



Σχολή Κοινωνικών Επιστημών
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων

Διπλωματική Εργασία

**Χαρτογράφηση της Εμπειρίας Επιβατών και Ανάδειξη Κρίσιμων και Αφανών Πτυχών
Ικανοποίησης: Μελέτη Περίπτωσης στο Αεροδρόμιο «Μακεδονία»**

Αναστάσιος Δελαπόρτας

Αριθμός Μητρώου: 164868

Επιβλέπων καθηγητής

Ανδρέας Παπαθεοδώρου

Θεσσαλονίκη

Ιούνιος 2026

Δήλωση Πνευματικών Δικαιωμάτων και Ανοικτής Πρόσβασης

Η παρούσα διπλωματική εργασία υποβάλλεται στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο στο πλαίσιο των απαιτήσεων του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων». Τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας και οι όροι ανοικτής πρόσβασης διέπονται από τις ισχύουσες οδηγίες και κανονιστικές προβλέψεις του ΕΑΠ.

Ο/Η συγγραφέας διατηρεί την ευθύνη για το περιεχόμενο, την πρωτοτυπία, την ορθή χρήση πηγών και την τήρηση των κανόνων ακαδημαϊκής δεοντολογίας.

Εσωσέλιδο Επιτροπής Κρίσης

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στο πλαίσιο του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων» της Σχολής Κοινωνικών Επιστημών του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Επιβλέπων καθηγητής Α: Ανδρέας Παπαθεοδώρου

Επιβλέπων καθηγητής Β: Κοντής Αλέξιος Πατάπιος

Μέλη Επιτροπής Κρίσης:

Κοντής Αλέξιος Πατάπιος

Παπαθεοδώρου Ανδρέας

Στεργίου Δημήτριος

Ημερομηνία έγκρισης:

Ευχαριστίες

Η ολοκλήρωση της παρούσας διπλωματικής εργασίας αποτέλεσε μια απαιτητική, αλλά ιδιαίτερα δημιουργική διαδρομή. Στην πορεία αυτή, η επιστημονική καθοδήγηση, η πρακτική συνδρομή και η στήριξη που έλαβα από ανθρώπους του ακαδημαϊκού, επαγγελματικού και προσωπικού μου περιβάλλοντος υπήρξαν ιδιαίτερα σημαντικές.

Πρώτα από όλα, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Ανδρέα Παπαθεοδώρου, για την εμπιστοσύνη, την ουσιαστική καθοδήγηση και την επιστημονική του συμβολή σε όλα τα στάδια εκπόνησης της εργασίας. Οι παρατηρήσεις, οι υποδείξεις και η διαθεσιμότητά του συνέβαλαν καθοριστικά στη διαμόρφωση και στην ολοκλήρωση της μελέτης.

Ιδιαίτερες ευχαριστίες οφείλω στη Fraport Greece για την πολύπλευρη υποστήριξη που μου προσέφερε καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της εκπαιδευτικής και ερευνητικής πορείας. Η δυνατότητα εκπόνησης της έρευνας στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία», η πρόσβαση στο αναγκαίο πεδίο και υλικό, καθώς και η ευρύτερη ενθάρρυνση της ακαδημαϊκής και επαγγελματικής μου εξέλιξης αποτέλεσαν ουσιαστικές προϋποθέσεις για την πραγματοποίηση της παρούσας διατριβής.

Ευχαριστώ επίσης θερμά όλους τους συναδέλφους και τα στελέχη που, με διαφορετικούς τρόπους, συνέβαλαν στην ολοκλήρωση της εργασίας. Η προθυμία τους να μοιραστούν τη γνώση και την εμπειρία τους, η πρακτική τους συνδρομή όπου αυτή χρειάστηκε, καθώς και η σταθερή ενθάρρυνση και ηθική υποστήριξή τους υπήρξαν ιδιαίτερα σημαντικές σε όλη τη διάρκεια αυτής της προσπάθειας. Η συνεργασία, η κατανόηση και το ουσιαστικό ενδιαφέρον τους έκαναν τη συγκεκριμένη διαδρομή περισσότερο διαχειρίσιμη, δημιουργική και ουσιαστική.

Ευχαριστώ από καρδιάς την οικογένειά μου για τη διαχρονική στήριξη, την υπομονή και την πίστη της στις επιλογές και στις προσπάθειές μου. Ιδιαίτερα, θα ήθελα να ευχαριστήσω τη μητέρα μου, η οποία με τη σταθερή παρουσία, την ενθάρρυνση και την ανιδιοτελή στήριξή της αποτέλεσε για ακόμη μία φορά ουσιαστικό σημείο αναφοράς σε όλη αυτή τη διαδρομή.

Τέλος, ένα ιδιαίτερο ευχαριστώ οφείλω στον σύντροφό μου για την υπομονή, την κατανόηση και τη σταθερή παρουσία του σε κάθε στάδιο αυτής της διαδρομής. Η ενθάρρυνση και η στήριξή του, ιδιαίτερα κατά τις πιο απαιτητικές περιόδους, συνέβαλαν ουσιαστικά στην ολοκλήρωση της προσπάθειας αυτής.

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία διερευνά την εμπειρία επιβατών στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG), με έμφαση στη χαρτογράφηση της διαδρομής αναχώρησης και στην ανάδειξη κρίσιμων και αφανών πτυχών ικανοποίησης. Η μελέτη υιοθετεί μικτή μεθοδολογική προσέγγιση, συνδυάζοντας έρευνα επιβατών με ενσωματωμένα στοιχεία Critical Incident Technique, ημιδομημένες συνεντεύξεις με στελέχη και επιλεγμένα δευτερογενή δεδομένα. Η ανάλυση εστιάζει σε διαστάσεις όπως η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, η συναισθηματική εμπειρία, η σαφήνεια πληροφόρησης, το servicescape, οι χώροι αναμονής και η συνολική πρόθεση σύστασης. Τα ευρήματα αναδεικνύουν ότι η εμπειρία επιβατών δεν διαμορφώνεται μόνο από τη λειτουργική επάρκεια των υπηρεσιών, αλλά και από μικρές βιωματικές τριβές, στιγμές αβεβαιότητας, αίσθηση ελέγχου και ποιότητα του περιβάλλοντος αναμονής. Η εργασία συμβάλλει στη σύνδεση της ποιότητας υπηρεσιών με τη διαχείριση εμπειρίας επιβατών και προτείνει ένα διαγνωστικό πλαίσιο χρήσιμο για τον στρατηγικό και εμπορικό σχεδιασμό αεροδρομιακών υπηρεσιών.

Λέξεις-κλειδιά: εμπειρία επιβατών, ποιότητα υπηρεσιών, αεροδρόμιο, συναισθηματική εμπειρία, αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, SKG.

Abstract

Mapping Passenger Experience and Identifying Critical and Hidden Drivers of Satisfaction: A Case Study of “Makedonia” Airport

This dissertation examines passenger experience at Thessaloniki Airport “Makedonia” (SKG), focusing on the mapping of the departure journey and the identification of critical and less visible drivers of satisfaction. The study adopts a mixed-methods design, combining a passenger survey, Critical Incident Technique-informed open responses, semi-structured management interviews and selected secondary/internal experience data. The analysis focuses on perceived effort, emotional experience, information clarity, the airport servicescape, waiting and gate areas, and overall intention to recommend. The findings indicate that passenger experience is not shaped only by functional service performance, but also by subtle experiential frictions, moments of uncertainty, perceived control and the quality of the waiting environment. The dissertation contributes to the connection between service quality and passenger experience management and proposes a diagnostic framework that can support strategic and commercial decision-making in airport service environments.

Keywords: passenger experience, service quality, airport, emotional experience, perceived effort, SKG.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	IV
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	VI
ABSTRACT	VII
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ / ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	XI
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ	XII
ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΕΣ ΚΑΙ ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ.....	XIII
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
2. ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ ΚΑΙ ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ / ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	5
2.1 ΘΕΜΕΛΙΩΣΗ: ΟΡΙΣΜΟΙ ΚΑΙ ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SERVICE QUALITY, SQ)	5
2.1.1 Η κλασική διάσταση της Ποιότητας Υπηρεσιών και οι «τέσσερις ιδιότητες»	5
2.1.2 Το δυαδικό μοντέλο του Grönroos: Technical και Functional Quality	6
2.1.3 Η μετάβαση στην Οικονομία της Εμπειρίας και η Διαχείριση της Εμπειρίας (Customer Experience Management, CEM).....	7
2.1.4 Από τη Service Quality στην Airport Service Quality (ASQ) και το πλαίσιο της παρούσας έρευνας	7
2.2 ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΩΝ ΧΑΣΜΑΤΩΝ (GAP MODEL) ΚΑΙ Η ΚΡΙΤΙΚΗ ΕΠΕΚΤΑΣΗ ΤΟΥ	9
2.2.1 Το θεωρητικό πλαίσιο του GAP Model και το Customer Gap	9
2.2.2 Οι διαστάσεις του SERVQUAL και η εφαρμογή τους σε αερολιμένες.....	9
2.2.3 Εστίαση στα GAP 1 και GAP 3: γνώση, εκτέλεση και εμπειρία επιβατών	10
2.2.4 Κριτική του GAP Model: περιορισμοί και γέφυρα προς τη συναισθηματική εμπειρία.....	11
2.3 Η ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ (EMOTIONAL EXPERIENCE) ΚΑΙ Η ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ (PASSENGER JOURNEY)	12
2.3.1 Η συναισθηματική εμπειρία ως βασικός οδηγός συμπεριφοράς και αφοσίωσης.....	12
2.3.2 Η δυναμική φύση της εμπειρίας και η διαδρομή του επιβάτη (Passenger Journey).....	13
2.3.3 Πλαίσιο παραχώρησης, standards και monitoring: από τους KPIs στη μέτρηση εμπειρίας επιβατών (ASQ)	14
2.3.4 Το servicescape ως πλαίσιο διαμόρφωσης εμπειρίας και αξιολόγησης στο αεροδρόμιο	14
2.3.5 Εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής εμπειρίας, της προσπάθειας και της πρόθεσης σύστασης.....	16
2.4 ΣΥΝΘΕΤΙΚΟ ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	17
2.4.1 Από την Ποιότητα Υπηρεσιών στην Εμπειρία Επιβατών: σύνοψη θεωρητικών αξόνων.....	18
2.4.2 Εννοιολογικό μοντέλο της έρευνας.....	18
2.4.3 Τριγωνοποίηση δεδομένων και θέση της περίπτωσης SKG	20
3. ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	22

3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ, ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΣΤΟΧΕΥΣΗ	22
3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ	23
3.3 ΠΗΓΕΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ	24
3.3.1 Έρευνα επιβατών μέσω ερωτηματολογίου	25
3.3.2 Ενσωμάτωση της λογικής Κρίσιμων Περιστατικών	26
3.3.3 Ημιδομημένες συνεντεύξεις με στελέχη	27
3.3.4 Δευτερογενή δεδομένα από υφιστάμενες εσωτερικές έρευνες	28
3.4 ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΨΙΑ ΚΑΙ ΠΕΔΙΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	28
3.5 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	29
3.6 ΣΧΕΔΙΟ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΚΑΙ ΕΝΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	30
3.6.1 Ποσοτική ανάλυση του ερωτηματολογίου σε επιβάτες	31
3.6.2 Ανάλυση των δεδομένων CIT	32
3.6.3 Ανάλυση των συνεντεύξεων	32
3.6.4 Ενοποίηση ευρημάτων και τριγωνοποιημένη σύνθεση	33
3.7 ΑΞΙΟΠΙΣΤΙΑ, ΕΓΚΥΡΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	34
3.8 ΗΘΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	35
4. ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ	36
4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΑ ΕΜΠΕΙΡΙΚΑ ΕΥΡΗΜΑΤΑ	36
4.2 ΠΡΟΦΙΛ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΒΑΤΙΚΗΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ	37
4.3 ΣΥΝΘΕΤΙΚΗ ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΟ SKG	38
4.4 ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΠΡΟΣΠΑΘΕΙΑ, ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΣΗΜΕΙΑ ΤΡΙΒΗΣ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	40
4.5 ΣΗΜΕΙΑ ΠΙΕΣΗΣ, ΑΒΕΒΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΕΛΕΓΧΟΥ ΚΑΤΑ ΤΗ ΔΙΑΔΡΟΜΗ ΑΝΑΧΩΡΗΣΗΣ	43
4.6 Ο ΕΛΕΓΧΟΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΩΣ ΚΡΙΣΙΜΟ ΣΗΜΕΙΟ ΕΠΑΦΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗΣ ΤΡΙΒΗΣ	44
4.7 ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ, ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΚΑΙ ΑΙΣΘΗΣΗ ΕΛΕΓΧΟΥ ΤΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ	47
4.8 ΧΩΡΟΙ ΑΝΑΜΟΝΗΣ, ΠΥΛΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ (SERVICESCAPE) ΩΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΑΝΑΚΤΗΣΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ..	51
4.9 ΕΜΠΟΡΙΚΑ ΣΗΜΕΙΑ ΕΠΑΦΗΣ ΚΑΙ ΑΝΤΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΗ ΑΞΙΑ: ΕΣΤΙΑΣΗ, ΚΑΤΑΣΤΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΑΦΑΝΕΙΣ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	53
4.10 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	55
4.10.1 Συγκριτική στατιστική σύνθεση διαφορών ανά επιβατικό προφίλ	58
4.11 ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΝΟΙΧΤΩΝ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΣΧΟΛΙΩΝ ΜΕ ΛΟΓΙΚΗ ΚΡΙΣΙΜΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ (CIT-INFORMED) ..	60
4.12 ΤΡΙΓΩΝΟΠΟΙΗΜΕΝΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ, ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ..	62
5. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ	65
5.1 ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΕΥΡΗΜΑΤΩΝ: ΑΠΟ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ ΣΤΗ ΒΙΩΜΕΝΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	65
5.2 Η ΣΥΝΕΧΕΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΔΡΟΜΗΣ ΩΣ ΒΑΣΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	66
5.3 ΠΡΟΒΛΕΨΙΜΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ ΩΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΙ ΜΕΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗΣ ΤΡΙΒΗΣ	67
5.4 ΤΟ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΩΣ ΜΗΧΑΝΙΣΜΟΣ ΒΙΩΜΑΤΙΚΗΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ	68
5.5 ΔΙΑΦΟΡΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΠΙΒΑΤΙΚΕΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΟΡΙΑ ΤΟΥ «ΜΕΣΟΥ ΕΠΙΒΑΤΗ»	69
5.6 ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑΣ ΕΠΙΒΑΤΩΝ ΣΤΟ SKG	72

5.6.1 Ενίσχυση της σαφήνειας στα σημεία μετάβασης της επιβατικής διαδρομής	72
5.6.2 Βιωματική διαχείριση των σημείων ελέγχου.....	73
5.6.3 Χώροι αναμονής και πύλες ως περιβάλλοντα σταθεροποίησης της εμπειρίας.....	75
5.6.4 Στοχευμένη υποστήριξη επιβατών με αυξημένη βιωματική ευαισθησία	76
5.6.5 Εμπορική εμπειρία και αντιλαμβανόμενη αξία ως μέρος της ποιότητας αναμονής	77
5.6.6 Αξιοποίηση ποιοτικών ενδείξεων για τον εντοπισμό αφανών παραγόντων εμπειρίας.....	78
6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	80
6.1 ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΣΥΝΘΕΣΗ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	80
6.2 ΘΕΩΡΗΤΙΚΗ, ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	82
6.3 ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΠΡΟΕΚΤΑΣΕΙΣ	83
6.4 ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	84
6.5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	86
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	87
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	95
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΟΔΗΓΟΙ ΗΜΙΔΟΜΗΜΕΝΩΝ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ (SEMI-STRUCTURED INTERVIEW GUIDES)	142
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β1 – OPERATIONAL MANAGEMENT PERSPECTIVE	142
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β2 – PASSENGER EXPERIENCE MANAGEMENT PERSPECTIVE	143
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β3 – CLUSTER OPERATIONS MANAGEMENT PERSPECTIVE	144
ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ.....	145

Κατάλογος Σχημάτων / Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Εννοιολογικό πλαίσιο τριγωνοποίησης δεδομένων και διάγνωσης οργανωσιακών Gaps στη διαχείριση της Εμπειρίας Επιβάτη

Σχήμα 4.3. Χαρτογράφηση της εμπειρίας αναχώρησης επιβατών στο SKG.

Σχήμα 4.4. Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, σαφήνεια και σημεία τριβής στη διαδρομή αναχώρησης.

Σχήμα 4.5. Κατανομή σημείων πίεσης/αβεβαιότητας και ανάκτησης ελέγχου στη διαδρομή αναχώρησης.

Σχήμα 4.6. Ο έλεγχος ασφαλείας ως λειτουργικό και βιωματικό σημείο επαφής.

Σχήμα 4.7. Μοτίβα προσπάθειας, προσανατολισμού και αβεβαιότητας ανά κατηγορία επιβατών.

Σχήμα 4.8. Χώροι αναμονής και πύλες ως περιβάλλον ανάκτησης εμπειρίας.

Σχήμα 4.9. Εμπορικά σημεία επαφής και κενό αντιλαμβανόμενης αξίας.

Σχήμα 4.10. Συνολική αποτίμηση της εμπειρίας αναχώρησης και βασικές διαστάσεις της τελικής αξιολόγησης.

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 4.1. Θεματικές κατηγορίες ανοιχτών απαντήσεων και CIT-informed σχολίων.

Πίνακας 4.2. Κύριες στατιστικά τεκμηριωμένες διαφοροποιήσεις της εμπειρίας επιβατών ανά ταξιδιωτικό και βιωματικό προφίλ

Συντομογραφίες και Ακρωνύμια

ACI: Airports Council International

ASQ: Airport Service Quality

CEM: Customer Experience Management

CES: Customer Effort Score

CIT: Critical Incident Technique

CX: Customer Experience

GDPR: General Data Protection Regulation

KPI: Key Performance Indicator

NPS: Net Promoter Score

PAX: Passengers / επιβάτες

PX: Passenger Experience

QMS: Quality Management System

SKG: Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία»

SQ: Service Quality

1. Εισαγωγή

Η αεροπορική μεταφορά έχει εξελιχθεί τις τελευταίες δεκαετίες σε έναν από τους δυναμικότερους και πιο απαιτητικούς κλάδους των υπηρεσιών. Η αύξηση της διεθνούς κινητικότητας, η ενίσχυση του τουρισμού, η ανάπτυξη των αερομεταφορέων χαμηλού κόστους και η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των αεροπορικών δικτύων έχουν μετατρέψει τον αερολιμένα σε έναν πολυδιάστατο οργανωσιακό και λειτουργικό χώρο, στον οποίο συνυπάρχουν διαφορετικοί τύποι επιβατών, επιχειρήσεων και δημόσιων φορέων (Graham, 2013· Halpern & Graham, 2013). Σε αυτό το περιβάλλον, η Εμπειρία του Επιβάτη (Passenger Experience – PX) δεν αποτελεί πλέον ένα δευτερεύον στοιχείο εξυπηρέτησης, αλλά έναν κεντρικό στρατηγικό στόχο, άμεσα συνδεδεμένο με την ανταγωνιστικότητα, τη φήμη και τη μακροχρόνια οικονομική βιωσιμότητα των αεροδρομίων. Ωστόσο, η σταδιακή μετατόπιση προς μια περισσότερο πελατοκεντρική λογική στη διοίκηση υπηρεσιών έχει αναδείξει ότι η λειτουργική επάρκεια, παρότι απαραίτητη, δεν συνιστά επαρκή συνθήκη για υψηλή αντιλαμβανόμενη ποιότητα (Parasuraman et al., 1985· Zeithaml et al., 2018).

Στο πλαίσιο αυτό, η βιβλιογραφία της Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience – CX) υποστηρίζει ότι η συνολική εμπειρία συγκροτείται από ένα πλέγμα γνωστικών, συναισθηματικών και συμπεριφορικών αντιδράσεων, οι οποίες αναπτύσσονται διαδοχικά κατά μήκος ολόκληρου του «ταξιδιού» του πελάτη (Gentile et al., 2007· Lemon & Verhoef, 2016). Σε αυτό το θεωρητικό πλαίσιο, η έννοια της Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality – SQ) αποτέλεσε το πρώτο συστηματικό σχήμα κατανόησης της εμπειρίας του πελάτη, εστιάζοντας στη σύγκριση ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις του για την παρεχόμενη υπηρεσία (Parasuraman et al., 1988· Zeithaml, 1988· Grönroos, 1984). Παρά τη συμβολή της, η σύγχρονη βιβλιογραφία συγκλίνει στο ότι τα κλασικά εργαλεία μέτρησης της Ποιότητας Υπηρεσιών, όπως οι κλίμακες τύπου SERVQUAL, αδυνατούν να αποτυπώσουν πλήρως τη συναισθηματική διάσταση της εμπειρίας, καθώς και να εξηγήσουν επαρκώς γιατί επιβάτες που βιώνουν παρόμοιες λειτουργικές συνθήκες αξιολογούν το ταξίδι τους με τόσο διαφορετικό τρόπο (Klaus & Maklan, 2013· Gentile et al., 2007).

Συνεπώς, η προσέγγιση της εμπειρίας (CX, και ειδικότερα PX στο αεροδρομιακό πλαίσιο) προϋποθέτει διεύρυνση του φακού πέρα από τις γνωστικές αξιολογήσεις, ώστε να συμπεριληφθούν συστηματικά το συναίσθημα και η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια κατά μήκος της διαδρομής. Παράλληλα, ο αερολιμένας λειτουργεί ως ένα σύνθετο servicescape (δηλαδή το σύνολο των φυσικών και αισθητηριακών χαρακτηριστικών του χώρου παροχής της

υπηρεσίας), στο οποίο η αισθητική, η καθαριότητα, η σήμανση, ο φωτισμός και η φυσική παρουσία του προσωπικού συγκροτούν ένα ισχυρό σύνολο ερεθισμάτων που επηρεάζει τόσο τη γνωστική αξιολόγηση όσο και τη συναισθηματική κατάσταση του επιβάτη (Bitner, 1992). Υπό αυτές τις συνθήκες, η συναισθηματική εμπειρία και το αντιλαμβανόμενο επίπεδο προσπάθειας αποκτούν καθοριστική σημασία, καθώς συνδέονται άμεσα με την ικανοποίηση, την αφοσίωση και την πρόθεση σύστασης του αεροδρομίου σε τρίτους (Lemon & Verhoef, 2016· Dixon et al., 2010).

Παράλληλα, στο πλαίσιο του επενδυτικού προγράμματος της Fraport Greece, το SKG έχει υποστηριχθεί από εκτεταμένες παρεμβάσεις αναβάθμισης/επέκτασης υποδομών (ενδεικτικά: αναδιαμόρφωση και ανακαίνιση του υφιστάμενου τερματικού και κατασκευή νέου τερματικού), γεγονός που ενισχύει τις απαιτήσεις για πιο συστηματική διαχείριση της εμπειρίας των επιβατών πέρα από τη διασφάλιση ομαλής λειτουργίας (Fraport Regional Airports of Greece “A” S.A., 2021). Καθώς το SKG λειτουργεί ταυτόχρονα ως τουριστική πύλη και ως «βιτρίνα» της πόλης της Θεσσαλονίκης και της ευρύτερης περιοχής, η εις βάθος κατανόηση της εμπειρίας επιβατών αποκτά ιδιαίτερα στρατηγική σημασία για τον σχεδιασμό πολιτικών ποιότητας και marketing του αεροδρομίου. Παράλληλα, πρόκειται για ένα πολυ-οργανωσιακό οικοσύστημα, στο οποίο συνδιαμορφώνουν την εμπειρία του επιβάτη πολλαπλοί εμπλεκόμενοι φορείς: η διαχειρίστρια εταιρεία, οι πάροχοι επίγειας εξυπηρέτησης, οι αεροπορικές εταιρείες, οι κρατικές υπηρεσίες, οι εμπορικές επιχειρήσεις και εξωτερικοί συνεργάτες.

Τα υφιστάμενα εργαλεία μέτρησης της ποιότητας και της ικανοποίησης επιβατών εστιάζουν σε δείκτες όπως η καθαριότητα, η ταχύτητα εξυπηρέτησης, η επάρκεια των εγκαταστάσεων και η ευκολία πρόσβασης, παρέχοντας πολύτιμες πληροφορίες για τη λειτουργική διάσταση της εμπειρίας και επιτρέποντας συγκρίσεις μεταξύ αεροδρομίων (Fodness & Murray, 2007· Bulut & Aydogan, 2020). Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η μετατόπιση της ανάλυσης από μια αποκλειστικά γνωστική αποτίμηση της ποιότητας υπηρεσιών προς μια ολιστική κατανόηση της Εμπειρίας του Επιβάτη (PX), η οποία ενσωματώνει τη λειτουργική, τη συναισθηματική και τη συμπεριφορική διάσταση. Η προσέγγιση αυτή επιδιώκει να αναδείξει όχι μόνο το «τι» συμβαίνει κατά τη διάρκεια της εμπειρίας στο αεροδρόμιο, αλλά και το «πώς» αυτό βιώνεται από τον επιβάτη, ποια σημεία της διαδρομής λειτουργούν ως πηγές έντασης ή δυσφορίας και ποια, αντίθετα, ως σημεία ανακούφισης ή θετικής εμπειρίας.

Για να διερευνηθεί αυτή η ολιστική διάσταση της εμπειρίας στο αεροδρομιακό πλαίσιο, απαιτείται μια προσέγγιση που δεν περιορίζεται στη μέτρηση επιμέρους χαρακτηριστικών της εξυπηρέτησης, αλλά “ακολουθεί” τον επιβάτη κατά μήκος της διαδρομής του (journey) και

εστιάζει στα κρίσιμα σημεία επαφής (touchpoints) όπου παράγεται ένταση, αβεβαιότητα ή ανακούφιση. Για τον σκοπό αυτό, η παρούσα μελέτη υιοθετεί τη λογική της χαρτογράφησης εμπειρίας και της συστηματικής ανάδειξης κρίσιμων περιστατικών, ώστε να αποτυπώνονται τόσο οι εμφανείς αξιολογήσεις (π.χ. αντιλαμβανόμενη ποιότητα, ικανοποίηση) όσο και οι “αφανείς” παράμετροι που δύσκολα αναδύονται σε τυπικά ερωτηματολόγια, όπως το συναίσθημα και η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια. Ο κεντρικός σκοπός της εργασίας είναι η χαρτογράφηση της εμπειρίας των επιβατών στο Αεροδρόμιο «Μακεδονία» και ο εντοπισμός κρίσιμων, αλλά και αφανών πτυχών που επηρεάζουν το συναίσθημα, την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και τη συνολική αξιολόγηση της παρεχόμενης ποιότητας.

Στο πλαίσιο της παρούσας μελέτης, ως «αφανείς πτυχές» νοούνται οι μη προφανείς ή μη άμεσα μετρήσιμες πλευρές της εμπειρίας, οι οποίες συχνά δεν αναδύονται στις τυπικές γνωστικές αξιολογήσεις (π.χ. γενικοί δείκτες ικανοποίησης), αλλά επηρεάζουν ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο ο επιβάτης βιώνει και ερμηνεύει τη διαδρομή του, ιδίως μέσω συναισθηματικών αντιδράσεων και της υποκειμενικά αντιλαμβανόμενης προσπάθειας. Οι αφανείς πτυχές προσεγγίζονται ερευνητικά ως ευρήματα που αναδύονται κατά μήκος της διαδρομής (journey) και στα κρίσιμα σημεία επαφής, όταν συνδυάζονται η χαρτογράφηση της εμπειρίας με την καταγραφή κρίσιμων περιστατικών και η συστηματική αποτύπωση της συναισθηματικής κατάστασης και της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας. Με βάση τον σκοπό αυτό, διατυπώνεται το ακόλουθο κεντρικό ερευνητικό ερώτημα: Πώς διαμορφώνεται η συνολική εμπειρία των επιβατών στο Αεροδρόμιο «Μακεδονία» και ποια κρίσιμα – εμφανή ή αφανή – στοιχεία επηρεάζουν το συναίσθημα, την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και την τελική αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών;

Από το κεντρικό αυτό ερώτημα απορρέουν επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα που αφορούν τη σύνδεση της λειτουργικής ποιότητας με τα συναισθήματα των επιβατών, τον εντοπισμό σημείων υψηλής αντιλαμβανόμενης προσπάθειας κατά μήκος της διαδρομής, καθώς και την εξέταση πιθανών αποκλίσεων μεταξύ της εσωτερικής οπτικής της διοίκησης και της πραγματικής εμπειρίας των επιβατών, στο πνεύμα του Μοντέλου των Χασμάτων (Parasuraman et al., 1985). Σε θεωρητικό επίπεδο, επιχειρεί να γεφυρώσει τα κλασικά μοντέλα Ποιότητας Υπηρεσιών και το GAP Model με τις σύγχρονες προσεγγίσεις της διαχείρισης εμπειρίας πελάτη (Customer Experience Management – CEM) και της Εμπειρίας Επιβάτη (Passenger Experience – PX), αναδεικνύοντας τον ρόλο της συναισθηματικής εμπειρίας και της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας ως κρίσιμων παραγόντων διαμόρφωσης της συμπεριφοράς των επιβατών. Σε πρακτικό επίπεδο, τα ευρήματα της έρευνας δύνανται να υποστηρίξουν τη διαμόρφωση

στοχευμένων παρεμβάσεων για τη βελτίωση της εμπειρίας επιβατών στο SKG, προσφέροντας στη διοίκηση ένα αναλυτικό πλαίσιο εντοπισμού κρίσιμων σημείων που απαιτούν βελτίωση σε επίπεδο διαδικασιών, επικοινωνίας και εκπαίδευσης προσωπικού.

Το Κεφάλαιο 4 αναλύει τα εμπειρικά ευρήματα, ενώ το Κεφάλαιο 5 τα συζητά υπό το πρίσμα της θεωρίας και των πρακτικών εφαρμογών. Τέλος, το Κεφάλαιο 6 συνοψίζει τα βασικά συμπεράσματα, τους περιορισμούς και τις προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

2. Βιβλιογραφική Ανασκόπηση και Θεωρητικό / Εννοιολογικό

Πλαίσιο

Πριν εξεταστούν η μεθοδολογία και τα εμπειρικά ευρήματα της παρούσας μελέτης, κρίνεται απαραίτητο να παρουσιαστεί ένα στέρεο θεωρητικό πλαίσιο, μέσα από το οποίο θα ερμηνευτούν η εμπειρία επιβατών και τα αποτελέσματα της έρευνας. Στη συνέχεια, το ενδιαφέρον μετατοπίζεται στη λογική της Διαχείρισης Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management) και στη δυναμική της διαδρομής του επιβάτη (Passenger Journey), με έμφαση στη συναισθηματική εμπειρία και στην υποκειμενική προσπάθεια (effort). Τέλος, συντίθενται τα βασικά θεωρητικά στοιχεία σε ένα ενιαίο εννοιολογικό πλαίσιο (conceptual framework) για την περίπτωση του Αεροδρομίου «Μακεδονία», διατυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα και προετοιμάζεται το έδαφος για την παρουσίαση της μεθοδολογίας στο επόμενο κεφάλαιο.

2.1 Θεμελίωση: Ορισμοί και Μοντέλα Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality, SQ)

Η βιβλιογραφική θεμελίωση της παρούσας εργασίας ξεκινά από την έννοια της Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality, SQ), η οποία αποτέλεσε το πρώτο συστηματικό πλαίσιο κατανόησης και αξιολόγησης της εμπειρίας πελατών σε περιβάλλοντα υπηρεσιών. Η ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών, ιδίως σε σύνθετα περιβάλλοντα όπως τα αεροδρόμια, καθιστά την έννοια της ποιότητας εγγενώς πολυδιάστατη και «εύθραυστη», δημιουργώντας το υπόβαθρο πάνω στο οποίο αναπτύχθηκαν σύγχρονα σχήματα όπως το GAP Model και, μεταγενέστερα, οι προσεγγίσεις Customer Experience (CX) και Customer Experience Management (CEM).

2.1.1 Η κλασική διάσταση της Ποιότητας Υπηρεσιών και οι «τέσσερις ιδιότητες»

Η Ποιότητα Υπηρεσιών, όπως διατυπώνεται στο κλασικό έργο των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985, 1988), ορίζεται ως η συνολική κρίση του πελάτη για την υπεροχή ή την ανωτερότητα μιας υπηρεσίας, η οποία προκύπτει από τη σύγκριση των προσδοκιών (expectations) του με τις αντιλήψεις (perceptions) του για την πραγματική απόδοση της υπηρεσίας. Συναφώς, η Zeithaml (1988) εντάσσει την αντιλαμβανόμενη ποιότητα σε ένα ευρύτερο σχήμα αντιλήψεων για την τιμή, την ποιότητα και την αξία, υπογραμμίζοντας τον ρόλο της υποκειμενικής αξιολόγησης. Ως αντιστάθμισμα, τα απτά στοιχεία (tangibles) – όπως η καθαριότητα, η εργονομία των χώρων, η ευκρίνεια της σήμανσης και η συνολική εικόνα του

servicescape (Bitner, 1992) – λειτουργούν ως βασικές ενδείξεις ποιότητας. Ο επιβάτης δεν είναι παθητικός δέκτης αλλά συν-παραγωγός (co-producer) της εμπειρίας του: η προετοιμασία των εγγράφων, η τήρηση των κανόνων ασφαλείας, η συμπεριφορά του στις ουρές, ακόμη και οι επιλογές άφιξης/αναχώρησης επηρεάζουν το τελικό αποτέλεσμα. Η ποιότητα, συνεπώς, δεν εξαρτάται μόνο από τον πάροχο (αεροδρόμιο, αεροπορικές εταιρείες, τρίτους παρόχους), αλλά και από τον βαθμό συνεργασίας και προσπάθειας (effort) που καταβάλλει ο ίδιος ο επιβάτης. Οι ιδιότητες αυτές εξηγούν γιατί η Ποιότητα Υπηρεσιών έχει αναπτυχθεί ως ξεχωριστό πεδίο μελετών και γιατί, ειδικότερα στα αεροδρόμια, η διοίκηση της εμπειρίας επιβατών απαιτεί συνδυασμό λειτουργικής, οργανωσιακής και ψυχολογικής οπτικής. Αποτελούν, επίσης, το υπόβαθρο πάνω στο οποίο οικοδομήθηκαν πιο σύνθετα θεωρητικά σχήματα, όπως το δυαδικό μοντέλο του Grönroos και το GAP Model.

2.1.2 Το δυαδικό μοντέλο του Grönroos: Technical και Functional Quality

Μία από τις πρώτες συστηματικές προσπάθειες κατανόησης της Ποιότητας Υπηρεσιών προέρχεται από τον Grönroos (1984), ο οποίος υποστηρίζει ότι η αντίληψη του πελάτη διαμορφώνεται από δύο βασικές διαστάσεις: την Τεχνική Ποιότητα (Technical Quality) και τη Λειτουργική Ποιότητα (Functional Quality). Η τεχνική ποιότητα αφορά το αποτέλεσμα της υπηρεσίας, δηλαδή το κατά πόσο ο λειτουργικός σκοπός της υπηρεσίας εκπληρώνεται. Στο πλαίσιο ενός αεροδρομίου, η διάσταση αυτή συνδέεται με τη σωστή και έγκαιρη διαχείριση των αποσκευών, τη λειτουργικότητα των υποδομών (όπως κυλιόμενες κλίμακες, ανελκυστήρες, αυτοματοποιημένα συστήματα), την υποστήριξη της έγκαιρης αναχώρησης των πτήσεων και άλλους δείκτες απόδοσης (KPIs) που μπορούν να ποσοτικοποιηθούν. Αντίθετα, η λειτουργική ποιότητα σχετίζεται με το «πώς» παραδίδεται η υπηρεσία και αφορά τον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιούνται οι αλληλεπιδράσεις με το προσωπικό, την ταχύτητα και την ευελιξία της εξυπηρέτησης, την ποιότητα και σαφήνεια της παρεχόμενης πληροφόρησης, τον τόνο της επικοινωνίας, καθώς και την ικανότητα διαχείρισης δύσκολων ή αγχωμένων επιβατών. Η διάσταση αυτή συνδέεται στενά με την εμπειρία της αλληλεπίδρασης και αντανακλάται σε στοιχεία όπως οι διαστάσεις Empathy και Assurance της κλίμακας SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988).

Η διάκριση αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική για την παρούσα εργασία, καθώς η συναισθηματική εμπειρία και η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια του επιβάτη συνδέονται πρωτίστως με τη λειτουργική ποιότητα και τον τρόπο οργάνωσης/παράδοσης της υπηρεσίας, ενώ οι υφιστάμενοι δείκτες QMS και ASQ αποτυπώνουν συχνά κυρίως την τεχνική διάσταση. Αυτό το

«ασύμμετρο» βάρος αποτελεί ένα από τα σημεία εκκίνησης για τη μετατόπιση από τη στενά νοούμενη SQ προς την ευρύτερη λογική της Customer Experience.

2.1.3 Η μετάβαση στην Οικονομία της Εμπειρίας και η Διαχείριση της Εμπειρίας (Customer Experience Management, CEM)

Η αδυναμία των παραδοσιακών μοντέλων Ποιότητας Υπηρεσιών να προσφέρουν βιώσιμη διαφοροποίηση σε ώριμες αγορές οδήγησε στη διαμόρφωση ενός νέου παραδείγματος: της «Οικονομίας της Εμπειρίας» (Experience Economy). Σε αυτό το πλαίσιο, οι Pine και Gilmore (1998, 1999) υποστηρίζουν ότι η εμπειρία συνιστά μια ξεχωριστή κατηγορία οικονομικής προσφοράς, διαφορετική από τα υλικά αγαθά και τις κλασικές υπηρεσίες: οι επιχειρήσεις δεν ανταγωνίζονται πλέον μόνο σε επίπεδο προϊόντος ή «γυμνής» υπηρεσίας, αλλά σε επίπεδο ολιστικής, «σκηνοθετημένης» εμπειρίας, στην οποία η συναισθηματική και συμβολική αξία αποκτά κεντρικό ρόλο. Υπό αυτή τη νέα οπτική, η Customer Experience (CX) νοείται ως η συνολική, υποκειμενική ανταπόκριση του πελάτη – γνωστική, συναισθηματική, αισθητηριακή και συμπεριφορική – σε όλες τις αλληλεπιδράσεις του με τον οργανισμό, κατά μήκος του «ταξιδιού» του (customer journey) (Verhoef et al., 2009· Lemon & Verhoef, 2016). Ο Schmitt (1999, 2010) προτείνει ότι το CEM στηρίζεται σε πέντε Στρατηγικές Μονάδες Εμπειρίας (Strategic Experiential Modules, SEMs): Sense (αισθητηριακές εντυπώσεις), Feel (συναισθήματα), Think (γνωστική/νοητική εμπλοκή), Act (συμπεριφορική διάσταση, δράση και προσπάθεια) και Relate (κοινωνικές και σχεσιακές πτυχές).

Η παρούσα εργασία υιοθετεί την οπτική του CEM ως ευρύτερο στρατηγικό πλαίσιο, μέσα στο οποίο εντάσσονται τα κλασικά εργαλεία Ποιότητας Υπηρεσιών. Η μετάβαση από τη Service Quality στην Customer Experience δεν καταργεί τα παραδοσιακά μοντέλα, αλλά τα συμπληρώνει: η λειτουργική και τεχνική ποιότητα εξακολουθούν να έχουν κεντρική σημασία, αλλά ερμηνεύονται πλέον σε συνδυασμό με τη συναισθηματική εμπειρία και την υποκειμενική προσπάθεια του επιβάτη. Αυτό ανοίγει τον δρόμο για τη μελέτη της εμπειρίας του επιβάτη στο Αεροδρόμιο «Μακεδονία» σε επίπεδο journey, affect και effort, πέραν των κλασικών δεικτών ικανοποίησης.

2.1.4 Από τη Service Quality στην Airport Service Quality (ASQ) και το πλαίσιο της παρούσας έρευνας

Η συζήτηση για την Ποιότητα Υπηρεσιών (Service Quality – SQ) στο αεροδρομιακό περιβάλλον έχει συγκεκριμενοποιηθεί διεθνώς μέσα από εξειδικευμένα πλαίσια μέτρησης, όπως το πρόγραμμα Airport Service Quality (ASQ) του Airports Council International (ACI).

Το ASQ συγκαταλέγεται στα πλέον αναγνωρισμένα εργαλεία αξιολόγησης της εμπειρίας επιβατών, καθώς βασίζεται σε τυποποιημένες έρευνες που πραγματοποιούνται εντός του αεροσταθμού και καλύπτουν βασικές διαστάσεις της παρεχόμενης υπηρεσίας. Σε αυτές περιλαμβάνονται, μεταξύ άλλων, η πρόσβαση στο αεροδρόμιο, η διαδικασία check-in, ο έλεγχος ασφαλείας, η καθαριότητα και η άνεση των εγκαταστάσεων, η πληροφόρηση και η σήμανση, καθώς και οι εμπορικές υπηρεσίες και οι υποδομές αναμονής. Η συστηματική αποτύπωση των διαστάσεων αυτών επιτρέπει την παρακολούθηση της απόδοσης, τη σύγκριση μεταξύ διαφορετικών περιόδων ή αεροδρομίων και τον εντοπισμό λειτουργικών περιοχών που χρήζουν βελτίωσης.

Παρά τη σημαντική τους χρησιμότητα, οι τυποποιημένες μετρήσεις ποιότητας και ικανοποίησης δεν έχουν σχεδιαστεί πάντοτε για να αποτυπώνουν σε βάθος τον τρόπο με τον οποίο ο επιβάτης βιώνει συναισθηματικά κάθε στάδιο της διαδρομής του. Συναισθήματα όπως το άγχος, η αβεβαιότητα, η ανακούφιση ή η προσωρινή απώλεια ελέγχου μπορεί να επηρεάζουν ουσιαστικά τη συνολική αξιολόγηση και τις μεταγενέστερες συμπεριφορικές προθέσεις, χωρίς να αναδεικνύονται πλήρως μέσα από γενικούς δείκτες ικανοποίησης ή λειτουργικής απόδοσης (Gentile et al., 2007· Lemon & Verhoef, 2016· Schmitt, 2010). Αντίστοιχα, η υποκειμενικά αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και οι μικρές βιωματικές τριβές σε κρίσιμα σημεία επαφής μπορεί να παραμένουν λιγότερο ορατές, ακόμη και όταν η συνολική αξιολόγηση μιας υπηρεσίας είναι θετική.

Η διαπίστωση αυτή δεν αναιρεί την αξία των υφιστάμενων εργαλείων μέτρησης, αλλά αναδεικνύει την ανάγκη συμπληρωματικής προσέγγισής τους. Στην παρούσα εργασία, τα διαθέσιμα δεδομένα ASQ, QMS και ερευνών επιβατών αξιοποιούνται ως δευτερογενές πλαίσιο αναφοράς για την αποτύπωση της λειτουργικής ποιότητας και της γενικής ικανοποίησης. Δεν αποτελούν, ωστόσο, την αποκλειστική βάση της ανάλυσης, καθώς συνδυάζονται με πρωτογενή δεδομένα που εξετάζουν τη διαδρομή αναχώρησης, την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, τις συναισθηματικές ενδείξεις και τα κρίσιμα περιστατικά που επηρεάζουν τη βιωμένη εμπειρία.

Με αυτή τη λογική, η παρούσα μελέτη μετακινείται από μια αποκλειστικά λειτουργική αποτίμηση της ποιότητας προς ένα ευρύτερο πλαίσιο διαχείρισης της Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management – CEM). Στα επόμενα υποκεφάλαια, το Μοντέλο των Χασμάτων (GAP Model), η συναισθηματική εμπειρία και η διαδρομή του επιβάτη (Passenger Journey) αξιοποιούνται για τη σύνδεση των παραδοσιακών μετρήσεων ποιότητας με μια περισσότερο δυναμική και βιωματικά ευαίσθητη κατανόηση της εμπειρίας επιβατών στο SKG.

Η σύνδεση αυτή δημιουργεί το θεωρητικό υπόβαθρο για το εννοιολογικό μοντέλο και τον μικτό ερευνητικό σχεδιασμό της εργασίας.

2.2 Το Μοντέλο των Χασμάτων (GAP Model) και η κριτική επέκτασή του

Αφού παρουσιάστηκαν τα βασικά στοιχεία της Ποιότητας Υπηρεσιών (SQ) στο προηγούμενο υποκεφάλαιο, το παρόν τμήμα εστιάζει στο Μοντέλο των Χασμάτων (GAP Model), το οποίο συνδέει τις αντιλήψεις των πελατών με τις εσωτερικές διαδικασίες του οργανισμού, και στη συνέχεια αναλύει πώς το μοντέλο αυτό μπορεί να επεκταθεί κριτικά στο πλαίσιο της συναισθηματικής εμπειρίας επιβατών σε αερολιμένες.

2.2.1 Το θεωρητικό πλαίσιο του GAP Model και το Customer Gap

Το Μοντέλο των Χασμάτων (GAP Model) των Parasuraman, Zeithaml και Berry (1985, 1988) αποτελεί ένα από τα πιο επιδραστικά θεωρητικά πλαίσια στην Ποιότητα Υπηρεσιών, καθώς προσφέρει μια συστηματική ερμηνεία του πώς και γιατί προκύπτει η δυσαρέσκεια των πελατών. Στον πυρήνα του βρίσκεται το Customer Gap (GAP 5), δηλαδή η διαφορά ανάμεσα στην προσδοκώμενη και στην αντιληπτή υπηρεσία. Όσο μεγαλύτερο είναι αυτό το χάσμα, τόσο εντονότερη είναι η δυσαρέσκεια και η πιθανότητα εμφάνισης αρνητικών συμπεριφορών, όπως η μη επαναχρησιμοποίηση της υπηρεσίας ή η διάδοση αρνητικού word-of-mouth προς τρίτους (Parasuraman et al., 1985· Zeithaml et al., 2018). Στο πλαίσιο ενός αερολιμένα, όπως ο Αερολιμένας «Μακεδονία» (SKG), η λογική αυτή αποκτά ιδιαίτερη σημασία. Η Εμπειρία του Επιβάτη διαμορφώνεται από μια αλυσίδα υπηρεσιών και παρόχων, από την πρόσβαση στο αεροδρόμιο μέχρι τη στιγμή της επιβίβασης, με αποτέλεσμα η παραμικρή αστοχία σε ένα κρίσιμο σημείο επαφής (touchpoint) να μπορεί να επηρεάσει δυσανάλογα την τελική του αξιολόγηση. Παράλληλα, στην περίπτωση των αεροδρομίων, οι «εσωτερικές» πηγές των χασμάτων δεν περιορίζονται σε έναν φορέα, αλλά κατανέμονται ανάμεσα σε πολλαπλούς οργανισμούς (διαχειρίστρια εταιρεία, πάροχοι επίγειας εξυπηρέτησης, κρατικές υπηρεσίες, εμπορικοί συνεργάτες). Το GAP Model προσφέρει ένα πλαίσιο ώστε η δυσαρέσκεια να μην αντιμετωπίζεται ως «απλό αποτέλεσμα», αλλά να αναλύεται ως σύμπτωμα βαθύτερων οργανωσιακών – και ενίοτε δια-οργανωσιακών – αιτίων.

