται έξι προϋποθέσεις. Οι προϋποθέσεις αυτές είναι οι παρακάτω:

α. Ο έλεγχος μέσω των descriptive statistics των περιγραφικών στοιχείων του δείγματος για όλες τις μεταβλητές που περιλαμβάνονται στο μοντέλο. Δηλαδή μέσω του αριθμού των περιπτώσεων ελέγχουμε την προϋπόθεση του μεγέθους του δείγματος.

β. Ο έλεγχος των τυποποιημένων υπολοίπων μέσω του του Normal P-P Plot, όπου βλέπουμε εάν τηρείται η προϋπόθεση της πολυπαραγοντικής γραμμικότητας. Ουσιαστικά θέλουμε τα σημεία να εφάπτονται σε μια ευθεία γραμμή.

γ. Ο έλεγχος των προϋποθέσεων της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας οι οποίες εξετάζονται με τον ίδιο τρόπο, μέσω του διαγράμματος διασποράς των τυποποιημένων προβλεπόμενων τιμών και υπολοίπων και των μερικών διαγραμμάτων διασποράς της εξαρτημένης μεταβλητής με κάθε ανεξάρτητη μεταβλητή.

δ. Επόμενη είναι η προϋπόθεση της πολυσυγγραμικότητας, η οποία εξετάζεται μέσω των συντελεστών συσχέτισης των ανεξάρτητων μεταβλητών οι οποίοι δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν το 0,8. Επιπλέον για να ισχύει η προϋπόθεση αυτή πρέπει τα κριτήρια Eigenvalue και Condition Index του πίνακα Collinearity Diagnostics που ννα είναι μικρότερα του 10 και του 25 αντίστοιχα. Και τέλος τα κριτήρια Tolerance και VIF που βρίσκονται στον πίνακα Coefficients. Το Tolerance θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο του 0,1 ενώ το VIF μικρότερο του 10.

ε. Επιπρόσθετα θα πρέπει να ισχύει η προϋπόθεση της κανονικότητας και της μη αυτοσυσχέτισης των σφαλμάτων. Μέσω του κριτηρίου Durbin-Watson του πίνακα Model Summary ελέγχουμε την προϋπόθεση αυτή. Τιμές κοντά στο 2 δηλώνουν κανονικότητα και μη αυτοσυσχέτιση των σφαλμάτων.

στ. Τέλος ελέγχουμε την προϋπόθεση των ακραίων τιμών. Απαιτείται να υπάρχουν όσο το δυνατόν λιγότερες περιπτώσεις. Ο έλεγχος γίνεται με το mahalanobis distance στο πίνακα Residuals Statistics, το οποίο πρέπει να μην είναι

αισθητά μεγαλύτερο του 15 (να έχει λίγε ακραίες τιμές). Επίσης το Cook's distance θα πρέπει να είναι μικρότερο του ένα και το Centered Leverage Value μικρότερο του 0,2. Τέλος στο Std. Residual δεν πρέπει να υπάρχουν περιπτώσεις που παρουσιάζουν τυποποιημένα υπόλοιπα μεγαλύτερα των τριών τυπικών αποκλίσεων από τον μέσο όρο.

Για να συνεχίσουμε δηλαδή την ανάλυση του μοντέλου είναι απαραίτητο να τηρούνται αυτές οι προϋποθέσεις.

7.3.1.1 Κριτήρια που Πληρούνται οι Προυποθέσεις

7.3.1.1.1 Εξαρτημένη μεταβλητή: Καθίσματα του Αεροδρομίου, Ανεξάρτητες μεταβλητές: Φύλο-Μορφωτικό επίπεδο-Ηλικία-Επαγγελματική απασχόληση

Οι έξι προϋποθέσεις τηρούνται όπως παρακάτω:

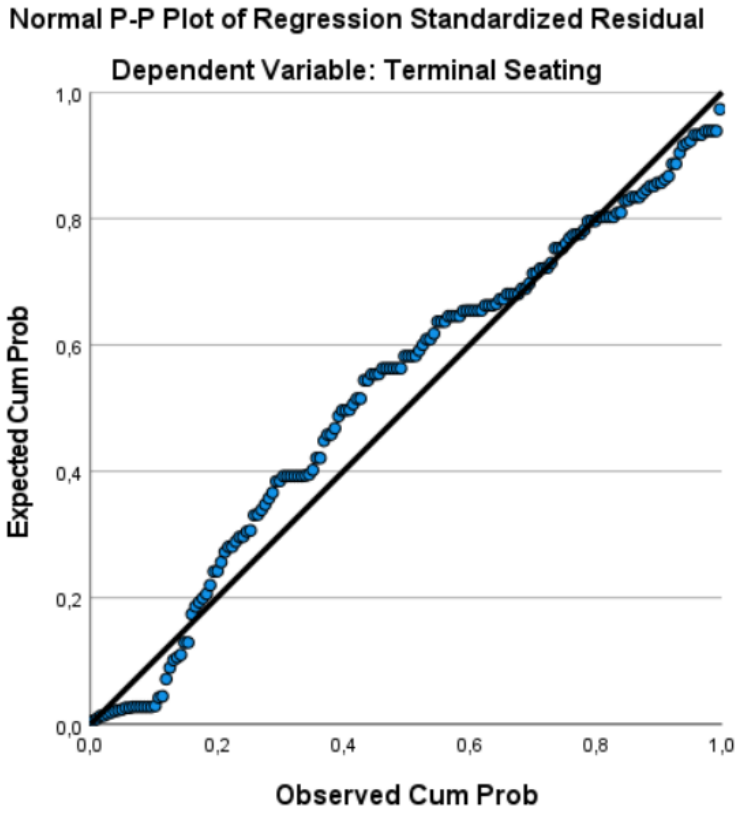
α. Στον πίνακα descriptive βλέπουμε ότι στο μοντέλο έχουν συμπεριληφθεί 172 επισκέπτες του αεροδρομίου και μπορούμε να ελέγξουμε τους μέσους όρους τους σε κάθε μεταβλητή. **Μέσω του αριθμού των περιπτώσεων ελέγχουμε την προϋπόθεση του μεγέθους του δείγματος που στην περίπτωση μας τηρείται**.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Terminal Seating	3,36	1,498	172
Gender (0, 1)	,19	,395	172
Educational Level	2,20	,646	172
Age	1,47	1,167	172
Occupation	1,74	1,649	172

Εικόνα 7.5 Πίνακας Descriptive Statistics

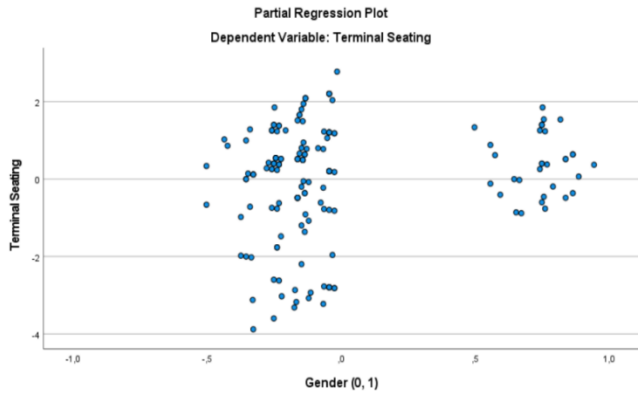
β. Στη συνέχεια μέσω του του Normal P-P Plot, των τυποποιημένων υπολοίπων, μπορούμε να ελέγξουμε την προϋπόθεση της πολυπαραγοντικής γραμμικότητας. Ουσιαστικά θέλουμε τα σημεία να εφάπτονται σε μια ευθεία γραμμή. Βλέπουμε ότι είναι πολύ κοντά να δημιουργήσουν μια ευθεία γραμμή. Συνεπώς, **στην περίπτωση μας τηρείται**.



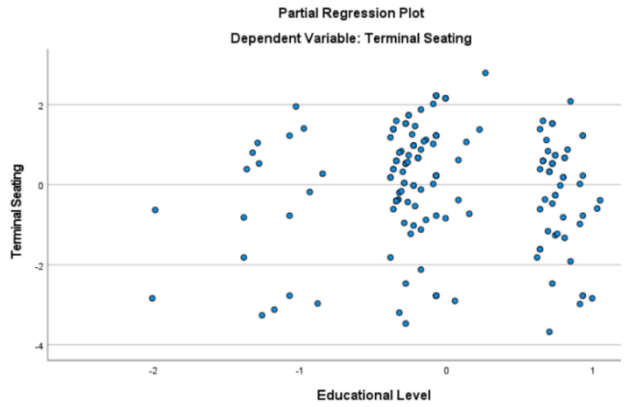
Εικόνα 7.6 Γράφημα Normal P-P Plot

γ. Για τις προϋποθέσεις της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας βλέπουμε ότι τα σημεία στα διαγράμματα είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν (0), όπως βλέπουμε στα παρακάτω σχήματα, συνεπώς **τηρείται η προϋπόθεση**

Εικόνα 7.7 Διάγραμμα Καθίσματα του Αεροδρομίου

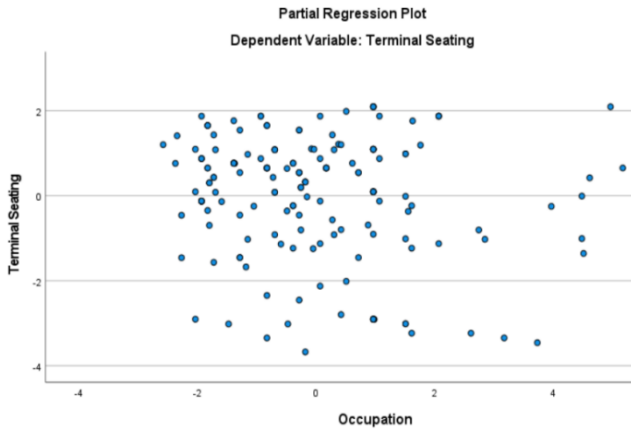


Εικόνα 7.8 Διάγραμμα Καθίσματα του Αεροδρομίου σε Σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.9 Διάγραμμα Καθίσματα του Αεροδρομίου σε Σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

Εικόνα 7.10 Διάγραμμα Καθίσματα του Αεροδρομίου σε Σχέση με την Ηλικία



Εικόνα 7.11 Διάγραμμα Καθίσματα του Αεροδρομίου σε Σχέση με την Απασχόληση

δ. Επόμενη είναι η προϋπόθεση της πολυσυγγραμικότητας, η οποία εξετάζεται μέσω των συντελεστών συσχέτισης των ανεξάρτητων μεταβλητών οι οποίοι δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν το 0,8 **το οποίο τηρείται**.

Correlations

		Terminal Seating	Gender (0, 1)	Educational Level	Age	Occupation
Pearson Correlation	Terminal Seating	1,000	,199	,053	,217	-,178
	Gender (0, 1)	,199	1,000	-,012	,285	-,050
	Educational Level	,053	-,012	1,000	,046	-,216
	Age	,217	,285	,046	1,000	-,092
	Occupation	178	-,050	-,216	-,092	1,000
Sig. (1-tailed)	Terminal Seating	.	,004	,245	,002	,010
	Gender (0, 1)	,004	.	,438	,000	,258
	Educational Level	,245	,438	.	,272	,002
	Age	,002	,000	,272	.	,115
	Occupation	,010	,258	,002	,115	.
N	Terminal Seating	172	172	172	172	172
	Gender (0, 1)	172	172	172	172	172
	Educational Level	172	172	172	172	172
	Age	172	172	172	172	172
	Occupation	172	172	172	172	172

Εικόνα 7.12 Πίνακας Correlations

Επίσης τα κριτήρια Eigenvalue και Condition Index του πίνακα Collinearity Diagnostics θα πρέπει να είναι μικρότερα του 10 και του 25 αντίστοιχα, **το οποίο τηρείται**

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Gender (0, 1)	Educational Level	Age	Occupation
1	1	3,501	1,000	,00	,02	,01	,02	,02
	2	,779	2,121	,00	,73	,00	,01	,09
	3	,438	2,826	,00	,19	,01	,18	,58
	4	,248	3,757	,02	,05	,08	,77	,15
	5	,034	10,179	,97	,00	,90	,03	,16

a. Dependent Variable: Terminal Seating

Εικόνα 7.13 Πίνακας Collinearity Diagnostics

Και τέλος μέσω των κριτηρίων Tolerance και VIF που βρίσκονται στον πίνακα Coefficients. Το Tolerance θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο του 0,1 ενώ το VIF μικρότερο του 10, το οποίο **τηρείται.**

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B Lower Bound	95,0% Confidence Interval for B Upper Bound	Correlations Zero-order	Correlations Partial	Correlations Part	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	3,121	,464		6,730	,000	2,206	4,037					
	Gender (0, 1)	,552	,292	,146	1,890	,061	-,025	1,129	,199	,145	,139	,917	1,090
	Educational Level	,033	,175	,014	,187	,852	-,313	,379	,053	,014	,014	,952	1,051
	Age	,206	,099	,161	2,079	,039	,010	,402	,217	,159	,153	,912	1,097
	Occupation	-,139	,069	-,153	-2,015	,045	-,275	-,003	-,178	-,154	-,149	,946	1,057

a. Dependent Variable: Terminal Seating

Εικόνα 7.14 Πίνακας Coefficients

Επομένως τηρείται η προϋπόθεση της πολυσυγγραμικότητας.

ε. Μέσω του κριτηρίου Durbin-Watson του πίνακα Model Summary μπορούμε να ελέγξουμε την προϋπόθεση της κανονικότητας και της μη αυτοσυσχέτισης των σφαλμάτων. Τιμές κοντά στο 2 δηλώνουν κανονικότητα και μη αυτοσυσχέτιση των σφαλμάτων και πράγματι **η προϋπόθεση τηρείται**.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	Durbin-Watson
1	,303[a]	,092	,070	1,445	,092	4,215	4	167	,003	1,977

a. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

b. Dependent Variable: Terminal Seating

Εικόνα 7.15 Πίνακας Model Summary

στ. Τέλος ελέγχουμε την προϋπόθεση των ακραίων τιμών, απαιτούνται όσο το δυνατόν λιγότερες περιπτώσεις με mahalanobis distance στο πίνακα Residuals Statistics μεγαλύτερο του 15. Μετά την ανάλυση παλινδρόμησης δημιουργείται μια μεταβλητή στη βάση δεδομένων για το mahalanobis distance και έτσι μπορούμε να ελέγξουμε πόσες περιπτώσεις παρουσιάζουν τιμές μεγαλύτερες του 15, καθώς αυτή η πληροφορία δεν περιλαμβάνεται στον πίνακα Residuals Statistics, το **Cook's distance** θα πρέπει να είναι **μικρότερο του ένα**, **το οποίο τηρείται**, και το **Centered Leverage Value μικρότερο του 0,2 το οποίο τηρείται.** Επίσης μέσω του Std. Residual μπορούμε να διακρίνουμε τον αριθμό των περιπτώσεων που παρουσιάζουν τυποποιημένα υπόλοιπα μεγαλύτερα των τριών τυπικών αποκλίσεων από τον μέσο όρο, που στην περίπτωση μας δεν υπάρχουν. Άρα τηρούνται οι προϋποθέσεις αυτού του κριτηρίου.

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,21	4,42	3,36	,454	172
Std. Predicted Value	-2,526	2,347	,000	1,000	172
Standard Error of Predicted Value	,131	,496	,235	,075	172
Adjusted Predicted Value	2,00	4,45	3,36	,455	172
Residual	-3,699	2,785	,000	1,428	172
Std. Residual	-2,561	1,928	,000	,988	172
Stud. Residual	-2,598	2,001	-,001	1,002	172
Deleted Residual	-3,808	3,000	-,002	1,469	172
Stud. Deleted Residual	-2,645	2,020	-,003	1,008	172
Mahal. Distance	,403	19,193	3,977	3,551	172
Cook's Distance	,000	,072	,006	,011	172
Centered Leverage Value	,002	,112	,023	,021	172

a. Dependent Variable: Terminal Seating

Εικόνα 7.16 Πίνακας Residuals Statistics

Επειδή **τηρούνται** όπως είδαμε, **όλες οι προϋποθέσεις συνεχίζουμε στην περαιτέρω ερμηνεία του μοντέλου**.

Στον πίνακα ANOVA ελέγχουμε την τιμή Sig. και βλέπουμε ότι το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό μιας και έχει τιμή μικρότερη από 0,05.Συγκεκριμένα έχει 0,003

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,178	4	8,794	4,215	,003[b]
	Residual	348,473	167	2,087		
	Total	383,651	171			

a. Dependent Variable: Terminal Seating

b. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

Εικόνα 7.17 Πίνακας ANOVA

Από τον πίνακα Model Summary αξιοποιούμε το Adjusted R Square για να υπολογίσουμε το ποσοστό της διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής που εξηγείται από το συνολικό μοντέλο. Στην προκειμένη περίπτωση βλέπουμε ότι το Adjusted R Square ισούται με 0,070. Αυτό συνεπάγεται ότι το μοντέλο εξηγεί το 7% της διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,303[a]	,092	,070	1,445	,092	4,215	4	167	,003	1,977

a. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

b. Dependent Variable: Terminal Seating

Εικόνα 7.18 Πίνακας Model Summary

Για να εξετάσουμε τη σχετική σημασία κάθε μεταβλητής στο μοντέλο αξιοποιούμε τον πίνακα Coefficients. Αρχικά εξετάζουμε τη στήλη Sig που δηλώνει τη στατιστική σημαντικότητα της κάθε μεταβλητής στην πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές **ηλικία και επαγγελματική απασχόληση είναι στατιστικά σημαντικές** επειδή έχουν τιμές μικρότερες από 0,05.

Από τη στήλη Unstandardized B του πίνακα Coefficients μπορούμε να ερμηνεύσουμε τη συμβολή της κάθε μεταβλητής στο μοντέλο.

