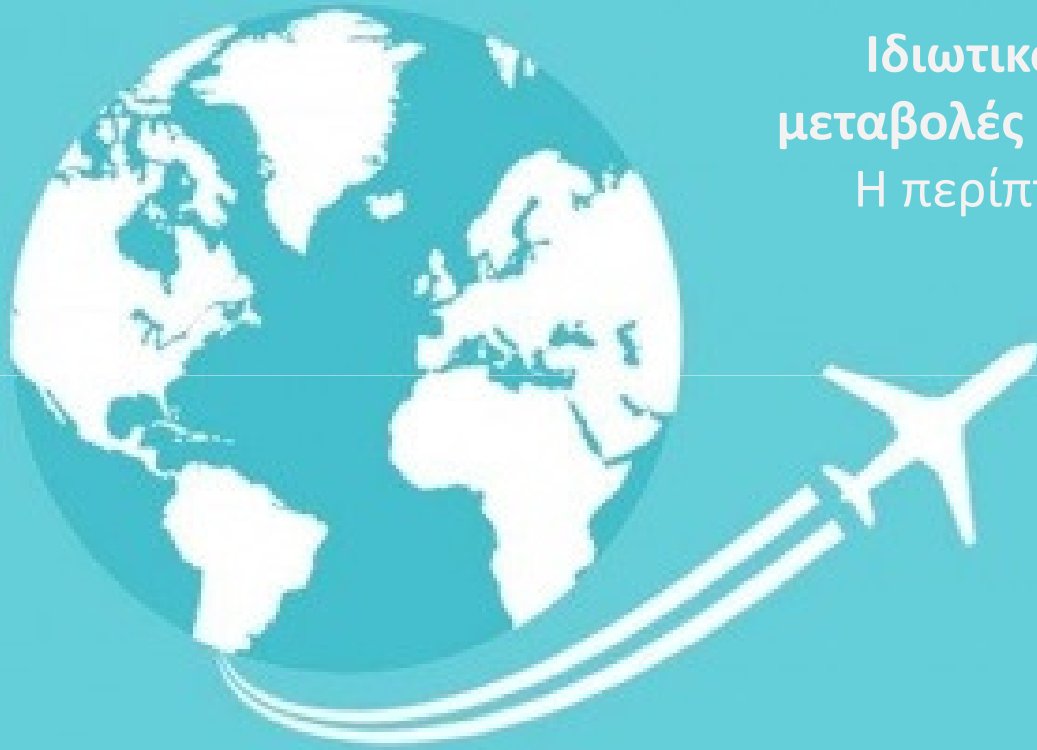


5^ο Αεροπορικό Συνέδριο – Ελληνική Αεροπορική Ένωση
«Οι Αερομεταφορές του Σήμερα κα του Αύριο»

**Ιδιωτικοποίηση Αεροδρομίων στην Ελλάδα και
μεταβολές στην ικανοποίηση του πελατειακού κοινού:
Η περίπτωση του Αεροδρομίου «Μακεδονία» της
Θεσσαλονίκης**



Κιλιπίρης Ευάγγελος
Μεταπτυχιακός Φοιτητής
Αλεξάνδρειο Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης

Η ΥΠΗΡΕΣΙΑ

- Πολυδιάστατο Προϊόν (Curi et. Al.,2010)
- Σκοπός: Εξυπηρέτηση Πελατών και Αεροπορικών Εταιριών
- Μετατροπή φορέων διοίκησης σε ιδιωτικές εταιρίες (Gitto & Mancuso, 2012)
- Νέο Καθεστώς (Κρατικοί & Ιδιωτικοί Φορείς)

1999

Απελευθέρωση
των Υπηρεσιών
Εδάφους



2001

Είσοδος και άλλων
Εταιριών Υπηρεσιών
Εδάφους

Ολικής
Διαχείρισης
(Total, "T")

Μερικής
Διαχείρισης
(Partial, "P")

Ασταθούς-
Μερικής
Διαχείρισης
(Precarious
Partial, "PP")

Απευθείας
Διαχείρισης
(Direct, "D")

(Curi et.al., 2010)

Ιδιωτικοποίηση και Ικανοποίηση Πελατών

συνεχής προσπάθεια για διαφοροποίηση (Fodness & Murray, 2007)

Υπηρεσία: άκρως σημαντικός παράγοντας ικανοποίησης πελατών (Aeroporti di Roma S.p.A., 2004)

συναισθηματική αντίδραση που δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (Lovelock et al. 2007)

