



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

«ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΑΕΡΟΔΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ
ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥΣ»

Γκότση Βασιλική του Παντελή

Πτυχιούχος Τμήματος Μαθηματικών του Πανεπιστημίου Αθηνών

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ	
ΑΡ. ΕΙΣ.	57090
COMP.	38512
ΤΑΞΙΝ.	387.7 Γκο
ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ	



00157090

Παράρτημα 107

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Στους γονείς μου

Ευχαριστίες

Καταρχάς, θα ήθελα να εκφράσω τις ευχαριστίες μου στον επιβλέποντα της διπλωματικής εργασίας μου, Αναπληρωτή Καθηγητή Μιχάλη Σφακιανάκη, για την πολύτιμη βοήθεια και καθοδήγησή του, καθώς επίσης και την αμέριστη ευγνωμοσύνη μου προς το Διευθυντή του Μεταπτυχιακού Προγράμματος, Καθηγητή Γεώργιο Μποχόρη, για τη δυνατότητα που μου προσέφερε, προκειμένου να ολοκληρώσω την εργασία μου. Επιπλέον, καταθέτω τις θερμές ευχαριστίες μου προς το Διευθυντή Εταιρικής Ποιότητας και Ασφάλειας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Παναγιώτη Παπαδημητρίου, όπως και το Διευθυντή Ασφάλειας Αναστάσιο Παπανικολάου, για την ουσιαστική συνεργασία τους σε όλη τη διάρκεια της ερευνητικής μου δράσης στους χώρους του Αεροδρομίου. Ιδιαίτερως, οφείλω να ευχαριστήσω τον Επιθεωρητή Ασφάλειας της Υπηρεσίας Πολιτικής Αεροπορίας Κωνσταντίνο Λύγκο και την Ελεγκτή Δημόσιας Διοίκησης Ιωάννα Φούντα για τις πολύτιμες πληροφορίες και το χρόνο που μου διέθεσαν. Τελειώνοντας, θα επιθυμούσα να αναφερθώ στον αγαπημένο μου σύζυγο και να τον ευχαριστήσω για την κατανόηση και την ηθική του συμπαράσταση, καθώς επίσης και στους γονείς μου για την αγάπη και την υποστήριξή τους όλα αυτά τα χρόνια της προσπάθειάς μου.

Πίνακας Περιεχομένων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ – ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	1
1.2. ΣΥΝΤΟΜΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	2
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Δ.Α.Α. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	4
2.1. ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΤΟΥ ΔΙΕΘΝΗ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ	4
2.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΟΥ	5
2.2.1. Υπηρεσίες Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίου	8
2.2.2. Κατηγορίες Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης	9
2.2.3. Κατάταξη Δ.Α.Α. όσον αφορά στις Υπηρεσίες	11
2.3. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ	13
2.3.1. Ανάγκη για Ασφάλεια & Προστασία	13
2.3.2. Φορείς Ασφάλειας	15
2.3.3. Διαδικασίες Ελέγχου Ασφάλειας	17
2.4. ΑΥΞΗΜΕΝΑ ΜΕΤΡΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΚΑΙ ΑΤΟΜΙΚΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΩΝ ΕΠΙΒΑΤΩΝ	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΈΡΕΥΝΑΣ	24
3.1. ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	24
3.2. ΔΕΙΓΜΑΤΟΛΗΠΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ	25
3.3. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΈΡΕΥΝΑΣ	26
3.4. ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΑΝΑΛΥΣΗ	28
4.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ	28
4.1.1. Γραφική Αναπαράσταση Χαρακτηριστικών Δείγματος	29
4.2. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΗΣ ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗΣ	30
4.2.1. Μέτρα Κεντρικής Τάσης	30
4.2.2. Συχνότητες	31
4.2.3. Συμπληρωματικές Πληροφορίες	38
4.3. ΠΙΝΑΚΕΣ ΣΥΝΑΦΕΙΑΣ (CROSSTABULATION)	42
4.4. ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ (CORRELATION ANALYSIS)	48
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ - ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΈΡΕΥΝΑ	56
5.1. ΚΥΡΙΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	56
5.2. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΈΡΕΥΝΑ	58
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	59
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	61
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	62
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β: ΑΠΑΓΟΡΕΥΜΕΝΑ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΑ ΣΕ ΕΠΙΒΑΤΕΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΑΠΟΣΚΕΥΕΣ	63
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΣΧΕΤΙΣΗΣ	66
<i>Ανδρες</i>	67
<i>Γυναίκες</i>	68
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Δ: STAT REPORT	69

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

1.1. Αντικείμενο – Στόχος της Εργασίας

Η παρούσα εργασία έχει ως αντικείμενο τις υπηρεσίες ασφάλειας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών (Δ.Α.Α.) «Ελευθέριος Βενιζέλος» και την αξιολόγησή τους από απόψεως ποιοτικού και στατιστικού ελέγχου. Προς το σκοπό αυτό εξετάστηκαν οι διαδικασίες ασφάλειας στα διάφορα στάδια διακίνησης των επιβατών και των αποσκευών τους, τα μέσα που διατίθενται, αλλά και περιγράφεται ο ρόλος των επιφορτισμένων με το έργο αυτό φορέων. Για τη διερεύνηση του θέματος διενεργήθηκε έρευνα που αφορά στις αντιλήψεις των επιβατών ως προς την ασφάλεια των αερομεταφορών και ακολούθησε επεξεργασία των ευρημάτων. Ως ασφάλεια των αερομεταφορών εννοούμε την ασφάλεια των πτήσεων, των επίγειων εγκαταστάσεων και των διακινούμενων στον Αερολιμένα.

Κύριος στόχος της εργασίας είναι η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων με βάση τις αντιλήψεις των διακινούμενων επιβατών ως προς το επίπεδο των υπηρεσιών ασφάλειας του Αεροδρομίου.

Ο λόγος για τον οποίο επιλέχθηκε το θέμα της ασφάλειας του Αεροδρομίου ως αντικείμενο της παρούσας εργασίας, έχει σχέση με το ρόλο που διαδραματίζουν οι αεροπορικές συγκοινωνίες στη σύγχρονη εποχή και το αίσθημα ασφάλειας από το οποίο πρέπει να διακατέχεται ο αεροπορικός ταξιδιώτης. Το αεροδρόμιο «Ελευθέριος Βενιζέλος», το μεγαλύτερο, της Ελλάδας αποτελεί κείμενο αεροπορικό κόμβο της νοτιοανατολικής Ευρώπης και μέσω αυτού διακινούνται οι περισσότεροι αεροπορικοί επιβάτες της Ελλάδας. Ως εκ τούτου, το θέμα της ασφάλειας του Αεροδρομίου είναι φυσικό να βρίσκεται στην κορυφή των προτεραιοτήτων εκ μέρους του κράτους, αλλά και των εμπλεκόμενων ιδιωτικών φορέων που δραστηριοποιούνται σε αυτό. Επίσης, η διασφάλιση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος στους χώρους του Αεροδρομίου, συνιστά βασικό κριτήριο για τους επιβάτες στην επιλογή του Αεροδρομίου και της Αεροπορικής Εταιρείας μέσω των οποίων ταξιδεύουν. Επομένως, η άποψή τους σε θέματα ασφάλειας και διαδικασιών ελέγχου είναι σημαντικότερη, μιας και λαμβάνεται σοβαρά υπόψη από

τους αρμόδιους που χαράζουν την πολιτική τους και υλοποιούν τις σχετικές αποφάσεις τους.

1.2. Σύντομη περιγραφή της Εργασίας

Το 2^ο κεφάλαιο ξεκινάει με ένα σύντομο ιστορικό του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, η λειτουργία του οποίου ξεκίνησε τον Μάρτιο του 2001, μιας και είναι ο τόπος στον οποίο διεξήχθη η έρευνα αυτής της εργασίας. Στη συνέχεια, εξετάζεται η φύση και το περιεχόμενο των υπηρεσιών που προσφέρονται στον επιβάτη από το αεροδρόμιο και γίνεται ιδιαίτερη αναφορά στις υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης και στους φορείς που τις προσφέρουν. Επίσης, παρατίθενται τα αποτελέσματα έρευνας του Διεθνή Οργανισμού Αερομεταφορών αναφορικά με την παγκόσμια κατάταξη που κατέλαβε ο Δ.Α.Α. ως προς ορισμένες κατηγορίες επίγειων υπηρεσιών που προσφέρει. Ακολουθούν οι υπηρεσίες ασφάλειας και επισημαίνονται οι λόγοι που τις κάνουν σημαντικές στα μάτια των επιβατών αλλά και για την εύρυθμη λειτουργία του αεροδρομίου. Για μια πιο ολοκληρωμένη εικόνα στο θέμα των υπηρεσιών ασφάλειας, προσδιορίζονται οι φορείς ασφάλειας που δραστηριοποιούνται στον Δ.Α.Α. καθώς και οι βασικές διαδικασίες ελέγχου, οι οποίες βασίζονται στο Εθνικό Κανονισμό Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας (ΕΚΑΠΑ).

Στο 3^ο κεφάλαιο αναφέρονται στοιχεία σχετικά με το αντικείμενο και τη μεθοδολογία της έρευνας που διενεργήθηκε, με θέμα τις αντιλήψεις των επιβατών για τις υπηρεσίες ασφάλειας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών. Πιο συγκεκριμένα, περιγράφεται ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε προς το σκοπό αυτό, με τις κατηγορίες και τις ερωτήσεις που περιλαμβάνει. Στη συνέχεια, δίνονται λεπτομέρειες που αφορούν στον τόπο, στο χρονικό διάστημα και στον τρόπο διενέργειας της έρευνας, αλλά και οι περιορισμοί της. Το κεφάλαιο κλείνει με την περιγραφή των στατιστικών προγραμμάτων που χρησιμοποιήθηκαν για την επεξεργασία των ερωτηματολογίων.

Το 4^ο κεφάλαιο περιλαμβάνει τη στατιστική ανάλυση των απαντήσεων των επιβατών και τα συμπεράσματα που προέκυψαν από αυτή. Στην αρχή του κεφαλαίου γίνεται περιγραφή των χαρακτηριστικών του δείγματος και ακολουθεί μια πρώτη αξιολόγηση

των απαντήσεων των επιβατών με τη χρήση περιγραφικής στατιστικής. Για να διαπιστωθεί εάν υπάρχει σχέση ανάμεσα σε ορισμένες μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν πίνακες συνάφειας (Crosstabulations), ενώ για την ανάλυση συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης διατάξεων Spearman.

Στο 5^ο κεφάλαιο επισημαίνονται τα σημαντικότερα συμπεράσματα της έρευνας και γίνονται κάποιοι σχολιασμοί πάνω σε αυτά. Επιπλέον, προτείνονται τρόποι επέκτασης της έρευνας σε περισσότερους χώρους διακίνησης επιβατών για τη γενίκευση των συμπερασμάτων.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Κεφάλαιο 2: Δ.Α.Α. Υπηρεσίες & Διαδικασίες Ασφάλειας

2.1. Το ιστορικό του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών

Στις 31 Ιουλίου 1995, η Κυβέρνηση της Ελληνικής Δημοκρατίας και η ιδιωτική κοινοπραξία υπό τη HOCHTIEF Aktiengesellschaft (στρατηγικός εταίρος που επελέγη στο πλαίσιο διεθνούς διαγωνισμού για την ανάληψη του έργου του νέου διεθνούς αεροδρομίου της Αθήνας με τη μέθοδο BOOT: Κατασκευή, Ιδιοκτησία, Λειτουργία, Μεταβίβαση) συνήψαν τη Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου με κοινό στόχο την ανάπτυξη του νέου διεθνή αερολιμένα στα Σπάτα, μέσω ενός συνεταιρικού σχήματος Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα. Η Σύμβαση αυτή (που κυρώθηκε από τον Ελληνικό Νόμο 2338/95) προβλέπει την τριακονταετή εκχώρηση της επικαρπίας, δηλαδή το αποκλειστικό δικαίωμα κατοχής και χρήσης του ακινήτου για τη μελέτη, χρηματοδότηση, κατασκευή, ολοκλήρωση, λειτουργία, συντήρηση, διοίκηση και ανάπτυξη του αεροδρομίου.

Η περίοδος εκχώρησης ξεκίνησε το 1996 με τη δημιουργία του Αερολιμένα, ενός νομικού προσώπου ιδιωτικού δικαίου, που ιδρύθηκε ως ανώνυμη εταιρεία σύμφωνα με την ελληνική νομοθεσία υπό την εμπορική επωνυμία «Διεθνή Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε.» που διοικείται και λειτουργεί ως εταιρεία του ιδιωτικού τομέα. Το Ελληνικό Δημόσιο κατέχει το 55% των μετοχών του Δ.Α.Α. Ως μέτοχος του Δ.Α.Α., το Ελληνικό Δημόσιο εκπροσωπείται από κοινού από τους Υπουργούς Οικονομίας και Οικονομικών και τον Υπουργό Μεταφορών & Επικοινωνιών. Ο ιδιωτικός τομέας συμμετέχει σε αυτήν τη συνεργασία μέσω τριών μετόχων που έχουν στην κατοχή τους συνολικά το 45% των μετοχών της Εταιρείας Αεροδρομίου: Η HOCHTIEF AirPort GmbH (100% θυγατρική εταιρεία της HOCHTIEF Aktiengesellschaft) κατέχει σήμερα το 39,875% των μετοχών. Η Horizon Air Investments S.A. κατέχει το 5% των μετοχών. Τέλος, η Flughafen Athen-Spata Projektgesellschaft mbH (FASP) κατέχει το 0,125% των μετοχών.

Η κατασκευή του Αεροδρομίου από την κοινοπραξία άρχισε το 1997 και οι εργασίες ολοκληρώθηκαν τρία χρόνια αργότερα, τον Οκτώβριο του 2000. Μετά από μία

πεντάμηνη περίοδο δοκιμών, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών ξεκίνησε κανονικά τη λειτουργία του τον Μάρτιο του 2001.

2.2. Υπηρεσίες Αεροδρομίου

Αν θέλουμε να ορίσουμε την έννοια υπηρεσία θα μπορούσαμε να πούμε ότι είναι οποιαδήποτε εκτέλεση καθηκόντων ή εργασιών που ένα μέρος προσφέρει σε ένα άλλο και τα οποία είναι ουσιαστικά ακαθόριστα και δεν έχουν ως επακόλουθο την ιδιοκτησία κάποιου χειροπιαστού πράγματος¹.

Στην καθημερινότητά μας όλοι παρέχουμε και αποδεχόμαστε υπηρεσίες. Πράγματι, ζούμε ήδη σε έναν κόσμο προσανατολισμένο προς τις υπηρεσίες, οι οποίες υφίστανται παγκοσμίως και αποτελούν μια θεμελιώδη διάσταση της ανθρώπινης ζωής στην κοινωνία μας. Υπηρεσίες μπορούν να προσφέρουν ή να δέχονται τόσο ιδιώτες όσο και εταιρείες, από τις πιο μικρές οικογενειακές μέχρι τις πιο μεγάλες πολυεθνικές. Μια εταιρεία μπορεί ταυτόχρονα να παίζει διπλό ρόλο, τόσο του παρόχου όσο και του αποδέκτη υπηρεσιών. Για παράδειγμα μια εταιρεία που προσφέρει μια συγκεκριμένη υπηρεσία μπορεί παράλληλα να είναι και η ίδια αποδέκτης υπηρεσιών που προσφέρονται σε αυτή από μεμονωμένους υπαλλήλους της ή ίσως ακόμα και από άλλες εταιρείες.

Αν εξετάσουμε την περίπτωση του Αεροδρομίου, τότε η τελική υπηρεσία που προσφέρει στον πελάτη - επιβάτη είναι η πτήση, η οποία είναι από τη φύση της πολύ περίπλοκη τεχνικά και απαρτίζεται από διάφορες άλλες υπηρεσίες. Ποιος όμως είναι υπεύθυνος για την παροχή υπηρεσιών προς τους επιβάτες: το αεροδρόμιο ή η αεροπορική εταιρεία; Στο θέμα αυτό επικρατεί σύγχυση. Όταν ένας επιβάτης αγοράζει ένα αεροπορικό εισιτήριο η συμφωνία που κάνει είναι με την αεροπορική εταιρεία. Ουσιαστικά δεν υπάρχει κανενός είδους ρητής συμβατικής σχέσης ανάμεσα στους επιβάτες και το αεροδρόμιο. Ωστόσο, οι εργαζόμενοι του αεροδρομίου αναγνωρίζουν πως έχουν καθήκον να φροντίσουν τους επιβάτες.

¹ Tugnawat Peeyush, «Service Oriented Architecture: The Beginning», 2007

Πράγματι, πολλές από τις αεροπορικές υπηρεσίες δεν παρέχονται καν από τους υπαλλήλους του αεροδρομίου και παρότι τα αεροδρόμια προσπαθούν να συνεργάζονται με τους εταιρικούς συνεργάτες και τους κρατικούς φορείς, συχνά δεν έχουν ή έχουν ελάχιστη επιρροή στην επιλογή αυτών των προμηθευτών. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει καίριες υπηρεσίες όπως την εξυπηρέτηση εδάφους, η οποία οργανώνεται από τις αεροπορικές εταιρείες και καλύπτει για παράδειγμα το check-in και την παράδοση αποσκευών, καθώς και ελέγχους ασφάλειας, περιπολίες, πρόσβαση στους χώρους του αεροδρομίου κ.ά. Οι φορείς λοιπόν που εμπλέκονται είναι πολλοί, και το αεροδρόμιο δεν μπορεί να θεωρηθεί αποκλειστικά υπεύθυνο για το επίπεδο αυτών των υπηρεσιών. Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι ο βασικός πάροχος της υπηρεσίας «πτήση» είναι η αεροπορική εταιρεία με την οποία συνεργάζεται ο επιβάτης, όμως θα πρέπει να συνδράμουν και άλλα μέρη, όπως το αεροδρόμιο, οι ιδιωτικές εταιρείες που λειτουργούν σε αυτό και οι κρατικοί φορείς, ούτως ώστε να φτάσει στον πελάτη η προσδοκώμενη υπηρεσία.

Όσον αφορά στην αλληλοεπίδραση των διαφόρων υπηρεσιών υπάρχει μια χαλαρή σχέση ανάμεσά τους, καθότι οι υπηρεσίες λειτουργούν ως αυτοτελείς μονάδες και η λογική που εμπεριέχεται σε καθεμία από αυτές είναι ανεξάρτητη από τις άλλες. Η γνώση και μόνο της ύπαρξης μιας υπηρεσίας είναι αρκετή για να συνεργαστούν με αυτή οι υπόλοιπες υπηρεσίες. Επιπλέον, μπορούν να αλλάξουν μέσα στα δικά τους όρια χωρίς να προκαλέσουν καμία διαφορά στο αποτέλεσμα που προσλαμβάνει ο καταναλωτής. Η αεροπορική εταιρεία βασίζεται στις υπηρεσίες που παρέχονται από το Αεροδρόμιο και τους συνεργάτες του όσον αφορά στην ασφάλεια, και δε χρειάζεται να γνωρίζει ή να έρχεται σε επαφή με συγκεκριμένους υπαλλήλους που προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες. Το αεροδρόμιο μπορεί κάλλιστα να αντικαταστήσει την εταιρεία ασφάλειας με την οποία συνεργάζεται και να εξακολουθήσει να παρέχει το ίδιο επίπεδο υπηρεσιών, χωρίς να απαιτείται η γνώση και η γνώμη της πλευράς των καταναλωτών των υπηρεσιών ασφάλειας. Οι διάφορες δηλαδή υπηρεσίες, παρότι επηρεάζουν η μία την άλλη, λειτουργούν ανεξάρτητα.

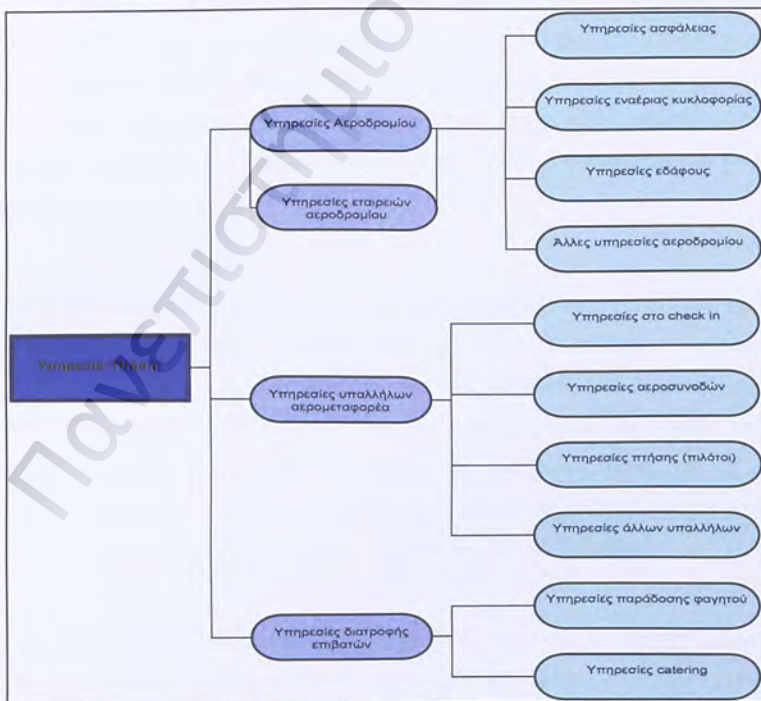
Οι εταιρείες του αεροδρομίου χρησιμοποιούν ποικίλες υπηρεσίες, αγαθά, εξοπλισμό και τεχνικά μέσα προκειμένου να εξυπηρετήσουν τους πελάτες τους. Έτσι, ο πελάτης δε χρειάζεται να ασχοληθεί με την πληρωμή επιμέρους υπηρεσιών όπως είναι η ασφάλεια, ο εναέριος έλεγχος, οι υπηρεσίες εδάφους και αέρος. Από τη σκοπιά του επιβάτη

υπάρχει μια καλώς ορισμένη και απλή διαδικασία για να «καταναλώσει» αυτή την υπηρεσία: το μόνο που έχει να κάνει είναι να αγοράσει το εισιτήριο και να βρίσκεται στην ώρα του στο Αεροδρόμιο και στην πύλη εξόδου.

Όπως προαναφέρθηκε, πίσω από μια αεροπορική υπηρεσία, όσο απλή κι αν γίνεται αυτή αντιληπτή από τον πελάτη, υπάρχει ένα πλήθος άλλων εσωτερικών υπηρεσιών οι οποίες τη συνθέτουν. Στο παράδειγμα της πτήσης, η αεροπορική εταιρεία χρησιμοποιεί διάφορες υπηρεσίες από διάφορους παροχείς, από τις οποίες ενδεικτικά θα μπορούσαμε να αναφέρουμε τις εξής:

- υπηρεσίες αεροδρομίου
- υπηρεσίες υπαλλήλων
- υπηρεσίες παροχής φαγητού

Όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα, μία υπηρεσία μπορεί να συντίθεται από πολλές επιμέρους υπηρεσίες, για τις οποίες ο επιβάτης δε χρειάζεται να έχει γνώση των λεπτομερειών και του τρόπου λειτουργίας τους.



Διάγραμμα 2.1

2.2.1. Υπηρεσίες Επίγειας Εξυπηρέτησης Αεροδρομίου

Η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών, ως υπεύθυνος φορέας για την οργάνωση, λειτουργία και διοίκηση των σαράντα (40) αεροδρομίων της χώρας, τηρώντας το ευρωπαϊκό νομικό πλαίσιο έχει επιδοθεί τα τελευταία χρόνια στην έκδοση κανονισμών και οδηγιών που απελευθερώνουν τις αερομεταφορές και δημιουργούν ευνοϊκό περιβάλλον για την ανάπτυξη πάσης φύσεως επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στα αεροδρόμιά της (λειτουργία εμπορικών καταστημάτων, ίδρυση νέων αεροπορικών εταιρειών, εταιρειών που παρέχουν υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης κ.λπ.).