α. Όσον αφορά τη μεταβλητή της ηλικίας το **θετικό πρόσημο** συνεπάγεται **θετική σχέση** με τη μεταβλητή της καθίσματα του Αεροδρομίου. Πιο συγκεκριμένα διατηρώντας όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές σταθερές **για κάθε επιπλέον μόναδα στο δείκτη της ηλικίας** (δηλαδή για κάθε αύξηση της ηλικίας) το μοντέλο προβλέπει **μια μικρή αύξηση** της ικανοποίησης των επιβατών από τα καθίσματα του Αεροδρομίου **κατά 0,206 μονάδες**.

β. Όσον αφορά τη μεταβλητή της επαγγελματικής απασχόλησης το **αρνητικό πρόσημο** συνεπάγεται **αρνητική σχέση** με τη μεταβλητή της καθίσματα του Αεροδρομίου. Πιο συγκεκριμένα διατηρώντας όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές σταθερές **για κάθε επιπλέον μόναδα** στο δείκτη της επαγγελματικής απασχόλησης το μοντέλο προβλέπει **μια μικρή μείωση** της ικανοποίησης των επιβατών από τα καθίσματα του Αεροδρομίου κατά 0,139 μονάδες.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B Lower Bound	95,0% Confidence Interval for B Upper Bound	Correlations Zero-order	Correlations Partial	Correlations Part	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	3,121	,464		6,730	,000	2,206	4,037					
	Gender (0, 1)	,552	,292	,146	1,890	,061	-,025	1,129	,199	,145	,139	,917	1,090
	Educational Level	,033	,175	,014	,187	,852	-,313	,379	,053	,014	,014	,952	1,051
	Age	,206	,099	,161	2,079	,039	,010	,402	,217	,159	,153	,912	1,097
	Occupation	-,139	,069	-,153	-2,015	,045	-,275	-,003	-,178	-,154	-,149	,946	1,057

a. Dependent Variable: Terminal Seating

Εικόνα 7.19 Πίνακας Coefficients

7.3.1.1.2 Εξαρτημένη μεταβλητή: Τρόφιμα και Ποτά (Food & Beverages), Ανεξάρτητες μεταβλητές: Φύλο-Μορφωτικό επίπεδο-Ηλικία-Επαγγελματική απασχόληση

Οι έξι προϋποθέσεις τηρούνται όπως παρακάτω:

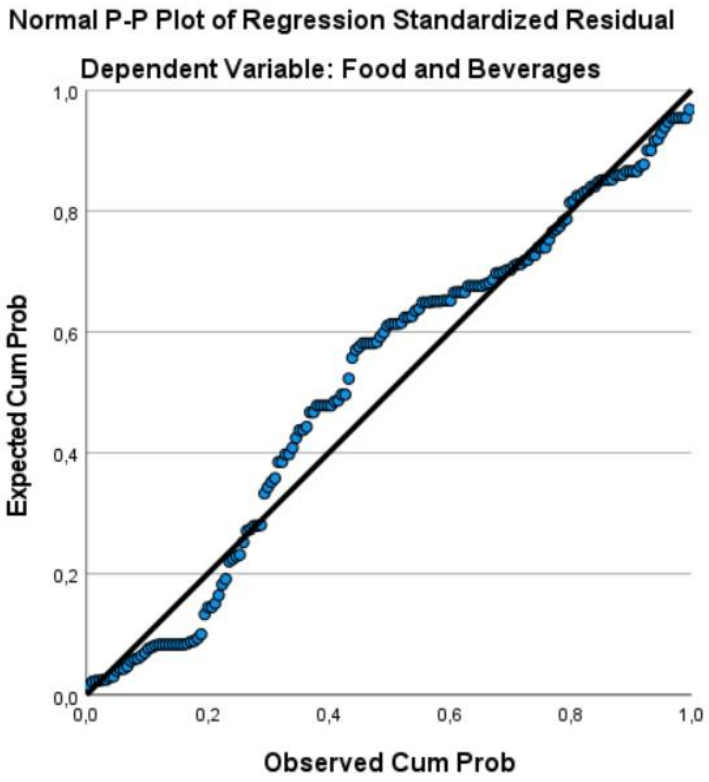
α. Στον πίνακα descriptive βλέπουμε ότι στο μοντέλο έχουν συμπεριληφθεί 172 επισκέπτες του αεροδρομίου και μπορούμε να ελέγξουμε τους μέσους όρους τους σε κάθε μεταβλητή. **Μέσω του αριθμού των περιπτώσεων ελέγχουμε την προϋπόθεση του μεγέθους του δείγματος που στην περίπτωση μας τηρείται**.

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Food and Beverages	2,97	1,691	172
Gender (0, 1)	,19	,395	172
Educational Level	2,20	,646	172
Age	1,47	1,167	172
Occupation	1,74	1,649	172

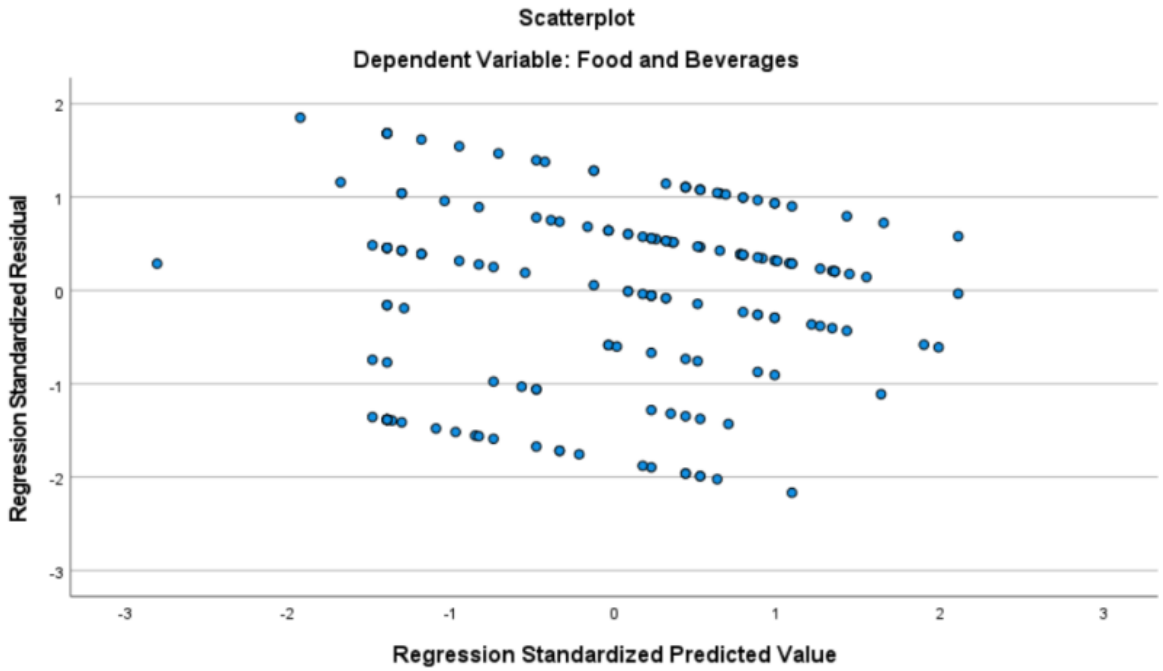
Εικόνα 7.20 Πίνακας Descriptive Statistics

β. Στη συνέχεια μέσω του του Normal P-P Plot, των τυποποιημένων υπολοίπων, μπορούμε να ελέγξουμε την προϋπόθεση της πολυπαραγοντικής γραμμικότητας. Ουσιαστικά θέλουμε τα σημεία να εφάπτονται σε μια ευθεία γραμμή. Βλέπουμε ότι είναι πολύ κοντά να δημιουργήσουν μια ευθεία γραμμή. Συνεπώς, **στην περίπτωση μας τηρείται**.

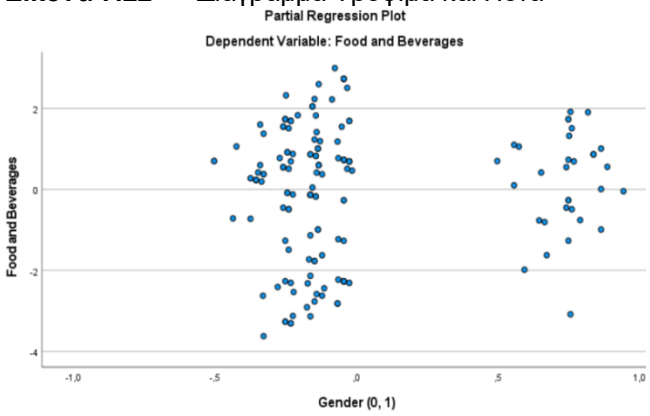


Εικόνα 7.21 Διάγραμμα Normal P-P Plot

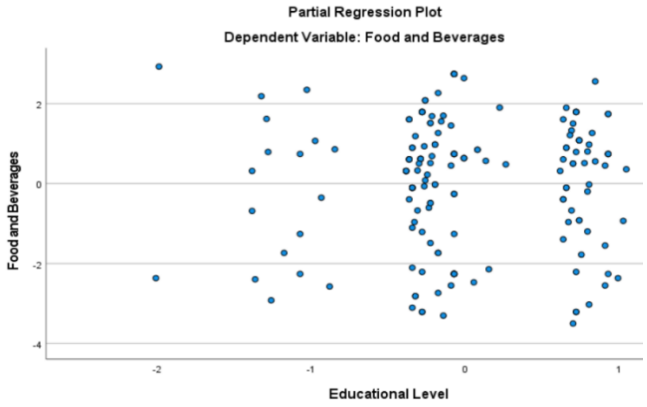
γ. Για τις προϋποθέσεις της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας βλέπουμε ότι τα σημεία στα διαγράμματα είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν (0), όπως βλέπουμε στα παρακάτω σχήματα, συνεπώς **τηρείται η προϋπόθεση.**



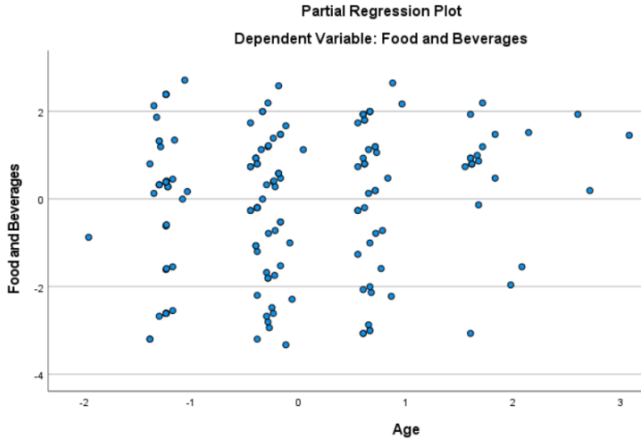
Εικόνα 7.22 Διάγραμμα Τρόφιμα και Ποτά



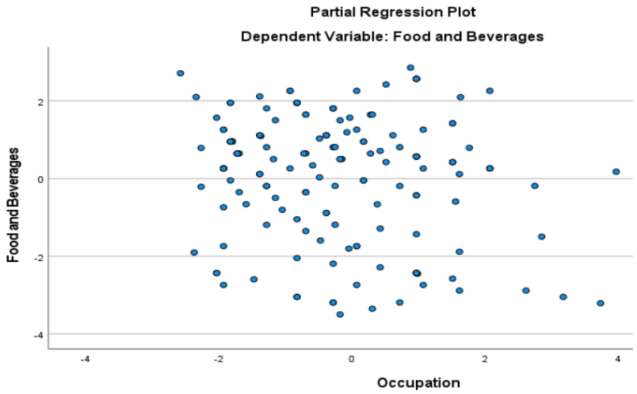
Εικόνα 7.23 Διάγραμμα Τρόφιμα και Ποτά σε σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.24 Διάγραμμα Τρόφιμα και Ποτά σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης



Εικόνα 7.25 Διάγραμμα Τρόφιμα και Ποτά σε σχέση με την Ηλικία



Εικόνα 7.26 Διάγραμμα Τρόφιμα και Ποτά σε σχέση με την Απασχόληση

δ. Επόμενη είναι η προϋπόθεση της πολυσυγγραμικότητας, η οποία εξετάζεται μέσω των συντελεστών συσχέτισης των ανεξάρτητων μεταβλητών οι οποίοι δεν θα πρέπει να υπερβαίνουν το 0,8 **το οποίο τηρείται**.

Correlations

		Food and Beverages	Gender (0, 1)	Educational Level	Age	Occupation
Pearson Correlation	Food and Beverages	1,000	,131	,064	,235	-,202
	Gender (0, 1)	,131	1,000	-,012	,285	-,050
	Educational Level	,064	-,012	1,000	,046	-,216
	Age	,235	,285	,046	1,000	-,092
	Occupation	,202	-,050	-,216	-,092	1,000
Sig. (1-tailed)	Food and Beverages		,043	,201	,001	,004
	Gender (0, 1)	,043	.	,438	,000	,258
	Educational Level	,201	,438	.	,272	,002
	Age	,001	,000	,272	.	,115
	Occupation	,004	,258	,002	,115	.
N	Food and Beverages	172	172	172	172	172
	Gender (0, 1)	172	172	172	172	172
	Educational Level	172	172	172	172	172
	Age	172	172	172	172	172
	Occupation	172	172	172	172	172

Εικόνα 7.27 Πίνακας Correlations

Επίσης τα κριτήρια Eigenvalue και Condition Index του πίνακα Collinearity Diagnostics θα πρέπει να είναι μικρότερα του 10 και του 25 αντίστοιχα, **το οποίο τηρείται**.

Collinearity Diagnostics[a]

Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions (Constant)	Gender (0, 1)	Educational Level	Age	Occupation
1	1	3,501	1,000	,00	,02	,01	,02	,02
	2	,779	2,121	,00	,73	,00	,01	,09
	3	,438	2,826	,00	,19	,01	,18	,58
	4	,248	3,757	,02	,05	,08	,77	,15
	5	,034	10,179	,97	,00	,90	,03	,16

a. Dependent Variable: Food and Beverages

Εικόνα 7.28 Πίνακας Collinearity Diagnostics

Και τέλος μέσω των κριτηρίων Tolerance και VIF που βρίσκονται στον πίνακα Coefficients. Το Tolerance θα πρέπει να είναι μεγαλύτερο του 0,1 ενώ το VIF μικρότερο του 10, το οποίο όπως βλέπουμε **τηρείται**.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients B	Unstandardized Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B Lower Bound	95,0% Confidence Interval for B Upper Bound	Correlations Zero-order	Correlations Partial	Correlations Part	Collinearity Statistics Tolerance	Collinearity Statistics VIF
1	(Constant)	2,706	,523		5,172	,000	1,673	3,740					
	Gender (0, 1)	,281	,330	,066	,852	,396	-,370	,931	,131	,066	,063	,917	1,090
	Educational Level	,046	,198	,018	,233	,816	-,345	,437	,064	,018	,017	,952	1,051
	Age	,289	,112	,199	2,583	,011	,068	,510	,235	,196	,190	,912	1,097
	Occupation	-,181	,078	-,177	-2,329	,021	-,335	-,028	-,202	-,177	-,172	,946	1,057

a. Dependent Variable: Food and Beverages

Εικόνα 7.29 Πίνακας Coefficients

Επομένως τηρείται η προϋπόθεση της πολυσυγγραμικότητας.

ε. Μέσω του κριτηρίου Durbin-Watson του πίνακα Model Summary μπορούμε να ελέγξουμε την προϋπόθεση της κανονικότητας και της μη αυτοσυσχέτισης των σφαλμάτων. Τιμές κοντά στο 2 δηλώνουν κανονικότητα και μη αυτοσυσχέτιση των σφαλμάτων και πράγματι **η προϋπόθεση τηρείται**.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,304[a]	,092	,071	1,630	,092	4,245	4	167	,003	1,915

a. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

b. Dependent Variable: Food and Beverages

Εικόνα 7.30 Πίνακας Model Summary

στ. Τέλος ελέγχουμε την προϋπόθεση των ακραίων τιμών, απαιτούνται όσο το δυνατόν λιγότερες περιπτώσεις με mahalanobis distance στο πίνακα Residuals Statistics μεγαλύτερο του 15. Μετά την ανάλυση παλινδρόμησης δημιουργείται μια μεταβλητή στη βάση δεδομένων για το mahalanobis distance και έτσι μπορούμε να ελέγξουμε πόσες περιπτώσεις παρουσιάζουν τιμές μεγαλύτερες του 15, καθώς αυτή η πληροφορία δεν περιλαμβάνεται στον πίνακα Residuals Statistics, το **Cook's distance** θα πρέπει να είναι **μικρότερο του ένα**, **το οποίο τηρείται**, και το **Centered Leverage Value μικρότερο του 0,2 το οποίο τηρείται.** Επίσης μέσω του Std. Residual μπορούμε να διακρίνουμε τον αριθμό των περιπτώσεων που παρουσιάζουν τυποποιημένα υπόλοιπα μεγαλύτερα των τριών τυπικών αποκλίσεων από τον μέσο όρο, που στην περίπτωση μας δεν υπάρχουν. Άρα τηρούνται οι προϋποθέσεις αυτού του κριτηρίου.

Residuals Statistics[a]

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,53	4,05	2,97	,514	172
Std. Predicted Value	-2,803	2,109	,000	1,000	172
Standard Error of Predicted Value	,147	,560	,265	,084	172
Adjusted Predicted Value	1,49	4,06	2,97	,518	172
Residual	-3,531	3,018	,000	1,611	172
Std. Residual	-2,166	1,851	,000	,988	172
Stud. Residual	-2,198	1,933	,000	1,002	172
Deleted Residual	-3,634	3,290	,001	1,656	172
Stud. Deleted Residual	-2,223	1,949	-,001	1,006	172
Mahal. Distance	,403	19,193	3,977	3,551	172
Cook's Distance	,000	,067	,006	,009	172
Centered Leverage Value	,002	,112	,023	,021	172

a. Dependent Variable: Food and Beverages

Εικόνα 7.31 Πίνακας Residuals Statistics

Επειδή **τηρούνται** όπως είδαμε, **όλες οι προϋποθέσεις συνεχίζουμε στην περαιτέρω ερμηνεία του μοντέλου**.

