

Laura Pitkänen

LÄHTÖSELVITYSPALVELUIDEN LAATU TAMPERE-
PIRKKALAN LENTOASEMALLA

Matkailun koulutusohjelma
2019

LÄHTÖSELVITYSPALVELUIDEN LAATU TAMPERE-PIRKKALAN LENTOASEMALLA

Pitkänen, Laura
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
marraskuu 2019
Sivumäärä: 38
Liitteitä: 2

Asiasanat: asiakaspalvelu, itsepalvelu, palvelun laatu, asiakaskohtaaminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kuinka Tampere-Pirkkalan lentoasemalla asioivat lentomatkustajat kokevat lähtöselvityspalveluiden laadun. Tutkittiin sekä henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun, että itsepalvelun laatua asiakkaan näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä lähtöselvityspalveluista lentoasemalla, jotta palveluita tuottava yritys voisi parantaa palveluitaan ja toimia entistä asiakaslähtöisemmin.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Airpro Oy, joka tuottaa palveluita lentoliikenteelle ja lentomatkustajille Suomessa yhteensä 16 eri lentoasemalla. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Teemahaastattelut pidettiin Tampere-Pirkkalan lentoasemalla syyskuussa 2019. Haastattelut toteutettiin viidelle palvelutiskin valinneelle asiakkaalle ja viidelle itsepalveluautomaatin valinneelle.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu asiakaspalvelun, palvelun laadun sekä asiakastytyväisyyden teoriasta. Neljännessä luvussa tarkastellaan henkilökohtaisen palvelun ja itsepalvelun eroavaisuuksia sekä asiakkaan päätöksentekoon vaikuttavia tekijöitä palvelua valitessa. Viides luku keskittyy asiakkaan kokemaan palvelun laatuun ja SERVQUAL-menetelmään, jonka avulla koettua palvelun laatua voidaan mitata. Kuudennessa luvussa tarkastellaan onnistuneen asiakaskohtaamisen ja -kokemuksen tärkeyttä palvelun tuotossa. Lisäksi työssä käsitellään tutkimuksessa käytettyjen tiedonhankinta- ja analysointimenetelmien teoriaa.

Opinnäytetyön empiirinen osuus koostuu työn suunnittelusta, toteutuksesta sekä tulosten analysoinnista ja parannusehdotuksista. Tutkimustuloksista selvisi, että lentoasemalla asioivat lentomatkustajat kokivat sekä henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun, että itsepalvelun laadun olevan sopivalla tasolla. Lentomatkustajat arvostavat asiakaspalvelijoiden asiantuntevuutta, mutta myös itsepalveluautomaattien sujuvuutta ja nopeaa itsenäistä toimintaa. Palvelun valintaan vaikutti asiakkaan aikaisempi kokemus sekä palvelutiskin kiinni olo. Tulosten pohjalta saadun tiedon mukaan matkustajat pitävät kumpaakin palvelumuotoa lentoasemalla tärkeänä, joiden olemassaolo tulisi säilyttää myös tulevaisuudessa.

QUALITY OF CHECK-IN SERVICES AT TAMPERE-PIRKKALA AIRPORT

Pitkänen, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Tourism

November 2019

Number of pages: 38

Appendices: 2

Keywords: customer service, self-service, quality of service, customer encounter

Purpose of this thesis was to study how flight passengers experience the quality of the check-in services at Tampere-Pirkkala airport. The study was about the quality of both personal check-in services and self-check-in services from customer perspective. Aim of the thesis was to research customer's opinions about check-in services at the airport, in order that the company, which provides the services, could improve their services and function more customer-oriented.

Client of the thesis is Airpro Oy, which provides services for air traffic and flight passengers in Finland at over 16 different airports. The research was executed as qualitative research and used data collection method was theme interview. The theme interviews were arranged at Tampere-Pirkkala airport on September 2019. The interviews were kept for five persons who had chosen service encounter and for five who chose self-check-in kiosk.

Theoretical framework of this study consists theory of customer service, quality of service and customer satisfaction. In the fourth chapter is viewed the differences of personal services and self-services, also the factors which impacts customer's decision making when choosing the form of service. The fifth chapter focus on quality of service experienced by the customer and SERVQUAL-method, which can be used to measure quality of service. In the sixth chapter is viewed matters of succeeded customer encounter and experience when providing successful services. The study also includes theory of data collection and analyzing method which were used in this study.

The thesis empirical part consists planning of the study, implementation, analyzing results and suggestions for improvement. Research results revealed that the flight passengers experienced personal service and self-service quality both to be suitable. Passengers appreciate expertise knowledge of the staff, but they also appreciate fluent and fast function of the self-check-in kiosk. The choice of the service was affected by customer's previous experience and by the fact that service encounter was closed. Based on the results both forms of service at the airport are important for passengers and their existence should be maintained in the future.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA.....	6
2.1	Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tavoite	6
2.2	Tutkimuksen rajaus	6
3	TAMPERE-PIRKKALAN LENTOASEMA	7
3.1	Airpro Oy.....	8
3.2	Lähtöselvitys lentoasemalla.....	8
4	ASIAKASPALVELU.....	10
4.1	Henkilökohtainen palvelu.....	10
4.2	Itsepalvelu.....	11
4.3	Päätöksentekoprosessi palvelua valitessa.....	12
5	PALVELUN LAATU	13
5.1	Palvelun laadun tutkimus.....	13
5.2	Laadun ulottuvuudet.....	14
5.3	Laadun mittaaminen.....	16
6	ASIAKASTYYTYVÄISYYS	17
6.1	Asiakaskohtaaminen.....	18
6.2	Asiakaskokemus.....	19
7	TIEDONHANKINTAMENETELMÄ JA ANALYSOINTIMENETELMÄ.....	20
7.1	Kvalitatiivinen tutkimus	21
7.2	Teemahaastattelu.....	22
7.3	Sisällönanalyysi	23
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	24
8.1	Haastateltavat.....	25
9	TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI	26
9.1	Henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun valinheet.....	26
9.2	Itsepalveluautomaatin valinheet.....	28
9.3	Analysointi.....	30
10	YHTEENVETO	31
11	LUOTETTAVUUSTARKASTELU	33
12	POHDINTA	34
	LÄHTEET	37
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia, kuinka lähtöselvityspalveluiden automatisointi Tampere-Pirkkalan lentoasemalla vaikuttaa lähtöselvityspalveluita tuottavan yrityksen palvelun laatuun asiakkaan näkökulmasta sekä asiakastyytyväisyyteen.

Airpro tuottaa palveluita lentoliikenteelle sekä lentomatkestajille 16 eri lentoasemalla Suomessa. Yritys on erikoistunut tuottamaan palveluratkaisuja neljässä eri liiketoiminnassa; Airport Logistics, Airport Services, Cabin crew ja Ground Handling. (Airpron www-sivut 2019.) Edellä mainitut liiketoiminnan alueet avataan luvussa 3.1. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakkaan kokemusta Ground Handling toiminnasta eli maapalveluyhtiön tuottamista lentoaseman palveluista, kuten lähtöselvityksestä. Ground Handling toiminta valikoitui tarkastelukohteeksi, sillä se sisältää maapalveluyhtiön tuottamat lähtöselvityspalvelut, jotka ovat iso osa yhtiön toimintaa lentoasemalla ja joita tässä tutkimuksessa tarkastellaan. Tutkimuksessa asiakkaalla tarkoitetaan lentomatkestajia.

Työskentelen tällä hetkellä Airpro Oy:llä Tampere-Pirkkalan lentoasemalla. Idean aiheeseeni sain entiseltä esimieheltäni pian aloitettuani harjoittelun Airpro:lla keväällä 2016. Kiinnostukseni aiheeseen heräsi työskenneltyäni jonkin aikaa lentoasemalla ja henkilökohtainen kokemukseni muovasi aiheen vastaamaan omia kiinnostuksen kohteitani asiakaspalvelusta sekä -kokemuksesta.

Aihe on merkityksellinen matkailun kannalta, sillä lentomatkestus on tärkeä osa matkailua. Vuonna 2018 Suomessa 25 miljoonaa kotimaista ja kansainvälistä matkustajaa käytti lentoliikennettä matkustusmuotona (Tilastokeskus 2019). Liiketoimintaa lentoasemilla pyritään jatkuvasti kehittämään vastaamaan yhä paremmin lentoyhtiöiden sekä asiakkaiden tarpeita. On tärkeää tutkia, kuinka lähtöselvityspalveluiden automatisointi vaikuttaa asiakkaan kokemukseen palvelusta lentoasemalla, jotta lähtöselvityspalveluita tuottava yritys voi kehittää omaa osaamistaan ja palveluitaan vastaamaan asiakkaan tarpeita.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena tutkimuksena ja tiedonhankintamenetelmänä käytetään teemahaastattelua. Tutkimuksen tiedonhankintamenetelmät ja analysointimenetelmä avataan luvussa 7. Aineisto on koottu teoreettisista lähteistä sekä haastatteluiden tuloksista, jotka on saatu Tampere-Pirkkalan lentoasemalla luonnollisissa olosuhteissa. Tutkija tukeutuu omiin johtopäätöksiinsä parannusehdotuksissa. Tutkimuksen toimeksiantajana toimii Airpro Oy.

2.1 Tutkimusongelmat ja tutkimuksen tavoite

Tutkimusongelmana tässä tutkimuksessa on vastata seuraavaan kysymykseen: Kuinka Tampere-Pirkkalan lentoasemalla asioivat lentomatikustajat kokevat lähtöselvityspalveluiden laadun lentoasemalla? Tutkimuksen alaongelmina on löytää vastaus kysymyksiin: Kuinka tärkeässä roolissa itsepalveluautomaatit ovat lentoasemalla lähtöselvityspalveluita käyttävien asiakkaiden näkökulmasta? Miten palvelua, mukaan lukien itsepalvelu ja henkilökohtainen palvelu, lentoasemalla voitaisiin parantaa? Tutkimuksen tavoitteena on selvittää asiakkaiden mielipiteitä lähtöselvityspalveluista lentoasemalla, jotta lähtöselvityspalveluita tuottava yritys voisi tuottaa palveluitaan entistä asiakaslähtöisemmin.