Μετά την απελευθέρωση του τομέα της παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης στα αεροδρόμια, με την έκδοση της υπ' αριθμ. 96/67 Οδηγίας του Συμβουλίου των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων σχετικά με την πρόσβαση στην αγορά υπηρεσιών εδάφους στους αερολιμένες της Κοινότητας και την έκδοση των νομοθετημάτων περί προσαρμογής της ελληνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της εν λόγω Οδηγίας, η Α.Ε. Ολυμπιακή Αεροπορία έπαυσε να έχει το αποκλειστικό δικαίωμα να παρέχει τις υπηρεσίες που απαιτούνται για την επίγεια εξυπηρέτηση των επιβατών και των αεροσκαφών όλων των αεροπορικών εταιρειών που δραστηριοποιούνται στα ελληνικά αεροδρόμια.

Τις υπηρεσίες αυτές, μετά την έκδοση των προαναφερόμενων νομοθετημάτων, έχουν το δικαίωμα να παρέχουν στους επιβάτες και στα αεροσκάφη άλλων αεροπορικών εταιρειών τα φυσικά και νομικά πρόσωπα που τους χορηγείται το δικαίωμα από την Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (Υ.Π.Α.) να ενεργοποιηθούν ως φορείς παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης (handlers). Τις υπηρεσίες αυτές επίσης έχουν δικαίωμα να παρέχουν οι αυτοεξυπηρετούμενες αεροπορικές εταιρείες στους επιβάτες τους και στα αεροσκάφη τους με ίδια μέσα και προσωπικό (self handled).

Ήδη σε πολλά από τα ελληνικά αεροδρόμια εκτός από την Ολυμπιακή Αεροπορία δραστηριοποιούνται και άλλες εταιρείες στις περισσότερες από τις κατηγορίες παροχής υπηρεσιών επίγειας εξυπηρέτησης. Μετά τον Μάρτιο του 2001, ημερομηνία έναρξης

της λειτουργίας του Διεθνούς Αερολιμένα των Αθηνών στα Σπάτα (που αντικατέστησε τον κρατικό αερολιμένα Αθηνών), πολλές εταιρείες επίσης δραστηριοποιούνται στον αερολιμένα στον εν λόγω τομέα παροχής υπηρεσιών.

2.2.2. Κατηγορίες Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης

Σύμφωνα με τον Οδηγό Κατάρτισης Ειδικότητας: «Υπάλληλος Αεροδρομίου», οι υπηρεσίες επίγειας εξυπηρέτησης χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

1. Διοικητικές Υπηρεσίες Εδάφους και Εποπτεία

- Οι υπηρεσίες αντιπροσώπευσης και επαφών με τις τοπικές αρχές ή με κάθε άλλο πρόσωπο, οι πληρωμές που πραγματοποιούνται για λογαριασμό του χρήστη και η παροχή χώρων στους αντιπροσώπους του
- Ο έλεγχος της φόρτωσης των μηνυμάτων και των τηλεπικοινωνιών
- Η επεξεργασία, η αποθήκευση, ο χειρισμός και η διοίκηση των μονάδων φόρτωσης
- Κάθε άλλη υπηρεσία εποπτείας πριν, κατά ή μετά την πτήση και κάθε άλλη διοικητική υπηρεσία που ζητεί ο χρήστης

2. Η Εξυπηρέτηση Επιβατών

- Κάθε μορφή εξυπηρέτησής τους κατά την αναχώρηση, την άφιξη, τη διέλευση ή την ανταπόκριση, ιδίως δε τον έλεγχο εισιτηρίων, τίτλων ταξιδιού, την παράδοση των αποσκευών και τη μεταφορά τους μέχρι τα συστήματα διαλογής
- Ιατρικές και υγειονομικές υπηρεσίες επί εικοσιτετραώρου βάσεως

3. Οι Υπηρεσίες Αποσκευών

- Η διαχείριση των αποσκευών στην αίθουσα διαλογής, η διαλογή τους, η προετοιμασία τους εν όψει της αναχώρησης, η φόρτωση και εκφόρτωσή τους από τα συστήματα που τις μεταφέρουν από το αεροσκάφος στην αίθουσα διαλογής και αντιστρόφως, καθώς και η μεταφορά αποσκευών από την αίθουσα διαλογής στην αίθουσα διανομής

4. Οι Υπηρεσίες Φορτίου και Ταχυδρομείου

- Η πρακτική διαχείριση του φορτίου, τόσο κατά την εξαγωγή όσο και κατά την εισαγωγή του, η διεκπεραίωση των σχετικών εγγράφων, οι τελωνειακές διατυπώσεις και κάθε άλλο συντηρητικό μέτρο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών ή απαιτείται από τις περιστάσεις
- Η πρακτική διαχείριση του ταχυδρομείου τόσο κατά την άφιξη και κατά την αναχώρηση, η διεκπεραίωση των σχετικών εγγράφων και κάθε συντηρητικό μέτρο που έχει συμφωνηθεί μεταξύ των μερών ή απαιτείται από τις περιστάσεις

5. Οι Υπηρεσίες στην Πίστα

- Η καθοδήγηση του αεροπλάνου κατά την άφιξη και την αναχώρηση (όταν οι εν λόγω υπηρεσίες δεν παρέχονται από την Υπηρεσία Ελέγχου Εναέριας Κυκλοφορίας)
- Η φόρτωση και εκφόρτωση του αεροσκάφους, συμπεριλαμβανομένης της προμήθειας και της χρήσης των αναγκαίων μέσων καθώς και η μεταφορά του πληρώματος και των επιβατών μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού και η μεταφορά των αποσκευών μεταξύ αεροσκάφους και αεροσταθμού
- Η μετακίνηση του αεροπλάνου τόσο κατά την αναχώρηση όσο και κατά την άφιξη, η παροχή και εφαρμογή των αναγκαίων μέτρων
- Η μεταφορά, φόρτωση και εκφόρτωση στο αεροσκάφος τροφίμων και ποτών

6. Οι Υπηρεσίες Πτήσεως και Διοίκησης των Πληρωμάτων

- Η επιμελητεία των πτήσεων, ο έλεγχος των αεροναυτιλιακών εγγράφων των αεροσκαφών και των πτυχίων των ιπταμένων
- Η κατάρτιση των σχεδίων πτήσεων, η συμπλήρωση των γενικών δηλωτικών πτήσεων, η λήψη μετεωρολογικών δεδομένων κ.ά.

7. Οι Υπηρεσίες Μεταφοράς επί του Εδάφους

- Η οργάνωση και εκτέλεση της μεταφοράς των επιβατών, του πληρώματος, των αποσκευών, του φορτίου και του ταχυδρομείου από και προς τον αεροσταθμό

8. Υπηρεσίες Διαχείρισης Κρίσεων

- Η αντιμετώπιση εκ μέρους ειδικών και εκπαιδευμένων φορέων/υπαλλήλων των εκνόμων ενεργειών, είτε αυτές αναφέρονται σε απειλές είτε σε πραγματικά περιστατικά εντός του αεροδρομίου
- Η αντιμετώπιση εκτάκτων καταστάσεων που οφείλονται σε λόγους ανωτέρας βίας π.χ. πυρκαγιές, σεισμοί, νεροποντές κ.ά.

Οι εργαζόμενοι στο αεροδρόμιο ανάλογα με τον τομέα εργασίας τους, θα πρέπει να έχουν κατάρτιση σε αντικείμενα όπως: αγγλική αεροπορική ορολογία, αεροδρόμιο – εξυπηρέτηση αεροσκαφών, επικοινωνία και εξυπηρέτηση πελάτη, αεροπορική μεταφορά επικίνδυνων υλικών, αεροπορικό δίκαιο, αεροδρόμια και περιβάλλον, πληροφορική – Η/Υ, διεθνές αεροπορικό δίκαιο, φόρτωση και ζυγοστάθμιση αεροσκαφών, αεροδρόμιο – εξυπηρέτηση επιβατών, μέτρα προστασίας του αερολιμένα από έκνομες ενέργειες, κανόνες ασφάλειας στο χώρο του αεροδρομίου, μεταφορά εμπορευμάτων – cargo, σύστημα κρατήσεων – CRS και αεροπορικούς ναύλους κ.ά.

2.2.3. Κατάταξη Δ.Α.Α. όσον αφορά στις Υπηρεσίες

Σύμφωνα με την ανεξάρτητη έρευνα "Global Monitoring Survey" που διεξήγαγε ο Διεθνής Οργανισμός Αερομεταφορών (IATA) για το Γ' τρίμηνο του 2001, στα μεγαλύτερα αεροδρόμια της Ευρώπης, της Βόρειας Αμερικής και της περιοχής Ασίας-Ωκεανίας, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών κατέλαβε την 6η θέση ανάμεσα στα μεγαλύτερα διεθνή αεροδρόμια του κόσμου ξεπερνώντας τα αεροδρόμια του Χονγκ Κονγκ, του Πεκίνου, της Ταϊπέι και του Σιάτλ. Η έρευνα αναλύει τις εντυπώσεις 90.000 και πλέον επιβατών για διάφορες κατηγορίες υπηρεσιών, σε ετήσια βάση. Κατά τη διεξαγωγή της έρευνας, οι επιβάτες καλούνταν να αξιολογήσουν τα αεροδρόμια, απαντώντας σε ερωτήματα ταξιδιωτικού αλλά και οικονομικο-κοινωνικού χαρακτήρα. Πρώτος στον κόσμο αναδείχθηκε ο νέος αεροσταθμός του αεροδρομίου του Ντουμπάι, ακολουθούμενο από τα αεροδρόμια της Σγκαπούρης και της Σεούλ.

Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, ο αερολιμένας «Ελευθέριος Βενιζέλος» κατέλαβε τη 2η θέση ανάμεσα σε 18 μεγάλα ευρωπαϊκά αεροδρόμια μεταξύ των οποίων τα αεροδρόμια των πόλεων Φραγκφούρτη, Άμστερνταμ, Λονδίνο, Βιέννη, Μαδρίτη και Ζυρίχη, μετά το αεροδρόμιο "Vantaa" του Ελσίνκι. Ειδικότερα, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών κατέλαβε την 1η θέση στις κατηγορίες «Άνετοι χώροι αναμονής / πύλες εξόδου» και «Εστιατόρια: Συσχέτιση κόστους-ποιότητας» και τη 2η θέση σε περισσότερες από 10 κύριες κατηγορίες υπηρεσιών, όπως «Συνολική Ικανοποίηση - Επιβάτες που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς σκοπούς», «Ευκολία προσανατολισμού μέσα στο χώρο του αεροδρομίου / Σήμανση», «Εστιατόρια-Καφετέριες» και «Ταχύτητα παράδοσης αποσκευών».

Πίνακας 2.1

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΙΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟ ΔΙΕΘΝΗ ΑΕΡΟΛΙΜΕΝΑ ΑΘΗΝΩΝ «ΕΛΕΥΘΕΡΙΟΣ ΒΕΝΙΖΕΛΟΣ» Γ' ΤΡΙΜΗΝΟ 2001		
	ΕΥΡΩΠΑΙΚΑ ΑΕΡΟΔΡΟΜΙΑ	ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΑΤΑΤΑΞΗ
ΓΕΝΙΚΗ ΚΑΤΑΤΑΞΗ	2	6
Συνολική Ικανοποίηση (Επιβάτες που ταξιδεύουν για επαγγελματικούς λόγους)	2	4
Συνολική Ικανοποίηση (Επιβάτες που ταξιδεύουν για προσωπικούς λόγους)	3	8
ΆΛΛΕΣ ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ		
Ευκολία προσανατολισμού μέσα στο χώρο του αεροδρομίου	2	4
Άνετοι χώροι αναμονής / πύλες εξόδου	1	3
Διαθεσιμότητα πτήσεων για άλλη πόλη στην ίδια ήπειρο	5	9
Διαθεσιμότητα πτήσεων για πόλη σε άλλη ήπειρο	3	6
Ευκολία ανταπόκρισης με άλλες πτήσεις	3	6
Καταστήματα	5	9
Εστιατόρια / Καφετέριες	2	4
Ταχύτητα Παράδοσης Αποσκευών	2	7
Εστιατόρια-Καφετέριες: Σχέση κόστους-ποιότητας	1	3
Καταστήματα: Σχέση κόστους-ποιότητας	2	5

2.3. Υπηρεσίες ασφάλειας

Η ποιότητα των υπηρεσιών ενός αεροδρομίου δεν είναι μια μονοδιάστατη έννοια και προκειμένου να ορισθεί πλήρως απαιτούνται περισσότερες από μία παράμετροι. Αυτό συμβαίνει επειδή για τη διεξαγωγή εμπλέκονται πολλοί φορείς με διαφορετικούς στόχους και συμφέροντα ο καθένας. Εμπεριέχει ένα φάσμα κατά τη διάρκεια ολόκληρου του ταξιδιού, καθώς όμως και αεροναυτικές υπηρεσίες όπως η μεταφορά φορτίων και η διάσωση. Περιλαμβάνει την ασφάλεια, την άνεση, την ποικιλία διαθέσιμων υπηρεσιών, τη διατροφή, τη διασκέδαση, την ακρίβεια και τη συχνότητα των πτήσεων, την εύκολη πρόσβαση στο αεροδρόμιο, το χρόνο αναμονής σε αυτό, τη διάθεση πληροφοριών σχετικά με την πτήση, την καθαριότητα κ.ά.

Οι αεροπορικές υπηρεσίες ασφάλειας, που συχνά περνούν ουσιαστικά απαρατήρητες από τους επιβάτες των αεροπορικών εταιρειών είναι στην πραγματικότητα κρίσιμες λειτουργίες που μπορούν να επηρεάσουν την ασφάλεια ολόκληρου του αεροδρομίου. Οι απαιτήσεις των επιβατών, ειδικά στον τομέα αυτό, έχουν αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια. Επιπροσθέτως, καθώς οι εταιρείες αερομεταφοράς λειτουργούν σε ένα όλο και πιο ανταγωνιστικό περιβάλλον, τα στάνταρ ασφάλειας αποτελούν κριτήρια ποιότητας και επιλογής από τους επιβάτες.

Πράγματι, σύμφωνα με παγκόσμιες έρευνες η ασφάλεια συγκαταλέγεται στις κορυφαίες προτεραιότητες, σε όρους παροχής υπηρεσιών, που επιζητείται από το επιβατικό κοινό των αεροδρομίων. Η επίτευξη όμως υψηλού επιπέδου ασφάλειας δεν εμπεριέχει απλώς την αυστηρή εφαρμογή μέτρων προς αυτή την κατεύθυνση, αλλά και περαιτέρω βελτιώσεις όσον αφορά στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ασφάλειας.

2.3.1. Ανάγκη για Ασφάλεια & Προστασία

Οι εγκληματικές ενέργειες που διαπράχθηκαν στη Νέα Υόρκη και την Ουάσιγκτον στις 11 Σεπτεμβρίου 2001, δείχνουν ότι η τρομοκρατία είναι μια από τις μεγαλύτερες απειλές των ιδεωδών της δημοκρατίας, της ελευθερίας και των αξιών της ειρήνης. Λόγω της φύσης και του αντικειμένου ενασχόλησης, τέτοιου είδους έκνομες ενέργειες λαμβάνουν

χώρα κατά κανόνα στον ευρύτερο αεροπορικό χώρο με στόχο να πλήξουν την ασφάλεια των αεροπορικών μεταφορών και των επίγειων εγκαταστάσεων. Με τον όρο έκνομες ενέργειες εννοούμε τις αεροπειρατείες, τις επιθέσεις σε αεροπορικές εγκαταστάσεις εκτός αερολιμένων (π.χ. γραφεία αεροπορικών εταιρειών), τις επιθέσεις σε αερολιμένες, τις βολές κατά των αεροσκαφών, τις καταλήψεις αεροσκαφών και τις βομβιστικές ενέργειες.

Βέβαια, οι τρομοκρατικές ενέργειες κατά της αεροπορικής ασφάλειας δεν είναι τωρινό φαινόμενο. Ήδη από τη δεκαετία του '70 έχουμε τα πρώτα σοβαρά κρούσματα με τη μορφή αεροπειρατειών και βομβιστικών ενεργειών κατά επίγειων εγκαταστάσεων. Το αεροπορικό ταξίδι ανέκαθεν αποτελούσε στόχο των τρομοκρατών λόγω της ιδιαίτερης ευαισθησίας του κοινού σε ό,τι έχει σχέση με αυτό καθώς και της αυξημένης προβολής που τυγχάνει από τα διεθνή μέσα ενημέρωσης μια τρομοκρατική πράξη. Ενδεικτικά αναφέρονται τα παρακάτω περιστατικά που σημειώθηκαν σε αεροδρόμια και αεροπορικές πτήσεις παγκοσμίως:

Πίνακας 2.2 : Τρομοκρατικές ενέργειες κατά της αεροπορικής ασφάλειας

1973 Αεροδρόμιο Ρώμης	Πτήση της Lufthansa προς Αθήνα απήχθη. Σκοτώθηκαν 30 άτομα.
1976 Αερογραμμές Middle East	Πτήση των Αερογραμμών Middle East καταστράφηκε από εκρηκτικό μηχανισμό, σκοτώνοντας 81 άτομα.
1978 Αεροδρόμιο Παρισίου	Τρεις Άραβες με όπλα πλησιάζουν το check-in της EI-AI. Γίνονται αντιληπτοί από αστυνομικούς οι οποίοι τους σκοτώνουν.
1985 Αεροδρόμιο Ναρίτα	Έκρηξη κατά τη διάρκεια μεταφοράς των αποσκευών στο αεροσκάφος της India Air, είχε ως αποτέλεσμα το θάνατο 329 ατόμων που βρίσκονταν στο αεροσκάφος.
1986 Αεροδρόμιο Σεούλ	Βόμβα στην αίθουσα αφίξεων σκότωσε 6 άτομα και τραυμάτισε 30. Η ενέργεια είχε ως επιδίωξη να διαταράξει τους Ολυμπιακούς Αγώνες.

1988
Αερογραμμές Pan-Am

Βομβιστική ενέργεια στην πτήση της Pan-Am είχε ως αποτέλεσμα το θάνατο 259 ατόμων που βρίσκονταν στο αεροσκάφος καθώς και 11 ατόμων στο έδαφος του Lockerbie στη Σκωτία.

1996
Αιθιοπικές Αερογραμμές

Πτήση των Αιθιοπικών Αερογραμμών απήχθη από την Αντίς Αμπέμπα. Σκοτώθηκαν 125 άτομα, συμπεριλαμβανομένων 3 αεροπειρατών, και 50 άτομα τραυματίστηκαν.

Αυτές οι ενέργειες είχαν σαν συνέπεια την αφύπνιση της Διεθνούς αεροπορικής κοινότητας και τη θέσπιση κανόνων και διαδικασιών αποτροπής παρόμοιων έκνομων πράξεων. Ήταν λοιπόν επιβεβλημένο περισσότερο παρά ποτέ, όπως οι αρμόδιες υπηρεσίες των αεροδρομίων έχουν ως κύριο μέλημά τους την εξασφάλιση, ανά πάσα στιγμή, της ομαλής και απρόσκοπτης αεροπορικής κίνησης, με την πρόληψη και την αποτροπή παράνομων ενεργειών.

Για το λόγο αυτό η Ελλάδα έχει θεσπίσει τον «Εθνικό Κανονισμό Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας» (ΕΚΑΠΑ), σκοπός του οποίου είναι η προστασία της ασφάλειας, κανονικότητας και αποτελεσματικότητας της πολιτικής αεροπορίας, καθορίζοντας πρακτικές και μέτρα για την αποτροπή και αντιμετώπιση έκνομων ενεργειών, που διαπράττονται τόσο στο έδαφος όσο και εν πτήσει. Υπεύθυνη Αεροπορική Αρχή για το σχεδιασμό, ανάπτυξη, εφαρμογή, παρακολούθηση και διατήρηση του ΕΚΑΠΑ είναι η Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας (ΥΠΑ) η οποία έχει την ευθύνη του συντονισμού όλων των ενεργειών των εμπλεκόμενων στην ασφάλεια της πολιτικής αεροπορίας φορέων.

2.3.2. Φορείς Ασφάλειας

Το Μάρτιο του 2000, με την αλλαγή της νομοθεσίας της Πολιτικής Αεροπορίας, για πρώτη φορά στην Ελλάδα ανοίγουν οι πόρτες σε ιδιωτικές εταιρείες ασφάλειας για την παροχή υπηρεσιών ασφάλειας στα ελληνικά αεροδρόμια. Μέχρι τότε, όλοι οι έλεγχοι ήταν αποκλειστική αρμοδιότητα της Ελληνικής Αστυνομίας (ΕΛ.ΑΣ). Ο Διεθνής

Αερολιμένας Αθηνών ήταν ο πρώτος που ακολούθησε αυτόν το δρόμο, ενώ προς την ίδια κατεύθυνση κινήθηκαν και άλλα ελληνικά αεροδρόμια.

Προκειμένου να γίνει η επιλογή των ιδιωτικών επιχειρήσεων διεξήχθη μειοδοτικός διαγωνισμός όπου υπέβαλαν προσφορές και τελικά τρεις από αυτές επιλέχθηκαν να υπογράψουν συμβόλαιο. Συγκεκριμένα, η εταιρεία «Airsec Services» είναι υπεύθυνη για τον έλεγχο ασφάλειας των παραδιδόμενων αποσκευών στο check-in. Η «Ερμής Avsec Α.Ε» έχει στην αρμοδιότητά της τον έλεγχο εισόδου επιβατών, εργαζομένων και οχημάτων στους ελεγχόμενους χώρους της αεροπορικής εγκατάστασης με φυσική φύλαξη και περιπόλους. Ενώ, μία κοινοπραξία τριών εταιρειών, των «ΕΔ», «ICTS» και «Wackenhut», διενεργεί τον έλεγχο ασφάλειας των αναχωρούντων επιβατών και των χειραποσκευών τους.

Οι παραπάνω δραστηριοποιούμενες ιδιωτικές επιχειρήσεις δε λειτουργούν ανεξέλεγκτα, αλλά υπό την εποπτεία δύο κρατικών Αρχών: της Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας και της Ελληνικής Αστυνομίας. Η ΥΠΑ αναλαμβάνει από την αρχή την παροχή εκπαίδευσης όλου ανεξαιρέτως του προσωπικού ασφάλειας στη Σχολή Πολιτικής Αεροπορίας (Σ.ΠΟ.Α.), στη συνέχεια τους χορηγεί την προβλεπόμενη από το ΕΚΑΠΑ άδεια ελεγκτών ασφάλειας, ενώ σε συνεργασία με τις Αστυνομικές Υπηρεσίες διενεργεί ελέγχους για τη διαπίστωση ή μη των συγκεκριμένων αδειών. Τέλος, η ΥΠΑ είναι υπεύθυνη για την έγκριση των διαδικασιών ασφάλειας των συγκεκριμένων ιδιωτικών φορέων.

Η Ελληνική Αστυνομία παραμένει φυσικά αρμόδια για την αστυνόμευση όλων των χώρων του αερολιμένα, λαμβάνοντας τα αναγκαία μέτρα ασφάλειας, τάξης και τροχαίας. Συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες της Αστυνομίας διενεργούν το διαβατηριακό έλεγχο των αφικνούμενων και αναχωρούντων επιβατών, διατηρούν δυνάμεις επέμβασης για την πρόληψη ή καταστολή τρομοκρατικών ενεργειών και αεροπειρατειών, ενώ διαθέτουν μέσα και προσωπικό για τον εντοπισμό και εξουδετέρωση εκρηκτικών μηχανισμών.