Στον πίνακα ANOVA ελέγχουμε την τιμή Sig. και βλέπουμε ότι το μοντέλο είναι στατιστικά σημαντικό μιας και έχει τιμή μικρότερη από 0,05.Συγκεκριμένα έχει 0,003.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45,119	4	11,280	4,245	,003[b]
	Residual	443,736	167	2,657		
	Total	488,855	171			

a. Dependent Variable: Food and Beverages

b. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

Εικόνα 7.32 Πίνακας ANOVA

Από τον πίνακα Model Summary αξιοποιούμε το Adjusted R Square για να υπολογίσουμε το ποσοστό της διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής που εξηγείται από το συνολικό μοντέλο. Στην προκειμένη περίπτωση βλέπουμε ότι το Adjusted R Square ισούται με 0,071. Αυτό συνεπάγεται ότι το μοντέλο εξηγεί το 7,1% της διακύμανσης της εξαρτημένης μεταβλητής.

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	,304[a]	,092	,071	1,630	,092	4,245	4	167	,003	1,915

a. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

b. Dependent Variable: Food and Beverages

Εικόνα 7.33 Πίνακας Model Summary

Για να εξετάσουμε τη σχετική σημασία κάθε μεταβλητής στο μοντέλο αξιοποιούμε τον πίνακα Coefficients. Αρχικά εξετάζουμε τη στήλη Sig που δηλώνει τη στατιστική σημαντικότητα της κάθε μεταβλητής στην πρόβλεψη της εξαρτημένης μεταβλητής. Οι ανεξάρτητες μεταβλητές **ηλικία και επαγγελματική απασχόληση είναι στατιστικά σημαντικές** επειδή έχουν τιμές μικρότερες από 0,05.

Από τη στήλη Unstandardized B του πίνακα Coefficients μπορούμε να ερμηνεύσουμε τη συμβολή της κάθε μεταβλητής στο μοντέλο.

α. Όσον αφορά τη μεταβλητή της ηλικίας το **θετικό πρόσημο** συνεπάγεται **θετική σχέση** με τη μεταβλητή των τροφίμων και ποτών του Αεροδρομίου. Πιο συγκεκριμένα διατηρώντας όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές σταθερές **για κάθε**

επιπλέον μονάδα στο δείκτη της ηλικίας (δηλαδή για κάθε αύξηση της ηλικίας) το μοντέλο προβλέπει **μια μικρή αύξηση** της ικανοποίησης των επιβατών από τα τρόφιμα και ποτά του Αεροδρομίου **κατά 0,289 μονάδες**.

β. Όσον αφορά τη μεταβλητή της επαγγελματικής απασχόλησης το **αρνητικό πρόσημο** συνεπάγεται **αρνητική σχέση** με τη μεταβλητή των τροφίμων και ποτών του Αεροδρομίου. Πιο συγκεκριμένα διατηρώντας όλες τις υπόλοιπες μεταβλητές σταθερές **για κάθε επιπλέον μονάδα** στο δείκτη της επαγγελματικής απασχόλησης το μοντέλο προβλέπει **μια μικρή μείωση** της ικανοποίησης των επιβατών από τα τρόφιμα και ποτά του Αεροδρομίου κατά 0,181 μονάδες.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,706	,523		5,172	,000	1,673	3,740					
	Gender (0, 1)	,281	,330	,066	,852	,396	-,370	,931	,131	,066	,063	,917	1,090
	Educational Level	,046	,198	,018	,233	,816	-,345	,437	,064	,018	,017	,952	1,051
	Age	,289	,112	,199	2,583	,011	,068	,510	,235	,196	,190	,912	1,097
	Occupation	-,181	,078	-,177	-2,329	,021	-,335	-,028	-,202	-,177	-,172	,946	1,057

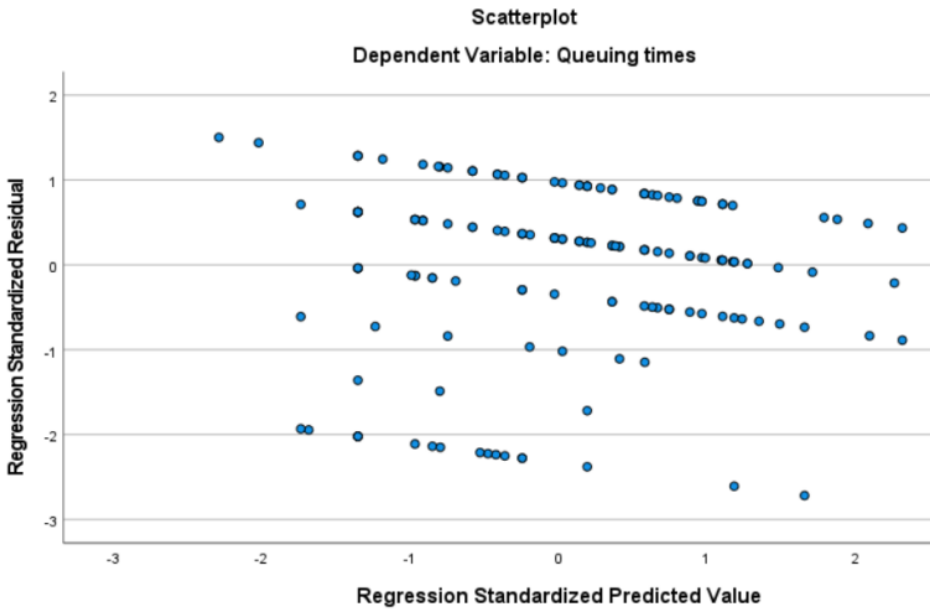
a. Dependent Variable: Food and Beverages

Εικόνα 7.34 Πίνακας Coefficients

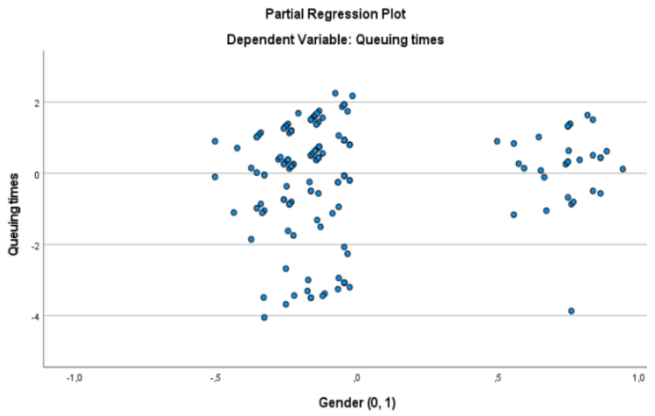
7.3.1.2. Κριτήρια που δεν Πληρούνται οι Προϋποθέσεις

Στις υπόλοιπες έξι περιπτώσεις δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις, για τους παρακάτω λόγους:

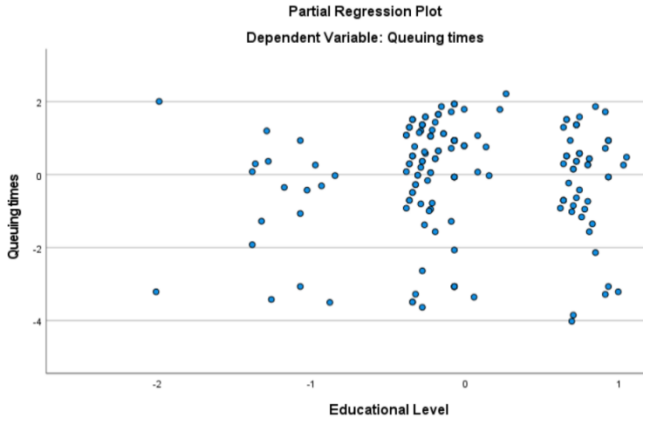
α. Στην εξαρτημένη μεταβλητή χρόνος αναμονής επειδή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας, καθόσον τα σημεία στα διαγράμματα δεν είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν, όπως βλέπουμε παρακάτω:



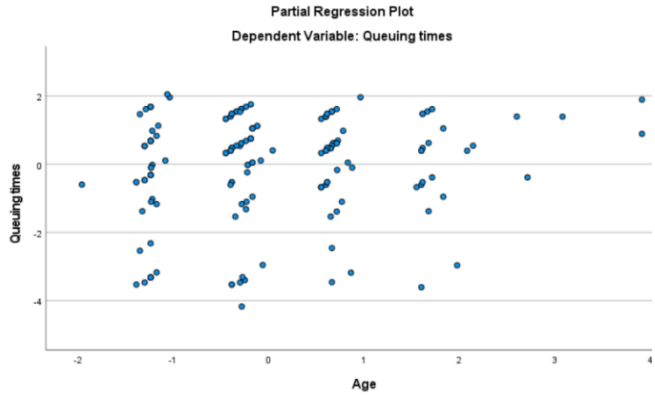
Εικόνα 7.35 **Διάγραμμα Χρόνος Αναμονής**



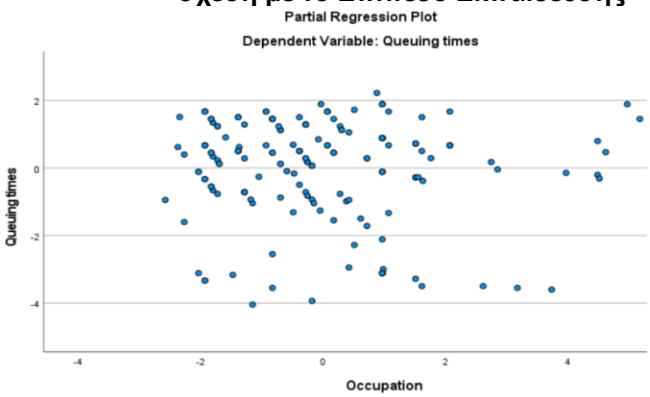
Εικόνα 7.36 Διάγραμμα Χρόνος Αναμονής σε σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.37 Διάγραμμα Χρόνος Αναμονής σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης



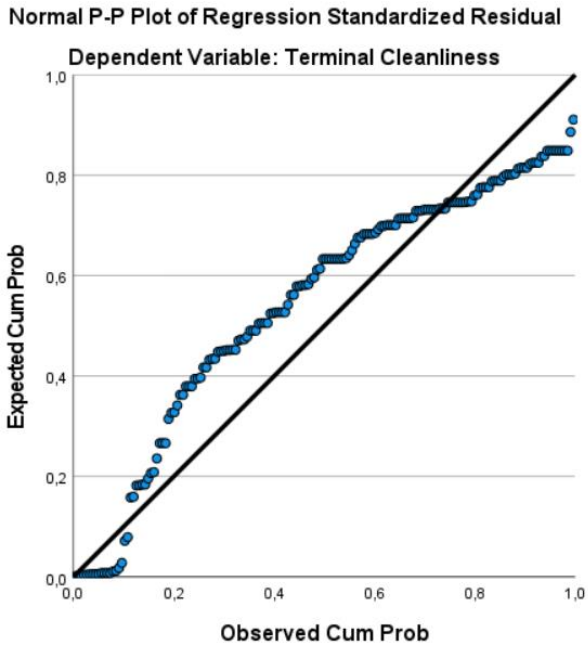
Εικόνα 7.38 Διάγραμμα Χρόνος Αναμονής σε σχέση με την Ηλικία



Εικόνα 7.39 Διάγραμμα Χρόνος Αναμονής σε σχέση με την Απασχόληση

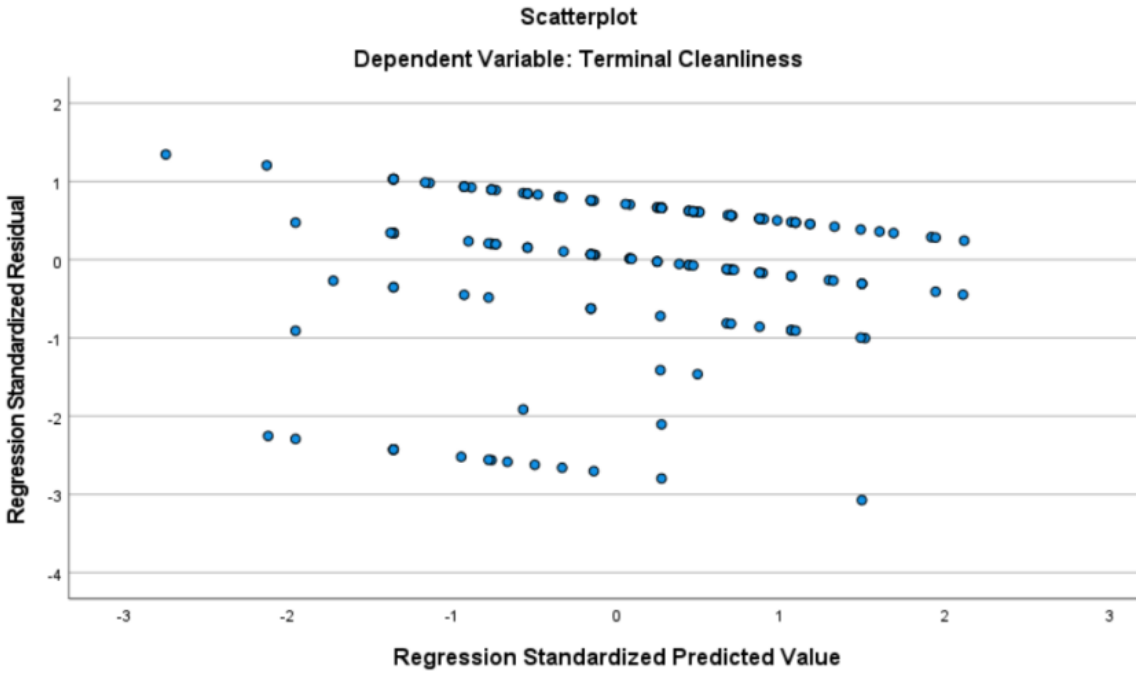
β. Στην εξαρτημένη μεταβλητή καθαριότητα του Αεροδρομίου επειδή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις:

(1) Της πολυπαραγοντικής γραμμικότητας, επειδή τα σημεία, απέχουν αρκετά από την ευθεία γραμμή.

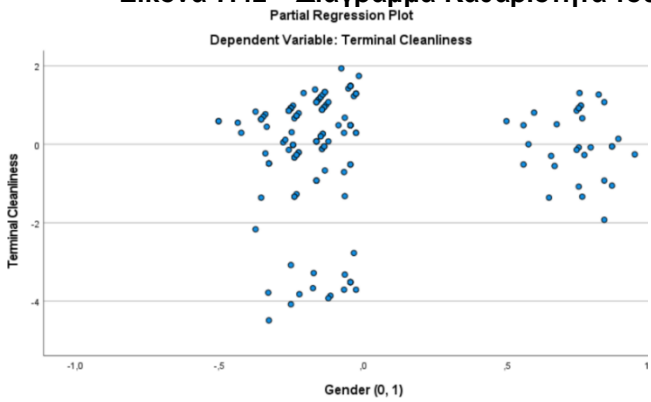


Εικόνα 7.40 Διάγραμμα Normal P-P Plot

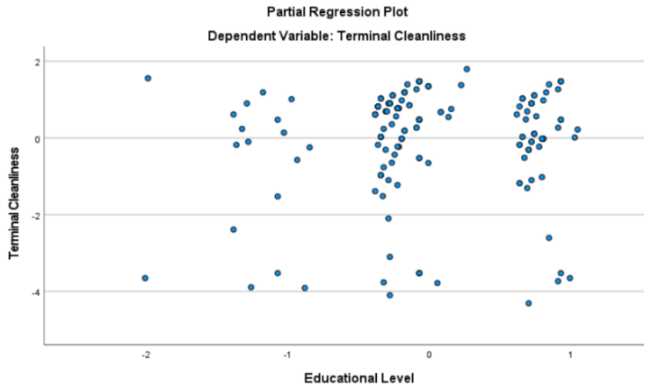
(2) Της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας, καθόσον τα σημεία στα διαγράμματα δεν είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν, όπως βλέπουμε παρακάτω:



Εικόνα 7.41 Διάγραμμα Καθαριότητα του Αεροδρομίου

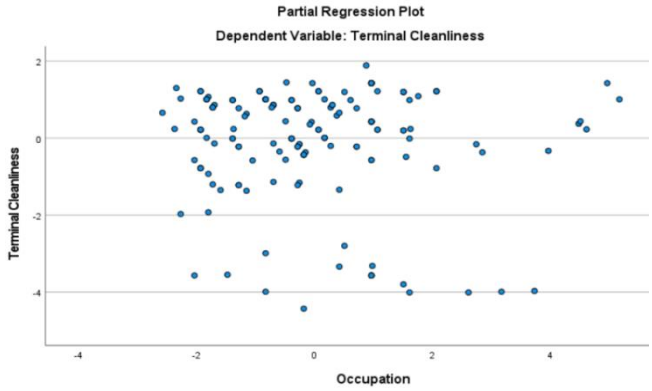


Εικόνα 7.42 Διάγραμμα Καθαριότητα του Αεροδρομίου σε σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.43 Διάγραμμα Καθαριότητα του Αεροδρομίου σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

Εικόνα 7.44 Διάγραμμα Καθαριότητα του Αεροδρομίου σε σχέση με την Ηλικία



Εικόνα 7.45 Διάγραμμα Καθαριότητα του Αεροδρομίου σε σχέση με την Απασχόληση

γ. Στην εξαρτημένη μεταβλητή καταστήματα του Αεροδρομίου πληρούνται και οι έξι προϋποθέσεις, αλλα προχωρώντας στην περαιτέρω ερμηνεία του μοντέλου στον πίνακα ANOVA ελέγχουμε την τιμή Sig. και βλέπουμε ότι το μοντέλο δεν είναι στατιστικά σημαντικό μιας και έχει τιμή μεγαλύτερη από 0,05.Συγκεκριμένα έχει 0,212. Συνεπώς δεν τηρείται η προϋπόθεση να είναι στατιστικά σημαντικό και δεν μπορούμε να συνεχίσουμε στην περαιτέρω ερμηνεία του μοντέλου.