2.2.2 Οι διαστάσεις του SERVQUAL και η εφαρμογή τους σε αερολιμένες

Με βάση το GAP Model, οι Parasuraman et al. (1988) ανέπτυξαν την κλίμακα SERVQUAL, η οποία επιχειρεί να μετρήσει την Ποιότητα Υπηρεσιών μέσω πέντε βασικών διαστάσεων, συνοψισμένων στο ακρωνύμιο RATER. Η διάσταση Reliability (Αξιοπιστία) αφορά την

ικανότητα του οργανισμού να παρέχει με συνέπεια και ακρίβεια την υποσχόμενη υπηρεσία· σε επίπεδο αεροδρομίου συνδέεται με τη συνέπεια στις ανακοινώσεις, τη σωστή διαχείριση των αποσκευών, την τήρηση των διαδικασιών ασφαλείας και, γενικότερα, με δείκτες που αποτυπώνονται σε συστήματα παρακολούθησης όπως τα QMS ή οι ASQ μετρήσεις. Ωστόσο, η SERVQUAL έχει αποτελέσει αντικείμενο συστηματικής κριτικής, τόσο ως προς τη θεωρητική της θεμελίωση όσο και ως προς την έμφαση που δίνει σε γνωστικές αξιολογήσεις – δηλαδή στη σύγκριση προσδοκιών και αντιλήψεων – χωρίς να αποτυπώνει επαρκώς τις συναισθηματικές και εμπειρικές διαστάσεις της υπηρεσίας (Buttle, 1996· Klaus & Maklan, 2013).

Στο περιβάλλον των αερολιμένων, οι μετρήσεις ποιότητας υπηρεσιών που υιοθετούν αυτή τη λογική (π.χ. ASQ) τείνουν να επικεντρώνονται σε λειτουργικά χαρακτηριστικά, όπως η καθαριότητα, η ταχύτητα εξυπηρέτησης και η επάρκεια των εγκαταστάσεων (Fodness & Murray, 2007), με αποτέλεσμα η συναισθηματική ένταση και το υποκειμενικό κόστος προσπάθειας που βιώνει ο επιβάτης κατά τη διαδρομή του στο αεροδρόμιο να παραμένουν λιγότερο ορατά. Η νεότερη βιβλιογραφία αναδεικνύει ότι τόσο οι συναισθηματικές αντιδράσεις όσο και η απαιτούμενη προσπάθεια (Customer Effort) συνιστούν κρίσιμες συνιστώσες της εμπειρίας και ισχυρούς προγνωστικούς δείκτες αφοσίωσης (Dixon et al., 2010· Lemon & Verhoef, 2016), γεγονός που ενισχύει την ανάγκη μετάβασης από την κλασική μέτρηση της SQ προς μια ευρύτερη οπτική Customer Experience, στην οποία εντάσσεται και η παρούσα διπλωματική εργασία.

2.2.3 Εστίαση στα GAP 1 και GAP 3: γνώση, εκτέλεση και εμπειρία επιβατών

Το GAP Model εντοπίζει τέσσερα εσωτερικά οργανωσιακά χάσματα (GAP 1–4), τα οποία, σε συνδυασμό, καταλήγουν στο Customer Gap (GAP 5). Για τους σκοπούς της παρούσας διπλωματικής, ιδιαίτερη σημασία αποκτούν τα GAP 1 και GAP 3, καθώς συνδέονται άμεσα με την κατανόηση της εμπειρίας των επιβατών από τη διοίκηση και με τον τρόπο με τον οποίο οι προβλεπόμενες διαδικασίες υλοποιούνται στην πράξη. Τα GAP 2 και GAP 4, που αφορούν κυρίως τον σχεδιασμό προδιαγραφών υπηρεσίας και την εξωτερική επικοινωνία, παραμένουν σημαντικά στο θεωρητικό υπόβαθρο, αλλά δεν αποτελούν κεντρικό αντικείμενο της εμπειρικής διερεύνησης. Το GAP 1, ή Knowledge Gap, αφορά τη διαφορά μεταξύ όσων θεωρεί η διοίκηση ότι χρειάζονται ή βιώνουν οι επιβάτες και της πραγματικής εμπειρίας και των προσδοκιών τους. Το χάσμα αυτό μπορεί να προκύπτει από ανεπαρκή ή μη συστηματική έρευνα πελατών, από περιορισμένη αξιοποίηση των υπάρχοντων δεδομένων (π.χ. QMS ή PAX surveys), από

αδύναμη ανοδική επικοινωνία των εμπειριών πρώτης γραμμής προς τη διοικητική ιεραρχία ή από την υποτίμηση της συναισθηματικής διάστασης της εμπειρίας έναντι των λειτουργικών δεικτών απόδοσης.

Η ανάλυση αυτή επιδιώκει να αποτυπώσει κατά πόσο η εσωτερική οπτική για την εμπειρία επιβατών ευθυγραμμίζεται με τα πραγματικά βιώματα, τις συναισθηματικές ανάγκες και τις αφανείς πτυχές ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας. Το GAP 3 (Delivery Gap) αφορά το χάσμα ανάμεσα στα πρότυπα και τις προδιαγραφές εξυπηρέτησης, όπως αυτά έχουν σχεδιαστεί σε επίπεδο διαδικασιών, και στην πραγματική εκτέλεση της υπηρεσίας στην καθημερινή λειτουργία. Η παρούσα εργασία επιχειρεί να αποτυπώσει το GAP 3 κυρίως μέσω της ποσοτικής έρευνας σε επιβάτες, ενσωματώνοντας τόσο κλασικά μέτρα ικανοποίησης όσο και επιλεγμένες ερωτήσεις που αποτυπώνουν συναισθηματικές ενδείξεις και την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια. Με τον τρόπο αυτό, το GAP Model μετατρέπεται από αφηρημένο σχήμα σε λειτουργικό αναλυτικό εργαλείο για την κατανόηση της εμπειρίας επιβατών στον Αερολιμένα «Μακεδονία».

2.2.4 Κριτική του GAP Model: περιορισμοί και γέφυρα προς τη συναισθηματική εμπειρία

Παρά την ιδιαίτερη επιρροή του, το GAP Model έχει δεχθεί εκτενή κριτική, ιδίως καθώς η βιβλιογραφία μετακινείται από τη στενή έννοια της Ποιότητας Υπηρεσιών προς ευρύτερες προσεγγίσεις της Customer Experience. Μια πρώτη γραμμή κριτικής αφορά τη γνωστική εστίαση του μοντέλου: τόσο το GAP Model όσο και η SERVQUAL αντιμετωπίζουν την ποιότητα υπηρεσιών κυρίως ως αποτέλεσμα σύγκρισης ανάμεσα στις προσδοκίες και στις αντιλήψεις του πελάτη, αποτυπώνοντας την ικανοποίηση πρωτίστως ως γνωστική αξιολόγηση και λιγότερο ως πολυδιάστατη εμπειρία που περιλαμβάνει και έντονες συναισθηματικές αντιδράσεις (Buttle, 1996· Ladhari, 2009). Το GAP Model δεν ενσωματώνει ρητά τη διάσταση του effort, παρά το γεγονός ότι η μετέπειτα βιβλιογραφία (Dixon et al., 2010) έχει δείξει πως η μείωση της προσπάθειας μπορεί να αποτελεί ισχυρότερο οδηγό αφοσίωσης από την απλή υπέρβαση προσδοκιών. Λαμβάνοντας υπόψη τους παραπάνω περιορισμούς, η παρούσα διπλωματική δεν απορρίπτει το GAP Model, αλλά το υιοθετεί ως διαγνωστικό σκελετό τον οποίο επεκτείνει κριτικά (Parasuraman et al., 1985, 1988).

Η επέκταση αυτή πραγματοποιείται σε τρία επίπεδα: πρώτον, με την με την ενσωμάτωση της συναισθηματικής διάστασης μέσω επιλεγμένων ερωτήσεων αποτύπωσης θετικών και αρνητικών βιωματικών αντιδράσεων· δεύτερον, με τη μέτρηση της συνολικά

αντιλαμβανόμενης προσπάθειας και τη σύνδεσή της με κρίσιμα σημεία της διαδρομής, ώστε να συνδεθεί η λειτουργική δυσκολία με το συναισθηματικό φορτίο (Dixon et al., 2010)· και τρίτον, με την αξιοποίηση της τριγωνοποίησης (triangulation), συνδυάζοντας δευτερογενή δεδομένα, ποσοτικές μετρήσεις και ποιοτικές αφηγήσεις, προκειμένου να αναδειχθούν τόσο τα εμφανή όσο και τα αφανή σημεία ικανοποίησης και δυσαρέσκειας (Denzin, 1978; Flick, 2018). Με αυτόν τον τρόπο, το υποκεφάλαιο 2.2 λειτουργεί ως γέφυρα ανάμεσα στην κλασική λογική της Service Quality και στις σύγχρονες προσεγγίσεις της Emotional Customer Experience, προετοιμάζοντας το έδαφος για το επόμενο υποκεφάλαιο (2.3), όπου θα παρουσιαστεί αναλυτικά η συναισθηματική εμπειρία, η δυναμική του Customer Journey και η θεωρητική θεμελίωση των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν στην πρωτογενή έρευνα.

2.3 Η συναισθηματική εμπειρία (Emotional Experience) και η διαδρομή του επιβάτη (Passenger Journey)

Η μετάβαση από την παραδοσιακή αντίληψη της Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality) στη διαχείριση της Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management, CEM) συνοδεύεται από μία κρίσιμη μετατόπιση: από την αποκλειστική έμφαση στη γνωστική αξιολόγηση της υπηρεσίας προς την ανάδειξη της συναισθηματικής εμπειρίας (emotional experience) ως κεντρικής διάστασης της συμπεριφοράς των πελατών. Στο πλαίσιο των αεροδρομίων, όπου η διαδικασία του ταξιδιού ενέχει δομικά στοιχεία αβεβαιότητας, χρονικής πίεσης και ελέγχου (security, διαδικασίες κανονιστικής συμμόρφωσης κ.λπ.), η συναισθηματική διάσταση της εμπειρίας αποκτά ιδιαίτερη σημασία. Η παρούσα ενότητα εστιάζει στη θεωρητική τεκμηρίωση της συναισθηματικής εμπειρίας ως καθοριστικού παράγοντα ικανοποίησης και αφοσίωσης, στη δυναμική φύση της εμπειρίας κατά τη διαδρομή του επιβάτη (Passenger Journey) και στα βασικά εργαλεία μέτρησης του συναισθήματος, της προσπάθειας και της πρόθεσης σύστασης, τα οποία υιοθετεί η παρούσα έρευνα.

2.3.1 Η συναισθηματική εμπειρία ως βασικός οδηγός συμπεριφοράς και αφοσίωσης

Η σύγχρονη βιβλιογραφία για την Customer Experience συγκλίνει στο ότι οι συναισθηματικές αντιδράσεις των πελατών αποτελούν ισχυρότερο προσδιοριστικό παράγοντα της μελλοντικής συμπεριφοράς (loyalty, θετική προφορική σύσταση, προθυμία πληρωμής υψηλότερης τιμής) σε σχέση με τη στενά νοούμενη, γνωστική ικανοποίηση (Lemon & Verhoef, 2016· Gentile et al., 2007). Σε αντίθεση με τα παραδοσιακά μοντέλα, όπως το GAP Model και οι κλίμακες SERVQUAL, τα οποία εστιάζουν κυρίως στη σύγκριση προσδοκιών και αντιλήψεων

(expectation–perception gap), το CEM προσεγγίζει την εμπειρία ως σύνολο αλληλένδετων αντιδράσεων, στο οποίο το συναίσθημα (affect) διαδραματίζει κεντρικό ρόλο. Δεν περιορίζεται στην εκ των υστέρων, συνολική αξιολόγηση της υπηρεσίας, αλλά αποτυπώνεται «εν τω γίνεσθαι», κατά τη ροή της εμπειρίας (Schmitt, 2010). Η ύπαρξη θετικού συναισθηματικού φορτίου (π.χ. ανακούφιση, αίσθημα ασφάλειας, ενθουσιασμός) συνδέεται με υψηλότερο επίπεδο αφοσίωσης, ισχυρότερη συναισθηματική σύνδεση με το brand και μειωμένη ευαισθησία στην τιμή, ενώ αντίθετα, έντονα αρνητικά συναισθήματα (π.χ. άγχος, θυμός, αίσθηση αδικίας) οδηγούν σε αποξένωση και δυσμενή πρόθεση σύστασης προς τρίτους, ακόμη και όταν οι λειτουργικοί δείκτες ποιότητας είναι τυπικά ικανοποιητικοί.

Συνεπώς, η διαχείριση της Εμπειρίας του Επιβάτη (PX) δεν μπορεί να περιοριστεί στη διασφάλιση της «σωστής» παροχής της υπηρεσίας· απαιτεί τη συστηματική κατανόηση και διαμόρφωση του συναισθηματικού κλίματος που βιώνει ο επιβάτης σε κάθε σημείο της διαδρομής του, καθώς και τη σύνδεση αυτού του κλίματος με συμπεριφορικές προθέσεις, όπως η επαναχρησιμοποίηση και η σύσταση του αεροδρομίου.

2.3.2 Η δυναμική φύση της εμπειρίας και η διαδρομή του επιβάτη (Passenger Journey)

Η Εμπειρία του Επιβάτη δεν είναι στατική, αλλά διαμορφώνεται δυναμικά ως ακολουθία στιγμών κατά μήκος της διαδρομής του (Passenger Journey), η οποία εκκινεί πριν από την άφιξη στο αεροδρόμιο και συνεχίζεται έως την επιβίβαση (και, σε ορισμένες προσεγγίσεις, μέχρι και την άφιξη στον τελικό προορισμό). Το εννοιολογικό πλαίσιο διαδρομής του πελάτη (επιβάτη) προτείνει την ανάλυση της εμπειρίας σε διακριτές φάσεις και σημεία επαφής (touchpoints), όπου σε κάθε στάδιο αναδύονται ειδικά γνωστικά και συναισθηματικά μοτίβα (Verhoef et al., 2009· Lemon & Verhoef, 2016). Στο περιβάλλον ενός περιφερειακού διεθνούς αερολιμένα όπως ο Αερολιμένας «Μακεδονία» (SKG), η διαδρομή του επιβάτη μπορεί ενδεικτικά να περιγραφεί σε διαδοχικά στάδια, όπως: πρόσβαση και άφιξη στις εγκαταστάσεις, είσοδος στο κτίριο, διαδικασία check-in και αποσκευών, έλεγχος ασφαλείας (security), αναμονή στον airside χώρο, επιβίβαση στην πτήση. Η διεθνής πρακτική, όπως αποτυπώνεται εν μέρει και στα προγράμματα Airport Service Quality (ASQ) του Airports Council International (ACI), αναγνωρίζει πλέον ότι η αξιολόγηση της Εμπειρίας του Επιβάτη απαιτεί ανάλυση σε επίπεδο journey και touchpoint, και όχι μόνο σε επίπεδο συνολικής ικανοποίησης. Ωστόσο, τα περισσότερα ASQ-τύπου εργαλεία εξακολουθούν να εστιάζουν κυρίως σε λειτουργικές και γνωστικές διαστάσεις (π.χ. χρόνος αναμονής, καθαριότητα, επάρκεια καθισμάτων), χωρίς συστηματική μέτρηση του συναισθήματος και της προσπάθειας που

καταβάλλει ο επιβάτης. Ειδικά ο έλεγχος ασφαλείας (security checkpoint) έχει αναδειχθεί στη διεθνή βιβλιογραφία ως ένα από τα πιο «ευαίσθητα» σημεία, όπου συγκλίνουν χρονική πίεση, φυσική έκθεση, αίσθηση ελέγχου και ενδεχόμενος φόβος (π.χ. για καθυστέρηση ή για παρεξήγηση της συμπεριφοράς του επιβάτη). Η κατανόηση της συναισθηματικής δυναμικής αυτών των σημείων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για στοχευμένες παρεμβάσεις CEM.

2.3.3 Πλαίσιο παραχώρησης, standards και monitoring: από τους KPIs στη μέτρηση εμπειρίας επιβατών (ASQ)

Στο πλαίσιο των περιφερειακών αεροδρομίων υπό καθεστώς παραχώρησης, η εμπειρία επιβατών και η ικανοποίηση δεν αποτελούν απλώς αποτέλεσμα «καλής λειτουργίας» σε επιχειρησιακό επίπεδο, αλλά εντάσσονται σε ένα καθεστώς θεσμικής διακυβέρνησης ποιότητας που συνδυάζει: (α) συμβατικές υποχρεώσεις και πρότυπα υπηρεσιών, (β) συστηματική μέτρηση και αναφορά επιδόσεων και (γ) μηχανισμούς εξωτερικής λογοδοσίας μέσω δεικτών (KPIs), ελέγχων και συγκριτικών αξιολογήσεων. Στην περίπτωση της Σύμβασης Παραχώρησης, η παροχή των «Καθορισμένων Υπηρεσιών Αεροδρομίου» συνδέεται ρητά με τη «Μέτρηση Επιδόσεων» και τα «Πρότυπα Ποιότητας Υπηρεσιών» καθ' όλη τη διάρκεια της περιόδου παραχώρησης, ενώ οι σχετικές υποχρεώσεις επεκτείνονται και σε εκπροσώπους ή υπεργολάβους (Σύμβαση Παραχώρησης, 2015, άρθρο 27.2.2). Το κενό μεταξύ τυπικής συμμόρφωσης και βιωμένης εμπειρίας — ιδίως σε touchpoints υψηλής φόρτισης όπως η περιοχή των πυλών αναχώρησης — καθιστά αναγκαία τη συμπληρωματική, αναλυτική χαρτογράφηση των «αφανών» πτυχών του journey που επιχειρεί η παρούσα έρευνα.

2.3.4 Το servicescape ως πλαίσιο διαμόρφωσης εμπειρίας και αξιολόγησης στο αεροδρόμιο

Το servicescape αναφέρεται στο σύνολο των φυσικών, αισθητηριακών, χωρικών και λειτουργικών στοιχείων του περιβάλλοντος παροχής υπηρεσιών, τα οποία πλαισιώνουν την εμπειρία κατανάλωσης και επηρεάζουν τόσο τους πελάτες όσο και τους εργαζόμενους. Στη θεμελιώδη προσέγγιση της Bitner, το servicescape δεν αποτελεί απλώς «σκηνικό» της υπηρεσίας, αλλά έναν ενεργό μηχανισμό που επηρεάζει γνωστικές και συναισθηματικές αντιδράσεις (π.χ. άγχος/ηρεμία, αίσθηση ελέγχου/αβεβαιότητας), διαμορφώνει αξιολογήσεις αντιλαμβανόμενης ποιότητας και κατευθύνει συμπεριφορές προσέγγισης ή αποφυγής (π.χ. διάθεση παραμονής, θετική διάδοση εμπειρίας, πρόθεση επαναχρήσης) (Bitner, 1992). Η Bitner προτείνει μια εννοιολογική τυπολογία του servicescape που περιλαμβάνει (α) τις συνθήκες περιβάλλοντος (ambient conditions, όπως φωτισμός, θερμοκρασία, θόρυβος και οσμές), (β) τη

χωροταξική διάταξη και λειτουργικότητα (spatial layout & functionality, όπως ροές κίνησης, χωρητικότητα, εργονομία και προσβασιμότητα), και (γ) τα σημεία/σύμβολα/τεχνουργήματα (signs, symbols & artifacts, όπως σήμανση, πληροφοριακά συστήματα, αισθητική και οπτικές ενδείξεις) (Bitner, 1992).

Ειδικότερα, η συναισθηματική ποιότητα ενός περιβάλλοντος έχει συνδεθεί με τάσεις προσέγγισης/αποφυγής, προσφέροντας έναν μηχανισμό που εξηγεί γιατί μικρές μεταβολές στον χώρο (π.χ. φωτισμός, θόρυβος, θερμοκρασία, αντιληπτή «πυκνότητα» πλήθους) μπορούν να «μεγεθύνουν» ή να «σβήνουν» την εμπειρία (Mehrabian & Russell, 1974). Πρακτικά, αυτό σημαίνει ότι ακόμη και όταν οι «σκληροί» λειτουργικοί δείκτες (π.χ. χρόνοι αναμονής) είναι εντός αποδεκτών ορίων, το περιβάλλον μπορεί να δημιουργεί «αφανείς τριβές»—όπως δυσκολία προσανατολισμού, αισθητηριακή δυσφορία, αντιληπτή στενότητα χώρου ή ασάφεια πληροφόρησης—οι οποίες μεταφράζονται σε αρνητικό συναίσθημα, αυξημένο αντιλαμβανόμενο effort και τελικά σε χαμηλότερη συνολική αξιολόγηση. Εμπειρικές μελέτες στο αεροδρομιακό πλαίσιο δείχνουν ότι διαστάσεις του servicescape, τόσο λειτουργικές/υλικές (π.χ. άνεση, καθαριότητα, λειτουργικότητα) όσο και σχετιζόμενες με την αίσθηση οργάνωσης και υποστήριξης, επηρεάζουν θετικά τη συναισθηματική ανταπόκριση και την ικανοποίηση, ενώ μέσω αυτών ενισχύουν κρίσιμες συμπεριφορικές προθέσεις όπως η πρόθεση επαναχρήσης και η σύσταση (Antwi et al., 2022).

Σε επίπεδο θεωρίας υπηρεσιών, η αντιλαμβανόμενη ποιότητα έχει συσχετιστεί με συμπεριφορικές συνέπειες όπως σύσταση, θετική διάδοση εμπειρίας και πρόθεση παραμονής/πιστότητας (Zeithaml et al., 1996), ενώ η πρακτική του Net Promoter Score (NPS) ανέδειξε ειδικά την «πρόθεση σύστασης» ως συμπυκνωμένο δείκτη ανάπτυξης και πιστότητας (Reichheld, 2003). Συνεπώς, η ενσωμάτωση του servicescape στο θεωρητικό πλαίσιο της παρούσας εργασίας λειτουργεί ως ουσιαστική «γέφυρα» ανάμεσα σε (α) λειτουργικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες του τερματικού, (β) συναισθηματικές και γνωστικές αξιολογήσεις (π.χ. άγχος, αίσθηση άνεσης/ελέγχου, αντιληπτή ομαλότητα διαδικασίας) και (γ) τελικές εκβάσεις όπως η ικανοποίηση και η πρόθεση σύστασης.

Η αλληλουχία αυτή δικαιολογεί γιατί, ακόμη και με εστίαση στις αναχωρήσεις και ειδικά στην περιοχή των gates, η μέτρηση «λεπτών» πτυχών του περιβάλλοντος—όπως σήμανση/ευκολία προσανατολισμού, άνεση καθισμάτων και διαθέσιμος χώρος αναμονής, ακουστική και σαφήνεια πληροφόρησης, θερμική άνεση, καθαριότητα και αντιληπτή συμφόρηση—είναι πιθανό να αποκαλύψει κρίσιμα (και συχνά αφανή) σημεία βελτίωσης που δεν αναδύονται επαρκώς από γενικές ερωτήσεις συνολικής ικανοποίησης.

2.3.5 Εργαλεία μέτρησης της συναισθηματικής εμπειρίας, της προσπάθειας και της πρόθεσης σύστασης

Η κριτική που ασκήθηκε στο GAP Model και στις κλασικές προσεγγίσεις SQ στο προηγούμενο υποκεφάλαιο (2.2) ανέδειξε δύο βασικούς περιορισμούς: την εστίαση κυρίως σε γνωστικές αξιολογήσεις (ικανοποίηση ως «κρίση» για την υπηρεσία) και την αδυναμία μέτρησης του κόστους προσπάθειας (effort) που καταβάλλει ο πελάτης για να ολοκληρώσει την υπηρεσία. Στο πλαίσιο της Εμπειρίας του Επιβάτη, η προσαρμογή στοιχείων της PANAS ή αντίστοιχων κλιμάκων επιτρέπει τη συστηματική μέτρηση συναισθημάτων όπως άγχος, νευρικότητα, ανακούφιση, ενθουσιασμός ή ικανοποίηση σε συγκεκριμένα σημεία της διαδρομής (π.χ. πριν και μετά τον έλεγχο ασφαλείας, κατά την αναμονή στην πύλη). Με αυτόν τον τρόπο, η εμπειρία μετατρέπεται από μια γενική, μονοδιάστατη «ικανοποίηση» σε ένα λεπτομερές συναισθηματικό προφίλ ανά touchpoint, ικανό να αποκαλύψει αφανείς πτυχές της ικανοποίησης που δεν καταγράφονται στα τυπικά QMS/PAX surveys.

Με αυτόν τον τρόπο, η μέτρηση της προσπάθειας λειτουργεί ως κρίσιμος σύνδεσμος ανάμεσα στα λειτουργικά χαρακτηριστικά της υπηρεσίας (π.χ. τυπικοί χρόνοι αναμονής, χωρική διάταξη) και στη συναισθηματική εμπειρία και προσφέρει ένα πρόσθετο εργαλείο διάγνωσης του GAP 3 (Delivery Gap) από την πλευρά του επιβάτη. Η Critical Incident Technique (CIT), όπως διατυπώθηκε αρχικά από τον Flanagan (1954) και συστηματοποιήθηκε σε μεταγενέστερες εφαρμογές της στον χώρο της διοίκησης και της ποιότητας υπηρεσιών (Gremler, 2015), αποτελεί μια δομημένη διαδικασία συλλογής και ανάλυσης αφηγήσεων για συγκεκριμένα, «κρίσιμα» περιστατικά που ο πελάτης αντιλαμβάνεται ως ιδιαίτερα θετικά ή ιδιαίτερα αρνητικά. Παράλληλα, η χρήση της CIT ως αναλυτικού πλαισίου τόσο στα δεδομένα των επιβατών όσο και στις συνεντεύξεις με στελέχη συμβάλλει στην τριγωνοποίηση των πηγών (triangulation) και στην πληρέστερη διάγνωση των Gaps 1 και 3, ενισχύοντας τη μεθοδολογική εγκυρότητα του συνολικού Εμπειρίας του Επιβάτη (PX) στο SKG (Denzin, 1978; Flick, 2018). Στο πλαίσιο του Αερολιμένα «Μακεδονία», η ενσωμάτωση ενός προσαρμοσμένου δείκτη NPS στο ερωτηματολόγιο επιτρέπει τη σύνδεση της συναισθηματικής εμπειρίας (affect), του αντιλαμβανόμενου effort και της ικανοποίησης με μια ξεκάθαρη συμπεριφορική πρόθεση: την προθυμία του επιβάτη να προτείνει το SKG ως αεροδρόμιο αναχώρησης ή άφιξης σε άτομα του κοινωνικού του κύκλου. Συνολικά, ο συνδυασμός ψυχομετρικής μέτρησης συναισθημάτων (τύπου PANAS), δεικτών αντιλαμβανόμενης προσπάθειας (Customer Effort Score – CES), ποιοτικής καταγραφής κρίσιμων επεισοδίων (Critical Incident Technique – CIT) και δεικτών πρόθεσης σύστασης (Net Promoter Score – NPS) επιτρέπει μια πολυδιάστατη αποτύπωση της

Εμπειρίας του Επιβάτη. Στην παρούσα μελέτη, η Εμπειρία του Επιβάτη (Passenger Experience – PX) επιχειρησιακοποιείται ως ένα πολυδιάστατο κατασκεύασμα που αποτυπώνεται σε επίπεδο σημείων επαφής (touchpoints) κατά μήκος της διαδρομής του επιβάτη (passenger journey).

Συγκεκριμένα, η Εμπειρία του Επιβάτη (Passenger Experience – PX) προσεγγίζεται στην παρούσα έρευνα ως πολυδιάστατο φαινόμενο, το οποίο αποτυπώνεται μέσα από τον συνδυασμό αξιολογήσεων επιμέρους σημείων επαφής, ενδείξεων συναισθηματικής κατάστασης, αντιλαμβανόμενης προσπάθειας και συνολικών συμπεριφορικών προθέσεων. Η συναισθηματική διάσταση διερευνάται μέσω επιλεγμένων ερωτήσεων που αποτυπώνουν θετικές και αρνητικές βιωματικές αντιδράσεις, χωρίς να εφαρμόζεται αυτούσια πλήρης ψυχομετρική κλίμακα. Η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια εξετάζεται μέσω προσαρμοσμένου δείκτη τύπου Customer Effort Score (CES), ενώ η πρόθεση σύστασης αποτυπώνεται με σχετική ερώτηση που επιτρέπει τον υπολογισμό του Net Promoter Score (NPS). Παράλληλα, οι ανοιχτές απαντήσεις, διαμορφωμένες με λογική Critical Incident Technique (CIT-informed), αξιοποιούνται για την καταγραφή συγκεκριμένων θετικών ή αρνητικών περιστατικών που επηρέασαν ουσιαστικά την εμπειρία των συμμετεχόντων. Ο συνδυασμός των παραπάνω στοιχείων επιτρέπει μια περισσότερο ολοκληρωμένη αποτύπωση της εμπειρίας επιβατών και συμβάλλει στην ανάδειξη τόσο των εμφανών όσο και των λιγότερο ορατών παραγόντων που επηρεάζουν τη συνολική αξιολόγηση της διαδρομής αναχώρησης στο Αεροδρόμιο «Μακεδονία» (SKG).

2.4 Συνθετικό εννοιολογικό πλαίσιο

Η βιβλιογραφική ανασκόπηση που προηγήθηκε ανέδειξε τρία βασικά θεωρητικά επίπεδα, τα οποία αποτελούν τον σκελετό της παρούσας διπλωματικής εργασίας: τα κλασικά μοντέλα Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Quality) και το GAP Model, το πλαίσιο της Διαχείρισης Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience Management, CEM) και τη συναισθηματική εμπειρία (Emotional Experience) και την ανάλυση της διαδρομής του επιβάτη (Passenger Journey). Στο παρόν υποκεφάλαιο, τα παραπάνω στοιχεία συντίθενται σε ένα ενιαίο εννοιολογικό πλαίσιο (conceptual framework), το οποίο καθοδηγεί τη διαμόρφωση των ερευνητικών ερωτημάτων και της εργασίας, αλλά και τη μεθοδολογική επιλογή της τριγωνοποίησης (Triangulation) δεδομένων.

2.4.1 Από την Ποιότητα Υπηρεσιών στην Εμπειρία Επιβατών: σύνοψη θεωρητικών αξόνων

Το πρώτο θεωρητικό επίπεδο αφορά τη μετάβαση από την παραδοσιακή Ποιότητα Υπηρεσιών προς την ολιστική έννοια της Εμπειρίας Πελατών. Ωστόσο, η σύγχρονη βιβλιογραφία, όπως αναδείχθηκε στο υποκεφάλαιο 2.1, επισημαίνει ότι τα μοντέλα αυτά εστιάζουν κυρίως στη γνωστική διάσταση της αξιολόγησης (λογική σύγκριση προσδοκιών–αντιλήψεων) και υποεκτιμούν τη σημασία της συναισθηματικής εμπειρίας, η οποία συνδέεται στενά με την αφοσίωση, την εικόνα του οργανισμού και τις προθέσεις συμπεριφοράς. Το τρίτο επίπεδο, που αναλύθηκε στο υποκεφάλαιο 2.3, εστιάζει ειδικά στη συναισθηματική εμπειρία (affect) και στην υποκειμενική προσπάθεια (effort) κατά μήκος της διαδρομής του επιβάτη. Συνολικά, η παρούσα εργασία καλείται να συνδέσει: το διαγνωστικό πλαίσιο των Gaps (κυρίως GAP 1 και GAP 3), το στρατηγικό πλαίσιο του CEM και τη μέτρηση συναισθηματικής εμπειρίας και προσπάθειας σε επίπεδο διαδρομής επιβάτη σε ένα ενιαίο μοντέλο, προσαρμοσμένο στην περίπτωση του Αερολιμένα «Μακεδονία» (SKG). Στο πλαίσιο ενός περιφερειακού διεθνούς αερολιμένα όπως το SKG, η σύνδεση των τριών αυτών επιπέδων είναι κρίσιμη για να κατανοηθεί όχι μόνο τι συμβαίνει στις υπηρεσίες, αλλά και πώς το βιώνουν οι επιβάτες κατά τη διάρκεια ολόκληρης της διαδρομής τους.

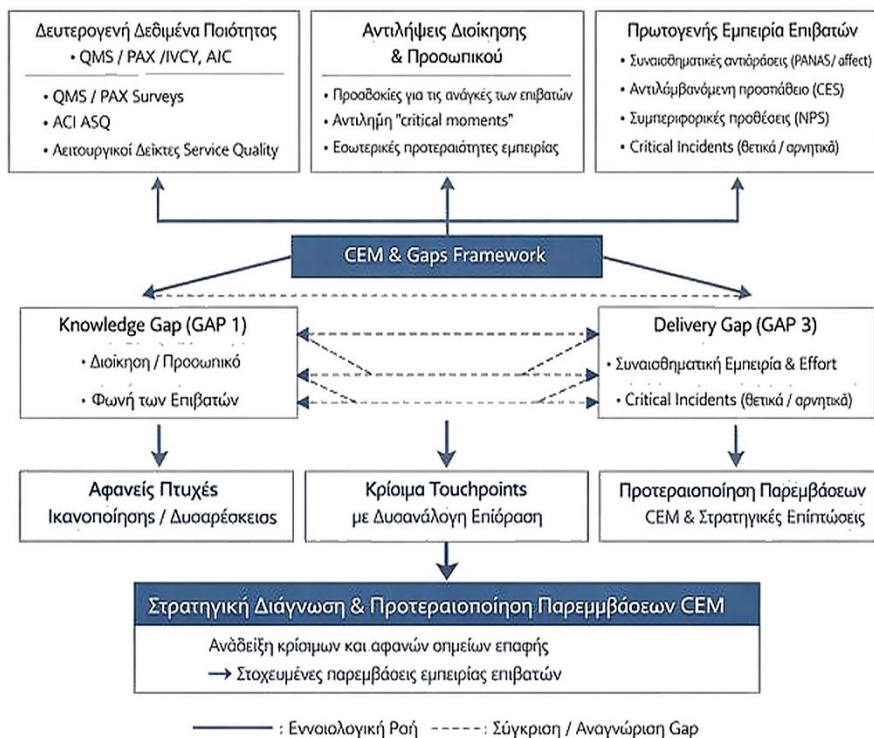
2.4.2 Εννοιολογικό μοντέλο της έρευνας

Η πολυπλοκότητα της Εμπειρίας του Επιβάτη στο αεροδρομιακό περιβάλλον καθιστά ανεπαρκή τη μονοδιάστατη προσέγγιση της μέτρησης ποιότητας υπηρεσιών. Η διεθνής βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι η αξιόπιστη κατανόηση σύνθετων φαινομένων εμπειρίας απαιτεί τη συνδυαστική αξιοποίηση πολλαπλών πηγών δεδομένων, μέσω της διαδικασίας της τριγωνοποίησης (triangulation) (Denzin, 1978· Flick, 2018). Στο πλαίσιο αυτό, η τριγωνοποίηση δεν λειτουργεί απλώς ως μέθοδος ενίσχυσης της εγκυρότητας των ευρημάτων, αλλά ως αναλυτικό εργαλείο αποκάλυψης αποκλίσεων και αφανών πτυχών της εμπειρίας. Ο πρώτος πυλώνας αφορά τα δευτερογενή δεδομένα ποιότητας και ικανοποίησης επιβατών, όπως τα QMS/PAX surveys και οι δείκτες διεθνών προγραμμάτων τύπου ACI ASQ. Μέσω ποιοτικών συνεντεύξεων διερευνάται ο τρόπος με τον οποίο τα εσωτερικά στελέχη αντιλαμβάνονται τις «κρίσιμες στιγμές» (moments of truth) της διαδρομής του επιβάτη, καθώς και ο βαθμός στον οποίο αναγνωρίζεται η σημασία της συναισθηματικής εμπειρίας και της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας.

Η προσέγγιση αυτή εστιάζει στη συστηματική αποτύπωση των συναισθηματικών αντιδράσεων

σε επιλεγμένα σημεία επαφής (touchpoints), μέσω κλιμάκων μέσω επιλεγμένων ερωτήσεων αποτύπωσης της συναισθηματικής κατάστασης, στη μέτρηση της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας (Customer Effort Score – CES), καθώς και στη συλλογή αφηγηματικών δεδομένων για κρίσιμα περιστατικά (critical incidents) θετικού ή αρνητικού χαρακτήρα. Ειδικότερα, πιθανές αποκλίσεις ανάμεσα στις αντιλήψεις της διοίκησης και στις αναφερόμενες εμπειρίες των επιβατών μπορούν να ερμηνευθούν ως ενδείξεις του Knowledge Gap (GAP 1), ενώ η ασυμφωνία μεταξύ των λειτουργικών προδιαγραφών και της βιωμένης εμπειρίας στα κρίσιμα σημεία επαφής συνδέεται με το Delivery Gap (GAP 3). Παράλληλα, οι αποκλίσεις μεταξύ δευτερογενών δεικτών ικανοποίησης και πρωτογενών συναισθηματικών/αφηγηματικών δεδομένων αναδεικνύουν αφανείς πτυχές ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας που δεν αποτυπώνονται στα υφιστάμενα εργαλεία μέτρησης. Μέσω αυτής της τριγωνοποιημένης προσέγγισης, η Εμπειρία του Επιβάτη προσεγγίζεται ως αποτέλεσμα της αλληλεπίδρασης λειτουργικών συνθηκών, οργανωσιακών αντιλήψεων και συναισθηματικών βιωμάτων.

Το αναλυτικό αυτό πλαίσιο επιτρέπει την ιεράρχηση κρίσιμων σημείων επαφής με δυσανάλογη επίδραση στη συνολική εμπειρία και παρέχει τη βάση για στοχευμένες παρεμβάσεις στο πλαίσιο της στρατηγικής διαχείρισης της Εμπειρίας Επιβάτη.



Διάγραμμα 1. Εννοιολογικό πλαίσιο τριγωνοποίησης δεδομένων και διάγνωσης οργανωσιακών Gaps στη διαχείριση της Εμπειρίας Επιβάτη

2.4.3 Τριγωνοποίηση δεδομένων και θέση της περίπτωσης SKG

Τέλος, το εννοιολογικό πλαίσιο ολοκληρώνεται με τη μεθοδολογική επιλογή της τριγωνοποίησης (Triangulation), η οποία δεν αντιμετωπίζεται ως απλή τεχνική συνδυασμού μετρήσεων, αλλά ως στρατηγική απάντηση στα θεωρητικά κενά που αναδείχθηκαν. Η ταυτόχρονη χρήση δευτερογενών δεικτών ποιότητας (QMS/PAX, ASQ), ποιοτικών συνεντεύξεων με στελέχη και εργαζομένους και πρωτογενούς ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας σε επιβάτες επιτρέπει τη διασταύρωση διαφορετικών οπτικών (διοίκηση – επιβάτες – υφιστάμενα εργαλεία), ενισχύοντας την εγκυρότητα των συμπερασμάτων και προσφέροντας μια πολυεπίπεδη χαρτογράφηση της Εμπειρίας του Επιβάτη (PX). Η προσέγγιση αυτή ευθυγραμμίζεται με την κλασική λογική της τριγωνοποίησης στη μεθοδολογία κοινωνικών ερευνών, όπου η συνδυασμένη χρήση πολλαπλών πηγών δεδομένων θεωρείται μέσο ενίσχυσης της εσωτερικής εγκυρότητας και του βάθους ερμηνείας (Denzin, 1978; Flick, 2018). Παράλληλα, περιορίζονται κίνδυνοι μονοδιάστατης ερμηνείας και φαινομένων single-source

bias, τα οποία θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε μερική ή στρεβλή κατανόηση της εμπειρίας επιβατών. Η επιλογή του Αερολιμένα «Μακεδονία» ως μελέτης περίπτωσης τοποθετεί το εννοιολογικό πλαίσιο σε ένα συγκεκριμένο επιχειρησιακό και τουριστικό περιβάλλον: έναν περιφερειακό διεθνή αερολιμένα με έντονη τουριστική διάσταση, αυξανόμενη κίνηση και κεντρικό ρόλο στην εικόνα της πόλης και της ευρύτερης περιοχής. Η σύνδεση της θεωρητικής ανάλυσης με τις ιδιαιτερότητες του SKG επιτρέπει στην εργασία να κινηθεί πέρα από τη γενική συζήτηση για την ποιότητα υπηρεσιών και να προσφέρει στοχευμένες, εφαρμόσιμες προτάσεις για τη διοίκηση της εμπειρίας επιβατών.

3. Μεθοδολογία και Ερευνητικός Σχεδιασμός

3.1 Εισαγωγή, σκοπός και ερευνητική στόχευση

Το παρόν κεφάλαιο εξειδικεύει τον τρόπο με τον οποίο η εργασία μεταβαίνει από το θεωρητικό και εννοιολογικό πλαίσιο του Κεφαλαίου 2 σε ένα εφαρμόσιμο σχέδιο συλλογής και ανάλυσης δεδομένων για το Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG). Η επιλογή της μεθοδολογίας συνδέεται άμεσα με τη φύση του υπό μελέτη φαινομένου. Η Εμπειρία του Επιβάτη αποτελεί σύνθετη, πολυπαραγοντική και σε μεγάλο βαθμό υποκειμενική κατασκευή, η οποία δεν διαμορφώνεται σε ένα μόνο σημείο, αλλά εξελίσσεται κατά μήκος της διαδρομής του ταξιδιώτη και επηρεάζεται από αλληλεπιδράσεις με φυσικά, λειτουργικά, πληροφοριακά και ανθρώπινα στοιχεία του περιβάλλοντος υπηρεσίας (Lemon & Verhoef, 2016). Σκοπός της έρευνας είναι η χαρτογράφηση της εμπειρίας επιβατών στο SKG και η ανάδειξη κρίσιμων αλλά και «αφανών» οδηγών ικανοποίησης και δυσαρέσκειας, με έμφαση στη βιωματική και συναισθηματική διάσταση της εμπειρίας. Η εργασία στοχεύει να συνδέσει συστηματικά τους παράγοντες του υπηρεσιακού περιβάλλοντος και της αντιλαμβανόμενης ποιότητας με εκβάσεις που έχουν διοικητική και στρατηγική σημασία, όπως η συνολική αξιολόγηση και η πρόθεση σύστασης (Reichheld, 2003).

Παράλληλα, επιδιώκει να τεκμηριώσει πώς συγκεκριμένα στιγμιότυπα, σημεία επαφής ή «στιγμές αλήθειας» μπορούν να υπερισχύσουν της μέσης εμπειρίας και να επηρεάσουν δυσανάλογα την τελική κρίση του επιβάτη. Η εστίαση της εργασίας δεν είναι επιχειρησιακή με στενή έννοια, αλλά προσανατολισμένη σε συμπεράσματα με πρακτική αξία για τη στρατηγική διαχείριση της εμπειρίας επιβατών. Η μελέτη δεν αποσκοπεί απλώς στην καταγραφή επιμέρους λειτουργικών αδυναμιών, αλλά στην κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι επιβάτες βιώνουν τη διαδρομή τους, ποιες διαστάσεις δημιουργούν αυξημένη προσπάθεια ή συναισθηματική φόρτιση και ποια σημεία μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο στοχευμένων μικρο-βελτιώσεων. Με αυτή τη λογική, τα ευρήματα μπορούν να υποστηρίξουν τον εμπορικό και στρατηγικό σχεδιασμό του αεροδρομίου, ιδίως ως προς την προτεραιοποίηση παρεμβάσεων, τη βελτίωση της πληροφόρησης, τη διαχείριση των χώρων αναμονής και την καλύτερη κατανόηση των hidden drivers της συνολικής εμπειρίας.

Για την επίτευξη του σκοπού αυτού, το Κεφάλαιο 3 παρουσιάζει τον ερευνητικό σχεδιασμό, τις πηγές δεδομένων και τα εργαλεία συλλογής, τα κριτήρια δειγματοληψίας και το πεδίο συλλογής, τη διαδικασία διεξαγωγής της έρευνας, καθώς και το σχέδιο ανάλυσης και ενοποίησης των ευρημάτων. Παράλληλα, αποσαφηνίζονται τα ζητήματα αξιοπιστίας,

εγκυρότητας, περιορισμών και προστασίας δεδομένων, ώστε η μεθοδολογία να είναι διαφανής, ελεγχόμενη και συνεπής με τα ερευνητικά ερωτήματα της εργασίας.

3.2 Ερευνητικός σχεδιασμός

Η έρευνα οργανώθηκε ως μελέτη περίπτωσης στο πλαίσιο του Αεροδρομίου Θεσσαλονίκης «Μακεδονία», με μικτή μεθοδολογική προσέγγιση. Η επιλογή της μελέτης περίπτωσης αιτιολογείται από το γεγονός ότι η εμπειρία επιβάτη είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με το συγκεκριμένο σύστημα υπηρεσίας στο οποίο εκτυλίσσεται. Στην παρούσα έρευνα, η αρχιτεκτονική και χωρική οργάνωση του terminal, η σήμανση και το wayfinding, η αίσθηση άνεσης ή συμφόρησης, η χρονική πίεση, οι διαδικασίες ελέγχου και η ταυτόχρονη εμπλοκή πολλαπλών φορέων συνθέτουν ένα ιδιαίτερο περιβάλλον εμπειρίας, το οποίο δεν μπορεί να κατανοηθεί πλήρως αποκομμένο από τα συμφραζόμενά του. Ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν με διακριτές τεχνικές, αλλά στη συνέχεια ενοποιήθηκαν ερμηνευτικά, ώστε τα ευρήματα να μην παρουσιαστούν ως απομονωμένα αποτελέσματα ανά μέθοδο, αλλά ως ενιαία σύνθεση γύρω από τους βασικούς άξονες της εμπειρίας επιβατών.

Στον πυρήνα της προσέγγισης βρίσκονται τρεις βασικές πηγές πρωτογενούς και συμπληρωματικού υλικού: η έρευνα με ερωτηματολόγιο σε επιβάτες, η ενσωμάτωση της Critical Incident Technique στο ερωτηματολόγιο και οι ημιδομημένες συνεντεύξεις με στελέχη που σχετίζονται με τη διαχείριση της εμπειρίας επιβατών και τη λειτουργία του terminal. Οι ποσοτικές μεταβλητές του ερωτηματολογίου σε επιβάτες συνδέονται με έννοιες όπως η αντιλαμβανόμενη ποιότητα, το servicescape, η συνολική αξιολόγηση, η συναισθηματική εμπειρία, η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και η πρόθεση σύστασης. Τα ποιοτικά στοιχεία της CIT αξιοποιήθηκαν για να φωτίσουν τους μηχανισμούς πίσω από τις βαθμολογίες, δηλαδή τα συγκεκριμένα περιστατικά ή τις μικρο-τριβές που επηρέασαν έντονα την εμπειρία. Οι συνεντεύξεις επέτρεψαν τη διερεύνηση της διοικητικής οπτικής και τη σύγκριση της εσωτερικής αντίληψης με την εμπειρία που δήλωσαν οι ίδιοι οι επιβάτες.