βασικές προσεγγίσεις αναφορικά με την μέτρηση της ικανοποίησης των πελατών (Ferrari & Salini, 2008) :

ex-ante evaluations of
Customer Preferences

ex-post Customer
Satisfaction Surveys

Μοντέλο Air Transport Rating Agency (ATRA)





Ιδιωτικοποίηση , Απελευθέρωση & Τιμή

- Έννοιες Αλληλένδετες - Πιθανότητα ο πελάτης να μην μείνει **Ικανοποιημένος**
- Δρουν Αντιφατικά
- Ιδιωτικοποίηση → πιθανότητα μη ικανοποίησης
- Απελευθέρωση → πιθανότητα μεγαλύτερου επιπέδου ικανοποίησης

(Fiorio & Florio,2011)

Ιδιοκτησία & Πελάτες

Το μοντέλο της δημόσιας ιδιοκτησίας-διοίκησης ουκ ολίγες φορές έχει δεχθεί ισχυρή κριτική λόγο:

1. Ανεπαρκείς Παρεχόμενες Υπηρεσίες
2. Υποκινούμενες Αποφάσεις από Πολιτικές Παρεμβάσεις
3. Χαμηλή Χρηματοδότηση → Μη Επαρκείς Χειρισμοί
4. Δεν δημιουργεί Οικονομικό πλεονέκτημα