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,566	4	3,391	1,475	,212[b]
	Residual	384,109	167	2,300		
	Total	397,674	171			

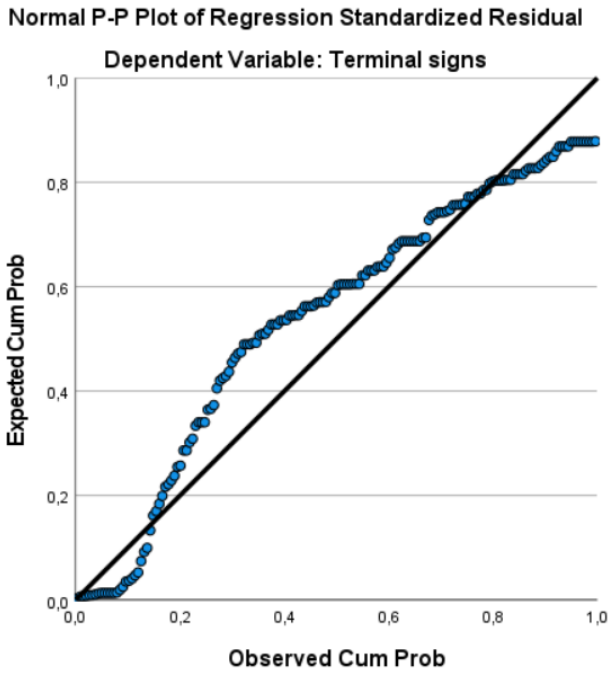
a. Dependent Variable: Airport shopping

b. Predictors: (Constant), Occupation, Gender (0, 1), Educational Level, Age

Εικόνα 7.46 Πίνακας ANOVA

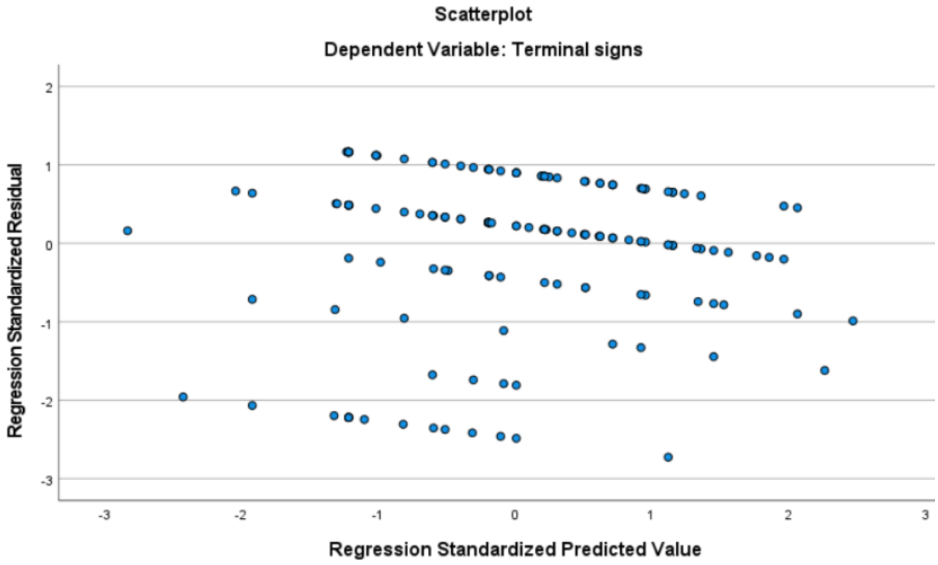
δ. Στην εξαρτημένη μεταβλητή σημάνσεις του Αεροδρομίου επειδή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις:

(1) Της πολυπαραγοντικής γραμμικότητας, επειδή τα σημεία, απέχουν αρκετά από την ευθεία γραμμή.

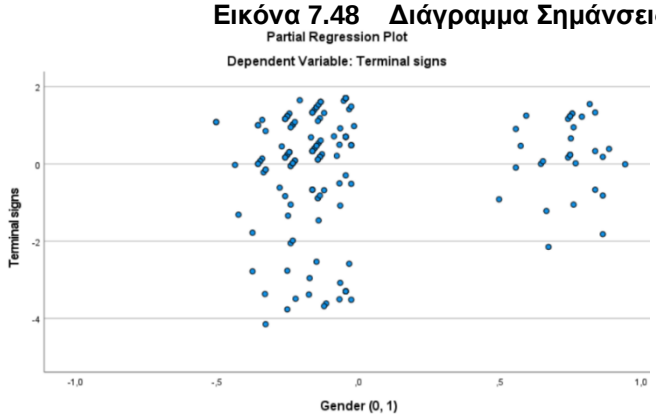


Εικόνα 7.47 Διάγραμμα Normal P-P Plot

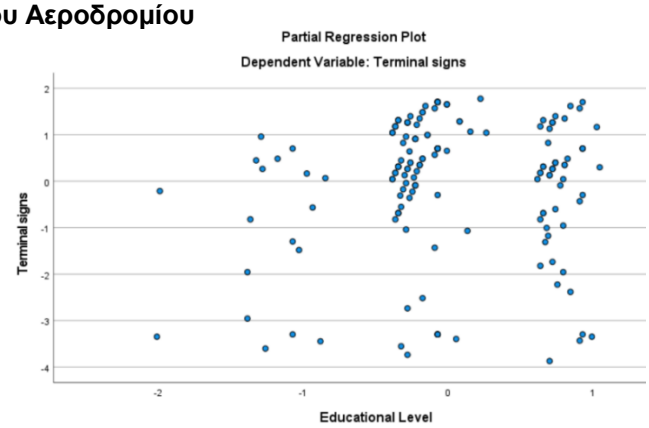
(2) Της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας, καθόσον τα σημεία στα διαγράμματα δεν είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν, όπως βλέπουμε παρακάτω:



Εικόνα 7.48 Διάγραμμα Σημάνσεις του Αεροδρομίου

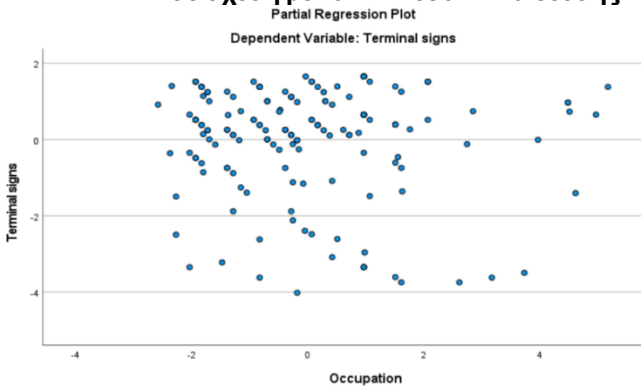


Εικόνα 7.49 Διάγραμμα Σημάνσεις του Αεροδρομίου σε σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.50 Διάγραμμα Σημάνσεις του Αεροδρομίου σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

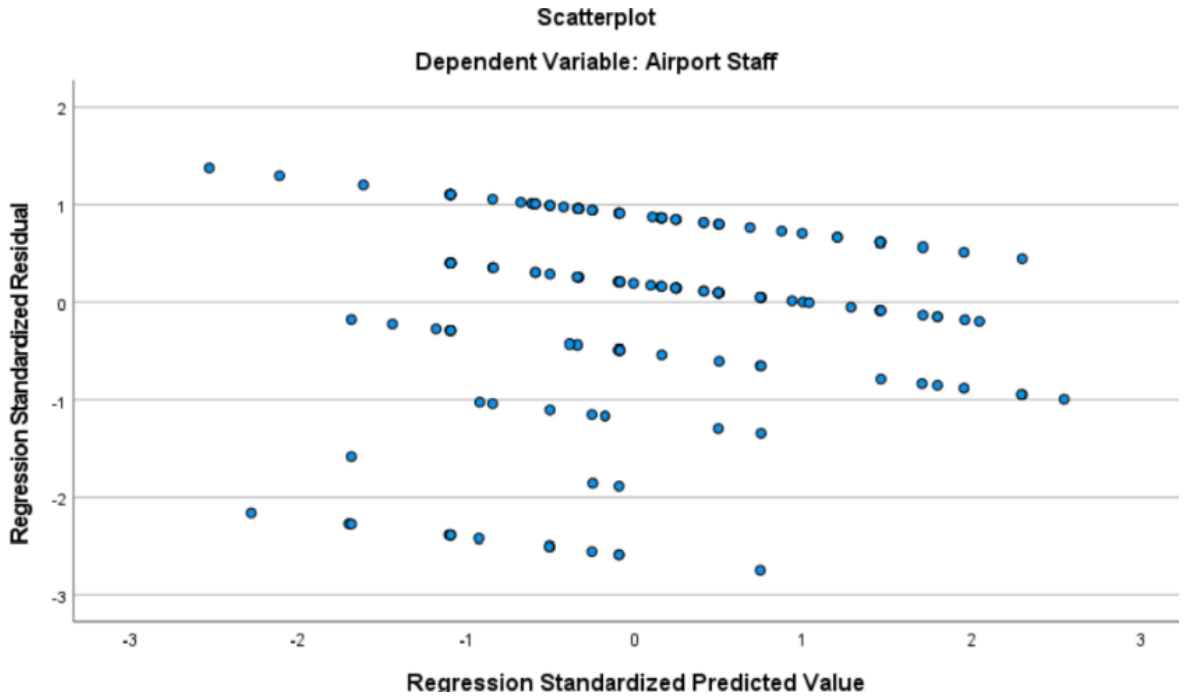
Εικόνα 7.51 Διάγραμμα Σημάνσεις του Αεροδρομίου σε σχέση με την Ηλικία



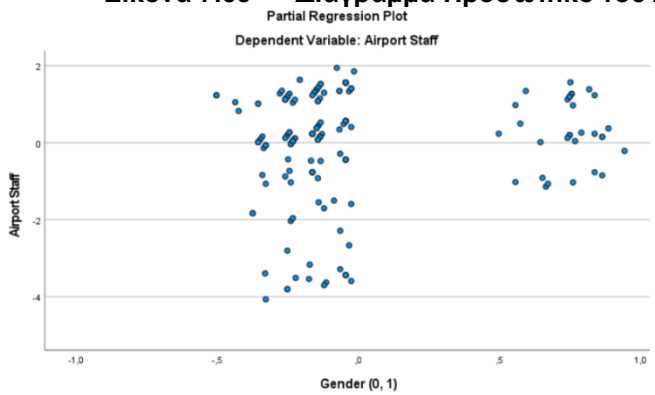
Εικόνα 7.52 Διάγραμμα Σημάνσεις του Αεροδρομίου σε σχέση με την Απασχόληση

ε. Στην εξαρτημένη μεταβλητή προσωπικό του Αεροδρομίου, επειδή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας,

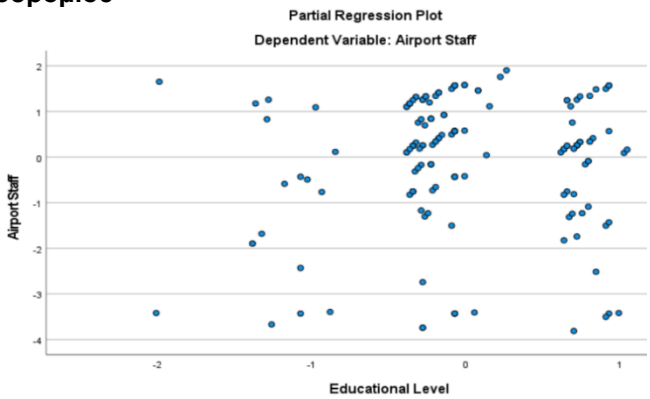
καθόσον τα σημεία στα διαγράμματα δεν είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν, όπως βλέπουμε παρακάτω:



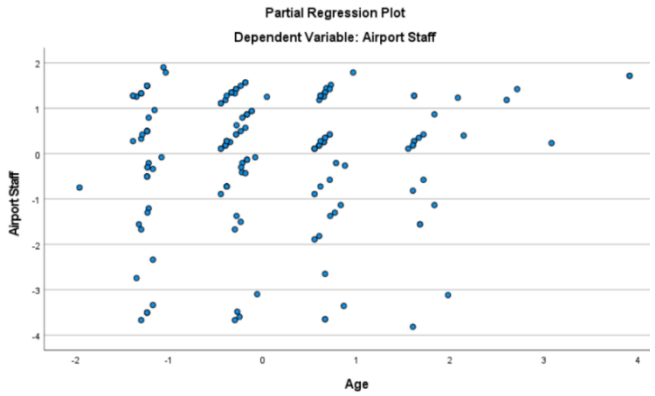
Εικόνα 7.53 Διάγραμμα Προσωπικό του Αεροδρομίου



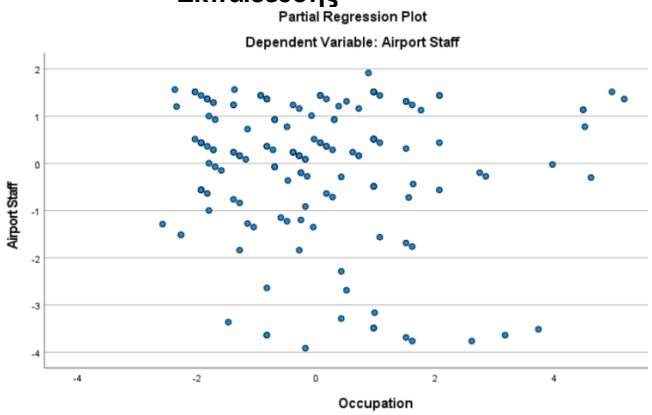
Εικόνα 7.54 Διάγραμμα Προσωπικό του Αεροδρομίου σε σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.55 Διάγραμμα Προσωπικό του Αεροδρομίου σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης



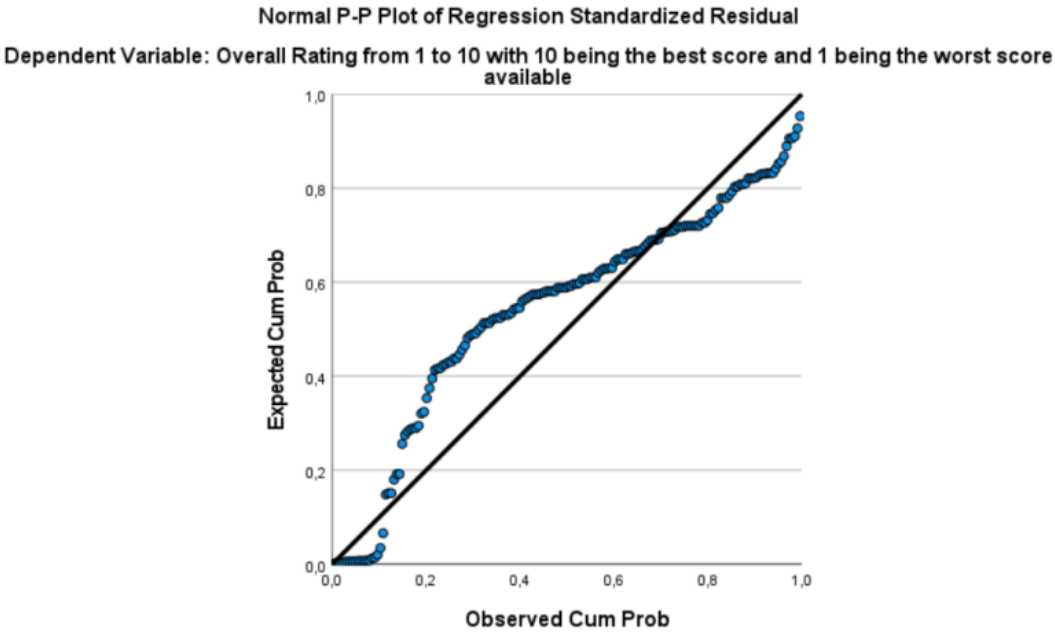
Εικόνα 7.56 Διάγραμμα Προσωπικό του Αεροδρομίου σε σχέση με την Ηλικία



Εικόνα 7.57 Διάγραμμα Προσωπικό του Αεροδρομίου σε σχέση με την Απασχόληση

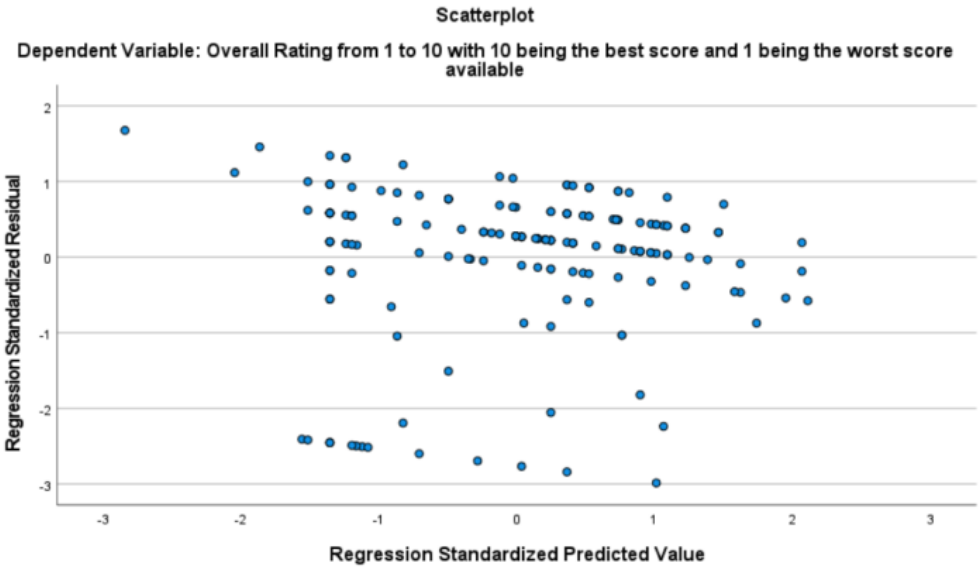
στ. Στην εξαρτημένη μεταβλητή συνολική βαθμολογία του Αεροδρομίου επειδή δεν πληρούνται οι προϋποθέσεις:

(1) Της πολυπαραγοντικής γραμμικότητας, επειδή τα σημεία, απέχουν αρκετά από την ευθεία γραμμή.