Tutkimus on luonteeltaan kartoittava. Tutkimuksessa kartoitetaan asiakkaiden mielipiteitä ja näkökulmia ilman ennakko-odotuksia. Selvitetään uusia näkökulmia automatisoitujen sekä henkilökohtaisten palveluiden kehittämiseksi.

2.2 Tutkimuksen rajaus

Tutkimus on rajattu koskemaan asiakkaiden eli lentomatikustajien näkökulmaa lähtöselvityspalveluiden laadusta lentoasemalla. Tutkimuksessa tarkastellaan niin automatisoituja, kuin henkilökohtaisia lähtöselvityspalveluita. Asiakkaiden näkökulma aiheeksi valikoitui, koska lähtöselvityspalvelut lentoasemalla ovat heidän käytössään ja niiden on tarkoitus vastata, niin lentoyhtiöiden, kuin heidän tarpeitaan. Asiakkaiden

kokemusten kartoittaminen on oleellista palveluiden kehittämisessä. Tutkittavan asiakaskokemuksen kohteeksi lentoasemalla valikoitui automatisoidut sekä henkilökohtaiset lähtöselvityspalvelut, sillä vaikka niistä ennestään löytyy jonkin verran tutkimustietoa, niiden vaikutusta palvelun laatuun kyseisellä Tampere-Pirkkalan lentoasemalla ei ole vielä tutkittu.

Tutkimus tuotetaan Airprolle, jotta yritys saisi uutta näkökulmaa palveluiden tuottamiseen ja asiakaspalveluun. On tärkeää selvittää, kuinka suuressa roolissa itsepalveluautomaatit ovat asiakkaiden näkökulmasta lentoasemalla, jotta tiedetään millaisia lähtöselvityspalveluita asiakkaat lentoasemalla kaipaavat. Keskeisimpiä teoreettisia käsitteitä, joihin tutkimus pohjautuu ovat: asiakaspalvelu, henkilökohtainen palvelu, itsepalvelu, palvelun laatu, asiakastyytyväisyys ja asiakaskohtaaminen.

3 TAMPERE-PIRKKALAN LENTOASEMA

Tampere-Pirkkalan lentoasema sijaitsee Pirkkalassa noin 17 kilometrin päässä Tampereen keskustasta. Lentoasema on yhteistoimintakenttä, joka palvelee kaupallisen siviili-ilmailun lentoliikennettä sekä Suomen puolustusvoimia. Tampere-Pirkkalan lentoasema on Suomen toiseksi kansainvälinen lentoasema ja matkustajamäärissä mitattuna lentoasema on Suomen neljänneksi suurin. (VisitTampereen www-sivut 2018.)

Tampere-Pirkkalan lentoasema on valmistunut vuonna 1979, jolloin se on korvannut Tampere-Härmälän lentoaseman voidakseen vastata kasvavan matkustajaliikenteen vaatimuksiin. Lentoasemalla on yksi 2700 metriä pitkä kiitotie ja lentoasemaa operoi Finavia. (Finavian www-sivut 2019.)

Vuoden 2019 Tammikuussa Tampere-Pirkkalan lentoaseman kautta on kulkenut 6509 kotimaan matkustajaa ja 10414 kansainvälistä matkustajaa, yhteensä 16923 (Finavia matkustajatilasto 2019). Tampere-Pirkkalan lentoasemalla on säännölliset viikoittaiset lentoyhteydet Helsinkiin, Tukholmaan, Riikaan sekä Budapestiin. Uutena talvikaudella 2018-2019 avautui viikoittainen lentoyhteys Malagaan. Lentoaseman

säännöllistä liikennettä harjoittavat lentoyhtiöt Scandinavian Airlines, Finnair, AirBaltic sekä Ryanair. Näiden lisäksi charter-lentoja harjoittaa useampi muu lentoyhtiö, mm. JetTime. (VisitTampereen www-sivut 2018.)

3.1 Airpro Oy

Airpro Oy on vuonna 1994 perustettu maapalveluja tuottava yritys, joka on osa Finavia-konsernia. Airpro tuottaa lentoliikenteen maa- ja matkustajapalveluja Suomessa 16 lentoasemalla, sekä Cabin Crew-palveluja Pohjoismaissa. Airpro on erikoistunut lentoliikenteen palveluratkaisuihin neljällä eri liiketoiminta alueella; Airport Logistics, Airport Services, Cabin Crew ja Ground Handling. Airport Logistics toiminta tuottaa lentokenttäalueen logistiikkapalveluja, esimerkiksi asematasokuljetuksia lentomatkustajille ja matkustamohenkilökunnalle. Airport Services toiminta tuottaa turvatarkastuspalveluja sekä muita lentoaseman matkustajapalveluja. Cabin Crew matkustamohenkilökunta-yksikkö palvelee lentoyhtiöasiakkaiden matkustajia lennoilla. Ground Handling maapalveluyksikkö huolehtii lentokoneiden vastaanottamisesta, kuormaamisesta, matkaan lähettämisestä sekä lentomatkustajien lähtöselvityksestä ja porttipalvelusta. (Airpron www-sivut 2019.)

Airpro Oy:n missiona on lentoliikenteen eri toimijoille laadukkaita ja asiakastarpeisiin suunniteltuja palveluja sekä kehittää uusia ratkaisuja alati muuttuvan ilmailualan tarpeisiin ympäristöystävällisesti toimien. Yrityksen visiona on olla oman alansa edelläkävijä, jonka avainasemassa ovat moniosaavat ammattilaiset luomassa sujuvan matkakokemuksen. Airpro pyrkii jatkuvasti kasvamaan ja kehittymään yrityksenä. (Airpron www-sivut 2019.)

3.2 Lähtöselvitys lentoasemalla

Useat lentoyhtiöt ovat luopuneet kokonaan henkilökohtaisesta lähtöselvityspalvelusta, jolloin matkustajan on tehtävä lähtöselvitys itsenäisesti, joko lentoyhtiön verkkosivuilla tai lentoaseman automaatilla. Mikäli matkustajalla on mukana vain käsimatkatavara, on suositeltavaa tehdä lähtöselvitys verkkosivuilla, jolloin lentoasemalle saavuttua voi mennä suoraan turvatarkastukseen. Jos mukana on ruumamatkatavaraa,

suositellaan lähtöselvitys tekemään lentoaseman automaattilla, kuitenkin osalla lentoyhtiöistä voi lähtöselvityksen tehdä myös palvelutiskillä. (Finavian www-sivut 2019.)

Matkustajan tehdessä lähtöselvitys automaattilla on hänen ensin suoritettava tunnistautuminen, jonka voi tehdä matkalipulla. Tunnistautumiseen on myös muita tapoja, mutta ne vaihtelevat lentoyhtiöittäin. Tämän jälkeen automaatti tulostaa matkustajalle tarkastuskortin ja seuraavaksi matkatavaralipukkeen. Matkatavaranluovutus toimintatavat vaihtelevat lentoyhtiöittäin. (Finavian www-sivut 2019.)

Tampere-Pirkkalan lentoasemalla matkustaja voi tehdä lähtöselvityksen lennolle lentoyhtiön verkkosivuilla, lentoaseman automaattilla tai palvelutiskillä. Mikäli matkustajalla on mukanaan ainoastaan käsimatkatavara, on matkan tekoa sujuvoittavaa tehdä lähtöselvitys kotona yhtiön verkkosivuilla, jolloin voi matkustaja kentälle saapuessaan mennä suoraan turvatarkastukseen. Ruumamatkatavaran kanssa matkustaessa, voi matkustaja lähtöselvittää itsensä ja matkatavaransa lentoaseman automaattilla tai palvelutiskillä. Tampere-Pirkkalan lentoasemalla henkilökohtainen lähtöselvityspalvelu on saatavilla jokaisella lennolla. Pääsääntöisesti palvelutiskejä lentoa kohden on auki kaksi, yksi Economy matkustajille ja yksi Business matkustajille.

Economy matkustajalla tarkoitetaan economy-luokan lipun ostanutta matkustajaa ja business matkustajalla business-luokan lipun ostanutta. Economy-luokan lippuun ei yleensä sisälly lisäpalveluita, vaan asiakas maksaa ainoastaan paikastaan lennolla. Business-luokasta maksaessaan asiakas saa usein lisämukavuutta lennolla, lisäksi lipun hintaan kuuluvat usein nopeampi lähtöselvitys, turvatarkastus sekä koneeseen nousu. Matkustusluokkien nimet sekä edut vaihtelevat riippuen yhtiöstä sekä lentomatkasta. (Finavian www-sivut 2019.)

Lentoyhtiöt, joiden lennoille itsepalveluautomaatit ovat matkustajien käytössä, ovat Finnair ja SAS. Tampere-Pirkkalan lentoasemalla on kaksi itsepalvelukioskia sekä kaksi itsepalvelu matkatavaran luovutusautomaattia (bag drop). Matkustaja voi tunnistautua kioskillä passilla, varaustunnuksella tai lentolipunnumerolla. Kun matkustaja on lähtöselvittänyt itsensä ja matkatavaransa lennolle, tulostuu matkustajalle tarkastuskortti sekä laukkutarra. Tämän jälkeen matkustaja liimaa laukkutarran paikoilleen ja vie laukun itsepalvelu bag drop-automaatille.

4 ASIAKASPALVELU

Asiakaspalvelu kattaa kaiken sen, mitä tehdään asiakkaan hyväksi, joko välittömästi tai välillisesti. Asiakaspalvelua on monenlaista, se ei aina ole kasvokkain tapahtuvaa henkilökohtaista palvelua, vaan palveluidea voi myös perustua asiakkaan itsenäiseen toimintaan ohjeiden mukaisesti. (Hämäläinen, Kiiras, Korkeamäki & Pakkanen. 2016, 8.) Palvelulla tarkoitetaan tapahtumaa, jonka tarkoituksena on auttaa asiakasta sekä täyttää asiakkaan tarpeet. Palvelu on pääosin aineetonta, siitä ei jää asiakkaalle mitään konkreettista, vaan ennemminkin tuntemus. Toiminta on aina osa palvelutapahtumaa, vuorovaikutus, ilmeet ja eleet sekä työsuoritus palvelun aikana kuvaavat toimintaa. Palvelulle ominaista on sen yhtäaikainen tuottaminen ja kuluttaminen, palvelu syntyy asiakkaan tarpeesta. Näin ollen asiakas on aina osa palvelutapahtumaa, palvelua ei tarvita ilman sen käyttäjiä. Palvelun omistusoikeus on epäselvä johtuen sen aineettomuudesta. Voidaan ajatella, että asiakas on omistanut palvelun sillä hetkellä, kun hän on sitä käyttänyt. Onnistuneen palvelun tuottaminen ei ole mutkatonta, sillä siihen vaikuttavat monet tekijät, kuten fyysinen ympäristö, asiakkaan aikaisemmat kokemukset sekä muut asiakkaat. Palvelutapahtuma koetaan eri tavoin, johtuen asiakkaiden erilaisista odotuksista, aikaisemmista kokemuksista sekä erilaisista tilanteista. (Eräsalo 2011, 12-13.)