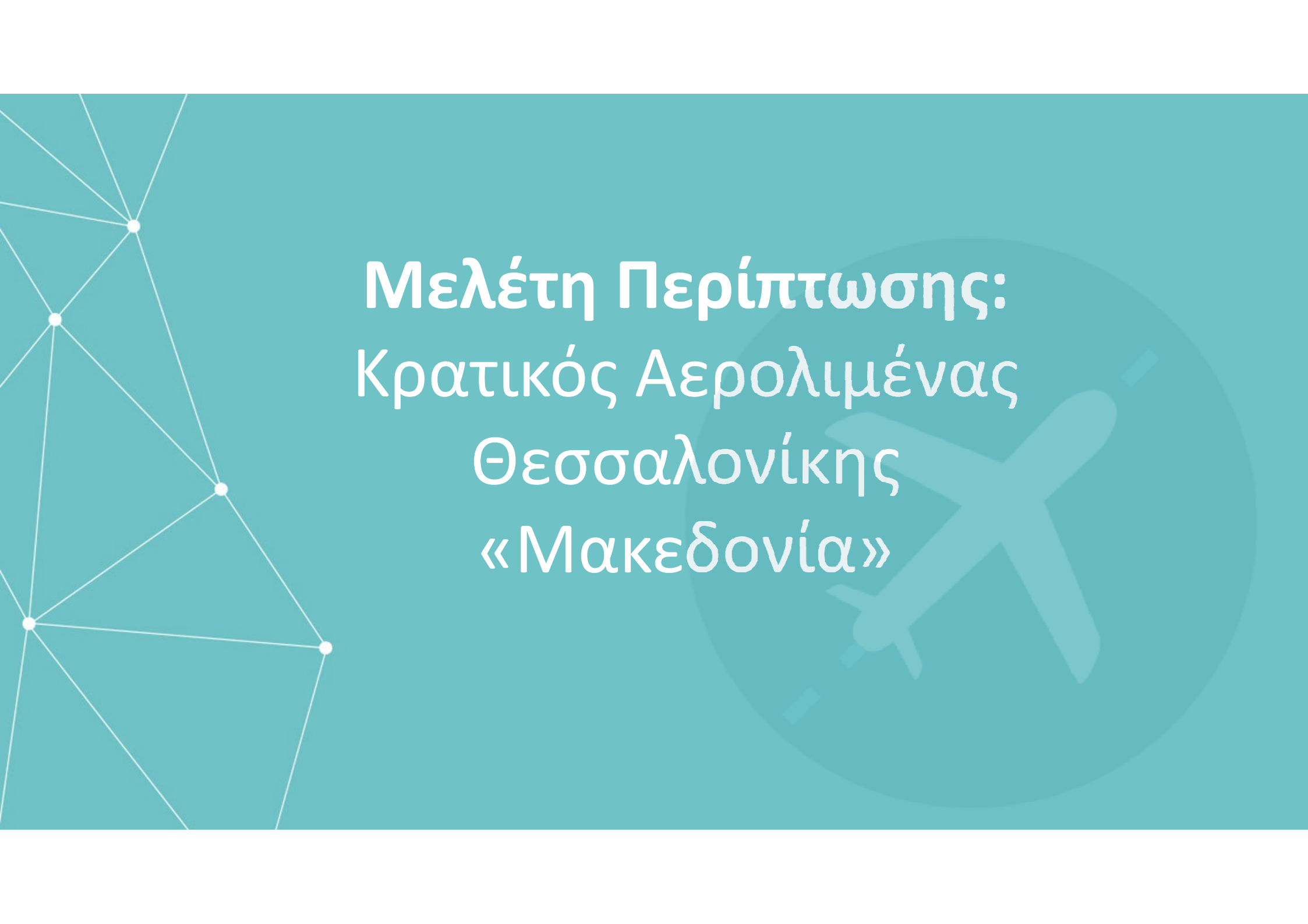
Ιδιωτική Διοίκηση

Η Ιδιωτικοποίηση στην Ελλάδα



- παραχώρηση δικαιώματος αναφορικά με την διαχείριση, εκμετάλλευση και λειτουργία 14 περιφερειακών αεροδρομίων στην Ελλάδα
- αναβάθμιση, συντήρηση, διαχείριση και λειτουργία δύο ομάδων περιφερειακών αεροδρομίων
- δικαίωμα χρήσης και διαχείρισης του αεροδρόμιου και τους χώρους του για χρονικό διάστημα 40 ετών
- Βασική προϋπόθεση και υποχρέωση: η ανάπτυξη και συντήρηση των υποδομών και χώρων του αεροδρόμιου σύμφωνα με συμβάσεις και η καταβολή τελών παραχώρησης στην πολιτεία

(ΦΕΚ,2017; ΤΑΙΠΕΔ,2017)



**Μελέτη Περίπτωσης:
Κρατικός Αερολιμένας
Θεσσαλονίκης
«Μακεδονία»**

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

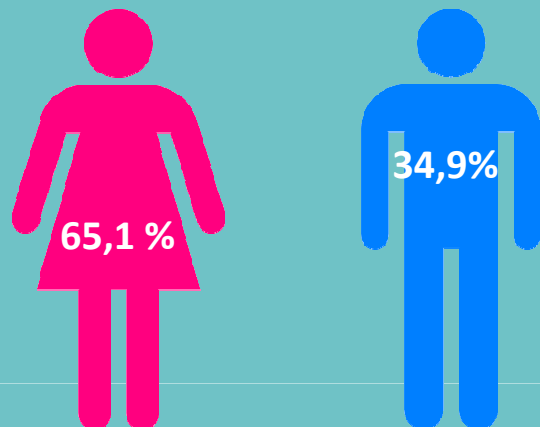
Στόχος της Έρευνας: Η ανάδειξη των παραγόντων εκείνων οι οποίοι επηρέασαν στην μεταβολή της ικανοποίησης του πελατειακού κοινού του αεροδρομίου «Μακεδονία» της Θεσσαλονίκης σε σχέση με την αλλαγή της διοίκησης του ίδιου από κρατική σε ιδιωτική

Μέθοδος Δειγματοληψίας: Η μέθοδος η οποία χρησιμοποιήθηκε κατά τη διαδικασία της έρευνας είναι αυτή της δειγματοληψίας χωρίς πιθανότητες (non-probability/non-random sampling)

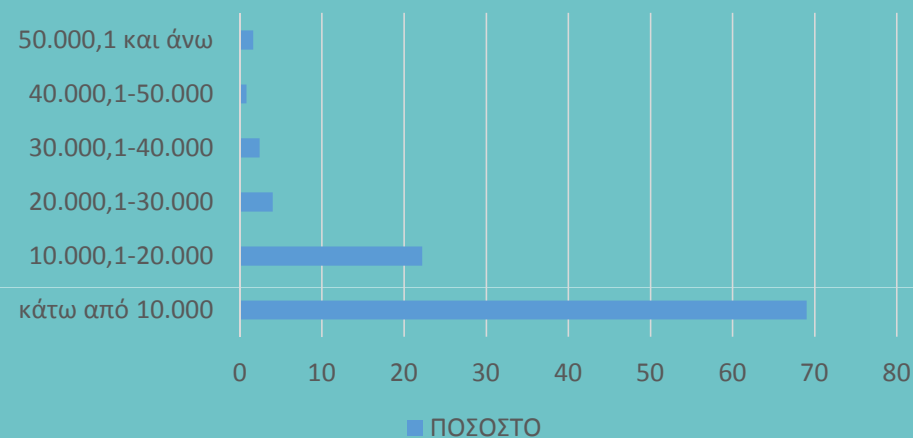
Πληθυσμός και Δείγμα: Ως πληθυσμό της έρευνας συμπεριλήφθηκαν όλοι εκείνοι οι πελάτες οι οποίοι είναι άνω των 18 ετών και έχουν χρησιμοποιήσει τους χώρους και τις υπηρεσίες ενός αεροδρομίου. Από την άλλη, δείγμα στην παρακάτω έρευνα ορίστηκε το σύνολο των πελατών οι οποίοι έχουν χρησιμοποιήσει τους χώρους και τις υπηρεσίες του Αεροδρομίου «Μακεδονία» της Θεσσαλονίκης