2.3.3. Διαδικασίες Ελέγχου Ασφάλειας

Κατά το σχεδιασμό της διάταξης των βασικών υποδομών για τη διασφάλιση των Αερολιμένων και λοιπών Αεροπορικών Εγκαταστάσεων πρέπει να λαμβάνονται υπόψη απαιτήσεις που συνδέονται με:

- α) τους ελέγχους ασφαλείας επιβατών, προσωπικού, επισήμων, αποσκευών, φορτίου, ταχυμεταφορών, ταχυδρομείου, εφοδίων τροφοδοσίας καθώς και λοιπών αποθεμάτων και εφοδίων χρησιμοποιούμενων από τους αερομεταφορείς
- β) την προστασία και τον έλεγχο πρόσβασης στον ελεγχόμενο χώρο αερολιμένα, στις ελεγχόμενες περιοχές ασφαλείας και τις άλλες ευαίσθητες περιοχές και εγκαταστάσεις του αερολιμένα
- γ) την προμήθεια, εγκατάσταση του κατάλληλου εξοπλισμού ασφαλείας και αποτελεσματική χρήση του

Η αποτελεσματικότητα των μέτρων ασφαλείας εξαρτάται και από την ενημέρωση του επιβατικού κοινού για την ασφάλεια, ώστε να εξασφαλίζεται η υποστήριξη του στις εφαρμοζόμενες πρακτικές. Όσο καλύτερα οι επιβάτες και γενικότερα το κοινό γνωρίζουν πριν την άφιξη τους στο αεροδρόμιο για τις εφαρμοζόμενες σχετικές διαδικασίες, τόσο διευκολύνονται οι έλεγχοι που τους αφορούν με θετικό αποτέλεσμα στην ταχύτητα και την ποιότητα διεξαγωγής τους. Επίσης, η σταθερή και με ομοιόμορφο τρόπο εφαρμογή των διαδικασιών ασφαλείας βελτιώνει σημαντικά την εμπιστοσύνη και την ενεργή συμμετοχή του κοινού. Ομοιόμορφη εφαρμογή σε συνδυασμό με αποτελεσματική ενημέρωση του κοινού εξασφαλίζουν την υποστήριξη του στην ασφάλεια και διευκολύνουν την απομόνωση ύποπτων σημείων και συμπεριφορών για την επικέντρωση σε αυτές προσεκτικότερου ελέγχου.

Με βάση τον ΕΚΑΠΑ ο έλεγχος ασφαλείας περιλαμβάνει τις παρακάτω διαδικασίες:

α) Διαδικασίες Ελέγχου Ασφάλειας

Οι αναχωρούντες επιβάτες παρουσιάζονται αυτοπροσώπως για τη διαδικασία αναχώρησης και παραδίδουν οι ίδιοι τις αποσκευές τους. Κατά τη διαδικασία ελέγχου εισιτηρίων (check-in) διενεργείται έλεγχος ταυτοπροσωπίας των αναχωρούντων

επιβατών με την επίδειξη διαβατηρίου ή αστυνομικής ταυτότητας. Επίσης, έλεγχος ταυτοπροσωπίας διενεργείται και κατά την είσοδο των επιβατών στην πύλη αναχώρησης.

β) Έλεγχος Παραδιδόμενων Αποσκευών

Κάθε αποσκευή επιβάτη παραλαμβάνεται προς φόρτωση στο αεροσκάφος και διακινείται από άτομα εξουσιοδοτημένα από τον αερομεταφορέα. Η φόρτωση ή μεταφόρτωση της αποσκευής γίνεται αφού εξασφαλισθεί ότι ο επιβάτης στον οποίο ανήκει η αποσκευή έχει επιβιβασθεί στη συγκεκριμένη πτήση. Διαφορετικά, η αποσκευή απομακρύνεται από το αεροσκάφος και δε μεταφέρεται με την πτήση αυτή.

Το 100% των παραδιδόμενων αποσκευών υποβάλλονται σε έλεγχο ασφάλειας. Ο έλεγχος αποσκευών γίνεται κατά τη διάρκεια της μεταφοράς της αποσκευής από το Σύστημα Διαχείρισης Αποσκευών και περιλαμβάνει από ένα έως πέντε επίπεδα ελέγχου:

Επίπεδο 1: Οι αποσκευές ελέγχονται αρχικά από την αυτόματη συσκευή ελέγχου in-line του επιπέδου 1. Αν στη συγκεκριμένη συσκευή εντοπισθεί πιθανός αυτοσχέδιος εκρηκτικός μηχανισμός ή αντικείμενο αδιαπέραστο απορρίπτεται η αποσκευή και η απεικόνισή της προωθείται αυτόματα στο σταθμό εργασίας του Επιπέδου 2.

Επίπεδο 2: Οι απεικονίσεις των αποσκευών που απέρριψαν οι συσκευές ελέγχου του Επιπέδου 1 εξετάζονται από τούς χειριστές ελέγχου, οι οποίοι αποφασίζουν αν είναι ακίνδυνες οπότε και πιέζουν το πλήκτρο αποδέσμευσης των συγκεκριμένων αποσκευών. Αν ο χειριστής του Επιπέδου 2 υποψιαστεί ότι μια αποσκευή που απορρίφθηκε στο επίπεδο 1 περιέχει αυτοσχέδιο εκρηκτικό μηχανισμό ή απαγορευμένο είδος, αποστέλλει την αποσκευή στο Επίπεδο 3. Αν ο χειριστής του Επιπέδου 2 δεν αποφασίσει μέσα σε καθορισμένο χρόνο (20 δευτερόλεπτα) τότε η αποσκευή μεταβιβάζεται αυτόματα στο σταθμό του Επιπέδου 3.

Επίπεδο 3: Το Σύστημα Διαχείρισης Αποσκευών οδηγεί αυτόματα στο Επίπεδο 3 κάθε αποσκευή που απορρίφθηκε από το σταθμό του Επιπέδου 2. Η αποσκευή θα εκπέσει από το διαλογέα στον ταινιόδρομο που οδηγεί στο σταθμό του Επιπέδου 3. Ο χειριστής

ελέγχει την αποσκευή και την ξαναβάζει στο Σύστημα Διαχείρισης Αποσκευών μέσω άλλου ταινιόδρομου από το σταθμό του Επίπεδου 3.

Επίπεδο 4: Εάν κατά τον έλεγχο στο Επίπεδο 3, διαπιστωθεί ότι υπάρχει ύποπτο αντικείμενο (εκρηκτικό), ειδοποιείται άμεσα η αστυνομία και ενεργοποιείται το Επίπεδο 5, όπου εκκενώνεται η περιοχή, και η Αστυνομία μεριμνά για την απομάκρυνση της αποσκευής.

γ) Έλεγχος Επιβατών

Σύμφωνα με τον κανονισμό, όλοι οι αναχωρούντες επιβάτες, το προσωπικό εδάφους, οι ιδιωτικοί και δημόσιοι υπάλληλοι και τα ιπτάμενα πληρώματα πρέπει να υπόκεινται σε ελέγχους ασφάλειας πριν τους επιτραπεί η είσοδος στις ελεγχόμενες περιοχές του αεροδρομίου ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν μεταφέρουν απαγορευμένα αντικείμενα. Παρόμοιοι έλεγχοι διεξάγονται και για όλους τους μετεπιβιβαζόμενους, καθώς και για όλους τους ανθρώπους που εργάζονται στο αεροδρόμιο ή το επισκέπτονται για επαγγελματικούς λόγους, κάθε φορά που περνούν από σημείο ελέγχου που οδηγεί σε ελεγχόμενη περιοχή.

Ο επιβάτες ελέγχονται σύμφωνα με τις ακόλουθες μεθόδους:

- α) έλεγχος μέσω πύλης ανίχνευσης μεταλλικών αντικειμένων (archway metal detectors),
- β) έρευνα με φορητούς ανιχνευτές μετάλλων (hand-held magnetometers), και
- γ) σωματική έρευνα με τα χέρια.

δ) Έλεγχος Χειραποσκευών

Με ευθύνη του αερολιμένα, οι χειραποσκευές όλων των αναχωρούντων επιβατών υποβάλλονται σε έλεγχο ασφάλειας πριν επιτραπεί η είσοδος τους σε ελεγχόμενη περιοχή ασφάλειας και στο αεροσκάφος. Ο έλεγχος διενεργείται από κατάλληλα εκπαιδευμένο και πιστοποιημένο από την ΥΠΑ προσωπικό παροχής υπηρεσιών ασφαλείας αερομεταφορών, κατά την είσοδο των επιβατών στις πύλες αναχώρησης (gates), μέσω ακτινοσκοπικού εξοπλισμού υψηλής διακριτικής ικανότητας (x-ray),

εφοδιασμένου με TIP (threat image projection) το οποίο προβάλλει εικονικές αναπαραστάσεις των απαγορευμένων αντικειμένων. Αν υπάρξουν ενδείξεις ότι κάποια χειραποσκευή περιέχει ύποπτα ή απαγορευμένα αντικείμενα, τότε ο ελεγκτής ασφάλειας προβαίνει σε δια χειρός έρευνα του περιεχομένου της.

ε) Αφαίρεση Απαγορευμένων Αντικειμένων από Επιβάτες

Οι αερομεταφορείς πρέπει να ενημερώνουν, και προφορικά, τους επιβάτες σχετικά με τα απαγορευμένα αντικείμενα κατά τον έλεγχο των εισιτηρίων τους στο check in. Αν η κατοχή ενός αντικειμένου αποτελεί βάσει νόμου αδίκημα, το αντικείμενο δεσμεύεται από το προσωπικό που διενεργεί τον έλεγχο και ειδοποιείται αμέσως η Αστυνομία στην οποία παραδίδεται αυτό για τις περαιτέρω ενέργειες.

Οι αερομεταφορείς δύνανται να καθιερώνουν στο πρόγραμμα ασφάλειας τους διαδικασίες σχετικά με το χειρισμό απαγορευμένων αντικειμένων που ανευρίσκονται στους επιβάτες ή/και στις χειραποσκευές τους κατά τον έλεγχο ασφάλειας και δεν εμπίπτουν στην κατηγορία αντικειμένων της προηγούμενης παραγράφου. Τα αντικείμενα αυτά είναι δυνατόν να μεταφέρονται στο χώρο των αποσκευών του αεροσκάφους.

Εφόσον όμως η εταιρεία δεν προβλέπει σχετική διαδικασία, ο επιβάτης πρέπει να είναι ενήμερος ότι οφείλει με δική του πρωτοβουλία να απαλλαγεί από την κατοχή των αντικειμένων αυτών, προκειμένου να του επιτραπεί η είσοδος στην αυστηρά ελεγχόμενη περιοχή και επιβίβασή του στο αεροσκάφος. Οι αερολιμένες μεριμνούν για την τοποθέτηση ειδικών κάδων στα σημεία ελέγχου, όπου οι επιβάτες μπορούν να ρίψουν σε αυτόν τα εν λόγω αντικείμενα ως άχρηστα πλέον. Σε αντίθετη περίπτωση, που ο επιβάτης δεν επιθυμεί να το εγκαταλείψει, απαγορεύεται η πρόσβασή του στην ελεγχόμενη περιοχή ασφάλειας και η επιβίβασή του στο αεροσκάφος.

Λεπτομερής λίστα με τα απαγορευμένα σε επιβάτες και χειραποσκευές αντικείμενα, βρίσκεται στο παράρτημα Γ της εργασίας.

2.4. Αυξημένα Μέτρα Ασφάλειας και Ατομικά Δικαιώματα των Επιβατών

Το προφίλ ισχύος της διεθνούς τρομοκρατίας, που ανέδειξε η επίθεση της 11^{ης} Σεπτεμβρίου κατά των Η.Π.Α., ενεργοποίησε την παγκόσμια κοινότητα, σε μια συντονισμένη, ολομέτωπη και με διάρκεια αντίδραση. Ο τρόπος όμως που δρομολογείται η διεθνής αυτή αντίδραση κατά την ολοκλήρωσή της, αγγίζει τα όρια υπερβολής. Αυτό είναι και το επίμαχο σημείο των επιφυλάξεων, διανοούμενων και πολιτικών οι οποίοι χωρίς να αρνούνται την αναγκαιότητα της αποτελεσματικής αντίδρασης, εστιάζουν την κριτική τους στη διατήρηση του «μέτρου».

Στο χώρο των Αερομεταφορών, τα συγκεκριμένα πρόσθετα προστατευτικά μέτρα δεν είναι μέτρα που προωθήθηκαν υπό το κράτος πανικού αλλά είχαν γίνει αντικείμενο υιοθέτησης, μερικής εφαρμογής ή τουλάχιστον επεξεργασίας και διαλόγου πολύ πριν τα γεγονότα του Σεπτεμβρίου 2001. Επομένως μπορούν να θεωρηθούν ώριμα και το μόνο που ουσιαστικά παρατηρήθηκε ήταν η επιτάχυνση στην υιοθέτηση εκκρεμούντων μέτρων και η αυστηρότητα και ομογενοποίηση στην εφαρμογή τους.

Η υπερβολή όμως των μέτρων στην Ασφάλεια των Αερομεταφορών δεν είναι η μόνη παράμετρος που ενοχοποιείται για την ταλαιπωρία των επιβατών. Παράμετροι όπως η Αεροπορική κίνηση, οι ώρες αιχμής, οι δυνατότητες επιλογής σύγχρονου εξοπλισμού ασφάλειας όπως και οι λοιπές διευκολύνσεις των αερολιμένων συνιστούν παραμέτρους του ίδιου προβλήματος, το οποίο σταδιακά εξισορροπείται και αμβλύνεται μέσα από την καθημερινή πρακτική. Άλλωστε ο τομέας της ασφάλειας από έκνομες ενέργειες ήταν ανέκαθεν ο αντίθετος πόλος με τον τομέα των διευκολύνσεων και το επιβατικό κοινό από νωρίς αποδέχθηκε την παραχώρηση μέρους του χρόνου του, της άνεσης, ακόμη και των ατομικών του δικαιωμάτων στο όνομα της ασφάλειας.

Πραγματικά μετά την 11^η Σεπτεμβρίου υπήρξαν πολύωρες αναμονές στους χώρους των αεροδρομίων εξαιτίας των ελέγχων όπως άλλωστε αυξήθηκε και ο προ πτήσεως χρόνος προσέλευσης του επιβάτη στο αεροδρόμιο. Όμως τόσο τα παραπάνω όσο και η πιο σημαντική ακόμα παραχώρηση, αυτή της αποδοχής του φυσικού ελέγχου (είδος διακριτικού σωματικού ελέγχου) ή του ελέγχου των προσωπικών του ειδών, ως προϋπόθεση της επιβίβασης στο αεροσκάφος δεν έπαψε ποτέ, στη πλειονότητα του

επιβατικού κοινού, να αντιμετωπίζεται με κατανόηση και σε ένα βαθμό με ανακούφιση. Η ιδέα μιας απειλής από ένα οπλισμένο συνεπιβάτη τους ή μιας έκρηξης σε συνθήκες πτήσεως, τις περισσότερες φορές με καταλυτικό αποτέλεσμα, τους κάνει να αισθάνονται ιδιαίτερα ανασφαλείς και ως εκ τούτου να αποτιμούν θετικά τα πρόσθετα μέτρα ή σε τελευταία ανάλυση να τα ανέχονται.

Ανεξάρτητα όμως με την αποδοχή ή μη των πρόσθετων μέτρων ασφαλείας στο χώρο της πολιτικής αεροπορίας και άλλων χώρων της Δημόσιας και ιδιωτικής ζωής, το μεγάλο ερώτημα που παραμένει είναι «πού οδηγούνται τελικά οι πολιτισμικές μας αξίες» ή διαφορετικά διατυπωμένο «πώς ο ανθρώπινος πολιτισμός βρέθηκε σε ένα τέτοιο αδιέξοδο που καθίσταται επιβεβλημένος ο περιορισμός της ελευθερίας του, χάριν της ασφάλειας».

Τα όποια τέτοια ερωτήματα μοιραία εστιάζουν στην αναζήτηση των αιτιών της τρομοκρατίας όπως και στην αναζήτηση του πραγματικού της προσώπου ή του προσωπίου που κάθε φορά την περιβάλλει δημιουργώντας στον καλοπροαίρετο μέσο άνθρωπο αυτού του πλανήτη, την αγωνία και σύγχυση που τελικά εύκολα θα τον οδηγήσει στην τμηματική παραίτηση των ατομικών του δικαιωμάτων και ελευθεριών. Είναι ιστορικός νόμος ότι υπό το κράτος του φόβου, ο πολίτης προσβλέπει με ελπίδα σε μια πανίσχυρη διακυβέρνηση, έστω και μη δημοκρατική και διαμορφώνει μια ψυχολογία, ή οποία είναι άκρως επιρρεπής στην αποδοχή της καταπίεσης, απαλλοτριώνοντας πολύ εύκολα τα δημοκρατικά του δικαιώματα.

Παρά τα αυξημένα μέτρα η τρομοκρατία δυστυχώς συνεχίζει να αντιδρά και να γιγαντώνεται. Οι μετά την 11^η Σεπτεμβρίου 2001 νομοθετικές ρυθμίσεις των Η.Π.Α., επιβλήθηκαν ως αναγκαίες στα συμμαχικά κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης με σκοπό την ευθυγράμμιση τους με τις απόψεις των Η.Π.Α. Ο Δυτικός κόσμος παρά τις αρχικές του αντιρρήσεις στις παραινήσεις αυτές, μέσα σε ελάχιστα χρόνια προσαρμόστηκε νομοθετικά και από πλευράς πρακτικής, καθιερώνοντας εντονότερη αστυνόμευση και μέτρα που αποδυναμώνουν τις ατομικές ελευθερίες.

Η τρομοκρατία από όποια οπτική και αν εξετασθεί είτε ως ουσιαστικό πρόβλημα, είτε ως πολιτική, είτε ακόμα ως πρόσχημα, ευνοεί την επικράτηση των ισχυρών κρατών και την περαιτέρω οικονομική ανάπτυξη των πολυεθνικών εταιρειών. Πραγματικά η

τρομοκρατία γίνεται το άλλοθι παρέμβασης στα εσωτερικά άλλων κρατών ή ακόμα προώθησης συμβουλευτικής, τεχνογνωσίας και προπάντων πωλήσεων οπλικών συστημάτων ή πανάκριβου εξοπλισμού ασφάλειας.

Επιστρέφοντας στη διεθνή πολιτική αεροπορία μετά την μικρή αυτή εξέταση του φαινομένου της τρομοκρατίας, θα μπορούσε να λεχθεί ότι η ασφάλεια των πτήσεων, δεν πρέπει να πέσει στην παγίδα της πέραν του «μέτρου» προστασίας, σε σχέση με τις αναγκαίες ταξιδιωτικές διασφαλίσεις, ώστε να συνεχίσει να διευκολύνει την ελεύθερη κυκλοφορία πολιτών και αγαθών διατηρώντας την ποιότητα της ζωής και του πολιτισμού του εικοστού πρώτου αιώνα.

Το μεγάλο επίτευγμα της πτήσεως, η αρχαία επιθυμία του ανθρώπου να νικήσει την βαρύτητα και να πετάξει, βιώνοντας το απαράμιλλο αίσθημα ελευθερίας, δεν πρέπει να ανασχεθεί με την περιστολή των δικαιωμάτων του. Είναι γεγονός πως ό,τι προστίθεται στην ασφάλεια αφαιρείται από τις ελευθερίες. Ο συνδυασμός δε «ελευθερίας με ασφάλεια» ως διακήρυξη είναι ευπρόσδεκτη, ως βιωμένη όμως πραγματικότητα δεν επαληθεύεται².

Τα Κράτη έχουν να αμυνθούν έναν αόρατο αντίπαλο και αντιδρούν στην τρομοκρατία με μια άλλη τρομοκρατία, αυτή των προληπτικών μέτρων που ολόένα θεσπίζουν. Τα μέτρα αυτά όμως πρέπει να σέβονται τον άνθρωπο και τις ατομικές ελευθερίες, διαφορετικά η Δημοκρατία θα είναι το θύμα των αντιτρομοκρατικών μέτρων.

² Μανωλεδάκης Ι., «Ασφάλεια και Ελευθερία», 2002.

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία Έρευνας

3.1. Σχεδιασμός Ερωτηματολογίου

Η μορφή και το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου που δημιουργήθηκε για την παρούσα εργασία επιλέχθηκαν μετά από σχετική μελέτη, ώστε να είναι κατάλληλα για εφαρμογή στο συγκεκριμένο χώρο και χρόνο της έρευνας και προσαρμοσμένα στους ιδιαίτερους στόχους της. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 14 ερωτήσεις οι οποίες αφορούν σε διαστάσεις ποιότητας των υπηρεσιών ασφάλειας, προσαρμοσμένες βέβαια στις υπηρεσίες που παρέχει το αεροδρόμιο, καθώς και σε κάποια γενικά δημογραφικά στοιχεία. Κρίθηκε σημαντικό το ερωτηματολόγιο να είναι μονοσέλιδο, ώστε να μην είναι κουραστικό για τα άτομα που καλούνταν να το συμπληρώσουν. Επιπλέον συντάχθηκε σε δύο γλώσσες, ελληνικά και αγγλικά, ώστε να ανταποκρίνεται τόσο στους Έλληνες όσο και στους ξένους ταξιδιώτες. (Το ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε υπάρχει στο παράρτημα Α της εργασίας)

Για την πληρότητα της έρευνας κρίθηκε απαραίτητος ο διαχωρισμός του ερωτηματολογίου σε 3 κατηγορίες. Η πρώτη αφορά σε ορισμένα βασικά δημογραφικά στοιχεία, όπως φύλο, ηλικία, συχνότητα και λόγος ταξιδιών, πλήθος ταξιδιών εντός και εκτός Ελλάδας. Οι πληροφορίες αυτές σε συνδυασμό με τις υπόλοιπες ερωτήσεις είναι ιδιαίτερα χρήσιμες για την εξαγωγή συμπερασμάτων.

Η δεύτερη κατηγορία αποτελείται από 6 ερωτήσεις σχετικές με την ποιότητα των υπηρεσιών ασφάλειας στο «Ελευθέριος Βενιζέλος». Πιο συγκεκριμένα, οι επιβάτες ρωτήθηκαν για το χρόνο αναμονής στα σημεία ελέγχου, για τη συμπεριφορά και την παρουσία του προσωπικού ασφάλειας στους χώρους του αερολιμένα, καθώς και για το συνολικό επίπεδο ασφάλειας ξεχωριστά στο ΔΑΑ αλλά και συγκριτικά με άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας και του εξωτερικού. Οι ερωτήσεις αυτές ακολουθούνται από 5 απαντήσεις που κλιμακώνονται από την πιο θετική, όσον αφορά στην αντίληψη των επιβατών για τις υπηρεσίες ασφάλειας, μέχρι την πιο αρνητική.

Τέλος, η τρίτη κατηγορία περιλαμβάνει 3 ερωτήσεις, από τις οποίες επιδιώκεται να ληφθούν περαιτέρω συμπληρωματικά στοιχεία, χρήσιμα όμως για την έρευνα που διεξάγεται. Στην πρώτη ερώτηση οι επιβάτες καλούνται να απαντήσουν για το εάν γνωρίζουν πως όλες οι αποσκευές που παραδίδονται στον έλεγχο εισιτηρίων, ελέγχονται από αυτοματοποιημένα συστήματα ασφάλειας. Η δεύτερη ερώτηση αφορά στα απαγορευμένα για μεταφορά στην καμπίνα του αεροσκάφους αντικείμενα και συγκεκριμένα εάν υπήρχε πληροφόρηση προς τους επιβάτες σχετικά με αυτά, κατά τη διάρκεια του ελέγχου εισιτηρίων. Τέλος, στην τρίτη ερώτηση οι επιβάτες ερωτούνται εάν έγινε φυσικός έλεγχος στους ίδιους ή στις χειραποσκευές τους, εκτός του ελέγχου με μηχανήματα ασφάλειας.

3.2. Δειγματοληπτικό Πλαίσιο

Η έρευνα ασφάλειας πραγματοποιήθηκε στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών με τη συνεργασία του τμήματος Διαχείρισης Εταιρικής Ποιότητας και της Διεύθυνσης Ασφάλειας του αεροδρομίου, κατά τη διάρκεια μιας εβδομάδας, από τις 7 μέχρι και τις 12 Απριλίου 2004.