Η σχετική βιβλιογραφία για την insider/outsider θέση δείχνει ότι η εγγύτητα του ερευνητή προς το πεδίο μπορεί να προσφέρει βαθύτερη κατανόηση, αλλά ταυτόχρονα μπορεί να δημιουργήσει κινδύνους μεροληψίας, οικειότητας, σχέσεων ισχύος ή υπερ-ερμηνείας δεδομένων μέσα από την προσωπική εμπειρία (Dwyer & Buckle, 2009). Στο πλαίσιο αυτό, εξετάστηκε αρχικά, σε συζήτηση με τον επιβλέποντα καθηγητή, η πιθανότητα ευρύτερης χαρτογράφησης της εμπειρίας μέσα από συνεντεύξεις με βασικούς εκπροσώπους της αεροδρομιακής κοινότητας, δηλαδή με φορείς και οργανισμούς που συνδιαμορφώνουν την καθημερινή λειτουργία του

αεροδρομίου. Για τον λόγο αυτό, η ποιοτική διερεύνηση περιορίστηκε σε επιλεγμένες διοικητικές και επιχειρησιακές οπτικές που συνδέονται άμεσα με το αντικείμενο της εμπειρίας επιβατών, ενώ η πλευρά των ιδίων των επιβατών αποτυπώθηκε κυρίως μέσω του ερωτηματολογίου σε επιβάτες και των ανοιχτών απαντήσεων. Ο σχεδιασμός ενσωμάτωσε πρακτικές μείωσης bias, όπως ανωνυμία, ουδέτερη διατύπωση ερωτήσεων, σαφή διαχωρισμό της ακαδημαϊκής έρευνας από εσωτερικές αξιολογήσεις και τριγωνοποίηση των ευρημάτων.

3.3 Πηγές δεδομένων και εργαλεία συλλογής

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε στον συνδυασμό πρωτογενών και δευτερογενών δεδομένων, με στόχο να αποτυπωθεί η εμπειρία επιβατών στο SKG ως σύνθετη, βιωματική και δυναμική διαδικασία. Όπως αναδείχθηκε στο θεωρητικό πλαίσιο, η εμπειρία επιβατών δεν περιορίζεται στη συνολική ικανοποίηση ούτε εξαντλείται σε λειτουργικούς δείκτες, όπως οι χρόνοι αναμονής, η καθαριότητα ή η επάρκεια των υποδομών. Αντίθετα, διαμορφώνεται κατά μήκος της επιβατικής διαδρομής, μέσα από διαδοχικά σημεία επαφής στα οποία αλληλεπιδρούν η λειτουργική ποιότητα, το φυσικό περιβάλλον, η πληροφόρηση, η ανθρώπινη επαφή, το συναίσθημα και η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια.

Ο ερευνητικός σχεδιασμός περιέλαβε τέσσερις συμπληρωματικές πηγές δεδομένων. Η πρώτη ήταν η έρευνα επιβατών μέσω δομημένου ερωτηματολογίου, η οποία χρησιμοποιήθηκε για την ποσοτική αποτύπωση βασικών διαστάσεων της εμπειρίας και τη χαρτογράφηση επιμέρους σημείων επαφής της διαδρομής αναχώρησης. Η δεύτερη πηγή ήταν οι ανοιχτές απαντήσεις του ίδιου ερωτηματολογίου, οι οποίες διαμορφώθηκαν με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), ώστε να αναδειχθούν συγκεκριμένα θετικά ή αρνητικά περιστατικά και λιγότερο εμφανείς βιωματικές τριβές. Η τρίτη πηγή περιλάμβανε ημιδομημένες συνεντεύξεις με στελέχη που συνδέονται με τη διαχείριση της εμπειρίας επιβατών, τη λειτουργία του αεροσταθμού και την ευρύτερη επιχειρησιακή και διοικητική οπτική σε επίπεδο cluster. Η τέταρτη πηγή αφορούσε την επιλεκτική αξιοποίηση δευτερογενών δεδομένων από υφιστάμενες εσωτερικές έρευνες και μηχανισμούς μέτρησης, όπως έρευνες QMS/PAX και συναφή στοιχεία εμπειρίας επιβατών.

Οι τέσσερις πηγές επιτέλεσαν διαφορετικές αλλά συμπληρωματικές λειτουργίες. Το ερωτηματολόγιο αποτύπωσε τα βασικά ποσοτικά μοτίβα της εμπειρίας, οι ανοιχτές απαντήσεις φώτισαν συγκεκριμένα περιστατικά και μηχανισμούς που βρίσκονταν πίσω από τις αριθμητικές αξιολογήσεις, οι συνεντεύξεις προσέφεραν το εσωτερικό διοικητικό και επιχειρησιακό πλαίσιο, ενώ τα δευτερογενή δεδομένα λειτούργησαν ως υποστηρικτικό σημείο αναφοράς. Με αυτόν

τον τρόπο, η εργασία περιόρισε τη μονοδιάστατη εξάρτηση από μία μόνο πηγή δεδομένων και επέτρεψε την τριγωνοποιημένη ανάδειξη τόσο των εμφανών όσο και των λιγότερο ορατών παραγόντων ικανοποίησης και δυσαρέσκειας.

3.3.1 Έρευνα επιβατών μέσω ερωτηματολογίου

Το βασικό εργαλείο πρωτογενούς συλλογής δεδομένων ήταν το ερωτηματολόγιο επιβατών, το οποίο σχεδιάστηκε ειδικά για τις ανάγκες της παρούσας διπλωματικής εργασίας και προσαρμόστηκε στο περιβάλλον του SKG. Το εργαλείο δεν αποτέλεσε απλή αναπαραγωγή ενός γενικού ερωτηματολογίου ικανοποίησης ή μιας τυποποιημένης έρευνας τύπου ASQ. Αντίθετα, αποσκοπούσε στην αποτύπωση διαστάσεων που συνδέονται άμεσα με την ερευνητική στόχευση της εργασίας, όπως η συναισθηματική εμπειρία, η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, τα κρίσιμα σημεία επαφής και οι λιγότερο εμφανείς παράγοντες που επηρεάζουν τη συνολική αξιολόγηση των επιβατών. Το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε σε αναχωρούντες επιβάτες, οι οποίοι είχαν ήδη περάσει από τα βασικά στάδια της αεροδρομιακής διαδρομής και μπορούσαν να αξιολογήσουν την πρόσφατη εμπειρία τους στο αεροδρόμιο.

Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να αξιολογήσουν επιμέρους σημεία της διαδρομής τους, όπως την είσοδο και την αρχική άφιξη στον αεροσταθμό, το check-in ή την παράδοση αποσκευών, όπου εφαρμοζόταν, τον έλεγχο ασφαλείας, την ευκολία προσανατολισμού και τη σήμανση, τους χώρους αναμονής, τις πύλες αναχώρησης και τη συνολική αίσθηση του χώρου πριν από την επιβίβαση. Με τον τρόπο αυτό, το ερωτηματολόγιο συνέδεσε την υλική και λειτουργική διάσταση του αεροδρομίου με την υποκειμενική εμπειρία του επιβάτη. Η προσέγγιση αυτή είναι συνεπής με τη λογική της Εμπειρίας Πελάτη (Customer Experience), σύμφωνα με την οποία η εμπειρία δεν αποτελεί μόνο γνωστική κρίση, αλλά περιλαμβάνει και συναισθηματικές αντιδράσεις, όπως άγχος, ανακούφιση, ηρεμία, δυσφορία, αίσθηση ελέγχου ή αβεβαιότητα.

Η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια δεν προσεγγίστηκε μόνο ως σωματική κόπωση ή αναμονή σε ουρές, αλλά και ως γνωστική και συναισθηματική επιβάρυνση. Τέτοια επιβάρυνση μπορεί να προκύπτει όταν ο επιβάτης δυσκολεύεται να προσανατολιστεί, να κατανοήσει τη σήμανση, να εντοπίσει διαθέσιμο χώρο αναμονής, να ερμηνεύσει μια διαδικασία ή να ολοκληρώσει τη διαδρομή του μέχρι την πύλη με την αναμενόμενη ευκολία. Για τον λόγο αυτό, το ερωτηματολόγιο οργανώθηκε σε διακριτές ενότητες που ακολουθούσαν τη λογική της διαδρομής του αναχωρούντος επιβάτη.

Το εργαλείο περιλάμβανε επίσης σύντομες ανοιχτές ερωτήσεις διαμορφωμένες με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), μέσω των οποίων οι επιβάτες μπορούσαν να

αναφέρουν συγκεκριμένο θετικό ή αρνητικό περιστατικό που επηρέασε τη συγκεκριμένη εμπειρία τους. Τέλος, περιλάμβανε ερωτήσεις συνολικής αξιολόγησης και πρόθεσης σύστασης, ώστε οι επιμέρους εμπειρίες να συνδεθούν με τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου. Το πλήρες ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο Παράρτημα Α.

3.3.2 Ενσωμάτωση της λογικής Κρίσιμων Περιστατικών

Στο ερωτηματολόγιο ενσωματώθηκαν σύντομες ανοιχτές ερωτήσεις διαμορφωμένες με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), με σκοπό να συμπληρώσουν τις κλειστού τύπου αξιολογήσεις και να αποτυπώσουν συγκεκριμένα περιστατικά που επηρέασαν την εμπειρία των επιβατών. Η επιλογή αυτή ήταν ιδιαίτερα σημαντική για την παρούσα εργασία, καθώς οι λιγότερο εμφανείς παράγοντες εμπειρίας δεν αναδύονται πάντοτε μέσα από αριθμητικές βαθμολογίες. Η προσέγγιση βασίστηκε στη λογική ότι συγκεκριμένα θετικά ή αρνητικά περιστατικά μπορούν να αποκαλύψουν μηχανισμούς εμπειρίας που δεν αποτυπώνονται πλήρως σε κλειστές κλίμακες και τυποποιημένες μετρήσεις ικανοποίησης (Flanagan, 1954· Gremler, 2004).

Οι συμμετέχοντες μπορούσαν να αναφέρουν εάν υπήρξε κάποιο θετικό ή αρνητικό περιστατικό που επηρέασε ουσιαστικά τη συνολική τους αίσθηση στο αεροδρόμιο και να το συνδέσουν με συγκεκριμένο στάδιο ή χώρο της διαδρομής, όπως η είσοδος, το check-in, ο έλεγχος ασφαλείας, ο προσανατολισμός και η σήμανση, οι χώροι αναμονής ή η πύλη. Με τον τρόπο αυτό, οι ανοιχτές απαντήσεις μπορούσαν να φωτίσουν εάν μια επιμέρους αξιολόγηση συνδεόταν, για παράδειγμα, με περιορισμένη διαθεσιμότητα καθισμάτων, θόρυβο, συνωστισμό, ανεπαρκή πληροφόρηση, διαδικαστική ασάφεια, αλληλεπίδραση με το προσωπικό ή δυσκολία αναδιοργάνωσης προσωπικών αντικειμένων μετά τον έλεγχο ασφαλείας.

Η επιλογή αυτή ήταν ιδιαίτερα χρήσιμη στο αεροδρομιακό περιβάλλον, όπου ακόμη και μικρές λεπτομέρειες μπορεί να αποκτούν δυσανάλογη σημασία λόγω του χρονικού και συναισθηματικού πλαισίου του ταξιδιού. Η ανοιχτή καταγραφή των περιστατικών επέτρεψε τον εντοπισμό σημείων που ενδέχεται να μην είναι εμφανή στους γενικούς δείκτες ικανοποίησης, αλλά επηρεάζουν τη μνήμη, τη συναισθηματική αποτίμηση και την τελική αφήγηση της εμπειρίας. Η προσέγγιση δεν συνιστά πλήρη και αυτόνομη εφαρμογή της Critical Incident Technique, αλλά επιλεκτική αξιοποίηση της λογικής της στο πλαίσιο ενός μικτού ερευνητικού εργαλείου.

3.3.3 Ημιδομημένες συνεντεύξεις με στελέχη

Η τρίτη πηγή δεδομένων αφορούσε ημιδομημένες συνεντεύξεις με στελέχη που συνδέονται με τη διαχείριση της εμπειρίας επιβατών και τη λειτουργία του αεροσταθμού. Η επιλογή των συνεντεύξεων εντάχθηκε στη λογική της τριγωνοποίησης και αποσκοπούσε στην αποτύπωση της διοικητικής και οργανωσιακής οπτικής. Ενώ το ερωτηματολόγιο και οι ανοιχτές απαντήσεις αποτύπωσαν την πλευρά των επιβατών, οι συνεντεύξεις επέτρεψαν να εξεταστεί πώς τα στελέχη αντιλαμβάνονται την εμπειρία, ποια σημεία θεωρούν κρίσιμα, ποια δεδομένα χρησιμοποιούν για την παρακολούθηση της ποιότητας και ποιοι περιορισμοί επηρεάζουν την εφαρμογή παρεμβάσεων.

Συγκεκριμένα, καλύφθηκαν τρεις συμπληρωματικές οπτικές: η οπτική της διαχείρισης της εμπειρίας επιβατών, η επιχειρησιακή οπτική της λειτουργίας του αεροσταθμού και η ευρύτερη επιχειρησιακή και διοικητική οπτική σε επίπεδο cluster. Η πρώτη συνδέθηκε με τη συστηματική κατανόηση και παρακολούθηση της επιβατικής εμπειρίας, η δεύτερη με την καθημερινή λειτουργία, τις ροές και τις πρακτικές προκλήσεις του αεροσταθμού, ενώ η τρίτη με τις ευρύτερες διοικητικές προτεραιότητες, τους οργανωτικούς περιορισμούς και τις προεκτάσεις της εμπειρίας σε επίπεδο ομάδας περιφερειακών αεροδρομίων.

Οι βασικοί άξονες των συνεντεύξεων αφορούσαν την αντίληψη των στελεχών για τα κρίσιμα σημεία της επιβατικής διαδρομής στο SKG, τη σημασία της συναισθηματικής εμπειρίας, την ερμηνεία των υφιστάμενων δεικτών ικανοποίησης, τις προκλήσεις που συνδέονται με το περιβάλλον υπηρεσιών και τους χώρους αναμονής, καθώς και τις πιθανές αντισταθμίσεις μεταξύ λειτουργικών, εμπορικών και βιωματικών προτεραιοτήτων. Παράλληλα, οι συνεντεύξεις συνέβαλαν στην κατανόηση πλευρών του χάσματος εκτέλεσης της υπηρεσίας (Delivery Gap), δηλαδή των δυσκολιών που ανακύπτουν όταν οι σχεδιασμένες διαδικασίες, οι στόχοι ποιότητας ή οι δείκτες εμπειρίας συναντούν την καθημερινή πραγματικότητα ενός σύνθετου αεροδρομιακού περιβάλλοντος.

Οι συνεντεύξεις δεν αξιοποιήθηκαν ως απλή παράθεση απόψεων, αλλά ως συμπληρωματική ερμηνευτική πηγή για τη σύγκριση της εσωτερικής διοικητικής αντίληψης με τα ευρήματα της έρευνας επιβατών, τα ανοιχτά σχόλια και τα δευτερογενή δεδομένα. Με τον τρόπο αυτό, συνέβαλαν στην κατανόηση πιθανών αποκλίσεων, οργανωτικών περιορισμών και δυνατοτήτων βελτίωσης της εμπειρίας επιβατών.

3.3.4 Δευτερογενή δεδομένα από υφιστάμενες εσωτερικές έρευνες

Η τέταρτη πηγή δεδομένων αφορούσε την επιλεκτική αξιοποίηση δευτερογενών στοιχείων από υφιστάμενες εσωτερικές έρευνες και μηχανισμούς παρακολούθησης της εμπειρίας ή της ποιότητας, όπως έρευνες QMS/PAX και συναφή εσωτερικά δεδομένα εμπειρίας επιβατών. Τα στοιχεία αυτά δεν τοποθετήθηκαν στο επίκεντρο της εργασίας και δεν υποκατέστησαν την πρωτογενή έρευνα. Αντίθετα, αξιοποιήθηκαν ως υποστηρικτικό πλαίσιο αναφοράς, το οποίο συνέβαλε στην ερμηνεία των πρωτογενών ευρημάτων και στη σύνδεσή τους με ήδη διαθέσιμες μετρήσεις.

Κύριο αντικείμενο της παρούσας εργασίας παρέμεινε η χαρτογράφηση της βιωμένης εμπειρίας επιβατών, με έμφαση σε διαστάσεις που συχνά δεν αποτυπώνονται επαρκώς από τυποποιημένα εργαλεία ικανοποίησης, όπως το συναίσθημα, η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, οι μικροτριβές και τα κρίσιμα περιστατικά. Τα δευτερογενή δεδομένα λειτούργησαν επικουρικά, επιτρέποντας να εξεταστεί κατά πόσο τα ευρήματα του ερωτηματολογίου επιβεβαιώναν, συμπλήρωναν ή διαφοροποιούνταν από την εικόνα των υφιστάμενων μετρήσεων.

Για τον λόγο αυτό, αξιοποιήθηκαν μόνο στοιχεία που μπορούσαν να υποστηρίξουν την ακαδημαϊκή ανάλυση σε συγκεντρωτικό επίπεδο, όπως ενδείξεις για τις διαστάσεις εμπειρίας που παρακολουθούνται ήδη, γενικές τάσεις ικανοποίησης και περιοχές που συνδέονται με την ποιότητα υπηρεσιών. Με τον τρόπο αυτό, η χρήση των δευτερογενών δεδομένων ενίσχυσε την τριγωνοποίηση και το ερμηνευτικό βάθος της έρευνας, χωρίς να μετατρέψει τη διπλωματική εργασία σε εσωτερική εταιρική αναφορά.

3.4 Δειγματοληψία και πεδίο συλλογής δεδομένων

Ο πληθυσμός της ποσοτικής έρευνας αποτελείται από αναχωρούντες επιβάτες του Αεροδρομίου Θεσσαλονίκης «Μακεδονία», οι οποίοι βρίσκονταν στους χώρους αναμονής μετά τον έλεγχο χειραποσκευών και πριν από την επιβίβαση στο αεροσκάφος. Η επιλογή του συγκεκριμένου πεδίου συλλογής συνδέεται άμεσα με τη λογική της παρούσας εργασίας, καθώς οι επιβάτες στο στάδιο αυτό έχουν ήδη βιώσει σχεδόν ολόκληρη τη διαδρομή αναχώρησης εντός του αεροδρομίου. Συνεπώς, είναι σε θέση να αξιολογήσουν την εμπειρία τους με βάση πρόσφατο και σχεδόν ολοκληρωμένο βίωμα της departure journey. Από ερευνητική άποψη, οι χώροι αναμονής και οι πύλες αποτελούν σημείο όπου συμπυκνώνεται η συνολική αίσθηση της εμπειρίας αναχώρησης, ενώ ταυτόχρονα αναδεικνύονται κρίσιμες διαστάσεις του servicescape, όπως η άνεση, η επάρκεια καθισμάτων, η αίσθηση συμφόρησης, η καθαριότητα, η

πληροφόρηση, η ακουστική και η αίσθηση ελέγχου πριν από την επιβίβαση.

Παράλληλα, καταβλήθηκε προσπάθεια ώστε το δείγμα να περιλαμβάνει επιβάτες από πτήσεις εσωτερικού και εξωτερικού, καθώς και επιβάτες με προορισμούς εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης ή/και εκτός ζώνης Schengen, στο μέτρο που αυτό ήταν εφικτό με βάση το πρόγραμμα πτήσεων και τις πραγματικές ροές επιβατών κατά τις ημέρες συλλογής. Η επιλογή αυτή συνδέεται με την ανάγκη να αποτυπωθεί η ποικιλία της επιβατικής εμπειρίας στο SKG, καθώς διαφορετικοί τύποι πτήσεων και επιβατών ενδέχεται να συνεπάγονται διαφορετικές προσδοκίες, διαδικασίες, επίπεδα άγχους ή αντιλαμβανόμενης προσπάθειας. Συνολικά συλλέχθηκαν 166 ερωτηματολόγια, εκ των οποίων τρία ήταν μη ολοκληρωμένα και αφαιρέθηκαν από την ανάλυση. Το τελικό δείγμα της ποσοτικής έρευνας ανήλθε σε 163 έγκυρες απαντήσεις. Το μέγεθος αυτό θεωρείται κατάλληλο για τους σκοπούς της παρούσας διπλωματικής εργασίας, καθώς επιτρέπει περιγραφική στατιστική ανάλυση, σύγκριση επιμέρους touchpoints και διερεύνηση βασικών ενδείξεων σύνδεσης ανάμεσα σε μεταβλητές, όπως η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, η συναισθηματική εμπειρία, η συνολική ικανοποίηση και η πρόθεση σύστασης. Η έρευνα δεν επιδιώκει αυστηρή στατιστική γενίκευση στο σύνολο του επιβατικού πληθυσμού του SKG, αλλά διαγνωστική χαρτογράφηση της εμπειρίας επιβατών και ανάδειξη κρίσιμων ή αφανών σημείων που μπορούν να υποστηρίξουν την ερμηνεία και τη διαμόρφωση προτάσεων. Οι συμμετέχοντες επιλέχθηκαν επειδή διέθεταν γνώση της εμπειρίας επιβατών, των υφιστάμενων μηχανισμών παρακολούθησης, των λειτουργικών περιορισμών ή της καθημερινής διαχείρισης του terminal. Η αξία των συνεντεύξεων δεν έγκειται στον αριθμό τους, αλλά στο βάθος της πληροφορίας και στη δυνατότητα σύγκρισης της διοικητικής και επιχειρησιακής οπτικής με τα δεδομένα των επιβατών. Η επιλογή αυτή είναι συνεπής με τον διαγνωστικό χαρακτήρα της έρευνας, η οποία δεν αποσκοπεί στη στατιστική αντιπροσώπευση των απόψεων όλων των εμπλεκόμενων φορέων, αλλά στην ερμηνευτική εμβάθυνση σε κρίσιμες διαστάσεις της εμπειρίας επιβατών στο SKG.

3.5 Διαδικασία συλλογής δεδομένων

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων σχεδιάστηκε ώστε να είναι πρακτικά εφαρμόσιμη στο αεροδρομιακό περιβάλλον, αλλά και μεθοδολογικά συνεπής με τις απαιτήσεις μιας ακαδημαϊκής έρευνας. Πριν από την κύρια συλλογή πραγματοποιήθηκε έλεγχος της λειτουργικότητας του ερωτηματολογίου, με σκοπό να διαπιστωθεί η σαφήνεια των ερωτήσεων, η διάρκεια συμπλήρωσης, η ορθότητα της διγλώσσης μορφής, η λειτουργικότητα της ηλεκτρονικής φόρμας και η καταλληλότητα της ροής του ερωτηματολογίου. Μετά την

ολοκλήρωση κάθε ερωτηματολογίου, η απάντηση αποθηκεύεται στη συσκευή και στη συνέχεια μπορεί να συγχρονιστεί με την πλατφόρμα KoboToolbox για συγκεντρωτική εξαγωγή των δεδομένων. Πριν από την παράδοση του tablet, ο ερευνητής ενημέρωνε σύντομα τον επιβάτη για τον σκοπό της έρευνας, την ακαδημαϊκή της φύση, την εθελοντική συμμετοχή και την ανωνυμία των απαντήσεων. Αντίθετα, στόχος ήταν να διασφαλιστεί ότι οι συμμετέχοντες μπορούσαν να ολοκληρώσουν το ερωτηματολόγιο χωρίς τεχνική δυσκολία ή παρερμηνεία της διαδικασίας.

Η πρακτική αυτή κρίθηκε αναγκαία λόγω του περιβάλλοντος συλλογής, καθώς οι επιβάτες βρίσκονταν σε συνθήκες αναμονής πριν από την επιβίβαση και ενδέχεται να χρειάζονταν σύντομη υποστήριξη ως προς τη χρήση της συσκευής ή την κατανόηση της μορφής των ερωτήσεων. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε στους χώρους αναμονής, όπου οι επιβάτες είχαν ήδη ολοκληρώσει τις βασικές διαδικασίες ελέγχου και μπορούσαν να αφιερώσουν λίγα λεπτά στη συμπλήρωση. Οι συνεντεύξεις με στελέχη πραγματοποιήθηκαν ξεχωριστά από τη συλλογή του ερωτηματολογίου σε επιβάτες, σε χρόνο που εξυπηρετούσε τους συμμετέχοντες και σε συνθήκες που επέτρεπαν ουσιαστική συζήτηση χωρίς λειτουργική πίεση. Η ημιδομημένη μορφή επέτρεψε την εμβάθυνση σε ζητήματα που αναδύθηκαν κατά τη συζήτηση, όπως συγκεκριμένες προκλήσεις σε σχέση με τις πύλες, τη ροή επιβατών, τη χρήση δεικτών, τη σύνδεση λειτουργικών και εμπορικών προτεραιοτήτων και τη βιωματική διάσταση της εμπειρίας επιβατών. Οι πληροφορίες που προέκυψαν οργανώθηκαν θεματικά και αξιοποιήθηκαν αποκλειστικά για την ερμηνευτική σύνδεση της διοικητικής/επιχειρησιακής οπτικής με τα ευρήματα του ερωτηματολογίου σε επιβάτες, τις ανοιχτές απαντήσεις και τα δευτερογενή δεδομένα.

3.6 Σχέδιο ανάλυσης δεδομένων και ενοποίηση ευρημάτων

Η ανάλυση των δεδομένων ακολούθησε τη μικτή λογική του ερευνητικού σχεδιασμού. Τα δεδομένα του ερωτηματολογίου σε επιβάτες, οι απαντήσεις CIT, οι συνεντεύξεις και τα δευτερογενή στοιχεία αναλύθηκαν αρχικά με τις κατάλληλες τεχνικές για κάθε είδος δεδομένων και στη συνέχεια ενοποιήθηκαν ερμηνευτικά. Η ενοποίηση αυτή είναι καθοριστική, διότι η εργασία δεν στοχεύει να παρουσιάσει ξεχωριστά τι έδειξε το ερωτηματολόγιο σε επιβάτες, τι ανέδειξαν οι συνεντεύξεις και τι δείχνουν τα δευτερογενή δεδομένα. Αντίθετα, στόχος είναι να παραχθεί ένα ενιαίο, τριγωνοποιημένο κεφάλαιο ευρημάτων, στο οποίο κάθε βασικό συμπέρασμα εξετάζεται μέσα από περισσότερες από μία πηγές.

3.6.1 Ποσοτική ανάλυση του ερωτηματολογίου σε επιβάτες

Η ποσοτική ανάλυση των δεδομένων περιέλαβε αρχικά περιγραφικά στατιστικά στοιχεία, όπως συχνότητες, ποσοστά και μέσες τιμές, με σκοπό τη συνοπτική αποτύπωση των βασικών μοτίβων της εμπειρίας επιβατών και τη σύγκριση των επιμέρους σημείων επαφής της διαδρομής αναχώρησης. Από το αρχικό σύνολο των 166 ερωτηματολογίων, τρία μη ολοκληρωμένα ερωτηματολόγια αφαιρέθηκαν, με αποτέλεσμα το τελικό αρχείο ανάλυσης να περιλαμβάνει 163 έγκυρες απαντήσεις. Ιδιαίτερη έμφαση δόθηκε σε διαστάσεις όπως η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, η ευκολία προσανατολισμού, η αίσθηση γνώσης του επόμενου βήματος, η συνολική ικανοποίηση και η αξιολόγηση κρίσιμων σημείων επαφής.

Συμπληρωματικά προς την περιγραφική ανάλυση, πραγματοποιήθηκαν στοχευμένοι έλεγχοι επαγωγικής στατιστικής, προκειμένου να διερευνηθεί εάν οι διαφοροποιήσεις που παρατηρήθηκαν μεταξύ επιβατικών ομάδων συνοδεύονται από στατιστικά σημαντικές διαφορές στις βασικές διαστάσεις της εμπειρίας. Για τη σύγκριση μέσων τιμών μεταξύ τριών ή περισσότερων ανεξάρτητων ομάδων εφαρμόστηκε ανάλυση διακύμανσης μονής κατεύθυνσης (one-way analysis of variance – ANOVA). Όταν η παραδοχή της ομοιογένειας των διακυμάνσεων δεν μπορούσε να θεωρηθεί επαρκώς ικανοποιημένη, χρησιμοποιήθηκε η ανθεκτικότερη εκδοχή Welch ANOVA. Για συγκρίσεις μεταξύ δύο ανεξάρτητων ομάδων χρησιμοποιήθηκε ο έλεγχος t ανεξάρτητων δειγμάτων με διόρθωση Welch. Όταν ο συνολικός έλεγχος ANOVA ανέδειξε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση, πραγματοποιήθηκαν συμπληρωματικές συγκρίσεις μεταξύ των ομάδων, ώστε να προσδιοριστεί η προέλευση της διαφοράς (Field, 2018).

Οι έλεγχοι δεν εφαρμόστηκαν εξαντλητικά σε όλους τους δυνατούς συνδυασμούς μεταβλητών, αλλά επικεντρώθηκαν σε συγκρίσεις που προέκυπταν από το θεωρητικό πλαίσιο και είχαν άμεση σχέση με τα ερευνητικά ερωτήματα. Ειδικότερα, εξετάστηκαν διαφοροποιήσεις στην αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, στην ευκολία προσανατολισμού, στην αίσθηση γνώσης του επόμενου βήματος, στη συνολική ικανοποίηση και στην αξιολόγηση του χώρου ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας, ανάλογα με την πρόσφατη εξοικείωση με το SKG, τον σκοπό ταξιδιού, τη σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας και τον τύπο πτήσης.

Για την αποφυγή στατιστικά ασταθών συγκρίσεων, κατηγορίες με πολύ μικρό αριθμό παρατηρήσεων ενοποιήθηκαν σε ευρύτερες και εννοιολογικά συγγενείς ομάδες. Η πρόσφατη χρήση του SKG ομαδοποιήθηκε σε «πρώτη φορά», «δύο έως πέντε φορές» και «έξι ή περισσότερες φορές». Αντίστοιχα, η σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας ομαδοποιήθηκε σε

επιβάτες που ταξίδευαν μόνοι, με έναν ή περισσότερους ενήλικες και με παιδί ή βρέφος. Η κατηγορία «άλλος σκοπός ταξιδιού» δεν συμπεριλήφθηκε στη σχετική ανάλυση διακύμανσης λόγω του ιδιαίτερα περιορισμένου αριθμού παρατηρήσεων.

Το επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας ορίστηκε σε $\alpha = .05$. Παράλληλα με την τιμή p αναφέρεται, όπου εφαρμόζεται, και το μέγεθος επίδρασης η^2 , ώστε η ερμηνεία να μην περιορίζεται στο κατά πόσο μια διαφορά είναι στατιστικά ανιχνεύσιμη, αλλά να λαμβάνει υπόψη και το σχετικό μέγεθός της. Λόγω της μη πιθανοτικής δειγματοληψίας και του διαγνωστικού χαρακτήρα της μελέτης, οι επαγωγικοί έλεγχοι χρησιμοποιήθηκαν ως συμπληρωματικά εργαλεία ερμηνείας του συγκεκριμένου δείγματος και όχι ως βάση καθολικής γενίκευσης στον συνολικό επιβατικό πληθυσμό του SKG.

3.6.2 Ανάλυση των δεδομένων CIT

Οι απαντήσεις CIT αναλύθηκαν με θεματική κωδικοποίηση. Αρχικά, οι ανοιχτές απαντήσεις διαβάστηκαν προσεκτικά και ομαδοποιήθηκαν με βάση το σημείο της διαδρομής στο οποίο αναφέρονταν. Στη συνέχεια, κωδικοποιήθηκαν ως θετικές, αρνητικές ή ουδέτερες εμπειρίες και ταξινομήθηκαν ανάλογα με τη βασική αιτία που φαίνεται να επηρέασε τον επιβάτη. Θεματικές κατηγορίες που χρησιμοποιήθηκαν στην ανάλυση ήταν η σήμανση και ο προσανατολισμός, η αναμονή, η συμφόρηση, τα καθίσματα και η άνεση, η καθαριότητα, η συμπεριφορά προσωπικού, η πληροφόρηση, η διαδικαστική σαφήνεια και η αίσθηση ασφάλειας ή ελέγχου. Στο πλαίσιο της CIT, σημασία έχει και η ένταση ή το νόημα που αποδίδει ο συμμετέχων στο περιστατικό. Ένα περιστατικό που αναφέρεται από λίγους επιβάτες μπορεί να είναι μεθοδολογικά σημαντικό εάν αποκαλύπτει έναν αφανή μηχανισμό δυσaráεσκειας ή ένα σημείο όπου η εμπειρία επηρεάζεται δυσανάλογα. Αντίστοιχα, όταν οι βαθμολογίες ήταν θετικές, αλλά υπήρχαν επαναλαμβανόμενα αρνητικά ή κριτικά σχόλια, αυτό αξιοποιήθηκε ως ένδειξη ότι η συνολική εμπειρία μπορεί να παραμένει ικανοποιητική, ενώ ορισμένες μικρο-τριβές χρειάζονται προσοχή. Η σύνδεση αυτή είναι κεντρική για την ανάδειξη των hidden drivers της εμπειρίας.

3.6.3 Ανάλυση των συνεντεύξεων

Οι συνεντεύξεις αναλύθηκαν με θεματική ανάλυση. Η θεματική ανάλυση αποτελεί ευέλικτη και συστηματική μέθοδο ανάλυσης ποιοτικών δεδομένων, καθώς επιτρέπει τον εντοπισμό, την οργάνωση και την ερμηνεία επαναλαμβανόμενων μοτίβων νοήματος μέσα στο ερευνητικό

υλικό (Braun & Clarke, 2006). Η ανάλυση ήταν εν μέρει θεωρητικά καθοδηγούμενη, καθώς βασίστηκε σε έννοιες όπως Passenger Experience, GAP 1, GAP 3, servicescape, effort, emotional hotspots και monitoring, αλλά παρέμεινε ανοιχτή σε θέματα που αναδύθηκαν από τις ίδιες τις συνεντεύξεις. Η ανάλυση εξέτασε αν η διοικητική οπτική δίνει μεγαλύτερο βάρος σε λειτουργικές διαστάσεις, όπως ροές, χρόνοι, δείκτες και συμμόρφωση, ή εάν αναγνωρίζει εξίσου τη σημασία της συναισθηματικής εμπειρίας, της αίσθησης άνεσης και της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας. Η σύγκριση αυτή είναι σημαντική για τη διερεύνηση του Knowledge Gap, αλλά και για την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η διοικητική επίγνωση μετατρέπεται ή δεν μετατρέπεται σε απτή εμπειρία στα επιμέρους σημεία επαφής. Παράλληλα, οι συνεντεύξεις αξιοποιήθηκαν για την κατανόηση των περιορισμών που επηρεάζουν τη διαχείριση της εμπειρίας. Η εμπειρία του επιβάτη συνδιαμορφώνεται από τη διαχειρίστρια εταιρεία, τις αεροπορικές εταιρείες, τους παρόχους επίγειας εξυπηρέτησης, τις κρατικές υπηρεσίες, τους εμπορικούς συνεργάτες και το ίδιο το επιβατικό κοινό. Η ανάλυση των συνεντεύξεων επέτρεψε να ερμηνευθούν τα ευρήματα του ερωτηματολογίου σε επιβάτες όχι ως απομονωμένες αξιολογήσεις, αλλά μέσα στο πολυ-οργανωσιακό πλαίσιο στο οποίο παράγεται η αεροδρομιακή εμπειρία.

3.6.4 Ενοποίηση ευρημάτων και τριγωνοποιημένη σύνθεση

Το τελικό στάδιο της ανάλυσης ήταν η ενοποίηση των ευρημάτων. Η ενοποίηση δεν έγινε με μηχανική διάκριση ανά μέθοδο, αλλά με βάση τους θεματικούς άξονες που αναδύθηκαν από τα δεδομένα. Το Κεφάλαιο 4 οργανώθηκε ως triangulated findings chapter, στο οποίο κάθε βασικό εύρημα εξετάζεται συνδυαστικά μέσα από τα ποσοτικά αποτελέσματα, τα CIT περιστατικά, τις συνεντεύξεις και, όπου είναι διαθέσιμα, τα δευτερογενή δεδομένα. Απόκλιση υπάρχει όταν οι πηγές δείχνουν διαφορετική εικόνα, για παράδειγμα όταν οι δευτερογενείς δείκτες εμφανίζονται θετικοί, αλλά οι επιβάτες αναφέρουν αυξημένη προσπάθεια σε συγκεκριμένο touchpoint. Συμπληρωματικότητα υπάρχει όταν κάθε πηγή φωτίζει διαφορετική πλευρά του ίδιου φαινομένου, όπως όταν ένα touchpoint εμφανίζει θετική συνολική αξιολόγηση, αλλά οι ανοιχτές απαντήσεις αποκαλύπτουν επιμέρους μικρο-τριβές, όπως ζητήματα καθισμάτων, συμφόρησης, ειδικών αναγκών επιβατών ή ανάγκης καλύτερης πληροφόρησης. Με αυτόν τον τρόπο, η ενοποίηση των ευρημάτων λειτουργεί ως μεθοδολογική γέφυρα ανάμεσα στο Κεφάλαιο 3 και στο Κεφάλαιο 4. Το Κεφάλαιο 3 εξηγεί πώς συλλέχθηκαν και πώς αναλύθηκαν τα δεδομένα, ενώ το Κεφάλαιο 4 παρουσιάζει τα ευρήματα όχι ως απλή παράθεση αποτελεσμάτων, αλλά ως σύνθεση γύρω από κρίσιμα ζητήματα εμπειρίας, όπως τα

σημεία υψηλής προσπάθειας, τα συναισθηματικά hotspots, οι αφανείς τριβές του servicescape και οι πιθανές αποκλίσεις ανάμεσα στη διοικητική και την επιβατική οπτική.

3.7 Αξιοπιστία, εγκυρότητα και περιορισμοί της έρευνας

Η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της παρούσας έρευνας ενισχύονται μέσω της τριγωνοποίησης, της θεωρητικής τεκμηρίωσης των εργαλείων και της σαφούς περιγραφής της διαδικασίας συλλογής και ανάλυσης. Η χρήση πολλαπλών πηγών δεδομένων περιορίζει τον κίνδυνο single-source bias και επιτρέπει τη διασταύρωση ευρημάτων από διαφορετικές οπτικές. Το ερωτηματολόγιο σε επιβάτες παρέχει συγκρίσιμα ποσοτικά δεδομένα, η CIT επιτρέπει ερμηνευτική εμβάθυνση, οι συνεντεύξεις προσφέρουν διοικητικό και οργανωσιακό πλαίσιο, ενώ τα δευτερογενή δεδομένα λειτουργούν ως υποστηρικτικό σημείο αναφοράς. Η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου σε επιβάτες ενισχύεται μέσω της χρήσης τυποποιημένου ηλεκτρονικού εργαλείου συλλογής και σαφών διατυπώσεων που συνδέονται άμεσα με την πρόσφατη εμπειρία των επιβατών. Η εγκυρότητα περιεχομένου υποστηρίζεται από τη σύνδεση των ερωτήσεων με τις βασικές έννοιες του θεωρητικού πλαισίου: αντιλαμβανόμενη ποιότητα, servicescape, emotional experience, effort, συνολική ικανοποίηση και πρόθεση σύστασης. Δεύτερον, το δείγμα των 163 έγκυρων απαντήσεων είναι κατάλληλο για διαγνωστική και περιγραφική ανάλυση, αλλά δεν επαρκεί για σύνθετες στατιστικές γενικεύσεις.

Συνεπώς, τα ευρήματα αποτυπώνουν κυρίως την εμπειρία αναχώρησης και ειδικότερα την εμπειρία όπως αυτή έχει διαμορφωθεί μέχρι το τελευταίο στάδιο πριν από την επιβίβαση, χωρίς να καλύπτουν ισοδύναμα την εμπειρία αφίξεων ή άλλα σημεία του συνολικού ταξιδιού. Η επιλογή να μη διευρυνθούν οι συνεντεύξεις στο σύνολο των βασικών εκπροσώπων της αεροδρομιακής κοινότητας συνδέθηκε επίσης με αυτή τη μεθοδολογική προφύλαξη, καθώς η επαγγελματική ιδιότητα του ερευνητή θα μπορούσε να επηρεάσει την αίσθηση ουδετερότητας ή ελευθερίας απάντησης σε ένα πιο εκτεταμένο εσωτερικό δίκτυο συμμετεχόντων. Ο περιορισμός αυτός είναι συμβατός με τον σκοπό της μελέτης, καθώς η εργασία δεν επιδιώκει να αναπτύξει προβλεπτικό μοντέλο, αλλά να χαρτογραφήσει την εμπειρία επιβατών, να εντοπίσει κρίσιμα σημεία και να συνδέσει τα ποσοτικά ευρήματα με ποιοτικές και διοικητικές ερμηνείες. Η μελέτη δεν επιδιώκει να παραγάγει καθολικά συμπεράσματα για όλα τα αεροδρόμια, αλλά να προσφέρει τεκμηριωμένη και πρακτικά χρήσιμη κατανόηση της εμπειρίας επιβατών στο συγκεκριμένο πλαίσιο του SKG.

Η αξία της έρευνας έγκειται στην ικανότητά της να εντοπίζει κρίσιμα σημεία επαφής, να

αναδεικνύει αφανείς πτυχές της εμπειρίας και να συνδέει τα ευρήματα με προτάσεις που μπορούν να υποστηρίξουν τη στρατηγική διαχείριση της Passenger Experience.

3.8 Ηθικά ζητήματα και προστασία δεδομένων

Η έρευνα διεξήχθη με σεβασμό στις αρχές της εθελοντικής συμμετοχής, της ενημερωμένης συναίνεσης, της ανωνυμίας και της προστασίας προσωπικών δεδομένων. Πριν από τη συμμετοχή στο ερωτηματολόγιο σε επιβάτες, οι επιβάτες ενημερώνονταν για τον σκοπό της έρευνας, την ακαδημαϊκή της φύση, τον εκτιμώμενο χρόνο συμπλήρωσης και το γεγονός ότι οι απαντήσεις χρησιμοποιήθηκαν αποκλειστικά στο πλαίσιο της διπλωματικής εργασίας. Η συμμετοχή ήταν προαιρετική και οι επιβάτες μπορούσαν να αρνηθούν ή να διακόψουν τη συμπλήρωση χωρίς καμία συνέπεια. Ιδιαίτερη προσοχή δόθηκε στις ανοιχτές απαντήσεις CIT, καθώς οι συμμετέχοντες μπορεί να αναφέρουν περιστατικά που περιλαμβάνουν περιγραφές προσώπων, ρόλων ή καταστάσεων. Συλλέχθηκαν μόνο τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων και αποφεύγεται η καταγραφή πληροφοριών που δεν συνδέονται άμεσα με τον σκοπό της έρευνας. Η λογική αυτή είναι συμβατή με τις βασικές αρχές προστασίας προσωπικών δεδομένων, όπως η ελαχιστοποίηση, ο περιορισμός του σκοπού και η ασφαλής διαχείριση των δεδομένων, οι οποίες αποτυπώνονται και στο ευρωπαϊκό πλαίσιο προστασίας δεδομένων (Regulation [EU] 2016/679).

Μετά την ολοκλήρωση της εργασίας, τα δεδομένα διατηρούνται μόνο για όσο διάστημα είναι απαραίτητο για λόγους ακαδημαϊκής τεκμηρίωσης και στη συνέχεια διαγράφονται ή ανωνυμοποιούνται πλήρως. Στην εργασία χρησιμοποιούνται μόνο συγκεντρωτικά και μη προσωποποιημένα στοιχεία, χωρίς αναφορά σε εμπιστευτικές επιχειρησιακές λεπτομέρειες ή πληροφορίες που δεν είναι απαραίτητες για την ακαδημαϊκή ανάλυση. Με τον τρόπο αυτό, διασφαλίζεται ότι η διπλωματική εργασία παραμένει ακαδημαϊκή μελέτη εμπειρίας επιβατών και όχι εταιρική εσωτερική αναφορά. Η εργασία δεν επιδιώκει να αποδώσει ευθύνη σε συγκεκριμένα άτομα ή τμήματα, αλλά να κατανοήσει πώς διαμορφώνεται η εμπειρία επιβατών σε ένα σύνθετο αεροδρομιακό περιβάλλον. Η προσέγγιση αυτή είναι απαραίτητη ώστε τα ευρήματα να μπορούν να αξιοποιηθούν εποικοδομητικά, ως βάση για βελτίωση της εμπειρίας, της επικοινωνίας, της πληροφόρησης και της στρατηγικής διαχείρισης του Passenger Experience στο SKG.

4. Παρουσίαση και Ανάλυση Ευρημάτων

4.1 Εισαγωγή στα εμπειρικά ευρήματα

Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει και αναλύει τα εμπειρικά ευρήματα της έρευνας σχετικά με την εμπειρία επιβατών στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG). Η ανάλυση βασίζεται πρωτίστως στα δεδομένα που συλλέχθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου επιβατών, ενώ αξιοποιούνται συμπληρωματικά οι ανοιχτές απαντήσεις των συμμετεχόντων, τα σχόλια με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), οι ημι-δομημένες συνεντεύξεις στελεχών και επιλεγμένα δευτερογενή δεδομένα για το προφίλ και την εμπειρία επιβατών του αεροδρομίου. Η εμπειρία αναχώρησης αντιμετωπίζεται, επομένως, όχι ως στατικό αποτέλεσμα επιμέρους υπηρεσιών, αλλά ως δυναμική αλληλουχία σημείων επαφής, μέσα από τα οποία ο επιβάτης μετακινείται, προσανατολίζεται, συμμορφώνεται με διαδικασίες, αναμένει και τελικά αξιολογεί συνολικά τη διαδρομή του.

Στο πλαίσιο αυτό, τα εμπειρικά ευρήματα οργανώνονται θεματικά γύρω από βασικούς άξονες της επιβατικής διαδρομής: την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και τη σαφήνεια της διαδρομής, τα σημεία πίεσης και αβεβαιότητας, τον ρόλο του ελέγχου ασφαλείας ως κρίσιμου σημείου επαφής, τη σημασία του προσανατολισμού και της σήμανσης (wayfinding) και της πληροφόρησης, τους χώρους αναμονής και τις πύλες ως περιβάλλοντα ανάκτησης ελέγχου, καθώς και τα εμπορικά σημεία επαφής ως παράγοντες αντιλαμβανόμενης αξίας. Παράλληλα, οι ανοιχτές απαντήσεις αξιοποιούνται για την ανάδειξη θεμάτων που δεν αποτυπώνονται πάντα πλήρως μέσω κλειστών ερωτήσεων, όπως η ποιότητα της αλληλεπίδρασης με το προσωπικό, η ανάγκη για μικρο-παροχές, η αίσθηση άνεσης και η εμπειρία του επιβάτη σε στιγμές προσωρινής αβεβαιότητας. Η χρήση των ανοιχτών σχολίων γίνεται με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), καθώς επιδιώκει να εντοπίσει κρίσιμες στιγμές ή περιστατικά που οι συμμετέχοντες αντιλαμβάνονται ως σημαντικά για την εμπειρία τους, χωρίς όμως η έρευνα να εφαρμόζει την Critical Incident Technique ως πλήρη και αυτόνομη μεθοδολογική διαδικασία (Flanagan, 1954).

Με αυτόν τον τρόπο, η μικτή μεθοδολογική λογική της έρευνας παραμένει οργανική: οι ποσοτικές απαντήσεις δείχνουν το εύρος των μοτίβων, οι ανοιχτές απαντήσεις αναδεικνύουν τις βιωματικές λεπτομέρειες και οι συνεντεύξεις φωτίζουν τους λειτουργικούς και διοικητικούς μηχανισμούς που βρίσκονται πίσω από αυτά τα μοτίβα.