4.1 Henkilökohtainen palvelu

Henkilökohtaisella asiakaspalvelulla tarkoitetaan tapahtumaa, joka syntyy vuorovaikutuksesta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Vuorovaikutus ei aina synny kasvokkain, vaan se voi syntyä myös esimerkiksi puhelimen välityksellä tai sähköisesti. Merkittäväntä on kuitenkin kasvokkain tapahtuva palvelu, joka vaatii asiakaspalvelijalta hyviä vuorovaikutustaitoja sekä ihmistuntemusta. Kasvokkain käytävässä palvelutapahtumassa suuressa roolissa on asiakaspalvelijan persoona. Asiakaspalvelijan on oltava oman alansa asiantuntija, jotta hän kykenee täyttämään asiakkaan tarpeet. (Eräsalo 2011, 14.)

Asiakaspalveluun kuuluu myös kutsuvan palveluympäristön luominen. Viihtyisin ja toimivinkaan ympäristö ei kuitenkaan riitä pelastamaan palvelutilannetta, mikäli

asiakaspalvelu on epäystävällistä ja osaamatonta. Mikäli yritys panostaa toimivan toimitilan kanssa timanttiseen asiakaspalveluun, asiakas todennäköisesti asioi yrityksessä uudelleen. Verkossa tai itsepalveluautomaateilla asiakas usein toimii itsenäisesti, tällöin asiakaspalvelun onnistuminen mitataankin vasta yleensä silloin, kun jokin menee vikaan ja asiakas tarvitsee apua. (Hämäläinen ym. 2016, 9.)

Asiakaspalvelijan on kohdattava jokainen asiakas yksilöllisesti ja oltava aidosti kiinnostunut tämän palvelemisesta, sillä asiakkaat ovat erilaisia. Asiakkaan valintaprosessi palvelua valitessa vaihtelee tilanteittain. Näkemys vaihtoehtojen eroista, päätöksentekoon käytettävissä oleva aika, valintapäätöksen merkityksellisyys ja epäonnistumisen riski vaikuttavat asiakkaan päätökseen palvelua valitessa. Asiakaspalvelijan vaikuttamismahdollisuudet vaihtelevat erilaisissa tilanteissa. (Hämäläinen ym. 2016, 11.)

4.2 Itsepalvelu

Käsite itsepalvelu tulee englanninkielisestä sanasta self-service. Itsepalvelulla tarkoitetaan palvelumenetelmiä, jotka mahdollistavat asiakkaan itse tuottamaan palvelun ilman asiakaspalvelijan osallistumista palvelutapahtumaan. Itsepalvelumenetelmät tuottavat hyötyä, niin palveluita tarjoaville yrityksille, kuin palvelua käyttäville kuluttajille. Palveluita tuottavan yrityksen näkökulmasta itsepalvelumenetelmät lisäävät tuotavuutta ja tehokkuutta, vähentävät suuria työvoima kuluja sekä mahdollistavat erilaisen kilpailun markkinoilla. Itsepalvelumenetelmät tuovat asiakkaat osaksi palvelun tuottamista, samaan aikaan he hyötyvät itsepalveluiden kätevyyydestä, palvelun jatkuvasta saatavuudesta sekä ajan ja rahan säästöistä. Itsepalvelumenetelmät myös luovat uusia kanavia tuotteiden esilletuomiseen, saatavuuteen, enemmän maksuvaihtoehtoja, suuremman yksityisyyden sekä mahdollisuuden hallita palvelutapahtumaa. (Castillo-Manzano & Lopez-Valpuesta 2013, 4231.)

Nykypäivänä on yhä yleisempää, että palveluidea perustuu asiakkaan itsenäiseen toimintaan ohjeiden mukaisesti, esimerkiksi erilaisia itsepalveluautomaatteja käyttäen (Hämäläinen ym. 2016, 8). Lentoasemilla itsepalveluautomaatit toimivat asiakkaille ajan säästäjinä, kun ne mahdollistavat pitkien jonojen välttämisen palvelutiskeillä, kulujen säästäjänä lentoyhtiöille, kun yritys ei tarvitse suurta määrää työvoimaa sekä tilan

säästäjinä lentoasemille, kun ne vähentävät tarvittavien palvelutiskien määrää (Chang & Yang 2008, 980).

4.3 Päätöksentekoprosessi palvelua valitessa

Asiakkaan päätöksentekoprosessi palvelua valitessa voi olla rutiininomainen, rajoittunut tai laaja. Rutiininomaisessa päätöksenteossa valintapäätös perustuu usein tottumuksiin ja tapoihin, tällöin asiakaspalvelijan apua ei kaivata, vaan asiakas haluaa palvelulla itse itseään ja tehdä ostopäätöksensä itsenäisesti. Rajoittuneessa päätöksenteossa asiakas haluaa harkita valintaansa, valinta on merkityksellinen eikä itsestään selvä, ammattitaitoinen asiakaspalvelija voi auttaa päätöksenteossa. Laajassa päätöksentekoprosessissa tuote on usein asiakkaalle kallis ja merkityksellinen, se on osa hänen elämäntapaansa ja arvomaailmansa, jolloin virheostosta saatetaan pitää riskinä. Asiakas etsii itse aktiivisesti tietoa päätöksentekonsa tueksi sekä vertailee vaihtoehtoja huolellisesti, asiakaspalvelijat ovat olla myös apuna päätöksenteossa. (Hämäläinen ym. 2016, 11-12.)

On hyvä tiedostaa erilaiset tavat, jotka ohjaavat asiakkaan päätöksentekoa. Voidaan karkeasti sanoa, että asiakasta päätöksenteossa ohjaavat järki, tunne ja mukavuus. Tämä kolmeen eri asiaan perustuva jaottelu ei kuitenkaan ole jyrkkä eikä kaikkialla paikkansapitävä, sama asiakas voi eri päivinä toimia eri tavalla. Asiakkaat, joiden päätöksentekoa järki ohjaa, pitävät tärkeänä tietoja tuotteista, niiden ominaisuuksista ja käytöstä. Järki-ihminen on valmis vertailemaan eri vaihtoehtoja ja käyttämään päätöksentekoonsa aikaa. Ne, joiden päätöksentekoa tunne ohjaa, tekevät päätöksen usein hetken mielihoiteesta. Tunneihmiset innostuvat visuaalisesti miellyttävästä palveluympäristöstä sekä hyvästä asiakaspalvelusta. Mukavuutta arvostavat asiakkaat tekevät valintapäätöksensä tuotteen tai palvelun käyttöarvoa, kätevyyttä ja helppoutta punnitellen. Heitä ohjaa mukavuudenhalu ja saattavat pyytää asiakaspalvelijan kokemuksia päätöksentekonsa tueksi. (Hämäläinen ym. 2016, 12.)

5 PALVELUN LAATU

Palvelun laatu voidaan jakaa tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tekninen laatu osoittaa tuotteen laadun. Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan asiakkaan saamaa palvelua ja kokemusta siitä. Mikäli tuote on hyvä, mutta vuorovaikutus asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä ei tyydytä asiakasta, hän ei ole täysin tyytyväinen palveluun. Tilanne voi ilmaantua myös toisinpäin, jolloin tuote ei täysin miellytä asiakasta, mutta asiakaspalvelija saa vuorovaikutuksellaan asiakkaan tyytyväiseksi. Toiminnalliseen palvelun laatuun sisältyy myös palvelun sujuvuus ja joutuisuus. Mikäli palvelutapah- tumassa käytettävät välineet eivät tue toimintaa, ovat vaikeasti saatavilla tai hankala käsitellä, palvelun laatu kärsii. (Eräsalo 2011, 17-18.)

Asiakas toimii aina palvelun laadun mittaajana. Palvelun tuottavalla yrityksellä voi olla erilaisia laatumäärittäjiä toimintansa ohjaajana sekä ohjeistuksia henkilökun- nalle, jotta palvelun laatu ylittäisi yrityksen haluamalle tasolle. Syytä olisikin pohtia onko yrityksen palvelulleen asettama laadun vähimmäistaso sama, jota asiakas palve- lulta odottaa. Yrityksillä on erilaisia tapoja mitata laatua, teknistä tai toiminnallista, esimerkiksi voidaan käyttää laatutarkastajia, jotka tarkastavat yrityksen määrittelemät kohteet ja tapahtumat tietyllä hetkellä ja kertovat mittaushetken palvelutason. Henki- lökunnalla on usein etukäteen tiedossa laatutarkastajan saapuminen, jolloin kiinnite- tään erityistä huomiota toiminnan tasoon yrityksen laatuvaatimuksien täyttämiseksi. Vaikka palvelun laatu olisi mittaushetkellä yrityksen haluamalla tasolla, saattaa asia- kas olla eri mieltä ja arvostaa eri tekijöitä kuin yritys. (Eräsalo 2011, 17.)

5.1 Palvelun laadun tutkimus

Useat palvelut ovat monimutkaisia, siksi palvelun laatuakin on monisäkeinen asia. Pe- rinteisesti tuotteiden laatu liittyy niiden teknisiin ominaisuuksiin, vaikkakin yritys voi pyrkiä kohentamaan tuotteiden laatua ja tuottamaan asiakkaille lisäarvoa korostamalla tuotteiden näkymättömiä tekijöitä, kuten muodikkautta tai elämäntyyliä. (Grönroos 2009, 98.)