Με τη βοήθεια του προσωπικού ασφάλειας, η έρευνα διενεργήθηκε ταυτόχρονα σε 6 διαφορετικά σημεία ελέγχου (πύλες αναχωρούντων επιβατών), που υπολογίζεται ότι καλύπτουν περίπου το 80% της συνολικής κίνησης. Από τα συγκεκριμένα σημεία ελέγχου, τα 4 οδηγούν σε εξόδους αναχώρησης για πτήσεις σε χώρες εντός συνθήκης Sengen (εσωτερικό και εξωτερικό) και τα 2 σε χώρες εκτός συνθήκης Sengen. Με τον τρόπο αυτό επιτεύχθηκε η συμμετοχή ατόμων στην έρευνα διαφορετικής εθνικότητας και με διαφορετικούς προορισμούς.

Προκειμένου να εξασφαλισθεί τυχαίο δείγμα και τα συμπεράσματα να είναι όσο το δυνατό περισσότερο ακριβή και αξιόπιστα, εφαρμόστηκε συστηματική δειγματοληψία. Συγκεκριμένα, ζητήθηκε από το προσωπικό να μοιράζουν τα ερωτηματολόγια με βήμα διανομής αυστηρά 1 κάθε 15 επιβάτες. Για τη διατήρηση της καθορισμένης αναλογίας, το προσωπικό ασφάλειας στο οποίο είχε ανατεθεί η διανομή των ερωτηματολογίων, βρισκόταν κάτω από διαρκή και επισταμένη επίβλεψη.

Οι επιβάτες, αφού ενημερώνονταν για το σκοπό της έρευνας και τη σημασία της συνεισφοράς τους από το προσωπικό, μπορούσαν να συμπληρώσουν μόνοι τους τα ερωτηματολόγια και να τα ρίξουν στις ειδικά διαμορφωμένες κάλπες που υπήρχαν στα σημεία ελέγχου. Με αυτή τη διαδικασία επιδόθηκαν συνολικά 2.000 ερωτηματολόγια και συμπληρώθηκαν επιτυχώς 1.849 (ποσοστό 92,5%). Το δείγμα θεωρήθηκε επαρκές και συνεπώς τα αποτελέσματα είναι ιδιαίτερα αντιπροσωπευτικά για τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν οι Έλληνες και ξένοι επιβάτες τον τομέα της ασφάλειας στο Αεροδρόμιο της Αθήνας.

3.3. Περιορισμοί Έρευνας

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας για την αξιολόγηση των υπηρεσιών ασφάλειας πρέπει να εκτιμηθούν υπό το πρίσμα των εξής περιορισμών:

- Δεν ήταν εύκολο να προστεθούν περισσότερες ερωτήσεις στο ερωτηματολόγιο ώστε να συμπεριληφθούν και άλλες διαστάσεις ποιότητας, λόγω του περιορισμένου χρόνου που είχαν στη διάθεση τους οι επιβάτες προκειμένου να το συμπληρώσουν, περιμένοντας στα gates για την επιβίβαση στην πτήση τους.
- Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε δύο γλώσσες, ελληνικά και αγγλικά, επομένως εκ των πραγμάτων ξένοι επιβάτες οι οποίοι δεν γνώριζαν αγγλικά δεν ήταν δυνατό να συμμετάσχουν στην έρευνα.
- Λόγω του μεγάλου μεγέθους του δείγματος και των πολλών και διαφορετικών σημείων ελέγχου όπου συμπληρώνονταν τα ερωτηματολόγια από τους διακινούμενους επιβάτες, δεν ήταν εφικτό να δίνονται πάντα περαιτέρω οδηγίες ως προς τη συμπλήρωσή τους σε κάθε άτομο ξεχωριστά. Αυτό είχε σαν συνέπεια κάποιοι από τους επιβάτες να μην απαντήσουν καθόλου σε ορισμένες ερωτήσεις.

3.4. Επεξεργασία Ερωτηματολογίων

Μετά τη συγκέντρωση των ερωτηματολογίων της έρευνας των απόψεων των επιβατών, ακολούθησε η κωδικοποίηση των απαντήσεων, η καταχώρηση σε λογιστικά φύλλα επεξεργασίας και στη συνέχεια η στατιστική τους επεξεργασία. Για τη στατιστική ανάλυση των στοιχείων χρησιμοποιήθηκε το πρόγραμμα SPSS (Statistical Package for the Social Sciences, Version 8.0) σε συνδυασμό με το Microsoft Excel. Στο SPSS περιλαμβάνονται διαδικασίες βάσει των οποίων καθορίζεται το είδος της στατιστικής επεξεργασίας και εντολές με τις οποίες δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να καθορίζει τις λεπτομέρειες της στατιστικής ανάλυσης.

Για την ανάλυση των απαντήσεων των επιβατών χρησιμοποιήθηκαν στοιχεία περιγραφικής στατιστικής, όπως τα μέτρα κεντρικής τάσης και οι συχνότητες. Η σχέση ανάμεσα σε ορισμένες μεταβλητές εξακριβώθηκε με τους πίνακες συνάφειας - Crosstabulations. Για τους μη παραμετρικούς ελέγχους εφαρμόστηκε ο συντελεστής συσχέτισης διατάξεων Spearman (Spearman Correlation) διότι η κατανομή των διαφόρων μεταβλητών δεν ήταν κανονική.

Κεφάλαιο 4: Στατιστική Ανάλυση

4.1. Περιγραφή Δείγματος

Το συνολικό δείγμα της έρευνας αποτελείται από 1.849 συμμετέχοντες. Όμως, όπως φαίνεται και στους πίνακες 4.1, 4.2 και 4.3, το μέγεθος του δείγματος για κάθε ερώτηση διαφέρει, λόγω του ότι πολλοί από τους ερωτηθέντες δε θέλησαν να συμπληρώσουν προσωπικά τους στοιχεία, ή δεν είχαν την ανάλογη ταξιδιωτική εμπειρία ώστε να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις. Οι ερωτήσεις που παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη έλλειψη απαντήσεων είναι το φύλο, η ηλικία, καθώς και η σύγκριση του επιπέδου ασφάλειας του ΔΑΑ με άλλα ελληνικά αεροδρόμια, πιθανότατα γιατί πολλοί ταξιδιώτες, κυρίως οι ξένοι, δεν έχουν επισκεφθεί άλλα αεροδρόμια της Ελλάδας.

Πίνακας 4.1 : Μέγεθος Δείγματος - Δημογραφικά Στοιχεία

	Γλώσσα	Συχνότητα Ταξιδιών	Ταξίδια εκτός Ελλάδας	Λόγος Ταξιδιών	Φύλο	Ηλικία
N Έγκυρα	1849	1824	1790	1757	1603	1660
Ελλιπή	0	25	59	92	246	189

Πίνακας 4.2 : Μέγεθος Δείγματος - Ποιότητα Υπηρεσιών Ασφάλειας

	Χρόνος Αναμονής	Συμπεριφορά Προσ/κού Ασφάλειας	Παρουσία Προσ/κού Ασφάλειας	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Σύγκριση Αεροδρόμια άλλων Χωρών	Σύγκριση Ελληνικά Αεροδρόμια
N Έγκυρα	1835	1834	1820	1824	1750	1603
Ελλιπή	14	15	29	25	99	246

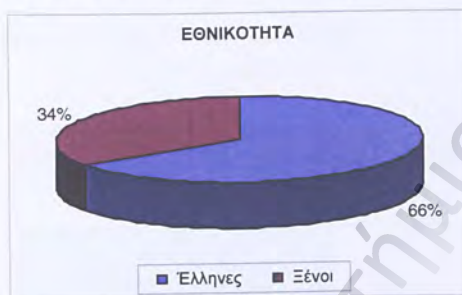
Πίνακας 4.3 : Μέγεθος Δείγματος - Συμπληρωματικά Στοιχεία

	Γνώση για 100% Έλεγχο Αποσκευών	Ενημέρωση για Απαγορευμένα Αντικείμενα	Φυσικός Έλεγχος
N Έγκυρα	1791	1780	1767
Ελλιπή	58	69	82

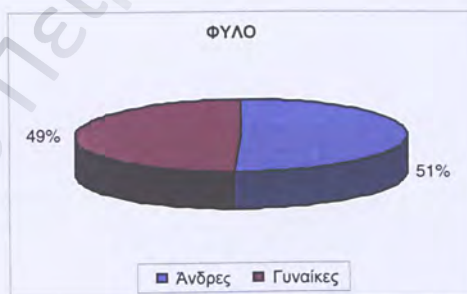
Σύμφωνα με τις απαντήσεις, το δείγμα περιλαμβάνει άτομα που ανήκουν και στα δύο φύλα, καλύπτουν όλες τις ηλικίες, ταξιδεύουν για διαφορετικούς λόγους και με διαφορετική συχνότητα και προορισμό.

Πιο συγκεκριμένα, από το σύνολο των ερωτηθέντων που συμμετείχαν στην έρευνα, το μεγαλύτερο ποσοστό δηλαδή το 66% ήταν Έλληνες, ενώ το 34% αλλοδαποί. Επιπλέον, το 49% ήταν άντρες και το 51% γυναίκες. Όσον αφορά στις ηλικίες, το 9% ήταν κάτω από 20, το 44% από 20 μέχρι 35, το 27% από 35 μέχρι 50 και το 20% πάνω από 50 ετών. Σχετικά με το πόσο συχνά ταξιδεύουν αεροπορικώς το χρόνο, το μεγαλύτερο ποσοστό 48% απάντησε από 1 μέχρι 3 φορές, το 32% από 4 μέχρι 10 φορές και το 20% πάνω από 10 φορές. Προκύπτει επίσης ότι οι περισσότεροι επιβάτες ταξίδευαν για προσωπικούς λόγους, σε ποσοστό 68%, ενώ μόλις το 32% για λόγους επαγγελματικούς. Τέλος, το 52% των επιβατών ταξιδεύουν πάντα ή τις περισσότερες φορές εκτός Ελλάδας, ενώ το 48% κάνουν κυρίως ταξίδια στο εσωτερικό.

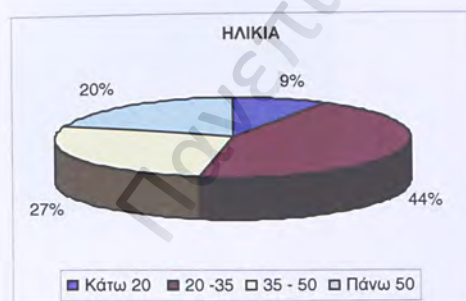
4.1.1. Γραφική Αναπαράσταση Χαρακτηριστικών Δείγματος



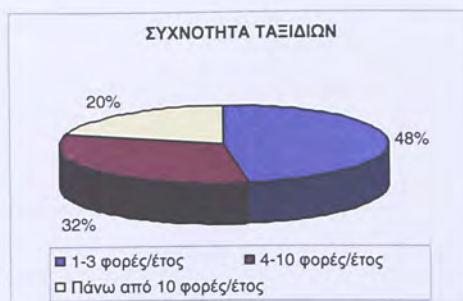
Διάγραμμα 4.1



Διάγραμμα 4.2



Διάγραμμα 4.3



Διάγραμμα 4.4



Διάγραμμα 4.5



Διάγραμμα 4.6

4.2. Στοιχεία Περιγραφικής Στατιστικής

4.2.1. Μέτρα Κεντρικής Τάσης

Πίνακας 4.4 : Μέτρα Κεντρικής Τάσης

Περιγραφική Στατιστική						
		N	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μέσος	Τυπική Απόκλιση
Ερ.1:	Χρόνος Αναμονής	1835	1	5	3,50	,944
Ερ.2:	Συμπεριφορά Προσωπικού	1834	1	5	4,07	,838
Ερ.3:	Παρουσία Προσωπικού	1820	1	5	3,43	,898
Ερ.4:	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	1824	1	5	4,00	,831
Ερ.5:	Σύγκριση: Αεροδρόμια άλλων Κρατών	1750	1	5	3,46	,866
Ερ.6:	Σύγκριση: άλλα Ελληνικά Αεροδρόμια	1603	1	5	3,98	,890
	Έγκυρα N	1498				

Τα αποτελέσματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 4.4 σχετικά με την κεντρική τάση για τις 6 ερωτήσεις ποιότητας υπηρεσιών αποδεικνύουν ότι:

- Όλες οι ερωτήσεις έχουν μέση τιμή πάνω από 3 σε μία κλίμακα του 5, γεγονός που δείχνει ότι οι ερωτηθέντες έχουν για όλες τις διαστάσεις ποιότητας αντίληψη πάνω από το μέσο.

- Η δεύτερη ερώτηση (συμπεριφορά προσωπικού) έχει τη μεγαλύτερη μέση τιμή και μία από τις μικρότερες τυπικές αποκλίσεις, δηλαδή οι επιβάτες θεωρούν ότι το προσωπικό ασφάλειας του αεροδρομίου είναι ευγενικό. Η τέταρτη ερώτηση έρχεται δεύτερη και ακολουθείται από την έκτη, που σημαίνει ότι οι επιβάτες θεωρούν το συνολικό επίπεδο ασφάλειας που διαθέτει η Αθήνα πολύ καλό σε σχέση με τα υπόλοιπα ελληνικά διεθνή αεροδρόμια.
- Τη μεγαλύτερη τυπική απόκλιση έχει η πρώτη ερώτηση (χρόνος αναμονής), κάτι που δείχνει ότι οι αντιλήψεις των επιβατών δε συγκλίνουν σχετικά με αυτή τη διάσταση.

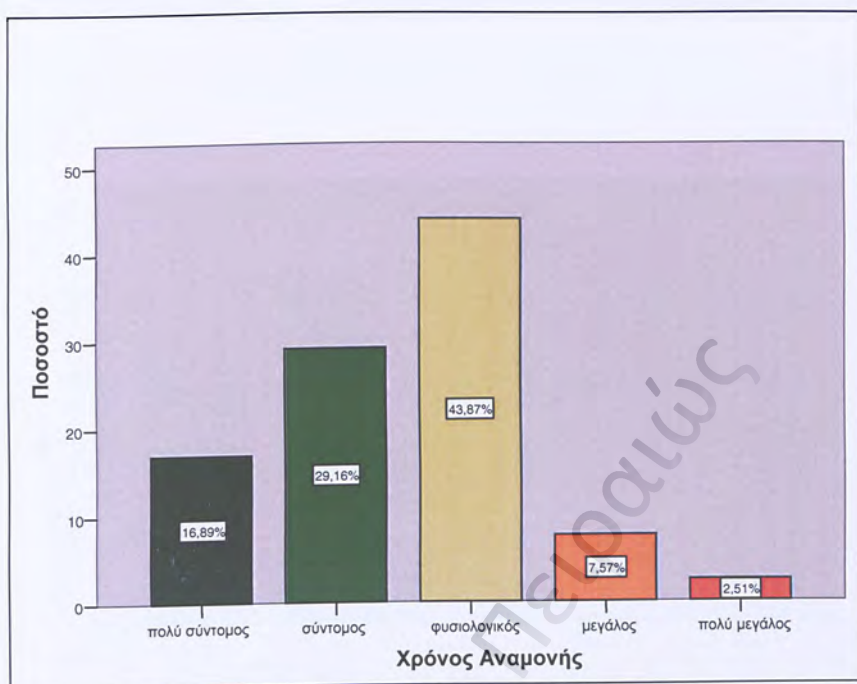
4.2.2. Συχνότητες

► Χρόνος Αναμονής στα Σημεία Ελέγχου Ασφάλειας

Πίνακας 4.5

Χρόνος Αναμονής					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό Έγκυρων	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	πολύ σύντομος	310	16,8	16,9	16,9
	σύντομος	535	28,9	29,2	46,0
	φυσιολογικός	805	43,5	43,9	89,9
	μεγάλος	139	7,5	7,6	97,5
	πολύ μεγάλος	46	2,5	2,5	100,0
	Σύνολο	1835	99,2	100,0	
Ελλιπή		14	,8		
Συνολικά		1849	100,0		

Στον πίνακα 4.5 εμφανίζονται τα ποσοστά που σχετίζονται με το χρόνο αναμονής στα σημεία ελέγχου ασφάλειας. Το μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξεως του 43,9% του δείγματος, χαρακτηρίζει το χρόνο αναμονής ως φυσιολογικό. Πάντως συνολικά οι περισσότεροι επιβάτες, με ποσοστό 46,1%, θεωρούν ότι περιμένουν σύντομο χρόνο προκειμένου να περάσουν από τον έλεγχο ασφάλειας, ενώ μόνο το 10,1% είναι δυσαρεστημένο.



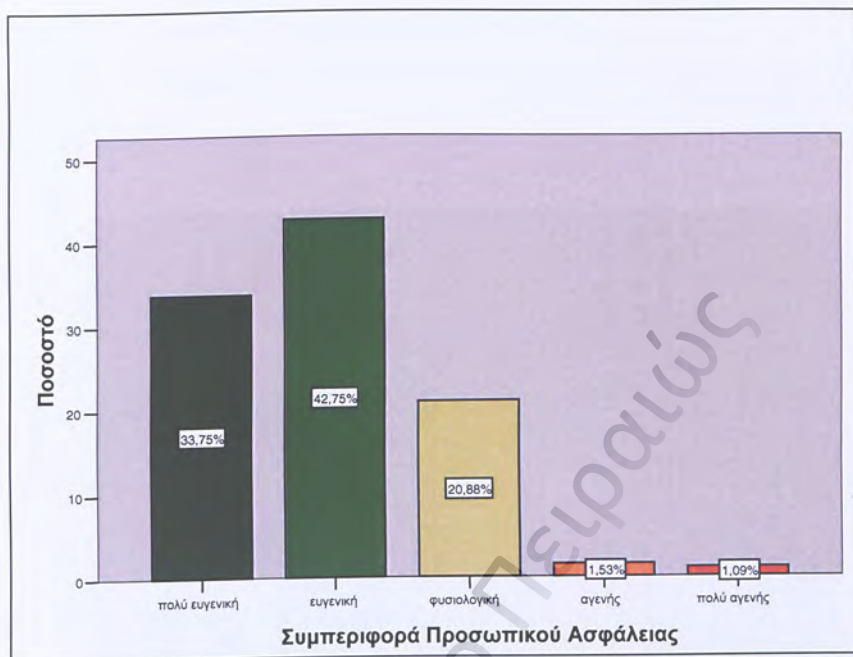
Διάγραμμα 4.7: Ραβδόγραμμα Ποσοστών Χρόνου Αναμονής

► Συμπεριφορά Προσωπικού Ασφάλειας

Πίνακας 4.6

Συμπεριφορά Προσωπικού Ασφάλειας					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό Έγκυρων	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	πολύ ευγενική	619	33,5	33,8	33,8
	ευγενική	784	42,4	42,7	76,5
	φυσιολογική	383	20,7	20,9	97,4
	αγενής	28	1,5	1,5	98,9
	πολύ αγενής	20	1,1	1,1	100,0
Σύνολο		1834	99,2	100,0	
Ελλιπή		15	,8		
Συνολικά		1849	100,0		

Στον πίνακα 4.6 εμφανίζονται τα ποσοστά που σχετίζονται με τη συμπεριφορά του προσωπικού ασφάλειας. Το συντριπτικό ποσοστό, της τάξεως του 76,5% του δείγματος, θεωρεί ότι το προσωπικό ασφάλειας είναι ευγενικό ή πολύ ευγενικό, ενώ μόλις το 2,6% των επιβατών βρήκαν το προσωπικό αγενές.



Διάγραμμα 4.8: Ραβδόγραμμα Ποσοστών Συμπεριφοράς Προσωπικού Ασφάλειας

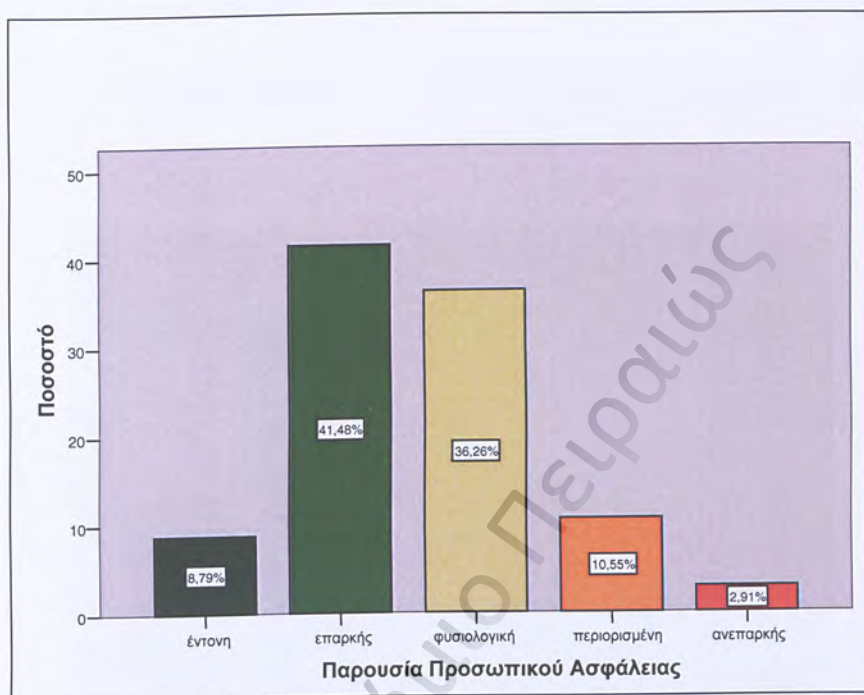
➤ Παρουσία του Προσωπικού Ασφάλειας στους χώρους του Αερολιμένα

Πίνακας 4.7

Παρουσία Προσωπικού Ασφάλειας					
	Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό Έγκυρων	Αθροιστικό Ποσοστό	
Εγκυρα	έντονη	160	8,7	8,8	8,8
	επαρκής	755	40,8	41,5	50,3
	φυσιολογική	660	35,7	36,3	86,5
	περιορισμένη	192	10,4	10,5	97,1
	ανεπαρκής	53	2,9	2,9	100,0
	Σύνολο	1820	98,4	100,0	
Ελλιπή		29	1,6		
Συνολικά		1849	100,0		

Στον πίνακα 4.7 εμφανίζονται τα ποσοστά που σχετίζονται με την παρουσία του προσωπικού ασφάλειας στους χώρους του Αερολιμένα. Το μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξεως του 41,5% του δείγματος, θεωρεί ότι η παρουσία του προσωπικού είναι επαρκής,

ενώ το 36,3% θεωρεί ότι είναι φυσιολογική. Αντιθέτως, μόνο το 2,9% των επιβατών χαρακτηρίζει την παρουσία του προσωπικού ως ανεπαρκή.