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

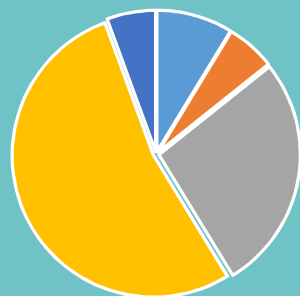
ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ



ΕΤΗΣΙΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ



ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ



- Δημόσιος Υπάλληλος
- Ελεύθερος Επαγγελματίας ή Επιχειρηματίας
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Προπτυχιακός/Μεταπτυχιακός Φοιτητής

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΤΗ Frequencies				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
ΙΔΙΟΤΗΤΑ ΧΡΗΣΤΩΝ ^a	Πελάτης / Επιβάτης	110	71,0%	97,3%
	Απλός Επισκέπτης	42	27,1%	37,2%
	Υπάλληλος Αεροδρομίου / Αεροπορικής Εταιρίας	3	1,9%	2,7%
Total		155	100,0%	137,2%

a. Group

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθημερινά	4	3,2	3,5	3,5
	1-5	104	82,5	92,0	95,6
	6 και άνω	5	4,0	4,4	100,0
	Total	113	89,7	100,0	
Missing	System	13	10,3		
Total		126	100,0		

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ Frequencies				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ ^a	Ιδιωτική Διαχείριση-Ιδιοκτησία	5	3,0%	4,4%
	Αριθμός Τερματικών Σταθμών (Terminals)	21	12,8%	18,6%
	Απόσταση από την πόλη	81	49,4%	71,7%
	Είδος Αεροδρομίου (Κόμβος (Hub) ή Περιφερικό)	13	7,9%	11,5%
	Ποιότητα Υποδομών	41	25,0%	36,3%
	Άλλο	3	1,8%	2,7%
Total		164	100,0%	145,1%

a. Group

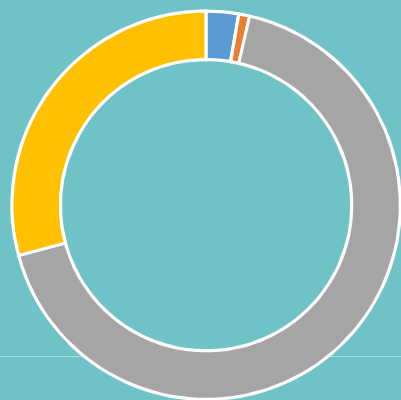
Thessaloniki Int. Airport (SKG)

ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ Frequencies				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ^a	Check-in	20	9,3%	17,7%
	Ασφάλεια	75	34,9%	66,4%
	Άνεση Χώρων Αεροδρομίου	12	5,6%	10,6%
	Περιβάλλον, Ατμόσφαιρα Αεροδρομίου	17	7,9%	15,0%
	Βασικές Εγκαταστάσεις	21	9,8%	18,6%
	Ευκολία Κίνησης και Προσανατολισμού	56	26,0%	49,6%
	Τιμή	13	6,0%	11,5%
	Άλλο	1	0,5%	0,9%
Total		215	100,0%	190,3%