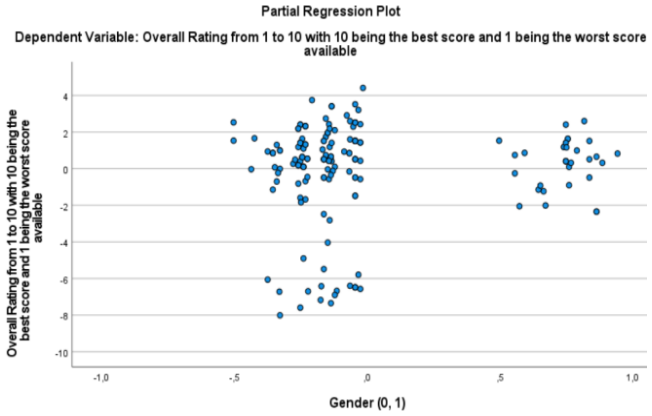


Εικόνα 7.58 Διάγραμμα Normal P-P Plot

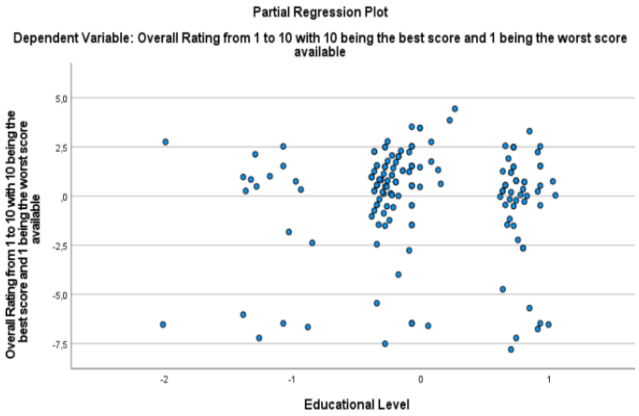
(2) Της γραμμικότητας και της ομοσκεδαστικότητας, καθόσον τα σημεία στα διαγράμματα δεν είναι εξίσου κατανεμημένα γύρω από το μηδέν, όπως βλέπουμε παρακάτω:



Εικόνα 7.59 Διάγραμμα Συνολικής Βαθμολογίας

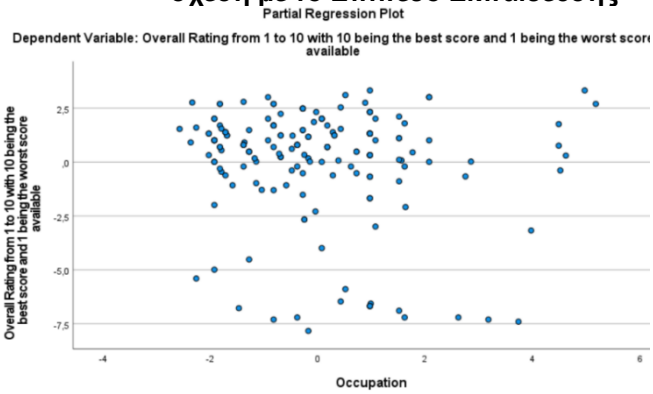


Εικόνα 7.60 Διάγραμμα Συνολική Βαθμολογία σε σχέση με το Φύλο



Εικόνα 7.61 Διάγραμμα Συνολική Βαθμολογία σε σχέση με το Επίπεδο Εκπαίδευσης

Εικόνα 7.62 Διάγραμμα Συνολική Βαθμολογία σε σχέση με την Ηλικία



Εικόνα 7.63 Διάγραμμα Συνολική Βαθμολογία σε σχέση με την Απασχόληση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της ανάλυσης για τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών «Ελευθέριος Βενιζέλος» μπορούμε να εξάγουμε τα εξής:

α. Σχετικά με την ικανοποίηση από τη χρήση υπηρεσιών:

(1) Με μεγάλη πλειοψηφία οι ερωτηθέντες και στα δύο ερωτηματολόγια είναι ικανοποιημένοι από τον χρόνο αναμονής, τα καθίσματα, τα καταστήματα που πουλούν τρόφιμα και ποτά, τα λοιπά καταστήματα και το προσωπικό του Αεροδρομίου.

(2) Με συντριπτική πλειοψηφία (δηλαδή ο αριθμός των ικανοποιημένων συγκριτικά με τους δυσαρεστημένους) οι ερωτηθέντες είναι ικανοποιημένοι από την καθαριότητα και τις σημάνσεις του αεροδρομίου.

(3) Με μικρή πλειοψηφία είναι ικανοποιημένοι από το κόστος μετακίνησης από και προς το αεροδρόμιο.

β. Σχετικά με το εάν θα πρότειναν σε άλλους το αεροδρόμιο, στο ερωτηματολόγιο παίρνει συντριπτικά ποσοστά (90% ναι και 2% όχι) και στο Skytrax παρόλο τη θετική βαθμολογία στα επιμέρους παίρνει μια μικρή πλειοψηφία το ναι (59% ναι και 41% όχι).

γ. Στη συνολική βαθμολόγηση η πλειοψηφία των ερωτηθέντων είναι ικανοποιημένη από το Αεροδρόμιο.

δ. Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε ότι το Αεροδρόμιο είναι σε πολύ καλό επίπεδο και ότι πρέπει να δώσει βάση για να γίνει ακόμα καλύτερο στον χρόνο αναμονής, στα καθίσματα του, στα καταστήματα που πουλούν τρόφιμα και ποτά, στα λοιπά καταστήματα, στο προσωπικό του Αεροδρομίου, καθώς και στο κόστος μετακίνησης από και προς το αεροδρόμιο.

ε. Επιπλέον παρατηρείται ότι περίπου το 10% των επιβατών που πραγματοποίησαν την αξιολόγηση στο Skytrax απάντησαν σε όλες τις ερωτήσεις δεν ξέρω/δεν απαντώ με εξαίρεση δύο. Στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το Αεροδρόμιο που συνολικά απάντησε όχι και στη συνολική βαθμολογία του Αεροδρομίου, όπου όλοι βαθμολόγησαν κάτω από 5, με την άριστη βαθμολογία να είναι το 10. Γενικά παρατηρείται ότι σε τέτοιου είδους πλατφόρμες αριθμός επιβατών εισέρχεται για να εκφράσει συγκεκριμένο παράπονο.

στ. Από τα αποτελέσματα της ανάλυσης των δημογραφικών στοιχείων προκύπτει ότι αυτά δεν επηρεάζουν σημαντικά την ικανοποίηση με εξαίρεση τις ακόλουθες περιπτώσεις:

(1) Οι άνδρες δηλώνουν λιγότερο ικανοποιημένοι και περισσότερο δυσαρεστημένοι από τα καθίσματα του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών συγκριτικά με τις γυναίκες.

(2) Η μόρφωση επηρεάζει την ικανοποίηση των επιβατών του αεροδρομίου σε δύο περιπτώσεις. Οι επιβάτες που έχουν δευτεροβάθμια εκπαίδευση δηλώνουν ότι λιγότερο ικανοποιημένοι από αυτούς της τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και των κατόχων μεταπτυχιακών/διδακτορικών σπουδών και αντίστοιχα δηλώνουν ότι είναι δυσαρεστημένοι με μεγαλύτερη συχνότητα, στις παρακάτω μεταβλητές:

(α) Την ικανοποίηση από τις σημάνσεις του Αεροδρομίου.

(β) Την ικανοποίηση από το προσωπικό του Αεροδρομίου.

(3) Η ηλικία επηρεάζει:

(α) Τον τύπο των ταξιδιωτών. Οι επιβάτες που έχουν ηλικία 17-24 ταξιδεύουν περισσότερο μόνοι τους. Οι επιβάτες που έχουν ηλικία 35-44 ετών ταξιδεύουν περισσότερο με τον-ην σύντροφο τους, ενώ οι επιβάτες που έχουν ηλικία 45-54 ταξιδεύουν περισσότερο για επιχειρηματικούς λόγους και τέλος οι ηλικίες 55-64, καθώς και 65 και πάνω ταξιδεύουν με την οικογένεια του.

(β) Την ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής. Έχουμε ότι οι επιβάτες ηλικίας 17-24 είναι λιγότερο ικανοποιημένοι και περισσότερο δυσαρεστημένοι από τον χρόνο αναμονής στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών.

ζ. Από τη σύγκριση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου και της πλατφόρμας του Skytrax συμπεραίνουμε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές στην αξιολόγηση για τα καθίσματα του αεροδρομίου (Terminal seating), τα καταστήματα του αεροδρομίου (Airport shopping), στο προσωπικό του αεροδρομίου (Airport Staff), στο εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο, στη βαθμολογία για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου, στο σκοπό του ταξιδίου και στο είδος των ταξιδιωτών.

Η διαφορά αυτή έγκειται στο διαφορετικό δείγμα που λήφθηκε. Στο ερωτηματολόγιο απάντησαν κάτοικοι της Ελλάδας, οι οποίοι προφανώς είναι πιο

επιεικείς με το μεγαλύτερο αεροδρόμιο της χώρας, ενώ στη πλατφόρμα του Skytrax αξιολόγησαν επιβάτες από διάφορες χώρες.

η. Από την πολυπαραγοντική γραμμική παλινδρόμηση που πραγματοποιήσαμε στο ερωτηματολόγιο, εξήχθησαν τα παρακάτω συμπεράσματα:

(1) Για κάθε επιπλέον μόναδα στο δείκτη της ηλικίας (δηλαδή για κάθε αύξηση της ηλικίας) το μοντέλο προβλέπει μια πολύ μικρή αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών από τα καθίσματα του Αεροδρομίου. Ομοίως για κάθε επιπλέον μόναδα στο δείκτη της επαγγελματικής απασχόλησης το μοντέλο προβλέπει μια πολύ μικρή μείωση της ικανοποίησης των επιβατών από τα καθίσματα του Αεροδρομίου.

(2) Για κάθε επιπλέον μόναδα στο δείκτη της ηλικίας (δηλαδή για κάθε αύξηση της ηλικίας) το μοντέλο προβλέπει μια πολύ μικρή αύξηση της ικανοποίησης των επιβατών από τα τρόφιμα και ποτά του Αεροδρομίου. Ομοίως για κάθε επιπλέον μόναδα στο δείκτη της επαγγελματικής απασχόλησης το μοντέλο προβλέπει μια πολύ μικρή μείωση της ικανοποίησης των επιβατών από τα τρόφιμα και ποτά του Αεροδρομίου.

θ. Προτάσεις:

(1) Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών προκειμένου να έχει ικανοποιημένο σε υψηλό βαθμό και τους επιβάτες με χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο, θα μπορούσε να αυξήσει τις σημάνσεις, με προτεραιότητα αυτές που περιέχουν σχήματα ή και να συμπεριλάβει τις ηχητικές σημάνσεις, που αυτή τη στιγμή έχουν καταργηθεί.

(2) Οι επιβάτες που πραγματοποίησαν την αξιολόγηση στην πλατφόρμα του Skytrax είναι κυρίως ξένοι πολίτες μεγάλων ευρωπαϊκών χωρών, οι οποίοι έχουν εμπειρία και από άλλα μεγάλα αεροδρόμια δυτικών χωρών με αποτέλεσμα μολονότι είναι θετικοί στα επιμέρους ερωτήματα, στην ερώτηση εάν θα πρότειναν το αεροδρόμιο δεν εμφανίζουν την ίδια στάση. Για να ανατραπεί αυτό θα πρέπει να δώσει ιδιαίτερη προσοχή, προκειμένου να φέρει βελτίωση, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών στα παρακάτω:

(α) Ικανοποίηση από τα καθίσματα του Αεροδρομίου. Συνεπώς το Αεροδρόμιο πρέπει να βάλει πιο αναπαυτικά καθίσματα και μεγαλύτερο αριθμό.

(β) Ικανοποίηση από τα καταστήματα τροφίμων και ποτών. Συναφώς, το Αεροδρόμιο πρέπει να αυξήσει την ποικιλία των καταστημάτων αυτών,

προκειμένου να ικανοποιούν διαφορετικές επιθυμίες. Για παράδειγμα θα μπορούσε να βάλει διαφορετικές κουζίνες (άλλων χωρών).

(γ) Ικανοποίηση από το προσωπικό του Αεροδρομίου. Συμπεραίνουμε ότι το προσωπικό οφείλει να είναι πιο ευγενικό και πιο εξυπηρετικό.

(3) Από το ερωτηματολόγιο βλέπουμε τα παρακάτω:

(α) Ότι ανάλογα με την επαγγελματική απασχόληση υπάρχει και διαφορετική ικανοποίηση από τη καθαριότητα. Το οποίο είναι φυσιολογικό, καθόσον στις τελευταίες βαθμίδες, έχουμε τις ενασχολήσεις οικιακά και συνταξιούχοι, οι οποίοι είναι λίγο πιο αυστηροί κριτές. Συνεπώς ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών πρέπει να δώσει μεγαλύτερη προσοχή στην καθαριότητα του Αεροδρομίου, αυξάνοντας ενδεχομένως το προσωπικό καθαρισμού.

(β) Ότι οι άνδρες είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τα καταστήματα τροφίμων και ποτών. Δεδομένου ότι οι άνδρες καταναλώνουν περισσότερα οινοπνευματώδη ποτά από τις γυναίκες, θα μπορούσε να αυξήσει ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών τον αριθμό των καταστημάτων που πωλούν ποτά, καθώς και την ποικιλία των ποτών. Συμπέρασμα, το οποίο συμπίπτει και με το εύρημα ότι όσο μικρότερη ηλικία έχουν οι επιβάτες, τόσο λιγότερο είναι ικανοποιημένοι από τα καταστήματα τροφίμων και ποτών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Γρηγορούδης Β. και Σίσκος Γ. (2000), Ποιότητα υπηρεσιών και μέτρηση ικανοποίησης του πελάτη. Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών, Αθήνα

2. Grigoroudis E. and Siskos Y. (2004), A survey of customer satisfaction barometers: Some results from the transportation-communications sector. European Journal of Operational Research

3. Βασάκης Γ. Αντώνης (2009), Η ιστορία των δημόσιων αερομεταφορών στην Ελλάδα

4. Δημητριάδης Ε. (2012), Στατιστική Επιχειρήσεων με εφαρμογές σε SPSS και Lisrer, Κριτική, Αθήνα.

5. Ριχάνι Μιχαήλ (2014). Συγκριτική Ανάλυση Ικανοποίησης Καταναλωτών και ανταγωνιστικό περιβάλλον: Η περίπτωση της μπύρας Χάρμα, Διπλωματική Εργασία, Σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.

6. Χριστίνα Δέδε (2014). Διερεύνηση των μορφών εσωτερικής επικοινωνίας σε επιλεγμένο δείγμα επιχειρήσεων του Ελληνικού χώρου-Εμπειρική προσέγγιση, Διπλωματική Εργασία, Σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.

7. Τσιφτσιάν Α. (2018). Έρευνα ικανοποίησης χρηστών από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, Διπλωματική Εργασία, Σχολή Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης, Πολυτεχνείο Κρήτης, Χανιά.

8. Churchill G.A. Jr (1991). Marketing research: Methodological foundations. The Dryden Press, Hidsdale, IL.

9. Dutka A. (1995). AMA Handbbok of customer satisfaction: A guite to research, planning and implementation, NTC puplishing Group, ILLINOIS.

10. Fowler F. J. Jr. (1993). Survey research methods, Sage Publications, Newbury Park, CA

11. Keeney R. L. (1992) Value-focused thinking: A path to creative decision making, Harvard University Press, London.

12. Oliver R.L. (1996). Satisfaction: A behavioral perspective on the customer, McGraw-Hill, New York

13. Vavra T. G. (1997). Improving your measurement of customer satisfaction: A guide to creating, conducting, analyzing and reporting customer satisfaction measurement programs, ASQC Quality Press, Millwaykee.

14. Wittink D. and L. Bayer (1994). The measurement imperative, Marketing Research, (6), 2, 14-22.

15. ΦΕΚ 2488 της 19 Ιουλίου 2017, Τεύχος Β΄
16. https://www.dias.library.tuc.gr
17. https://www.users.uoi.gr
18. https://www.digilib.teiemt.gr
19. https://www.capital.gr
20. https://www.iata.org
21. https://www.aia.gr
22. https://techno.edu.gr
23. https:news.gtp.gr
24. https://www.dspace.lib.uom.gr
25. https://cnn.gr
26. htpp://eclass.uowm.gr
27. http://eur-lex.europa.eu
28. https://www.newmoney.gr
29. https://www.copeluzos.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΡΕΥΝΑΣ

Μετρηση και ανάλυση ικανοποίησης επιβατών του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών

Η έρευνα απευθύνεται σε όσους έχουν ταξιδέψει από ή προς το Διεθνές Αεροδρόμιο Ελευθέριος Βενιζέλος και διενεργείται στα πλαίσια εκπόνησης διπλωματικής εργασίας του Διιδρυματικού Διατμηματικού Μεταπτυχιακού Προγράμματος Σπουδών Πολυτεχνείου Κρήτης και Στρατιωτικής Σχολής Ευελπίδων.

Το ερωτηματολόγιο είναι **ανώνυμο**, ο απαιτούμενος χρόνος συμπλήρωσης είναι περίπου **5 λεπτά** και οι συμμετέχοντες μπορούν να αποθηκεύουν τις ερωτήσεις και να συνεχίζουν αργότερα.