Διάγραμμα 4.9: Ραβδόγραμμα Ποσοστών Παρουσίας Προσωπικού Ασφάλειας

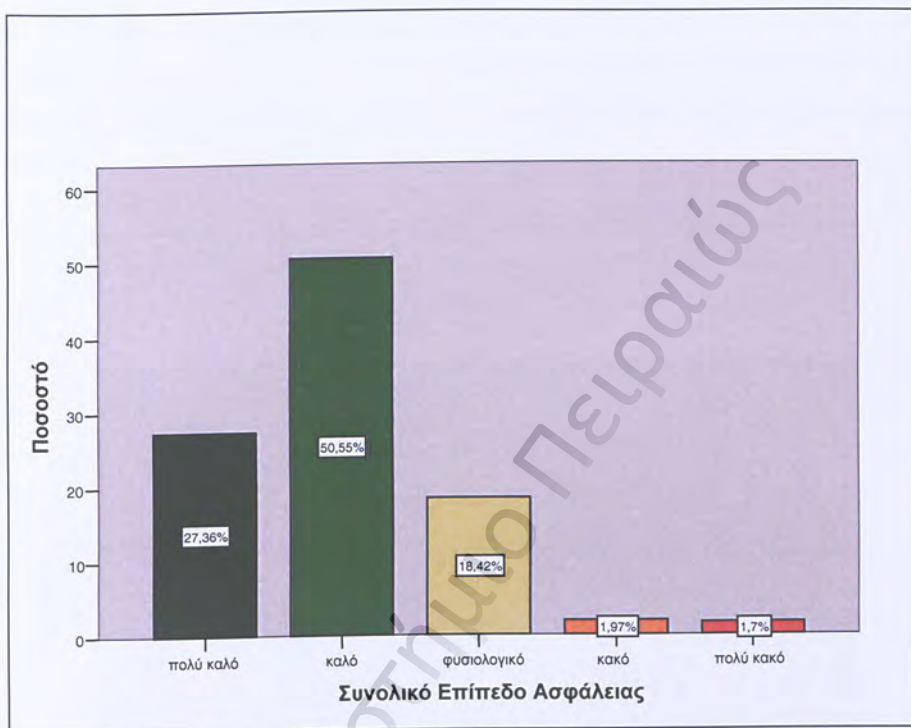
► Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας του Αερολιμένα

Πίνακας 4.8

Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας					
	Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό Έγκυρων	Αθροιστικό Ποσοστό	
Έγκυρα	πολύ καλό	499	27,0	27,4	27,4
	καλό	922	49,9	50,5	
	μέτριο	336	18,2	18,4	
	κακό	36	1,9	2,0	
	πολύ κακό	31	1,7	1,7	
	Σύνολο	1824	98,6	100,0	100,0
Ελλιπή	25	1,4			
Συνολικά	1849	100,0			

Στον πίνακα 4.8 εμφανίζονται τα ποσοστά που σχετίζονται με το συνολικό επίπεδο ασφάλειας του Αερολιμένα όσον αφορά στο προσωπικό και στην υποδομή. Οι

περισσότεροι επιβάτες, με συνολικό ποσοστό 77,9%, είναι ευχαριστημένοι με το επίπεδο ασφάλειας αφού θεωρούν ότι είναι καλό ή πολύ καλό, ενώ μόλις το 3,7% του δείγματος είναι δυσαρεστημένο.



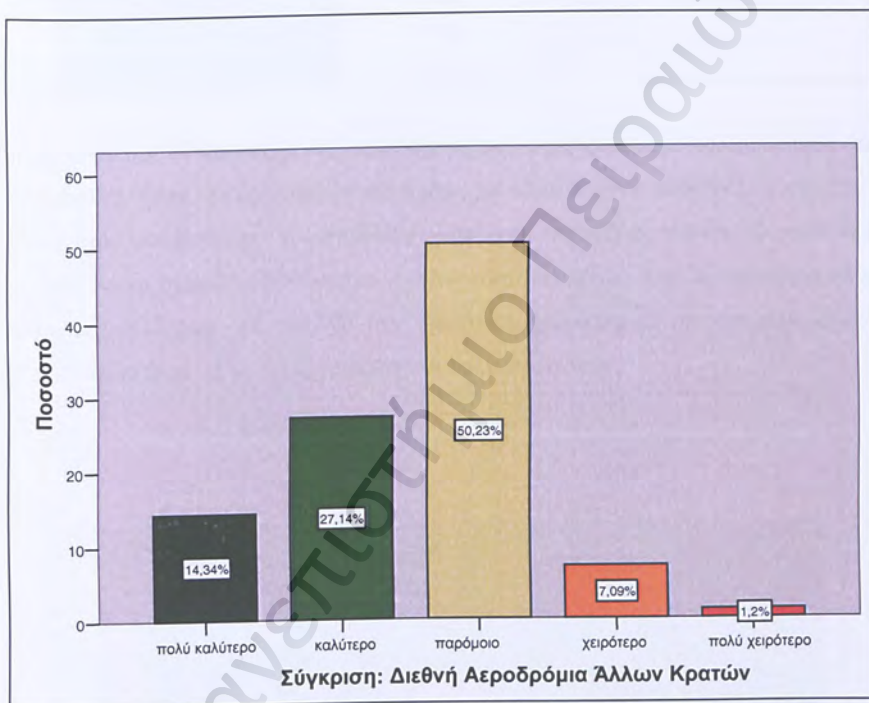
Διάγραμμα 4.10: Ραβδόγραμμα Ποσοστών Συνολικού Επιπέδου Ασφάλειας

► Επίπεδο Ασφάλειας του Δ.Α.Α. σε σχέση με Διεθνή Αεροδρόμια Άλλων Χωρών

Πίνακας 4.9

Σύγκριση: Διεθνή Αεροδρόμια Άλλων Κρατών					
	Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό Έγκυρων	Αθροιστικό Ποσοστό	
Έγκυρα	πολύ καλύτερο	251	13,6	14,3	14,3
	καλύτερο	475	25,7	27,1	
	παρόμοιο	879	47,5	50,2	
	χειρότερο	124	6,7	7,1	
	πολύ χειρότερο	21	1,1	1,2	
	Σύνολο	1750	94,6	100,0	
Ελλιπή		99	5,4		
Συνολικά		1849	100,0		

Στον πίνακα 4.9 εμφανίζονται τα ποσοστά που σχετίζονται με το επίπεδο ασφάλειας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών σε σχέση με διεθνή αεροδρόμια άλλων κρατών. Το μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξεως του 50,2% του δείγματος, θεωρεί ότι το επίπεδο ασφάλειας του ΔΑΑ είναι παρόμοιο σε σχέση με αυτά των άλλων χωρών. Ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των επιβατών 41,4% χαρακτηρίζει τα επίπεδο ασφάλειας του ΔΑΑ καλύτερο ή πολύ καλύτερο από των άλλων χωρών, ενώ μόνο το 8,3% έχει αντίθετη άποψη.



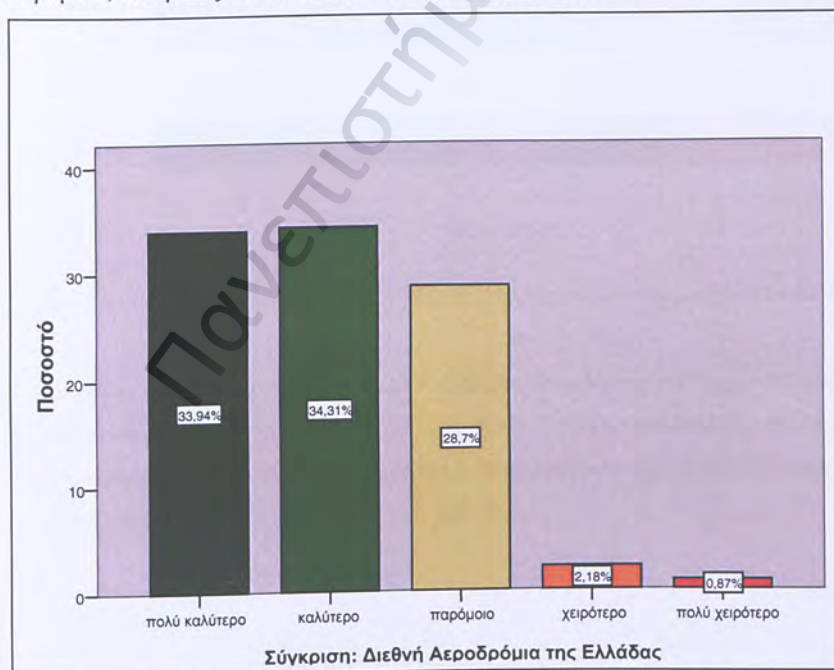
Διάγραμμα 4.11: Ραβδόγραμμα Ποσοστών Σύγκρισης με Διεθνή Αεροδρόμια Άλλων Κρατών

► Επίπεδο Ασφάλειας του Δ.Α.Α. σε σχέση με άλλα Διεθνή Αεροδρόμια της Ελλάδας

Πίνακας 4.10

Σύγκριση: Διεθνή Αεροδρόμια της Ελλάδας					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Ποσοστό Έγκυρων	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρα	πολύ καλύτερο	544	29,4	33,9	33,9
	καλύτερο	550	29,7	34,3	68,2
	παρόμοιο	460	24,9	28,7	96,9
	χειρότερο	35	1,9	2,2	99,1
	πολύ χειρότερο	14	,8	,9	100,0
	Σύνολο		1603	86,7	100,0
Ελλιπή		246	13,3		
Συνολικά			100,0		

Στον πίνακα 4.10 εμφανίζονται τα ποσοστά που σχετίζονται με το επίπεδο ασφάλειας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών σε σχέση με άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας. Όπως ήταν αναμενόμενο, το μεγαλύτερο ποσοστό, της τάξεως του 68,2% του δείγματος, θεωρεί ότι το επίπεδο ασφάλειας του ΔΑΑ είναι καλύτερο ή πολύ καλύτερο σε σχέση άλλα της Ελλάδας. Το 28,7% των επιβατών χαρακτηρίζει το επίπεδο ασφάλειας παρόμοιο, ενώ μόλις το 3,1% χειρότερο ή πολύ χειρότερο.



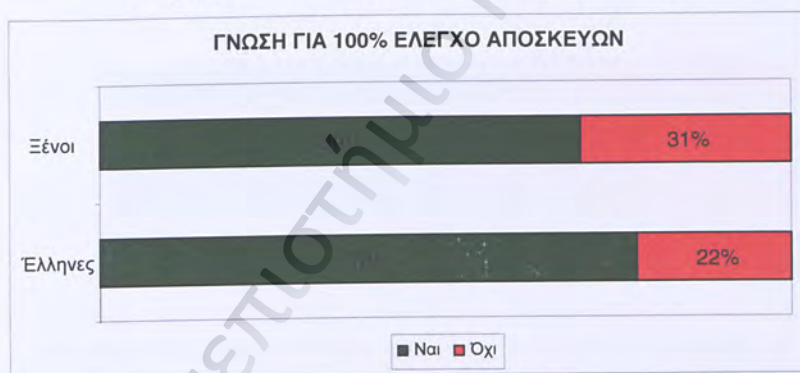
Διάγραμμα 4.12: Ραβδόγραμμα Ποσοστών Σύγκρισης με Διεθνή Αεροδρόμια της Ελλάδας

4.2.3. Συμπληρωματικές Πληροφορίες

► Γνώση ότι όλες οι αποσκευές που παραδίδονται στο check-in ελέγχονται από αυτοματοποιημένα συστήματα ασφάλειας



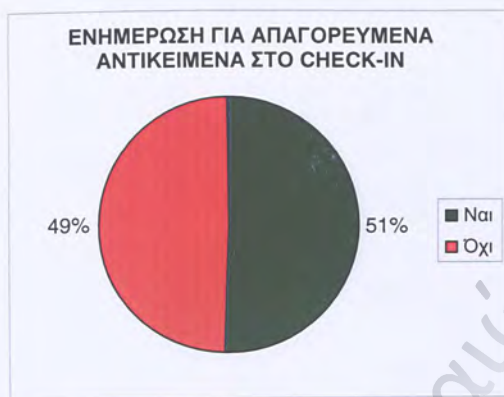
Διάγραμμα 4.13: Γνώση για 100% Έλεγχος Αποσκευών



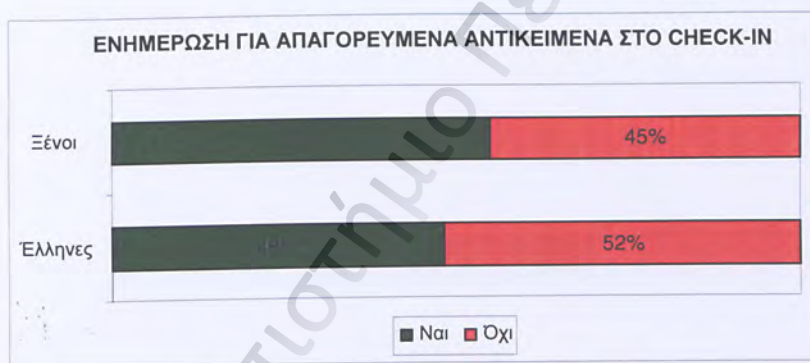
Διάγραμμα 4.14: Γνώση για 100% Έλεγχος Αποσκευών Ξένων – Ελλήνων Επιβατών

Το διάγραμμα 4.13 δείραει ότι 3 στους 4 επιβάτες γνωρίζουν ότι όλες οι αποσκευές που παραδίδονται στον έλεγχος εισιτηρίων (check-in), ελέγχονται από αυτοματοποιημένα συστήματα ασφάλειας. Από το διάγραμμα 4.14 συμπεραίνουμε ότι οι Έλληνες επιβάτες είναι πιο ενημερωμένοι σε σχέση με τους ξένους.

► Ενημέρωση κατά τη διάρκεια του check-in σχετικά με τα απαγορευμένα αντικείμενα



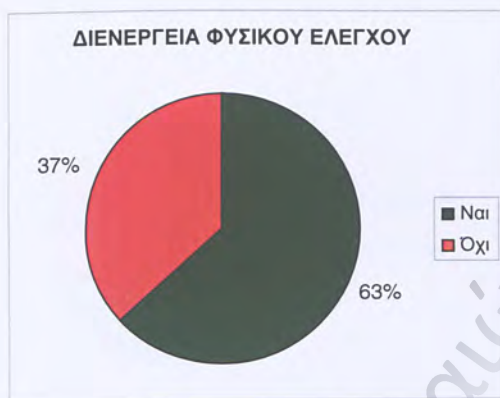
Διάγραμμα 4.15: Ενημέρωση για Απαγορευμένα Αντικείμενα στο Check-in



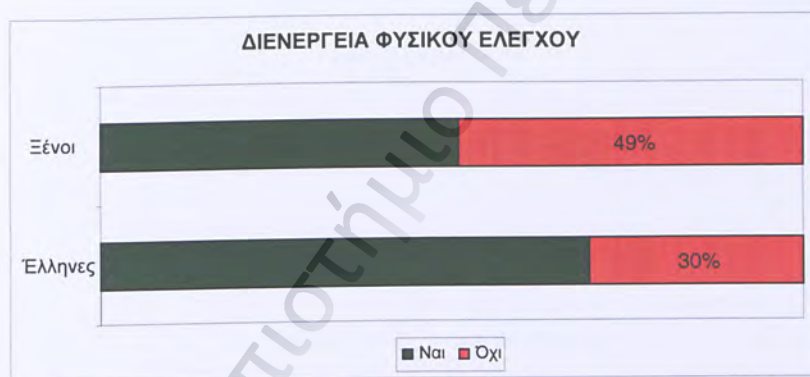
Διάγραμμα 4.16: Ενημέρωση για Απαγορευμένα Αντικείμενα στο Check-in
Ξένων – Ελλήνων Επιβατών

Σύμφωνα με το διάγραμμα 4.15 μόνο οι μισοί από τους επιβάτες ενημερώθηκαν, κατά τη διάρκεια του check-in, σχετικά με τα απαγορευμένα για μεταφορά στην καμπίνα του αεροσκάφους αντικείμενα. Από το διάγραμμα 4.16 φαίνεται ότι το ποσοστό αυτό δε διαφέρει σημαντικά για τους Έλληνες ή τους ξένους επιβάτες.

➤ Διενέργεια φυσικού ελέγχου στο άτομο ή/και στις χειραποσκευές



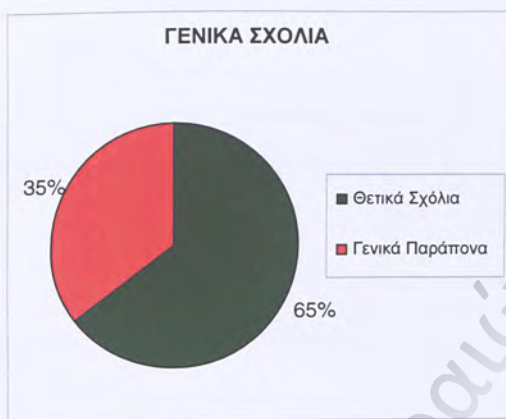
Διάγραμμα 4.17: Διενέργεια Φυσικού Ελέγχου



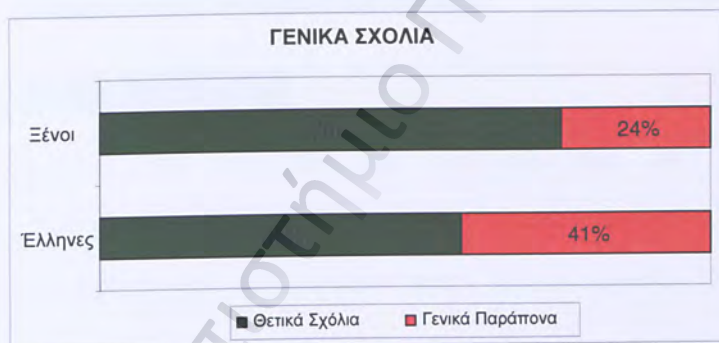
Διάγραμμα 4.18: Διενέργεια Φυσικού Ελέγχου Ξένων – Ελλήνων Επιβατών

Από το διάγραμμα 4.17 συμπεραίνουμε ότι 3 στους 5 επιβάτες υποβλήθηκαν σε φυσικό έλεγχο, οι ίδιοι ή οι αποσκευές τους. Αξίζει επιπλέον να σημειωθεί ότι υπάρχει μία σημαντική απόκλιση στις απαντήσεις των Ελλήνων και των ξένων επιβατών. Πράγματι, σύμφωνα με το διάγραμμα 4.18 παρατηρούμε ότι φυσικός έλεγχος διενεργείται περισσότερο στους Έλληνες παρά στους ξένους επιβάτες με αναλογία 2 στους 3 για τους Έλληνες, και 1 στους 2 για τους ξένους.

➤ Γενικά σχόλια σε σχέση με το φυσικό έλεγχο



Διάγραμμα 4.19: Γενικά Σχόλια



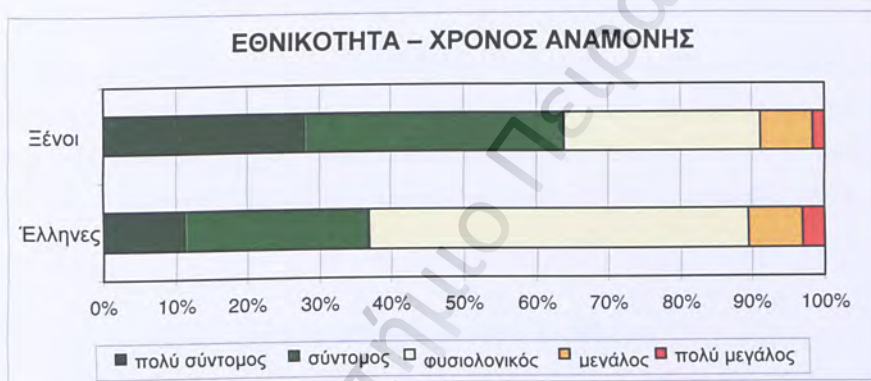
Διάγραμμα 4.20: Γενικά Σχόλια Ξένων – Ελλήνων Επιβατών

Σύμφωνα με το διάγραμμα 3.19, 2 στους 3 επιβάτες έκαναν κάποιο θετικό γενικό σχόλιο σχετικά με το φυσικό έλεγχο που διενεργήθηκε στους ίδιους ή στις χειραποσκευές τους. Από το διάγραμμα 3.20 προκύπτει ότι οι ξένοι επιβάτες δεν έχουν τόσα παράπονα όσο οι Έλληνες σχετικά με το φυσικό έλεγχο, αφού μόλις το 24% των ξένων έκανε κάποιο αρνητικό σχόλιο, ενώ τα αντίστοιχο ποσοστό για τους Έλληνες είναι 41%.

4.3. Πίνακες Συνάφειας (Crosstabulation)

Με τη βοήθεια των crosstabulation μπορούμε να δούμε τη σχέση ανάμεσα σε δύο ή παραπάνω μεταβλητές. Πολλές από τις μεταβλητές μοιάζουν να σχετίζονται στενά με ομάδες δημογραφικών στοιχείων. Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια αντιπροσωπευτικά δείγματα.

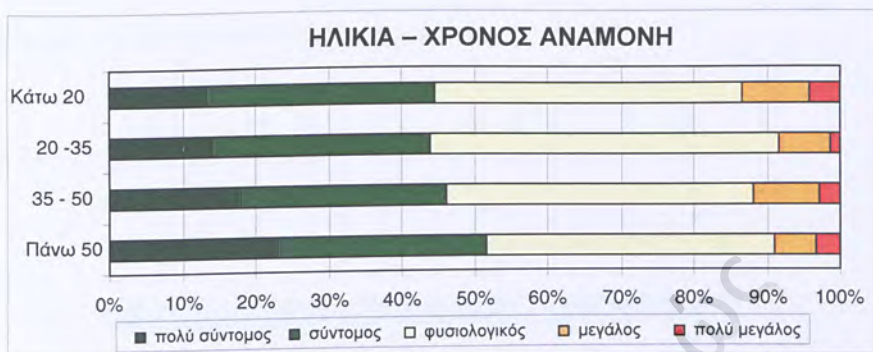
► Εθνικότητα – Χρόνος αναμονής στα σημεία ελέγχου



Διάγραμμα 4.21: Συνάφεια Εθνικότητας – Χρόνου Αναμονής

Σύμφωνα με το διάγραμμα 3.19 οι ξένοι επιβάτες έχουν μια πολύ πιο θετική αντίληψη όσον αφορά στη διάρκεια του χρόνου αναμονής στα σημεία ελέγχου ασφάλειας σε σχέση με τους Έλληνες επιβάτες. Πράγματι, το ποσοστό των ξένων επιβατών που αξιολογούν το χρόνο παραμονής ως «σύντομο» ή «πολύ «σύντομο» είναι 64%, όταν το αντίστοιχο ποσοστό για τους Έλληνες είναι 37%.

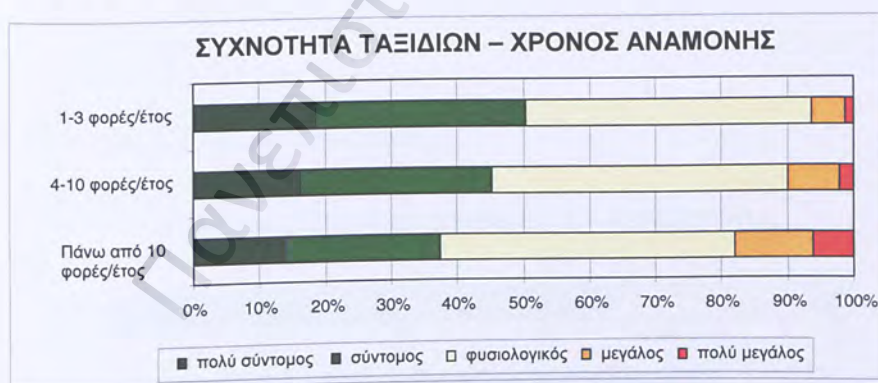
➤ Ηλικία – Χρόνος αναμονής στα σημεία ελέγχου



Διάγραμμα 4.22: Συνάφεια Ηλικίας – Χρόνου Αναμονής

Με βάση το διάγραμμα 3.20 δεν εμφανίζονται σημαντικές αποκλίσεις ανάμεσα στις διαφορετικές ηλικιακές ομάδες. Θα μπορούσαμε ωστόσο να πούμε ότι οι πιο επικριτικοί, με μικρή βεβαίως διαφορά, είναι οι επιβάτες κάτω των 20 ετών με ποσοστό 13%, ενώ οι πιο ικανοποιημένοι είναι οι επιβάτες άνω των 50 ετών με ποσοστό 51%.