4.2 Προφίλ δείγματος και πλαίσιο της επιβατικής διαδρομής

Το τελικό δείγμα της έρευνας περιλάμβανε 163 έγκυρες απαντήσεις επιβατών που αναχωρούσαν από το Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» κατά τη διάρκεια διαφορετικών ημερών και χρονικών περιόδων λειτουργίας του αεροδρομίου. Η συλλογή πραγματοποιήθηκε στους χώρους αναμονής μετά τον έλεγχο ασφαλείας, δηλαδή σε ένα στάδιο της διαδρομής όπου οι επιβάτες είχαν ήδη ολοκληρώσει τα βασικά λειτουργικά στάδια της αναχώρησης και βρίσκονταν στη φάση πριν από την επιβίβαση. Η επιλογή αυτή συνάδει με τη λογική της ανάλυσης της εμπειρίας ως αλληλουχίας επαφών κατά μήκος μιας συνολικής διαδρομής πελάτη (customer journey) (Lemon & Verhoef, 2016). Επομένως, οι απαντήσεις τους δεν αφορούν μια προσδοκώμενη ή μελλοντική εμπειρία, αλλά μια σχεδόν ολοκληρωμένη εμπειρία αναχώρησης, η οποία μπορούσε να αξιολογηθεί αναδρομικά λίγο πριν από την επιβίβαση.

Παράλληλα, η συλλογή στους χώρους αναμονής έχει ιδιαίτερη σημασία για την παρούσα εργασία, καθώς οι συγκεκριμένοι χώροι δεν λειτουργούν μόνο ως τελικό στάδιο αναμονής, αλλά και ως σημείο όπου ο επιβάτης μπορεί να ανακτήσει σιγουριά, έλεγχο και ηρεμία μετά από προηγούμενες διαδικασίες αυξημένης προσπάθειας ή αβεβαιότητας. Ο κυρίαρχος σκοπός ταξιδιού ήταν η αναψυχή ή οι διακοπές, με 89 συμμετέχοντες (54,6%), ενώ 36 επιβάτες (22,1%) ταξίδευαν για επίσκεψη σε συγγενείς ή φίλους και 35 επιβάτες (21,5%) για επαγγελματικούς λόγους. Η εικόνα αυτή συγκλίνει με τα διαθέσιμα δεδομένα προφίλ επιβατών του αεροδρομίου, σύμφωνα με τα οποία το SKG χαρακτηρίζεται από έντονη επιβατική κίνηση προσανατολισμένη στην αναψυχή και σημαντική παρουσία διεθνών ταξιδιωτικών ροών (Fraport Greece, 2025a). Στο Passenger Survey: Airport Profiles S'25 της Fraport Greece, το SKG εμφανίζεται επίσης ως αεροδρόμιο με έντονα προσανατολισμένο στην αναψυχή προφίλ, καθώς το 84% των επιβατών καταγράφεται ως επιβάτες αναψυχής και το 16% ως επαγγελματικοί επιβάτες, ενώ ο μέσος όρος ηλικίας διαμορφώνεται στα 36,9 έτη και η περίοδος αναφοράς καλύπτει το διάστημα Μαρτίου-Οκτωβρίου 2025 με δείγμα 18.869 επιβατών (Fraport Greece, 2025a). Ειδικότερα, 67 συμμετέχοντες (41,1%) δήλωσαν ότι πραγματοποιούν έως πέντε πτήσεις ανά έτος, 57 (35,0%) μεταξύ έξι και δέκα πτήσεων και 39 (23,9%) έντεκα ή περισσότερες πτήσεις ετησίως. Παράλληλα, 65 συμμετέχοντες (39,9%) χρησιμοποιούσαν το SKG για πρώτη φορά κατά τους τελευταίους δώδεκα μήνες, 68 (41,7%) είχαν αναχωρήσει από το αεροδρόμιο δύο έως πέντε φορές και 30 (18,4%) έξι ή περισσότερες φορές. Τέλος, 38 συμμετέχοντες (23,3%) δήλωσαν ότι είναι μέλη προγράμματος πιστότητας (loyalty programme), ενώ 23 επιβάτες (14,1%) είχαν πρόσβαση σε χώρο διακεκριμένης αναμονής (lounge).

Συνολικά, η σύνθεση του δείγματος θεωρείται κατάλληλη για τους σκοπούς της έρευνας, καθώς επιτρέπει τη μελέτη της εμπειρίας επιβατών μέσα από διαφορετικές ταξιδιωτικές, λειτουργικές και βιωματικές οπτικές. Η παρουσία διεθνών επιβατών, επιβατών με διαφορετικό βαθμό εξοικείωσης με το SKG, οικογενειών και επιβατών που ταξιδεύουν μόνοι, συχνών και λιγότερο συχνών ταξιδιωτών συμβάλλει στη διερεύνηση της εμπειρίας ως πολυδιάστατης διαδικασίας. Τα χαρακτηριστικά αυτά δεν χρησιμοποιούνται μόνο περιγραφικά, αλλά αξιοποιούνται στις επόμενες ενότητες για την ερμηνεία διαφοροποιήσεων σε αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, αβεβαιότητα, ανάγκη καθοδήγησης και αίσθηση ελέγχου.

4.3 Συνθετική χαρτογράφηση της εμπειρίας αναχώρησης επιβατών στο SKG

Η εμπειρία αναχώρησης στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» μπορεί να γίνει καλύτερα κατανοητή όταν δεν εξετάζεται ως άθροισμα μεμονωμένων υπηρεσιών, αλλά ως αλληλουχία διαδοχικών σημείων επαφής που διαμορφώνουν τη συνολική αντίληψη του επιβάτη. Από τη στιγμή της εισόδου στον αεροσταθμό μέχρι την παραμονή στους χώρους αναμονής και την αναχώρηση από την πύλη, ο επιβάτης καλείται να κινηθεί μέσα σε ένα περιβάλλον όπου συνδυάζονται λειτουργικές διαδικασίες, πληροφοριακά ερεθίσματα, σημεία ελέγχου, επιλογές κατανάλωσης και στιγμές αναμονής. Επομένως, η εμπειρία επιβατών δεν διαμορφώνεται μόνο από το αν οι επιμέρους διαδικασίες ολοκληρώνονται αποτελεσματικά, αλλά και από το πώς ο επιβάτης βιώνει τη μετάβαση από το ένα στάδιο στο επόμενο.

Η ερμηνεία αυτή συνδέεται άμεσα με τη θεώρηση της εμπειρίας πελάτη ως διαδρομής πελάτη (customer journey) που συγκροτείται μέσα από πολλαπλά και διαδοχικά σημεία επαφής (Lemon & Verhoef, 2016), αλλά και με τη βιβλιογραφία της ποιότητας υπηρεσιών αεροδρομίου, η οποία αντιμετωπίζει το αεροδρόμιο ως σύνθετο περιβάλλον υπηρεσιών με πολλαπλές λειτουργικές και βιωματικές διαστάσεις (Bezerra & Gomes, 2016; Chonsalasin et al., 2021). Η συνολική ικανοποίηση διαμορφώνεται σε υψηλό επίπεδο, με μέση τιμή 4,16/5, ενώ η πρόθεση σύστασης του αεροδρομίου, όπως αποτυπώνεται μέσω του NPS, είναι επίσης ισχυρή, με τιμή +66,9. Ωστόσο, η θετική συνολική εικόνα δεν σημαίνει ότι όλα τα σημεία επαφής λειτουργούν με τον ίδιο τρόπο ως προς την προσπάθεια, την αβεβαιότητα ή την ψυχολογική άνεση του επιβάτη.

Στα διαθέσιμα στοιχεία για το SKG, η συνολική αξιολόγηση του αεροδρομίου εμφανίζεται σε υψηλό επίπεδο, με Overall Rate 5,20/6 για την περίοδο 01/03/2025-31/10/2025, ενώ και η συνολική κατανομή αξιολόγησης δείχνει κυριαρχία υψηλών βαθμολογιών (Fraport Greece,

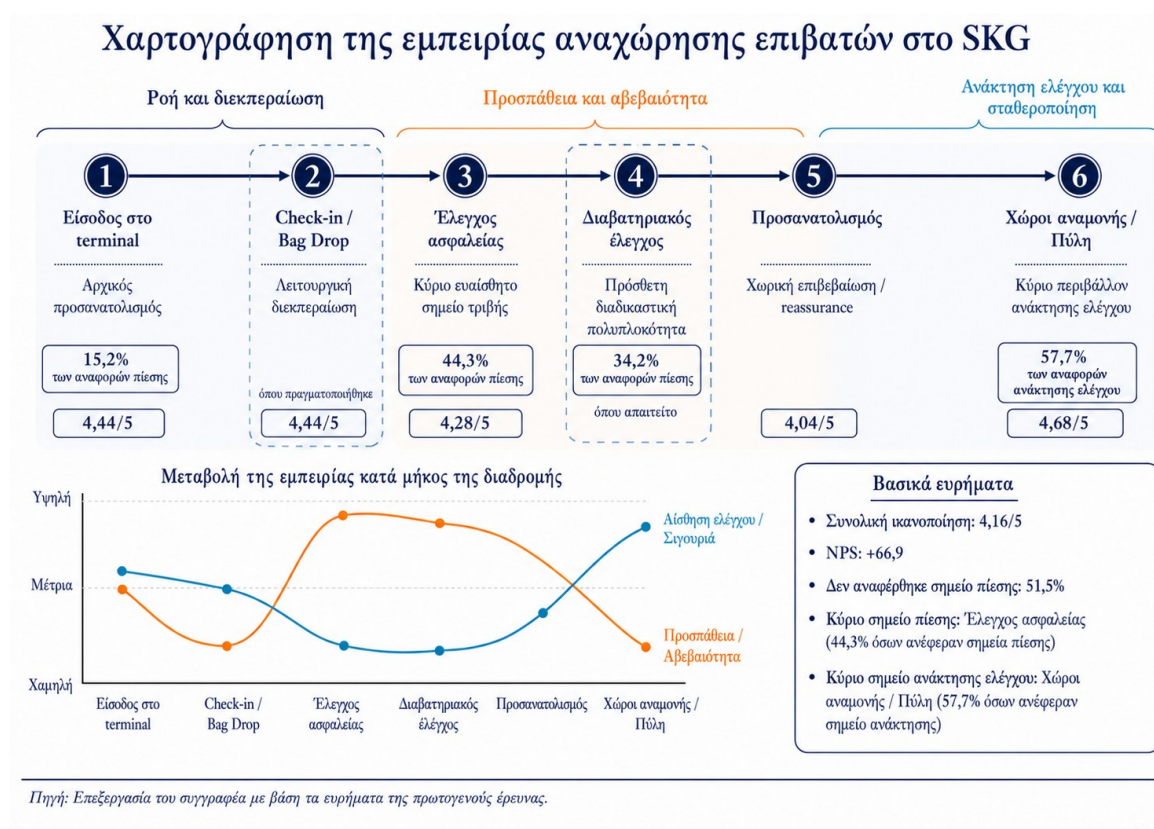
2025b). Αντίθετα, τα στάδια ελέγχου, προσανατολισμού και αναμονής έχουν κεντρικότερη σημασία για τη συνολική διαμόρφωση της εμπειρίας αναχώρησης. Η διάκριση αυτή αντανακλά τη λογική ότι οι προσδοκίες ποιότητας υπηρεσιών στα αεροδρόμια συγκροτούνται από πολλαπλές λειτουργικές και περιβαλλοντικές διαστάσεις και όχι από μια ενιαία, μονοδιάστατη εμπειρία (Fodness & Murray, 2007; Bezerra & Gomes, 2016). Οι χώροι αναμονής και οι πύλες καταγράφουν υψηλή συνολική αξιολόγηση, με μέση τιμή 4,68/5, γεγονός που υποδηλώνει ότι το τελικό στάδιο πριν από την επιβίβαση λειτουργεί σε μεγάλο βαθμό ως χώρος σταθεροποίησης της εμπειρίας.

Αντίστοιχα, η συνολική εμπειρία από το check-in καταγράφεται σε υψηλό επίπεδο, με μέση τιμή 4,44/5, ενώ ο έλεγχος ασφαλείας αξιολογείται συνολικά θετικά, με μέση τιμή 4,28/5. Παράλληλα, η ευκολία προσανατολισμού εντός του αεροσταθμού διαμορφώνεται σε 4,04/5, τιμή που παραμένει θετική, αλλά δείχνει ότι η σαφήνεια της διαδρομής και η πληροφοριακή καθοδήγηση αποτελούν πεδίο που χρειάζεται πιο προσεκτική ερμηνεία. Με αυτόν τον τρόπο, η ανάλυση αποφεύγει την υπερβολική γενίκευση της εμπειρίας και επιτρέπει την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο διαφορετικά τμήματα επιβατών μπορεί να βιώνουν διαφορετικά την ίδια αεροδρομιακή διαδρομή. Τα δεδομένα δείχνουν ότι 51,5% των συμμετεχόντων δεν ανέφερε συγκεκριμένο σημείο στο οποίο ένιωσε πίεση, αβεβαιότητα ή απώλεια ελέγχου. Παράλληλα, η χαρτογράφηση αναδεικνύει τον ρόλο των χώρων αναμονής και των πυλών ως περιβάλλοντος ανάκτησης ελέγχου και εμπειρίας.

Η λειτουργία αυτή έχει ιδιαίτερη σημασία για την παρούσα εργασία, καθώς συνδέει το περιβάλλον υπηρεσιών (servicescap) με τη συναισθηματική αποκατάσταση και την αίσθηση ελέγχου του επιβάτη (Bitner, 1992). Η συνθετική χαρτογράφηση επιτρέπει επίσης την ανάδειξη ορισμένων αφανών παραγόντων, δηλαδή παραγόντων που δεν είναι πάντοτε άμεσα ορατοί μέσα από τη συνολική ικανοποίηση, αλλά επηρεάζουν ουσιαστικά τον τρόπο με τον οποίο οι επιβάτες βιώνουν την εμπειρία τους. Συνολικά, η συνθετική χαρτογράφηση της εμπειρίας αναχώρησης δείχνει ότι το SKG προσφέρει μια θετικά αξιολογημένη επιβατική εμπειρία, η οποία όμως περιλαμβάνει διαφοροποιήσεις ανά στάδιο. Η εμπειρία φαίνεται να κινείται ανάμεσα σε τρεις βασικές φάσεις: μια αρχική φάση ροής και διεκπεραίωσης, μια φάση αυξημένης προσπάθειας ή αβεβαιότητας στα σημεία ελέγχου και προσανατολισμού, και μια φάση ανάκτησης ελέγχου στους χώρους αναμονής και στις πύλες.

Αυτή η ανάγνωση επιτρέπει στο επόμενο μέρος της ανάλυσης να εστιάσει ειδικότερα στην αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, τη σαφήνεια της διαδρομής και τα αναφερόμενα σημεία τριβής, τα οποία αποτελούν τους πρώτους βασικούς μηχανισμούς μέσα από τους οποίους η συνολική

εμπειρία διαφοροποιείται. Από αυτή την οπτική, τα κρίσιμα σημεία δεν είναι μόνο εκείνα όπου υπάρχει αντικειμενική αναμονή ή αυξημένος φόρτος, αλλά και εκείνα όπου ο επιβάτης χρειάζεται να κατανοήσει το επόμενο βήμα, να επιβεβαιώσει ότι κινείται σωστά και να αισθανθεί ότι η διαδικασία παραμένει προβλέψιμη. Η διοικητική αυτή ανάγνωση επιβεβαιώνει ότι η χαρτογράφηση της εμπειρίας πρέπει να εστιάζει στη συνέχεια της επιβατικής διαδρομής και όχι μόνο στη μεμονωμένη απόδοση κάθε σταδίου.



Σχήμα 4.3. Χαρτογράφηση της εμπειρίας αναχώρησης επιβατών στο SKG.

4.4 Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, αβεβαιότητα και σημεία τριβής κατά τη διαδρομή αναχώρησης

Μετά τη συνθετική χαρτογράφηση της εμπειρίας αναχώρησης, η ανάλυση εστιάζει ειδικότερα στην αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, στη σαφήνεια της διαδρομής και στα σημεία όπου οι επιβάτες ανέφεραν πίεση, αβεβαιότητα ή απώλεια ελέγχου. Η συγκεκριμένη ενότητα είναι κρίσιμη, καθώς επιτρέπει να εξεταστεί κατά πόσο η συνολικά θετική εμπειρία αναχώρησης συνοδεύεται από επιμέρους στιγμές γνωστικής, λειτουργικής ή συναισθηματικής επιβάρυνσης. Η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια των επιβατών καταγράφεται σε σχετικά χαμηλό επίπεδο, με

μέση τιμή 2,17/5, όπου η χαμηλότερη τιμή αντιστοιχεί σε μικρότερη προσπάθεια. Αντίθετα, τα δεδομένα δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό επιβατών χρειάστηκε σε κάποιο σημείο της διαδρομής πρόσθετη καθοδήγηση ή διευκρίνιση. Συγκεκριμένα, 41,1% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι χρειάστηκε να ζητήσει βοήθεια ή διευκρίνιση, ενώ 35,6% ανέφερε ότι υπήρξε στιγμή κατά την οποία δεν ήταν βέβαιο πού να πάει ή τι να κάνει.

Ένας επιβάτης μπορεί να αποτιμά συνολικά θετικά την εμπειρία του, αλλά ταυτόχρονα να έχει βιώσει στιγμές αβεβαιότητας, αναζήτησης πληροφορίας ή προσωρινής απώλειας ελέγχου. Το 51,5% των συμμετεχόντων δεν ανέφερε συγκεκριμένο σημείο στο οποίο ένιωσε πίεση, αβεβαιότητα ή απώλεια ελέγχου. Επομένως, τα σημεία τριβής δεν αποτελούν πλειοψηφική εμπειρία του συνόλου των επιβατών. Το στοιχείο αυτό είναι σημαντικό, διότι επιτρέπει μια ισορροπημένη ανάγνωση των αποτελεσμάτων: η εμπειρία αναχώρησης εμφανίζεται συνολικά θετική, αλλά όχι πλήρως απαλλαγμένη από σημεία τριβής. Η συνύπαρξη υψηλής συνολικής αξιολόγησης και επιμέρους σημείων τριβής είναι συμβατή με τη λογική της εμπειρίας ως διαδρομής πελάτη (customer journey), όπου η τελική αποτίμηση διαμορφώνεται μέσα από διαφορετικά σημεία επαφής και δεν ταυτίζεται απαραίτητα με την ομοιόμορφη αξιολόγηση κάθε σταδίου (Lemon & Verhoef, 2016). Ιδιαίτερη σημασία έχει ότι ο έλεγχος ασφαλείας αξιολογείται συνολικά θετικά, αλλά παράλληλα εμφανίζεται ως βασικό σημείο τριβής για μέρος των επιβατών.

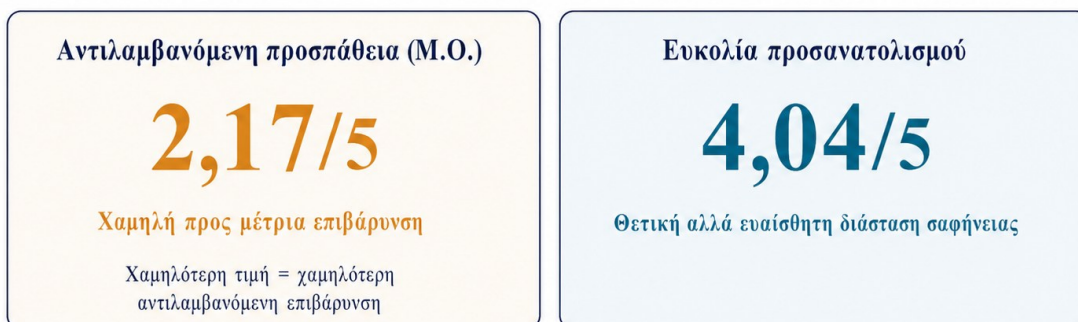
Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την παρούσα εργασία, καθώς δείχνει ότι η εμπειρία επιβατών δεν πρέπει να ερμηνεύεται μόνο μέσα από μέσους όρους ικανοποίησης, αλλά και μέσα από τις συγκεκριμένες συνθήκες στις οποίες οι επιβάτες νιώθουν ότι χρειάζονται καθοδήγηση, επιβεβαιωτική υποστήριξη ή καλύτερη κατανόηση του επόμενου βήματος. Η διαφοροποίηση αυτή δείχνει ότι η εμπειρία δεν είναι ίδια για όλους τους επιβάτες, αλλά εξαρτάται από τον τύπο πτήσης, τη διαδρομή, το επίπεδο εξοικείωσης και την ανάγκη αλληλεπίδρασης με πρόσθετα σημεία ελέγχου. Επομένως, το γεγονός ότι σημαντικό μέρος των συμμετεχόντων χρειάστηκε διευκρίνιση ή ένιωσε αβεβαιότητα δείχνει ότι η πληροφοριακή εμπειρία του επιβάτη αποτελεί κρίσιμη διάσταση της συνολικής εμπειρίας, ακόμη και όταν η τελική αξιολόγηση παραμένει θετική.

Τα ευρήματα αυτά υποδεικνύουν ότι η εμπειρία αναχώρησης στο SKG χαρακτηρίζεται από μια βασική ένταση: από τη μία πλευρά, οι περισσότεροι επιβάτες δεν αναφέρουν συγκεκριμένο σημείο έντονης πίεσης και η συνολική προσπάθεια παραμένει χαμηλή· από την άλλη πλευρά, ένα μη αμελητέο τμήμα του δείγματος βιώνει στιγμές όπου χρειάζεται καθοδήγηση, διευκρίνιση ή μεγαλύτερη σαφήνεια. Αυτή η ένταση είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τη στρατηγική

κατανόηση της εμπειρίας επιβατών, επειδή δείχνει ότι οι βελτιώσεις δεν χρειάζεται απαραίτητα να αφορούν μεγάλες δομικές παρεμβάσεις. Συνολικά, η ανάλυση της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας, της σαφήνειας και των αναφερόμενων σημείων τριβής δείχνει ότι η εμπειρία αναχώρησης στο SKG είναι θετική, αλλά όχι πλήρως ομοιογενής ή απαλλαγμένη από μικρο-τριβές. Η ύπαρξη χαμηλής μέσης προσπάθειας συνυπάρχει με σημαντικά ποσοστά ανάγκης βοήθειας και στιγμών αβεβαιότητας, γεγονός που αναδεικνύει τον ρόλο της καθοδήγησης, της προβλεψιμότητας και της επιβεβαιωτικής υποστήριξης στη συνολική εμπειρία.

Το εύρημα αυτό μπορεί να ερμηνευθεί με μεγαλύτερη ακρίβεια μέσα από τις συνεντεύξεις στελεχών που συνδέονται με τη λειτουργία του αεροσταθμού και τη διαχείριση της εμπειρίας επιβατών. Σε αυτές αναδείχθηκε η διάκριση ανάμεσα στην αντικειμενική επιχειρησιακή ομαλότητα και στην εμπειρία όπως την αντιλαμβάνεται ο επιβάτης. Μια ουρά ή μια διαδικασία μπορεί να κινείται εντός αποδεκτών λειτουργικών ορίων, αλλά να βιώνεται ως αγχωτική όταν ο επιβάτης δεν γνωρίζει πόσο θα διαρκέσει, τι ακολουθεί ή αν βρίσκεται στο σωστό σημείο. Η παρατήρηση αυτή εξηγεί γιατί η χαμηλή μέση αντιλαμβανόμενη προσπάθεια μπορεί να συνυπάρχει με σημαντικά ποσοστά ανάγκης βοήθειας ή στιγμών αβεβαιότητας.

Προσπάθεια, σαφήνεια και σημεία τριβής στη διαδρομή αναχώρησης



Επιμέρους ενδείξεις αβεβαιότητας και καθοδήγησης



Η χαμηλή μέση προσπάθεια συνυπάρχει με ουσιαστικές στιγμές ανάγκης καθοδήγησης και αβεβαιότητας για μέρος των επιβατών.

Πηγή: Επεξεργασία του συγγραφέα με βάση τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας.

Σχήμα 4.4. Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, σαφήνεια και σημεία τριβής στη διαδρομή αναχώρησης.

4.5 Σημεία πίεσης, αβεβαιότητας και ανάκτησης ελέγχου κατά τη διαδρομή αναχώρησης

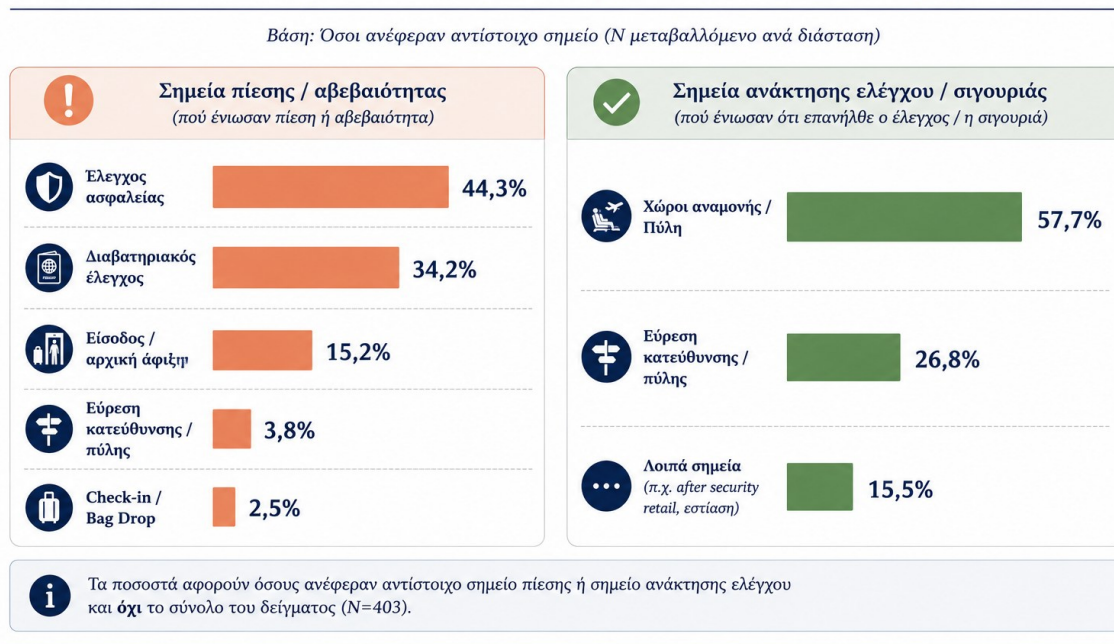
Η ανάλυση των αναφερόμενων σημείων τριβής αποκτά μεγαλύτερη ερμηνευτική αξία όταν συνδυαστεί με τα σημεία στα οποία οι επιβάτες δήλωσαν ότι ξαναβρήκαν σιγουριά ή αίσθηση ελέγχου. Η εμπειρία αναχώρησης δεν αποτελεί μια γραμμική και ομοιόμορφη διαδικασία, αλλά μια αλληλουχία μεταβάσεων μεταξύ λειτουργικής διεκπεραίωσης, πιθανής πίεσης, αβεβαιότητας και σταδιακής ανάκτησης ελέγχου. Για τον λόγο αυτό, η παρούσα ενότητα εξετάζει τη διαδρομή αναχώρησης όχι μόνο ως προς το πού εμφανίζεται τριβή, αλλά και ως προς το πού ο επιβάτης αισθάνεται ότι η εμπειρία σταθεροποιείται. Η αντιπαραβολή σημείων πίεσης και σημείων ανάκτησης ελέγχου επιτρέπει την ανάγνωση της εμπειρίας ως δυναμικής διαδρομής πολλαπλών σημείων επαφής και όχι ως στατικού αποτελέσματος (Lemon & Verhoef, 2016). Όπως φάνηκε στην προηγούμενη ενότητα, το 51,5% των συμμετεχόντων δεν ανέφερε συγκεκριμένο σημείο στο οποίο ένιωσε πίεση, αβεβαιότητα ή απώλεια ελέγχου. Ωστόσο, το υπόλοιπο 48,5% των συμμετεχόντων, δηλαδή 79 επιβάτες, ανέφερε κάποιο συγκεκριμένο σημείο πίεσης ή αβεβαιότητας.

Στο υποσύνολο αυτό, τα στάδια ελέγχου εμφανίζονται με τη μεγαλύτερη ένταση: ο έλεγχος ασφαλείας συγκεντρώνει το 44,3% των αναφορών τριβής, ενώ ο διαβατηριακός έλεγχος το 34,2%. Αντιθέτως, ιδίως ο προσανατολισμός και η σήμανση (wayfinding) λειτουργούν ως υπόβαθρο της συνολικής αίσθησης ελέγχου: όταν είναι σαφές, ο επιβάτης μπορεί να κινηθεί χωρίς να νιώσει ότι χρειάζεται συνεχή επιβεβαίωση· όταν δεν είναι σαφές, μπορεί να συμβάλει σε στιγμές αβεβαιότητας που δεν αποτυπώνονται πάντα ως ένα μεμονωμένο «πρόβλημα». Από το σύνολο του δείγματος, 71 επιβάτες ανέφεραν συγκεκριμένο σημείο στο οποίο ένιωσαν ότι ξαναβρήκαν σιγουριά ή έλεγχο, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 43,6% των συμμετεχόντων. Μεταξύ αυτών, οι χώροι αναμονής και η πύλη αναχώρησης συγκεντρώνουν το 57,7% των σχετικών αναφορών, ενώ η εύρεση κατεύθυνσης ή πύλης συγκεντρώνει το 26,8%. Το εύρημα αυτό δείχνει ότι ο προσανατολισμός και η σήμανση (wayfinding) έχουν διπλή λειτουργία στην εμπειρία του επιβάτη. Η εμπειρία, επομένως, δεν μπορεί να κατανοηθεί μόνο ως θετική ή αρνητική συνολικά.

Συνολικά, η ανάλυση των σημείων πίεσης και ανάκτησης ελέγχου δείχνει ότι η εμπειρία αναχώρησης στο SKG οργανώνεται γύρω από μια δυναμική μετάβαση από την αβεβαιότητα προς την αποκατάσταση της σιγουριάς. Η πλειονότητα των επιβατών δεν αναφέρει συγκεκριμένο σημείο τριβής, γεγονός που επιβεβαιώνει τη συνολικά θετική εικόνα της

εμπειρίας. Η ερμηνεία αυτή ενισχύεται από τις συνεντεύξεις στελεχών, στις οποίες τα σημεία προσωρινού περιορισμού της αυτονομίας του επιβάτη περιγράφηκαν ως ιδιαίτερα ευαίσθητα για τη συνολική εμπειρία. Η αβεβαιότητα δεν συνδέεται μόνο με πραγματική καθυστέρηση, αλλά και με την αίσθηση ότι η εξέλιξη της διαδικασίας εξαρτάται από κανόνες, οδηγίες ή αλλαγές που ο επιβάτης δεν ελέγχει πλήρως. Αντίστοιχα, τα σημεία στα οποία ο επιβάτης επιβεβαιώνει τη θέση του στην επιβατική διαδρομή, όπως η εύρεση της πύλης ή η παραμονή στον χώρο αναμονής, λειτουργούν ως μηχανισμοί ανάκτησης σιγουριάς και ελέγχου.

Σημεία πίεσης και ανάκτησης ελέγχου στη διαδρομή αναχώρησης



Σχήμα 4.5. Κατανομή σημείων πίεσης/αβεβαιότητας και ανάκτησης ελέγχου στη διαδρομή αναχώρησης.

4.6 Ο έλεγχος ασφαλείας ως κρίσιμο σημείο επαφής λειτουργικής και βιωματικής τριβής

Ο έλεγχος ασφαλείας αναδεικνύεται ως ένα από τα κρίσιμότερα σημεία επαφής της εμπειρίας αναχώρησης, όχι επειδή αξιολογείται συνολικά αρνητικά, αλλά επειδή συγκεντρώνει σημαντικό μέρος των αναφορών πίεσης, αβεβαιότητας και προσωρινής απώλειας ελέγχου. Η σημασία του συγκεκριμένου σταδίου δεν περιορίζεται στη λειτουργική του διάσταση, δηλαδή στην ολοκλήρωση της διαδικασίας ελέγχου χειραποσκευών και επιβατών. Αντίθετα, ο έλεγχος ασφαλείας αποτελεί σημείο όπου η λειτουργική αποδοτικότητα, η σαφήνεια οδηγιών, η ανθρώπινη αλληλεπίδραση και η ψυχολογική άνεση του επιβάτη συνδέονται άμεσα. Η διάκριση αυτή είναι συμβατή με την προσέγγιση της εμπειρίας πελάτη ως πολυδιάστατης

διαδικασίας που διαμορφώνεται από λειτουργικά, γνωστικά, συναισθηματικά και κοινωνικά ερεθίσματα κατά μήκος της διαδρομής πελάτη (customer journey) (Lemon & Verhoef, 2016). Σε επίπεδο συνολικής αξιολόγησης, η εμπειρία από τον έλεγχο ασφαλείας καταγράφεται θετικά, με μέση τιμή 4,28/5.

Ωστόσο, η θετική συνολική αξιολόγηση συνυπάρχει με την ανάδειξη του ελέγχου ασφαλείας ως του συχνότερα αναφερόμενου σημείου τριβής μεταξύ όσων δήλωσαν συγκεκριμένο σημείο πίεσης ή αβεβαιότητας. Η ανάγνωση αυτή ενισχύεται και από τα εσωτερικά QMS δεδομένα, στα οποία η κατηγορία ελέγχου ασφαλείας στις αναχωρήσεις αξιολογείται υψηλά, με ενδεικτικά επιμέρους στοιχεία όπως η συνολική αίσθηση ασφάλειας, η ευγένεια/βοηθητικότητα του προσωπικού ελέγχου και ο χρόνος αναμονής στις ουρές του ελέγχου ασφαλείας να κινούνται σε υψηλές τιμές στην κλίμακα 1-6 (Fraport Greece, 2025b). Η σύγκλιση αυτή είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για την τριγωνοποίηση, διότι δείχνει ότι ο έλεγχος ασφαλείας μπορεί να είναι λειτουργικά και συνολικά καλά αξιολογημένο, ενώ ταυτόχρονα να παραμένει βιωματικά ευαίσθητο σημείο επαφής για μέρος των επιβατών. Η λειτουργία του εξοπλισμού και η αίσθηση τεχνικής επάρκειας της διαδικασίας καταγράφονται σε υψηλό επίπεδο, με μέση τιμή περίπου 4,60/5.

Αντίθετα, τα χαμηλότερα επιμέρους σημεία εντοπίζονται σε περισσότερο βιωματικές και αλληλεπιδραστικές διαστάσεις, όπως η εξυπηρέτηση ή αλληλεπίδραση με το προσωπικό έλεγχος ασφαλείας και ο χώρος ανασυγκρότησης αντικειμένων μετά τον έλεγχο, που κινούνται περίπου στο 4,01/5. Η συγκριτική στατιστική ανάλυση έδειξε ότι η αξιολόγηση του χώρου ανασυγκρότησης διαφοροποιείται σημαντικά ανάλογα με τη σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας, $F(2, 160) = 6.71, p = .002, \eta^2 = .077$. Οι επιβάτες που ταξίδευαν με παιδί ή βρέφος κατέγραψαν χαμηλότερη μέση αξιολόγηση του συγκεκριμένου χώρου ($M = 3,40$) σε σχέση τόσο με όσους ταξίδευαν μόνοι ($M = 4,06$) όσο και με όσους ταξίδευαν με έναν ή περισσότερους ενήλικες ($M = 4,20$). Το εύρημα αναδεικνύει ότι η ίδια χωρική και λειτουργική διάταξη μπορεί να παράγει διαφορετικό επίπεδο δυσκολίας, όταν ο επιβάτης χρειάζεται να διαχειριστεί ταυτόχρονα παιδιά, χειραποσκευές και προσωπικά αντικείμενα. Δείχνει ότι η εμπειρία του ελέγχου ασφαλείας δεν εξαρτάται μόνο από το αν ο έλεγχος ολοκληρώνεται, αλλά και από το πώς ο επιβάτης καθοδηγείται, πώς αντιλαμβάνεται την επικοινωνία με το προσωπικό και πόσο εύκολα μπορεί να επανέλθει σε κατάσταση οργάνωσης μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας. Η διάκριση αυτή είναι συμβατή με ευρήματα της αεροδρομιακής βιβλιογραφίας που δείχνουν ότι αστοχίες σε χαρακτηριστικά υπηρεσίας, ιδίως σε ζητήματα προσωπικού και χρόνων αναμονής, μπορούν να επηρεάσουν αρνητικά τη συνολική ικανοποίηση και την πιθανότητα θετικής σύστασης ενός

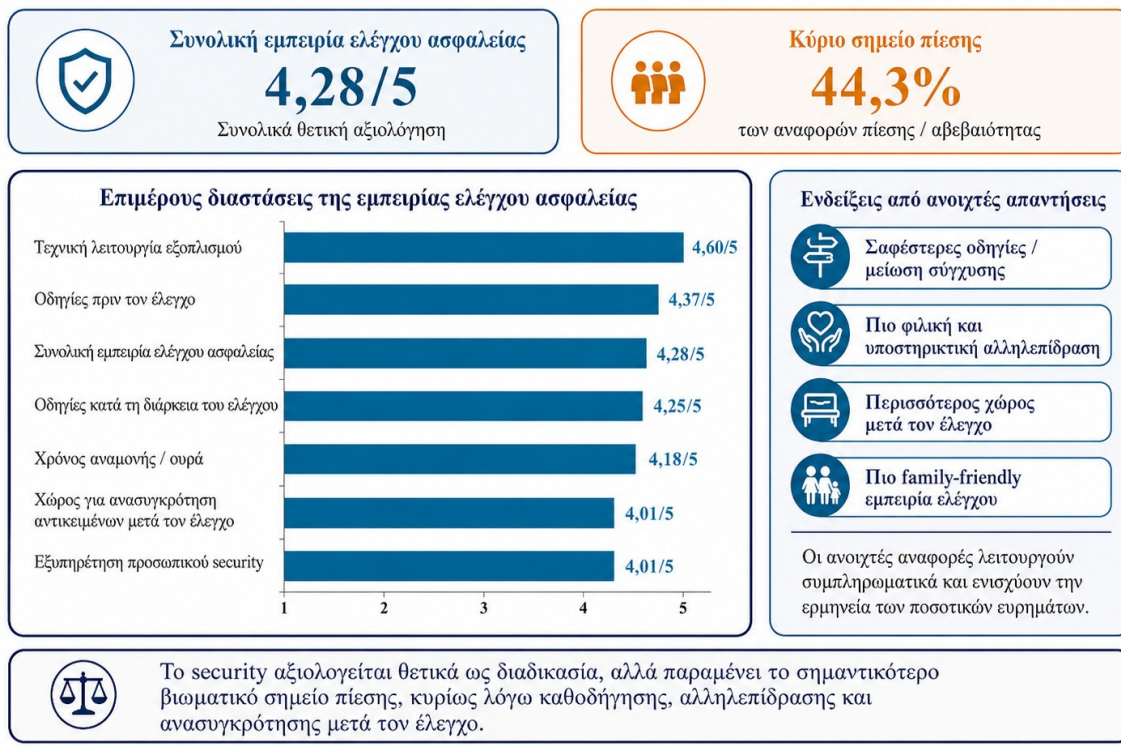
αεροδρομίου (Halpern & Mwesiuno, 2021). Επομένως, η εμπειρία του ελέγχου ασφαλείας δεν πρέπει να αξιολογείται αποκλειστικά με όρους ταχύτητας ή χωρητικότητας, αλλά και με όρους σαφήνειας, αίσθησης ελέγχου και ποιότητας αλληλεπίδρασης.

Τα περιγραφικά μοτίβα του δείγματος ενισχύουν την ανάγκη να διαβαστεί ο έλεγχος ασφαλείας όχι ως ενιαία εμπειρία για όλους, αλλά ως σημείο επαφής που μπορεί να βιώνεται διαφορετικά ανάλογα με εξοικείωση, ταξιδιωτική εμπειρία και σύνθεση ταξιδιωτικής ομάδας. Με αυτή την έννοια, ο έλεγχος ασφαλείας αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα σημείου επαφής όπου η εμπειρία επιβατών διαμορφώνεται από τον συνδυασμό φυσικού χώρου, διαδικασίας και ανθρώπινης αλληλεπίδρασης. Αν ο χώρος ανασυγκρότησης είναι περιορισμένος, εάν η ροή των επόμενων επιβατών δημιουργεί πίεση ή εάν δεν υπάρχει αίσθηση επαρκούς χρόνου και χώρου, τότε η εμπειρία του ελέγχου ασφαλείας μπορεί να παραμείνει φορτισμένη ακόμη και μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου. Η σημασία του χώρου αυτού μπορεί να ερμηνευθεί και μέσα από τη λογική του περιβάλλοντος υπηρεσιών (servicescape), καθώς το άμεσο φυσικό περιβάλλον μέσα στο οποίο ο επιβάτης επαναοργανώνει τα προσωπικά του αντικείμενα επηρεάζει την ανάκτηση λειτουργικού και ψυχολογικού ελέγχου (Bitner, 1992).

Η παρατήρηση αυτή έχει ιδιαίτερη αξία για τη στρατηγική διαχείριση της εμπειρίας επιβατών, διότι δείχνει ότι ορισμένες βελτιώσεις μπορεί να μην απαιτούν απαραίτητα μεγάλες υποδομικές παρεμβάσεις. Στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας, ο έλεγχος ασφαλείας μπορεί επομένως να χαρακτηριστεί ως κρίσιμο σημείο επαφής λειτουργικής και βιωματικής τριβής. Συνολικά, η ανάλυση του ελέγχου ασφαλείας αναδεικνύει ότι η εμπειρία ελέγχου ασφαλείας δεν πρέπει να γίνεται αντιληπτή μόνο ως ζήτημα λειτουργικής αποτελεσματικότητας. Η επόμενη ενότητα μετατοπίζει την εστίαση από τον έλεγχο ασφαλείας στο ευρύτερο ζήτημα του προσανατολισμού και της πληροφόρησης, εξετάζοντας πώς η σαφήνεια της διαδρομής και η δυνατότητα κατανόησης του επόμενου βήματος επηρεάζουν την αίσθηση ελέγχου του επιβάτη. Για τον λόγο αυτό, ακόμη και όταν η τεχνική λειτουργία και οι χρόνοι είναι ικανοποιητικοί, η εμπειρία μπορεί να επηρεαστεί έντονα από τον τόνο επικοινωνίας, τη σαφήνεια των οδηγιών και τον διαθέσιμο χώρο επαναοργάνωσης μετά τον έλεγχο.

Η διαπίστωση αυτή συνδέει τη λειτουργική και τη συναισθηματική διάσταση του ίδιου σημείου επαφής.

Ο έλεγχος ασφαλείας ως λειτουργικό και βιωματικό σημείο επαφής



Πηγή: Επεξεργασία του συγγραφέα με βάση τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας.

Σημείωση: Το 44,3% αφορά όσους ανέφεραν σημείο πίεσης / αβεβαιότητας και όχι το σύνολο του δείγματος.

Σχήμα 4.6. Ο έλεγχος ασφαλείας ως λειτουργικό και βιωματικό σημείο επαφής.

4.7 Προσανατολισμός, πληροφόρηση και αίσθηση ελέγχου του επιβάτη

Ο προσανατολισμός και η πληροφόρηση αποτελούν κρίσιμες διαστάσεις της εμπειρίας αναχώρησης, καθώς επηρεάζουν άμεσα την ικανότητα του επιβάτη να κατανοήσει τη διαδρομή του, να προβλέψει το επόμενο βήμα και να διατηρήσει αίσθηση ελέγχου μέσα στο αεροδρομιακό περιβάλλον. Σε αντίθεση με άλλα σημεία επαφής που είναι περισσότερο οριοθετημένα χωρικά και λειτουργικά, όπως το check-in ή ο έλεγχος ασφαλείας, ο προσανατολισμός και η σήμανση (wayfinding) λειτουργούν οριζόντια σε όλη τη διαδρομή του επιβάτη. Η ερμηνεία αυτή συνδέεται με τη λογική της διαδρομής πελάτη (customer journey), όπου η εμπειρία διαμορφώνεται μέσα από διαδοχικές αλληλεπιδράσεις και όχι μόνο από μεμονωμένα σημεία επαφής (Lemon & Verhoef, 2016). Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, η ευκολία προσανατολισμού εντός του αεροσταθμού αξιολογείται θετικά, με μέση τιμή 4,04/5. Ωστόσο, σε σύγκριση με άλλα σημεία επαφής που καταγράφουν υψηλότερες αξιολογήσεις, όπως οι χώροι αναμονής ή το check-in, η διάσταση του προσανατολισμού εμφανίζεται ως πεδίο που απαιτεί προσεκτικότερη ερμηνεία. Ωστόσο, η παρούσα έρευνα φωτίζει μια πιο λεπτή

βιωματική διάσταση: ακόμη και όταν η γενική αξιολόγηση του προσανατολισμού και της σήμανσης (wayfinding) είναι θετική, ορισμένοι επιβάτες ενδέχεται να χρειάζονται επιβεβαίωση, καθοδήγηση ή επιβεβαιωτική υποστήριξη σε συγκεκριμένες στιγμές της διαδρομής. Η σημασία του προσανατολισμού και της σήμανσης (wayfinding) γίνεται πιο εμφανής όταν συνδεθεί με τα ευρήματα που αφορούν την ανάγκη βοήθειας και τις στιγμές αβεβαιότητας. Όπως αναδείχθηκε προηγουμένως, 41,1% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι χρειάστηκε να ζητήσει βοήθεια ή διευκρίνιση, ενώ 35,6% ανέφερε ότι υπήρξε στιγμή κατά την οποία δεν ήταν βέβαιο πού να πάει ή τι να κάνει.

Ωστόσο, παραμένουν ιδιαίτερα χρήσιμα για την ανάλυση της σαφήνειας της εμπειρίας, διότι δείχνουν ότι σημαντικό μέρος των επιβατών χρειάστηκε κάποια μορφή επιβεβαίωσης ή υποστήριξης κατά τη διάρκεια της αναχώρησης. Για τον λόγο αυτό, ο προσανατολισμός συνδέεται άμεσα με την ψυχολογική διάσταση της εμπειρίας: όταν η πληροφορία είναι σαφής, ο επιβάτης νιώθει ότι ελέγχει τη διαδρομή του· όταν είναι ασαφής ή αποσπασματική, αυξάνεται η γνωστική προσπάθεια και η ανάγκη εξωτερικής επιβεβαίωσης. Με αυτή την έννοια, η διάσταση του προσανατολισμού και της σήμανσης (wayfinding) λειτουργεί ως αφανής μηχανισμός της εμπειρίας: όταν λειτουργεί καλά, περνά σχεδόν απαρατήρητη· όταν όμως δεν επαρκεί, επηρεάζει δυσανάλογα την αίσθηση ελέγχου.

Οι διαφοροποιήσεις που παρατηρήθηκαν ανά βαθμό εξοικείωσης με το αεροδρόμιο επιβεβαιώθηκαν και μέσω της συγκριτικής στατιστικής ανάλυσης. Οι επιβάτες που χρησιμοποιούσαν το SKG για πρώτη φορά κατά τους τελευταίους δώδεκα μήνες αξιολόγησαν χαμηλότερα την ευκολία προσανατολισμού ($M = 3,80$) από όσους είχαν αναχωρήσει από το αεροδρόμιο δύο έως πέντε φορές ($M = 4,16$) και έξι ή περισσότερες φορές ($M = 4,30$). Η διαφορά μεταξύ των τριών ομάδων ήταν στατιστικά σημαντική, $F(2, 160) = 6.46$, $p = .002$, $\eta^2 = .075$.