Υπάρχει η δυνατότητα μοναδικής συμμετοχής για κάθε χρήστη.

Σας παρακαλούμε να **διαβάσετε προσεκτικά τις οδηγίες και τους τίτλους κάθε ενότητας.**

Η ένδειξη ***** σημαίνει ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση της ερώτησης, προκειμένου να προχωρήσετε στην επόμενη ενότητα.

Γενικές Ερωτήσεις (Generic Questions)

1. **Ποιό ειναι το φύλο σας (What is your gender); ***

   Παρακαλώ επιλέξτε **μόνο ένα** από τα παρακάτω:

   - Γυναίκα
   - Άνδρας

2. **Ποιό είναι το μορφωτικό σας επίπεδο (What is your educational level); ***

   Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
   Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση
   Παρακαλώ επιλέξτε **όλα** όσα ισχύουν:

   - Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (Primary Education)
   - Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Secondary Education)
   - Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (Higher Education)
   - Μεταπτυχιακές/Διδακτορικές Σπουδές (Postgraduate/Doctorate Studies)

3. Ποια είναι η ηλικία σας (How old are you); *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση
Παρακαλώ επιλέξτε **όλα** όσα ισχύουν:

- 17-24 ετών
- 25-34 ετών
- 35-44 ετών
- 45-54 ετών
- 55-64 ετών
- >65 ετών

4 Ποιά είναι η απασχόληση σας (What is your occupation); *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- Ιδιωτικός Υπάλληλος (Working in the private sector)
- Δημόσιος Υπάλληλος (Public Servant)
- Ελεύθερος Επαγγελματίας (Self-employed)
- Φοιτητής (university student)
- Άνεργος (Unemployed)
- Οικιακά (Housewife/Housekeeper)
- Συνταξιούχος (Retired)
- Άλλο:

5 Ποιοι είναι οι προορισμοί των αεροπορικών σας ταξιδιών από το Αεροδρόμιο της Αθήνας (Where are you travelling to); *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση
Παρακαλώ επιλέξτε **όλα** όσα ισχύουν:

- Εγχώριοι (Domestic)
- Εξωτερικό (Abroad)
- Εγχώριοι και εξωτερικο (Domestic and Abroad)

6 Ποια μεσα μεταφορας χρησιμοποιείτε για τη μετακίνηση σας από και πρός το αεροδρόμιο (Which means of transportation do you use to get to and from the airport);*

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε από 1 μέχρι 4 απαντήσεις.
Παρακαλώ επιλέξτε **όλα** όσα ισχύουν:

- Προαστιακός-Μετρό (subway-metro)
- Λεωφορείο (Bus)
- Ταξί (Taxi)
- Αυτοκίνητο (Car)
- Άλλο:

7 Πόσο ικανοποιημένοι είστε από το κόστος μετακίνησης από και πρός το αεροδρόμιο (How satisfied are you with the cost of transportation to and from the airport);*

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- Πολύ ικανοποιημένος (Quite Satisfied)
- Ικανοποιημένος (Satisfied)
- Ούτε ικανοποιημένος ούτε δυσαρεστημένος (Neither satisfied nor dissatisfied)
- Δυσαρεστημένος (Dissatisfied)
- Πολύ δυσαρεστημένος (Quite dissatisfied)

Ερωτήσεις Ικανοποίησης Τελευταίου Ταξιδιού (Last travel satisfaction level questions)

8 Ποιος ήταν ο σκοπός του ταξιδιού σου σε αυτό το Αεροδρόμιο (What was the purpose of travelling to this airport);*

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- Αναχώρηση (Departure)
- Άφιξη (Arrival)
- Αναχώρηση και Άφιξη (Departure and Arrival)
- Διαμετακόμιση (Transit)

9 Τι είδος ταξιδιώτη είσαι, οσον αφορά το τελευταίο ταξίδι (What type of traveller are you, regarding your last trip);*

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- Ταξίδεψα για επαγγελματικούς λόγους (business)
- Ταξίδεψα με την οικογένεια μου (Family trip)
- Ταξίδεψα με τον-ην σύντροφο μου (with my mate)
- Ταξίδεψα μόνος (Alone)

Γενική Ικανοποίηση από το Αεροδρόμιο (General satisfaction from the airport)

Βαθμολογείστε από το 1 έως το 5 (Rate from 1 to 5)

Η βαθμολογία 1 αντιστοιχεί στο καθόλου ικανοποιημένος (Score 1 corresponds to Quite Dissatisfied) και η βαθμολογία 5 αντιστοιχεί στο πολύ ικανοποιημένος (Score 5 corresponds to Quite Satisfied)

10 Ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής (Queuing times) *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No answer)

Ικανοποίηση από τον χρόνο αναμονής για έλεγχο ασφαλείας
Ικανοποίηση από τον χρόνο παραλαβής των αποσκευών
Ικανοποίηση από το συνολικό χρόνο εξυπηρέτησης

11 Καθαριότητα Αεροδρομίου (Terminal cleanliness) *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3

- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No Answer)

Ικανοποίηση από την καθαριότητα των κοινόχρηστων χώρων του Αεροδρομίου (WC και λοιποί χώροι.
Καθαριότητα προσωπικού

12 Καθίσματα του αεροδρομίου [Terminal Seating] *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No answer)

Ικανοποίηση από τη διαθεσιμοτητα των καθισμάτων
Ικανοποίηση από την άνεση των καθισμάτων
Διαθεσιμότητα χώρων χαλάρωσης/ξεκούρασης
Επάρκεια χώρων συναντήσεων και χαιρετισμού

13 Τρόφιμα και ποτά (Food & beverages) *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No Answer)

Ικανοποίηση από την ποικιλία και επάρκεια τροφίμων και ποτών
Ικανοποίηση από τις τιμές των τροφίμων και ποτών

14 Καταστήματα/ψώνια αεροδρομίου (Airport shopping)

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1

- 2
- 3
- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No answer)

Επάρκεια καταστημάτων
Ποικιλία καταστημάτων
Τιμές προϊόντων
Επάρκεια και ποικιλία ειδών ρουχισμού, καλλυντικών, κ.λπ.
Διαθεσιμότητα καταστημάτων συναλλάγματος
Διαθεσιμότητα ΑΤΜ

15 Σημάνσεις Αεροδρομίου (Terminal Signs) *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No answer)

Πληροφόρηση που παρέχεται μέσω πινακίδων/σημάνσεων του αεροδρομίου
Επάρκεια, ευκρίνεια και ορατότητα σε οθόνες πληροφοριών πτήσεων
Επάρκεια και ευκρίνεια σε χάρτες προσανατολισμού στο Αεροδρόμιο
Επάρκεια και ευκρίνεια σημάνσεων καθοδήγησης στους χώρους του Αεροδρομίου
Σαφήνεια των Σημάνσεων

16 Ικανοποίηση απο το προσωπικό του Αεροδρομίου (Airport staff) *

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- Δεν απαντώ (No answer)

Ευγένεια προσωπικού

Εμφάνιση προσωπικού
Εξυπηρέτηση του προσωπικού
Γνώση των καθηκόντων του προσωπικού

17 Θα προτείνατε σε τρίτους το Αεροδρόμιο (Would you recommend this airport);*

Παρακαλώ επιλέξτε **μόνο ένα** από τα παρακάτω:

- Ναι
- Όχι

Συνολική Βαθμολογία

Βαθμολογείστε από το 1 έως το 10
Το 1 αντιστοιχεί σε πολύ κακή (καθόλου καλή) εικόνα και το 10 σε άριστη εικόνα
Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available

18 Ποια είναι η βαθμολογία για τη συνολική εικόνα που έχετε για το Αεροδρόμιο (Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available);*

Επιλέξτε καθετί που εφαρμόζει
Παρακαλώ επιλέξτε μια απάντηση

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

Σας ευχαριστώ πολύ για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ SKYTRAX

(Η ένδειξη ***** σημαίνει ότι είναι υποχρεωτική η απάντηση της ερώτησης)

1 Country where you live;*

2 Which airport are you reviewing;*

3 When did you last experience this airport;*

Select a date

4 What was the purpose of your travel at this airport;*

- Departure
- Arrival
- Departure and Arrival
- Transit

5 Enter your Review *

6 Overall rating *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10

7 Terminal signs & directions *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

8 Queuing times *

- 1
- 2
- 3
- 4

- 5

9 Terminal cleanliness *

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

10 Terminal seating *

- N/A
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

11 Food & beverages *

- N/A
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

12 Airport shopping *

- N/A
- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

13 Airport staff *

- N/A
- 1
- 2
- 3

- 4
- 5

14 Would you recommend this airport

- Yes
- No

15 What type of traveller are you *

- Business
- Family
- Couple
- Solo

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΦΥΛΟ

Φύλο-Προορισμός του αεροπορικού ταξιδιού

isform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Whereareyoutravellingto
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Where are you travelling to	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Where are you travelling to Crosstabulation

			Where are you travelling to			
			Domestic	Abroad	Domestic and Abroad	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	30	29	80	139
		% of Total	17,4%	16,9%	46,5%	80,8%
	Woman	Count	7	4	22	33
		% of Total	4,1%	2,3%	12,8%	19,2%
Total		Count	37	33	102	172
		% of Total	21,5%	19,2%	59,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης

isform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Satisfie.dwiththecostoftransportation
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Satisfie.d with the cost of transportation	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Satisfie.d with the cost of transportation Crosstabulation

			Satisfie.d with the cost of transportation					
			Quite Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor dissatisfied	Dissatisfied	Quite Dissatisfied	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	18	38	58	17	8	139
		% of Total	10,5%	22,1%	33,7%	9,9%	4,7%	80,8%
	Woman	Count	5	10	15	3	0	33
		% of Total	2,9%	5,8%	8,7%	1,7%	0,0%	19,2%
Total		Count	23	48	73	20	8	172
		% of Total	13,4%	27,9%	42,4%	11,6%	4,7%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:C

Φύλο-Ο σκοπός του ταξιδιού σε αυτό το Αεροδρόμιο

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Whatwasthepurposeoftravellingtothisairport
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * What was the purpose of travelling to this airport	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * What was the purpose of travelling to this airport Crosstabulation

			What was the purpose of travelling to this airport					
			Departure	Arrival	Departure and arrival	Transit	N/A	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	22	8	99	3	7	139
		% of Total	12,8%	4,7%	57,6%	1,7%	4,1%	80,8%
	Woman	Count	5	2	25	1	0	33
		% of Total	2,9%	1,2%	14,5%	0,6%	0,0%	19,2%
Total		Count	27	10	124	4	7	172
		% of Total	15,7%	5,8%	72,1%	2,3%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicoc

Φύλο-Είδος ταξιδιώτη, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι

iform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Whattypeoftravellerareyouregardingyourlasttrip
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * What type of traveller are you, regarding your last trip	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * What type of traveller are you, regarding your last trip Crosstabulation

			What type of traveller are you, regarding your last trip					
			Business	Family trip	With my mate	Alone	N/A	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	33	26	29	44	7	139
		% of Total	19,2%	15,1%	16,9%	25,6%	4,1%	80,8%
	Woman	Count	5	10	11	7	0	33
		% of Total	2,9%	5,8%	6,4%	4,1%	0,0%	19,2%
Total		Count	38	36	40	51	7	172
		% of Total	22,1%	20,9%	23,3%	29,7%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicoı

Φύλο-Ικανοποίηση από το χρόνο αναμονής

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Queuingtimes
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Queuing times	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Queuing times Crosstabulation

			Queuing times						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	18	3	7	24	47	40	139
		% of Total	10,5%	1,7%	4,1%	14,0%	27,3%	23,3%	80,8%
	Woman	Count	1	0	0	8	14	10	33
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	4,7%	8,1%	5,8%	19,2%
Total		Count	19	3	7	32	61	50	172
		% of Total	11,0%	1,7%	4,1%	18,6%	35,5%	29,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY TerminalCleanliness
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Terminal Cleanliness	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Terminal Cleanliness Crosstabulation

			Terminal Cleanliness						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	15	2	2	11	43	66	139
		% of Total	8,7%	1,2%	1,2%	6,4%	25,0%	38,4%	80,8%
	Woman	Count	0	0	1	6	11	15	33
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	3,5%	6,4%	8,7%	19,2%
Total		Count	15	2	3	17	54	81	172
		% of Total	8,7%	1,2%	1,7%	9,9%	31,4%	47,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY TerminalSeating
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Terminal Seating	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Terminal Seating Crosstabulation

			Terminal Seating						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	18	4	14	25	50	28	139
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	14,5%	29,1%	16,3%	80,8%
	Woman	Count	0	0	0	11	12	10	33
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	6,4%	7,0%	5,8%	19,2%
Total		Count	18	4	14	36	62	38	172
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	20,9%	36,0%	22,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY FoodandBeverages
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Food and Beverages	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Food and Beverages Crosstabulation

			Food and Beverages						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	27	10	8	31	36	27	139
		% of Total	15,7%	5,8%	4,7%	18,0%	20,9%	15,7%	80,8%
	Woman	Count	1	1	5	8	12	6	33
		% of Total	0,6%	0,6%	2,9%	4,7%	7,0%	3,5%	19,2%
Total		Count	28	11	13	39	48	33	172
		% of Total	16,3%	6,4%	7,6%	22,7%	27,9%	19,2%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από τα καταστήματα/ψώνια αεροδρομίου

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Airportshopping
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Airport shopping	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Airport shopping Crosstabulation

			Airport shopping						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	21	6	11	34	45	22	139
		% of Total	12,2%	3,5%	6,4%	19,8%	26,2%	12,8%	80,8%
	Woman	Count	1	0	3	10	15	4	33
		% of Total	0,6%	0,0%	1,7%	5,8%	8,7%	2,3%	19,2%
Total		Count	22	6	14	44	60	26	172
		% of Total	12,8%	3,5%	8,1%	25,6%	34,9%	15,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Terminalsigns
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Terminal signs	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Terminal signs Crosstabulation

			Terminal signs						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	16	4	6	15	54	44	139
		% of Total	9,3%	2,3%	3,5%	8,7%	31,4%	25,6%	80,8%
	Woman	Count	0	0	2	6	13	12	33
		% of Total	0,0%	0,0%	1,2%	3,5%	7,6%	7,0%	19,2%
Total		Count	16	4	8	21	67	56	172
		% of Total	9,3%	2,3%	4,7%	12,2%	39,0%	32,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY AirportStaff
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Airport Staff	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Airport Staff Crosstabulation

			Airport Staff						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	14	3	8	18	49	47	139
		% of Total	8,1%	1,7%	4,7%	10,5%	28,5%	27,3%	80,8%
	Woman	Count	0	0	0	8	13	12	33
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	4,7%	7,6%	7,0%	19,2%
Total		Count	14	3	8	26	62	59	172
		% of Total	8,1%	1,7%	4,7%	15,1%	36,0%	34,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Φύλο-Εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο

```
CROSSTABS
  /TABLES=Gender01 BY Recommended
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Reccomended	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Reccomended Crosstabulation

			Reccomended			
			No	Yes	N/A	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	4	122	13	139
		% of Total	2,3%	70,9%	7,6%	80,8%
	Woman	Count	0	33	0	33
		% of Total	0,0%	19,2%	0,0%	19,2%
Total		Count	4	155	13	172
		% of Total	2,3%	90,1%	7,6%	100,0%

Φύλο-Συνολική βαθμολογία

```
/FORMAT=AVALUE TABLES
/CELLS=COUNT TOTAL
/COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Gender (0, 1) * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Gender (0, 1) * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available Crosstabulation

			Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available											
			N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Gender (0, 1)	Man	Count	14	1	2	2	1	4	5	19	43	31	17	139
		% of Total	8,1%	0,6%	1,2%	1,2%	0,6%	2,3%	2,9%	11,0%	25,0%	18,0%	9,9%	80,8%
	Woman	Count	0	0	0	0	0	3	1	7	11	9	2	33
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%	4,1%	6,4%	5,2%	1,2%	19,2%
Total		Count	14	1	2	2	1	7	6	26	54	40	19	172
		% of Total	8,1%	0,6%	1,2%	1,2%	0,6%	4,1%	3,5%	15,1%	31,4%	23,3%	11,0%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΟΡΦΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Μορφωτικό επίπεδο-Προορισμός του αεροπορικού ταξιδιού

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Where are you travelling to	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Where are you travelling to Crosstabulation

			Where are you travelling to			
			Domestic	Abroad	Domestic and Abroad	Total
Educational Level	Primary	Count	1	1	0	2
		% of Total	0,6%	0,6%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	5	2	9	16
		% of Total	2,9%	1,2%	5,2%	9,3%
	Higher	Count	20	21	59	100
		% of Total	11,6%	12,2%	34,3%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	11	9	34	54
		% of Total	6,4%	5,2%	19,8%	31,4%
Total		Count	37	33	102	172
		% of Total	21,5%	19,2%	59,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Satisfie.d with the cost of transportation	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Satisfie.d with the cost of transportation Crosstabulation

			Satisfie.d with the cost of transportation					
			Quite Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor dissatisfied	Dissatisfied	Quite Dissatisfied	Total
Educational Level	Primary	Count	0	2	0	0	0	2
		% of Total	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	1	6	8	0	1	16
		% of Total	0,6%	3,5%	4,7%	0,0%	0,6%	9,3%
	Higher	Count	14	25	43	13	5	100
		% of Total	8,1%	14,5%	25,0%	7,6%	2,9%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	8	15	22	7	2	54
		% of Total	4,7%	8,7%	12,8%	4,1%	1,2%	31,4%
Total		Count	23	48	73	20	8	172
		% of Total	13,4%	27,9%	42,4%	11,6%	4,7%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ο σκοπός του ταξιδιού σε αυτό το Αεροδρόμιο

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * What was the purpose of travelling to this airport	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * What was the purpose of travelling to this airport Crosstabulation