➤ Συχνότητα ταξιδιών – Χρόνος αναμονής στα σημεία ελέγχου

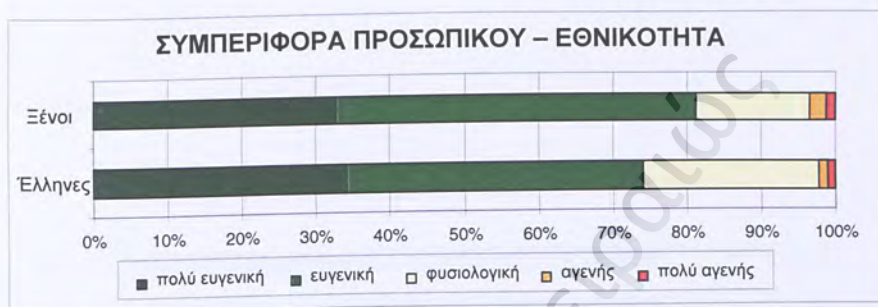


Διάγραμμα 4.23: Συνάφεια Συχνότητας Ταξιδιών – Χρόνου Αναμονής

Οι επιβάτες που ταξιδεύουν με μεγάλη συχνότητα, σύμφωνα με το διάγραμμα 3.21, είναι πιο επικριτικοί όσον αφορά στη διάρκεια του χρόνου αναμονής σχετικά με τους επιβάτες που δεν ταξιδεύουν τόσο συχνά. Πράγματι, οι επιβάτες που ταξιδεύουν

περισσότερες από 10 φορές το χρόνο έκριναν το χρόνο παραμονής ως «μεγάλο» ή «πολύ μεγάλο» σε ποσοστό 18%, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους επιβάτες που ταξιδεύουν λιγότερες από 3 φορές το χρόνο είναι 6%.

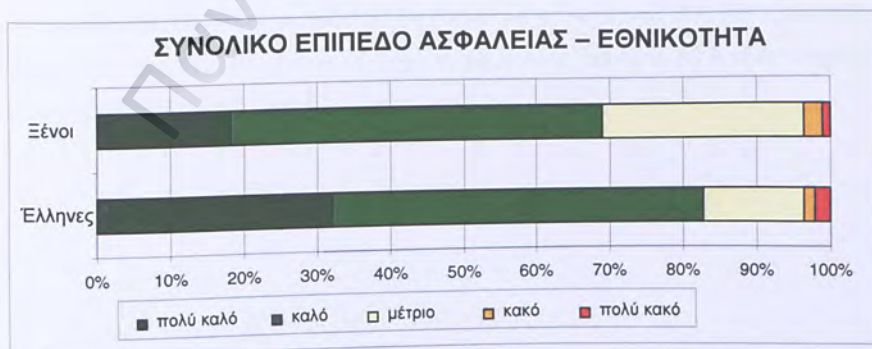
► Εθνικότητα – Συμπεριφορά προσωπικού



Διάγραμμα 4.24: Σνάφεια Συμπεριφοράς Προσωπικού – Εθνικότητας

Από το διάγραμμα 3.22 συμπεραίνεται ότι οι ξένοι επιβάτες είναι ελαφρώς πιο ικανοποιημένοι από τη συμπεριφορά του προσωπικού ασφάλειας σε σχέση με τους Έλληνες. Συγκεκριμένα, το 81% των ξένων επιβατών αξιολογούν το προσωπικό ως «ευγενικό» ή «πολύ ευγενικό», ενώ για τους Έλληνες το αντίστοιχο ποσοστό μειώνεται σε 74%.

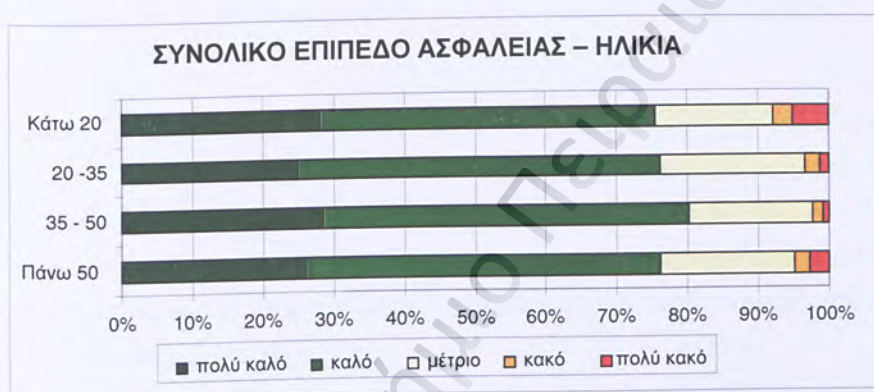
► Εθνικότητα – Σύνολο επιπέδου ασφάλειας



Διάγραμμα 4.25: Σνάφεια Συνολικού Επιπέδου Ασφάλειας – Εθνικότητας

Αναφορικά με τη συνάφεια του συνολικού επιπέδου ασφάλειας και της εθνικότητας των επιβατών που συμμετείχαν στην έρευνα, σύμφωνα με το διάγραμμα 3.23, παρατηρείται ότι οι Έλληνες επιβάτες είναι αισθητά πιο ικανοποιημένοι σε σχέση με τους ξένους. Συγκεκριμένα το ποσοστό των επιβατών που θεωρούν πως το επίπεδο ασφάλειας του Δ.Α.Α. ως προς το προσωπικό και την υποδομή είναι «καλό» ή «πολύ καλό», είναι 84% για τους Έλληνες και 69% για τους ξένους.

► Ηλικία – Σύνολο επιπέδου ασφάλειας



Διάγραμμα 4.26: Συνάφεια Συνολικού Επιπέδου Ασφάλειας – Ηλικίας

Με βάση το διάγραμμα 3.24 που αφορά στην εκτίμηση των επιβατών για το συνολικό επίπεδο ασφάλειας του αεροδρομίου ανάλογα με την ηλικία τους, δε διαφαίνεται κάποια ιδιαίτερη απόκλιση ανάμεσα στις διάφορες ομάδες. Τα σημαντικότερα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι ότι οι πιο δυσαρεστημένοι με ποσοστό 8% είναι οι επιβάτες ηλικίας κάτω των 20 ετών, ενώ οι πιο ευχαριστημένοι με ποσοστό 80% είναι οι επιβάτες ηλικίας μεταξύ 35 και 50 ετών.

► Εθνικότητα – Σύγκριση Δ.Α.Α. με διεθνή αεροδρόμια άλλων κρατών



Διάγραμμα 4.27: Συνάφεια Σύγκρισης με Διεθνή Αεροδρόμια Άλλων Κρατών – Εθνικότητας

Σύμφωνα με το διάγραμμα 3.27 που αφορά στο επίπεδο ασφάλειας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών σε σχέση με διεθνή αεροδρόμια άλλων κρατών, παρατηρείται ότι οι Έλληνες επιβάτες έχουν μια πιο θετική αντίληψη από ότι οι ξένοι. Με ποσοστό 46% οι Έλληνες απάντησαν ότι το επίπεδο ασφάλειας του Δ.Α.Α. είναι «καλύτερο» ή «πολύ καλύτερο» συγκριτικά με αυτό των ξένων αεροδρομίων, ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους αλλοδαπούς επιβάτες είναι 33%.

► Εθνικότητα – Σύγκριση Δ.Α.Α. με άλλα διεθνή ελληνικά αεροδρόμια



Διάγραμμα 4.28: Συνάφεια Σύγκρισης με Άλλα Διεθνή Ελληνικά Αεροδρόμια – Εθνικότητας

Από το διάγραμμα 3.28 συμπεραίνεται ότι μεταξύ των Ελλήνων και ξένων επιβατών, οι Έλληνες έδωσαν πιο θετικές απαντήσεις στο θέμα της σύγκρισης του Δ.Α.Α. με τα

υπόλοιπα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας. Πράγματι, το 74% των Ελλήνων επιβατών αξιολογούν το επίπεδο ασφάλειας του Δ.Α.Α. ως «καλύτερο» ή «πολύ καλύτερο» από αυτό των άλλων ελληνικών αεροδρομίων, ενώ για τους ξένους το αντίστοιχο ποσοστό μειώνεται σε 56%.

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

4.4. Ανάλυση Συσχέτισης (Correlation Analysis)

Με το στατιστικό πρόγραμμα SPSS εξετάστηκε η συσχέτιση μεταξύ των απαντήσεων των επιβατών αναφορικά με τις απόψεις τους για τις υπηρεσίες ασφάλειας και τα προσωπικά τους στοιχεία. Δεν μπορεί να γίνει λόγος για γραμμική συσχέτιση, αφού οι μεταβλητές είναι διακριτές. Η συσχέτιση υπολογίζεται με τη βοήθεια του συντελεστή συσχέτισης Spearman (Spearman Rank Coefficient) γιατί δεν απαιτείται η κανονικότητα στην κατανομή των μεταβλητών. Επίσης, ο συντελεστής Spearman χρησιμοποιείται για μεταβλητές με τιμές κατάταξης και όχι καθαρά αριθμητικές, δηλαδή, τα δεδομένα κατατάσσονται σε αύξουσα ή φθίνουσα σειρά σπουδαιότητας, χρησιμοποιώντας τους αριθμούς 1,2,...,n. Εάν δύο αντίστοιχα σύνολα τιμών x και y καταταχτούν με αυτόν τον τρόπο, ο τύπος υπολογισμού του συντελεστή Spearman είναι ο εξής:

$$r = 1 - \frac{6 \cdot \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$$

όπου n: το συνολικό πλήθος των ζευγών x και y στα δεδομένα

d: η διαφορά κατάταξης στα ζεύγη των συγκρινόμενων μεταβλητών x και y

Οι συντελεστές συσχέτισης ανάμεσα στις απαντήσεις των αεροπορικών επιβατών υποδεικνύουν τη σχέση που μπορεί να υπάρχει ανάμεσα σε δύο διαφορετικές μεταβλητές και δίνουν μια αίσθηση εξάρτησης ή ανεξαρτησίας ανάμεσα στα μεγέθη που εξετάζονται. Το θετικό πρόσημο έχει την έννοια της θετικής συσχέτισης, δηλαδή αυξανόμενου του ενός μεγέθους αυξάνει και το άλλο. Το αντίθετο συμβαίνει με την ένδειξη του αρνητικού προσήμου, το οποίο περιγράφει μια σχέση αντιστρόφως ανάλογη. Για μεγάλα δείγματα ($n > 30$) σημαντικοί θεωρούνται οι συντελεστές συσχέτισης όταν $r > 0,60$, οπότε είναι δυνατό να χρησιμοποιηθεί στη στατιστική επεξεργασία μία εκ των δύο συσχετισμένων μεταβλητών.

Οι πίνακες για την ανάλυση συσχέτισης που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα βρίσκονται στο παράρτημα Β της εργασίας. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα σημαντικότερα αποτελέσματα που προέκυψαν.

► Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Αναφορικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά παρατηρείται, όπως ήταν αναμενόμενο, ότι υπάρχει μια θετική συσχέτιση ανάμεσα στις μεταβλητές της «εθνικότητας» και τα «ταξίδια στο εξωτερικό» ($r=0,355$), οι ξένοι δηλαδή έχουν κάνει περισσότερα ταξίδια σε άλλες χώρες. Επιπλέον, η «συχνότητα των ταξιδιών» έχει αρνητική συσχέτιση ($r=-0,441$) με το «σκοπό των ταξιδιών», δηλαδή οι επιβάτες που ταξιδεύουν συχνά, το κάνουν για επαγγελματικούς λόγους.

Πίνακας 4.11 (Ανάλυση Συσχέτισης: Εθνικότητα – Ταξίδια στο εξωτερικό)

Correlations			Εθνικότητα	Ταξίδια Εξωτ.
Spearman's rho	Εθνικότητα	Correlation Coefficient	1,000	,355**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1848	1790
	Ταξίδια Εξωτερικό	Correlation Coefficient	,355**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1790	1791

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 4.12 (Ανάλυση Συσχέτισης: Συχνότητας ταξιδιών – Σκοπός ταξιδιού)

Correlations			Συχνότητα Ταξιδιών	Σκοπός Ταξιδιών
Spearman's rho	Συχνότητα Ταξιδιών	Correlation Coefficient	1,000	-,441**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1824	1743
	Σκοπός Ταξιδιών	Correlation Coefficient	-,441**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1743	1757

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

► Υπηρεσίες ασφάλειας

Οι μεταβλητές «συμπεριφορά προσωπικού» και «παρουσία προσωπικού στους χώρους του αερολιμένα» συσχετίζονται θετικά με τη μεταβλητή «συνολικό επίπεδο ασφάλειας» με $r=0,383$ και $r=0,436$ αντίστοιχα. Μπορεί κανείς να συμπεράνει ότι αυτές οι δύο

μεταβλητές και κυρίως η παρουσία του προσωπικού ασφάλειας αποτελούν δείκτες για τη συνολική εικόνα του αεροδρομίου ως προς την ασφάλεια.

Πίνακας 4.13 (Ανάλυση Συσχέτισης: Συμπεριφορά προσωπικού –
Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations			Συμπ/ρά Προσωπικ.	Συνολική Ασφάλεια
Spearman's rho	Συμπεριφορά Προσωπικού	Correlation Coefficient	1,000	,383**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1834	1811
	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	,383**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1811	1824

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 4.14 (Ανάλυση Συσχέτισης: Παρουσία προσωπικού –
Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations			Παρουσία Προσωπικ.	Συνολική Ασφάλεια
Spearman's rho	Παρουσία Προσωπικού	Correlation Coefficient	1,000	,436**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1820	1802
	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	,436**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1802	1824

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Από την άλλη μεριά, οι μεταβλητές «εθνικότητα» και «ταξίδια εκτός Ελλάδας» έχουν αρνητική συσχέτιση με το «συνολικό επίπεδο ασφάλειας» ($r=-0,181$ και $r=-0,106$). Δηλαδή οι ξένοι και όσοι ταξιδεύουν συχνά στο εξωτερικό ήταν αυτοί που δεν αξιολόγησαν τόσο θετικά το Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών ως προς το συνολικό επίπεδο ασφάλειας που παρέχει.

Πίνακας 4.15 (Ανάλυση Συσχέτισης: Εθνικότητα – Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations			Εθνικότητα	Συνολική Ασφάλεια
Spearman's rho	Εθνικότητα	Correlation Coefficient	1,000	-,181**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1848	1823
	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	-,181**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1823	1824

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 4.16 (Ανάλυση Συσχέτισης: Ταξίδια εκτός Ελλάδας – Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations			Ταξίδια Εξωτερικό	Συνολική Ασφάλεια
Spearman's rho	Ταξίδια Εξωτερικό	Correlation Coefficient	1,000	-,106**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1791	1767
	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	-,106**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1767	1824

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Ανάλογα ακριβώς συμπεράσματα προκύπτουν και για τις μεταβλητές «σύγκριση του επιπέδου ασφάλειας του Δ.Α.Α. με άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας και του εξωτερικού». Από τις παραπάνω αρνητικές συσχετίσεις, την πιο έντονη με $r=-0,226$, είχαν οι μεταβλητές της «εθνικότητας» και της «σύγκρισης του επιπέδου ασφάλειας του Δ.Α.Α. με άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας».

Πίνακας 4.17 (Ανάλυση Συσχέτισης: Εθνικότητα –
Σύγκριση με άλλα αεροδρόμια της Ελλάδας)

Correlations			Εθνικότητα	Σύγκριση: Ελληνικά Αεροδρόμια
Spearman's rho	Εθνικότητα	Correlation Coefficient	1,000	-,226**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1848	1602
	Σύγκριση: Άλλα Ελληνικά Αεροδρόμια	Correlation Coefficient	-,226**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1602	1603

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Έντονες θετικές συσχετίσεις υπάρχουν μεταξύ των μεταβλητών «συνολικό επίπεδο ασφάλειας» και «σύγκριση του επιπέδου ασφάλειας του Δ.Α.Α. με διεθνή αεροδρόμια άλλων κρατών» ($r=0,495$), καθώς επίσης και μεταξύ των μεταβλητών «σύγκριση του επιπέδου ασφάλειας του Δ.Α.Α. με διεθνή αεροδρόμια άλλων κρατών» και «σύγκριση του επιπέδου ασφάλειας του Δ.Α.Α. με άλλα αεροδρόμια της Ελλάδας» ($r=0,446$). Οι επιβάτες δηλαδή που βαθμολόγησαν θετικά το Δ.Α.Α. σε σχέση με αεροδρόμια του εξωτερικού έκαναν το ίδιο και στη σύγκριση με άλλα αεροδρόμια της Ελλάδας.

Πίνακας 4.18 (Ανάλυση Συσχέτισης: Συνολικό επίπεδο ασφάλειας –
Σύγκριση με αεροδρόμια άλλων κρατών)

Correlations			Συνολική Ασφάλεια	Σύγκριση: Αεροδρόμια Άλλων Κρατών
Spearman's rho	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	1,000	,495**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1824	1738
	Σύγκριση: Αεροδρόμια άλλων Κρατών	Correlation Coefficient	,495**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1738	1750

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 4.19 (Ανάλυση Συσχέτισης: Εθνικότητα – Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations			Σύγκριση: Αεροδρόμια άλλων Κρατών	Σύγκριση: Ελληνικά Αεροδρόμια
Spearman's rho	Σύγκριση: Αεροδρόμια άλλων Κρατών	Correlation Coefficient	1,000	,446**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1750	1543
	Σύγκριση: Ελληνικά Αεροδρόμια	Correlation Coefficient	,446**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1543	1603

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

► Συμπληρωματικές πληροφορίες για τις διαδικασίες ελέγχου

Θετική συσχέτιση παρατηρείται για τις μεταβλητές «ενημέρωση για απαγορευμένα αντικείμενα» και «γνώση για 100% έλεγχο των παραδιδόμενων αποσκευών από αυτοματοποιημένα συστήματα ασφάλειας» με $r=0,22$. Αυτό δείχνει ότι όσοι επιβάτες ήταν ενημερωμένοι για το ένα θέμα, είχαν ενημέρωση και για το άλλο.

Πίνακας 4.20 (Ανάλυση Συσχέτισης: Ενημέρωση για απαγορευμένα αντικείμενα – Γνώση για 100% έλεγχο των παραδιδόμενων αποσκευών)

Correlations			Ενημέρωση Απαγορευμ. Αντικείμενα	Γνώση για 100% Έλεγχο Αποσκευών
Spearman's rho	Ενημέρωση για Απαγορευμένα Αντικείμενα	Correlation Coefficient	1,000	,220**
		Sig. (2-tailed)	.	,000
		N	1780	1773
	Γνώση για 100% Έλεγχο Αποσκευών	Correlation Coefficient	,220**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	.
		N	1773	1791

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

► Σύγκριση απόψεων ανδρών και γυναικών

Μεταξύ ανδρών και γυναικών, αυτό που αξίζει να σημειωθεί, είναι ότι ενώ στους άνδρες υπάρχουν αρνητικές συσχετίσεις για τις μεταβλητές «ηλικία» - «παρουσία προσωπικού» και «ηλικία» - «συνολικό επίπεδο ασφάλειας», για τις γυναίκες οι συσχετίσεις αυτές είναι θετικές. Αυτό σημαίνει ότι όσον αφορά στους άνδρες, πιο δυσαρεστημένοι σχετικά με την παρουσία του προσωπικού ασφάλειας καθώς και με το συνολικό επίπεδο ασφάλειας του Δ.Α.Α. είναι οι επιβάτες νεαρότερης ηλικίας. Το αντίθετο όμως συμβαίνει με τις γυναίκες, αφού πιο δυσαρεστημένες σε σχέση με τις παραπάνω μεταβλητές παρουσιάζονται οι επιβάτες μεγαλύτερης ηλικίας.

Πίνακας 4.21 (ΑΝΔΡΕΣ: Ανάλυση Συσχέτισης Ηλικία – Παρουσία προσωπικού)

Correlations			Ηλικία	Παρουσία Προσωπικού
Spearman's rho	Ηλικία	Correlation Coefficient	1,000	-,026
		Sig. (2-tailed)	.	,492
		N	695	683
	Παρουσία Προσωπικού Ασφάλειας	Correlation Coefficient	-,026	1,000
		Sig. (2-tailed)	,492	.
		N	683	795

Πίνακας 4.22 (ΓΥΝΑΙΚΕΣ: Ανάλυση Συσχέτισης Ηλικία – Παρουσία προσωπικού)

Correlations			Ηλικία	Παρουσία Προσωπικού
Spearman's rho	Ηλικία	Correlation Coefficient	1,000	,052
		Sig. (2-tailed)	.	,157
		N	748	739
	Παρουσία Προσωπικού Ασφάλειας	Correlation Coefficient	,052	1,000
		Sig. (2-tailed)	,157	.
		N	739	784

Πίνακας 4.23 (ΑΝΔΡΕΣ: Ανάλυση Συσχέτισης Ηλικία – Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations

			Ηλικία	Συνολική Ασφάλεια
Spearman's rho	Ηλικία	Correlation Coefficient	1,000	-,010
		Sig. (2-tailed)	.	,791
		N	695	685
Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	-,010	1,000
		Sig. (2-tailed)	,791	.
		N	685	798

Πίνακας 4.24 (ΓΥΝΑΙΚΕΣ: Ανάλυση Συσχέτισης Ηλικία – Συνολικό επίπεδο ασφάλειας)

Correlations

			Ηλικία	Συνολική Ασφάλεια
Spearman's rho	Ηλικία	Correlation Coefficient	1,000	,028
		Sig. (2-tailed)	.	,454
		N	748	735
Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Συνολικό Επίπεδο Ασφάλειας	Correlation Coefficient	,028	1,000
		Sig. (2-tailed)	,454	.
		N	735	780

Κεφάλαιο 5: Συμπεράσματα - Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα

5.1. Κύρια Συμπεράσματα

Σε όλες τις ερωτήσεις ως προς τις υπηρεσίες ασφάλειας του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, οι επιβάτες, στο μεγαλύτερο ποσοστό, έδωσαν απαντήσεις που δείχνουν ότι είναι γενικά ικανοποιημένοι από το επίπεδο ασφάλειας. Η διάσταση με τις περισσότερες θετικές απαντήσεις αφορούσε στη συμπεριφορά του προσωπικού ασφάλειας, ενώ αντίθετα η παρουσία των φορέων ασφάλειας είχε τις περισσότερες αρνητικές απαντήσεις και εκεί ίσως υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης εκ μέρους των αρχών του αερολιμένα.

Ως προς το χρόνο αναμονής στα σημεία ελέγχου ασφάλειας οι επιβάτες έδωσαν θετικές απαντήσεις, καθώς οι περισσότεροι χαρακτήρισαν το χρόνο αναμονής ως «σύντομο» ή «πολύ σύντομο». Αξίζει πάντως να σχολιαστεί ότι ήταν η διάσταση με τη μεγαλύτερη τυπική απόκλιση, εξαιτίας του διαφορετικού χρόνου αναμονής σε κάθε σημείου ελέγχου ανάλογα με το πλήθος των πτήσεων και των επιβατών το οποίο εξυπηρετούσε κάθε φορά. Σε ό,τι αφορά τη σύγκριση του Διεθνή αερολιμένα Αθηνών με άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας το μεγαλύτερο ποσοστό των επιβατών απάντησε ότι είναι «καλύτερο» ή «πολύ καλύτερο». Ενώ, στην αντίστοιχη ερώτηση για τα αεροδρόμια του εξωτερικού οι απαντήσεις ήταν πιο συγκρατημένες, καθώς οι επιβάτες έκριναν ότι το επίπεδο ασφάλειας είναι παρόμοιο.

Αναφορικά με τις συμπληρωματικές πληροφορίες για τις διαδικασίες ελέγχου, τα βασικότερα συμπεράσματα της έρευνας είναι ότι μόνο στους μισούς επιβάτες έγινε γραπτή ή προφορική ενημέρωση, κατά τη διάρκεια του ελέγχου εισιτηρίων, σχετικά με τα απαγορευμένα για μεταφορά στην καμπίνα του αεροσκάφους αντικείμενα. Από την άλλη μεριά τα τρία τέταρτα των επιβατών, ένα σημαντικό δηλαδή ποσοστό, γνωρίζουν για τα αυτοματοποιημένα συστήματα ασφάλειας τα οποία ελέγχουν το 100% των παραδιδόμενων αποσκευών. Τέλος, φυσικός έλεγχος διενεργήθηκε στο μεγαλύτερο ποσοστό (τρία πέμπτα) των επιβατών ή στις αποσκευές τους. Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί από το γεγονός ότι τα μηχανήματα ασφάλειας για την

ανίχνευση μεταλλικών αντικειμένων του Δ.Α.Α., από τα οποία διέρχεται ο επιβάτης προκειμένου να εισέλθει στα gates, είναι από τα πιο ευαίσθητα παγκοσμίως.