Ακόμη εντονότερη διαφοροποίηση καταγράφηκε στην αντιλαμβανόμενη προσπάθεια. Οι επιβάτες πρώτης χρήσης παρουσίασαν μέση τιμή 2,72/5, έναντι 1,90/5 για όσους είχαν χρησιμοποιήσει το SKG δύο έως πέντε φορές και 1,60/5 για όσους είχαν έξι ή περισσότερες πρόσφατες αναχωρήσεις, $F(2, 160) = 21.94$, $p < .001$, $\eta^2 = .215$. Αντίστοιχα, στην αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο οι επιβάτες ένιωθαν ότι γνώριζαν τι έπρεπε να κάνουν, οι μέσες τιμές διαμορφώθηκαν σε 3,46/5, 4,32/5 και 4,37/5 αντίστοιχα, $F(2, 160) = 21.80$, $p < .001$, $\eta^2 = .214$.

Οι συμπληρωματικές συγκρίσεις έδειξαν ότι οι βασικές διαφορές εντοπίζονταν μεταξύ των επιβατών πρώτης χρήσης και των δύο ομάδων με προηγούμενη εμπειρία από το SKG.

Αντίθετα, οι επιβάτες με δύο έως πέντε και έξι ή περισσότερες πρόσφατες αναχωρήσεις δεν εμφάνισαν αντίστοιχη μεταξύ τους διαφοροποίηση. Το εύρημα υποδηλώνει ότι η κρίσιμη μεταβολή δεν προκύπτει από μια απεριόριστη γραμμική βελτίωση της εμπειρίας όσο αυξάνονται οι επισκέψεις, αλλά κυρίως από τη μετάβαση από την πρώτη χρήση στην απόκτηση μιας βασικής εξοικείωσης με τη διάταξη και τη λειτουργία του αεροδρομίου.

Διαφοροποιήσεις παρατηρήθηκαν επίσης ανάλογα με τον σκοπό ταξιδιού. Οι επαγγελματικοί ταξιδιώτες εμφάνισαν χαμηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια ($M = 1,60$) από τους επιβάτες αναψυχής ($M = 2,34$) και όσους ταξίδευαν για επίσκεψη σε συγγενείς ή φίλους ($M = 2,28$), $F(2, 157) = 7.80$, $p < .001$, $\eta^2 = .090$. Η διαφορά προερχόταν κυρίως από τη χαμηλότερη προσπάθεια των επαγγελματικών ταξιδιωτών και όχι από ουσιαστική διαφοροποίηση μεταξύ των δύο άλλων κατηγοριών. Το αποτέλεσμα μπορεί να συνδέεται με υψηλότερη ταξιδιωτική εξοικείωση, μεγαλύτερη διαδικαστική ετοιμότητα ή περισσότερο λειτουργικά προσανατολισμένη διαχείριση της διαδρομής, χωρίς ωστόσο τα παρόντα δεδομένα να επιτρέπουν αιτιώδη ερμηνεία.

Οι επιβάτες που ταξίδευαν με παιδί ή βρέφος εμφάνισαν επίσης υψηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια ($M = 2,63$) σε σχέση με όσους ταξίδευαν μόνοι ($M = 1,88$) ή με άλλους ενήλικες ($M = 2,18$). Επειδή οι διακυμάνσεις των ομάδων δεν ήταν πλήρως ομοιογενείς, εφαρμόστηκε Welch ANOVA, η οποία επιβεβαίωσε τη διαφοροποίηση, Welch $F(2, 83.59) = 7.88$, $p < .001$. Η διαφοροποίηση αυτή ενισχύει την ερμηνεία ότι η σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας μπορεί να αυξάνει το λειτουργικό και γνωστικό φορτίο ακόμη και όταν η γενική διάταξη και η πληροφόρηση αξιολογούνται θετικά.

Τέλος, οι επιβάτες εξωτερικού εμφάνισαν υψηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια ($M = 2,32$) από τους επιβάτες εσωτερικού ($M = 1,92$), Welch $t(114.25) = -2.47$, $p = .015$, και χαμηλότερη αξιολόγηση της ευκολίας προσανατολισμού ($M = 3,94$ έναντι $M = 4,22$), Welch $t(135.14) = 2.40$, $p = .018$. Οι διαφορές αυτές δεν σημαίνουν ότι η διεθνής αναχώρηση αποτελεί συνολικά αρνητική εμπειρία, αλλά υποδεικνύουν ότι η πρόσθετη διαδικαστική πολυπλοκότητα και τα περισσότερα πιθανά σημεία μετάβασης μπορούν να αυξήσουν την ανάγκη επιβεβαίωσης και καθοδήγησης.

Συνολικά, τα ποσοστά ανάγκης βοήθειας και στιγμών αβεβαιότητας, καθώς και οι διαφοροποιήσεις ανά βαθμό εξοικείωσης, τύπο πτήσης και σύνθεση ταξιδιωτικής ομάδας, δείχνουν ότι η σαφήνεια της διαδρομής παραμένει ένας ευαίσθητος και στρατηγικά σημαντικός

βιωματικός παράγοντας. Η επόμενη ενότητα μετατοπίζει την εστίαση στους χώρους αναμονής και στις πύλες, εξετάζοντας πώς το περιβάλλον υπηρεσιών (servicescape) μπορεί να λειτουργήσει ως περιβάλλον ανάκτησης εμπειρίας και ψυχολογικής άνεσης μετά τα απαιτητικότερα στάδια της διαδρομής. Οι συνεντεύξεις με στελέχη της εμπειρίας επιβατών και της λειτουργικής διαχείρισης συγκλίνουν με τα παραπάνω ευρήματα, παρουσιάζοντας τη σαφήνεια και την προβλεψιμότητα ως θεμελιώδεις προϋποθέσεις της αίσθησης ελέγχου. Η πληροφόρηση δεν λειτουργεί μόνο κατευθυντικά, αλλά και καθησυχαστικά: ο επιβάτης δεν χρειάζεται απλώς να γνωρίζει προς τα πού θα κινηθεί, αλλά να αισθάνεται ότι η επιλογή του επιβεβαιώνεται από το περιβάλλον του αεροδρομίου.

Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για επιβάτες με περιορισμένη εξοικείωση, οικογένειες και διεθνείς ταξιδιώτες, για τους οποίους η ίδια διαδικασία μπορεί να απαιτεί περισσότερη γνωστική προσπάθεια και εξωτερική επιβεβαίωση.

Μοτίβα προσπάθειας, προσανατολισμού και αβεβαιότητας ανά κατηγορία επιβατών

Περιγραφική σύγκριση επιλεγμένων passenger segments στο δείγμα της έρευνας

Άξονας	Κατηγορία	N	Ευκολία προσανατολισμού (M.O.)	Προσπάθεια (M.O.)	Χρειάστηκε βοήθεια	Ένταση αβεβαιότητας
Εξοικείωση	Πρώτη φορά στο SKG	65	3,80/5	2,72/5	66,2%	66,2%
	2-5 αναχωρήσεις	68	4,16/5	1,90/5	25,0%	17,6%
	6+ αναχωρήσεις	30	4,30/5	1,60/5	23,3%	10,0%
Ταξιδιωτική ομάδα	Μόνος/η	49	4,02/5	1,88/5	26,5%	20,4%
	Με ενήλικες	84	4,08/5	2,18/5	42,9%	38,1%
	Με παιδιά / βρέφος	30	3,97/5	2,63/5	60,0%	53,3%
Τύπος πτήσης	Εσωτερικού	59	4,22/5	1,92/5	32,2%	28,8%
	Εξωτερικού	104	3,94/5	2,32/5	46,2%	39,4%
Σκοπός ταξιδιού	Επαγγελματικός λόγος	35	4,29/5	1,60/5	17,1%	11,4%
	Αναμνηχή / διακοπές	89	3,97/5	2,34/5	47,2%	41,6%
	Επίσκεψη σε συγγενείς/φίλους	36	4,06/5	2,28/5	50,0%	44,4%

Ερμηνευτική ανάλυση: η περιορισμένη εξοικείωση με το αεροδρόμιο, οι διεθνείς πτήσεις και η μετακίνηση με παιδιά συνδέονται με υψηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, μεγαλύτερη ανάγκη βοήθειας και περισσότερες στιγμές αβεβαιότητας.

Σημείωση: Στην προσπάθεια, χαμηλότερη τιμή = χαμηλότερη αντιλαμβανόμενη επιβάρυνση.

Πηγή: Επεξεργασία του συνημμά με βάση τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας (N=163).

Σχήμα 4.7. Μοτίβα προσπάθειας, προσανατολισμού και αβεβαιότητας ανά κατηγορία επιβατών.

4.8 Χώροι αναμονής, πύλες και περιβάλλον υπηρεσιών (servicescapε) ως περιβάλλον ανάκτησης εμπειρίας

Οι χώροι αναμονής και οι πύλες αναχώρησης αποτελούν ένα από τα σημαντικότερα σημεία της επιβατικής διαδρομής, καθώς λειτουργούν ως το τελικό περιβάλλον παραμονής πριν από την επιβίβαση. Σε αντίθεση με τα στάδια ελέγχου, όπου ο επιβάτης καλείται να ακολουθήσει διαδικασίες, να συμμορφωθεί με οδηγίες και να διαχειριστεί πιθανή πίεση χρόνου ή αβεβαιότητα, οι χώροι αναμονής συνδέονται περισσότερο με τη σταθεροποίηση της εμπειρίας. Για τον λόγο αυτό, οι χώροι αναμονής και οι πύλες δεν πρέπει να αντιμετωπίζονται μόνο ως χώροι αναμονής, αλλά ως κρίσιμο περιβάλλον υπηρεσιών (servicescapε) που επηρεάζει την ψυχολογική άνεση, την αίσθηση ελέγχου και την τελική αποτίμηση της εμπειρίας (Bitner, 1992). Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, η συνολική εμπειρία στους χώρους αναμονής και στις πύλες αξιολογείται ιδιαίτερα θετικά, με μέση τιμή 4,68/5.

Το εύρημα αυτό δείχνει ότι οι χώροι αναμονής και οι πύλες δεν αποτελούν απλώς το τέλος της λειτουργικής διαδρομής, αλλά λειτουργούν ως περιβάλλον ψυχολογικής αποκατάστασης μετά τα προηγούμενα στάδια αυξημένης προσπάθειας. Ενδεικτικά, στις αναχωρήσεις του SKG η διαθεσιμότητα καθισμάτων στις πύλες, η ατμόσφαιρα του αεροσταθμού, η θέρμανση / κλιματισμός και οι γενικές υποδομές του αεροσταθμού κινούνται σε υψηλές τιμές στην κλίμακα 1-6, ενώ η συνολική κατηγορία cleanliness εμφανίζεται ιδιαίτερα ισχυρή (Fraport Greece, 2025b). Τα στοιχεία αυτά δεν χρησιμοποιούνται ως άμεση αριθμητική σύγκριση με τα αποτελέσματα του πρωτογενούς ερωτηματολογίου, αλλά ως συμπληρωματική ένδειξη ότι το περιβάλλον υπηρεσιών (servicescapε) του SKG αξιολογείται γενικά θετικά και μπορεί να λειτουργεί υποστηρικτικά στη συνολική εμπειρία αναχώρησης. Η θεωρία του περιβάλλοντος υπηρεσιών (servicescapε) υποστηρίζει ότι το φυσικό περιβάλλον μιας υπηρεσίας μπορεί να επηρεάσει γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις των χρηστών (Bitner, 1992).

Η σχετική έρευνα στο αεροδρομιακό περιβάλλον έχει δείξει ότι τα φυσικά χαρακτηριστικά του χώρου μπορούν να επηρεάσουν τόσο το άγχος όσο και την απόλαυση και την ικανοποίηση των ταξιδιωτών (Bogicevic et al., 2016). Οι χώροι αναμονής και οι πύλες έχουν ιδιαίτερη σημασία επειδή λειτουργούν μετά από στάδια στα οποία ο επιβάτης ενδέχεται να έχει βιώσει αυξημένη εγρήγορση. Η θετική αξιολόγηση των χώρων αναμονής δεν σημαίνει ότι όλες οι διαστάσεις της εμπειρίας αναμονής έχουν την ίδια βαρύτητα για όλους τους επιβάτες. Οι επιβάτες με πρόσβαση σε χώρο διακεκριμένης αναμονής (lounge) ενδέχεται να βιώνουν διαφορετικά τη

φάση της αναμονής, καθώς η εμπειρία τους πραγματοποιείται σε περισσότερο ελεγχόμενο και διαφοροποιημένο περιβάλλον. Το γεγονός ότι 18,4% των συμμετεχόντων ταξίδευε με παιδιά ή βρέφος, ενώ 14,1% είχε πρόσβαση σε χώρο διακεκριμένης αναμονής (lounge), δείχνει ότι η εμπειρία της αναμονής δεν είναι ενιαία για όλους.

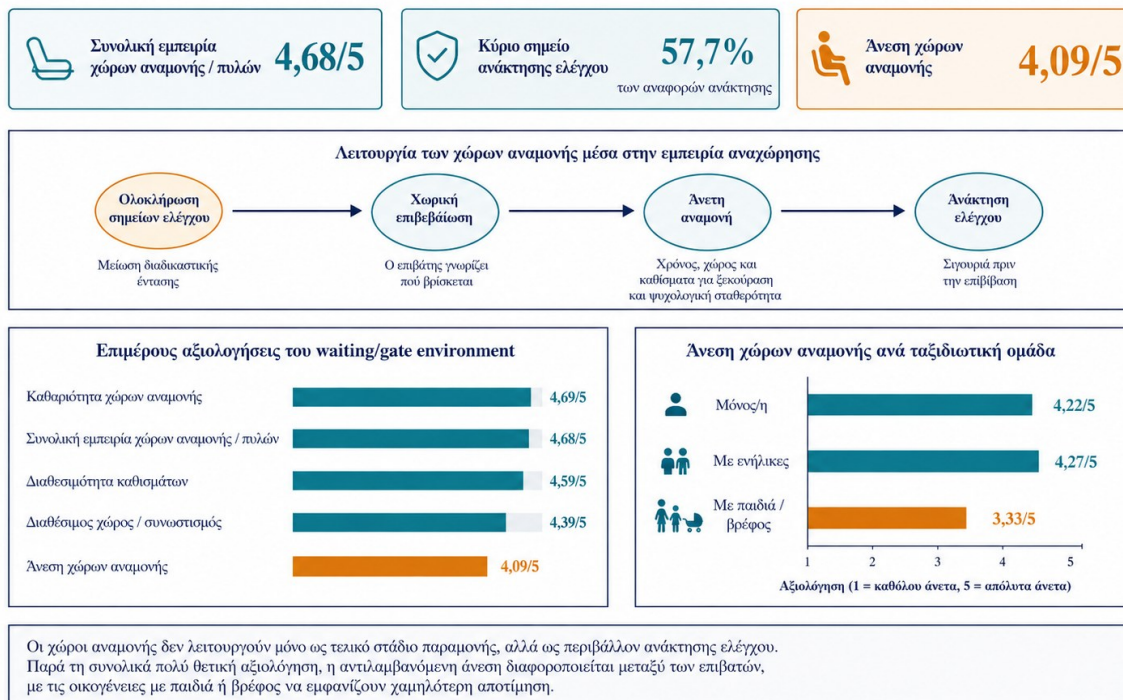
Για ορισμένους επιβάτες οι χώροι αναμονής και οι πύλες αποτελούν τον κύριο χώρο σταθεροποίησης πριν από την επιβίβαση, ενώ για άλλους μπορεί να αποτελούν μόνο ένα από τα διαθέσιμα περιβάλλοντα αναμονής. Επομένως, η άνεση λειτουργεί ως αφανής παράγοντας της εμπειρίας. Η έννοια της φροντίδας εδώ δεν είναι απαραίτητα άμεση ανθρώπινη εξυπηρέτηση, αλλά μπορεί να εκφράζεται μέσα από το ίδιο το περιβάλλον: αν ο χώρος είναι καθαρός, επαρκής, κατανοητός, άνετος και υποστηρικτικός, ο επιβάτης είναι πιθανότερο να αισθανθεί ότι η εμπειρία του έχει προβλεφθεί και οργανωθεί επαρκώς. Από στρατηγική άποψη, οι χώροι αναμονής και οι πύλες προσφέρουν σημαντικό πεδίο παρέμβασης, επειδή βρίσκονται στο τελικό στάδιο της εμπειρίας αναχώρησης και μπορούν να επηρεάσουν την τελική εντύπωση του επιβάτη.

Μια θετική εμπειρία αναμονής μπορεί να λειτουργήσει αντισταθμιστικά απέναντι σε προηγούμενες μικρο-τριβές της διαδρομής, ενώ μια ανεπαρκής εμπειρία αναμονής μπορεί να μειώσει την τελική αποτίμηση ακόμη και αν οι προηγούμενες διαδικασίες ολοκληρώθηκαν χωρίς σημαντικά προβλήματα. Με αυτή την έννοια, οι χώροι αναμονής και οι πύλες αποτελούν όχι μόνο λειτουργικό χώρο, αλλά στρατηγικό σημείο διαμόρφωσης της τελικής εμπειρίας. Συνολικά, οι χώροι αναμονής και οι πύλες αναδεικνύονται ως ένα από τα θετικότερα και στρατηγικά σημαντικότερα πεδία της εμπειρίας αναχώρησης στο SKG. Η υψηλή συνολική αξιολόγηση, σε συνδυασμό με τον ρόλο τους ως κύριου σημείου ανάκτησης ελέγχου, δείχνει ότι οι χώροι αναμονής και οι πύλες λειτουργούν ως περιβάλλον ανάκτησης εμπειρίας και ψυχολογικής άνεσης. Η ανάλυση αυτή επιβεβαιώνει ότι το αεροδρομιακό περιβάλλον υπηρεσιών (servicescape) δεν είναι απλώς υλική υποδομή, αλλά ενεργός παράγοντας διαμόρφωσης της εμπειρίας επιβατών.

Η άνεση, η διαθεσιμότητα καθισμάτων, η καθαρότητα της πληροφόρησης, η δυνατότητα φόρτισης συσκευών, η ηχητική και θερμική ατμόσφαιρα και η οργάνωση της επιβίβασης συνδέθηκαν με το αν ο επιβάτης αισθάνεται ότι η διαδρομή του έχει πλέον σταθεροποιηθεί. Επομένως, οι χώροι αναμονής και οι πύλες λειτουργούν ως τελικό περιβάλλον διαμόρφωσης εντύπωσης και ως κρίσιμο σημείο συναισθηματικής αποκατάστασης μετά τα απαιτητικότερα στάδια της αναχώρησης.

Χώροι αναμονής και πύλες ως περιβάλλον ανάκτησης εμπειρίας

To servicescape της τελικής αναμονής ως πεδίο σταθεροποίησης, άνεσης και ανάκτησης ελέγχου



Πηγή: Επεξεργασία του συνηγμένα με βάση τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας (N=163).

Σημείωση: Το 57,7% αφορά όσους ανέφεραν συγκεκριμένο σημείο ανάκτησης ελέγχου και όχι το σύνολο του δείγματος.

Σχήμα 4.8. Χώροι αναμονής και πύλες ως περιβάλλον ανάκτησης εμπειρίας.

4.9 Εμπορικά σημεία επαφής και αντιλαμβανόμενη αξία: εστίαση, καταστήματα και αφανείς παράγοντες

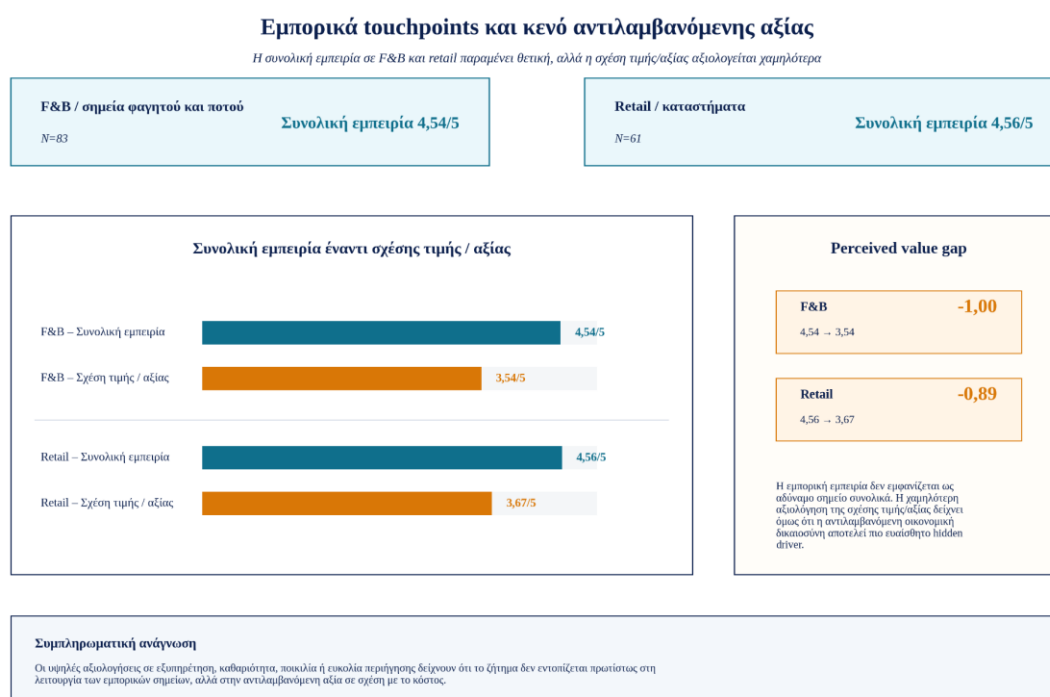
Τα εμπορικά σημεία επαφής, όπως η εστίαση και τα καταστήματα, αποτελούν συμπληρωματικές αλλά σημαντικές διαστάσεις της εμπειρίας αναχώρησης. Σε αντίθεση με τα υποχρεωτικά στάδια της επιβατικής διαδρομής, όπως ο έλεγχος ασφαλείας, ο προσανατολισμός και η αναμονή στην πύλη, τα εμπορικά σημεία δεν χρησιμοποιούνται απαραίτητα από όλους τους επιβάτες. Ωστόσο, η παρουσία τους επηρεάζει τη συνολική αντίληψη του αεροδρομιακού περιβάλλοντος, καθώς συνδέεται με την αίσθηση επιλογών, άνεσης, αξιοποίησης του χρόνου αναμονής και αντιλαμβανόμενης ποιότητας της εμπειρίας. Με αυτή την έννοια, η εστίαση και τα καταστήματα δεν πρέπει να εξετάζονται μόνο ως εμπορικές λειτουργίες, αλλά και ως τμήματα της ευρύτερης εμπειρίας επιβατών, το οποίο διαμορφώνεται μέσα από τη διαδοχή διαφορετικών σημείων επαφής κατά μήκος της επιβατικής διαδρομής (Lemon & Verhoef, 2016). Η εμπειρία από την εστίαση καταγράφεται σε υψηλό επίπεδο, με μέση τιμή 4,54/5, ενώ αντίστοιχα η εμπειρία από τα καταστήματα διαμορφώνεται σε 4,56/5.

Ωστόσο, η ανάλυση των εμπορικών σημείων επαφής αποκτά μεγαλύτερη ερμηνευτική αξία όταν η συνολική θετική αξιολόγηση συνδυαστεί με την έννοια της αντιλαμβανόμενης αξίας. Συγκεκριμένα, η αντιλαμβανόμενη αξία στην εστίαση καταγράφεται σε 3,54/5, ενώ η αντίστοιχη αξιολόγηση για τα καταστήματα σε 3,67/5. Παράλληλα, όμως, τα επιμέρους στοιχεία που αφορούν την αντιλαμβανόμενη σχέση αξίας-τιμής εμφανίζονται συγκριτικά πιο ευαίσθητα σε σχέση με άλλες διαστάσεις, όπως η διαθεσιμότητα, η ποικιλία προϊόντων ή η γενική ατμόσφαιρα των εμπορικών χώρων (Fraport Greece, 2025b). Αφορά κυρίως την ερμηνευτική επιβεβαίωση ενός κοινού μοτίβου: οι εμπορικές υπηρεσίες αξιολογούνται θετικά συνολικά, ενώ η αντιλαμβανόμενη αξία παραμένει πιο ευαίσθητη διάσταση της εμπειρίας. Η σχέση αυτή είναι συμβατή με τη λογική του περιβάλλοντος υπηρεσιών (servicescape), σύμφωνα με την οποία το φυσικό και λειτουργικό περιβάλλον μιας υπηρεσίας επηρεάζει τις γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις των χρηστών (Bitner, 1992). Η εστίαση και τα καταστήματα πρέπει επομένως να διαβαστούν ως στοιχεία που εμπλουτίζουν ή αποδυναμώνουν την εμπειρία αναμονής.

Δεν παράγουν την κύρια λειτουργική εμπειρία αναχώρησης, αλλά μπορούν να επηρεάσουν την ποιότητα του χρόνου που περνά ο επιβάτης στον αεροσταθμό. Ειδικά σε ταξιδιωτικά περιβάλλοντα, η αντιλαμβανόμενη αξία έχει συνδεθεί με τη συνολική ικανοποίηση και τη μελλοντική συμπεριφορά του πελάτη, γεγονός που καθιστά η αντιλαμβανόμενη σχέση αξίας-τιμής των εμπορικών σημείων επαφής στρατηγικά σημαντικό και όχι απλώς εμπορικό δείκτη (Gallarza & Gil Saura, 2006). Συνεπώς, η εμπορική εμπειρία μπορεί να λειτουργήσει είτε ως ενισχυτής της θετικής αναμονής είτε ως μικρή πηγή δυσαρέσκειας, ανάλογα με το πώς ο επιβάτης αντιλαμβάνεται τη σχέση ποιότητας, τιμής και πρακτικής χρησιμότητας. Από στρατηγική άποψη, τα ευρήματα υποδεικνύουν ότι η διαχείριση των εμπορικών σημείων επαφής μπορεί να έχει αξία πέρα από την άμεση εμπορική απόδοση. Η βελτίωση της αντιλαμβανόμενης αξίας, της ποικιλίας, της σαφήνειας τιμών, της ταχύτητας εξυπηρέτησης και της προσβασιμότητας των επιλογών μπορεί να ενισχύσει τη συνολική εμπειρία του επιβάτη, ιδίως στους χώρους αναμονής όπου η εμπορική εμπειρία συνδέεται με την αίσθηση χρόνου, άνεσης και επιλογής.

Η διάσταση αυτή έχει ιδιαίτερη σημασία για την παρούσα εργασία, επειδή αναδεικνύει την πρακτική και στρατηγική αξία της εμπειρίας επιβατών για τμήματα πέρα από το καθαρά επιχειρησιακό πεδίο. Συνολικά, τα εμπορικά σημεία επαφής στο SKG αξιολογούνται θετικά, αλλά η αντιλαμβανόμενη αξία αναδεικνύεται ως πιο ευαίσθητη διάσταση της εμπειρίας. Η επόμενη ενότητα μετατοπίζει την εστίαση από τα επιμέρους σημεία επαφής στη συνολική

αξιολόγηση της εμπειρίας και στα συμπεριφορικά αποτελέσματα, εξετάζοντας πώς η συνολική ικανοποίηση και η πρόθεση σύστασης αποτυπώνουν την τελική αποτίμηση της αναχώρησης από το SKG. Για τον επιβάτη, η εστίαση, τα καταστήματα, οι μικρο-παροχές και η δυνατότητα πρακτικής αξιοποίησης του χρόνου συνδέονται με την αίσθηση φροντίδας και επιλογής μέσα στον αεροσταθμό. Επομένως, η αντιλαμβανόμενη σχέση αξίας-τιμής δεν αφορά μόνο την εμπορική απόδοση, αλλά και τη βιωματική αίσθηση ότι ο χρόνος αναμονής μπορεί να περάσει με άνεση, προβλεψιμότητα και αξιοπρεπείς επιλογές.



Σημείωση: Οι αξιολογήσεις αφορούν μόνο τους επιβάτες που χρησιμοποίησαν το αντίστοιχο εμπορικό touchpoint.
 Πηγή: Επεξεργασία του συγγραφέα με βάση τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας (N=163).

Σχήμα 4.9. Εμπορικά σημεία επαφής και κενό αντιλαμβανόμενης αξίας.

4.10 Συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας και συμπεριφορικά αποτελέσματα

Μετά την ανάλυση των επιμέρους σημείων επαφής της διαδρομής αναχώρησης, η παρούσα ενότητα εστιάζει στη συνολική αποτίμηση της εμπειρίας και στα συμπεριφορικά αποτελέσματα, δηλαδή σε δείκτες που αποτυπώνουν όχι μόνο το επίπεδο ικανοποίησης των επιβατών, αλλά και τη διάθεσή τους να μεταφέρουν θετική εικόνα για το αεροδρόμιο σε άλλους ταξιδιώτες. Η εξέταση της συνολικής αξιολόγησης είναι απαραίτητη, καθώς επιτρέπει να διαπιστωθεί εάν οι επιμέρους στιγμές προσπάθειας, αβεβαιότητας ή τριβή επηρεάζουν ουσιαστικά την τελική εικόνα της εμπειρίας ή εάν εντάσσονται σε μια γενικά θετική διαδρομή

αναχώρησης. Με αυτή την έννοια, η συνολική ικανοποίηση και η πρόθεση σύστασης λειτουργούν ως συγκεντρωτικοί δείκτες της εμπειρίας, χωρίς όμως να αναιρούν την ανάγκη ανάλυσης των επιμέρους μηχανισμών που τις διαμορφώνουν. Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας, η συνολική ικανοποίηση από τη σημερινή εμπειρία στο αεροδρόμιο διαμορφώνεται σε υψηλό επίπεδο, με μέση τιμή 4,16/5.

Επιπλέον, 84,7% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι είναι αρκετά ή πολύ ικανοποιημένο από τη σημερινή εμπειρία του στο αεροδρόμιο, ενώ δεν καταγράφηκαν απαντήσεις στις δύο χαμηλότερες βαθμίδες ικανοποίησης. Ειδικότερα, 71,2% των συμμετεχόντων κατατάσσεται στην κατηγορία των promoters, 24,5% στην κατηγορία των passives και μόλις 4,3% στην κατηγορία των detractors. Αντίθετα, λειτουργεί συμπληρωματικά προς τα επιμέρους ευρήματα, αποτυπώνοντας τη συνολική συμπεριφορική πρόθεση που προκύπτει μετά την εμπειρία αναχώρησης. Σε επίπεδο εμπειρίας πελάτη, η συνολική αξιολόγηση και η πρόθεση σύστασης μπορούν να διαβαστούν ως αποτελέσματα μιας αλληλουχίας σημείων επαφής και όχι ως ανεξάρτητες ή απομονωμένες απαντήσεις (Lemon & Verhoef, 2016). Παράλληλα, έρευνα σε δεδομένα αξιολογήσεων αεροδρομίων δείχνει ότι αποτυχίες σε επιμέρους χαρακτηριστικά υπηρεσιών μπορούν να μειώσουν την πιθανότητα ένας επιβάτης να λειτουργήσει ως υποστηρικτής ή θετικός προωθητής του αεροδρομίου, γεγονός που ενισχύει τη χρησιμότητα της συνδυαστικής ανάγνωσης NPS και επιμέρους εμπειρικών ευρημάτων (Halpern & Mwesiuno, 2021).

Αντίστοιχα, κατά τη διάρκεια της διαδρομής στο αεροδρόμιο, 63,2% των επιβατών δήλωσε ότι ένιωθε αρκετά ή πολύ ήρεμο. Οι επιβάτες που δεν χρειάστηκε να ζητήσουν βοήθεια ή διευκρίνιση εμφάνισαν υψηλότερη μέση συνολική ικανοποίηση (4,34/5) σε σχέση με όσους χρειάστηκαν βοήθεια (3,90/5). Αντίστοιχα, όσοι δεν ανέφεραν στιγμή αβεβαιότητας είχαν υψηλότερη συνολική ικανοποίηση (4,31/5) σε σχέση με όσους ανέφεραν τέτοια στιγμή (3,88/5). Παρόμοια, οι επιβάτες που δεν δήλωσαν συγκεκριμένο σημείο πίεσης ή απώλειας ελέγχου κατέγραψαν υψηλότερη συνολική ικανοποίηση (4,43/5) και υψηλότερη μέση πρόθεση σύστασης (9,33/10). Η εμπειρία αναχώρησης στο SKG δεν εμφανίζεται ως απαλλαγμένη από μικρο-τριβές· ωστόσο, οι τριβές αυτές δεν φαίνεται να οδηγούν σε συνολική αρνητική αποτίμηση.

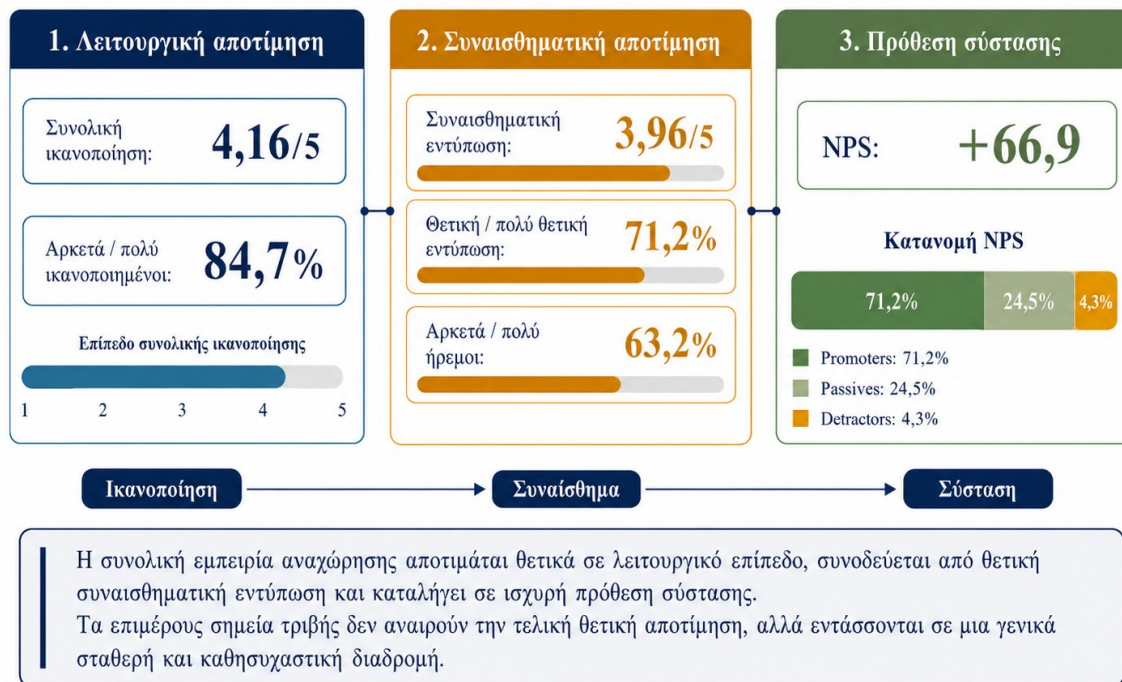
Με άλλα λόγια, ο στόχος δεν είναι η αντιμετώπιση μιας γενικευμένης δυσαρέσκειας, αλλά η ενίσχυση της συνέπειας της εμπειρίας σε όλη τη διαδρομή, ιδίως στα σημεία όπου εμφανίζονται προσπάθεια, αβεβαιότητα ή ανάγκη καθοδήγησης. Από την οπτική των συμπεριφορικών αποτελεσμάτων, το υψηλό NPS είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τη σύνδεση της εμπειρίας επιβατών

με τη στρατηγική αξία του αεροδρομίου. Στο πλαίσιο ενός αεροδρομίου με έντονο χαρακτήρα αναψυχής και διεθνή προσανατολισμό, όπως αποτυπώνεται και στα δεδομένα προφίλ επιβατών του SKG, η θετική πρόθεση σύστασης αποκτά πρόσθετη σημασία, καθώς η εμπειρία του αεροδρομίου μπορεί να επηρεάσει τη συνολική εντύπωση του ταξιδιού και του προορισμού. Αντίθετα, η συνδυαστική ανάγνωση του NPS με τα ευρήματα για αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, αβεβαιότητα, περιβάλλον υπηρεσιών (servicescape) και αντιλαμβανόμενη αξία (perceived value) δείχνει ότι η συνολική θετική πρόθεση συνυπάρχει με συγκεκριμένες ευκαιρίες βελτίωσης.

Συνολικά, η συνολική αξιολόγηση της εμπειρίας και τα συμπεριφορικά αποτελέσματα επιβεβαιώνουν ότι η εμπειρία αναχώρησης στο SKG αποτιμάται θετικά από την πλειονότητα των συμμετεχόντων. Η υψηλή συνολική ικανοποίηση, η θετική συναισθηματική εντύπωση και το ισχυρό NPS δείχνουν ότι η εμπειρία δεν χαρακτηρίζεται από γενικευμένη δυσαρέσκεια. Η τελική εντύπωση του επιβάτη φαίνεται να επηρεάζεται όχι μόνο από το αν εμφανίστηκε κάποια δυσκολία, αλλά και από το αν το αεροδρόμιο κατάφερε να αποκαταστήσει την αίσθηση ελέγχου στη συνέχεια της διαδρομής. Με αυτή την έννοια, τα συμπεριφορικά αποτελέσματα, όπως η πρόθεση σύστασης, πρέπει να διαβάζονται ως αποτέλεσμα ολόκληρης της επιβατικής διαδρομής και όχι ως απλή αντανάκλαση ενός μεμονωμένου σημείου επαφής.

Συνολική αποτίμηση της εμπειρίας αναχώρησης και βασικές διαστάσεις της τελικής αξιολόγησης

Η τελική αξιολόγηση συνδυάζει λειτουργική ικανοποίηση, συναισθηματική εντύπωση και πρόθεση σύστασης



Πηγή: Επεξεργασία του συγγραφέα με βάση τα ευρήματα της πρωτογενούς έρευνας (N=163).

Σχήμα 4.10. Συνολική αποτίμηση της εμπειρίας αναχώρησης και βασικές διαστάσεις της τελικής αξιολόγησης.

4.10.1 Συγκριτική στατιστική σύνθεση διαφορών ανά επιβατικό προφίλ

Η περιγραφική ανάλυση των προηγούμενων ενοτήτων ανέδειξε ότι η συνολικά θετική εμπειρία αναχώρησης δεν βιώνεται με απολύτως ομοιόμορφο τρόπο από όλες τις κατηγορίες επιβατών. Για τον λόγο αυτό, οι βασικές περιγραφικές διαφοροποιήσεις εξετάστηκαν συμπληρωματικά μέσω στοχευμένων ελέγχων συγκριτικής στατιστικής. Η ανάλυση επικεντρώθηκε σε παράγοντες που συνδέονται άμεσα με το ταξιδιωτικό και βιωματικό πλαίσιο του επιβάτη: την πρόσφατη εξοικείωση με το SKG, τον σκοπό ταξιδιού, τη σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας και τον τύπο πτήσης.

Ο ισχυρότερος διαφοροποιητικός παράγοντας ήταν η προηγούμενη εξοικείωση με το αεροδρόμιο. Οι επιβάτες που χρησιμοποιούσαν το SKG για πρώτη φορά εμφάνισαν υψηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, χαμηλότερη αίσθηση γνώσης του επόμενου βήματος και χαμηλότερη ευκολία προσανατολισμού από όσους διέθεταν προηγούμενη πρόσφατη εμπειρία από το αεροδρόμιο. Τα μεγέθη επίδρασης για την προσπάθεια και την αίσθηση γνώσης του επόμενου βήματος ήταν σχετικά υψηλά στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας. Παράλληλα, η

απουσία σημαντικής διαφοροποίησης μεταξύ των δύο περισσότερο εξοικειωμένων ομάδων υποδεικνύει ότι το κρίσιμο σημείο δεν είναι η σταδιακή συσσώρευση εμπειρίας, αλλά η αρχική απόκτηση βασικής γνώσης της διαδρομής και των διαδικασιών του αεροδρομίου.

Ο σκοπός ταξιδιού διαφοροποίησε επίσης την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, με τους επαγγελματικούς ταξιδιώτες να εμφανίζουν χαμηλότερη επιβάρυνση από τους επιβάτες αναψυχής και όσους ταξίδευαν για επίσκεψη σε συγγενείς ή φίλους. Ωστόσο, το εύρημα δεν πρέπει να ερμηνευθεί ως άμεση αιτιώδης επίδραση του σκοπού ταξιδιού, καθώς πιθανότατα συνδέεται και με άλλες παραμέτρους, όπως η συχνότητα ταξιδιών, η διαδικαστική εξοικείωση και ο βαθμός προετοιμασίας πριν από την άφιξη στο αεροδρόμιο.

Η σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας ανέδειξε επίσης ουσιαστικές διαφοροποιήσεις. Οι επιβάτες που ταξίδευαν με παιδί ή βρέφος εμφάνισαν υψηλότερη προσπάθεια και αξιολόγησαν χαμηλότερα τον χώρο ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας. Η διαφοροποίηση αυτή παρουσιάζει ιδιαίτερη διοικητική αξία, επειδή δεν αφορά μια γενική δημογραφική κατηγορία, αλλά μια συγκεκριμένη κατάσταση αυξημένου λειτουργικού φορτίου, στην οποία ο ίδιος χώρος και η ίδια διαδικασία απαιτούν ταυτόχρονη διαχείριση περισσότερων ενεργειών και αναγκών.

Τέλος, οι επιβάτες εξωτερικού εμφάνισαν χαμηλότερη συνολική ικανοποίηση ($M = 4,04$) από τους επιβάτες εσωτερικού ($M = 4,37$), $Welch\ t(116,13) = 3,13, p = .002$. Παράλληλα, στο ίδιο τμήμα του δείγματος καταγράφηκαν υψηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και χαμηλότερη ευκολία προσανατολισμού. Τα αποτελέσματα αυτά πρέπει να ερμηνευθούν σε συνάρτηση με τη μεγαλύτερη πολυπλοκότητα που μπορεί να χαρακτηρίζει τη διεθνή διαδρομή, όπως πρόσθετα σημεία ελέγχου, διαφοροποιημένες περιοχές αναχώρησης και αυξημένη ανάγκη επαλήθευσης πληροφοριών.

Συνολικά, οι συγκριτικοί έλεγχοι δεν αναιρούν τη θετική γενική αξιολόγηση του SKG, αλλά δείχνουν ότι οι μέσοι όροι αποκρύπτουν ορισμένες συστηματικές διαφοροποιήσεις. Οι σημαντικότερες από αυτές δεν προέκυψαν πρωτίστως από σταθερά κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά, αλλά από το πραγματικό ταξιδιωτικό πλαίσιο και το επίπεδο εξοικείωσης του επιβάτη. Επομένως, η στοχευμένη διαχείριση της εμπειρίας δεν απαιτεί κατ' ανάγκη άκαμπτη κατηγοριοποίηση των επιβατών, αλλά αναγνώριση στιγμών και συνθηκών αυξημένου γνωστικού, λειτουργικού ή συναισθηματικού φορτίου.

Παράγοντας διαφοροποίησης	Βασικά αριθμητικά αποτελέσματα (μέσοι όροι)	Βασικό συγκριτικό εύρημα	Στρατηγική σημασία
Εξοικείωση με το SKG (πρόσφατη χρήση)	- Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια: - Πρώτη φορά: 2,72 2-5 χρήσεις: 1,90 6+ χρήσεις: 1,60 - Σαφήνεια επόμενου βήματος: 3,46 – 4,32 – 4,37 - Ευκολία προσανατολισμού: 3,80 – 4,16 – 4,30 $p \leq .002$	Οι επιβάτες πρώτης χρήσης εμφάνισαν υψηλότερη προσπάθεια και χαμηλότερη σαφήνεια και ευκολία προσανατολισμού σε σχέση με όσους είχαν προηγούμενη εμπειρία από το αεροδρόμιο.	Η πρώτη χρήση αποτελεί κρίσιμο κατώφλι εμπειρίας και απαιτεί ενισχυμένη καθοδήγηση και επιβεβαιωτική πληροφόρηση.
Σκοπός ταξιδιού	- Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια: - Αναψυχή: 2,34 - Επίσκεψη σε συγγενείς/φίλους: 2,28 - Επαγγελματικό ταξίδι: 1,60 $p < .001$	Οι επαγγελματικοί ταξιδιώτες εμφάνισαν χαμηλότερη προσπάθεια σε σύγκριση με τους επιβάτες αναψυχής και όσους ταξιδεύουν για επίσκεψη σε συγγενείς ή φίλους.	Η μεγαλύτερη ταξιδιωτική εξοικείωση και η διαδικαστική ετοιμότητα μειώνουν το γνωστικό και λειτουργικό φορτίο της διαδρομής.
Ταξίδι με παιδί ή βρέφος	- Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια: - Με παιδί/βρέφος: 2,63 - Μόνος/η: 1,88 - Με ενήλικες: 2,18 - Χώρος ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας: - Με παιδί/βρέφος: 3,40 - Μόνος/η: 4,06 - Με ενήλικες: 4,20 $p \leq .002$	Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με παιδί ή βρέφος εμφάνισαν μεγαλύτερη προσπάθεια και χαμηλότερη αξιολόγηση του χώρου ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας.	Αναδεικνύεται η ανάγκη σχεδιασμού παρεμβάσεων που λαμβάνουν υπόψη καταστάσεις αυξημένου λειτουργικού φορτίου.
Τύπος πτήσης	- Συνολική ικανοποίηση: - Εξωτερικού: 4,04 - Εσωτερικού: 4,37 - Αντιλαμβανόμενη προσπάθεια: - Εξωτερικού: 2,32 - Εσωτερικού: 1,92 $p \leq .015$	Οι επιβάτες εξωτερικού εμφάνισαν χαμηλότερη συνολική ικανοποίηση και υψηλότερη προσπάθεια από τους επιβάτες εσωτερικού.	Η μεγαλύτερη πολυπλοκότητα της διεθνούς διαδρομής αυξάνει την ανάγκη σαφούς πληροφόρησης και υποστήριξης στα σημεία μετάβασης.

Πίνακας 4.1. Κύριες στατιστικά τεκμηριωμένες διαφοροποιήσεις της εμπειρίας επιβατών ανά ταξιδιωτικό και βιοματικό προφίλ

Πηγή: Επεξεργασία του συγγραφέα με βάση τις ανοιχτές απαντήσεις της πρωτογενούς έρευνας ($N=163$).

4.11 Θεματική ανάλυση ανοιχτών απαντήσεων και σχολίων με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed)

Η ανάλυση των κλειστών ερωτήσεων του ερωτηματολογίου ανέδειξε μια συνολικά θετική εμπειρία αναχώρησης στο αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG), καθώς και συγκεκριμένα σημεία επαφής στα οποία εμφανίζονται αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, αβεβαιότητα, ανάγκη καθοδήγησης και διαφοροποιήσεις ανά κατηγορία επιβατών. Ωστόσο, οι αριθμητικοί δείκτες δεν αποτυπώνουν πάντοτε πλήρως τον τρόπο με τον οποίο οι επιβάτες βιώνουν και νοηματοδοτούν την εμπειρία τους. Αντίθετα, τα σχόλια χρησιμοποιούνται με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), δηλαδή ως σύντομες αναφορές επιβατών σε σημεία, περιστάσεις ή στοιχεία της εμπειρίας που επηρέασαν θετικά ή αρνητικά τη συνολική τους αποτίμηση. Η προσέγγιση αυτή επιτρέπει την ανάδειξη βιοματικών στιγμών (experiential moments) και την ερμηνεία μηχανισμών που δεν είναι πάντοτε ορατοί μέσα από τους

συνολικούς δείκτες ικανοποίησης ή πρόθεσης σύστασης (Flanagan, 1954). Οι επιβάτες δεν αξιολογούν την εμπειρία του ελέγχου ασφαλείας αποκλειστικά μέσα από τον χρόνο ολοκλήρωσης της διαδικασίας, αλλά και μέσα από τη σαφήνεια των οδηγιών, τον τρόπο επικοινωνίας και το κατά πόσο αισθάνονται ότι διατηρούν τον έλεγχο της κατάστασης.