Se, että palvelut muodostuvat prosesseista, joissa tuotantoa ja kulutusta ei voida täysin erottaa toisistaan ja joissa asiakas usein osallistuu tuotantoprosessiin, tekee palveluista monimutkaisia. On tärkeää ymmärtää, mitä asiakkaat odottavat ja mitä he arvioivat pohtiessaan palvelun laatua, kun kehitetään palvelun johtamisen ja markkinoinnin malleja. Palveluntarjoajan ymmärtäessä, kuinka käyttäjät kokevat palvelun laadun ja arvioivat sitä, voi se määrittää, miten hallita ja ohjata näitä arviointeja haluttuun suuntaan. (Grönroos 2009, 98-99.)

1970-luvun lopulla alettiin kiinnostua palvelun laadusta, siitä lähtien aihe on innostanut niin tutkijoita kuin käytännön ihmisiä. Vuonna 1982 Grönroos toi palvelukeskeisyyden laatuajatteluun esittelemällä koetun palvelun laadun käsitteen ja mallin. Edellä mainittu lähestymistapa perustuu tutkimuksiin, joissa selvitetään kuluttajien käyttäytymistä ja tuotteille asetettujen odotusten vaikutusta kulutuksen jälkeisiin arviointeihin. Lähestymistavasta, palveluprosessista ja sen lopputuloksesta, joka pohjautuvat koettuun palvelun laatuun, saatujen kokemusten vertaaminen odotuksiin muodostaa yhä useampien palvelun laatua koskevien tutkimusten perustan. (Grönroos 2009, 99.)

5.2 Laadun ulottuvuudet

Palvelut, joissa tuotanto- ja kulutustoimenpiteet tapahtuvat samanaikaisesti, ovat subjektiivisesti koettavia prosesseja. Olennaisesti koettuun palvelun laatuun vaikuttaa se, mitä tapahtuu asiakkaan ja palveluntarjoajan välisessä palvelutapaamisessa. Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla voidaan sanoa olevan kaksi ulottuvuutta, tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus. (Grönroos 2009, 100-101.)

Sillä, mitä asiakkaat saavat vuorovaikutuksessaan yrityksen kanssa, on suuri merkitys heidän arvioidessaan palvelun laatua. Yritykset ajattelevat usein, että tämä on sama kuin toimitetun palvelun kokonaislaatu. Todellisuudessa kyseessä on vain yksi laadun ulottuvuus eli palveluntuotantoprosessin lopputuloksen tekninen laatu, joka jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi sekä asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutus ovat ohi. Asiakkaat kykenevät usein mittaamaan tätä ulottuvuutta melko objektiivisesti, koska kyseessä on ongelman tekninen ratkaisu. Teknisen laadun ulottuvuus ei sisällä

kaikkea asiakkaan kokemaa laatua, sillä palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä on monia vuorovaikutustilanteita sekä menestyksellisesti tai epäonnistuneesti hoidettuja tilanteita. Asiakkaan laatukokemukseen vaikuttaa myös se, millä tavalla tekninen laatu tai prosessin lopputulos hänelle toimitetaan. Esimerkiksi lentokenttävirkaileijoiden ulkoinen olemus ja käyttäytyminen, sekä tapa, jolla he hoitavat tehtävänsä ja sanovat sanottavansa, vaikuttavat asiakkaan palvelusta muodostamaan kokemukseen. (Grönroos 2009, 101.)

Sitä parempana asiakkaat luultavasti pitävät palvelua, mitä useammin he hyväksyvät itsepalvelutehtäviä ja yhdessä tuottamiseen liittyviä rutiineja, jotka heidän odotetaan hoitavan itse. Palvelukokemukseen saattavat vaikuttaa myös muut samaan aikaan samaa tai samanlaista palvelua kuluttavat asiakkaat, esimerkiksi muut asiakkaat voivat häiritä, mutta samalla he voivat vaikuttaa myönteisesti asiakkaan ja palveluntarjoajan väliseen vuorovaikutusilmapiiriin. Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttaa siis myös se, miten hän saa palvelun ja millaiseksi kokee samanaikaisen tuotanto- ja kulutusprosessin. Tätä toista laadun ulottuvuutta, joka liittyy totuuden hetkien hoitoon ja palveluntarjoajan toimintaan, kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi. Toiminnallista palvelun laatua ei voida arvioida yhtä objektiivisesti, kuin teknistä laatua. (Grönroos 101-102.)

Lopputulosulottuvuuden ja prosessiulottuvuuden lisäksi kirjallisuudessa on esitetty muitakin laatu-ulottuvuuksia, kolmanneksi ulottuvuudeksi voisi sisällyttää palvelutaapaamisen fyysinen ympäristö. Palveluprosessit sisältävät prosessin ympäristön koetun palvelun laadun mallin mukaisesti, näin ollen fyysisen ympäristön tekijät vaikuttavat toiminnalliseen laatuun. Fyysisen ympäristön ulottuvuus kuuluu osana prosessiulottuvuuteen, sillä prosessin kokemukseen vaikuttaa prosessin konteksti. Esimerkiksi likainen ympäristö vaikuttaa siihen, kuinka asiakas kokee lentokentän palvelun. Palvelutaapaamisen fyysisen ympäristön tekijöitä kuvataan nimellä ”serviscape” eli palvelumaisema. (Grönroos 2009, 103.)

5.3 Laadun mittaaminen

On tärkeää arvioida asiakkaiden käsitystä palvelun laadusta ja se olisi luontevaa toteuttaa mittaamalla asiakkaiden tyytyväisyyttä kokemaansa laatuun. Kuitenkin iso osa palvelun laadun tutkimuksesta on suuntautunut palvelun laadun suoraan mittaamiseen sopivien välineiden kehittämiseen. Kirjallisuudessa on esitetty kahdenlaisia mittausvälineitä: Attribuuttipohjaiset ja kvalitatiiviset mittausvälineet. Attribuuttipohjaiset eli kvantitatiiviset mittausmallit perustuvat palvelun ominaisuuksia kuvaaviin attribuutteihin. Kvalitatiiviset mittausmallit perustuvat esimerkiksi kriittisten tapahtumien arviointiin. Käytetyimpiä mittausvälineitä ovat attribuuttipohjaiset mallit, niin akateemisissa tutkimuksissa kuin yrityksissä. (Grönroos 2009, 113-114.)

Tunnetuin menetelmä palvelun laadun mittaamiseen on kvantitatiivinen SERVQUAL-menetelmä, jonka Zeithaml, Parasuraman ja Berry kehittivät 1980-luvulla. Menetelmällä voidaan odotusten ja kokemusten välisten eroavaisuuksien avulla laskea kokonaislaatua kuvaava tulos. SERVQUAL-menetelmä sisältää viisi eri palvelun laadun osatekijää: palveluympäristön, luotettavuuden, reagointialttiuden, vakuuttavuuden ja empatian. (Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990, 24.)

SERVQUAL-menetelmällä voidaan mitata, miten asiakkaat kokevat palvelun laadun. Menetelmä perustuu palvelun laadun viiteen osa-alueeseen; konkreettiseen ympäristöön, luotettavuuteen, reagointialttiuteen, vakuuttavuuteen ja empatiaan, sekä asiakkaiden palvelua koskevien odotusten ja heidän siitä saamien kokemusten vertailuun. Konkreettisen ympäristön osa-alue liittyy yrityksen käyttämien toimitilojen, laitteiden ja materiaalien miellyttävyyteen sekä asiakaspalvelijoiden ulkoiseen olemukseen. Luotettavuudella tarkoitetaan, että yritys tarjoaa asiakkaille täsmällistä ja virheetöntä palvelua sekä tekee sen, mitä on luvannut. Reagointialttius tarkoittaa, että yrityksen työntekijät ovat palvelualttiita, vastaavat asiakkaiden pyyntöihin, kertovat milloin palvelu annetaan ja palvelevat asiakkaita viipymättä. Vakuuttavuus tarkoittaa, että työntekijät saavat käyttäytymisellään asiakkaat luottamaan yritykseen ja tuntemaan olonsa turvalliseksi. Empatia tarkoittaa, että toimii asiakkaiden etujen mukaisesti, ymmärtää heidän ongelmiaan ja kohtelee heitä yksilöinä. (Grönroos 2009, 116.)

Näitä edellä mainittuja viittä osa-aluetta kuvataan usein 22 attribuutilla ja vastaajia pyydetään ilmoittamaan, mitä he odottivat palvelulta ja millaiseksi sen kokivat. Kokonaislaatua kuvaava tulos voidaan laskea attribuutteja koskevien odotusten ja kokemusten välisten poikkeamien perusteella. Sitä heikompi on koettu laatu, mitä vahvemmin tulos osoittaa kokemusten jääneen odotuksia heikommaksi. Yksittäisten ominaisuuksien tulokset voivat kuitenkin olla kokonaispistemäärän laskemista tärkeämpiä. Palvelut ovat erilaisia, minkä vuoksi SERVQUAL-mittarin asteikkoa tulisi soveltaa harkitusti ja sen osa-alueita ja attribuutteja tulisi miettiä aina etukäteen ennen mittarin käyttöä. (Grönroos 2009, 116-117.)

Tämän tutkimuksen haastattelukysymyksissä on hyödynnetty SERVQUAL-menetelmän koetun palvelun laadun viittä osa-aluetta; palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Koetun palvelun laadun viisi osa-aluetta muodostavat teemahaastattelujen teemat. Haastatteluissa viittä osa-aluetta ei kuvata monella attribuutilla tai pyydetä asiakasta kertomaan odotuksiaan sekä kokemuksiaan. Haastattelujen tarkoitus on selvittää, millaiseksi asiakkaat kokivat palvelun laadun viisi osa-aluetta heti palvelutapahtuman jälkeen. Keskustellaan osa-alueista asiakkaiden kanssa, niin että asiakas itse kertoo, millaiseksi koki palvelun. Osa-alueet on haastatteluissa sovitettu kuvaamaan lentoaseman henkilökohtaisia lähtöselvityspalveluita sekä itsepalvelua.

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Toimivalla vuorovaikutuksella asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä on suuri merkitys, kun asiakas arvioi palvelun laatua. Usein tämän vuorovaikutuksen pohjalta arvioidaan koko palvelun laatua. Koko yrityksen henkilökunta luo kuvaa asiakaspalvelun laadusta, eivät vain ne, joiden pääasiallisena tehtävänä on palvella asiakkaita. Myös vuorovaikutustilanteen yhteydet fyysisiin resursseihin ja järjestelmiin vaikuttavat siihen, millaisena asiakas palvelun laadun kokee. Esimerkiksi asiakkaan itsekäytettävät tekniset automaattit ovat osa palvelun laadun kokemista. Myös kontaktit muihin

asiakkaisiin saattavat vaikuttaa koettuun laatuun. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 44-45.)