Όσον αφορά στη συνάφεια μεταξύ της εθνικότητας και των διαφόρων μεταβλητών του ερωτηματολογίου, αξίζει να αναφερθεί ότι οι ξένοι επιβάτες είναι πιο ικανοποιημένοι από τους Έλληνες στα θέματα του χρόνου αναμονής στα σημεία ελέγχου και της συμπεριφοράς του προσωπικού ασφάλειας. Αντίθετα, οι Έλληνες είναι πιο ικανοποιημένοι ως προς το συνολικό επίπεδο ασφάλειας του Δ.Α.Α. και ως προς τη σύγκρισή του με άλλα αεροδρόμια της Ελλάδας και του εξωτερικού.

Ως προς τις διαφορετικές ηλικιακές ομάδες δεν υπάρχουν αξιολογές διακυμάνσεις στις απαντήσεις των επιβατών. Απλώς, θα μπορούσε να επισημανθεί μια τάση των νεαρότερων σε ηλικία επιβατών να είναι πιο δυσαρεστημένοι από το χρόνο αναμονής στα σημεία ελέγχου, αλλά και γενικότερα από το συνολικό επίπεδο ασφάλειας, σε σχέση με τους επιβάτες μεγαλύτερων ηλικιών.

Από τις αναλύσεις συσχέτισης, θα πρέπει να σημειωθεί η θετική συσχέτιση που παρατηρείται ανάμεσα στις μεταβλητές «συμπεριφορά» και «παρουσία» του προσωπικού ασφάλειας με το «συνολικό επίπεδο ασφάλειας» του αερολιμένα, γεγονός που δείχνει ότι αυτές οι δύο μεταβλητές αποτελούν δείκτη για τη συνολική αντίληψη των επιβατών ως προς την ασφάλεια του Δ.Α.Α. Επιπλέον, άξια αναφοράς είναι η αρνητική συσχέτιση της «εθνικότητας» και των «ταξιδιών εκτός Ελλάδας» με το «συνολικό επίπεδο ασφάλειας», δηλαδή οι επιβάτες με μεγαλύτερη ταξιδιωτική εμπειρία σε αεροδρόμια άλλων κρατών, ήταν και οι πιο επικριτικοί ως προς το συνολικό επίπεδο ασφάλειας που παρέχει ο Δ.Α.Α. Αυτό το συμπέρασμα θα πρέπει να απασχολήσει τους ιθύνοντες για το σχεδιασμό των υπηρεσιών ασφάλειας, οι οποίοι θα πρέπει να αναζητήσουν μεθόδους και πρακτικές βελτίωσης σε αεροδρόμια άλλων χωρών.

5.2. Προτάσεις για Περαιτέρω Έρευνα

Λόγω του περιορισμού της παρούσας έρευνας στο Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, μια περαιτέρω έρευνα σε άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας, θα βοηθούσε στη συλλογή και επεξεργασία περισσότερων δεδομένων, για τη διαπίστωση και τη συσχέτιση των απόψεων των αεροπορικών επιβατών που διακινούνται στην Ελλάδα σχετικά με τις υπηρεσίες ασφάλειας. Από τη σύγκριση των αποτελεσμάτων θα προέκυπταν συμπεράσματα για το επίπεδο ασφάλειας, τους φορείς και τις μεθόδους, ελέγχου του κάθε αεροδρομίου, και θα ανέκυπταν πεδία βελτίωσης για τις υπηρεσίες που αυτά παρέχουν.

Πέραν των θεμάτων που αφορούν στην ποιότητα των υπηρεσιών ασφάλειας, θα ήταν ενδιαφέρουσα μία έρευνα για τους παράγοντες εκείνους που θεωρούνται ως σημαντικοί από τους επιβάτες και επηρεάζουν την όλη αποτελεσματικότητα και την εύρυθμη λειτουργία του αεροδρομίου. Τα γενικευμένα αποτελέσματα αναφορικά με τις υπηρεσίες του αεροδρομίου θα μπορούσαν να συγκριθούν με αντίστοιχα ευρήματα - συμπεράσματα ερευνών σε ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο.

Εκτός από τα αεροδρόμια, η έρευνα θα ήταν ενδιαφέρον να επεκταθεί και σε χώρους διακίνησης επιβατών άλλων μέσων μεταφοράς, όπως λιμάνια και σιδηροδρομικούς σταθμούς. Τα αποτελέσματά της θα μπορούσαν να συσχετισθούν με αυτά της παρούσας έρευνας για τον εντοπισμό των αιτιών που διαφοροποιούν (αν συμβαίνει κάτι τέτοιο) το επίπεδο των υπηρεσιών ασφάλειας, και ίσως να προέκυπτε η ανάγκη εφαρμογής περαιτέρω ή διαφορετικών μέτρων ασφάλειας.

Βιβλιογραφία

Διεύθυνση Ασφάλειας Αερολιμένων, «Εθνικός Κανονισμός Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας», 5^η Έκδοση, 2004

Μανωλεδάκης Ιωάννης, «Ασφάλεια και Ελευθερία», Εκδόσεις Σάκκουλα, 2002

Ο.Ε.Ε.Κ., «Οδηγός Κατάρτισης Ειδικότητας: Υπάλληλος Αεροδρομίου», 2005

AIA (Athens International Airport), “Annual Report 2003”, 2003

Baum Philip, “Rebuilding Athens from security pariah to security torch”, Aviation Security International, The Journal of Airport & Airline Security, Volume 8 Issue 3, June 2002

Chung-Hsing Yeh, Yu-Liang Kuo, “Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports”, Pergamon - Elsevier Science Ltd, Transportation Research Part E 39, 2002, pp 35-48

Dawna L. Rhoades, Blaise Waguespack Jr, Seth Young, “Developing a quality index for US airports”, Emerald, Managing Service Quality, Volume 10, Issue 4, 2000, pp 257 – 262

Dotchin John A., Oakland John S., “Total Quality Management in Services, Part 2: Service Quality”, Emerald, International Journal of Quality & Reliability Management, Volume: 11 Issue: 3, 1994, pp. 27 - 42

Gilbert David, Wong Robin K.C., “Passenger expectations and airline services: a Hong Kong based study”, Elsevier, Tourism Management, Volume 24, Number 5, October 2003, pp. 519-532

THENA (Thematic Network of Airport Activities), “Airport Safety and Security – Final Synthesis”, September 2003

Tugnawat Peeyush, «*Service Oriented Architecture: The Beginning*», Oracle's Blog,
April 2007

Δικτυακοί Τόποι

www.aia.gr

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Πανεπιστήμιο Πειραιώς

Παράρτημα Α: ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ



ΔΕΛΤΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ



Παρακαλούμε χρησιμοποιήστε αυτό το έντυπο για να αξιολογήσετε τις υπηρεσίες ασφάλειας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών και να βοηθήσετε στην έρευνα που διεξάγεται για την ποιότητα εξυπηρέτησης.
Στα πλαίσια της προσπάθειας χρειάζεται και η δική σας συμμετοχή.

Αρχικά, θα θέλαμε κάποιες πληροφορίες για σας

- Πόσο συχνά ταξιδεύετε αεροπορικώς το χρόνο; 1-3 φορές 4-10 φορές πάνω από 10 φορές
- Πόσα από αυτά τα ταξίδια είναι εκτός Ελλάδας; κανένα μερικά τα περισσότερα όλα
- Συνήθως ταξιδεύετε για λόγους: επαγγελματικούς προσωπικούς
- Είστε: άνδρας γυναίκα
- Ηλικία: κάτω από 20 20-35 35-50 πάνω από 50

Παρακαλούμε αξιολογήστε τις υπηρεσίες ασφάλειας

- Πώς χαρακτηρίζετε το χρόνο αναμονής στα σημεία ελέγχου ασφάλειας;
 πολύ σύντομος σύντομος φυσιολογικός μεγάλος πολύ μεγάλος
- Πώς χαρακτηρίζετε τη συμπεριφορά του προσωπικού ασφάλειας;
 πολύ ευγενική ευγενική φυσιολογική αγενής πολύ αγενής
- Πώς χαρακτηρίζετε την παρουσία του προσωπικού ασφάλειας στους χώρους του Αερολιμένα; (Αστυνομία, Ασφάλεια Αερολιμένα, κ.ά.)
 έντονη επαρκής φυσιολογική περιορισμένη ανεπαρκής
- Πώς χαρακτηρίζετε συνολικά το επίπεδο ασφάλειας του Αερολιμένα; (προσωπικό & υποδομή)
 πολύ καλό καλό μέτριο κακό πολύ κακό
- Πώς κρίνετε το επίπεδο ασφάλειας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών σε σχέση με διεθνή αεροδρόμια άλλων χωρών που έχετε επισκεφτεί;
 πολύ καλύτερο καλύτερο παρόμοιο χειρότερο πολύ χειρότερο
- Πώς κρίνετε το επίπεδο ασφάλειας του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών σε σχέση με άλλα διεθνή αεροδρόμια της Ελλάδας που έχετε επισκεφτεί;
 πολύ καλύτερο καλύτερο παρόμοιο χειρότερο πολύ χειρότερο

Παρακαλούμε δώστε μας ορισμένες συμπληρωματικές πληροφορίες

- Γνωρίζετε ότι στο Διεθνές Αεροδρόμιο Αθηνών, όλες οι αποσκευές που παραδίδονται στον έλεγχο εισιτηρίων (check-in), ελέγχονται από αυτοματοποιημένα συστήματα ασφαλείας;
 ΝΑΙ ΟΧΙ
- Κατά τη διάρκεια του ελέγχου εισιτηρίων (check-in) σας έγινε ενημέρωση (γραπτή ή προφορική) για το ποια αντικείμενα είναι απαγορευμένα για μεταφορά στην καμπίνα επιβατών του αεροσκάφους;
 ΝΑΙ ΟΧΙ
- Εκτός του ελέγχου με μηχανήματα ασφαλείας, έγινε φυσικός έλεγχος στο άτομό σας ή/και στις χειραποσκευές σας;
 ΝΑΙ ΟΧΙ
- Εάν ναι, έχετε κάποιο σχόλιο;

Σας ευχαριστούμε!

Παράρτημα Β: Απαγορευμένα αντικείμενα σε επιβάτες και χειραποσκευές

Σύμφωνα με το Εθνικό Κανονισμό Ασφάλειας Πολιτικής Αεροπορίας, οι επιβάτες δεν επιτρέπεται να μεταφέρουν στην ελεγχόμενη περιοχή ασφάλειας και στο θάλαμο επιβατών του αεροσκάφους τα ακόλουθα αντικείμενα:

α) Πυροβόλα και λοιπά όπλα

Κάθε αντικείμενο που είναι ή φαίνεται ότι είναι ικανό να εκτοξεύσει βλήμα ή να τραυματίσει. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Όλα τα πυροβόλα όπλα (πιστόλια, περίστροφα, τουφέκια, κυνηγετικά όπλα, καραμπίνες, κλπ)
- Αντίγραφα πρωτότυπων και απομιμήσεις πυροβόλων όπλων
- Κατασκευαστικά μέρη πυροβόλων όπλων
- Αεροβόλα πιστόλια, τουφέκια και όπλα με σκάγια
- Εκτοξευτήρες φωτοβολιδίων
- Πιστόλια εκκίνησης
- Όπλα – παιχνίδια κάθε είδους
- Όπλα για αρχάριους
- Βιομηχανικά πιστόλια κοχλίωσης και κάρφωσης
- Βαλλίστρες
- Σφεντόνες
- Ψαροντούφεκα
- Πιστόλια σφαγείων
- Όπλα αναισθητοποίησης ή ηλεκτροσόκ
- Λαμπτήρες σε σχήμα πυροβόλου όπλου

β) Αιχμηρά / κοφτερά όπλα και αντικείμενα

Αντικείμενα με αιχμή ή κόψη, που είναι ικανά να τραυματίσουν. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Μικρά και μεγάλα τσεκούρια
- Βέλη και βελάκια
- Γάντζοι
- Καμάκια και λόγχες
- Παγοκόφτες
- Παγοπέδιλα
- Σουγιάδες ή στιλέτα με κάθε μήκους λάμα
- Μαχαίρια, ακόμη και τελετουργικά, με λάμα μήκους άνω των 6 cm, από μέταλλο ή οποιοδήποτε άλλο σκληρό υλικό ώστε να μπορούν να χρησιμοποιηθούν ενδεχομένως ως όπλα
- Μπαλτάδες
- Δρεπανομάχαιρα
- Ανοικτά ξυραφάκια κουρέα και ξυριστικές λεπίδες (εξαιρούνται τα ξυραφάκια ασφάλειας ή μιας χρήσης με λεπίδες σε θήκη)

- Σπαθιά, ξίφη και μπαστούνια με κρυφή λεπίδα ξίφους
- Νυστέρια
- Ψαλίδια μ λάμα μήκους άνω των 6 cm
- Μπαστούνια με μεταλλική απόληξη, για σκι ή πεζοπορία
- Εκτοξευόμενες αστεροειδείς λεπίδες
- Επαγγελματικά εργαλεία που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν ως αιχμηρό ή κοφτερό όπλο, π.χ. τρυπάνια και μύτες, κοπίδια, μαχαίρια κουζίνας, κάθε είδους πριόνια, κατσαβίδια, λοστοί, σφυριά, πένσες, απλά και γαλλικά κλειδιά, καμινέτα
- Φυσητήρες για βέλη
- Ακόντια
- Χαρτοκόπτες
- Σύριγγες
- Βελόνες πλεξίματος

γ) Μη αιχμηρά αντικείμενα

Κάθε μη αιχμηρό αντικείμενο που είναι ικανό να τραυματίσει. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Ρόπαλα του μπίτζμπολ και του σοφτμπολ
- Ρόπαλα ή ράβδοι – άκαμπτα ή εύκαμπτα – π.χ. αστυνομικά κλομπ, ρόπαλα και ράβδοι προστασίας
- Ρακέτες του κρίκετ
- Μπαστούνια του γκολφ
- Μπαστούνια του χόκεϊ
- Ρακέτες του λακρός
- Κουπιά κανό και καγιάκ
- Τροχοσανίδες
- Στέκες μπιλιάρδου
- Καλάμια ψαρέματος
- Εξοπλισμός πολεμικών τεχνών, π.χ. μεταλλικές γροθιές, κλομπ, εύκαμπτα ρόπαλα, κόπανοι ρυζιού

δ) Εκρηκτικές και εύφλεκτες ύλες

Κάθε εκρηκτική ή πολύ εύφλεκτη ύλη που θέτει σε κίνδυνο την υγεία των επιβατών και του πληρώματος ή την ασφάλεια, από κάθε άποψη, του αεροσκάφους ή των προσωπικών αντικειμένων. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Πυρομαχικά
- Καυσούλια
- Πυροκροτητές και φυτίλια ανατινάξεων
- Εκρηκτικά και εκρηκτικοί μηχανισμοί
- Αντίγραφα πρωτότυπων ή απομιμήσεις εκρηκτικών υλών ή μηχανισμών
- Νάρκες και λοιπά εκρηκτικά πολεμοφόδια
- Χειροβομβίδες παντός τύπου
- Αέρια και δοχεία αερίων (π.χ. βουτάνιο, προπάνιο, ακετυλένιο, οξυγόνο) σε μεγάλο όγκο

- Πυροτεχνήματα, φωτοβολίδες σε οποιαδήποτε μορφή και άλλα βεγγαλικά (ακόμη και κροτίδες και καψούλια για παιχνίδια)
- Σπίρτα που δεν είναι ασφαλείας
- Καπνογόνα δοχεία ή φυσίγγια
- Εύφλεκτα υγρά καύσιμα, π.χ. βενζίνη, ντίζελ, υγρά αναπτήρων, αλκοόλη, αιθανόλη
- Αεροζόλ για βάψιμο με ψεκασμό
- Τερεβινθίνη και αραιωτικά χρωμάτων
- Αλκοολούχα ποτά με περιεκτικότητα σε αλκοόλη άνω του 70% κατ' όγκο

ε) Χημικές και τοξικές ουσίες

Κάθε χημική ή τοξική ουσία που θέτει σε κίνδυνο την υγεία των επιβατών και του πληρώματος ή την ασφάλεια, από κάθε άποψη, του αεροσκάφους ή των προσωπικών αντικειμένων. Περιλαμβάνονται τα εξής:

- Οξέα και αλκάλια, π.χ. υγρές μπαταρίες
- Διαβρωτικές ή λευκαντικές ουσίες, π.χ. υδράργυρος, χλώριο
- Σπρέι εξουδετέρωσης ή ακινητοποίησης, π.χ. αέριο εξουδετέρωσης, σπρέι πιπεριού, δακρυγόνα αέρια
- Ραδιενεργά υλικά, π.χ. ισότοπα για ιατρική ή εμπορική χρήση
- Δηλητήρια
- Μολυσματικά ή βιολογικός επικίνδυνα υλικά, π.χ. μολυσμένο αίμα, βακτηρίδια και ιοί
- Υλικά ικανά να αυτοαναφλεγούν ή να υποστούν καύση

στ) Στην έννοια των «Υγρών» περιλαμβάνονται:

- Νερό και άλλα ποτά, σούπες, σιρόπια
- Αλοιφές, λοσιόν και λάδια
- Αρώματα
- Σπρέϊ
- Πηκτώματα (τζέλ), συμπεριλαμβανομένων των τζέλ κόμμωσης και μάνιου
- Περιεχόμενα συσκευασιών υπό πίεση, συμπεριλαμβανομένων του αφρού ξυρίσματος, άλλων αφρών και αποσμητικών.
- Κρέμες, συμπεριλαμβανομένης της οδοντόκρεμας
- Υγρά/στερεά μίγματα
- Λοιπά αντικείμενα παρόμοιας υφής

Correlations

Spearman's rho	Language	Frequency of Trips	Trips Abroad	Purpose of Travel	Gender	Age	Queue Time	Security Courtesy	Security Presence	Overall Security	Comparison: other Countries Airports	Comparison: other Greek Airports	Aware of All Luggage Screening	Informed about Prohibited Items	Physical Search
Correlation Coefficient	1,000	-.057**	.355**	.038	-.057**	-.158**	.247**	-.027	-.037	-.181**	-.131**	-.226**	.090**	-.083**	.181**
Sig. (2-tailed)		.672	.000	.127	.023	.000	.000	.252	.111	.000	.000	.000	.000	.008	.000
N	1848	1824	1819	1790	1603	1659	1835	1819	1823	1749	1602	1790	1766	1823	1779
Correlation Coefficient		1,000	.150**	-.441**	-.165**	.106**	-.121**	-.017	-.073**	-.048**	.055**	.109**	.036	.069**	-.061**
Sig. (2-tailed)		.072	.000	.000	.000	.000	.000	.463	.002	.043	.022	.000	.127	.004	.001
N	1624	1824	1778	1743	1585	1645	1812	1911	1795	1799	1726	1580	1767	1757	1743
Correlation Coefficient	.355**	1,000	-.072**	.110**	.110**	.110**	.110**	.002	-.024	-.106**	-.096**	-.119**	.030	-.001	.081**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.920	.312	.000	.000	.000	.971	.001	.001
N	1790	1778	1791	1726	1561	1625	1778	1781	1764	1767	1696	1549	1735	1727	1713
Correlation Coefficient	.036	-.441**	1,000	.249**	.249**	.061**	.082**	.010	.017	.017	-.085**	-.089**	-.010	.010	.049**
Sig. (2-tailed)		.000	.003	.000	.000	.016	.001	.685	.467	.477	.001	.001	.674	.674	.045
N	127	1743	1728	1757	1552	1596	1745	1731	1734	1734	1662	1514	1700	1692	1690
Correlation Coefficient	-.057**	.165**	-.026	.249**	1,000	-.107**	.014	-.024	-.065**	-.066**	-.065**	-.053**	-.015	.028	-.018
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.564	.009	.009	.000	.000	.912	.000	.000
N	1603	1595	1561	1552	1603	1443	1593	1823	1808	1812	1737	1593	1779	1768	1755
Correlation Coefficient	.158**	-.106**	-.110**	-.061**	-.107**	1,000	.082**	.147**	-.008	.019	.046	.018	-.057**	-.062**	-.037**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.012	.000	.758	.437	.068	.503	.021	.014	.001
N	1659	1645	1625	1596	1443	1660	1648	1649	1634	1637	1574	1433	1609	1599	1588
Correlation Coefficient	.247**	-.121**	.014	.062**	.062**	1,000	.312**	.270**	.130**	.130**	.028	-.047**	-.062**	-.062**	.096**
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.584	.012	.000	.000	.000	.000	.000	.564	.000	.949	.001	.000
N	1835	1812	1778	1745	1593	1648	1835	1808	1812	1808	1737	1593	1779	1768	1755
Correlation Coefficient	.027	-.017	.002	.010	-.024	.147**	.312**	1,000	.269**	.383**	.231**	.008	-.070**	-.070**	-.065**
Sig. (2-tailed)		.252	.463	.920	.685	.333	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1833	1811	1781	1745	1592	1649	1823	1834	1809	1811	1737	1592	1772	1768	1755
Correlation Coefficient	.037	-.073**	-.024	.017	-.065**	.008	.270**	.269**	1,000	.436**	.299**	.179**	-.114**	-.208**	.010
Sig. (2-tailed)		.111	.002	.312	.009	.758	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1819	1795	1784	1731	1579	1634	1830	1809	1820	1802	1727	1582	1769	1759	1746
Correlation Coefficient	-.181**	-.048**	-.106**	.017	-.066**	.019	.436**	.383**	1,000	.495**	.372**	-.112**	-.137**	-.096**	-.096**
Sig. (2-tailed)		.000	.043	.000	.477	.009	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1823	1799	1767	1734	1578	1637	1812	1811	1802	1824	1738	1592	1772	1762	1751
Correlation Coefficient	-.131**	.055**	-.096**	-.085**	-.065**	.046	.014	.282**	.289**	.495**	1,000	.446**	-.048**	-.079**	-.138**
Sig. (2-tailed)		.000	.022	.000	.001	.012	.068	.000	.000	.000	.000	.000	.048	.001	.000
N	1749	1726	1696	1662	1512	1574	1727	1737	1738	1750	1543	1709	1697	1686	1686
Correlation Coefficient	-.228**	.109**	-.119**	-.089**	-.053**	.018	.028	.231**	.179**	.372**	.446**	1,000	-.053**	.002	-.099**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.001	.047	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1602	1580	1549	1514	1378	1433	1593	1592	1582	1592	1543	1603	1570	1559	1548
Correlation Coefficient	.060**	.036	.000	-.010	-.015	-.057**	-.047**	-.008	-.114**	-.112**	-.048**	-.053**	1,000	.220**	.094**
Sig. (2-tailed)		.000	.127	.212	.674	.555	.021	.049	.736	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1790	1767	1735	1700	1558	1609	1719	1779	1769	1772	1709	1570	1791	1773	1762
Correlation Coefficient	-.063**	.069**	-.001	.010	.028	-.062**	-.082**	-.070**	-.208**	-.137**	-.079**	-.079**	1,000	.002	.042
Sig. (2-tailed)		.008	.004	.971	.279	.014	.001	.003	.000	.000	.001	.944	.000	.000	.000
N	1779	1757	1692	1549	1599	1692	1768	1768	1759	1762	1697	1559	1773	1760	1756
Correlation Coefficient	.181**	-.081**	.081**	.049*	-.018	-.087**	.096**	-.065**	.010	-.066**	-.158**	-.099**	.094**	.042	1,000
Sig. (2-tailed)		.000	.001	.045	.480	.001	.000	.007	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	1766	1743	1713	1680	1538	1588	1755	1755	1746	1751	1686	1548	1762	1756	1767