Οι σχετικές αναφορές συνδέονται άμεσα με τα ποσοτικά ευρήματα για τριβή, αβεβαιότητα και ανάγκη βοήθειας, δείχνοντας ότι η εμπειρία του ελέγχου διαμορφώνεται ταυτόχρονα σε λειτουργικό, γνωστικό και συναισθηματικό επίπεδο. Με αυτή την έννοια, οι χώροι αναμονής λειτουργούν ως περιβάλλοντα ανάκτησης ελέγχου, επιβεβαιώνοντας τη σημασία του περιβάλλοντος υπηρεσιών (servicescape) στη διαμόρφωση της συνολικής εμπειρίας επιβατών (Bitner, 1992). Το στοιχείο αυτό αποκτά μεγαλύτερη σημασία σε σημεία επαφής που συνδέονται με αβεβαιότητα ή πίεση, όπως ο έλεγχος ασφαλείας ή ο προσανατολισμός προς την πύλη. Οι ανοιχτές αναφορές δείχνουν ότι η εμπειρία αναχώρησης στο SKG διαμορφώνεται από ένα σύνθετο σύνολο λειτουργικών, συναισθηματικών και πρακτικών παραγόντων. Οι χώροι αναμονής λειτουργούν ως περιβάλλοντα ανάκτησης ελέγχου, ο έλεγχος ασφαλείας αναδεικνύεται ως βιωματικά ευαίσθητο σημείο, οι μικρο-παροχές και οι αφανείς βιωματικοί παράγοντες αποκτούν δυσανάλογη σημασία, ενώ διαφορετικά τμήματα επιβατών —όπως οι οικογένειες— βιώνουν με διαφορετικό τρόπο το περιβάλλον του αεροσταθμού.

Θέματα όπως ο χώρος καπνιστών, η χρηστικότητα των καθισμάτων, οι συνθήκες θορύβου και θερμοκρασίας, η διαθεσιμότητα ανθρώπινης υποστήριξης και η φιλικότητα προς οικογένειες δεν αποτελούν απαραίτητα κεντρικούς δείκτες λειτουργικής απόδοσης. Ωστόσο, λειτουργούν ως ενδείξεις του κατά πόσο ο επιβάτης αισθάνεται ότι οι ανάγκες του έχουν προβλεφθεί και ότι το περιβάλλον του αεροδρομίου τον υποστηρίζει πέρα από την τυπική διεκπεραίωση της αναχώρησης.

Θεματική κατηγορία	Ερμηνευτική σημασία	Σύνδεση με ποσοτικά ευρήματα
Έλεγχος ασφαλείας	Σημείο αυξημένης εγρήγορσης, όπου η σαφήνεια οδηγιών, η αλληλεπίδραση και ο χώρος ανασυγκρότησης επηρεάζουν την αντιλαμβανόμενη πίεση.	Σύνδεση με την ανάδειξη του ελέγχου ασφαλείας ως κύριου σημείου πίεσης/αβεβαιότητας.
Χώροι αναμονής και άνεση	Περιβάλλον σταθεροποίησης, όπου η άνεση εξαρτάται από καθίσματα, χώρο, καθαριότητα και δυνατότητα ήρεμης παραμονής.	Σύνδεση με την υψηλή αξιολόγηση των χώρων αναμονής και τον ρόλο τους ως σημείου ανάκτησης ελέγχου.
Μικρο-παροχές και ειδικές ανάγκες	Πρακτικές ανάγκες, όπως χώρος καπνιστών ή σημεία φόρτισης, λειτουργούν ως αφανείς οδηγοί ικανοποίησης.	Συμπληρώνει τους κλειστούς δείκτες, οι οποίοι δεν αποτυπώνουν πάντα τέτοιες λεπτομέρειες.
Οικογένειες και παιδιά	Η εμπειρία επηρεάζεται περισσότερο από διαθέσιμο χώρο, ευκολία μετακίνησης και πρακτική διαχείριση της αναμονής.	Σύνδεση με υψηλότερη προσπάθεια και μεγαλύτερη ανάγκη βοήθειας σε επιβάτες με παιδιά/βρέφος.
Προσανατολισμός και πληροφόρηση	Η σαφήνεια αφορά όχι μόνο την κατεύθυνση, αλλά και την επιβεβαίωση ότι ο επιβάτης ακολουθεί σωστά τη διαδικασία.	Σύνδεση με τα ποσοστά ανάγκης βοήθειας και στιγμών αβεβαιότητας.
Ανθρώπινη υποστήριξη	Η ήρεμη, σαφής και βοηθητική παρουσία προσωπικού λειτουργεί καθησυχαστικά σε σημεία πίεσης ή αλλαγής σταδίου.	Ερμηνεύει γιατί η εμπειρία δεν εξαρτάται αποκλειστικά από υποδομές ή χρόνους αναμονής.

Πίνακας 4.2. Θεματικές κατηγορίες ανοιχτών απαντήσεων και CIT-informed σχολίων.

Πηγή: Επεξεργασία του συγγραφέα με βάση τις ανοιχτές απαντήσεις της πρωτογενούς έρευνας (N=163).

4.12 Τριγωνοποιημένη σύνθεση ευρημάτων από ερωτηματολόγιο, συνεντεύξεις και δευτερογενή δεδομένα

Η παρούσα έρευνα βασίστηκε σε μικτή μεθοδολογική προσέγγιση, συνδυάζοντας ποσοτικά δεδομένα από το ερωτηματολόγιο επιβατών, ποιοτικά στοιχεία από ανοιχτές απαντήσεις και σχόλια με λογική Κρίσιμων Περιστατικών (CIT-informed), ημιδομημένες συνεντεύξεις στελεχών, καθώς και δευτερογενή εσωτερικά δεδομένα εμπειρίας επιβατών της Fraport Greece. Η λογική αυτή δεν αποσκοπεί στην απλή παράλληλη παρουσίαση διαφορετικών πηγών πληροφόρησης, αλλά στην τριγωνοποιημένη ερμηνεία της εμπειρίας επιβατών μέσα από διαφορετικά επίπεδα παρατήρησης και κατανόησης της εμπειρίας αναχώρησης στο αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (Denzin, 1978; Flick, 2018). Τα ποσοτικά ευρήματα του ερωτηματολογίου κατέδειξαν συνολικά υψηλά επίπεδα ικανοποίησης σε αρκετά στάδια της εμπειρίας, ιδιαίτερα μετά την ολοκλήρωση των βασικών διαδικασιών ελέγχου και μετάβασης προς τις πύλες. Ωστόσο, η ανάλυση των ίδιων δεδομένων έδειξε ότι πίσω από τη συνολική θετική εικόνα εξακολουθούν να υπάρχουν συγκεκριμένα σημεία προσπάθειας (αντιλαμβανόμενη προσπάθεια), αβεβαιότητας και βιωματικής τριβής, τα οποία δεν

ακυρώνουν απαραίτητα τη συνολική εμπειρία, αλλά επηρεάζουν σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο βιώνεται η επιβατική διαδρομή.

Τα στοιχεία QMS και εμπειρίας επιβατών δείχνουν ότι το SKG παρουσιάζει συνολικά θετικές επιδόσεις σε βασικές διαστάσεις της εμπειρίας, όπως καθαριότητα, χώροι αναμονής, συνολική ατμόσφαιρα και εμπορικές υπηρεσίες. Η ανάλυση δεν ανέδειξε ένα έντονο Knowledge Gap με την έννοια πλήρους απόκλισης ανάμεσα στην εσωτερική διοικητική αντίληψη και στη βιωμένη εμπειρία των επιβατών. Αντίθετα, οι συνεντεύξεις έδειξαν ότι τα στελέχη αναγνωρίζουν σε σημαντικό βαθμό τις βασικές διαστάσεις που επηρεάζουν την εμπειρία, όπως η σαφήνεια της διαδρομής, η προβλεψιμότητα, η αίσθηση ελέγχου, η άνεση των χώρων αναμονής, η ανθρώπινη αλληλεπίδραση και η συναισθηματική επιβάρυνση σε κρίσιμα σημεία επαφής. Ωστόσο, τα ευρήματα του ερωτηματολογίου και των ανοιχτών απαντήσεων υποδεικνύουν ένα πιο λεπτό, αλλά ουσιαστικό, χάσμα μετάφρασης και εφαρμογής: οι διαστάσεις που αναγνωρίζονται ως σημαντικές σε διοικητικό επίπεδο δεν μετατρέπονται πάντοτε με τον ίδιο βαθμό συνέπειας σε απτή, καθημερινά βιωμένη εμπειρία για όλους τους επιβάτες.

Η διαπίστωση αυτή ενισχύει τη σημασία του περιβάλλοντος υπηρεσιών (servicescape) ως παράγοντα που επηρεάζει όχι μόνο τη λειτουργική, αλλά και τη συναισθηματική διάσταση της εμπειρίας (Bitner, 1992). Αντίθετα, αρκετοί επιβάτες φαίνεται να αξιολογούν συνολικά θετικά την εμπειρία τους, ακόμη και όταν έχουν βιώσει στιγμές σύγχυσης, πίεσης ή μικρο-δυσκολιών κατά τη διάρκεια της διαδρομής. Με αυτή την έννοια, η αποτελεσματική διαχείριση της εμπειρίας δεν προϋποθέτει την πλήρη εξάλειψη κάθε σημείου τριβής, αλλά τη δημιουργία μιας συνολικά προβλέψιμης, υποστηρικτικής και βιωματικά σταθερής διαδρομής για τον επιβάτη. Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας δείχνουν ότι η εμπειρία επιβατών στο SKG δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τη λειτουργική απόδοση του αεροσταθμού, αλλά και από τον τρόπο με τον οποίο το αεροδρομιακό περιβάλλον υποστηρίζει μεταβάσεις μεταξύ αντιλαμβανόμενης προσπάθειας, αβεβαιότητας και συναισθηματικής αποκατάστασης. Συνεπώς, η εμπειρία επιβατών μπορεί να λειτουργήσει ως στρατηγικό πεδίο διαφοροποίησης και όχι μόνο ως λειτουργικός δείκτης ποιότητας υπηρεσιών.

Συνολικά, η τριγωνοποιημένη ανάγνωση των ποσοτικών ευρημάτων, των ανοιχτών σχολίων, των συνεντεύξεων στελεχών και των δευτερογενών δεδομένων οδηγεί σε μια συνεκτική ερμηνεία της εμπειρίας επιβατών στο SKG ως πολυδιάστατης και δυναμικής εμπειρίας. Η εμπειρία αυτή διαμορφώνεται από τη συνεχή αλληλεπίδραση λειτουργικών διαδικασιών, χαρακτηριστικών του φυσικού περιβάλλοντος, ανθρώπινης υποστήριξης, συναισθηματικών μεταβάσεων και αφανών βιωματικών παραγόντων. Η σύνθεση αυτή λειτουργεί ως βάση για τη

συζήτηση και τις στρατηγικές προεκτάσεις που αναπτύσσονται στο επόμενο κεφάλαιο, ιδίως ως προς το πώς ένα αεροδρόμιο μπορεί να ενισχύσει τη συνέχεια της επιβατικής διαδρομής, να περιορίσει την αβεβαιότητα, να μετατρέψει τη διοικητική επίγνωση σε συνεκτική μικρο-εμπειρία και να υποστηρίξει την ανάκτηση ελέγχου σε κρίσιμα σημεία της αναχώρησης.

Συνολικά, η τριγωνοποίηση των ποσοτικών ευρημάτων, των ανοιχτών απαντήσεων, των συνεντεύξεων και των δευτερογενών δεδομένων επιτρέπει την κατανόηση της εμπειρίας επιβατών όχι ως άθροισμα μεμονωμένων αξιολογήσεων, αλλά ως σύνθετη βιωματική διαδικασία. Η αξία της προσέγγισης αυτής έγκειται στο ότι αναδεικνύει τις αποκλίσεις ανάμεσα σε αυτό που καταγράφεται μέσω τυπικών δεικτών ικανοποίησης και σε αυτό που βιώνεται από τον επιβάτη κατά τη διαδρομή του. Με αυτόν τον τρόπο, καθίσταται δυνατό να εντοπιστούν «αφανείς» παράγοντες εμπειρίας, όπως η αίσθηση ελέγχου, η προβλεψιμότητα, η σαφήνεια πληροφόρησης και η ποιότητα του περιβάλλοντος αναμονής, οι οποίοι δεν αποτυπώνονται πάντα επαρκώς σε γενικές μετρήσεις ικανοποίησης. Επομένως, τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 δεν αποτελούν μόνο περιγραφική αποτύπωση της υφιστάμενης εμπειρίας στο SKG, αλλά συγκροτούν τη βάση για τη θεωρητική ερμηνεία και τις στρατηγικές προεκτάσεις που αναπτύσσονται στο επόμενο κεφάλαιο.

5. Συζήτηση Ευρημάτων και Στρατηγικές Προεκτάσεις

5.1 Συζήτηση βασικών ευρημάτων: από τη λειτουργική ικανοποίηση στη βιωμένη εμπειρία επιβατών

Τα ευρήματα που παρουσιάστηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο επιβεβαιώνουν ότι η εμπειρία αναχώρησης στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» αποτιμάται συνολικά θετικά από την πλειονότητα των συμμετεχόντων. Ωστόσο, η βασική σημασία των ευρημάτων δεν περιορίζεται στη διαπίστωση ενός υψηλού επιπέδου ικανοποίησης ή θετικής πρόθεσης σύστασης. Ένας επιβάτης μπορεί να ολοκληρώσει τη διαδρομή αναχώρησης χωρίς σοβαρό πρόβλημα και να δηλώσει συνολικά ικανοποιημένος, ενώ ταυτόχρονα να έχει βιώσει επιμέρους στιγμές αβεβαιότητας, αναζήτησης καθοδήγησης ή προσωρινής απώλειας ελέγχου. Η σημασία του προηγούμενου κεφαλαίου βρίσκεται ακριβώς σε αυτή τη λεπτότερη ανάγνωση: η θετική συνολική εμπειρία δεν ακυρώνει την ύπαρξη μικρο-τριβών, αλλά δείχνει ότι αυτές εντάσσονται σε μια διαδρομή που, συνολικά, παραμένει διαχειρίσιμη και επαρκώς υποστηρικτική.

Στο αεροδρομιακό περιβάλλον, η λογική αυτή αποκτά ιδιαίτερη σημασία, καθώς η εμπειρία του επιβάτη δεν διαμορφώνεται σε ένα μόνο στάδιο, αλλά κατά μήκος μιας διαδοχικής πορείας που περιλαμβάνει άφιξη στον αεροσταθμό, προσανατολισμό, check-in ή παράδοση αποσκευών, έλεγχο ασφαλείας, ενδεχόμενο διαβατηριακό έλεγχο, εμπορικά σημεία επαφής, χώρους αναμονής και πύλη επιβίβασης. Η διεθνής βιβλιογραφία για την ποιότητα υπηρεσιών αεροδρομίου υποστηρίζει αντίστοιχα ότι η αξιολόγηση της αεροδρομιακής εμπειρίας είναι πολυδιάστατη και συνδέεται με λειτουργικούς, περιβαλλοντικούς και αντιληπτικούς παράγοντες, οι οποίοι δεν μπορούν να συμπυκνωθούν επαρκώς σε έναν ενιαίο δείκτη ικανοποίησης (Bezerra & Gomes, 2016). Πιο παραγωγικό ερώτημα είναι πώς η εμπειρία παραμένει θετική παρά την ύπαρξη επιμέρους στιγμών προσπάθειας ή αβεβαιότητας, ποια στοιχεία της διαδρομής λειτουργούν υποστηρικτικά και πώς το αεροδρόμιο μπορεί να ενισχύσει τη συνέχεια, την προβλεψιμότητα και την ψυχολογική διαχειρισιμότητα της εμπειρίας.

Παράλληλα, όμως, η ύπαρξη σημείων όπου οι επιβάτες χρειάστηκαν βοήθεια, ένιωσαν αβεβαιότητα ή αντιλήφθηκαν χαμηλότερη σχέση αξίας-τιμής δείχνει ότι η εμπειρία δεν είναι απολύτως ομοιογενής. Η πρόθεση σύστασης και οι συνολικές αξιολογήσεις έχουν ιδιαίτερη στρατηγική σημασία, αλλά η ερμηνεία τους γίνεται ουσιαστικότερη όταν συνδέονται με τα επιμέρους χαρακτηριστικά της υπηρεσίας και με τα σημεία στα οποία μπορεί να παραχθεί ή να αποδυναμωθεί η θετική εμπειρία (Halpern & Mwesiumo, 2021). Η θεωρία του περιβάλλοντος

υπηρεσιών (servicescape) υποστηρίζει ότι το φυσικό περιβάλλον μιας υπηρεσίας μπορεί να επηρεάσει γνωστικές, συναισθηματικές και συμπεριφορικές αντιδράσεις των χρηστών (Bitner, 1992), ενώ ειδικά στο αεροδρομιακό περιβάλλον έχει τεκμηριωθεί ότι στοιχεία του χώρου μπορούν να επηρεάσουν το άγχος, την απόλαυση και τη συνολική ικανοποίηση των ταξιδιωτών (Bogicevic et al., 2016).

Με βάση αυτή τη λογική, το Κεφάλαιο 5 δεν αντιμετωπίζει τα ευρήματα του Κεφάλαιο 4 ως απλή σειρά αποτελεσμάτων, αλλά ως ενδείξεις ενός ευρύτερου μοντέλου κατανόησης της επιβατικής εμπειρίας. Στις επόμενες ενότητες, η συζήτηση εστιάζει διαδοχικά στη συνέχεια της επιβατικής διαδρομής, στον ρόλο της προβλεψιμότητας και της επιβεβαίωσης, στο αεροδρομιακό περιβάλλον ως μηχανισμό βιωματικής υποστήριξης, στις διαφοροποιημένες ανάγκες επιβατικών ομάδων και στις διοικητικές προεκτάσεις για το SKG. Με τον τρόπο αυτό, η ανάλυση μετακινείται από την περιγραφή της ικανοποίησης προς την κατανόηση των όρων υπό τους οποίους η εμπειρία επιβατών μπορεί να σχεδιαστεί, να υποστηριχθεί και να ενισχυθεί στρατηγικά.

5.2 Η συνέχεια της διαδρομής ως βασική διάσταση της εμπειρίας επιβατών

Η ερμηνεία της εμπειρίας επιβατών στο SKG δεν μπορεί να περιοριστεί στην αξιολόγηση επιμέρους σημείων επαφής ως αυτόνομων και απομονωμένων υπηρεσιών. Αντίθετα, τα ευρήματα δείχνουν ότι η εμπειρία αναχώρησης αποκτά νόημα μέσα από τη συνέχεια της διαδρομής, δηλαδή μέσα από τον τρόπο με τον οποίο ο επιβάτης μεταβαίνει από το ένα στάδιο στο επόμενο, κατανοεί τη λογική της διαδικασίας και αισθάνεται ότι η πορεία του μέσα στο αεροδρόμιο παραμένει οργανωμένη και προβλέψιμη. Η λογική αυτή συνδέεται άμεσα με τη σύγχρονη προσέγγιση της εμπειρίας πελάτη ως διαδρομής, σύμφωνα με την οποία η εμπειρία συγκροτείται μέσα από πολλαπλά, διαδοχικά και αλληλοεξαρτώμενα σημεία επαφής (Lemon & Verhoef, 2016). Αντίστοιχα, μια διαδρομή μπορεί να περιλαμβάνει στιγμές αναμονής ή διαδικαστικής επιβάρυνσης, αλλά να παραμένει συνολικά θετική όταν ο επιβάτης αισθάνεται ότι οι μεταβάσεις είναι κατανοητές και ότι το περιβάλλον τον υποστηρίζει.

Τα σημεία ελέγχου αναδείχθηκαν ως περισσότερο ευαίσθητα, ενώ οι χώροι αναμονής και οι πύλες φαίνεται να λειτουργούν ως σημεία σταθεροποίησης της εμπειρίας. Επομένως, η ποιότητα της εμπειρίας εξαρτάται από το αν η μετάβαση αυτή γίνεται αντιληπτή ως ομαλή και υποστηριζόμενη. Η διεθνής βιβλιογραφία για την ποιότητα υπηρεσιών αεροδρομίου έχει επισημάνει ότι η εμπειρία των επιβατών συγκροτείται από πολλαπλές διαστάσεις, όπως η πρόσβαση, ο προσανατολισμός, η λειτουργία των διαδικασιών, το περιβάλλον του

αεροσταθμού, οι υποδομές και η αλληλεπίδραση με τις υπηρεσίες (Fodness & Murray, 2007; Bezerra & Gomes, 2016). Με άλλα λόγια, το περιβάλλον υπηρεσιών δεν αποτελεί απλώς το σκηνικό της εμπειρίας, αλλά μέρος του τρόπου με τον οποίο ο επιβάτης καταλαβαίνει και βιώνει τη διαδρομή του. Για παράδειγμα, ο έλεγχος ασφαλείας μπορεί να λειτουργεί ικανοποιητικά, αλλά η εμπειρία του επιβάτη θα επηρεαστεί από το αν έχει προετοιμαστεί επαρκώς πριν από αυτόν και αν μπορεί να ανασυγκροτηθεί άνετα μετά.

Συνεπώς, η συνέχεια της διαδρομής μπορεί να θεωρηθεί βασική διάσταση της εμπειρίας επιβατών στο SKG. Η σημασία της δεν έγκειται στο ότι εξαλείφει κάθε πιθανή τριβή, αλλά στο ότι επιτρέπει στον επιβάτη να εντάσσει τις επιμέρους στιγμές της εμπειρίας σε μια κατανοητή και διαχειρίσιμη πορεία. Με βάση τα παραπάνω, η συνέχεια της επιβατικής διαδρομής αποτελεί έναν ερμηνευτικό άξονα που βοηθά να κατανοηθεί γιατί η εμπειρία στο SKG αποτιμάται συνολικά θετικά, αλλά εξακολουθεί να περιλαμβάνει σημεία που απαιτούν προσεκτική διαχείριση. Η διοικητική σημασία του ευρήματος είναι ότι η βελτίωση της εμπειρίας δεν πρέπει να στοχεύει μόνο σε επιμέρους δείκτες απόδοσης, αλλά στην ενίσχυση της συνοχής μεταξύ των σταδίων της αναχώρησης. Η εμπειρία επιβατών γίνεται ισχυρότερη όταν ο επιβάτης δεν χρειάζεται απλώς να ολοκληρώσει τη διαδρομή του, αλλά μπορεί να την κατανοήσει, να την προβλέψει και να αισθανθεί ότι υποστηρίζεται σε κάθε μετάβαση.

5.3 Προβλεψιμότητα και επιβεβαίωση ως μηχανισμοί μείωσης της βιωματικής τριβής

Η συνέχεια της επιβατικής διαδρομής, όπως αναλύθηκε στην προηγούμενη ενότητα, συνδέεται άμεσα με την προβλεψιμότητα και την επιβεβαίωση. Η προβλεψιμότητα αφορά το κατά πόσο ο επιβάτης μπορεί να αντιληφθεί τι ακολουθεί, ποιο είναι το επόμενο στάδιο της διαδρομής του και πώς πρέπει να κινηθεί μέσα στο αεροδρομιακό περιβάλλον. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 έδειξαν ότι η συνολική εμπειρία αναχώρησης στο SKG είναι θετική, αλλά περιλαμβάνει επιμέρους στιγμές όπου οι επιβάτες χρειάζονται καθοδήγηση, διευκρίνιση ή επιβεβαίωση. Αντίθετα, δείχνει ότι η εμπειρία επιβατών δεν εξαρτάται μόνο από την ύπαρξη πληροφοριών ή από την ολοκλήρωση των διαδικασιών, αλλά και από το αν ο επιβάτης μπορεί να κατανοήσει εύκολα τη θέση του μέσα στη διαδρομή και να αισθανθεί ότι η πορεία του είναι σαφής και προβλέψιμη.

Η προσέγγιση αυτή συνδέεται με τη θεώρηση της εμπειρίας πελάτη ως διαδρομής πολλαπλών σημείων επαφής, όπου η τελική εμπειρία διαμορφώνεται από τη διαδοχή και τη σύνδεση των επιμέρους σταδίων (Lemon & Verhoef, 2016). Αυτό σημαίνει ότι η τριβή δεν συνδέεται

απαραίτητα με αποτυχία της διαδικασίας, αλλά με την εμπειρία του επιβάτη μέσα σε ένα στάδιο όπου η ροή, ο χρόνος, οι οδηγίες και ο έλεγχος δεν καθορίζονται από τον ίδιο. Επομένως, η μείωση της βιωματικής τριβής δεν εξαρτάται μόνο από την ταχύτητα ή τη χωρητικότητα των διαδικασιών, αλλά και από το αν ο επιβάτης αισθάνεται ότι μπορεί να τις κατανοήσει και να ανταποκριθεί σε αυτές χωρίς υπερβολική αβεβαιότητα. Στο αεροδρομιακό περιβάλλον, αυτό σημαίνει ότι η σήμανση, οι πληροφοριακές οθόνες, η διάταξη των χώρων, η ορατότητα των πυλών, οι ουρές, οι χώροι αναμονής και η ανθρώπινη παρουσία λειτουργούν ως στοιχεία που βοηθούν τον επιβάτη να ερμηνεύσει τη διαδρομή του.

Επομένως, η παραμονή στους χώρους αναμονής δεν είναι απλώς χρόνος αναμονής, αλλά στάδιο κατά το οποίο ο επιβάτης μπορεί να αισθανθεί ότι η διαδρομή του έχει οργανωθεί, ότι το επόμενο βήμα είναι σαφές και ότι η προηγούμενη πίεση μπορεί να αποφορτιστεί. Από διοικητική άποψη, αυτό σημαίνει ότι η διαχείριση της εμπειρίας δεν πρέπει να περιορίζεται στην παροχή γενικής πληροφορίας, αλλά να στοχεύει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που επιβεβαιώνει συνεχώς τη διαδρομή του επιβάτη. Η σαφήνεια οδηγιών, ο τρόπος επικοινωνίας και η δυνατότητα ομαλής ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο επηρεάζουν την εμπειρία όχι επειδή αλλάζουν τη λειτουργική αναγκαιότητα του ελέγχου, αλλά επειδή μειώνουν την αβεβαιότητα που τον συνοδεύει. Αντίθετα, όταν η προβλεψιμότητα και η επιβεβαίωση είναι αδύναμες, ακόμη και μικρές ασάφειες μπορούν να αποκτήσουν δυσανάλογη βιωματική βαρύτητα.

Για τον λόγο αυτό, η διαχείριση της εμπειρίας επιβατών στο SKG πρέπει να αντιμετωπίζει την πληροφόρηση, τη σήμανση, την ανθρώπινη καθοδήγηση και το φυσικό περιβάλλον ως ενιαίο σύστημα παραγωγής σιγουριάς κατά μήκος της διαδρομής αναχώρησης.

5.4 Το αεροδρομιακό περιβάλλον ως μηχανισμός βιωματικής υποστήριξης

Η εμπειρία επιβατών στο αεροδρόμιο δεν διαμορφώνεται μόνο από τις διαδικασίες που ο επιβάτης καλείται να ολοκληρώσει, αλλά και από το περιβάλλον μέσα στο οποίο αυτές οι διαδικασίες γίνονται αντιληπτές και βιώνονται. Το αεροδρομιακό περιβάλλον δεν λειτουργεί απλώς ως φυσικός χώρος μετακίνησης ή αναμονής· αποτελεί ενεργό παράγοντα της εμπειρίας, καθώς επηρεάζει την αίσθηση προσανατολισμού, άνεσης, ελέγχου και συναισθηματικής σταθερότητας του επιβάτη. Συμμετέχουν ενεργά στον τρόπο με τον οποίο ο επιβάτης κατανοεί τη διαδρομή του και αξιολογεί την εμπειρία του. Με αυτή την έννοια, ο προσανατολισμός και η σήμανση (wayfinding) πρέπει να ερμηνευθεί όχι μόνο ως ζήτημα σήμανσης, αλλά ως μέρος της συνολικής εμπειρίας προσανατολισμού και σιγουριάς μέσα στο αεροδρόμιο. Οι χώροι

αναμονής και οι πύλες αναχώρησης αναδείχθηκαν στο Κεφάλαιο 4 ως ιδιαίτερα σημαντικά σημεία της επιβατικής διαδρομής, επειδή βρίσκονται στο τελικό στάδιο πριν από την επιβίβαση και λειτουργούν ως χώροι σταθεροποίησης της εμπειρίας.

Η ερμηνεία αυτή συνδέεται και με τη βιβλιογραφία για το αεροδρομιακό περιβάλλον, σύμφωνα με την οποία τα φυσικά χαρακτηριστικά του χώρου μπορούν να επηρεάσουν το άγχος, την απόλαυση και τη συνολική ικανοποίηση των ταξιδιωτών (Bogicevic et al., 2016). Στο επίπεδο της συζήτησης, η σημασία αυτού του ευρήματος δεν βρίσκεται μόνο στο ίδιο το ζήτημα του καπνίσματος, αλλά στο ότι αναδεικνύει πως οι επιβάτες αξιολογούν την εμπειρία αναμονής και μέσα από καθημερινές πρακτικές ανάγκες που επηρεάζουν την αίσθηση προσωπικού ελέγχου και άνεσης. Αντίθετα, πιο εξοικειωμένοι ή επαγγελματικοί ταξιδιώτες μπορεί να χρειάζονται λιγότερη εξωτερική καθοδήγηση, επειδή συμπληρώνουν τα κενά μέσα από την προηγούμενη ταξιδιωτική τους εμπειρία. Όταν οι επιλογές γίνονται αντιληπτές ως επαρκείς και δίκαιες ως προς την αξία τους, μπορούν να ενισχύσουν την εμπειρία αναμονής· όταν η αξία τους αμφισβητείται, μπορούν να λειτουργήσουν ως μικρή αλλά υπαρκτή πηγή τριβής.

Συνολικά, το αεροδρομιακό περιβάλλον στο SKG μπορεί να ερμηνευθεί ως μηχανισμός βιωματικής υποστήριξης που συνδέει τη λειτουργική ροή με την ψυχολογική άνεση. Ο προσανατολισμός, η πληροφόρηση, οι χώροι αναμονής, οι πύλες, η ατμόσφαιρα, οι περιβαλλοντικές συνθήκες, η διαθεσιμότητα καθισμάτων, οι ειδικές ανάγκες παραμονής και οι εμπορικές επιλογές δεν αποτελούν ανεξάρτητα στοιχεία, αλλά μέρη ενός ευρύτερου συστήματος που βοηθά τον επιβάτη να κατανοήσει, να διαχειριστεί και να ολοκληρώσει τη διαδρομή του. Η αξία του περιβάλλοντος δεν βρίσκεται μόνο στο ότι υποστηρίζει τη μετακίνηση, αλλά στο ότι μειώνει την αβεβαιότητα, ενισχύει την αίσθηση ελέγχου και επιτρέπει τη σταθεροποίηση της εμπειρίας πριν από την επιβίβαση. Για τον λόγο αυτό, η διαχείριση του περιβάλλοντος υπηρεσιών (servicescape) αποτελεί βασικό πεδίο στρατηγικής βελτίωσης της εμπειρίας επιβατών και όχι απλώς ζήτημα υποδομής ή αισθητικής.

5.5 Διαφοροποιημένες επιβατικές ανάγκες και όρια του «μέσου επιβάτη»

Η συζήτηση της εμπειρίας επιβατών στο SKG δεν μπορεί να βασιστεί αποκλειστικά στην εικόνα ενός ενιαίου και ομοιογενούς «μέσου επιβάτη». Παρότι οι συνολικές αξιολογήσεις προσφέρουν χρήσιμη εικόνα για το γενικό επίπεδο ικανοποίησης, δεν αποτυπώνουν πλήρως τον τρόπο με τον οποίο διαφορετικές κατηγορίες επιβατών βιώνουν την ίδια αεροδρομιακή διαδρομή. Τα ευρήματα του προηγούμενου κεφαλαίου δείχνουν ότι παράγοντες όπως η πρόσφατη εξοικείωση με το αεροδρόμιο, ο τύπος πτήσης, ο σκοπός ταξιδιού και η σύνθεση της

ταξιδιωτικής ομάδας διαφοροποιούν τον τρόπο με τον οποίο οι επιβάτες αντιλαμβάνονται τη σαφήνεια της διαδρομής, την απαιτούμενη προσπάθεια, την ανάγκη καθοδήγησης και την αίσθηση ελέγχου. Η διαφοροποίηση αυτή συνδέεται με τη θεώρηση της εμπειρίας πελάτη ως διαδρομής, η οποία δεν βιώνεται με τον ίδιο τρόπο από όλους τους χρήστες, αλλά διαμορφώνεται από τις προηγούμενες εμπειρίες, τις προσδοκίες και τις συνθήκες χρήσης της υπηρεσίας (Lemon & Verhoef, 2016).

Η συγκριτική στατιστική ανάλυση ενισχύει το συμπέρασμα αυτό, καθώς οι σημαντικότερες διαφοροποιήσεις δεν συνδέθηκαν πρωτίστως με γενικά κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά, αλλά με το πραγματικό ταξιδιωτικό και βιωματικό πλαίσιο των επιβατών. Η προηγούμενη εξοικείωση με το SKG αναδείχθηκε ως ο ισχυρότερος παράγοντας διαφοροποίησης της αντιλαμβανόμενης προσπάθειας, της ευκολίας προσανατολισμού και της αίσθησης γνώσης του επόμενου βήματος. Ιδιαίτερη σημασία έχει ότι οι διαφορές εντοπίστηκαν κυρίως μεταξύ των επιβατών πρώτης χρήσης και όσων διέθεταν προηγούμενη πρόσφατη εμπειρία από το αεροδρόμιο, ενώ δεν παρατηρήθηκε αντίστοιχη κλιμακωτή βελτίωση μεταξύ των περισσότερο εξοικειωμένων ομάδων. Το εύρημα αυτό υποδεικνύει ότι η πρώτη χρήση του αεροδρομίου αποτελεί κρίσιμο κατώφλι για την απόκτηση λειτουργικής και γνωστικής εξοικείωσης.

Ο λιγότερο εξοικειωμένος επιβάτης εξαρτάται περισσότερο από το ίδιο το περιβάλλον του αεροδρομίου για να κατανοήσει τη διαδρομή του, να επιβεβαιώσει ότι κινείται σωστά και να προβλέψει το επόμενο στάδιο. Αντίθετα, ο συχνότερος χρήστης μπορεί να βασιστεί σε προηγούμενη γνώση, περιορίζοντας το γνωστικό φορτίο ακόμη και όταν η φυσική υποδομή και η αλληλουχία των διαδικασιών παραμένουν ίδιες. Κατά συνέπεια, η αποτελεσματικότητα της σήμανσης και της πληροφόρησης δεν πρέπει να αξιολογείται μόνο με βάση το κατά πόσο οι πληροφορίες είναι αντικειμενικά διαθέσιμες, αλλά και με βάση το κατά πόσο είναι επαρκείς για τον επιβάτη που δεν διαθέτει προηγούμενο νοητικό χάρτη του αεροδρομίου.

Αντίστοιχα, η σύνθεση της ταξιδιωτικής ομάδας δείχνει ότι η εμπειρία δεν καθορίζεται μόνο από σταθερά χαρακτηριστικά του ατόμου, αλλά και από την κατάσταση μέσα στην οποία χρησιμοποιείται η υπηρεσία. Οι επιβάτες που ταξίδευαν με παιδί ή βρέφος εμφάνισαν υψηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και χαμηλότερη αξιολόγηση του χώρου ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας. Η διαφοροποίηση αυτή δεν αφορά απλώς μια διακριτή δημογραφική κατηγορία, αλλά μια κατάσταση αυξημένου λειτουργικού φορτίου, στην οποία ο επιβάτης καλείται να διαχειριστεί ταυτόχρονα αποσκευές, προσωπικά

αντικείμενα, έγγραφα, τον επανέλεγχο των απαραίτητων ενεργειών και τις ανάγκες ενός παιδιού. Επομένως, η οικογενειακή εμπειρία αναδεικνύει με σαφήνεια τα όρια της αξιολόγησης του αεροδρομίου μέσω ενός γενικού μέσου όρου.

Το γεγονός ότι το SKG εξυπηρετεί σε μεγάλο βαθμό επιβάτες αναψυχής ενισχύει τη στρατηγική σημασία αυτής της διάστασης. Για ορισμένους επιβάτες, οι κοινόχρηστοι χώροι αναμονής και οι πύλες αποτελούν το βασικό πεδίο σταθεροποίησης της εμπειρίας, ενώ για άλλους η αναμονή μεταφέρεται εν μέρει σε περισσότερο ελεγχόμενα ή λιγότερο επιβαρυμένα σημεία. Παράλληλα, οι επιβάτες εξωτερικού εμφάνισαν υψηλότερη προσπάθεια και χαμηλότερες αξιολογήσεις σε επιμέρους διαστάσεις της εμπειρίας, γεγονός που υποδηλώνει ότι η μεγαλύτερη διαδικαστική πολυπλοκότητα της διεθνούς διαδρομής μπορεί να αυξάνει την ανάγκη για επιβεβαιωτική πληροφόρηση και σαφή καθοδήγηση. Αν η εμπειρία ιδωθεί μόνο μέσα από τον συνολικό μέσο όρο, υπάρχει κίνδυνος να παραμείνουν αφανείς οι ανάγκες εκείνων των ομάδων που βιώνουν μεγαλύτερη προσπάθεια, αβεβαιότητα ή λειτουργική επιβάρυνση.

Η διεθνής βιβλιογραφία για την ποιότητα υπηρεσιών αεροδρομίου έχει δείξει ότι η εμπειρία επιβατών είναι πολυδιάστατη και επηρεάζεται από διαφορετικά χαρακτηριστικά υπηρεσίας, υποδομής, προσανατολισμού και περιβάλλοντος (Fodness & Murray, 2007; Bezerra & Gomes, 2016). Από στρατηγική άποψη, η αναγνώριση διαφοροποιημένων αναγκών μπορεί να βοηθήσει το SKG να κινηθεί πέρα από μια γενική λογική ικανοποίησης προς μια περισσότερο στοχευμένη διαχείριση της εμπειρίας. Η προσέγγιση αυτή δεν προϋποθέτει άκαμπτη τμηματοποίηση των επιβατών, αλλά αναγνώριση καταστάσεων αυξημένου γνωστικού, χρονικού, λειτουργικού ή συναισθηματικού φορτίου.

Συνολικά, η έννοια του «μέσου επιβάτη» είναι χρήσιμη για μια αρχική αποτύπωση της γενικής εικόνας, αλλά ανεπαρκής για τη στρατηγική κατανόηση της εμπειρίας επιβατών. Η διοίκηση της εμπειρίας χρειάζεται, επομένως, να λαμβάνει υπόψη όχι μόνο τη συνολική ικανοποίηση, αλλά και τις συνθήκες υπό τις οποίες η ίδια διαδρομή απαιτεί περισσότερη σαφήνεια, υποστήριξη και πρακτική άνεση. Η αξία της παρούσας έρευνας βρίσκεται ακριβώς στο ότι αναδεικνύει αυτές τις διαφοροποιήσεις χωρίς να αναιρεί τη συνολική εικόνα μιας θετικά αξιολογημένης εμπειρίας αναχώρησης.

5.6 Στρατηγικές προεκτάσεις και προοπτικές προσαρμογής της εμπειρίας επιβατών στο SKG

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας δεν οδηγούν απλώς σε μια γενική διαπίστωση ότι η εμπειρία επιβατών στο SKG είναι συνολικά θετική, αλλά αναδεικνύουν συγκεκριμένα πεδία στα οποία η εμπειρία μπορεί να ενισχυθεί στρατηγικά. Η αξία της ανάλυσης δεν βρίσκεται στην πρόταση παρεμβάσεων από μηδενική βάση, καθώς το αεροδρόμιο ήδη διαθέτει μηχανισμούς πληροφόρησης, προσανατολισμού, ανθρώπινης υποστήριξης, χώρους αναμονής και εμπορικές υπηρεσίες που αξιολογούνται συνολικά θετικά. Αντίθετα, η συμβολή της παρούσας εργασίας έγκειται στον εντοπισμό των σημείων όπου οι υφιστάμενοι μηχανισμοί μπορούν να αξιοποιηθούν πιο στοχευμένα και βιωματικά, ώστε να ενισχύσουν τη σαφήνεια της διαδρομής, την προβλεψιμότητα, την αίσθηση ελέγχου και την ψυχολογική άνεση των επιβατών. Αντίστοιχα, η IATA συνδέει την εμπειρία επιβατών με την ανάγκη απλοποίησης της διαδικασίας και τη διαμόρφωση μιας περισσότερο ομαλής, ασφαλούς και συμπεριληπτικής επιβατικής διαδρομής (International Air Transport Association [IATA], n.d.). Με βάση αυτή τη λογική, οι στρατηγικές προεκτάσεις που ακολουθούν δεν αφορούν μόνο τη διόρθωση μεμονωμένων σημείων, αλλά τη διαμόρφωση μιας πιο συνεκτικής, προβλέψιμης και υποστηρικτικής εμπειρίας αναχώρησης στο SKG.

5.6.1 Ενίσχυση της σαφήνειας στα σημεία μετάβασης της επιβατικής διαδρομής

Η πρώτη προοπτική προσαρμογής αφορά τη σαφήνεια στα σημεία μετάβασης της επιβατικής διαδρομής. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 έδειξαν ότι η εμπειρία αναχώρησης δεν επηρεάζεται μόνο από την απόδοση κάθε επιμέρους σημείου επαφής, αλλά και από το πώς ο επιβάτης μεταβαίνει από το ένα στάδιο στο επόμενο. Αντίθετα, το Κεφάλαιο 4 έδειξε ότι η ευκολία προσανατολισμού αξιολογείται συνολικά θετικά, ενώ τα δευτερογενή στοιχεία του Quality Monitor Survey συγκλίνουν επίσης προς μια θετική εικόνα της κατηγορίας orientation and προσανατολισμός και σήμανση (wayfinding). Το ACRP Report 52 για το airport προσανατολισμός και σήμανση επισημαίνει ότι η πλοήγηση σε ένα αεροδρόμιο μπορεί να είναι σύνθετη, ιδίως για επιβάτες που δεν γνωρίζουν το περιβάλλον, και ότι η αποτελεσματική καθοδήγηση αποτελεί κρίσιμο στοιχείο της συνολικής εξυπηρέτησης και εμπειρίας του επιβάτη (National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine, 2011).

Στο ίδιο πλαίσιο, οι αρχές της συνέχειας, της συνέπειας και της συνδεσιμότητας της πληροφορίας είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για την περίπτωση του SKG, καθώς τα ευρήματα δεν υποδεικνύουν γενικευμένο πρόβλημα προσανατολισμού, αλλά ανάγκη πιο σαφούς και

καθησυχαστικής πληροφόρησης στα σημεία όπου ο επιβάτης αλλάζει στάδιο, ρόλο ή επίπεδο βεβαιότητας μέσα στη διαδρομή. Επομένως, η στρατηγική προοπτική που προκύπτει από τα ευρήματα δεν είναι απλώς η αύξηση της ανθρώπινης παρουσίας, αλλά η πιο στοχευμένη αξιοποίηση αυτής της παρουσίας στα σημεία όπου η ανάγκη επιβεβαιωτικής υποστήριξης είναι εντονότερη: στην αρχική είσοδο στον αεροσταθμό, στις μεταβάσεις προς και μετά τα σημεία ελέγχου, στην κατεύθυνση προς τις πύλες και στις διαδρομές που περιλαμβάνουν πρόσθετη διαδικαστική πολυπλοκότητα. Με αυτόν τον τρόπο, η υφιστάμενη πρακτική των Airport Ambassadors μπορεί να διαβαστεί όχι μόνο ως λειτουργική υποστήριξη της ροής των επιβατών, αλλά ως στοιχείο στρατηγικής διαχείρισης της εμπειρίας.

Στο επίπεδο των στρατηγικών προεκτάσεων, αυτό δεν σημαίνει ότι απαιτείται μια εντελώς διαφορετική εμπειρία για τους διεθνείς επιβάτες, αλλά ότι οι διαδρομές που περιλαμβάνουν πρόσθετα στάδια ελέγχου χρειάζονται ισχυρότερη επιβεβαιωτική πληροφόρηση. Επομένως, μια στρατηγική ενίσχυσης της σαφήνειας δεν ωφελεί μόνο όσους δυσκολεύονται περισσότερο, αλλά βελτιώνει τη συνολική εμπειρία όλων των επιβατών, επειδή μειώνει την ανάγκη για επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις και περιορίζει μικρο-στιγμές αβεβαιότητας. Εφαρμοσμένο στο SKG, αυτό σημαίνει ότι τα ευρήματα της έρευνας μπορούν να χρησιμοποιηθούν όχι ως μεμονωμένη διάγνωση, αλλά ως βάση για συνεχή αναθεώρηση των σημείων όπου η διαδρομή χρειάζεται περισσότερη σαφήνεια. Ενισχύοντας τη συνέχεια, τη συνέπεια και την επιβεβαίωση κατά μήκος της διαδρομής, το SKG μπορεί να αξιοποιήσει ακόμη πιο στρατηγικά τους υφιστάμενους μηχανισμούς του, όπως τη σήμανση, τις πληροφοριακές οθόνες και τους Airport Ambassadors, ώστε να υποστηρίξει αποτελεσματικότερα τόσο τον έμπειρο όσο και τον λιγότερο εξοικειωμένο επιβάτη.

5.6.2 Βιωματική διαχείριση των σημείων ελέγχου

Η δεύτερη προοπτική προσαρμογής αφορά τη βιωματική διαχείριση των σημείων ελέγχου, ιδίως του ελέγχου ασφαλείας και, όπου εφαρμόζεται, του διαβατηριακού ελέγχου. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 δεν υποδεικνύουν ότι τα σημεία αυτά αποτελούν συνολικά αρνητικές ή προβληματικές εμπειρίες. Αντίθετα, ο έλεγχος ασφαλείας αξιολογείται συνολικά θετικά και η βασική λειτουργική του διάσταση γίνεται αντιληπτή ως επαρκής. Ωστόσο, τα ίδια ευρήματα δείχνουν ότι τα σημεία ελέγχου συγκεντρώνουν σημαντικό μέρος των αναφορών πίεσης, αβεβαιότητας και προσωρινής απώλειας ελέγχου. Η στρατηγική προσαρμογή, επομένως, δεν πρέπει να διατυπωθεί με όρους απλής λειτουργικής ενίσχυσης, όπως περισσότερα σημεία ελέγχου ή ταχύτερη ροή, ιδίως όταν τα ευρήματα δεν τεκμηριώνουν τέτοια ανάγκη ως κεντρικό

πρόβλημα.