Asiakaspalvelua on mahdollista saada paremmaksi, mikäli koko yritys toimii asiakaslähtöisesti. Toiminta on asiakaslähtöistä, silloin kun asiakkailta itseltään opitaan siitä tavasta, miten he toivoisivat palvelutapahtumassa toimittavan. Yksi asiakaslähtöisten ihmisten ominaisuuksista on, että he myöntävät, etteivät tiedä kaikkea tietämisen arvoista asiakkaistaan. He myös tunnustavat, etteivät pysty ennustamaan tarkasti asiakkaidensa reaktioita. Asiakaslähtöiset ihmiset yrittävät koko ajan tietoisesti oppia asiakkaistaan ja ymmärtämään heidän tarpeitaan enemmänkin kuin pitäisivät kiinni omista olettamuksistaan. Jos yritys haluaa pitää asiakkaan tyytyväisenä, tavoitteena tulisi olla, ettei asiakas olisi toimijana yrityksen vastapuolella, vaan hän olisi verrattavissa lähes yhteistyökumppanin veroiseen ihmiseen. (Valvio 2010, 67-70.)

6.1 Asiakaskohtaaminen

Kasvotusten tapahtuvan asiakaskohtaamisen tärkein työkalu on kyky tunnistaa asiakkaan tunnetilat sekä tarpeet keskustelun aikana ja siten mukauttaa palvelukokemusta asiakkaalle sopivaksi. Tätä kykyä kutsutaan tunneälyksi, joka on osittain opittavissa teorian ja saatavilla olevan tiedon avulla, mutta kaikista vahvimmin omien kokemusten kautta. Asiakaspalvelijan tulee pohtia päivittäin, kuinka mukauttaa oma toimintansa yksilölle sopivaksi ja palvella häntä juuri hänelle sopivalla tavalla. Kasvotusten tapahtuvien kohtaamisten lopputulos tulisi aina olla se, että asiakas poistuu palvelutapahtumasta paremmassa tilanteessa, kuin missä hän oli tilanteeseen saavuttuaan. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017.)

Asiakaspalvelijana toimiminen edellyttääkin esiintymistä. Esiintyminen voi olla haasteellista ja toisilta se onnistuu paremmin, kuin toisilta. Asiakaskohtaamisen aikana asiakaspalvelijan puheet ja käytös, sekä asiakkaan kohtelu ovat tärkeitä asioita, mutta myös sanattomalla viestinnällä on vaikutus palvelutapahtuman kulkuun. Palvelutilanteen sanaton viestintä voidaan jakaa: kehon kieleen, liikkumiseen palvelutilanteessa, ilmeisiin ja eleisiin, katsekontaktiin, äänenpainoihin ja sanoihin sekä asiakaspalvelijan oman innostuneisuuden näyttämiseen. Asiakaspalvelijan kehonkieli palvelutilanteessa

paljastaa helposti hänen uskottavuuden ja luotettavuuden. Palvelutehtävässä olevan tulisi liikkua luonnollisesti ja rauhallisesti, mutta tarkoituksenmukaisesti. Rauhallinen liikkuminen luo uskottavuutta ja asiantuntemusta. Palvelutilanteessa asiakaspalvelijan kannattaa hyödyntää itselleen tyypillisiä eleitä, kuitenkin muistaen hymyillä. Eleiden on hyvä mukailla suusta tulevia sanoja. Katsekontakti on erittäin tärkeä palvelutilanteessa, se viestii asiakkaille, että heidät on huomattu. Hyvä puheääni on asiakaspalvelijan työkalu, samalla tavalla kuin muutkin keinot. Puheäänen tulisi olla riittävän kuuluva ja puhetta tulisi tauottaa, jotta kuulijalla on aikaa miettiä, mitä hänelle sanotaan. Asiakaspalvelijan on hyvä osata näyttää oma innostuneisuutensa ja suhtautua asioihin positiivisesti, sillä se tarttuu asiakkaisiin. (Valvio 2010, 107-118.)

Kun asiakas on poistunut palvelutilanteesta, asiakaspalvelijan olisi hyvä pohtia mielessään, saiko asiakas tarvitsemansa palvelun? Entä olisiko asiakasta voinut palvella vielä paremmin? Pohdinta auttaa asiakaspalvelijoita parempaan suoritukseen päivittäin. Asiakaspalvelijan tulisi pystyä myös pitämään henkilökohtaiset huolet poissa mielestään ollessaan kasvotusten asiakkaan kanssa. Asiakaspalvelijan oman minimistandardinsa tulisi olla niin korkealla, että kaikki asiakkaat saavat vähintään hyvää palvelua. Hieno kyky onkin pystyä palvelutilanteessa keskittymään ainoastaan käsiin olevaan tilanteeseen ja unohtaa muut murheet, sillä ne harvoin ovat asiakkaan vika. Yhtiö, joka ymmärtää asiakaskokemuksen tärkeyden, tekeekin töitä asiakaskokemuksen eteen ja rakentaa toimintamalleja, jotka takaavat korkean palveluntason riippumatta siitä, kuka on työvuorossa. (Ahvenainen ym. 2017.)

6.2 Asiakaskokemus

Olennaista palvelussa on se, miten asiakas kokee palvelun. Kaikki yrityksen tarjoamat palvelut kattavat tämän asiakaskokemuksen. Asiakaskokemus muodostuu kontakteista yrityksen kanssa ennen palvelua, asiakaspalvelun laadusta, palveluominaisuuksista sekä käytön helppoudesta ja luotettavuudesta. (Tuulaniemi 2011, 35.)

Asiakaskokemus voidaan eritellä kolmeen eri tasoon, joita ovat toiminta, tunne ja merkitys. Toiminnan tasolla tarkoitetaan palvelun edellytyksiä vastata asiakkaan

toiminnallisiin tarpeisiin; prosessien sujuvuutta, palvelun saavutettavuutta, hahmotettavuutta, käytännöllisyyttä ja tehokkuutta. Toiminnan tason vaatimuksien on täytettävä, jotta palvelun olemassaolo on mahdollista. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaalle palvelusta välittyviä välittömiä tuntemuksia sekä aikaisempia henkilökohtaisia kokemuksia; palvelun miellyttävyyttä, helppoutta, kiinnostavuutta, tyyliä ja tunnelmaa. Merkitystasolla tarkoitetaan palveluun liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia; kulttuurillisia koodeja, tarinoita, lupauksia, oivalluksia, kokemuksen henkilökohtaisuutta ja sen suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja identiteettiin. (Tuulaniemi 2011, 37.)

7 TIEDONHANKINTAMENETELMÄ JA ANALYSOINTIMENETELMÄ

Kirjallisuudessa esitetään kolme perinteistä tutkimusstrategiaa: Kokeellinen tutkimus, survey-tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus ja tapaustutkimus eli kvalitatiivinen tutkimus. Kokeellisen tutkimuksen tarkoituksena on mitata yhden käsiteltävän muuttujan vaikutusta toiseen muuttujaan. Tyypillinen piirre tälle tutkimusmenetelmälle on, että tietystä joukosta valitaan näyte, jota analysoidaan erilaisten koejärjestelyiden valossa olosuhteita muunnellen. Tuotetaan suunnitelma siitä, miten saadaan aikaan muutos yhdessä tai useammassa muuttujassa ja muutokset mitataan numeerisesti samalla kontrolloiden muut muuttujat. Kokeelliselle tutkimukselle tavallista on hypoteesin testaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 130.)

Survey-tutkimukselle ominaista on kerätä tietoa standardoidussa muodossa joukolta ihmisiä. Tyypillinen piirre tälle tutkimusmenetelmälle on, että tietystä ihmisjoukosta poimitaan otos yksilöitä, josta jokaiselta yksilöltä kerätään aineisto strukturoidussa muodossa. Tavallisesti aineistonkeruuseen käytetään kyselylomaketta tai strukturoitua haastattelua. Survey-tutkimukselle tavallista on, että kerätyn aineiston avulla pyritään kuvailemaan, vertailemaan ja selittämään ilmiötä. (Hirsjärvi ym. 2008, 130.)

Tapaustutkimus on yksityiskohtaista tiedonhankintaa, jossa intensiivistä tietoa kerätään yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta toisiinsa suhteessa olevista tapauksista. Tyypillinen piirre tälle tutkimusmenetelmälle on, että valitaan yksittäinen tapaus,

tilanne tai joukko tapauksia, joiden kohteena on yksilö, ryhmä tai yhteisö. Tutkittavan tiedon kiinnostuksen kohteena usein prosessit, josta yksittäistapausta tutkitaan luonnollisissa tilanteissa. Aineistoa kerätään tyypillisesti useita metodeja käyttämällä, esimerkiksi havainnoin, haastatteluin ja dokumentteja tutkien. Tapaustutkimuksen tavoitteena on tavallisesti ilmiöiden kuvailu. (Hirsjärvi ym. 2008, 130-131.)

7.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Tutkimus toteutetaan kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen tutkimus valikoitui tutkimusmenetelmäksi, sillä tässä tutkimuksessa aineisto kootaan luonnollisissa olosuhteissa lentoaseman ympäristössä ja tutkimustulosten lähteenä toimivat ihmiset. Tutkimuksessa tarkastellaan lähtöselvityspalveluprosessia ja sen laatua. Tutkimuksen aineistoa on tarkoitus tarkastella kokonaisvaltaisesti ja kuvailla tutkittavaa ilmiötä.