			What was the purpose of travelling to this airport					
			Departure	Arrival	Departure and arrival	Transit	N/A	Total
Educational Level	Primary	Count	0	1	1	0	0	2
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	3	1	10	0	2	16
		% of Total	1,7%	0,6%	5,8%	0,0%	1,2%	9,3%
	Higher	Count	16	0	79	1	4	100
		% of Total	9,3%	0,0%	45,9%	0,6%	2,3%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	8	8	34	3	1	54
		% of Total	4,7%	4,7%	19,8%	1,7%	0,6%	31,4%
Total		Count	27	10	124	4	7	172
		% of Total	15,7%	5,8%	72,1%	2,3%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Είδος ταξιδιώτη, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι

```
/COUNT ROUND CELL.
```

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * What type of traveller are you, regarding your last trip	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * What type of traveller are you, regarding your last trip Crosstabulation

			What type of traveller are you, regarding your last trip					
			Business	Family trip	With my mate	Alone	N/A	Total
Educational Level	Primary	Count	1	1	0	0	0	2
		% of Total	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	3	3	3	5	2	16
		% of Total	1,7%	1,7%	1,7%	2,9%	1,2%	9,3%
	Higher	Count	19	22	25	30	4	100
		% of Total	11,0%	12,8%	14,5%	17,4%	2,3%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	15	10	12	16	1	54
		% of Total	8,7%	5,8%	7,0%	9,3%	0,6%	31,4%
Total		Count	38	36	40	51	7	172
		% of Total	22,1%	20,9%	23,3%	29,7%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από το χρόνο αναμονής

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Queuing times	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Queuing times Crosstabulation

			Queuing times						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	0	3	3	6	1	16
		% of Total	1,7%	0,0%	1,7%	1,7%	3,5%	0,6%	9,3%
	Higher	Count	10	2	2	16	33	37	100
		% of Total	5,8%	1,2%	1,2%	9,3%	19,2%	21,5%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	5	1	2	13	22	11	54
		% of Total	2,9%	0,6%	1,2%	7,6%	12,8%	6,4%	31,4%
Total		Count	19	3	7	32	61	50	172
		% of Total	11,0%	1,7%	4,1%	18,6%	35,5%	29,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Terminal Cleanliness	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Terminal Cleanliness Crosstabulation

			Terminal Cleanliness						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	0	2	1	6	4	16
		% of Total	1,7%	0,0%	1,2%	0,6%	3,5%	2,3%	9,3%
	Higher	Count	7	1	1	11	25	55	100
		% of Total	4,1%	0,6%	0,6%	6,4%	14,5%	32,0%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	4	1	0	5	23	21	54
		% of Total	2,3%	0,6%	0,0%	2,9%	13,4%	12,2%	31,4%
Total		Count	15	2	3	17	54	81	172
		% of Total	8,7%	1,2%	1,7%	9,9%	31,4%	47,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Queuing times	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Queuing times Crosstabulation

			Queuing times						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	0	3	3	6	1	16
		% of Total	1,7%	0,0%	1,7%	1,7%	3,5%	0,6%	9,3%
	Higher	Count	10	2	2	16	33	37	100
		% of Total	5,8%	1,2%	1,2%	9,3%	19,2%	21,5%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	5	1	2	13	22	11	54
		% of Total	2,9%	0,6%	1,2%	7,6%	12,8%	6,4%	31,4%
Total		Count	19	3	7	32	61	50	172
		% of Total	11,0%	1,7%	4,1%	18,6%	35,5%	29,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Terminal Seating	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Terminal Seating Crosstabulation

			Terminal Seating						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	1	0	0	0	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	4	0	2	2	5	3	16
		% of Total	2,3%	0,0%	1,2%	1,2%	2,9%	1,7%	9,3%
	Higher	Count	8	2	4	23	35	28	100
		% of Total	4,7%	1,2%	2,3%	13,4%	20,3%	16,3%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	5	2	7	11	22	7	54
		% of Total	2,9%	1,2%	4,1%	6,4%	12,8%	4,1%	31,4%
Total		Count	18	4	14	36	62	38	172
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	20,9%	36,0%	22,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Food and Beverages	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Food and Beverages Crosstabulation

			Food and Beverages						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	3	1	2	4	3	16
		% of Total	1,7%	1,7%	0,6%	1,2%	2,3%	1,7%	9,3%
	Higher	Count	17	6	6	23	28	20	100
		% of Total	9,9%	3,5%	3,5%	13,4%	16,3%	11,6%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	7	2	6	14	16	9	54
		% of Total	4,1%	1,2%	3,5%	8,1%	9,3%	5,2%	31,4%
Total		Count	28	11	13	39	48	33	172
		% of Total	16,3%	6,4%	7,6%	22,7%	27,9%	19,2%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από τα καταστήματα/ψώνια αεροδρομίου

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Airport shopping	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Airport shopping Crosstabulation

			Airport shopping						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	1	2	5	3	2	16
		% of Total	1,7%	0,6%	1,2%	2,9%	1,7%	1,2%	9,3%
	Higher	Count	12	4	6	27	34	17	100
		% of Total	7,0%	2,3%	3,5%	15,7%	19,8%	9,9%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	6	1	6	12	23	6	54
		% of Total	3,5%	0,6%	3,5%	7,0%	13,4%	3,5%	31,4%
Total		Count	22	6	14	44	60	26	172
		% of Total	12,8%	3,5%	8,1%	25,6%	34,9%	15,1%	100,0%

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Terminal signs	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Terminal signs Crosstabulation

			Terminal signs						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	1	0	0	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	3	1	3	2	6	1	16
		% of Total	1,7%	0,6%	1,7%	1,2%	3,5%	0,6%	9,3%
	Higher	Count	8	2	1	8	39	42	100
		% of Total	4,7%	1,2%	0,6%	4,7%	22,7%	24,4%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	4	1	4	10	22	13	54
		% of Total	2,3%	0,6%	2,3%	5,8%	12,8%	7,6%	31,4%
Total		Count	16	4	8	21	67	56	172
		% of Total	9,3%	2,3%	4,7%	12,2%	39,0%	32,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Airport Staff	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Airport Staff Crosstabulation

			Airport Staff						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
	Secondary	Count	3	1	3	4	1	4	16
		% of Total	1,7%	0,6%	1,7%	2,3%	0,6%	2,3%	9,3%
	Higher	Count	6	1	1	15	35	42	100
		% of Total	3,5%	0,6%	0,6%	8,7%	20,3%	24,4%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	4	1	4	7	26	12	54
		% of Total	2,3%	0,6%	2,3%	4,1%	15,1%	7,0%	31,4%
Total		Count	14	3	8	26	62	59	172
		% of Total	8,1%	1,7%	4,7%	15,1%	36,0%	34,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Μορφωτικό επίπεδο-Εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο

Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

/COUNT ROUND CELL.

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Reccomended	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Reccomended Crosstabulation

			Reccomended			
			No	Yes	N/A	Total
Educational Level	Primary	Count	0	2	0	2
		% of Total	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	0	13	3	16
		% of Total	0,0%	7,6%	1,7%	9,3%
	Higher	Count	3	91	6	100
		% of Total	1,7%	52,9%	3,5%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	1	49	4	54
		% of Total	0,6%	28,5%	2,3%	31,4%
Total		Count	4	155	13	172
		% of Total	2,3%	90,1%	7,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Proces

Μορφωτικό επίπεδο-Συνολική βαθμολογία

ew Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Educational Level * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Educational Level * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available Crosstabulation

			Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available											
			N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Educational Level	Primary	Count	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%
	Secondary	Count	3	0	1	0	0	2	0	1	6	2	1	16
		% of Total	1,7%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,6%	3,5%	1,2%	0,6%	9,3%
	Higher	Count	5	0	1	1	1	3	3	15	29	30	12	100
		% of Total	2,9%	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%	1,7%	1,7%	8,7%	16,9%	17,4%	7,0%	58,1%
	Postgraduate/Doctorate	Count	5	1	0	1	0	2	3	10	19	7	6	54
		% of Total	2,9%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%	1,7%	5,8%	11,0%	4,1%	3,5%	31,4%
Total		Count	14	1	2	2	1	7	6	26	54	40	19	172
		% of Total	8,1%	0,6%	1,2%	1,2%	0,6%	4,1%	3,5%	15,1%	31,4%	23,3%	11,0%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΙΚΙΑ

Ηλικία-
Προορισμός του αεροπορικού ταξιδιού

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Where are you travelling to	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Where are you travelling to Crosstabulation

			Where are you travelling to			
			Domestic	Abroad	Domestic and Abroad	Total
Age	17-24	Count	11	11	18	40
		% of Total	6,4%	6,4%	10,5%	23,3%
	25-34	Count	11	11	29	51
		% of Total	6,4%	6,4%	16,9%	29,7%
	35-44	Count	12	9	32	53
		% of Total	7,0%	5,2%	18,6%	30,8%
	45-54	Count	2	2	15	19
		% of Total	1,2%	1,2%	8,7%	11,0%
	55-64	Count	1	0	5	6
		% of Total	0,6%	0,0%	2,9%	3,5%
	65+	Count	0	0	3	3
		% of Total	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
Total		Count	37	33	102	172
		% of Total	21,5%	19,2%	59,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικια-
Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Satisfie.d with the cost of transportation	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Satisfie.d with the cost of transportation Crosstabulation

			Satisfie.d with the cost of transportation					
			Quite Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor dissatisfied	Dissatisfied	Quite Dissatisfied	Total
Age	17-24	Count	6	8	18	6	2	40
		% of Total	3,5%	4,7%	10,5%	3,5%	1,2%	23,3%
	25-34	Count	8	15	23	4	1	51
		% of Total	4,7%	8,7%	13,4%	2,3%	0,6%	29,7%
	35-44	Count	5	18	19	7	4	53
		% of Total	2,9%	10,5%	11,0%	4,1%	2,3%	30,8%
	45-54	Count	1	6	8	3	1	19
		% of Total	0,6%	3,5%	4,7%	1,7%	0,6%	11,0%
	55-64	Count	2	1	3	0	0	6
		% of Total	1,2%	0,6%	1,7%	0,0%	0,0%	3,5%
	65+	Count	1	0	2	0	0	3
		% of Total	0,6%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%
Total		Count	23	48	73	20	8	172
		% of Total	13,4%	27,9%	42,4%	11,6%	4,7%	100,0%

Ηλικία-
Ο σκοπός του ταξιδιού σε αυτό το Αεροδρόμιο

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * What was the purpose of travelling to this airport	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * What was the purpose of travelling to this airport Crosstabulation

			What was the purpose of travelling to this airport					
			Departure	Arrival	Departure and arrival	Transit	N/A	Total
Age	17-24	Count	9	2	25	1	3	40
		% of Total	5,2%	1,2%	14,5%	0,6%	1,7%	23,3%
	25-34	Count	13	4	31	1	2	51
		% of Total	7,6%	2,3%	18,0%	0,6%	1,2%	29,7%
	35-44	Count	4	3	43	2	1	53
		% of Total	2,3%	1,7%	25,0%	1,2%	0,6%	30,8%
	45-54	Count	1	1	16	0	1	19
		% of Total	0,6%	0,6%	9,3%	0,0%	0,6%	11,0%
	55-64	Count	0	0	6	0	0	6
		% of Total	0,0%	0,0%	3,5%	0,0%	0,0%	3,5%
	65+	Count	0	0	3	0	0	3
		% of Total	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
Total		Count	27	10	124	4	7	172
		% of Total	15,7%	5,8%	72,1%	2,3%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Είδος ταξιδιώτη, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * What type of traveller are you, regarding your last trip	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * What type of traveller are you, regarding your last trip Crosstabulation

			What type of traveller are you, regarding your last trip					
			Business	Family trip	With my mate	Alone	N/A	Total
Age	17-24	Count	3	8	9	17	3	40
		% of Total	1,7%	4,7%	5,2%	9,9%	1,7%	23,3%
	25-34	Count	16	8	10	15	2	51
		% of Total	9,3%	4,7%	5,8%	8,7%	1,2%	29,7%
	35-44	Count	8	12	18	14	1	53
		% of Total	4,7%	7,0%	10,5%	8,1%	0,6%	30,8%
	45-54	Count	11	2	2	3	1	19
		% of Total	6,4%	1,2%	1,2%	1,7%	0,6%	11,0%
	55-64	Count	0	4	0	2	0	6
		% of Total	0,0%	2,3%	0,0%	1,2%	0,0%	3,5%
	65+	Count	0	2	1	0	0	3
		% of Total	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,0%	1,7%
Total		Count	38	36	40	51	7	172
		% of Total	22,1%	20,9%	23,3%	29,7%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από το χρόνο αναμονής

Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Queuing times	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Queuing times Crosstabulation

			Queuing times						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	8	2	2	9	12	7	40
		% of Total	4,7%	1,2%	1,2%	5,2%	7,0%	4,1%	23,3%
	25-34	Count	6	0	2	6	21	16	51
		% of Total	3,5%	0,0%	1,2%	3,5%	12,2%	9,3%	29,7%
	35-44	Count	3	1	2	10	19	18	53
		% of Total	1,7%	0,6%	1,2%	5,8%	11,0%	10,5%	30,8%
	45-54	Count	2	0	1	5	6	5	19
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	2,9%	3,5%	2,9%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	2	2	2	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	1	2	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%
Total		Count	19	3	7	32	61	50	172
		% of Total	11,0%	1,7%	4,1%	18,6%	35,5%	29,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από την καθαριότητα αεροδρομίου

Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Terminal Cleanliness	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Terminal Cleanliness Crosstabulation

			Terminal Cleanliness						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	7	1	1	4	12	15	40
		% of Total	4,1%	0,6%	0,6%	2,3%	7,0%	8,7%	23,3%
	25-34	Count	4	0	1	6	17	23	51
		% of Total	2,3%	0,0%	0,6%	3,5%	9,9%	13,4%	29,7%
	35-44	Count	2	1	0	5	17	28	53
		% of Total	1,2%	0,6%	0,0%	2,9%	9,9%	16,3%	30,8%
	45-54	Count	2	0	1	2	6	8	19
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	1,2%	3,5%	4,7%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	0	2	4	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	2,3%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	0	3	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%
Total		Count	15	2	3	17	54	81	172
		% of Total	8,7%	1,2%	1,7%	9,9%	31,4%	47,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από τα καθίσματα του αεροδρομίου

Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Crosstabs

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Terminal Seating	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Terminal Seating Crosstabulation

			Terminal Seating						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	9	1	4	9	11	6	40
		% of Total	5,2%	0,6%	2,3%	5,2%	6,4%	3,5%	23,3%
	25-34	Count	5	1	4	14	17	10	51
		% of Total	2,9%	0,6%	2,3%	8,1%	9,9%	5,8%	29,7%
	35-44	Count	2	2	3	7	23	16	53
		% of Total	1,2%	1,2%	1,7%	4,1%	13,4%	9,3%	30,8%
	45-54	Count	2	0	3	4	8	2	19
		% of Total	1,2%	0,0%	1,7%	2,3%	4,7%	1,2%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	1	2	3	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	1	1	1	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%	1,7%
Total		Count	18	4	14	36	62	38	172
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	20,9%	36,0%	22,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά

Data Transform Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Food and Beverages	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Food and Beverages Crosstabulation

			Food and Beverages						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	12	2	4	10	4	8	40
		% of Total	7,0%	1,2%	2,3%	5,8%	2,3%	4,7%	23,3%
	25-34	Count	7	5	4	15	14	6	51
		% of Total	4,1%	2,9%	2,3%	8,7%	8,1%	3,5%	29,7%
	35-44	Count	7	3	4	10	14	15	53
		% of Total	4,1%	1,7%	2,3%	5,8%	8,1%	8,7%	30,8%
	45-54	Count	2	0	1	3	11	2	19
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	1,7%	6,4%	1,2%	11,0%
	55-64	Count	0	1	0	1	2	2	6
		% of Total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%	1,2%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	3	0	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
Total		Count	28	11	13	39	48	33	172
		% of Total	16,3%	6,4%	7,6%	22,7%	27,9%	19,2%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από τα καταστήματα/ψώνια αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Airport shopping	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Airport shopping Crosstabulation

			Airport shopping						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	8	2	4	7	10	9	40
		% of Total	4,7%	1,2%	2,3%	4,1%	5,8%	5,2%	23,3%
	25-34	Count	4	3	4	17	19	4	51
		% of Total	2,3%	1,7%	2,3%	9,9%	11,0%	2,3%	29,7%
	35-44	Count	8	1	3	11	21	9	53
		% of Total	4,7%	0,6%	1,7%	6,4%	12,2%	5,2%	30,8%
	45-54	Count	2	0	3	7	6	1	19
		% of Total	1,2%	0,0%	1,7%	4,1%	3,5%	0,6%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	2	2	2	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	1,2%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	2	1	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	1,7%
Total		Count	22	6	14	44	60	26	172
		% of Total	12,8%	3,5%	8,1%	25,6%	34,9%	15,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Terminal signs	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Terminal signs Crosstabulation

			Terminal signs						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	8	1	1	5	14	11	40
		% of Total	4,7%	0,6%	0,6%	2,9%	8,1%	6,4%	23,3%
	25-34	Count	4	1	2	9	20	15	51
		% of Total	2,3%	0,6%	1,2%	5,2%	11,6%	8,7%	29,7%
	35-44	Count	2	1	3	4	21	22	53
		% of Total	1,2%	0,6%	1,7%	2,3%	12,2%	12,8%	30,8%
	45-54	Count	2	1	2	1	9	4	19
		% of Total	1,2%	0,6%	1,2%	0,6%	5,2%	2,3%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	1	3	2	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,7%	1,2%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	1	0	2	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%	1,7%
Total		Count	16	4	8	21	67	56	172
		% of Total	9,3%	2,3%	4,7%	12,2%	39,0%	32,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Airport Staff	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Airport Staff Crosstabulation