Το στοιχείο αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για την παρούσα εργασία, επειδή δείχνει ότι η εμπειρία του ελέγχου ασφαλείας δεν εξαρτάται μόνο από τον πραγματικό χρόνο ή από την τεχνική ολοκλήρωση του ελέγχου, αλλά και από τον τρόπο με τον οποίο ο επιβάτης αντιλαμβάνεται και νοηματοδοτεί τη διαδικασία. Η διεθνής βιβλιογραφία υποστηρίζει ότι η ικανοποίηση από τον έλεγχο ασφαλείας συνδέεται με την αντίληψη ασφάλειας, ενώ ο αντιλαμβανόμενος επαγγελματισμός του προσωπικού ασφαλείας σχετίζεται θετικά με την αίσθηση ασφάλειας και την πρόθεση επιβίβασης (Alards-Tomalin et al., 2014; Sakano et al., 2016). Το πιλοτικό σύστημα self-service έλεγχο ασφαλείας των TSA/DHS στο Harry Reid International Airport στο Las Vegas, για παράδειγμα, βασίζεται σε βήμα-προς-βήμα οδηγίες μέσω οθονών, ώστε οι επιβάτες TSA PreCheck να ολοκληρώνουν μέρος της διαδικασίας με μεγαλύτερη αυτονομία και λιγότερη άμεση παρέμβαση από officers (Transportation Security Administration, 2024).

Ωστόσο, είναι χρήσιμο ως ένδειξη μιας ευρύτερης κατεύθυνσης: η βελτίωση της εμπειρίας στον έλεγχο ασφαλείας δεν περνά μόνο από την ταχύτητα, αλλά και από τη σαφέστερη καθοδήγηση, την ενίσχυση της αυτονομίας του επιβάτη και τη μείωση της ανάγκης για συνεχείς διορθωτικές παρεμβάσεις. Επομένως, η μετάβαση μετά τον έλεγχο πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μέρος της εμπειρίας ελέγχου και όχι ως δευτερεύον ή εξωτερικό στάδιο. Το TSA Checkpoint Requirements and Planning Guide αντιμετωπίζει τον σχεδιασμό του checkpoint ως ζήτημα που συνδέεται με τη διάταξη, τη ροή, τον εξοπλισμό και τις απαιτήσεις της διαδικασίας (Transportation Security Administration, 2021), ενώ το ο οδηγός ACI Smart Security Passenger Screening τονίζει ότι οι λύσεις ελέγχου ασφαλείας πρέπει να ευθυγραμμίζονται με το επιχειρησιακό περιβάλλον, τους κανονισμούς, τους περιορισμούς και τους στόχους του αεροδρομίου (Airports Council International, 2019).

Η βιβλιογραφία για την ποιότητα υπηρεσιών αεροδρομίου έχει δείξει ότι αποτυχίες ή αδυναμίες σε επιμέρους χαρακτηριστικά υπηρεσίας μπορούν να επηρεάσουν τη συνολική ικανοποίηση και την πιθανότητα θετικής σύστασης ενός αεροδρομίου (Halpern & Mwesumbe, 2021). Αντίθετα, σημαίνει ότι η διοίκηση της εμπειρίας πρέπει να λαμβάνει σοβαρά υπόψη τα σημεία όπου η συνολική λειτουργική επάρκεια συνυπάρχει με αυξημένη βιωματική ευαισθησία. Συνολικά, η βιωματική διαχείριση των σημείων ελέγχου αποτελεί κρίσιμη στρατηγική προσαρμογή για την εμπειρία επιβατών στο SKG. Τα ευρήματα δεν υποδεικνύουν ανάγκη αντιμετώπισης των ελέγχων ως προβληματικών λειτουργιών, αλλά ανάγκη αναγνώρισής τους ως σημείων αυξημένης ευαισθησίας μέσα στη διαδρομή αναχώρησης. Η στρατηγική αξία

βρίσκεται στη μείωση της αβεβαιότητας που συνοδεύει τους ελέγχους, στην ενίσχυση της σαφήνειας των οδηγιών, στη βελτίωση της ποιότητας επικοινωνίας και στην αναγνώριση του χώρου μετά τον έλεγχο ως αναπόσπαστου μέρους της εμπειρίας.

Με αυτόν τον τρόπο, τα σημεία ελέγχου μπορούν να παραμείνουν λειτουργικά αποτελεσματικά, ενώ ταυτόχρονα να βιώνονται από τον επιβάτη ως περισσότερο κατανοητά, προβλέψιμα, σεβαστικά και ψυχολογικά διαχειρίσιμα.

5.6.3 Χώροι αναμονής και πύλες ως περιβάλλοντα σταθεροποίησης της εμπειρίας

Η τρίτη προοπτική προσαρμογής αφορά τους χώρους αναμονής και τις πύλες αναχώρησης ως τελικό περιβάλλον σταθεροποίησης της εμπειρίας επιβατών. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 δεν υποδεικνύουν ότι οι χώροι αυτοί αποτελούν αδύναμο σημείο της εμπειρίας στο SKG. Αντίθετα, η συνολική εικόνα τους είναι θετική και οι πύλες αναδεικνύονται ως σημεία όπου ο επιβάτης μπορεί να επιβεβαιώσει ότι έχει ολοκληρώσει τα βασικά στάδια της διαδρομής του και βρίσκεται πλέον κοντά στην επιβίβαση. Η στρατηγική σημασία τους, επομένως, δεν έγκειται σε ανάγκη ριζικής αναμόρφωσης, αλλά στο ότι αποτελούν κρίσιμο πεδίο όπου η προηγούμενη ένταση, αβεβαιότητα ή προσπάθεια μπορεί να αποφορτιστεί. Στην περίπτωση του SKG, οι χώροι αναμονής και οι πύλες μπορούν να ερμηνευθούν ως σημεία ανάκτησης ελέγχου μετά τα πιο απαιτητικά στάδια της διαδρομής, όπως ο έλεγχος ασφαλείας ή ο ενδεχόμενος διαβατηριακός έλεγχος.

Η έννοια της «ενεργής αναμονής» (active waiting) αντιμετωπίζει αντίστοιχα τον χώρο αναμονής ως περιβάλλον με δυνατότητα να διαμορφώσει τη συμπεριφορά και την εμπειρία του επιβάτη, και όχι απλώς ως χώρο προσωρινής παραμονής (Pasaribu et al., 2019). Η στρατηγική προοπτική, επομένως, είναι να αντιμετωπίζονται οι χώροι αναμονής και οι πύλες ως οργανικό μέρος της εμπειρίας επιβατών. Η σημασία αυτής της βιβλιογραφίας για την παρούσα εργασία δεν είναι να προταθεί μηχανική μεταφορά συγκεκριμένων υποδομών στο SKG, αλλά να στηριχθεί η θέση ότι οι ανάγκες των οικογενειών πρέπει να αντιμετωπίζονται ως μέρος της στρατηγικής διαχείρισης της εμπειρίας αναμονής. Η στρατηγική αξία του ευρήματος δεν βρίσκεται μόνο στο ίδιο το αίτημα, αλλά στο ότι αναδεικνύει πως οι επιβάτες αξιολογούν τον χρόνο αναμονής μέσα από πρακτικές, καθημερινές και συχνά αφανείς ανάγκες που δεν αποτυπώνονται πάντα στους συνολικούς δείκτες ικανοποίησης.

Επομένως, το εύρημα για χώρο καπνιστών δεν πρέπει να μετατραπεί σε άμεση πρόταση εφαρμογής, αλλά να καταγραφεί ως ειδική ανάγκη που απαιτεί πολυκριτηριακή αξιολόγηση, λαμβάνοντας υπόψη τόσο την εμπειρία συγκεκριμένων χρηστών όσο και την εμπειρία και την

προστασία των μη καπνιστών. Συνολικά, οι χώροι αναμονής και οι πύλες στο SKG πρέπει να αντιμετωπίζονται ως στρατηγικό πεδίο εμπειρία επιβατών και όχι απλώς ως αναγκαία υποδομή πριν από την επιβίβαση. Η θετική τους αξιολόγηση αποτελεί ισχυρή βάση, αλλά ακριβώς επειδή βρίσκονται στο τελικό στάδιο της διαδρομής, η περαιτέρω βιωματική τους ενίσχυση μπορεί να έχει σημαντική επίδραση στη συνολική εντύπωση του επιβάτη. Η στρατηγική αξία τους βρίσκεται στο ότι μπορούν να σταθεροποιήσουν την εμπειρία, να μειώσουν την προηγούμενη ένταση, να υποστηρίξουν επιβατικές ομάδες με ειδικότερες ανάγκες και να προσφέρουν ένα πιο ήρεμο και προβλέψιμο πέρασμα προς την επιβίβαση.

5.6.4 Στοχευμένη υποστήριξη επιβατών με αυξημένη βιωματική ευαισθησία

Η τέταρτη προοπτική προσαρμογής αφορά τη στοχευμένη υποστήριξη επιβατών που εμφανίζουν αυξημένη βιωματική ευαισθησία κατά τη διαδρομή αναχώρησης. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 δεν οδηγούν σε πλήρη ή αυστηρή τμηματοποίηση της επιβατικής βάσης του SKG. Επομένως, η στρατηγική σημασία του ευρήματος δεν βρίσκεται στη δημιουργία άκαμπτων επιβατικών κατηγοριών, αλλά στην αναγνώριση ομάδων για τις οποίες η ίδια διαδρομή μπορεί να παράγει μεγαλύτερη προσπάθεια, αβεβαιότητα ή ανάγκη καθοδήγησης. Η σημασία αυτής της προσέγγισης για το SKG είναι ότι η βελτίωση της εμπειρίας δεν χρειάζεται να αφορά μόνο γενικούς δείκτες ικανοποίησης, αλλά και τις ομάδες επιβατών που εξαρτώνται περισσότερο από τη σαφήνεια, την πρακτική άνεση και την επιβεβαιωτική υποστήριξη. Αντίθετα, οι λιγότερο εξοικειωμένοι επιβάτες χρειάζονται περισσότερη εξωτερική καθοδήγηση για να κατανοήσουν τη διαδρομή, να επιβεβαιώσουν τα επόμενα βήματα και να κινηθούν με αυτοπεποίθηση.

Συνεπώς, οι παρεμβάσεις που ενισχύουν τη σαφήνεια και την προβλεψιμότητα δεν έχουν την ίδια αξία για όλους· είναι ιδιαίτερα σημαντικές για εκείνους που δεν διαθέτουν επαρκές απόθεμα προηγούμενης εμπειρίας. Η σχετική βιβλιογραφία για την εμπειρία αεροδρομίου φιλική προς τα παιδιά (child-friendly airport experience) υποστηρίζει ότι στοιχεία όπως καθίσματα φιλικά προς οικογένειες, ασφαλείς χώροι απασχόλησης, σαφή προσανατολισμό και σήμανση και συμπεριληπτικό περιβάλλον μπορούν να ενισχύσουν την εμπειρία οικογενειών με παιδιά (Yazgan et al., 2024). Για την περίπτωση του SKG, η σημασία αυτής της βιβλιογραφίας δεν είναι να προτείνει μηχανική αντιγραφή συγκεκριμένων υποδομών, αλλά να στηρίζει τη λογική ότι οι ανάγκες των οικογενειών πρέπει να εξετάζονται ως μέρος της συνολικής στρατηγικής διαχείρισης της εμπειρίας αναμονής και μετακίνησης. Το ζήτημα δεν είναι ότι οι διεθνείς επιβάτες βιώνουν κατ' ανάγκη αρνητικότερη εμπειρία, αλλά ότι η διαδρομή τους

μπορεί να περιλαμβάνει περισσότερα σημεία όπου απαιτείται επιβεβαίωση.

Μια τέτοια προσέγγιση μπορεί να βοηθήσει το SKG να εντοπίζει σημεία όπου ο μέσος όρος ικανοποίησης παραμένει θετικός, αλλά συγκεκριμένες ομάδες βιώνουν μεγαλύτερη τριβή. Η στοχευμένη υποστήριξη ομάδων με αυξημένη βιωματική ευαισθησία συνδέεται επίσης με την εμπορική και στρατηγική αξία της εμπειρίας. Συνολικά, η παρούσα έρευνα υποδεικνύει ότι η εμπειρία επιβατών στο SKG μπορεί να ενισχυθεί όταν η διοίκηση δεν περιορίζεται στον «μέσο επιβάτη», αλλά λαμβάνει υπόψη τις ομάδες για τις οποίες η ίδια διαδρομή γίνεται πιο σύνθετη ή απαιτητική. Η στρατηγική προσαρμογή δεν απαιτεί απαραίτητα ριζικό ανασχεδιασμό υπηρεσιών, αλλά πιο ευαίσθητη ανάγνωση της εμπειρίας μέσα από διαφορετικά προφίλ χρήσης. Με αυτόν τον τρόπο, το SKG μπορεί να διατηρήσει τη συνολικά θετική εικόνα της εμπειρίας αναχώρησης, ενώ ταυτόχρονα να ενισχύσει τη σαφήνεια, τη χρηστικότητα και τη συμπεριληπτικότητα της διαδρομής για εκείνους τους επιβάτες που χρειάζονται περισσότερη υποστήριξη.

5.6.5 Εμπορική εμπειρία και αντιλαμβανόμενη αξία ως μέρος της ποιότητας αναμονής

Η πέμπτη προοπτική προσαρμογής αφορά την εμπορική εμπειρία και την αντιλαμβανόμενη αξία ως μέρος της συνολικής ποιότητας αναμονής. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 δεν υποδεικνύουν ότι οι εμπορικές υπηρεσίες του SKG αποτελούν συνολικά αδύναμο σημείο της εμπειρίας. Ωστόσο, η αντιλαμβανόμενη σχέση αξίας-τιμής εμφανίζεται ως πιο ευαίσθητη διάσταση, γεγονός που δείχνει ότι η εμπορική εμπειρία δεν αξιολογείται μόνο με βάση τη διαθεσιμότητα επιλογών, αλλά και με βάση το αν ο επιβάτης αισθάνεται ότι οι επιλογές αυτές ανταποκρίνονται στις ανάγκες, τις προσδοκίες και το κόστος που αντιλαμβάνεται. Επομένως, η αξία δεν συνδέεται μόνο με την τιμή, αλλά και με την ποιότητα, την ευκολία, την προσβασιμότητα, την ποικιλία και το κατά πόσο η εμπορική εμπειρία βελτιώνει ή επιβαρύνει τον χρόνο αναμονής. Στην περίπτωση του SKG, η στρατηγική προοπτική δεν είναι να αντιμετωπιστεί η εμπορική εμπειρία ως προβληματική, αλλά να αξιοποιηθεί πιο συνειδητά ως παράγοντας που επηρεάζει την ποιότητα του χρόνου παραμονής στο αεροδρόμιο.

Ωστόσο, αυτό προϋποθέτει ότι ο επιβάτης δεν αντιλαμβάνεται την εμπορική εμπειρία ως αναγκαστική ή υπερκοστολογημένη, αλλά ως επιλογή που προσθέτει αξία στον χρόνο του. Εφόσον οι χώροι αναμονής και οι πύλες λειτουργούν ως τελικό περιβάλλον πριν από την επιβίβαση, οι εμπορικές υπηρεσίες που πλαισιώνουν αυτή τη φάση μπορούν να συμβάλουν στην αίσθηση άνεσης, επιλογής και φροντίδας. Η προοπτική προσαρμογής που προκύπτει από τα ευρήματα είναι η πιο συστηματική παρακολούθηση της αντιλαμβανόμενης αξίας των

εμπορικών υπηρεσιών, όχι μόνο ως εμπορικού δείκτη, αλλά ως δείκτην εμπειρία επιβατών. Η ευαισθησία, όμως, της σχέσης αξίας-τιμής δείχνει ότι η εμπορική εμπειρία μπορεί να επηρεάσει τη συνολική εντύπωση, ιδίως όταν ο επιβάτης αισθάνεται ότι οι διαθέσιμες επιλογές δεν ανταποκρίνονται επαρκώς στο κόστος ή στις ανάγκες του. Συνεπώς, η εμπορική στρατηγική μπορεί να ενταχθεί πιο καθαρά στη συνολική στρατηγική εμπειρίας επιβατών. Συνολικά, η εμπορική εμπειρία στο SKG πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μέρος της ποιότητας αναμονής και όχι μόνο ως συμπληρωματική υπηρεσία ή πηγή εσόδων.

Η συνολικά θετική εικόνα αποτελεί ισχυρή βάση, όμως η αντιλαμβανόμενη αξία αναδεικνύεται ως πεδίο που χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή. Η στρατηγική αξία της εμπορικής εμπειρίας βρίσκεται στο ότι μπορεί να μετατρέψει τον χρόνο αναμονής σε πιο άνετη, χρήσιμη και ευχάριστη φάση της διαδρομής, υπό την προϋπόθεση ότι οι επιβάτες αντιλαμβάνονται τις διαθέσιμες επιλογές ως ποιοτικές, προσβάσιμες και δίκαιες σε σχέση με την αξία που προσφέρουν.

5.6.6 Αξιοποίηση ποιοτικών ενδείξεων για τον εντοπισμό αφανών παραγόντων εμπειρίας

Η έκτη προοπτική προσαρμογής αφορά την αξιοποίηση των ποιοτικών ενδείξεων που προκύπτουν από ανοιχτές απαντήσεις, σύντομα σχόλια επιβατών, συνεντεύξεις στελεχών και δευτερογενή δεδομένα εμπειρίας. Τα ευρήματα του Κεφαλαίου 4 έδειξαν ότι οι συνολικοί δείκτες ικανοποίησης και οι κλειστές ερωτήσεις προσφέρουν σημαντική εικόνα για τη γενική αποτίμηση της εμπειρίας, αλλά δεν αρκούν πάντοτε για να εντοπίσουν τις μικρότερες, λιγότερο εμφανείς πτυχές που επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο ο επιβάτης βιώνει τη διαδρομή του. Ένας επιβάτης μπορεί να δηλώνει συνολικά ικανοποιημένος, αλλά να αναφέρει σε ανοιχτό σχόλιο μια συγκεκριμένη δυσκολία σε σχέση με την άνεση, τον προσανατολισμό, την ατμόσφαιρα, τον χώρο αναμονής, την επικοινωνία στο σημείο ελέγχου ή κάποια ειδική ανάγκη παραμονής. Αντίθετα, τη συμπληρώνουν, επειδή δείχνουν πού η εμπειρία θα μπορούσε να γίνει πιο σαφής, πιο άνετη ή περισσότερο υποστηρικτική.

Στην παρούσα εργασία, η αξία της τριγωνοποίησης δεν βρίσκεται μόνο στο ότι επιβεβαιώνει τα βασικά μοτίβα του ερωτηματολογίου, αλλά και στο ότι επιτρέπει να διαβαστούν τα ευρήματα με μεγαλύτερο βάθος. Τα σχόλια μπορούν να ομαδοποιούνται σε θεματικές όπως προσανατολισμός, σημεία ελέγχου, χώροι αναμονής, άνεση, επικοινωνία προσωπικού, εμπορική εμπειρία, οικογένειες, διεθνείς επιβάτες και ειδικές ανάγκες παραμονής. Η έρευνα δεν αντιμετωπίζει την εμπειρία επιβατών μόνο ως θέμα βαθμολογιών ικανοποίησης, αλλά ως σύνθετη βιωματική διαδικασία όπου οι μικρές στιγμές σαφήνειας, αβεβαιότητας, άνεσης,

επικοινωνίας και αποφόρτισης αποκτούν σημασία. Η αξιοποίηση ανοιχτών σχολίων και συνεντεύξεων επιτρέπει να εντοπιστούν σημεία που μπορεί να μην είναι τα πιο εμφανή σε μια τυπική ανάλυση μέσων όρων, αλλά έχουν ιδιαίτερη αξία για τη βελτίωση της εμπειρίας. Συνολικά, η αξιοποίηση ποιοτικών ενδείξεων μπορεί να λειτουργήσει ως εργαλείο διαρκούς βελτίωσης της εμπειρίας επιβατών στο SKG. Ωστόσο, τα ποιοτικά δεδομένα προσφέρουν βάθος, εξηγούν τις αποκλίσεις και αναδεικνύουν αφανείς παράγοντες εμπειρίας.

Η στρατηγική αξία βρίσκεται στον συνδυασμό των δύο: στη χρήση των δεικτών για να εντοπίζεται η γενική εικόνα και στη χρήση των ποιοτικών ενδείξεων για να κατανοούνται οι λεπτές βιωματικές διαστάσεις που μπορούν να κάνουν την εμπειρία πιο ανθρώπινη, πιο προβλέψιμη και πιο υποστηρικτική.

6. Συμπεράσματα

6.1 Συνολική σύνθεση και απάντηση στα ερευνητικά ερωτήματα

Το παρόν κεφάλαιο ολοκληρώνει την εργασία συνθέτοντας τα εμπειρικά και θεωρητικά ευρήματα που αναπτύχθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια. Η έρευνα είχε ως στόχο να χαρτογραφήσει την εμπειρία επιβατών στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG), να αναδείξει κρίσιμες και λιγότερο εμφανείς πτυχές ικανοποίησης και να εξετάσει πώς διαφορετικά σημεία και συνθήκες της επιβατικής διαδρομής επηρεάζουν τη συνολική βιωματική αποτίμηση. Η συνολική εικόνα που προκύπτει είναι ότι η εμπειρία αναχώρησης στο SKG αξιολογείται θετικά, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι η διαδρομή είναι πλήρως απαλλαγμένη από σημεία τριβής. Η υψηλή συνολική ικανοποίηση και η θετική πρόθεση σύστασης δεν πρέπει να ερμηνεύονται ως ένδειξη απουσίας δυσκολιών, αλλά ως αποτέλεσμα μιας εμπειρίας που, παρά τις επιμέρους στιγμές προσπάθειας ή αβεβαιότητας, παραμένει για τους περισσότερους επιβάτες λειτουργική, κατανοητή και ψυχολογικά διαχειρίσιμη.

Ως προς το πρώτο ερευνητικό ζητούμενο, το οποίο αφορούσε τη χαρτογράφηση της συνολικής εμπειρίας αναχώρησης, τα ευρήματα δείχνουν ότι ο επιβάτης δεν αξιολογεί την είσοδο στο αεροδρόμιο, το check-in, τον έλεγχο ασφαλείας, τον προσανατολισμό, την αναμονή και την πύλη ως πλήρως ανεξάρτητα σημεία. Η εμπειρία διαμορφώνεται σωρευτικά μέσα από τη διαδοχή των επιμέρους σταδίων και από τον τρόπο με τον οποίο οι θετικές ή αρνητικές εντυπώσεις ενός σημείου μεταφέρονται στα επόμενα. Με αυτή την έννοια, η ικανοποίηση δεν ταυτίζεται με μια απολύτως ομαλή ή «χωρίς τριβές» διαδρομή, αλλά με την ικανότητα της συνολικής εμπειρίας να απορροφά, να εξισορροπεί και να αποκαθιστά στιγμές προσωρινής πίεσης. Η διαπίστωση αυτή είναι συμβατή με τη θεωρητική προσέγγιση της εμπειρίας πελάτη ως διαδρομής πολλαπλών σημείων επαφής, η οποία στο αεροδρομιακό περιβάλλον αποκτά ιδιαίτερη ένταση λόγω των κανόνων, των χρονικών περιορισμών, των ελέγχων, της αναμονής και της συνεχούς ανάγκης πληροφόρησης.

Ως προς το δεύτερο ερευνητικό ζητούμενο, που αφορούσε τον εντοπισμό κρίσιμων σημείων τριβής, προσπάθειας και αβεβαιότητας, τα ευρήματα ανέδειξαν ότι τα στάδια ελέγχου, ιδίως ο έλεγχος ασφαλείας και, όπου εφαρμόζεται, ο διαβατηριακός έλεγχος, αποτελούν τα περισσότερο βιωματικά ευαίσθητα σημεία της αναχώρησης. Η σημασία τους δεν απορρέει μόνο από τον χρόνο αναμονής, αλλά και από την προσωρινή απώλεια ελέγχου, την ανάγκη συμμόρφωσης με διαδικασίες, την αβεβαιότητα σχετικά με την ορθή εκτέλεση των

απαιτούμενων ενεργειών και τη δυσκολία πρόβλεψης της διάρκειας του σταδίου. Η επιβάρυνση αυτή μπορεί να συνεχιστεί και αμέσως μετά τον έλεγχο, όταν ο επιβάτης χρειάζεται να αναδιοργανώσει τα προσωπικά του αντικείμενα, να επανακτήσει τον προσανατολισμό του και να επιβεβαιώσει το επόμενο βήμα της διαδρομής.

Ως προς το τρίτο ερευνητικό ζητούμενο, που αφορούσε τις αφανείς ή λιγότερο εμφανείς πτυχές της εμπειρίας, η έρευνα έδειξε ότι η σαφήνεια της διαδρομής, ο προσανατολισμός και η σήμανση (wayfinding), η επιβεβαιωτική πληροφόρηση, η άνεση των χώρων αναμονής, η δυνατότητα ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο και η αίσθηση ψυχολογικής άνεσης διαμορφώνουν ουσιαστικά τη συνολική εμπειρία. Η εμπειρία επιβατών, επομένως, δεν επηρεάζεται μόνο από τα περισσότερα εμφανή λειτουργικά στάδια, αλλά και από μικρές στιγμές επιβεβαίωσης, φροντίδας, σαφήνειας και πρακτικής διευκόλυνσης. Οι πτυχές αυτές μπορεί να μην αποτυπώνονται πάντοτε ως μεμονωμένα προβλήματα, αλλά επηρεάζουν την αίσθηση προβλεψιμότητας, αυτονομίας και ελέγχου καθ' όλη τη διάρκεια της αναχώρησης.

Η συμπληρωματική συγκριτική στατιστική ανάλυση έδειξε, παράλληλα, ότι η θετική γενική εικόνα δεν βιώνεται με απολύτως ομοιόμορφο τρόπο από όλες τις επιβατικές ομάδες. Η προηγούμενη εξοικείωση με το SKG αναδείχθηκε ως ο ισχυρότερος παράγοντας διαφοροποίησης, καθώς οι επιβάτες πρώτης χρήσης εμφάνισαν μεγαλύτερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και χαμηλότερη σαφήνεια ως προς τον προσανατολισμό και το επόμενο βήμα της διαδρομής. Οι επιβάτες που ταξίδευαν με παιδί ή βρέφος αντιμετώπισαν επίσης μεγαλύτερο λειτουργικό φορτίο, ιδιαίτερα στο στάδιο ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας, ενώ οι επιβάτες εξωτερικού εμφάνισαν δυσμενέστερη αξιολόγηση σε επιμέρους διαστάσεις της εμπειρίας. Αντίθετα, οι περισσότεροι εξοικειωμένοι και οι επαγγελματικοί ταξιδιώτες φαίνεται να αξιοποιούν την προηγούμενη εμπειρία και τη διαδικαστική τους ετοιμότητα, κινούμενοι με μεγαλύτερη αυτονομία και μικρότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια. Τα ευρήματα αυτά καταδεικνύουν ότι οι μέσοι όροι, παρότι χρήσιμοι για τη γενική αποτίμηση, μπορούν να αποκρύπτουν συστηματικές διαφοροποιήσεις που συνδέονται περισσότερο με το πραγματικό ταξιδιωτικό πλαίσιο παρά με σταθερά κοινωνικοδημογραφικά χαρακτηριστικά.

Συνολικά, η εργασία καταλήγει ότι η εμπειρία επιβατών στο SKG αποτελεί μια δυναμική βιωματική διαδικασία μετάβασης μεταξύ προσπάθειας, αβεβαιότητας και ανάκτησης ελέγχου. Τα σημεία ελέγχου και προσανατολισμού μπορούν να αυξήσουν τη γνωστική, λειτουργική και συναισθηματική επιβάρυνση, ενώ η σαφής πληροφόρηση, η ανθρώπινη παρουσία, οι κατάλληλοι χώροι αναμονής και οι δυνατότητες πρακτικής ανασυγκρότησης μπορούν να

λειτουργήσουν ως μηχανισμοί σταθεροποίησης και συναισθηματικής αποκατάστασης (emotional recovery). Η επιβατική εμπειρία δεν πρέπει, συνεπώς, να γίνεται αντιληπτή μόνο ως λειτουργική διεκπεραίωση, αλλά ως αλληλουχία βιωματικών μεταβάσεων που απαιτούν συνεχή διαχείριση σαφήνειας, προβλεψιμότητας, άνεσης και ψυχολογικής υποστήριξης. Η στρατηγική αξία της έρευνας έγκειται ακριβώς στην ανάδειξη αυτών των λιγότερο ορατών διαφοροποιήσεων και στην κατανόηση ότι μια συνολικά θετική εμπειρία μπορεί να ενισχυθεί περαιτέρω μέσω στοχευμένων παρεμβάσεων στα σημεία και στις συνθήκες όπου το επιβατικό φορτίο γίνεται εντονότερο.

6.2 Θεωρητική, ερευνητική και διοικητική συμβολή της εργασίας

Η θεωρητική συμβολή της εργασίας βρίσκεται στη μετατόπιση της ανάλυσης από την απλή μέτρηση ικανοποίησης προς την κατανόηση των μηχανισμών μέσα από τους οποίους διαμορφώνεται η εμπειρία επιβατών. Η διεθνής βιβλιογραφία για την ποιότητα υπηρεσιών αεροδρομίου έχει αναδείξει την πολυδιάστατη φύση της εμπειρίας, δίνοντας έμφαση σε στοιχεία όπως η λειτουργική αποδοτικότητα, η πρόσβαση, ο προσανατολισμός, η ασφάλεια, οι εγκαταστάσεις και οι υπηρεσίες του τερματικού. Η παρούσα εργασία επιβεβαιώνει αυτή την πολυδιάστατη θεώρηση, αλλά προσθέτει μια περισσότερο βιωματική και δυναμική ανάγνωση: οι επιμέρους διαστάσεις δεν λειτουργούν μόνο ως ανεξάρτητοι δείκτες ποιότητας, αλλά ως αλληλένδετα στοιχεία μιας διαδρομής που ο επιβάτης πρέπει να κατανοήσει, να ακολουθήσει και να διαχειριστεί συναισθηματικά. Η εργασία δείχνει ότι ακόμη και όταν οι διαδικασίες εκτελούνται αποτελεσματικά, η εμπειρία μπορεί να διαφοροποιείται ανάλογα με το πόσο σαφείς, προβλέψιμες και υποστηρικτικές γίνονται αντιληπτές από τον επιβάτη.

Η πρόσθετη αξία της παρούσας έρευνας έγκειται στο ότι προσεγγίζει την εμπειρία αναχώρησης όχι ως στατική τελική αξιολόγηση, αλλά ως δυναμική ακολουθία μεταβάσεων, κατά την οποία η λειτουργική επάρκεια, η σαφήνεια πληροφόρησης, η προβλεψιμότητα της διαδικασίας, η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και η αίσθηση ελέγχου αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και επηρεάζουν τη συνολική κρίση του επιβάτη. Με αυτή την έννοια, η εργασία δεν περιορίζεται στην επιβεβαίωση γνωστών διαστάσεων ποιότητας υπηρεσιών, αλλά αναδεικνύει τον τρόπο με τον οποίο φαινομενικά μικρές βιωματικές τριβές μπορούν να αποκτήσουν δυσανάλογη σημασία όταν συμπίπτουν με στιγμές αβεβαιότητας, χρονικής πίεσης ή μειωμένης δυνατότητας προσανατολισμού. Η σύνδεση αυτή ενισχύει τη θεωρητική συμβολή της μελέτης, καθώς μεταφέρει τη συζήτηση από τη μέτρηση της ικανοποίησης στη διάγνωση των μηχανισμών που παράγουν θετική ή αρνητική εμπειρία επιβατών.

Η εμπειρία επιβατών δεν περιγράφεται μόνο μέσα από σημεία ικανοποίησης ή δυσαρέσκειας, αλλά μέσα από τη μετάβαση από καταστάσεις αυξημένης προσπάθειας προς καταστάσεις σταθεροποίησης. Τα σημεία ελέγχου, η αναζήτηση κατεύθυνσης και οι στιγμές αβεβαιότητας λειτουργούν ως φάσεις αυξημένης εγρήγορσης, ενώ οι χώροι αναμονής, η επιβεβαίωση της πύλης και το υποστηρικτικό περιβάλλον λειτουργούν ως φάσεις αποκατάστασης. Αυτή η recovery-oriented perspective προσφέρει έναν χρήσιμο τρόπο κατανόησης της εμπειρίας, επειδή εξηγεί πώς μια συνολικά θετική αποτίμηση μπορεί να συνυπάρχει με επιμέρους στιγμές τριβής. Η συνολική ερευνητική συμβολή της εργασίας είναι ότι προτείνει μια πιο ώριμη ανάγνωση της passenger experience στο αεροδρόμιο: όχι ως τελικό σκορ ικανοποίησης, αλλά ως διαδρομή διαχείρισης προσπάθειας, αβεβαιότητας, πληροφορίας, περιβάλλοντος και συναισθηματικής ανάκτησης. Με αυτόν τον τρόπο, η εργασία προσφέρει ένα πλαίσιο που μπορεί να αξιοποιηθεί και σε άλλες έρευνες αεροδρομιακής εμπειρίας, ιδίως όταν το ζητούμενο δεν είναι μόνο να μετρηθεί η ικανοποίηση, αλλά να κατανοηθεί γιατί και πώς παράγεται.

6.3 Διοικητικές και στρατηγικές προεκτάσεις

Οι διοικητικές προεκτάσεις της εργασίας είναι άμεσα συνδεδεμένες με τη βασική διαπίστωση ότι η εμπειρία επιβατών δεν βελτιώνεται μόνο μέσα από μεγάλες υποδομικές ή επιχειρησιακές παρεμβάσεις. Τέτοιες παρεμβάσεις μπορεί ασφαλώς να είναι σημαντικές σε συγκεκριμένες συνθήκες, όμως τα ευρήματα δείχνουν ότι η εμπειρία επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό και από τη σαφήνεια, την προβλεψιμότητα, την ποιότητα των μεταβάσεων, την αίσθηση άνεσης και την ικανότητα του περιβάλλοντος να μειώνει την αβεβαιότητα. Τα ευρήματα δείχνουν ότι οι επιβάτες δεν χρειάζονται μόνο πληροφορία, αλλά πληροφορία που επιβεβαιώνει ότι βρίσκονται στο σωστό σημείο και ότι ακολουθούν τη σωστή διαδικασία. Η εμπειρία τους, όμως, μπορεί να γίνει περισσότερο διαχειρίσιμη μέσα από καλύτερη προετοιμασία του επιβάτη πριν από τον έλεγχο, σαφέστερη και πιο συνεπή καθοδήγηση κατά τη διάρκεια της διαδικασίας και υποστηρικτικότερο χώρο ανασυγκρότησης μετά τον έλεγχο. Τρίτη προέκταση είναι η στρατηγική αξιοποίηση των χώρων αναμονής και των πυλών ως περιβαλλόντων σταθεροποίησης της εμπειρίας.

Η επάρκεια καθισμάτων, η χωρική άνεση, η καθαριότητα, η ορατότητα των πληροφοριών πτήσης, οι περιβαλλοντικές συνθήκες και η δυνατότητα ήρεμης αναμονής επηρεάζουν την τελική αποτίμηση της εμπειρίας. Οι οικογένειες με παιδιά, οι επιβάτες με περιορισμένη εξοικείωση με το αεροδρόμιο και οι διεθνείς επιβάτες είναι πιθανότερο να βιώσουν αυξημένη προσπάθεια ή αβεβαιότητα. Εντάσσονται στην ποιότητα του χρόνου αναμονής και μπορούν να

επηρεάσουν την αντιλαμβανόμενη αξία της εμπειρίας. Όταν οι επιλογές γίνονται αντιληπτές ως επαρκείς, προσβάσιμες και δίκαιες ως προς την αξία τους, ενισχύουν την αίσθηση μιας ολοκληρωμένης εμπειρίας. Συνεπώς, η εμπορική εμπειρία πρέπει να εντάσσεται στη συνολική λογική διαχείρισης της αναμονής και όχι να εξετάζεται αποκομμένα από την passenger experience. Έκτη προέκταση είναι η αξιοποίηση των ποιοτικών ενδείξεων ως εργαλείου έγκαιρου εντοπισμού αφανών παραγόντων εμπειρίας. Συνολικά, οι στρατηγικές προεκτάσεις της εργασίας οδηγούν σε μια passenger-centric λογική διοίκησης, όπου το αεροδρόμιο δεν αξιολογείται μόνο ως σύστημα ροής, αλλά ως περιβάλλον εμπειρίας.

Το ζητούμενο είναι η δημιουργία μιας διαδρομής που ο επιβάτης μπορεί να κατανοήσει, να προβλέψει και να βιώσει ως υποστηρικτική. Για το SKG, αυτό σημαίνει ότι η στρατηγική βελτίωση της εμπειρίας μπορεί να στηριχθεί όχι μόνο σε υποδομές, αλλά και στη λεπτομερή διαχείριση των μεταβάσεων, της πληροφορίας, της ανθρώπινης αλληλεπίδρασης και του περιβάλλοντος αναμονής.

6.4 Περιορισμοί της έρευνας

Όπως κάθε εμπειρική μελέτη, η παρούσα εργασία υπόκειται σε συγκεκριμένους περιορισμούς, οι οποίοι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά την ερμηνεία των συμπερασμάτων. Οι περιορισμοί αυτοί δεν αναιρούν την αξία των ευρημάτων, αλλά οριοθετούν το πεδίο ισχύος τους και συμβάλλουν σε μια περισσότερο ώριμη αποτίμηση της ερευνητικής συμβολής. Η έρευνα είχε διερευνητικό και διαγνωστικό χαρακτήρα, με στόχο να φωτίσει τη βιωματική διάσταση της εμπειρίας επιβατών στο SKG και όχι να παραγάγει πλήρως γενικεύσιμα συμπεράσματα για το σύνολο του επιβατικού πληθυσμού, για όλες τις χρονικές περιόδους λειτουργίας ή για αεροδρόμια με διαφορετικό μέγεθος, γεωγραφικό ρόλο, χωρική διάταξη και επιβατική σύνθεση.

Η συλλογή των πρωτογενών δεδομένων πραγματοποιήθηκε σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και σε συγκεκριμένα σημεία της περιοχής αναχωρήσεων, μέσω μη πιθανοτικής δειγματοληψίας. Κατά συνέπεια, το δείγμα δεν μπορεί να θεωρηθεί στατιστικά αντιπροσωπευτικό του συνόλου των επιβατών του SKG. Οι απαντήσεις αποτυπώνουν την εμπειρία των συμμετεχόντων υπό τις συγκεκριμένες συνθήκες λειτουργίας που επικρατούσαν κατά την περίοδο συλλογής και δεν πρέπει να ερμηνεύονται ως σταθερή εικόνα όλων των εποχών, ωρών αιχμής ή επιχειρησιακών συνθηκών του αεροδρομίου. Η σύνθεση του δείγματος ενδέχεται επίσης να επηρεάστηκε από τη διαθεσιμότητα και την προθυμία των επιβατών να

συμμετάσχουν, καθώς και από το γεγονός ότι η έρευνα διεξήχθη μετά την ολοκλήρωση του ελέγχου ασφαλείας.

Οι απαντήσεις βασίστηκαν στην αυτοαναφορά των συμμετεχόντων και αποτυπώνουν την εμπειρία όπως έγινε αντιληπτή από τους ίδιους σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή. Η υποκειμενικότητα αυτή δεν αποτελεί μειονέκτημα για μια έρευνα που εξετάζει τη βιωμένη εμπειρία, αλλά μπορεί να επηρεάζεται από την άμεση συναισθηματική κατάσταση, τον χρόνο που μεσολάβησε από κάθε σημείο επαφής, τις προσδοκίες και τις προηγούμενες ταξιδιωτικές εμπειρίες του επιβάτη. Επιπλέον, ορισμένες διαστάσεις μετρήθηκαν μέσω μεμονωμένων ερωτήσεων και όχι μέσω πολυμεταβλητών ψυχομετρικών κλιμάκων, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητα εκτενέστερου ελέγχου της εσωτερικής τους αξιοπιστίας.

Οι συγκριτικοί στατιστικοί έλεγχοι παρείχαν χρήσιμες ενδείξεις για διαφοροποιήσεις μεταξύ επιβατικών ομάδων, αλλά πρέπει να ερμηνεύονται με προσοχή. Ορισμένες αρχικές κατηγορίες περιλάμβαναν περιορισμένο αριθμό παρατηρήσεων και, για τη διαμόρφωση στατιστικά λειτουργικότερων συγκρίσεων, ενοποιήθηκαν σε ευρύτερες και εννοιολογικά συγγενείς ομάδες. Η διαδικασία αυτή ενίσχυσε τη σταθερότητα των αναλύσεων, αλλά περιόρισε τη δυνατότητα αποτύπωσης λεπτότερων διαφοροποιήσεων στο εσωτερικό των επιβατικών προφίλ. Παράλληλα, τα αποτελέσματα της ANOVA και των ελέγχων t καταδεικνύουν συσχετιζόμενες διαφοροποιήσεις μεταξύ ομάδων και δεν τεκμηριώνουν αιτιώδεις σχέσεις. Για παράδειγμα, η χαμηλότερη αντιλαμβανόμενη προσπάθεια των επαγγελματικών ταξιδιωτών μπορεί να συνδέεται όχι μόνο με τον σκοπό του ταξιδιού, αλλά και με τη συχνότερη χρήση αεροδρομίων, την καλύτερη προετοιμασία ή άλλους παράγοντες που δεν απομονώθηκαν πλήρως στην παρούσα ανάλυση.

Οι ημιδομημένες συνεντεύξεις εμπλούτισαν την ερμηνεία των αποτελεσμάτων με διοικητικές, στρατηγικές και λειτουργικές οπτικές, αλλά βασίστηκαν σε περιορισμένο αριθμό συμμετεχόντων και σε συγκεκριμένες οργανωτικές θέσεις. Επομένως, δεν αποτυπώνουν εξαντλητικά το σύνολο των πιθανών αντιλήψεων της ευρύτερης αεροδρομιακής κοινότητας. Παράλληλα, η επαγγελματική ιδιότητα του ερευνητή στο υπό μελέτη αεροδρόμιο προσέφερε ουσιαστική γνώση του πεδίου, αλλά δημιουργεί και την ανάγκη αναγνώρισης πιθανής ερμηνευτικής εγγύτητας προς το αντικείμενο. Η χρήση τριγωνοποίησης μεταξύ ποσοτικών δεδομένων, ανοικτών απαντήσεων, συνεντεύξεων και δευτερογενών στοιχείων λειτούργησε ως μηχανισμός περιορισμού αυτού του κινδύνου, χωρίς όμως να μπορεί να τον εξαλείψει πλήρως.

Υπό αυτές τις προϋποθέσεις, τα συμπεράσματα της εργασίας πρέπει να διαβαστούν ως μια τεκμηριωμένη και εμπειρικά γειωμένη κατανόηση της εμπειρίας αναχώρησης στο SKG και όχι ως καθολική θεωρία για κάθε επιβάτη ή αεροδρόμιο. Παρά τους περιορισμούς, ο συνδυασμός ποσοτικών, ποιοτικών και δευτερογενών στοιχείων προσφέρει μια πολυδιάστατη βάση για περαιτέρω έρευνα, διοικητικό προβληματισμό και στρατηγική αξιοποίηση των ευρημάτων.

6.5 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα εργασία ανοίγει αρκετές κατευθύνσεις για μελλοντική έρευνα. Μία πρώτη κατεύθυνση αφορά τη συγκριτική μελέτη εμπειρίας επιβατών σε περισσότερα αεροδρόμια. Η σύγκριση μεταξύ αεροδρομίων διαφορετικού μεγέθους, γεωγραφικού ρόλου, επιβατικού προφίλ και χωρικής διάταξης θα μπορούσε να δείξει ποια ευρήματα της παρούσας εργασίας συνδέονται ειδικά με το SKG και ποια αντανακλούν ευρύτερους μηχανισμούς της αεροδρομιακής εμπειρίας. Με αυτόν τον τρόπο, θα μπορούσε να εξεταστεί αν η ενίσχυση της σήμανσης, η αλλαγή στη διάταξη των χώρων αναμονής, η βελτίωση της πληροφόρησης ή η εκπαίδευση προσωπικού επηρεάζουν πράγματι την αντιλαμβανόμενη προσπάθεια, την ανάγκη βοήθειας και την αίσθηση ελέγχου. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να χαρτογραφήσουν πιο συστηματικά τις συναισθηματικές μεταβολές των επιβατών κατά μήκος της διαδρομής, συνδυάζοντας ερωτηματολόγια, παρατήρηση, συνεντεύξεις, mobile diary methods ή ψηφιακά εργαλεία καταγραφής εμπειρίας σε πραγματικό χρόνο.

Η μελλοντική έρευνα θα μπορούσε να εξετάσει πώς ψηφιακά εργαλεία, εφαρμογές, real-time notifications, εξατομικευμένες οδηγίες ή interactive wayfinding systems μπορούν να μειώσουν την αβεβαιότητα και να ενισχύσουν την επιβεβαίωση του επιβάτη κατά μήκος της διαδρομής. Οικογένειες με παιδιά, επιβάτες με περιορισμένη εξοικείωση, διεθνείς ταξιδιώτες, ηλικιωμένοι επιβάτες, επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα ή άλλες ειδικές ανάγκες μπορεί να βιώνουν την ίδια διαδρομή με διαφορετικό επίπεδο προσπάθειας και αβεβαιότητας. Μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εστιάσουν περισσότερο σε αυτές τις ομάδες, όχι μόνο ως κατηγορίες εξυπηρέτησης, αλλά ως διαφορετικούς τρόπους βίωσης του αεροδρομιακού περιβάλλοντος. Συμπερασματικά, η παρούσα εργασία έδειξε ότι η εμπειρία επιβατών στο σύγχρονο αεροδρομιακό περιβάλλον δεν αποτελεί απλώς αποτέλεσμα λειτουργικής αποτελεσματικότητας, αλλά δυναμική βιωματική διαδικασία, η οποία διαμορφώνεται μέσα από τη συνεχή αλληλεπίδραση μεταξύ προσπάθειας, αβεβαιότητας, περιβαλλοντικών συνθηκών και συναισθηματικής ανάκτησης κατά τη διάρκεια της επιβατικής διαδρομής.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

- Airports Council International. (2019). *Smart security: Passenger screening*. https://store.aci.aero/wp-content/uploads/2019/10/Smart-Security-Passenger-Screening_updated-2019.pdf
- Airports Council International. (n.d.-a). *Airport customer experience and ASQ*. Retrieved May 29, 2026, from <https://aci.aero/programs-and-services/asq/>
- Airports Council International. (n.d.-b). *Airport customer experience accreditation*. Retrieved May 29, 2026, from <https://aci.aero/programs-and-services/asq/airport-customer-experience-accreditation/>
- Alards-Tomalin, D., Ansons, T. L., Reich, T. C., Sakamoto, Y., Davie, R., Leboe-McGowan, L. C., & Leboe-McGowan, J. P. (2014). Airport security measures and their influence on enplanement intentions: Responses from leisure travelers attending a Canadian university. *Journal of Air Transport Management*, 37, 60–68. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2014.02.004>
- Antwi, C. O., Fan, C.-J., Ihnatushchenko, N., Aboagye, M. O., Xu, H., & Azamela, J. C. (2022). “I am here to fly, but better get the environment right!” Passenger response to airport servicescape. *Sustainability*, 14(16), 10114. <https://doi.org/10.3390/su141610114>
- Becker, L., & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: Fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(4), 630–648. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.02.001>
- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(2), 57–71. <https://doi.org/10.1177/002224299205600205>
- Bogicevic, V., Yang, W., Cobanoglu, C., Bilgihan, A., & Bujisic, M. (2016). Traveler anxiety and enjoyment: The effect of airport environment on traveler’s emotions.