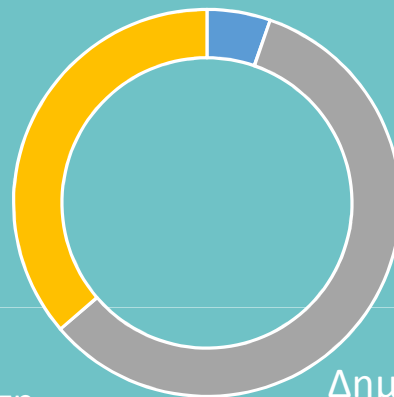
a. Group

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

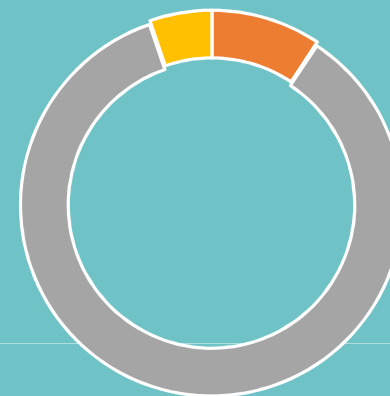
Προσαρμογή στο περιβάλλον



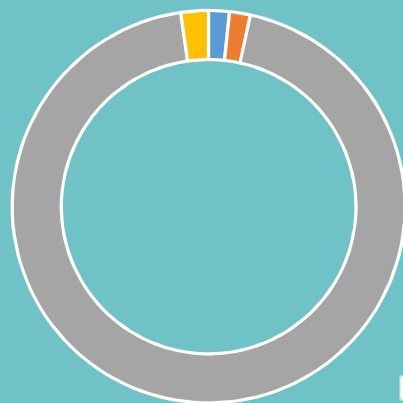
Ξεπερνά τα Διεθνή Πρότυπα



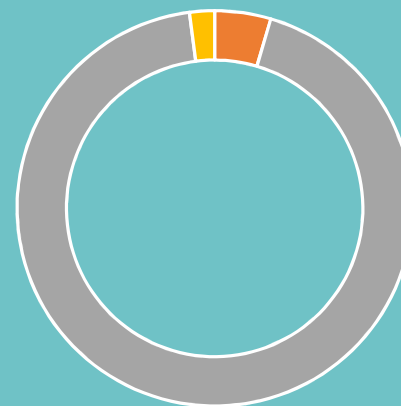
Δυναμικό και Καινοτόμο στην Εξυπηρέτηση



Συνεχής Ικανοποίηση Πελατών



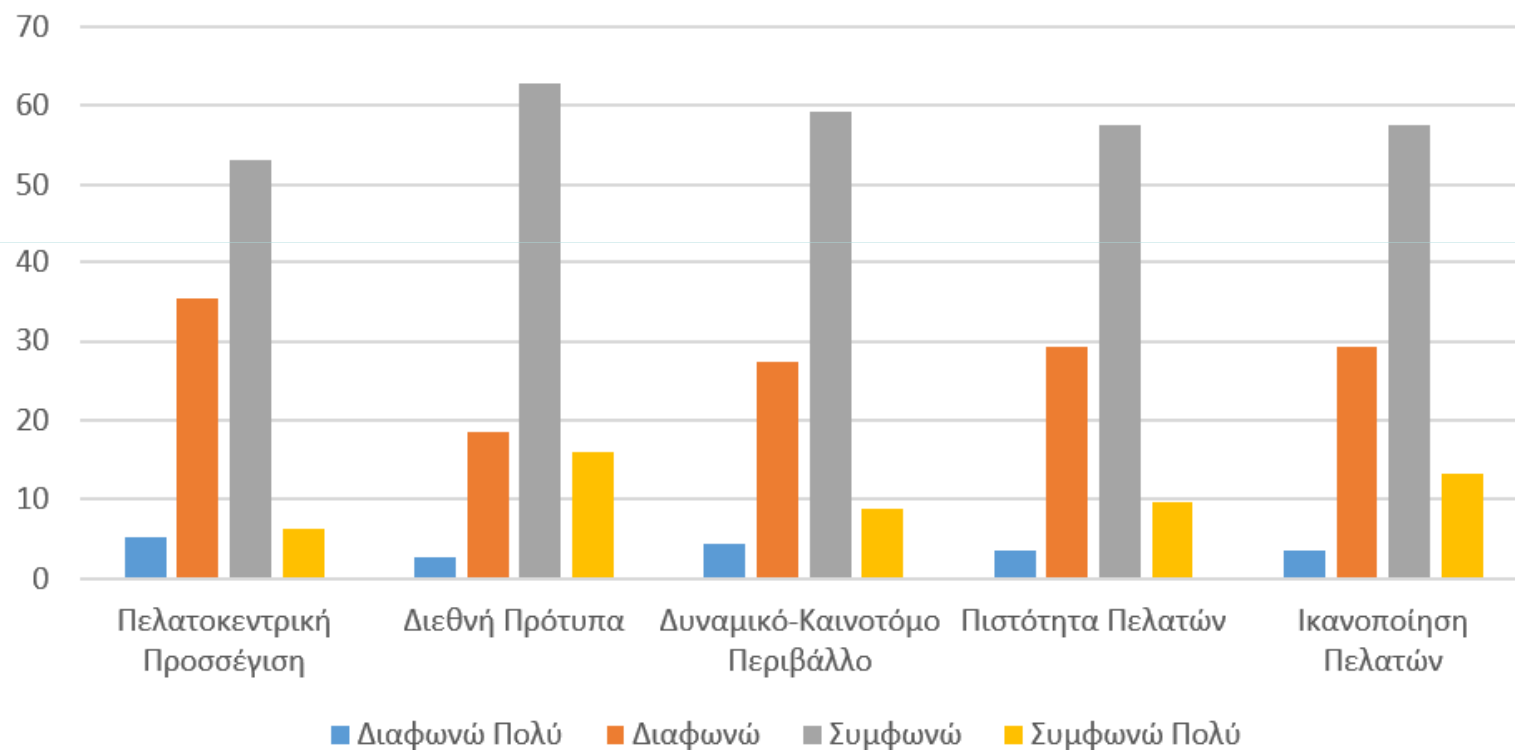
Δημιουργία Πιστότητας



■ Διαφωνώ Πολύ ■ Διαφωνώ Πολύ ■ Συμφωνώ ■ Συμφωνώ Πολύ

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

Σύγκριση Ιδιωτικής - Κρατικής Διαχείρισης Αεροδρομίου
"Μακεδονία"



Thessaloniki Int. Airport (SKG)

ΑΙΣΘΗΜΑ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ Frequencies				
		Responses		Percent of Cases
		N	Percent	
ΑΙΣΘΗΜΑ ΔΙΑΚΙΟΣΥΝΗΣ ^a	Παρεχόμενων Υπηρεσιών (Ταχύτητα, Βοήθεια, κλπ.)	62	31,8%	54,9%
	Ποικιλία Επιλογών στο χώρο του Αεροδρομίου (Καταστήματα, Εσπιατόρια, Lounges, κλπ.)	19	9,7%	16,8%
	Σχέση Απόδοσης-Τιμής (Value for Money)	63	32,3%	55,8%
	Υπηρεσίες Αεροδρομίου (Μετακίνηση, Χώροι Στάθμευσης, κλπ.)	50	25,6%	44,2%
	Άλλο	1	0,5%	0,9%
Total		195	100,0%	172,6%

a. Group

Thessaloniki Int. Airport (SKG)

TEST Chi Square

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ & ΧΡΗΣΗΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟ – ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ * ΕΤΗΣΙΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ Crosstabulation