Tyypillinen piirre kvalitatiiviselle tutkimukselle eli laadulliselle tutkimukselle on, että se on ominaisuudeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa todellisissa olosuhteissa. Tutkimuksessa käytetään useimmiten ihmistä tiedon keruun lähteenä. Tutkija tukeutuu mieluiten omiin havaintoihinsa ja keskusteluihin tutkittaviensa kanssa. Tutkijan tarkoituksena on paljastaa odottamattomia seikkoja. Tämän takia lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan tutkimusmetodeja, joissa tutkittavien näkemykset ja mielipiteet pääsevät esille, esimerkiksi teemahaastattelu, osallistuva havainnointi ja ryhmähaastattelut. Tutkittava kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimussuunnitelma saattaa muuttua tutkimuksen edetessä olosuhteiden mukaan. (Hirsjärvi ym. 2015, 164.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä voidaan käyttää vaihtoehtoisesti, rinnan tai yhdisteltynä tutkittavan ongelman mukaan. Mikäli tutkitaan tutkittavien erilaisia aikomuksia käyttäytyä tietyllä tavalla, on kysymiseen perustuva aineistonkeruumenetelmä soveliaain, mutta mikäli tutkimuskohteena on tutkittavan vuorovaikutuskäyttäytyminen, on havainnointiin perustuva menetelmä

tarkoituksenmukaisin. Huomioonotettavaa on, että tutkijan osallistuminen vaikuttaa enemmän tai vähemmän vuorovaikutukseen ja päinvastoin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.)

7.2 Teemahaastattelu

Haastattelulla tiedonkeruumenetelmänä tarkoitetaan henkilökohtaista haastattelua, jossa haastatteliija esittää haastateltavalta suulliset kysymykset ja merkitsee itse vastaukset muistiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73). Haastattelulajeja on erilaisia ja tavallisesti haastattelut erotellaan sen mukaan, miten strukturoitu ja muodollinen haastattelutilanne on. Tutkimushaastattelut voidaan jaotella kolmeen ryhmään: Strukturoitu haastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Strukturoitu haastattelu tapahtuu yleensä lomakkeella, jossa kysymysten ja väitteiden muoto ja esittämisjärjestys on täysin määrätty. Teemahaastattelu on strukturoidun ja avoimen haastattelun välimuoto. Avoimessa haastattelussa selvitetään haastateltavan mielipiteitä, tunteita ja käsityksiä sen mukaan kuin ne tulevat vastaan keskustelun kuluessa. Tällöin aihe saattaa jopa muuttua keskusteltaessa. (Hirsjärvi ym. 2008, 203-204.) Aineistonkeruumenetelmänä tässä tutkimuksessa käytetään teemahaastattelua, koska halutaan antaa lentoaseman asiakkaiden kertoa mielipiteensä lähtöselvityspalveluista avoimesti.

Tyypillistä teemahaastattelulle on, että haastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat ennalta tiedossa, mutta kysymysten tarkkaa muotoa ja järjestystä ei ole määriteltä (Hirsjärvi ym. 2015, 208). Teemahaastattelu etenee tiettyjen ennalta valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Mitä tahansa ei voida kysyä, vaan tutkija pyrkii löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun tai tutkimustehtävän mukaisesti. Etukäteen valitut teemat perustuvat tutkimuksen viitekehykseen. Teemahaastattelun avoimuudesta riippuen teemojen sisältämien kysymysten suhde teoreettiseen viitekehykseen saattaa vaihdella. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Tämän tutkimuksen teemahaastattelujen teemoiksi valikoituivat; palveluympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus sekä empatia. Teemat perustuvat koetun palvelun laadun viiteen eri osa-alueeseen. Lisäksi viimeisenä teemana haastatteluissa

on asiakkaan valintaprosessi, jonka avulla halutaan selvittää syitä palvelun valinnalle. Teemat tulevat esille liitteissä: Liite 1 Teemahaastattelu itsepalveluautomaatin valinneille asiakkaille ja liite 2 Teemahaastattelu palvelutiskin valinneille asiakkaille.

7.3 Sisällönanalyysi

Aineiston analyysitavat voidaan karkeasti jaotella kahdella tavalla. Selittämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään tavallisesti tilastollista analyysia ja päätelmien tekoa. Ymmärtämiseen pyrkivässä lähestymistavassa käytetään pääsääntöisesti laadullista analyysia ja päätelmien tekoa. Laadullisen aineiston analyysimenetelmiä ovat esimerkiksi, sisällönerittely eli sisällönanalyysi, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi. Diskurssianalyysin tehtävänä on tutkia kielenkäyttöä, kuinka kielelliset sopimukset ohjaavat ajattelua ja toimintaa. Tutkimus, jossa diskurssianalyysia käytetään, kohdentuu tavallisesti puheikäntäntäisiin ja puhetapeihin. Keskusteluanalyysi kohdistuu yleensä arkipuheeseen, jonka kohteena voi olla yhteisö tai ryhmä, jonka jäsenet ovat toisilleen ennestään tuttuja. Tutkimuksen, jossa keskusteluanalyysia käytetään, kohteena ovat yleensä puhetoiminnot ja tavoitteena on ymmärtää ihmisten arkitoimintaa. (Hirsjärvi ym. 2008, 219-222.) Alla esitetyssä kappaleessa kuvataan tarkemmin sisällönerittely analyysimenetelmää, joka valikoitui tämän tutkimuksen analyysimenetelmäksi. Valitsin sisällönanalyysin, sillä se sopii parhaiten tutkimuksen aineiston analysointiin, kun tarkoitus on analysoida rajattua ilmiötä.

Väljänä teoreettisena kehyksenä tutkimuksille sisällönanalyysilla tarkoitetaan kirjoitettujen, nähtyjen ja kuultujen sisältöjen analyysia. Laadullisen tutkimuksen analyysi etenee eri vaiheissa. Ensin on valittava tarkkaan rajattu ilmiö, joka aineistossa kiinnostaa ja jota lähdetään analysoimaan, tämän tulisi tutkimuksessa näkyä tutkimustehtävässä tai tutkimusongelmissa. Seuraavana vaiheena on aineiston litterointi. Litteroinnilla tarkoitetaan aineiston jäsentämistä niin, että tutkijan mielestä tekstistä selviää, mitä tutkimuksessa käsitellään. Seuraavana laadullisen tutkimuksen analyysin vaiheena on teemoittelu tai tyypittely. Teemoittelulla tarkoitetaan laadullisen aineiston pilkkomista ja ryhmittelyä eri aihepiirien mukaan. Ajatuksena on aineistosta etsiä tiettyä teemaa kuvaavia näkökulmia. Mikäli aineiston keruu on tuotettu teemahaastattelulla, on aineiston jäsentely helppoa, sillä haastattelun teemat muodostavat jo itsessään

jäsentelyn aineistoon. Tyypittelyllä tarkoitetaan aineiston ryhmittelyä tietyiksi tyypeiksi. Tiettyjen teemojen sisältä etsitään näkökulmille yhteisiä ominaisuuksia, tiivistetään joukko tiettyä teemaa koskeva näkökulmia yleistykseksi. Analyysiä kirjoittaessa on tärkeää selvittää itselleen, hakeeko aineistosta samanlaisuutta vai erilaisuutta. Lopuksi kirjoitetaan yhteenveto. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91-93.)

Päädyin valitsemaan edellä mainitut menetelmät tutkimuksen toteuttamiseksi, sillä ne sopivat parhaiten valitun aiheen tutkimiseen. Tutkimus on luonteeltaan laadullinen, koska sillä ei ole tarkoitus mitata ennalta määrättyjä aihepiirejä, vaan tarkastella tutkittavaa aihetta ja mahdollisesti löytää uusia näkökulmia. Aineistonkeruumenetelmäksi valikoitui teemahaastattelu, koska se on joustava tiedonkeruumenetelmä, joka huomioi yksilöt, mutta keskittyy tiettyihin teemoihin. Tutkimuksen analysointimenetelmäksi valitsin sisällönanalyysin, sillä se soveltuu hyvin laadulliseen tutkimukseen ja tutkittavaan aiheeseen. Sisällönanalyysin avulla voidaan tarkastella teemahaastattelun tuloksia ja luoda johtopäätöksiä sekä näkökulmia.

8 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koottiin verkosta sekä kirjastosta hankitusta kirjallisuudesta. Teorian lähteinä hyödynnettiin myös yritysten verkkosivuja sekä erilaisia verkossa julkaistuja artikkeleita.

Teemahaastattelu toteutettiin Tampere-Pirkkalan lentoasemalla terminaali ykkösessä lähtevän liikenteen aulassa, missä lähtöselvityspalvelut ovat asiakkaiden saatavilla. Haastattelut suoritettiin lentoasemalla 23.-25.9.2019. Haastateltavat valikoitiin yksinkertaisella satunnaisotannalla Finnairin ja Scandinavian Airlinesin lentomatrustajista. Yksinkertaisessa satunnaisotannassa jokaisella perusjoukon alkiolla on yhtä suuri todennäköisyys tulla mukaan otokseen ja se on otannan perusmenetelmä (Tilastokeskus www-sivut 2019). Tässä tutkimuksessa otannan perusjoukko koostui Tampere-Pirkkalan lentoasemalla asioivista lentomatrustajista, joilla on mahdollisuus käyttää sekä automatisoitua että henkilökohtaista lähtöselvityspalvelua.

Henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun valinneiden asiakkaiden haastattelu tapahtui lähtöselvitystiskien vieressä, missä palvelutilanteen päätyttyä kysyttiin asiakkaiden halukkuutta osallistua haastatteluun. Haastattelut suoritettiin palvelutiskien lähistöllä, missä asiakkailla oli mahdollisuus vielä silmäillä ympäristöä, kuitenkin muita asiakkaita häiritsemättä. Itsepalveluautomaatin valinnea asiakkaita haastateltiin matkataran luovutusautomaatin vieressä palvelutilanteen päätyttyä, kun he olivat luovuttaneet matkatavaransa. Ympäristö, missä haastattelut toteutettiin, oli olosuhteiltaan kiireinen, mikä on lentoasemalle hyvin tyypillinen piirre. Matkustajilla on usein kiire suorittaa lähtöselvitys ja siirtyä portille koneeseen nousua odottamaan.

8.1 Haastateltavat

Tutkimuksessa haastateltavat ihmiset tavoitettiin Tampere-Pirkkalan lentoaseman asiakaskunnasta. Haastattelut oli helppo toteuttaa sekä löytää haastatteluiden kohteet nykyiseltä työpaikaltani. Haastetta haastatteluiden toteuttamiseen toi kiireinen ympäristö, joka osaltaan teki sen, etteivät haastateltavat jääneet keskustelemaan teemoista pitkäksi aikaa, vaan vastasivat muutamalla lauseella. Ainoastaan yksi haastatteluun pyydetty asiakas kieltäytyi osallistumasta. Aineistonkeruun suoritin työajan ohessa sekä työajan ulkopuolella.