Journal of Air Transport Management, 57, 122–129.
<https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.07.019>

Boudreau, B. J., Detmer, G., Tam, S., Box, S., Burke, R., Paternoster, J., & Carbone, L. (2016). *Improving the airport customer experience* (ACRP Report 157). Transportation Research Board. <https://doi.org/10.17226/23449>

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>

Bulut, C., & Aydogan, S. (2020). Airport service quality: A reconceptualization and a practical application on the non-aeronautical services. *Aviation*, 24(4), 182–196. <https://doi.org/10.3846/aviation.2020.13290>

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing*, 30(1), 8–32. <https://doi.org/10.1108/03090569610105762>

Chonsalasin, D., Jomnonkwao, S., & Ratanavaraha, V. (2021). Measurement model of passengers' expectations of airport service quality. *International Journal of Transportation Science and Technology*, 10(4), 342–352. <https://doi.org/10.1016/j.ijtst.2020.11.001>

Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). SAGE.

Del Chiappa, G., Martín, J. C., & Román, C. (2016). Service quality of airports' food and beverage retailers: A fuzzy approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 105–113. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.02.002>

Denzin, N. K. (1978). *The research act: A theoretical introduction to sociological methods* (2nd ed.). McGraw-Hill.

Dixon, M., Freeman, K., & Toman, N. (2010). Stop trying to delight your customers. *Harvard Business Review*, 88(7/8), 116–122.

Dwyer, S. C., & Buckle, J. L. (2009). The space between: On being an insider-outsider in qualitative research. *International Journal of Qualitative Methods*, 8(1), 54–63. <https://doi.org/10.1177/160940690900800105>

- European Parliament & Council of the European Union. (2009). *Directive 2009/12/EC of the European Parliament and of the Council of 11 March 2009 on airport charges. Official Journal of the European Union*. <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2009/12/oj/eng>
- Fakfare, P., Wattanacharoensil, W., & Graham, A. (2021). Exploring multi-quality attributes of airports and the asymmetric effects on air traveller satisfaction: The case of Thai international airports. *Research in Transportation Business & Management*, 41, Article 100648. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100648>
- Field, A. (2018). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (5th ed.). SAGE.
- Flanagan, J. C. (1954). The critical incident technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327–358. <https://doi.org/10.1037/h0061470>
- Flick, U. (2018a). *An introduction to qualitative research* (6th ed.). SAGE.
- Flick, U. (2018b). *Doing triangulation and mixed methods*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781529716634>
- Fodness, D., & Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492–506. <https://doi.org/10.1108/08876040710824852>
- Fraport AG. (n.d.). *Our global group airports and companies*. Retrieved May 29, 2026, from <https://www.fraport.com/en/our-group/our-global-group-airports-and-companies.html>
- Fraport Greece. (n.d.-a). *Thessaloniki Airport “Makedonia” (SKG)*. Retrieved May 29, 2026, from <https://www.fraport-greece.com/en/airport-profiles/thessaloniki.html>
- Fraport Greece. (n.d.-b). *Traffic figures*. Retrieved May 29, 2026, from <https://www.fraport-greece.com/en/our-expertise/aviation/traffic-figures.html>
- Fraport Greece. (2025a). *Passenger Survey: Airport Profiles S'25 – Thessaloniki Airport “Makedonia” (SKG)* [Internal report].
- Fraport Greece. (2025b). *Quality Monitor Survey (QMS): Thessaloniki Airport “Makedonia” (SKG), March–October 2025* [Internal report].
- Fraport Regional Airports of Greece “A” S.A. (2021). *Management report of the Board of Directors (BoD) and financial statements for the year ended 31 December 2021*

[Report]. <https://www.fraport-greece.com/en/about-us/financial-data1/2021/fraport-regional-airports-of-greece--a--societe-anonyme.html>

Gallarza, M. G., & Gil Saura, I. (2006). Value dimensions, perceived value, satisfaction and loyalty: An investigation of university students' travel behaviour. *Tourism Management*, 27(3), 437–452. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2004.12.002>

Gentile, C., Spiller, N., & Noci, G. (2007). How to sustain the customer experience: An overview of experience components that co-create value with the customer. *European Management Journal*, 25(5), 395–410. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2007.08.005>

Graham, A. (2013). *Managing airports: An international perspective* (4th ed.). Routledge.

Gremler, D. D. (2015). The critical incident technique. In C. L. Cooper (Ed.), *Wiley encyclopedia of management* (3rd ed.). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.weom090062>

Gremler, D. D. (2004). The critical incident technique in service research. *Journal of Service Research*, 7(1), 65–89. <https://doi.org/10.1177/1094670504266138>

Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM0000000004784>

Halpern, N., & Graham, A. (2013). *Airport marketing* (2nd ed.). Routledge.

Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Research in Transportation Business & Management*, 41, Article 100667. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667>

Han, H., Quan, W., Gil-Cordero, E., Cabrera-Sánchez, J.-P., & Yu, J. (2021). Performance of retail stores at airports and their role in boosting traveler satisfaction and willingness to repurchase. *Sustainability*, 13(2), Article 590. <https://doi.org/10.3390/su13020590>

Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2013). The servicescape as an antecedent to service quality and behavioral intentions. *Journal of Services Marketing*, 27(4), 271–280. <https://doi.org/10.1108/08876041311330753>

International Air Transport Association. (2019). *Airport service level agreement (SLA): Best practice*.

<https://www.iata.org/contentassets/fa95ede4dee24322939d396382f2f82d/airport-service-level-agreement.pdf>

International Air Transport Association. (2022). *Airport service quality frameworks*.
<https://www.iata.org/contentassets/d1d4d535bflc4ba695f43e9beff8294f/airport-service-quality-frameworks.pdf>

International Air Transport Association. (n.d.-a). *Passenger experience & policy*. Retrieved May 29, 2026, from <https://www.iata.org/en/programs/passenger/>

International Air Transport Association. (n.d.-b). *Passenger experience manuals*. Retrieved May 29, 2026, from <https://www.iata.org/en/publications/manuals/passenger-experience/>

International Civil Aviation Organization. (2022, September 13). *Monitoring and measuring airport service quality* (Working Paper A41-WP/542).
https://www.icao.int/sites/default/files/Meetings/a41/Documents/WP/wp_542_en.pdf

Kim, M. H., Park, J. W., Choi, Y. J., & Park, J. H. (2020). A study on the effects of waiting time for airport security screening service on passengers' emotional responses and airport image. *Sustainability*, 12(24), Article 10634.
<https://doi.org/10.3390/su122410634>

Klaus, P., & Maklan, S. (2013). Towards a better measure of customer experience. *International Journal of Market Research*, 55(2), 227–246.
<https://doi.org/10.2501/IJMR-2013-021>

Ladhari, R. (2009). A review of twenty years of SERVQUAL research. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 1(2), 172–198.
<https://doi.org/10.1108/17566690910971445>

Lee, K., Hahn, E. J., Robertson, H. E., Whitten, L., Jones, L. K., & Zahn, B. (2010). Air quality in and around airport enclosed smoking rooms. *Nicotine & Tobacco Research*, 12(6), 665–668. <https://doi.org/10.1093/ntr/ntq054>

- Lemon, K. N., & Verhoef, P. C. (2016). Understanding customer experience throughout the customer journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
- Mehrabian, A., & Russell, J. A. (1974). *An approach to environmental psychology*. MIT Press.
- National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. (2011). *Wayfinding and signing guidelines for airport terminals and landside* (ACRP Report 52). The National Academies Press. <https://doi.org/10.17226/13640>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pasaribu, M. T. T., Arvanda, E., & Kusuma, N. R. (2019). Active waiting: Potentials of waiting area at airport. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 523, Article 012058. <https://doi.org/10.1088/1757-899X/523/1/012058>
- Pine, B. J., II, & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard Business Review*, 76(4), 97–105.
- Pine, B. J., II, & Gilmore, J. H. (1999). *The experience economy: Work is theatre & every business a stage*. Harvard Business School Press.
- Reichheld, F. F. (2003). The one number you need to grow. *Harvard Business Review*, 81(12), 46–55.
- Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council. (2016). *General Data Protection Regulation*. *Official Journal of the European Union*, L119, 1–88.
- Sakano, R., Obeng, K., & Fuller, K. (2016). Airport security and screening satisfaction: A case study of U.S. *Journal of Air Transport Management*, 55, 129–138. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.05.007>

Schmitt, B. (1999). *Experiential marketing: How to get customers to sense, feel, think, act, and relate to your company and brands*. Free Press.

Schmitt, B. (2010). Experience marketing: Concepts, frameworks and consumer insights. *Foundations and Trends in Marketing*, 5(2), 55–112. <https://doi.org/10.1561/17000000027>

Transportation Security Administration. (2021). *Checkpoint requirements and planning guide*. U.S. Department of Homeland Security. <https://www.tsa.gov/sites/default/files/checkpoint-requirements-and-planning-guide.pdf>

Transportation Security Administration. (2024, March 6). *TSA and DHS S&T to prototype self-service screening system at Harry Reid International Airport*. <https://www.tsa.gov/news/press/releases/2024/03/06/tsa-and-dhs-st-prototype-self-service-screening-system-harry-reid>

Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. A. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics and management strategies. *Journal of Retailing*, 85(1), 31–41. <https://doi.org/10.1016/j.jretai.2008.11.001>

Watson, D., Clark, L. A., & Tellegen, A. (1988). Development and validation of brief measures of positive and negative affect: The PANAS scales. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(6), 1063–1070. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.54.6.1063>

Yazgan, B., Dogan, O., Bakır, M., & Gun, D. (2024). Sustainable passenger services and child-friendly airport experience: A case study of Istanbul Airport. *Sustainability*, 16(23), Article 10513. <https://doi.org/10.3390/su162310513>

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means–end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2–22. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31–46.
<https://doi.org/10.1177/002224299606000203>

Ελληνική Δημοκρατία, Ταμείο Αξιοποίησης Ιδιωτικής Περιουσίας του Δημοσίου (ΤΑΙΠΕΔ), Fraport Regional Airports of Greece A S.A., Fraport AG, & Slentel Ltd. (2015, Δεκέμβριος 14). *Σύμβαση παραχώρησης για την αναβάθμιση, συντήρηση, διαχείριση και λειτουργία των περιφερειακών αεροδρομίων Κρήτης, Ηπειρωτικής Ελλάδας και Ιονίου* (Κυρώθηκε με τον Ν. 4389/2016, ΦΕΚ Α' 94/27.05.2016, Παράρτημα Α).

Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο Επιβατών

Passenger Experience Survey – Thessaloniki “Makedonia” Airport (SKG)

Το παρόν παράρτημα περιλαμβάνει το τελικό ερευνητικό ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων στο πλαίσιο της παρούσας μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας σχετικά με την εμπειρία επιβατών στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG). Το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε επιβάτες αναχώρησης μετά τον έλεγχο ασφαλείας και ήταν διαθέσιμο στην ελληνική και αγγλική γλώσσα μέσω της πλατφόρμας KoboToolbox.

Εισαγωγικό Κείμενο προς τους Συμμετέχοντες

Αγαπητέ/ή επιβάτη,

Το παρόν ερωτηματολόγιο πραγματοποιείται στο πλαίσιο μεταπτυχιακής διπλωματικής εργασίας σχετικά με την εμπειρία επιβατών στο Αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης «Μακεδονία» (SKG).

Η συμμετοχή σας είναι ανώνυμη και εθελοντική και οι απαντήσεις θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς σκοπούς.

Ενημέρωση και συγκατάθεση συμμετοχής στην έρευνα

Αγαπητέ/ή συμμετέχοντα/ουσα,

Σας προσκαλούμε να συμμετάσχετε σε έρευνα που πραγματοποιείται στο πλαίσιο της Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας του Τάσου Δελαπόρτα, μεταπτυχιακού φοιτητή του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου, στο πρόγραμμα σπουδών «Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων».

Η διπλωματική εργασία έχει τίτλο:

Διπλωματική Εργασία

«Χαρτογράφηση της Εμπειρίας Επιβατών και Ανάδειξη Κρίσιμων και Αφανών Πτυχών Ικανοποίησης: Μελέτη Περίπτωσης στο Αεροδρόμιο “Μακεδονία”»

Η εργασία εκπονείται υπό την επίβλεψη του Καθηγητή Ανδρέα Παπαθεοδώρου, Καθηγητή Α΄ Βαθμίδας στη Βιομηχανική και Χωρική Οικονομική με έμφαση στον Τουρισμό και συνεργαζόμενου καθηγητή στο Πρόγραμμα Σπουδών Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου.

Σκοπός της έρευνας είναι

η διερεύνηση της εμπειρίας των επιβατών στο αεροδρόμιο «Μακεδονία» της Θεσσαλονίκης, με έμφαση στα

βασικά στάδια της επιβατικής διαδρομής, στους παράγοντες που επηρεάζουν την ικανοποίηση, καθώς και σε κρίσιμες ή λιγότερο εμφανείς πτυχές της εμπειρίας, όπως η άνεση, η ευκολία προσανατολισμού, η σαφήνεια της πληροφόρησης, η αντιλαμβανόμενη προσπάθεια και η συνολική συναισθηματική εντύπωση από τη χρήση των υπηρεσιών του αεροδρομίου.

Η παρούσα έρευνα πραγματοποιείται αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς σκοπούς, στο πλαίσιο διπλωματικής εργασίας, και δεν αποτελεί εμπορική έρευνα ή επίσημη διαδικασία αξιολόγησης υπηρεσιών από τον φορέα λειτουργίας του αεροδρομίου.

Η συμμετοχή σας είναι απολύτως εθελοντική. Μπορείτε να αρνηθείτε να συμμετάσχετε ή να διακόψετε τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου οποιαδήποτε στιγμή, χωρίς καμία συνέπεια.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου διαρκεί περίπου 10–12 λεπτά.

Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο. Δεν ζητούνται στοιχεία που να επιτρέπουν την άμεση ταυτοποίησή σας, όπως ονοματεπώνυμο, αριθμός διαβατηρίου, αριθμός εισιτηρίου, αριθμός πτήσης ή στοιχεία επικοινωνίας. Τα δεδομένα που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για ακαδημαϊκούς και ερευνητικούς σκοπούς, στο πλαίσιο της παραπάνω διπλωματικής εργασίας.

Οι απαντήσεις θα αναλυθούν και θα παρουσιαστούν μόνο σε συγκεντρωτική μορφή, χωρίς να είναι δυνατή η

αναγνώριση μεμονωμένων συμμετεχόντων.

Η συλλογή και

επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιείται σύμφωνα με τις αρχές του Γενικού

Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων — Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 —

και της σχετικής εθνικής νομοθεσίας.

Τα δεδομένα θα αποθηκευτούν με ασφάλεια και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας, της στατιστικής επεξεργασίας

και της συγγραφής της διπλωματικής εργασίας. Δεν θα χρησιμοποιηθούν για εμπορικούς σκοπούς ούτε θα κοινοποιηθούν σε τρίτους εκτός του ακαδημαϊκού πλαισίου της εργασίας.

Για οποιαδήποτε απορία σχετικά με την έρευνα, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον ερευνητή:

Τάσος Δελαπόρτας

Μεταπτυχιακός φοιτητής, Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο

Email: std164868@ac.eap.gr

Για ζητήματα που αφορούν την προστασία προσωπικών δεδομένων στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, μπορείτε να απευθυνθείτε στην Ομάδα Προστασίας Δεδομένων του ΕΑΠ: dpo@eap.gr

Με την επιλογή «Συμφωνώ» δηλώνετε ότι έχετε ενημερωθεί για τον σκοπό της έρευνας, τον εθελοντικό χαρακτήρα της συμμετοχής σας, την ανώνυμη και εμπιστευτική επεξεργασία των απαντήσεών σας, και ότι συναινείτε στη συμμετοχή σας στην παρούσα έρευνα.

Ερώτηση 1

Ελληνικά:

Συναινείτε να συμμετάσχετε στην έρευνα;

English:

Do you consent to participate in the survey?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Συμφωνώ και επιθυμώ να συμμετάσχω

I agree and wish to participate

☐ Δεν συμφωνώ / Δεν επιθυμώ να συμμετάσχω

I do not agree / I do not wish to participate

Ευχαριστούμε για τον χρόνο σας.

Η συμμετοχή σας δεν θα

καταγραφεί,

καθώς δεν δόθηκε συγκατάθεση.

Ερώτηση 2

Ελληνικά:

Είστε σήμερα επιβάτης αναχώρησης από το αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης;

English:

Are you today a departing passenger from Thessaloniki Airport?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας. Η έρευνα απευθύνεται μόνο σε επιβάτες αναχώρησης.

Ερώτηση 3

Ελληνικά:

Είστε 18 ετών ή άνω;

English:

Are you 18 years old or older?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ευχαριστούμε για το ενδιαφέρον σας. Η έρευνα απευθύνεται μόνο σε ενήλικες (18+).

Ερώτηση 4

Ελληνικά:

Ο βασικός σκοπός του σημερινού ταξιδιού σας είναι:

English:

The main purpose of today's trip is:

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Αναψυχή / διακοπές

Leisure / holidays

☐ Επαγγελματικός λόγος

Business

☐ Επίσκεψη σε συγγενείς ή φίλους

Visiting friends or relatives

☐ Άλλος λόγος

Other

Ερώτηση 5

Ελληνικά:

Αν επιλέξατε «Άλλο», παρακαλώ διευκρινίστε.

English:

If you selected 'Other', please specify.

Ανοιχτή απάντηση

Σημείωση:

Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνται

υπό

προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.

Ερώτηση 6

Ελληνικά:

Η σημερινή πτήση σας είναι:

English:

Today's flight is:

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Εσωτερικού

Domestic

- ☐ Εξωτερικού

International

Ερώτηση 7

Ελληνικά:

Με ποιον ταξιδεύετε σήμερα;

English:

Who are you travelling with today?

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Μόνος/η

Alone

- ☐ Με έναν ή περισσότερους ενήλικες

With one or more adults

- ☐ Με παιδί/παιδιά (έως 12 ετών)

With child/children (up to 12 years old)

- ☐ Με βρέφος (έως 2 ετών)

With an infant (up to 2 years old)

- ☐ Με ενήλικες και παιδί/παιδιά (έως 12 ετών)

With adults and child/children (up to 12 years old)

Ερώτηση 8

Ελληνικά:

Πόσες πτήσεις πραγματοποιείτε συνήθως μέσα σε έναν χρόνο;

English:

How many flights do you usually take in a year?

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Έως 5 πτήσεις

Up to 5 flights

- ☐ 6–10 πτήσεις

6–10 flights

- ☐ 11–15 πτήσεις

11–15 flights

- ☐ 16–20 πτήσεις

16–20 flights

- ☐ Πάνω από 20 πτήσεις

More than 20 flights

Ερώτηση 9

Ελληνικά:

Συμπεριλαμβανομένης της σημερινής πτήσης,

πόσες φορές έχετε αναχωρήσει από το αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης τους τελευταίους 12 μήνες;

English:

Including today's flight, how many times have you departed from Thessaloniki Airport in the last 12 months?

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Είναι η πρώτη φορά

It is my first time

- ☐ 2–5 φορές

2–5 times

- ☐ 6–10 φορές

6–10 times

☐ 11–15 φορές

11–15 times

☐ 16–20 φορές

16–20 times

☐ Πάνω από 20 φορές

More than 20 times

Ερώτηση 10

Ελληνικά:

Είστε μέλος σε πρόγραμμα πιστότητας αεροπορικής εταιρείας;

English:

Are you a member of an airline loyalty programme?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 11

Ελληνικά:

Έχετε πρόσβαση σε lounge στο αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης σήμερα;

English:

Do you have access to a lounge at Thessaloniki Airport today?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 12

Ελληνικά:

Χρησιμοποιήσατε σήμερα τη διαδικασία check-in
in στο αεροδρόμιο (στα γκισέ, σε αυτόματα μηχανήματα ή για παράδοση αποσκευών);

English:

Did you use the check-in process at the airport today (at counters, self-service machines, or for baggage drop)?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 13

Ελληνικά:

Συνολική εμπειρία από τη διαδικασία check-in στο αεροδρόμιο

English:

Overall experience with the check-in process at the airport

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 14

Ελληνικά:

Χρόνος αναμονής / ουρά

English:

Waiting time / queue

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 15

Ελληνικά:

Εξυπηρέτηση προσωπικού check-in

English:

Check-in staff service

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

- ☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η
2 - *Slightly satisfied*
- ☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η
3 - *Moderately satisfied*
- ☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η
4 - *Quite satisfied*
- ☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η
5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 16

Ελληνικά:

Οργάνωση και σαφήνεια της διαδικασίας

English:

Organisation and clarity of the process

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η
1 - *Not at all satisfied*
- ☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η
2 - *Slightly satisfied*
- ☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η
3 - *Moderately satisfied*
- ☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η
4 - *Quite satisfied*
- ☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η
5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 17

Ελληνικά:

Τεχνική / λειτουργική ομαλότητα της διαδικασίας

English:

Technical / operational smoothness of the process

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 18

Ελληνικά:

Θέματα που σχετίζονται με την αεροπορική εταιρεία

English:

Airline-related aspects

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 19

Ελληνικά:

Επισκεφθήκατε σήμερα κάποιο κατάστημα εστίασης (φαγητού ή ποτού) στο αεροδρόμιο;

English:

Did you visit any food or beverage outlet at the airport today?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 20

Ελληνικά:

Συνολική εμπειρία από τα σημεία φαγητού / ποτού

English:

Overall experience with food / beverage points

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 21

Ελληνικά:

Ποιότητα προϊόντων

English:

Product quality

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 22

Ελληνικά:

Σχέση τιμής / αξίας

English:

Value for money

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 23

Ελληνικά:

Εξυπηρέτηση προσωπικού

English:

Staff service

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 24**Ελληνικά:**

Καθαριότητα χώρου / σημείου εξυπηρέτησης

English:

Cleanliness of the area / service point

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 25**Ελληνικά:**

Επισκεφθήκατε σήμερα κάποιο κατάστημα λιανικής (π.χ. duty free
ή άλλο κατάστημα) στο αεροδρόμιο;

English:

Did you visit any retail store (e.g. duty free or another shop) at the airport today?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 26**Ελληνικά:**

Συνολική εμπειρία από τα καταστήματα

English:

Overall retail / duty free experience

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 27**Ελληνικά:**

Ποικιλία προϊόντων

English:

Product variety

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 28

Ελληνικά:

Σχέση τιμής / αξίας

English:

Value for money

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 29

Ελληνικά:

Εξυπηρέτηση προσωπικού

English:

Staff service

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 30

Ελληνικά:

Ευκολία περιήγησης / εύρεσης προϊόντων

English:

Ease of browsing / finding products

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 31

Ελληνικά:

Συνολική εμπειρία ελέγχου ασφαλείας

English:

Overall security screening experience

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 32

Ελληνικά:

Χρόνος αναμονής / ουρά

English:

Waiting time / queue

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

- ☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η
2 - *Slightly satisfied*
- ☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η
3 - *Moderately satisfied*
- ☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η
4 - *Quite satisfied*
- ☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η
5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 33

Ελληνικά:

Οδηγίες πριν τον έλεγχο

English:

Instructions before screening

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η
1 - *Not at all satisfied*
- ☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η
2 - *Slightly satisfied*
- ☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η
3 - *Moderately satisfied*
- ☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η
4 - *Quite satisfied*
- ☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η
5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 34

Ελληνικά:

Οδηγίες κατά τη διάρκεια του ελέγχου

English:

Instructions during screening

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 35**Ελληνικά:**

Εξυπηρέτηση προσωπικού security

English:

Security staff service

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 36

Ελληνικά:

Τεχνική λειτουργία εξοπλισμού

English:

Technical operation of equipment

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 37

Ελληνικά:

Χώρος για ανασυγκρότηση αντικειμένων μετά τον έλεγχο

English:

Space to reorganise items after screening

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 38

Ελληνικά:

Πόσο ικανοποιημένος/η μέινετε από την ευκολία προσανατολισμού εντός του αεροσταθμού;

English:

How satisfied were you with the ease of finding your way inside the terminal?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 39

Ελληνικά:

Συνολική εμπειρία στους χώρους αναμονής / πύλες αναχώρησης

English:

Overall experience in the waiting areas / departure gates

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 40

Ελληνικά:

Διαθεσιμότητα καθισμάτων

English:

Availability of seats

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 41

Ελληνικά:

Καθαριότητα χώρων αναμονής

English:

Cleanliness of waiting areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 42

Ελληνικά:

Άνεση χώρων αναμονής

English:

Comfort of waiting areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 43

Ελληνικά:

Διαθέσιμος χώρος / συνωστισμός

English:

Available space / crowding

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 44

Ελληνικά:

Πώς _____ θα _____ περιγράφατε τη συναισθηματική σας κατάσταση κατά τη σημερινή σας διαδρομή στο αεροδρόμιο;

English:

How would you describe your emotional state during your journey through the airport today?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Πολύ νευρικός/ή

1 - *Very nervous*

☐ 2 - Αρκετά νευρικός/ή

2 - *Quite nervous*

☐ 3 - Ούτε νευρικός/ή ούτε ήρεμος/η

3 - *Neither nervous nor calm*

☐ 4 - Αρκετά ήρεμος/η

4 - *Quite calm*

☐ 5 - Πολύ ήρεμος/η

5 - *Very calm*

Ερώτηση 45

Ελληνικά:

Κατά τη σημερινή σας διαδρομή στο αεροδρόμιο, σε ποιο βαθμό νιώθατε ότι ξέρατε τι έπρεπε να κάνετε;

English:

During your journey through the airport today, to what extent did you feel that you knew what you needed to do?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου

1 - Not at all

☐ 2 - Λίγο

2 - A little

☐ 3 - Μέτρια

3 - Moderately

☐ 4 - Αρκετά

4 - Quite a lot

☐ 5 - Πάρα πολύ

5 - Very much

Ερώτηση 46

Ελληνικά:

Συνολικά, πόση προσπάθεια χρειάστηκε να καταβάλετε για να ολοκληρώσετε τη σημερινή σας διαδρομή στο αεροδρόμιο;

English:

Overall, how much effort did it take for you to complete your journey through the airport today?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Πολύ μικρή προσπάθεια

1 - Very little effort

☐ 2 - Μικρή προσπάθεια

2 - Little effort

☐ 3 - Μέτρια προσπάθεια

3 - Moderate effort

☐ 4 - Μεγάλη προσπάθεια

4 - A lot of effort

☐ 5 - Πολύ μεγάλη προσπάθεια

5 - Very high effort

Ερώτηση 47

Ελληνικά:

Χρειάστηκε να ζητήσετε βοήθεια ή διευκρίνιση;

English:

Did you need to ask for help or clarification?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 48

Ελληνικά:

Υπήρξε κάποια στιγμή που δεν ήσασταν βέβαιος/η πού να πάτε ή τι να κάνετε;

English:

Was there any moment when you were not sure where to go or what to do?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Ναι

Yes

☐ Όχι

No

Ερώτηση 49

Ελληνικά:

Σε ποιο σημείο της διαδρομής σας συνέβη αυτό;

English:

At which point in your journey did this happen?

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Είσοδος / αρχική άφιξη
Entrance / initial arrival
- ☐ Check-in / παράδοση αποσκευών
Check-in / bag drop
- ☐ Έλεγχος ασφαλείας
Security screening
- ☐ Διαβατηριακός έλεγχος
Passport control
- ☐ Εύρεση κατεύθυνσης / πύλης
Finding your way / gate
- ☐ Χώροι αναμονής / πύλη
Waiting area / gate
- ☐ Καταστήματα / φαγητό / ποτό
Shops / food / beverage
- ☐ Άλλο
Other

Ερώτηση 50**Ελληνικά:**

Αν επιλέξατε «Άλλο», παρακαλώ διευκρινίστε.

English:

If you selected 'Other', please specify.

Ανοιχτή απάντηση

*Σημείωση: Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνταν
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.*

υπό

Ερώτηση 51

Ελληνικά:

Σε ποιο σημείο της σημερινής σας διαδρομής νιώσατε περισσότερο πίεση, αβεβαιότητα ή απώλεια ελέγχου;

English:

At which point in your journey today did you feel the most pressure, uncertainty, or loss of control?

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Είσοδος / αρχική άφιξη
Entrance / initial arrival
- ☐ Check-in / παράδοση αποσκευών
Check-in / bag drop
- ☐ Έλεγχος ασφαλείας
Security screening
- ☐ Διαβατηριακός έλεγχος
Passport control
- ☐ Εύρεση κατεύθυνσης / πύλης
Finding your way / gate
- ☐ Χώροι αναμονής / πύλη
Waiting area / gate
- ☐ Καταστήματα / φαγητό / ποτό
Shops / food / beverage
- ☐ Δεν υπήρξε τέτοιο σημείο
There was no such point
- ☐ Άλλο
Other

Ερώτηση 52**Ελληνικά:**

Αν επιλέξατε «Άλλο», παρακαλώ διευκρινίστε.

English:

If you selected 'Other', please specify.

Ανοιχτή απάντηση

Σημείωση: *Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνται υπό*
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.

Ερώτηση 53**Ελληνικά:**

Σε

ποιο σημείο της σημερινής σας διαδρομής νιώσατε περισσότερο ότι ξαναβρήκατε σιγουριά ή έλεγχο;

English:

At which point in your journey today did you most feel that you regained certainty or control?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Είσοδος / αρχική άφιξη

Entrance / initial arrival

☐ Check-in / παράδοση αποσκευών

Check-in / bag drop

☐ Έλεγχος ασφαλείας

Security screening

☐ Διαβατηριακός έλεγχος

Passport control

☐ Εύρεση κατεύθυνσης / πύλης

Finding your way / gate

☐ Χώροι αναμονής / πύλη

Waiting area / gate

☐ Καταστήματα / φαγητό / ποτό

Shops / food / beverage

- ☐ Δεν υπήρξε τέτοιο σημείο

There was no such point

- ☐ Άλλο

Other

Ερώτηση 54

Ελληνικά:

Αν επιλέξατε «Άλλο», παρακαλώ διευκρινίστε.

English:

If you selected 'Other', please specify.

Ανοιχτή απάντηση

Σημείωση: Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνται υπό
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.

Ερώτηση 55

Ελληνικά:

Πώς θα περιγράφατε τη συνολική συναισθηματική εντύπωση που σας άφησε σήμερα το αεροδρόμιο;

English:

How would you describe the overall emotional impression the airport left on you today?

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ 1 - Πολύ αρνητική

1 - Very negative

- ☐ 2 - Αρνητική

2 - Negative

- ☐ 3 - Ουδέτερη

3 - Neutral

☐ 4 - Θετική

4 - *Positive*

☐ 5 - Πολύ θετική

5 - *Very positive*

Ερώτηση 56

Ελληνικά:

Καθαριότητα στους χώρους του αεροδρομίου

English:

Cleanliness in airport areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - *Not at all satisfied*

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - *Slightly satisfied*

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - *Moderately satisfied*

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - *Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 57

Ελληνικά:

Θερμοκρασία στους χώρους του αεροδρομίου

English:

Temperature in airport areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 58

Ελληνικά:

Φωτισμός στους χώρους του αεροδρομίου

English:

Lighting in airport areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 59

Ελληνικά:

Επίπεδο θορύβου στους χώρους του αεροδρομίου

English:

Noise level in airport areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 60

Ελληνικά:

Μουσική στους χώρους του αεροδρομίου

English:

Background music in airport areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 61

Ελληνικά:

Άνεση χώρων αναμονής

English:

Comfort of waiting areas

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η

1 - Not at all satisfied

☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η

2 - Slightly satisfied

☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η

3 - Moderately satisfied

☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η

4 - Quite satisfied

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - Very satisfied

Ερώτηση 62

Ελληνικά:

Διαθέσιμος χώρος / συνωστισμός

English:*Available space / crowding***Πιθανές απαντήσεις:**☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η*1 - Not at all satisfied*☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η*2 - Slightly satisfied*☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η*3 - Moderately satisfied*☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η*4 - Quite satisfied*☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η*5 - Very satisfied***Ερώτηση 63****Ελληνικά:**

Συνολικά, πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη σημερινή σας εμπειρία στο αεροδρόμιο;

English:*Overall, how satisfied are you with your experience at the airport today?***Πιθανές απαντήσεις:**☐ 1 - Καθόλου ικανοποιημένος/η*1 - Not at all satisfied*☐ 2 - Λίγο ικανοποιημένος/η*2 - Slightly satisfied*☐ 3 - Μέτρια ικανοποιημένος/η*3 - Moderately satisfied*☐ 4 - Αρκετά ικανοποιημένος/η*4 - Quite satisfied*

☐ 5 - Πολύ ικανοποιημένος/η

5 - *Very satisfied*

Ερώτηση 64

Ελληνικά:

Πόσο πιθανό είναι να προτείνετε το αεροδρόμιο Θεσσαλονίκης σε άλλους ταξιδιώτες;

English:

How likely are you to recommend Thessaloniki Airport to other travellers?

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 0

0

☐ 1

1

☐ 2

2

☐ 3

3

☐ 4

4

☐ 5

5

☐ 6

6

☐ 7

7

☐ 8

8

☐ 9

9

□ 10

10

Ερώτηση 65

Ελληνικά:

Υπήρξε κάποιο συγκεκριμένο σημείο ή περιστατικό που επηρέασε την εμπειρία σας σήμερα στο αεροδρόμιο;

English:

Was there any specific point or incident that affected your experience at the airport today?

Πιθανές απαντήσεις:

□ Θετικό περιστατικό / σημείο

Positive incident / point

□ Αρνητικό περιστατικό / σημείο

Negative incident / point

□ Δεν έχω κάποιο συγκεκριμένο σχόλιο

I do not have a specific comment

Ερώτηση 66

Ελληνικά:

Παρακαλώ περιγράψτε σύντομα το συγκεκριμένο σημείο ή περιστατικό.

English:

Please briefly describe the specific point or incident.

Ανοιχτή απάντηση

Ερώτηση 67

Ελληνικά:

Αν μπορούσε να βελτιωθεί μόνο ένα πράγμα στη σημερινή σας εμπειρία στο αεροδρόμιο, ποιο θα ήταν;

English:

If only one thing could be improved in your experience at the airport today, what would it be?

Ανοιχτή απάντηση

Σημείωση: *Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνταν υπό*
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.

Ερώτηση 68

Ελληνικά:

Ηλικιακή ομάδα

English:

Age group

Πιθανές απαντήσεις:

☐ 18–24

18–24

☐ 25–34

25–34

☐ 35–44

35–44

☐ 45–54

45–54

☐ 55–64

55–64

☐ 65+

65+

Ερώτηση 69

Ελληνικά:

Χώρα μόνιμης κατοικίας

English:

Country of permanent residence

Πιθανές απαντήσεις:

Οι συμμετέχοντες επέλεξαν τη χώρα μόνιμης κατοικίας τους από πλήρες αναπτυσσόμενο μενού (drop-down list), το οποίο περιλάμβανε όλες τις διαθέσιμες χώρες/επικράτειες όπως είχαν υλοποιηθεί στην πλατφόρμα KoboToolbox.

Participants selected their country of permanent residence from a full drop-down list including all available countries/territories as implemented in KoboToolbox.

Ερώτηση 70

Ελληνικά:

Φύλο

English:

Gender

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Άνδρας

Male

☐ Γυναίκα

Female

☐ Άλλο

Other

☐ Δεν επιθυμώ να απαντήσω

Prefer not to say

Ερώτηση 71

Ελληνικά:

Αν επιλέξατε «Άλλο», παρακαλώ διευκρινίστε.

English:

If you selected 'Other', please specify.

Ανοιχτή απάντηση

Σημείωση: *Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνται υπό*
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.

Ερώτηση 72

Ελληνικά:

Ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης που έχετε ολοκληρώσει

English:

Highest level of education completed

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Πρωτοβάθμια / κατώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Primary / lower secondary education

☐ Λύκειο / ανώτερη δευτεροβάθμια εκπαίδευση

Upper secondary education

☐ Επαγγελματική / τεχνική εκπαίδευση

Vocational / technical education

☐ Πτυχίο τριτοβάθμιας εκπαίδευσης

Bachelor's degree / tertiary education

☐ Μεταπτυχιακός τίτλος

Postgraduate degree

☐ Διδακτορικός τίτλος

Doctorate

☐ Δεν επιθυμώ να απαντήσω

Prefer not to say

Σημείωση: *Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνται υπό*
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.

Ερώτηση 73

Ελληνικά:

Μηνιαίο καθαρό προσωπικό εισόδημα

English:

Monthly net personal income

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Έως 1.000€

Up to €1,000

☐ 1.001€–2.000€

€1,001–€2,000

☐ 2.001€–3.000€

€2,001–€3,000

☐ Πάνω από 3.000€

More than €3,000

☐ Δεν επιθυμώ να απαντήσω

Prefer not to say

Ερώτηση 74**Ελληνικά:**

Οικογενειακή κατάσταση

English:

Marital status

Πιθανές απαντήσεις:

☐ Άγαμος/η

Single

☐ Έγγαμος/η ή σε συμβίωση

Married or living with partner

☐ Διαζευγμένος/η ή σε διάσταση

Divorced or separated

☐ Χήρος/α

Widowed

- ☐ Δεν επιθυμώ να απαντήσω

Prefer not to say

Ερώτηση 75

Ελληνικά:

Επαγγελματική κατάσταση

English:

Employment status

Πιθανές απαντήσεις:

- ☐ Μισθωτός/ή ιδιωτικού τομέα

Private-sector employee

- ☐ Μισθωτός/ή δημόσιου τομέα

Public-sector employee

- ☐ Αυτοαπασχολούμενος/η / ελεύθερος επαγγελματίας

Self-employed / freelancer

- ☐ Επιχειρηματίας / ιδιοκτήτης επιχείρησης

Business owner

- ☐ Φοιτητής/τρια

Student

- ☐ Άνεργος/η

Unemployed

- ☐ Συνταξιούχος

Retired

- ☐ Οικιακά / φροντίδα οικογένειας

Homemaker / family care

- ☐ Άλλο

Other

- ☐ Δεν επιθυμώ να απαντήσω

Prefer not to say

Ερώτηση 76

Διπλωματική Εργασία

Ελληνικά:

Αν επιλέξατε «Άλλο», παρακαλώ διευκρινίστε.

English:

If you selected 'Other', please specify.

Ανοιχτή απάντηση

*Σημείωση: Η συγκεκριμένη ερώτηση ενεργοποιούνταν υπό
προϋποθέσεις ανάλογα με προηγούμενη απάντηση.*

Ευχαριστούμε πολύ για τη συμμετοχή σας! Η συμπλήρωση ολοκληρώθηκε.

Σημείωση Παραρτήματος

Η τελική μορφή του ερωτηματολογίου παρουσιάζεται στο παρόν παράρτημα με τρόπο φιλικό προς τον αναγνώστη και αποδίδει τη λογική ροή με την οποία το survey εμφανιζόταν στους συμμετέχοντες. Η πραγματική υλοποίηση πραγματοποιήθηκε μέσω KoboToolbox και περιλάμβανε conditional logic και dynamic branching, ώστε ορισμένες ερωτήσεις να εμφανίζονται μόνο όταν σχετίζονταν με προηγούμενες απαντήσεις.

Παράρτημα Β: Οδηγοί Ημιδομημένων Συνεντεύξεων (Semi-Structured Interview Guides)

Οι παρακάτω οδηγοί ημιδομημένων συνεντεύξεων χρησιμοποιήθηκαν στο ποιοτικό σκέλος της έρευνας, με στόχο τη συμπληρωματική και ερμηνευτική προσέγγιση των ευρημάτων της πρωτογενούς έρευνας επιβατών. Οι συνεντεύξεις κάλυψαν τρεις διακριτές και συμπληρωματικές οπτικές: τη διαχείριση της καθημερινής λειτουργίας του αεροσταθμού, τη διαχείριση της εμπειρίας επιβατών και την ευρύτερη επιχειρησιακή και διοικητική οπτική σε επίπεδο cluster.

Για λόγους ακαδημαϊκής δεοντολογίας και διακριτικότητας, οι συμμετέχοντες παρουσιάζονται σε κωδικοποιημένη / μη προσωποποιημένη μορφή (role-based anonymization).

Πίνακας Κωδικοποίησης Συμμετεχόντων

Κωδικός	Ρόλος Συμμετέχοντα
O1	Operational Management Participant
PX1	Passenger Experience Management Participant
SM1	Senior Management Participant

Παράρτημα Β1 – Operational Management Perspective

1. Ποια σημεία της διαδρομής του επιβάτη θεωρείτε ότι δημιουργούν συχνότερα πίεση ή αυξημένο passenger effort μέσα στο terminal environment;
2. Παρατηρείτε ότι ορισμένες διαδικασίες — παρότι λειτουργούν επιχειρησιακά σωστά — αφήνουν τελικά μεγαλύτερο ψυχολογικό ή συναισθηματικό αποτύπωμα στον επιβάτη απ' όσο ίσως αναμένεται;
3. Πόσο σημαντικό θεωρείτε ότι είναι το uncertainty reduction κατά τη διάρκεια της passenger journey και σε ποια σημεία θεωρείτε ότι επηρεάζει περισσότερο την εμπειρία;
4. Πώς αξιολογείτε τον ρόλο του wayfinding, της πληροφόρησης και της σαφήνειας των διαδικασιών στη συνολική εμπειρία του επιβάτη;
5. Παρατηρείτε διαφοροποιήσεις στον τρόπο με τον οποίο διαφορετικοί τύποι επιβατών (families, first-time travelers, frequent travelers κ.ά.) βιώνουν το terminal environment;

6. Πιστεύετε ότι οι χώροι αναμονής και οι μεταβατικοί χώροι του terminal λειτουργούν και ως “recovery environments” μετά από πιο demanding διαδικασίες, όπως το security screening ή το passport control;
7. Πόσο σημαντικό θεωρείτε ότι είναι το ανθρώπινο στοιχείο (human interaction) και η επικοινωνία με τον επιβάτη σε συνθήκες πίεσης ή αυξημένης ροής;
8. Θεωρείτε ότι υπάρχουν μικρές operational ή experiential παρεμβάσεις που θα μπορούσαν να επηρεάσουν δυσανάλογα θετικά τη συνολική passenger experience;
9. Πώς θεωρείτε ότι τα ευρήματα και τα insights που προκύπτουν από την εμπειρία και το feedback των επιβατών μπορούν να αξιοποιηθούν πρακτικά για τη βελτίωση της passenger experience στο SKG;

Παράρτημα B2 – Passenger Experience Management Perspective

1. Πώς θεωρείτε ότι έχει εξελιχθεί τα τελευταία χρόνια η έννοια του passenger experience στα σύγχρονα αεροδρόμια;
2. Πιστεύετε ότι σήμερα οι επιβάτες αξιολογούν την εμπειρία τους περισσότερο μέσα από τη συνολική “αίσθηση” του ταξιδιού τους παρά μόνο μέσα από λειτουργικά κριτήρια;
3. Ποια σημεία της passenger journey θεωρείτε ότι επηρεάζουν περισσότερο το emotional perception του επιβάτη;
4. Πόσο σημαντικό θεωρείτε ότι είναι το uncertainty reduction και η αίσθηση reassurance κατά τη διάρκεια της εμπειρίας του επιβάτη;
5. Πώς αξιολογείτε τον ρόλο του wayfinding, της πληροφόρησης και της overall clarity των διαδικασιών στην passenger experience;
6. Παρατηρείτε ότι διαφορετικοί passenger segments βιώνουν με διαφορετικό τρόπο το terminal environment;
7. Πώς θεωρείτε ότι οι χώροι αναμονής, τα gate areas και γενικότερα οι transitional spaces επηρεάζουν τη συνολική εμπειρία του επιβάτη;
8. Πόσο σημαντικό θεωρείτε ότι είναι το human interaction και η frontline communication σε συνθήκες πίεσης ή αυξημένου stress;
9. Πώς αξιοποιούνται σήμερα τα passenger comments, complaints και experiential feedback στο πλαίσιο της συνολικής passenger experience strategy;

10. Πώς θεωρείτε ότι qualitative passenger insights μπορούν να αξιοποιηθούν μελλοντικά για τη βελτίωση της passenger experience στο SKG;

Παράρτημα Β3 – Cluster Operations Management Perspective

1. Πώς θεωρείτε ότι έχουν εξελιχθεί τα τελευταία χρόνια οι προσδοκίες των επιβατών σε σχέση με τη συνολική εμπειρία τους μέσα στα αεροδρόμια;

2. Πιστεύετε ότι σήμερα η εμπειρία επιβατών αξιολογείται μόνο με βάση τη λειτουργική αποτελεσματικότητα των διαδικασιών ή και μέσα από πιο βιωματικές και συναισθηματικές παραμέτρους;

3. Υπάρχουν στοιχεία της εμπειρίας επιβατών που θεωρείτε ότι επηρεάζουν σημαντικά τη συνολική εικόνα και αντίληψη ενός αεροδρομίου, παρότι συχνά δεν αποτυπώνονται εύκολα μέσα από παραδοσιακούς δείκτες απόδοσης (KPIs);

4. Πιστεύετε ότι υπάρχουν σημεία μέσα στη διαδρομή του επιβάτη όπου η λειτουργική πολυπλοκότητα των διαδικασιών γίνεται περισσότερο αισθητή από τον επιβάτη απ' ό,τι συνήθως αντιλαμβανόμαστε επιχειρησιακά;

5. Θεωρείτε ότι υπάρχουν σημεία μέσα στο terminal όπου μικρές παρεμβάσεις ή βελτιώσεις θα μπορούσαν να επηρεάσουν δυσανάλογα θετικά τη συνολική εμπειρία του επιβάτη;

6. Παρατηρείτε ότι ορισμένες διαδικασίες — παρότι λειτουργούν επιχειρησιακά σωστά — αφήνουν τελικά μεγαλύτερο ψυχολογικό ή συναισθηματικό αποτύπωμα στον επιβάτη απ' όσο ίσως αναμένεται;

7. Πώς θεωρείτε ότι στοιχεία όπως η σαφήνεια των διαδικασιών, η προβλεψιμότητα (predictability) και η αίσθηση προσανατολισμού επηρεάζουν τη συνολική εμπειρία του επιβάτη;

8. Πιστεύετε ότι οι χώροι αναμονής και οι μεταβατικοί χώροι του terminal επηρεάζουν τη συνολική εμπειρία των επιβατών περισσότερο απ' όσο συχνά θεωρείται σε επιχειρησιακό επίπεδο;

9. Θεωρείτε ότι σήμερα οι επιβάτες αξιολογούν περισσότερο τη συνολική “ροή” και αίσθηση της εμπειρίας τους μέσα στο αεροδρόμιο, παρά μεμονωμένα στάδια ή διαδικασίες;

10. Ποιες θεωρείτε ότι θα αποτελέσουν τις σημαντικότερες προκλήσεις αλλά και τις μεγαλύτερες ευκαιρίες για την εμπειρία επιβατών στα περιφερειακά αεροδρόμια τα επόμενα χρόνια;

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1986 η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/ δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης

Ονοματεπώνυμο: Αναστάσιος Δελαπόρτας

Αριθμός Μητρώου: 164868

Ημερομηνία:

Υπογραφή: _____