Count		ΕΤΗΣΙΟ ΑΤΟΜΙΚΟ ΕΙΣΟΔΗΜΑ						Total
		κάτω από 10.000	10.000,1-20.000	20.000,1-30.000	30.000,1-40.000	40.000,1-50.000	50.000,1 και άνω	
ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ ΕΠΙΣΚΕΨΗΣ	Καθημερινά	3	1	0	0	0	0	4
	1-5	71	24	4	3	0	2	104
	6 και άνω	2	1	1	0	1	0	5
Total		76	26	5	3	1	2	113

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	25,660 ^a	10	,004
Likelihood Ratio	9,686	10	,468
Linear-by-Linear Association	3,455	1	,063
N of Valid Cases	113		



Περιορισμοί Έρευνας

- Περιορισμένη Βιβλιογραφία
- Χρονικό Διάστημα Έρευνας
- Κυρίως Έλληνες Ερωτώμενοι
- Μεταβατική Περίοδος Αεροδρομίου

Συμπεράσματα

1. Απλοί Επισκέπτες
2. Συχνούς Πελάτες / Επιβάτες (1-5 φορές τον μήνα)
3. Η Ιδιοκτησία **δεν επηρεάζει** την επιλογή του αεροδρομίου
4. Οι πελάτες / επιβάτες επιθυμούν **Ασφάλεια** και **Ευκολία Κίνησης και Προσανατολισμού** στο αεροδρόμιο
5. Συμφωνούν σε ένα αεροδρόμιο με όλα **Διεθνή Πρότυπα**
6. Μεταβολή της Ικανοποίησης με την αλλαγή της Διοίκησης
7. Είναι πρόθυμοι να διαθέσουν περισσότερα χρήματα για τις ίδιες υπηρεσίες
8. Το **Εισόδημα** αποτελεί παράγοντα επηρεασμού



Σας Ευχαριστώ για την προσοχή σας!

Κιλίπρης Ευάγγελος
Αλεξάνδρειο ΤΕΙ Θεσσαλονίκης
vkilipiris@gmail.com