Tutkimuksessa haastateltavat henkilöt valikoitiin yksinkertaisella satunnaisotannalla reittilentojen asiakkaista, joilla oli mahdollisuus käyttää itsepalveluautomaatteja sekä henkilökohtaista lähtöselvityspalvelua lähtöselvitykseen lentoasemalla. Haastateltiin sekä lähtöselvitystiskin valinnea asiakkaita, että itsepalveluautomaatin valinnea. Haastattelut suoritettiin kymmenelle asiakkaalle, viidelle lähtöselvitystiskin valinneelle ja viidelle itsepalveluautomaatin valinneelle.

Yksinkertainen satunnaisotanta valikoitui haastateltavien otannaksi, sillä lentoasema on kansainvälinen ja tutkimuksen pyrkimys oli löytää vastauksia eri asiakasryhmiltä pienellä otannalla. Tarkoitus oli myös minimoida tutkijan omien ennako-odotusten vaikutus tutkimukseen. Haastattelut tehtiin palvelutiskin valinneille sekä

itsepalveluautomaatin valinnoille asiakkaille, jotta saataisiin näkökulmia vuorovaikutteisen asiakaspalvelun sekä itsepalvelun kehittämiseksi.

9 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

9.1 Henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun valinnot

Haastatteluun osallistui viisi henkilöä. Nimeän näissä tutkimustuloksissa haastateltavat sukupuolen mukaan, esimerkiksi N1, N2, M1. Ensimmäisenä haastattelussa kysyttiin asiakkaiden taustatietoja. Ensimmäisenä haastateltavakseni sain 68-vuotiaan Ruotsin kansalaisen naisen (N1). N1 kertoi matkantarkoituksen olevan asiamatka, eikä hän ollut aikaisemmin asioinut Tampere-Pirkkalan lentoasemalla. Toisena haastateltavana oli 39-vuotias Suomen kansalainen nainen (N2), joka oli työmatkalla sekä oli aikaisemmin asioinut lentoasemalla. Kolmantena haastattelin 41-vuotiasta Suomen kansalaista miestä (M1). M1 oli työmatkalla ja kertoi asioineensa lentoasemalla viimeksi vuonna 2012. Neljäntenä oli 52-vuotias Suomen kansalainen mies (M2) työmatkalla, joka oli aikaisemmin asioinut lentoasemalla. Viidentenä haastateltavaksi sain 60-vuotiaan Viron kansalaisen miehen (M3), joka oli työmatkalla ja kertoi asioivansa harvoin lentoasemalla.

Palveluympäristöstä keskusteltaessa N1 kertoi, että hänen oli helppo löytää oikea palvelutiski, myös ympäristön viihtyvyys ja asiakaspalvelijan ulkoinen olemus olivat hänen mielestään hyvät ja siistit. Haastateltavan N2 mielestä palvelutiski oli erittäin helppo löytää ja asiakaspalvelijan ulkoinen olemus oli hyvä, mutta ympäristön siisteys olisi voinut olla parempi. M1, M2 ja M3 olivat sitä mieltä, palvelutiski löytyi helposti sekä ympäristö ja asiakaspalvelija olivat hyviä ja siistejä.

Hyvä täys kymppi! (M1)

Kohtalainen, ympäristön siisteys voisi olla parempi. (N2)

Palvelun luotettavuudesta keskusteltaessa kaikki viisi haastateltavaa kokivat saavansa hyvää palvelua palvelutiskiltä sekä luottivat asiakaspalvelijaan. M3 mainitse hyväksi

palveluksi sen, että ei ollut ruuhkaa. Reagointialttiudesta kaikki haastateltavat kertoivat asiakaspalvelijan olleen palveluaitis, sekä saaneensa tarvitsemansa palvelun. Myös vakuuttavuudesta puhuttaessa kaikki pitivät asiakaspalvelijaa asiantuntevana. Empatiasta puhuttaessa kaikki kokivat asiakaspalvelijan ajavan matkustajien etuja.

Valintaprosessista haastateltaessa N1 kertoi valinneensa itsepalveluautomaatin sijasta palvelutiskin, sillä tiskiltä on helpompi saada apua. Hän oli tehnyt päätöksen tiskin valinnasta jo ennen lentoasemalle saapumista eikä ollut ikinä aikaisemmin käyttänyt automaattia. N2 kertoi valinneensa palvelutiskin, koska hänelle ei tullut edes mieleen käyttää automaattia ja palvelutiski oli vapaana. Hän ei ollut tehnyt päätöstä ennen kuin saapui asemalle eikä käyttänyt automaattia aikaisemmin. M1 valitsi palvelutiskin, koska hänellä oli kysyttävää matkatavaran reitityksestä. Hän oli päättänyt käyttää tiskiä ennen asemalle saapumista ja kertoi käyttäneensä automaattia muilla lentoasemilla aikaisemmin. M2 valitsi palvelutiskin, sillä pitää henkilökohtaista asiakaspalvelua mukavampana, lisäksi hänellä oli useampi lento samalla varauksella, mitä piti hankalana. Hän oli tehnyt valintansa ennen asemalle saapumista ja oli käyttänyt automaattia aikaisemmin. Myös M3 piti henkilökohtaista palvelua parempana, valintaan vaikutti myös, ettei oikein tiennyt miten automaatti toimii. Hän kertoi silti käyttäneensä automaattia aikaisemmin ja teki päätöksen palvelun valinnasta vasta asemalle saavuttuaan.

Asiakaspalvelu on mukavampi vaihtoehto, kuin automaatti. Pidän vaihtolippua hankalana, jos ei ole ruuhkaa on palvelutiski parempi. (M2)

Palvelutiskiltä on helpompi saada apua. (N1)

En oikein tiedä miten automaatti toimii. (M3)

Haastateltavat kertoivat lähtöselvityksestä Tampere-Pirkkalan lentoasemalla jääneen kokemuksen olevan hyvä, helppo ja nopea. Kehitysehdotukset ja kommentit, mitä haastatteluissa saatiin eivät liittyneet varsinaisesti henkilökohtaiseen lähtöselvityspalveluun, vaan kokonaisvaltaiseen sujuvampaan lentoaseman toimintaan. N1 toivoi, että kaupungin linja-auto kulkisi useammin lentoasemalle. Tällä hetkellä linja-auto ajaa lentoasemalle n. kerran tunnissa. N2 ja M3 halusivat, että lentoasemalta liikennöisi enemmän lentoja useampaan kohteeseen. M1 ja M2 eivät antaneet kommentteja ja olivat sitä mieltä, ettei Tampere-Pirkkalan lentoasemalla ole kehitettävää.

Lisää lentoja tulisi saada. (M3)

9.2 Itsepalveluautomaatin valinnot

Haastatteluun osallistui viisi henkilöä. Nimeän näissä tutkimustuloksissa haastateltavat sukupuolen mukaan, esimerkiksi N1, N2, M1. Ensimmäisenä kysyttiin asiakkaiden taustatietoja. Ensimmäiseksi haastateltavakseni sain 55-vuotiaan Suomen kansalaisen miehen (M1), joka oli työmatkalla ja kertoi asioivansa Tampere-Pirkkalan lentoasemalla useasti. Toisena haastattelin 46-vuotiasta Suomen kansalaista naista (N1), joka oli työmatkalla ja aikaisemmin asioinut lentoasemalla. Kolmantena haastattelin 59-vuotiasta Saksan kansalaista miestä (M2), joka oli työmatkalla ja kertoi ettei ollut ikinä aikaisemmin asioinut lentoasemalla. Neljäntenä haastateltavakseni sain 42-vuotiaan Ruotsin kansalaisen naisen (N2), joka oli työmatkalla sekä aikaisemmin asioinut lentoasemalla. Viimeisenä haastatteluun vastasi 64-vuotias Suomen kansalainen mies (M3), joka kertoi matkan tarkoituksen olevan sukulointi ja ettei ollut aikaisemmin asioinut kyseisellä lentoasemalla.

Palveluympäristöstä keskusteltaessa M1 kertoi löytäneensä itsepalveluautomaatin helposti sekä niiden käytön olleen helppoa. Hän piti myös sujuvana check-in kioskin ja bag dropin sijoittelua. N1 piti automaattien löytämistä helppona, mutta piti varausnumeron syöttämistä tunnistautumisessa hankalana ja parempi olisi ollut, jos sen olisi voinut tehdä passilla. Automaattien sijoitusta hän piti sujuvana, mutta automaatteja saisi olla enemmän. M2 kertoi seuranneensa muita matkustajia automaatille, käyttö oli helppoa, mutta mainitsi myös, ettei passilla voinut tunnistautua. Hän ei nähnyt automaattien sijoituksessa mitään ongelmaa. N2 kertoi löytäneensä automaatin hetken silmäiltyään ja käytön olleen helppoa. Automaattien sijoitukseen liittyen hänen mielestään check-in kioskit ovat hyvässä paikassa, mikäli haluaa tulostaa vain tarkastuskortin, mutta matkatavaran luovutusta varten laukkutarra olisi hyvä voida tulostaa bag dropin vierestä. M3 kertoi automaattien osuneen helposti silmään sekä niiden käytön ja sijoituksen olleen helppo ja asianmukainen. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että ympäristö oli viihtyisä.

Seurasin muiden esimerkkiä. (M2)

Kioskit ovat hyvässä paikassa heille, jotka ottavat vain boarding kortit, mutta laukun jättöä varten tägi olisi hyvä voida tulostaa bag dropin vierestä. (N2)

Varausnumeron laitto automaattiin on minusta hankalaa ja parempi olisi, kun passilla voisi tunnistautua. Automaatteja voisi myös olla enemmän. (N1)

Luotettavuudesta keskusteltaessa kaikki haastateltavat kertoivat automaattien toimineen tarkoituksen mukaisesti. Reagointialttiuteen liittyen kaikki kokivat, että automaatin käyttöön oli saatavilla riittävästi ohjeita. M1 mainitsi, että kokemusta on niin paljon, ettei ohjeita tarvitse. Hän myös kertoi saaneensa henkilökunnalta apua automaattien käyttöön aina kun on tarvinnut, lisäksi N1 ja M3 kertoivat kokevansa, että apua on saatavilla. N2 ja M2 eivät kokeneet, että apua on saatavilta henkilökunnalta tarvittaessa, sillä henkilökuntaa ei ollut näkyvillä. Osa haastateltavissa oli sitä mieltä, että haluaa käyttää automaattia itsenäisesti ja henkilökunta saa olla piilossa. Kahden haastateltavan mielestä henkilökunnan tulisi yleisesti olla enemmän esillä.