			Airport Staff						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Age	17-24	Count	5	2	2	6	11	14	40
		% of Total	2,9%	1,2%	1,2%	3,5%	6,4%	8,1%	23,3%
	25-34	Count	4	0	2	9	20	16	51
		% of Total	2,3%	0,0%	1,2%	5,2%	11,6%	9,3%	29,7%
	35-44	Count	3	1	2	5	21	21	53
		% of Total	1,7%	0,6%	1,2%	2,9%	12,2%	12,2%	30,8%
	45-54	Count	2	0	2	5	8	2	19
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%	2,9%	4,7%	1,2%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	1	1	4	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	2,3%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	1	2	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%
Total		Count	14	3	8	26	62	59	172
		% of Total	8,1%	1,7%	4,7%	15,1%	36,0%	34,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Ηλικία-Εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Reccomended	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Reccomended Crosstabulation

			Reccomended			
			No	Yes	N/A	Total
Age	17-24	Count	0	35	5	40
		% of Total	0,0%	20,3%	2,9%	23,3%
	25-34	Count	3	44	4	51
		% of Total	1,7%	25,6%	2,3%	29,7%
	35-44	Count	1	50	2	53
		% of Total	0,6%	29,1%	1,2%	30,8%
	45-54	Count	0	17	2	19
		% of Total	0,0%	9,9%	1,2%	11,0%
	55-64	Count	0	6	0	6
		% of Total	0,0%	3,5%	0,0%	3,5%
	65+	Count	0	3	0	3
		% of Total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
Total		Count	4	155	13	172
		% of Total	2,3%	90,1%	7,6%	100,0%

Ηλικία-Συνολική βαθμολογία

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Age * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Age * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available Crosstabulation

			Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available											
			N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Age	17-24	Count	5	1	0	0	0	2	3	7	12	7	3	40
		% of Total	2,9%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	4,1%	7,0%	4,1%	1,7%	23,3%
	25-34	Count	5	0	1	1	1	3	0	10	16	9	5	51
		% of Total	2,9%	0,0%	0,6%	0,6%	0,6%	1,7%	0,0%	5,8%	9,3%	5,2%	2,9%	29,7%
	35-44	Count	2	0	0	1	0	1	2	4	20	14	9	53
		% of Total	1,2%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%	2,3%	11,6%	8,1%	5,2%	30,8%
	45-54	Count	2	0	1	0	0	0	1	5	3	7	0	19
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	2,9%	1,7%	4,1%	0,0%	11,0%
	55-64	Count	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	1	6
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	1,7%	0,6%	0,6%	3,5%
	65+	Count	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	1,7%
Total		Count	14	1	2	2	1	7	6	26	54	40	19	172
		% of Total	8,1%	0,6%	1,2%	1,2%	0,6%	4,1%	3,5%	15,1%	31,4%	23,3%	11,0%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ

Επαγγελματική απασχόληση- Προορισμός του αεροπορικού ταξιδιού

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Where are you travelling to	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Where are you travelling to Crosstabulation

			Where are you travelling to			
			Domestic	Abroad	Domestic and Abroad	Total
Occupation	Private Sector	Count	6	10	32	48
		% of Total	3,5%	5,8%	18,6%	27,9%
	Public Servant	Count	13	6	26	45
		% of Total	7,6%	3,5%	15,1%	26,2%
	Self-employed	Count	5	2	15	22
		% of Total	2,9%	1,2%	8,7%	12,8%
	University student	Count	7	12	17	36
		% of Total	4,1%	7,0%	9,9%	20,9%
	Unemployed	Count	4	3	5	12
		% of Total	2,3%	1,7%	2,9%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	0	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	Retired	Count	1	0	5	6
		% of Total	0,6%	0,0%	2,9%	3,5%
	Other	Count	1	0	1	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,6%	1,2%
Total		Count	37	33	102	172
		% of Total	21,5%	19,2%	59,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση- Ικανοποίηση από το κόστος μετακίνησης

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Satisfie.d with the cost of transportation	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Satisfie.d with the cost of transportation Crosstabulation

			Satisfie.d with the cost of transportation					
			Quite Satisfied	Satisfied	Neither Satisfied nor dissatisfied	Dissatisfied	Quite Dissatisfied	Total
Occupation	Private Sector	Count	5	11	21	8	3	48
		% of Total	2,9%	6,4%	12,2%	4,7%	1,7%	27,9%
	Public Servant	Count	6	16	18	3	2	45
		% of Total	3,5%	9,3%	10,5%	1,7%	1,2%	26,2%
	Self-employed	Count	3	6	8	4	1	22
		% of Total	1,7%	3,5%	4,7%	2,3%	0,6%	12,8%
	University student	Count	6	8	16	4	2	36
		% of Total	3,5%	4,7%	9,3%	2,3%	1,2%	20,9%
	Unemployed	Count	2	4	5	1	0	12
		% of Total	1,2%	2,3%	2,9%	0,6%	0,0%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	0	1	0	0	0	1
		% of Total	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	1	4	0	0	6
		% of Total	0,6%	0,6%	2,3%	0,0%	0,0%	3,5%
	Other	Count	0	1	1	0	0	2
		% of Total	0,0%	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%
Total		Count	23	48	73	20	8	172
		% of Total	13,4%	27,9%	42,4%	11,6%	4,7%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ο σκοπός του ταξιδιού σε αυτό το Αεροδρόμιο

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * What was the purpose of travelling to this airport	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * What was the purpose of travelling to this airport Crosstabulation

			What was the purpose of travelling to this airport					
			Departure	Arrival	Departure and arrival	Transit	N/A	Total
Occupation	Private Sector	Count	9	3	36	0	0	48
		% of Total	5,2%	1,7%	20,9%	0,0%	0,0%	27,9%
	Public Servant	Count	5	1	35	2	2	45
		% of Total	2,9%	0,6%	20,3%	1,2%	1,2%	26,2%
	Self-employed	Count	3	3	15	1	0	22
		% of Total	1,7%	1,7%	8,7%	0,6%	0,0%	12,8%
	University student	Count	9	2	22	0	3	36
		% of Total	5,2%	1,2%	12,8%	0,0%	1,7%	20,9%
	Unemployed	Count	1	1	8	1	1	12
		% of Total	0,6%	0,6%	4,7%	0,6%	0,6%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	0	0	1	0	0	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	0	0	5	0	1	6
		% of Total	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	0,6%	3,5%
	Other	Count	0	0	2	0	0	2
		% of Total	0,0%	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%
Total		Count	27	10	124	4	7	172
		% of Total	15,7%	5,8%	72,1%	2,3%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

Επαγγελματική απασχόληση-Είδος ταξιδιώτη, όσον αφορά το τελευταίο ταξίδι

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * What type of traveller are you, regarding your last trip	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * What type of traveller are you, regarding your last trip Crosstabulation

			What type of traveller are you, regarding your last trip					
			Business	Family trip	With my mate	Alone	N/A	Total
Occupation	Private Sector	Count	13	9	12	14	0	48
		% of Total	7,6%	5,2%	7,0%	8,1%	0,0%	27,9%
	Public Servant	Count	8	11	9	15	2	45
		% of Total	4,7%	6,4%	5,2%	8,7%	1,2%	26,2%
	Self-employed	Count	7	4	6	5	0	22
		% of Total	4,1%	2,3%	3,5%	2,9%	0,0%	12,8%
	University student	Count	5	6	9	13	3	36
		% of Total	2,9%	3,5%	5,2%	7,6%	1,7%	20,9%
	Unemployed	Count	4	3	2	2	1	12
		% of Total	2,3%	1,7%	1,2%	1,2%	0,6%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	0	0	1	0	0	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	0	3	1	1	1	6
		% of Total	0,0%	1,7%	0,6%	0,6%	0,6%	3,5%
	Other	Count	1	0	0	1	0	2
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%
Total		Count	38	36	40	51	7	172
		% of Total	22,1%	20,9%	23,3%	29,7%	4,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:ON

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από το χρόνο αναμονής

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Queuing times	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Queuing times Crosstabulation

			Queuing times						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	4	0	2	13	16	13	48
		% of Total	2,3%	0,0%	1,2%	7,6%	9,3%	7,6%	27,9%
	Public Servant	Count	3	1	0	8	16	17	45
		% of Total	1,7%	0,6%	0,0%	4,7%	9,3%	9,9%	26,2%
	Self-employed	Count	0	1	3	3	6	9	22
		% of Total	0,0%	0,6%	1,7%	1,7%	3,5%	5,2%	12,8%
	University student	Count	8	1	2	6	14	5	36
		% of Total	4,7%	0,6%	1,2%	3,5%	8,1%	2,9%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	0	2	6	2	12
		% of Total	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	3,5%	1,2%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	0	3	2	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	1,2%	3,5%
	Other	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
Total		Count	19	3	7	32	61	50	172
		% of Total	11,0%	1,7%	4,1%	18,6%	35,5%	29,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από την καθαριότητα του αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Terminal Cleanliness	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Terminal Cleanliness Crosstabulation

			Terminal Cleanliness						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	1	0	2	10	14	21	48
		% of Total	0,6%	0,0%	1,2%	5,8%	8,1%	12,2%	27,9%
	Public Servant	Count	3	1	0	3	15	23	45
		% of Total	1,7%	0,6%	0,0%	1,7%	8,7%	13,4%	26,2%
	Self-employed	Count	0	1	0	0	8	13	22
		% of Total	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	4,7%	7,6%	12,8%
	University student	Count	7	0	1	2	13	13	36
		% of Total	4,1%	0,0%	0,6%	1,2%	7,6%	7,6%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	0	2	3	5	12
		% of Total	1,2%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	2,9%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	0	1	4	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	2,3%	3,5%
	Other	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
Total		Count	15	2	3	17	54	81	172
		% of Total	8,7%	1,2%	1,7%	9,9%	31,4%	47,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από τα καθίσματα αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Terminal Seating	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Terminal Seating Crosstabulation

			Terminal Seating						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	1	0	5	12	20	10	48
		% of Total	0,6%	0,0%	2,9%	7,0%	11,6%	5,8%	27,9%
	Public Servant	Count	3	2	1	7	21	11	45
		% of Total	1,7%	1,2%	0,6%	4,1%	12,2%	6,4%	26,2%
	Self-employed	Count	1	2	2	3	9	5	22
		% of Total	0,6%	1,2%	1,2%	1,7%	5,2%	2,9%	12,8%
	University student	Count	9	0	4	9	9	5	36
		% of Total	5,2%	0,0%	2,3%	5,2%	5,2%	2,9%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	2	3	0	5	12
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%	1,7%	0,0%	2,9%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	2	2	1	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%	0,6%	3,5%
	Other	Count	0	0	0	0	1	1	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	1,2%
Total		Count	18	4	14	36	62	38	172
		% of Total	10,5%	2,3%	8,1%	20,9%	36,0%	22,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από τα τρόφιμα και τα ποτά

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Food and Beverages	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Food and Beverages Crosstabulation

			Food and Beverages						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	3	2	2	15	19	7	48
		% of Total	1,7%	1,2%	1,2%	8,7%	11,0%	4,1%	27,9%
	Public Servant	Count	6	2	6	4	13	14	45
		% of Total	3,5%	1,2%	3,5%	2,3%	7,6%	8,1%	26,2%
	Self-employed	Count	3	3	0	5	7	4	22
		% of Total	1,7%	1,7%	0,0%	2,9%	4,1%	2,3%	12,8%
	University student	Count	12	3	2	11	3	5	36
		% of Total	7,0%	1,7%	1,2%	6,4%	1,7%	2,9%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	2	4	1	3	12
		% of Total	1,2%	0,0%	1,2%	2,3%	0,6%	1,7%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	1	0	0	4	0	6
		% of Total	0,6%	0,6%	0,0%	0,0%	2,3%	0,0%	3,5%
	Other	Count	0	0	1	0	1	0	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	1,2%
Total		Count	28	11	13	39	48	33	172
		% of Total	16,3%	6,4%	7,6%	22,7%	27,9%	19,2%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από τα καταστήματα/ψώνια αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Airport shopping	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Airport shopping Crosstabulation

			Airport shopping						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	2	1	5	16	18	6	48
		% of Total	1,2%	0,6%	2,9%	9,3%	10,5%	3,5%	27,9%
	Public Servant	Count	6	1	4	9	17	8	45
		% of Total	3,5%	0,6%	2,3%	5,2%	9,9%	4,7%	26,2%
	Self-employed	Count	3	1	1	6	8	3	22
		% of Total	1,7%	0,6%	0,6%	3,5%	4,7%	1,7%	12,8%
	University student	Count	7	3	2	9	10	5	36
		% of Total	4,1%	1,7%	1,2%	5,2%	5,8%	2,9%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	1	3	4	2	12
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	1,7%	2,3%	1,2%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	1	3	1	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	1,7%	0,6%	3,5%
	Other	Count	0	0	1	0	0	1	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%
Total		Count	22	6	14	44	60	26	172
		% of Total	12,8%	3,5%	8,1%	25,6%	34,9%	15,1%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από τις σημάνσεις του αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Terminal signs	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Terminal signs Crosstabulation

			Terminal signs						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	1	1	2	12	18	14	48
		% of Total	0,6%	0,6%	1,2%	7,0%	10,5%	8,1%	27,9%
	Public Servant	Count	3	1	3	3	21	14	45
		% of Total	1,7%	0,6%	1,7%	1,7%	12,2%	8,1%	26,2%
	Self-employed	Count	0	2	0	0	11	9	22
		% of Total	0,0%	1,2%	0,0%	0,0%	6,4%	5,2%	12,8%
	University student	Count	8	0	2	3	12	11	36
		% of Total	4,7%	0,0%	1,2%	1,7%	7,0%	6,4%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	1	2	3	4	12
		% of Total	1,2%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%	2,3%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	1	1	3	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	1,7%	3,5%
	Other	Count	0	0	0	0	1	1	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%	1,2%
Total		Count	16	4	8	21	67	56	172
		% of Total	9,3%	2,3%	4,7%	12,2%	39,0%	32,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Ικανοποίηση από το προσωπικό του αεροδρομίου

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Airport Staff	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Airport Staff Crosstabulation

			Airport Staff						
			N/A	1	2	3	4	5	Total
Occupation	Private Sector	Count	0	0	4	10	18	16	48
		% of Total	0,0%	0,0%	2,3%	5,8%	10,5%	9,3%	27,9%
	Public Servant	Count	4	1	1	5	20	14	45
		% of Total	2,3%	0,6%	0,6%	2,9%	11,6%	8,1%	26,2%
	Self-employed	Count	0	1	0	3	9	9	22
		% of Total	0,0%	0,6%	0,0%	1,7%	5,2%	5,2%	12,8%
	University student	Count	6	1	3	5	10	11	36
		% of Total	3,5%	0,6%	1,7%	2,9%	5,8%	6,4%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	0	3	3	4	12
		% of Total	1,2%	0,0%	0,0%	1,7%	1,7%	2,3%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	0	2	3	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	3,5%
	Other	Count	0	0	0	0	0	2	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
Total		Count	14	3	8	26	62	59	172
		% of Total	8,1%	1,7%	4,7%	15,1%	36,0%	34,3%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready

Επαγγελματική απασχόληση-Εάν θα πρότειναν σε τρίτους το αεροδρόμιο

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Reccomended	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Reccomended Crosstabulation

			Reccomended			
			No	Yes	N/A	Total
Occupation	Private Sector	Count	3	45	0	48
		% of Total	1,7%	26,2%	0,0%	27,9%
	Public Servant	Count	0	42	3	45
		% of Total	0,0%	24,4%	1,7%	26,2%
	Self-employed	Count	1	20	1	22
		% of Total	0,6%	11,6%	0,6%	12,8%
	University student	Count	0	30	6	36
		% of Total	0,0%	17,4%	3,5%	20,9%
	Unemployed	Count	0	11	1	12
		% of Total	0,0%	6,4%	0,6%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	0	0	1	1
		% of Total	0,0%	0,0%	0,6%	0,6%
	Retired	Count	0	5	1	6
		% of Total	0,0%	2,9%	0,6%	3,5%
	Other	Count	0	2	0	2
		% of Total	0,0%	1,2%	0,0%	1,2%
Total		Count	4	155	13	172
		% of Total	2,3%	90,1%	7,6%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode:

Επαγγελματική απασχόληση-Συνολική βαθμολογία

m Insert Format Analyze Graphs Utilities Extensions Window Help

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Occupation * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available	172	100,0%	0	0,0%	172	100,0%

Occupation * Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available Crosstabulation

			Overall Rating from 1 to 10 with 10 being the best score and 1 being the worst score available											
			N/A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
Occupation	Private Sector	Count	0	0	2	1	0	1	0	10	19	11	4	48
		% of Total	0,0%	0,0%	1,2%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	5,8%	11,0%	6,4%	2,3%	27,9%
	Public Servant	Count	4	0	0	0	0	2	3	3	14	11	8	45
		% of Total	2,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,7%	1,7%	8,1%	6,4%	4,7%	26,2%
	Self-employed	Count	0	1	0	1	0	0	0	4	7	8	1	22
		% of Total	0,0%	0,6%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	2,3%	4,1%	4,7%	0,6%	12,8%
	University student	Count	6	0	0	0	1	2	3	6	10	7	1	36
		% of Total	3,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	1,7%	3,5%	5,8%	4,1%	0,6%	20,9%
	Unemployed	Count	2	0	0	0	0	1	0	3	3	1	2	12
		% of Total	1,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	1,7%	1,7%	0,6%	1,2%	7,0%
	Housewife/Housekeeper	Count	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%
	Retired	Count	1	0	0	0	0	1	0	0	1	2	1	6
		% of Total	0,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%	0,6%	1,2%	0,6%	3,5%
	Other	Count	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
		% of Total	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,2%	1,2%
Total		Count	14	1	2	2	1	7	6	26	54	40	19	172
		% of Total	8,1%	0,6%	1,2%	1,2%	0,6%	4,1%	3,5%	15,1%	31,4%	23,3%	11,0%	100,0%

IBM SPSS Statistics Processor is ready Unicode O