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

Spearman's rho	Frequency of Trips	Trips Abroad	Age	Queue Time	Security Courtesy	Security Presence	Overall Security	Comparison: other Countries Airports	Comparison: other Greek Airports
Correlation Coefficient	1,000	,200**	,137**	-,059	-,051	-,083*	-,095**	,006	,072
Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,098	,149	,020	,008	,864	,058
N	806	787	693	801	802	791	794	768	693
Trips Abroad		1,000	,112**	-,131**	,009	-,039	-,133**	-,075*	-,116**
Correlation Coefficient	,200**	1,000	,112**	-,131**	,009	-,039	-,133**	-,075*	-,116**
Sig. (2-tailed)	,000	.	,003	,000	,796	,282	,000	,040	,002
N	787	789	682	784	785	774	778	752	678
Age		,112**	1,000	,111**	,129**	-,026	-,010	,006	,024
Correlation Coefficient	,137**	,112**	1,000	,111**	,129**	-,026	-,010	,006	,024
Sig. (2-tailed)	,000	,003	.	,004	,001	,492	,791	,873	,556
N	693	682	695	690	692	683	685	662	593
Queue Time		,131**	,111**	1,000	,340**	,252**	,152**	,052	-,008
Correlation Coefficient	-,059	,131**	,111**	1,000	,340**	,252**	,152**	,052	-,008
Sig. (2-tailed)	,098	,000	,004	.	,000	,000	,000	,153	,928
N	801	784	690	805	801	790	794	767	692
Security Courtesy		,009	,129**	,340**	1,000	,294**	,380**	,302**	,256**
Correlation Coefficient	-,051	,009	,129**	,340**	1,000	,294**	,380**	,302**	,256**
Sig. (2-tailed)	,149	,796	,001	,000	.	,000	,000	,000	,000
N	802	785	692	801	806	793	795	768	694
Security Presence		-,039	-,026	,252**	,294**	1,000	,496**	,345**	,208**
Correlation Coefficient	-,083*	-,039	-,026	,252**	,294**	1,000	,496**	,345**	,208**
Sig. (2-tailed)	,020	,282	,492	,000	,000	.	,000	,000	,000
N	791	774	683	790	793	795	786	758	685
Overall Security		-,133**	-,010	,152**	,380**	,496**	1,000	,514**	,336**
Correlation Coefficient	-,095**	-,133**	-,010	,152**	,380**	,496**	1,000	,514**	,336**
Sig. (2-tailed)	,008	,000	,791	,000	,000	,000	.	,000	,000
N	794	778	685	794	795	786	798	764	691
Comparison: other Countries Airports		-,075*	,006	,052	,302**	,345**	,514**	1,000	,441**
Correlation Coefficient	,006	-,075*	,006	,052	,302**	,345**	,514**	1,000	,441**
Sig. (2-tailed)	,864	,040	,873	,153	,000	,000	,000	.	,000
N	768	752	662	767	768	758	764	772	672
Comparison: other Greek Airports		-,116**	,024	-,008	,256**	,208**	,336**	,441**	1,000
Correlation Coefficient	,072	-,116**	,024	-,008	,256**	,208**	,336**	,441**	1,000
Sig. (2-tailed)	,058	,002	,556	,828	,000	,000	,000	,000	.
N	693	678	593	692	694	685	691	672	696

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Παράρτημα Δ: Stat Report

Summary Statistics

	Language	Frequency of Trips	Trips Abroad	Purpose of Travel	Gender	Age
Count	1022	1022	1022	1022	1022	1022
Average	1,31115	1,71331	2,48924	1,69472	1,51566	2,50783
Standard deviation	0,463193	0,777373	0,918512	0,460753	0,5	0,891486
Coeff. of variation	35,3271%	45,3726%	36,8993%	27,1876%	32,989%	35,5481%
Minimum	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
Maximum	2,0	3,0	4,0	2,0	2,0	4,0
Range	1,0	2,0	3,0	1,0	1,0	3,0
Std. skewness	10,6629	7,1363	1,75304	-11,0526	-0,818898	4,35559
Std. kurtosis	-8,71243	-7,48743	-5,33745	-8,38758	-13,0511	-4,91585

	Queue Time	Security Courtesy	Security Presence	Overall Security
Count	1022	1022	1022	1022
Average	3,4638	4,0362	3,40509	3,99022
Standard deviation	0,919993	0,853443	0,90287	0,846669
Coeff. of variation	26,5602%	21,1447%	26,5153%	21,2186%
Minimum	1,0	1,0	1,0	1,0
Maximum	5,0	5,0	5,0	5,0
Range	4,0	4,0	4,0	4,0
Std. skewness	-1,42022	-10,051	-5,83649	-13,3054
Std. kurtosis	0,267127	5,30291	0,919581	12,1798

	Comparison: Countries Airports	Comparison: other Greek Airports
Count	1022	1022
Average	3,42661	3,97162
Standard deviation	0,875164	0,909293
Coeff. of variation	25,5402%	22,8947%
Minimum	1,0	1,0
Maximum	5,0	5,0
Range	4,0	4,0
Std. skewness	2,25117	-6,52667
Std. kurtosis	-0,0481342	-1,63972

	Aware of All Luggage Screening	Informed about Prohibited Items	Physical Search
Count	1022	1022	1022
Average	1,2182	1,49315	1,36106
Standard deviation	0,413226	0,500198	0,480542
Coeff. of variation	33,921%	33,4995%	35,3065%
Minimum	1,0	1,0	1,0
Maximum	2,0	2,0	2,0
Range	1,0	1,0	1,0
Std. skewness	17,8355	0,358126	7,562
Std. kurtosis	-0,866108	-13,0719	-10,8817

The StatAdvisor

This table shows summary statistics for each of the selected data variables. It includes measures of central tendency, measures of variability, and measures of shape. Of particular interest here are the standardized skewness and standardized kurtosis, which can be used to determine whether the sample comes from a normal distribution. Values of these statistics outside the range of -2 to +2 indicate significant departures from normality, which would tend to invalidate many of the statistical procedures normally applied to this data.

In this case, the following variables show standardized skewness values outside the expected range:

- Language
- Frequency of Trips
- Purpose of Travel
- Age
- Security Courtesy
- Security Presence
- Overall Security
- Comparison: Countries Airports
- Comparison: other Greek Airports
- Aware of All Luggage Screening
- Physical Search

The following variables show standardized kurtosis values outside the expected range:

- Language
- Frequency of Trips
- Trips Abroad
- Purpose of Travel
- Gender
- Age
- Security Courtesy
- Overall Security
- Informed about Prohibited Items
- Physical Search

To make the variables more normal, you might try a transformation such as $\text{LOG}(Y)$, $\text{SQRT}(Y)$, or $1/Y$.

Crosstabulation - Language by Queue Time

Row variable: Language
Column variable: Queue Time

Number of observations: 1765
Number of rows: 2
Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Language and Queue Time. It constructs a 2 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Language by Queue Time

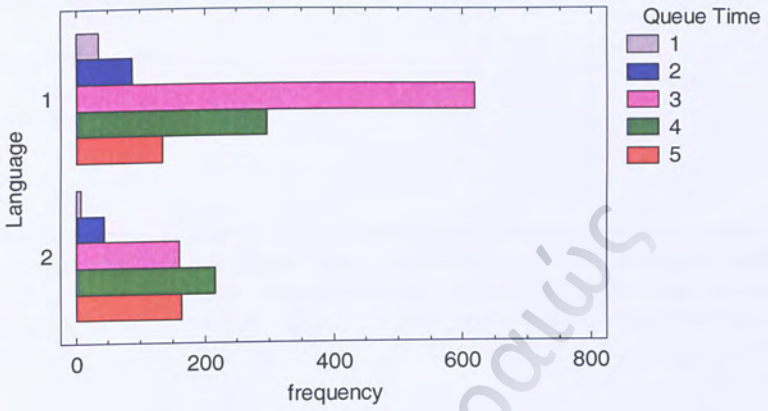
	1	2	3	4	5	Row Total
1	35	88	618	297	134	1172
	1,98%	4,99%	35,01%	16,83%	7,59%	66,40%
2	8	44	160	217	164	593
	0,45%	2,49%	9,07%	12,29%	9,29%	33,60%
Column Total	43	132	778	514	298	1765
	2,44%	7,48%	44,08%	29,12%	16,88%	100,00%

Cell contents:
Observed frequency
Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 2 values of Language occur together with each of the 5 values of Queue Time. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 35 times when Language equaled 1 and Queue Time equaled 1. This represents 1,983% of the total of 1765 observations.

Barchart for Language by Queue Time



Mosaic Chart for Language by Queue Time



Crosstabulation - Age by Queue Time

Row variable: Age

Column variable: Queue Time

Number of observations: 1611

Number of rows: 4

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Age and Queue Time. It constructs a 4 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Age by Queue Time

	1	2	3	4	5	Row Total
1	6	12	58	42	19	137
	0,37%	0,74 %	3,60%	2,61%	1,18%	8,50%
2	10	50	342	214	101	717
	0,62%	3,10 %	21,23 %	13,28 %	6,27%	44,51%
3	13	38	186	126	78	441
	0,81%	2,36 %	11,55 %	7,82%	4,84%	27,37%
4	10	18	126	90	72	316
	0,62%	1,12 %	7,82%	5,59%	4,47%	19,62%
Column Total	39	118	712	472	270	1611
	2,42%	7,32 %	44,20 %	29,30 %	16,76 %	100,00%

Cell contents:

Observed frequency

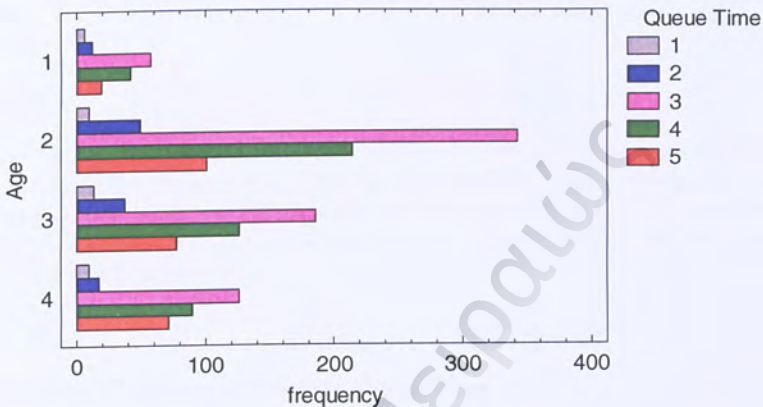
Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 4 values of Age occur together with each of the 5 values of Queue Time. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For

example, there were 6 times when Age equaled 1 and Queue Time equaled 1. This represents 0,372439% of the total of 1611 observations.

Barchart for Age by Queue Time



Mosaic Chart for Age by Queue Time



Crosstabulation - Frequency of Trips by Queue Time

Row variable: Frequency of Trips

Column variable: Queue Time

Number of observations: 1771

Number of rows: 3

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Frequency of Trips and Queue Time. It constructs a 3 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Frequency of Trips by Queue Time

	1	2	3	4	5	Row Total
1	10	43	366	269	153	841
	0,56%	2,43%	20,67%	15,19%	8,64%	47,49%
2	12	45	255	162	93	567
	0,68%	2,54%	14,40%	9,15%	5,25%	32,02%
3	22	41	163	85	52	363
	1,24%	2,32%	9,20%	4,80%	2,94%	20,50%
Column Total	44	129	784	516	298	1771
	2,48%	7,28%	44,27%	29,14%	16,83%	100,00%

Cell contents:

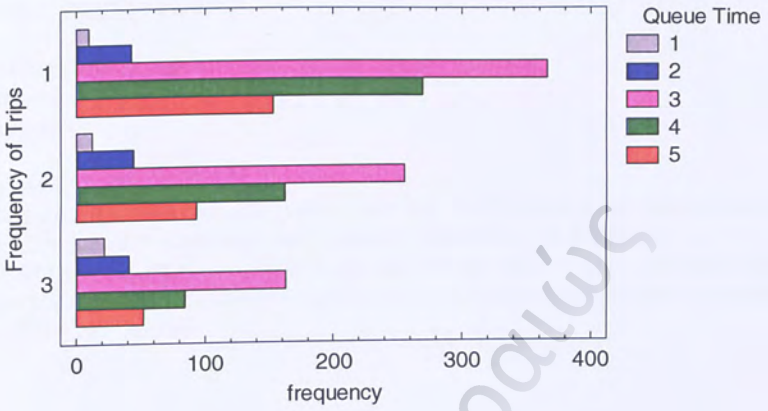
Observed frequency

Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 3 values of Frequency of Trips occur together with each of the 5 values of Queue Time. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 10 times when Frequency of Trips equaled 1 and Queue Time equaled 1. This represents 0,564653% of the total of 1771 observations.

Barchart for Frequency of Trips by Queue Time



Mosaic Chart for Frequency of Trips by Queue Time



Crosstabulation - Language by Security Courtesy

Row variable: Language

Column variable: Security Courtesy

Number of observations: 1763

Number of rows: 2

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Language and Security Courtesy. It constructs a 2 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Language by Security Courtesy

	1	2	3	4	5	Row Total
1	12	14	276	467	399	1168
	0,68%	0,79 %	15,66 %	26,49 %	22,63 %	66,25%
2	7	14	89	292	193	595
	0,40%	0,79 %	5,05%	16,56 %	10,95 %	33,75%
Column Total	19	28	365	759	592	1763
	1,08%	1,59 %	20,70 %	43,05 %	33,58 %	100,00%

Cell contents:

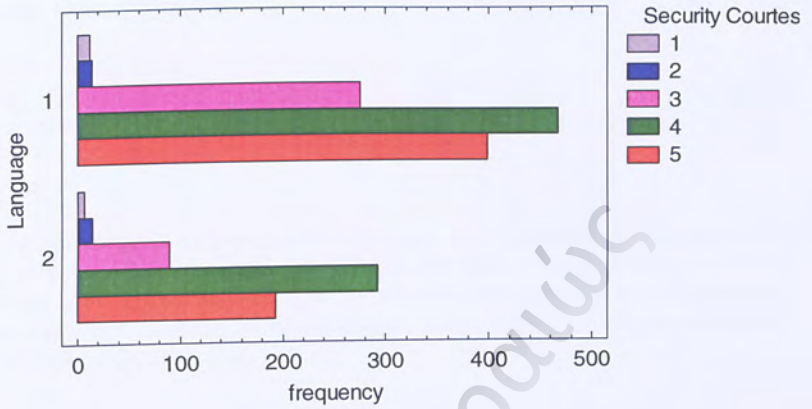
Observed frequency

Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 2 values of Language occur together with each of the 5 values of Security Courtesy. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 12 times when Language equaled 1 and Security Courtesy equaled 1. This represents 0,680658% of the total of 1763 observations.

Barchart for Language by Security Courtesy



Mosaic Chart for Language by Security Courtesy



Crosstabulation - Language by Overall Security

Row variable: Language

Column variable: Overall Security

Number of observations: 1752

Number of rows: 2

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Language and Overall Security. It constructs a 2 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Language by Overall Security

	1	2	3	4	5	Row Total
1	25	17	160	584	375	1161
	1,43%	0,97%	9,13%	33,33%	21,40%	66,27%
2	5	13	162	303	108	591
	0,29%	0,74%	9,25%	17,29%	6,16%	33,73%
Column Total	30	30	322	887	483	1752
	1,71%	1,71%	18,38%	50,63%	27,57%	100,00%

Cell contents:

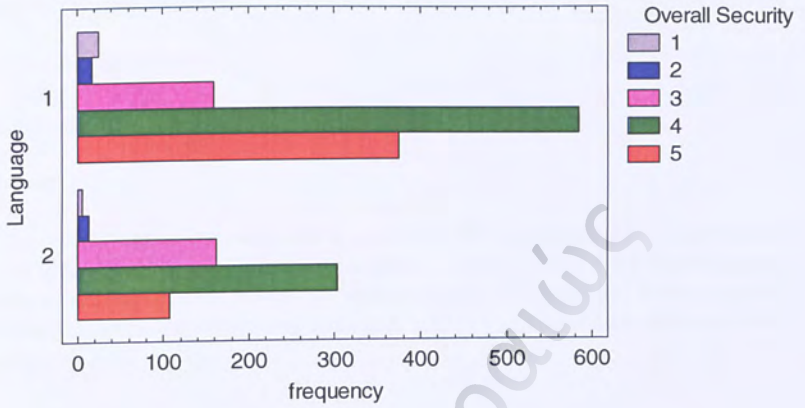
Observed frequency

Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 2 values of Language occur together with each of the 5 values of Overall Security. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 25 times when Language equaled 1 and Overall Security equaled 1. This represents 1,42694% of the total of 1752 observations.

Barchart for Language by Overall Security



Mosaic Chart for Language by Overall Security



Crosstabulation - Age by Overall Security

Row variable: Age

Column variable: Overall Security

Number of observations: 1599

Number of rows: 4

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Age and Overall Security. It constructs a 4 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Age by Overall Security

	1	2	3	4	5	Row Total
1	7	3	23	64	38	135
	0,44%	0,19%	1,44%	4,00%	2,38%	8,44%
2	10	14	144	365	180	713
	0,63%	0,88%	9,01%	22,83%	11,26%	44,59%
3	4	6	76	226	125	437
	0,25%	0,38%	4,75%	14,13%	7,82%	27,33%
4	8	7	60	156	83	314
	0,50%	0,44%	3,75%	9,76%	5,19%	19,64%
Column Total	29	30	303	811	426	1599
	1,81%	1,88%	18,95%	50,72%	26,64%	100,00%

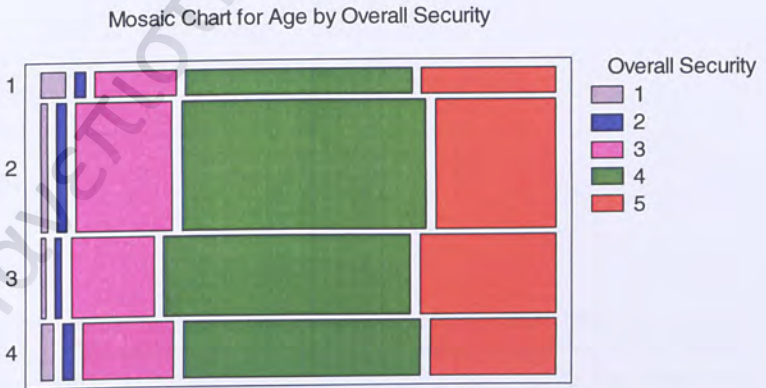
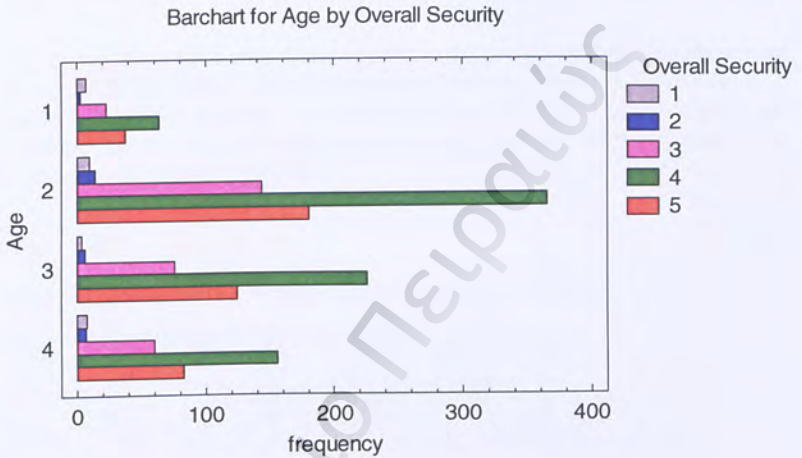
Cell contents:

Observed frequency

Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 4 values of Age occur together with each of the 5 values of Overall Security. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 7 times when Age equaled 1 and Overall Security equaled 1. This represents 0,437774% of the total of 1599 observations.



Crosstabulation - Language by Comparison: Countries Airports

Row variable: Language

Column variable: Comparison: Countries Airports

Number of observations: 1680

Number of rows: 2

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Language and Comparison: Countries Airports. It constructs a 2 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Language by Comparison: Countries Airports

	1	2	3	4	5	Row Total
1	13	67	509	316	192	1097
	0,77%	3,99 %	30,30 %	18,81 %	11,43 %	65,30%
2	7	47	338	138	53	583
	0,42%	2,80 %	20,12 %	8,21% %	3,15% %	34,70%
Column Total	20	114	847	454	245	1680
	1,19%	6,79 %	50,42 %	27,02 %	14,58 %	100,00%

Cell contents:

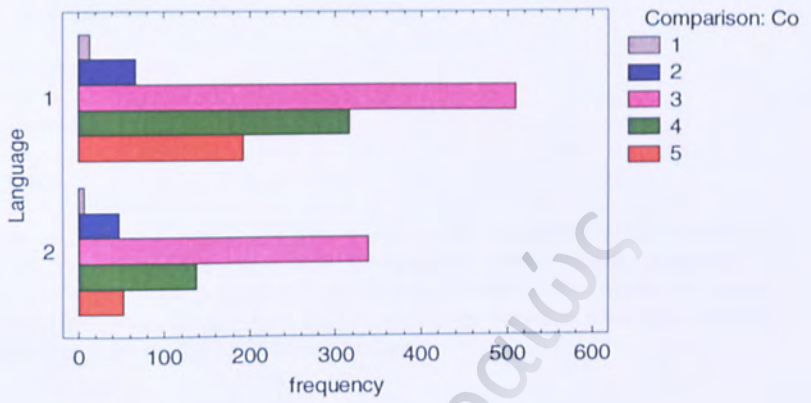
Observed frequency

Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 2 values of Language occur together with each of the 5 values of Comparison: Countries Airports. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 13 times when Language equaled 1 and Comparison: Countries Airports equaled 1. This represents 0,77381% of the total of 1680 observations.

Barchart for Language by Comparison: Countries Airports



Mosaic Chart for Language by Comparison: Countries Airports



Crosstabulation - Language by Comparison: other Greek Airports

Row variable: Language

Column variable: Comparison: other Greek Airports

Number of observations: 1545

Number of rows: 2

Number of columns: 5

The StatAdvisor

This procedure constructs a two-way table showing the frequency of occurrence of unique pairs of values for Language and Comparison: other Greek Airports. It constructs a 2 by 5 contingency table for the data and displays the results in various ways. Of particular interest are the tests for independence between rows and columns, which you can select from the list of Tabular Options.

Frequency Table for Language by Comparison: other Greek Airports

	1	2	3	4	5	Row Total
1	11	24	254	363	446	1098
	0,71%	1,55%	16,44%	23,50%	28,87%	71,07%
2	3	11	183	170	80	447
	0,19%	0,71%	11,84%	11,00%	5,18%	28,93%
Column Total	14	35	437	533	526	1545
	0,91%	2,27%	28,28%	34,50%	34,05%	100,00%

Cell contents:

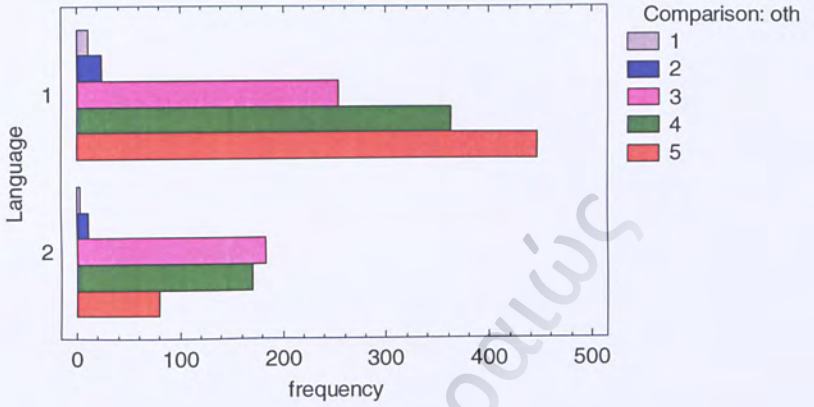
Observed frequency

Percentage of table

The StatAdvisor

This table shows how often the 2 values of Language occur together with each of the 5 values of Comparison: other Greek Airports. The first number in each cell of the table is the count or frequency. The second number shows the percentage of the entire table represented by that cell. For example, there were 11 times when Language equaled 1 and Comparison: other Greek Airports equaled 1. This represents 0,711974% of the total of 1545 observations.

Barchart for Language by Comparison: other Greek Airports



Mosaic Chart for Language by Comparison: other Greek Airports