Henkilökunta saa olla piilossa, palvelen itsenäisesti onnistuneesti. (M1)

Henkilökunta ei näkyvillä, voisi olla enemmän esillä. (M2)

Mielestäni oli hyvä, että apua oli tarvittaessa saatavilla, mutta sain toimia itsenäisesti. (M3)

Vakuuttavuudesta ja empatiasta keskusteltaessa kaikki haastateltavat kertoivat luottavansa automaattien toimintaan ja uskoivat niiden ajavan matkustajien etuja. N2 mainitsi matkustajan eduksi sen, että sai toimia rauhassa itsenäisesti rankan työpäivän jälkeen. M1 kertoi valinneensa automaatin sen helppouden vuoksi, hän oli tehnyt valinnan ennen asemalle saapumista sekä käyttänyt automaattia aikaisemmin. N1 ja M2 kertoivat valinneensa automaatin, koska palvelutiskit olivat kiinni. He eivät olleet tehneet päätöstä ennen asemalle saapumista, mutta yleensä käyttävät automaattia. N2 valitsi automaatin, sillä haluaa toimia itsenäisesti, oli tehnyt päätöksen ja käyttänyt automaattia aikaisemmin. M3 kertoi halunneensa testata automaattia, vaikei ollut sitä aikaisemmin käyttänyt ja teki valintansa vasta asemalla.

Haluan toimia itsenäisesti. (N2)

Automaattia on helppo käyttää. (M1)

Tiski oli kiinni. (N1)

Ei henkilökuntaa tiskillä. (M2)

Haastateltavat kertoivat Tampere-Pirkkalan lentoasemalla lähtöselvityksestä jääneen kokemukseen olleen hyvä, toimiva ja yksinkertainen. Kehitysehdotuksia ja kommentteja haastateltavilla ei juuri ollut, sillä kertoivat itsepalvelun toimivan. N1 antoi kehitysehdotukseksi, että SAS:illa pystyisi myös tunnistautumaan passilla, niin kuin Finnairilla pystyy. M3 mainitsi nykypäivän teknologian olevan mukavaa, mutta pitää silti enemmän ihmisille juttelusta.

Ei kehitysehdotuksia, homma toimii. (M1)

Hyvä jos SAS:illa pystyisi tunnistautumaan myös passilla nii kuin Finnairilla. (N1)

9.3 Analysointi

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että Tampere-Pirkkalan lentoasemalla asioivat pääasiassa keski-ikäiset työmatkalaiset. Useimmat heistä ovat asioineet lentoasemalla aikaisemmin. Palveluympäristöä pidettiin viihtyisänä sekä oikean palvelun löytämistä helppona. Palvelutiskit sekä itsepalveluautomaatit ovat näin ollen pienellä lentoasemalla sijoitettu hyvin, lisäksi opasteita oikean lähtöselvityspalvelun löytämiseksi on riittävästi.

Lähtöselvityspalveluiden luotettavuuden asiakkaiden näkökulmasta voidaan todeta olevan hyvä. Asiakaspalvelija sekä itsepalveluautomaatti koettiin luotettavana, ne tarjosivat asiakkaille hyvää palvelua. Reagointialttius koettiin palvelutiskillä hyvänä, mutta itsepalveluautomaatilla olisi voinut muutaman osallistujan mielestä olla enemmän henkilökuntaa auttamassa. Sekä henkilökohtaisen palvelun, että itsepalvelun vakuuttavuus ja empatia koettiin hyvänä.

Haastatteluun osallistuneiden palvelun valintaan vaikutti, oliko asiakas käyttänyt automaattia aikaisemmin, oliko palvelutiski auki, suosiko asiakas enemmän itsenäistä

toimintaa tai oliko asiakkaalla kysyttävää varauksestaan. Kaiken kaikkiaan jokaiselle haastateltavalle jäi hyvä kokemus lähtöselvityksestä lentoasemalla eli voidaan todeta lähtöselvityspalveluiden laadun olevan sopivalla tasolla Tampere-Pirkkalan lentoasemalla.

Tutkimustulokset osoittavat, että Tampere-Pirkkalan lentoasemalla asioivat lentomat-kustajat eivät pidä itsepalveluautomaattien vaikuttavan lähtöselvityspalveluiden laatuun huonolla tavalla, vaan automaattit tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden nopeaan ja sujuvaan itsenäiseen palveluun. Tutkimuksessa selvisi, etteivät asiakkaat kuitenkaan halua itsepalveluautomaattien täysin korvaavan henkilökohtaista palvelua, sillä he arvostavat sen tarjoamaa yksilöllistä palvelua. Asiakaspalvelijat koettiin asiantuntevina ja palvelualttiina, he ovat tärkeitä ongelmanratkaisu tilanteissa ja varmistavat hyvän palvelun laadun lentoasemalla.

Palvelutiskit sekä itsepalveluautomaatit ovat kummatkin tärkeässä roolissa lentoasemalla ja tarjoavat erilaisille asiakkaille mahdollisuuden valita heille sopivan lähtöselvityspalvelun. Itsepalvelua lentoasemalla voitaisiin parantaa lisäämällä automaattiin tunnistautumisvaihtoehtoja, mutta tämä ei ole maapalveluita tuottavan yrityksen käsissä, vaan lentoyhtiöiden. Itsepalveluautomaatin läheisyydessä voisi olla enemmän henkilökuntaa näkyvillä, on kuitenkin huomioitava myös ne matkustajat, jotka ovat kokeneita automaatin käyttäjiä ja haluavat toimia itsenäisesti. Henkilökohtaisen palvelun laatua voitaisiin parantaa avaamalla palvelutiskit mahdollisuuksien mukaan aikaisemmin, jotta yksilöllistä palvelua suosivat asiakkaat pääsisivät palvelutiskille heti lentoasemalle saavuttuaan.

10 YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmana oli selvittää, kuinka Tampere-Pirkkalan lentoasemalla asioivat lentomat-kustajat kokevat lähtöselvityspalveluiden laadun lentoasemalla. Lisäksi alaongelmina tutkimuksessa oli selvittää kuinka merkittävässä roolissa itsepalveluautomaatit ovat lentoasemalla lähtöselvityspalveluita käyttävien

asiakkaiden näkökulmasta sekä miten lähtöselvityspalveluita lentoasemalla voitaisiin parantaa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä lähtöselvityspalveluista lentoasemalla, jotta lähtöselvityspalveluita tuottava yritys Airpro voisi toimia entistä asiakaslähtöisemmin. Airpro tuottaa lentoliikenteen maa- ja matkustajapalveluja Suomessa 16 lentoasemalla, sekä Cabin Crew-palveluja Pohjoismaissa. Opinnäytetyössä tarkasteltiin Ground Handling liiketoimintaa, joka sisältää lähtöselvityspalvelut.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja tiedonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut suoritettiin Tampere-Pirkkalan lentoasemalla syyskuussa 2019 reittilentojen asiakkaille, joilla oli mahdollisuus käyttää lähtöselvitykseen sekä henkilökohtaista palvelua, että itsepalvelua. Haastattelut pidettiin viidelle palvelutiskin valinneelle asiakkaalle ja viidelle itsepalveluautomaatin valinneelle. Tutkimustulosten analysointimenetelmänä oli sisällönanalyysi, jonka avulla tulokset purettiin teemoittain ja tutkija teki johtopäätökset sekä kehitysehdotukset.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostui asiakaspalvelun, palvelun laadun sekä asiakastyytyväisyyden teoriasta. Asiakaspalvelu kattaa kaiken, mitä yritys tekee asiakkaan hyväksi, joko välittömästi tai välillisesti. Asiakaspalvelua onkin monenlaista ja tässä ensimmäisessä luvussa käsiteltiin henkilökohtaista palvelua, joka syntyy aina vuorovaikutuksesta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä sekä itsepalvelua, joka palvelumenetelmänä mahdollistaa asiakkaan itse tuottamaan palvelun ilman asiakaspalvelijan osallistumista. Lisäksi kuvattiin lyhyesti asiakkaan päätöksentekoprosessia palvelua valitessa sekä erilaisia tapoja, jotka ohjaavat päätöksentekoa. Toisessa luvussa käsiteltiin palvelun laatua, sen ulottuvuuksia ja mittaamista. Tässä tutkimuksessa keskeiseksi nousi SERVQUAL-menetelmä, jonka avulla voidaan mitata, kuinka asiakkaat kokevat palvelun laadun. Menetelmä perustuu palvelun laadun viiteen osa-alueeseen: palveluympäristöön, luotettavuuteen, reagointialttiuteen, vakuuttavuuteen ja empatiaan. Näistä viidestä eri osa-alueesta muodostui teemahaastatteluiden teemat. Asiakastyytyväisyyteen ja koettuun palvelun laatuun vaikuttavat monet eri tekijät, jotka sisältyvät edellä mainittuihin osa-alueisiin.

Opinnäytetyön keskeisimmiksi tuloksiksi nousivat molempien sekä henkilökohtaisen palvelun, että itsepalvelun tärkeys lentoasemalla. Kummankin lähtöselvityspalvelun

laadun koettiin olevan hyvällä tasolla. Lähtöselvityspalvelun valintaan vaikutti asiakkaan aikaisempi kokemus, oliko palvelutiski auki sekä suosiko asiakas enemmän itsenäistä toimintaa. Henkilökohtaista palvelua ja itsepalvelua pidettiin kumpaakin tärkeässä roolissa lentoasemalla. Asiakkaat pitivät itsepalvelun etuina nopeutta, sujuvuutta sekä rauhassa itse toimimista, kun taas henkilökohtaisessa palvelussa arvostettiin asiakaspalvelija asiantuntevuutta ja palvelualttiutta. Kummatkin palvelumuodot lentoasemalla tulisi taata matkustajille myös tulevaisuudessa. Parannusehdotukset, jotka tutkimustuloksista esiin nousivat, olivat henkilökunnan saatavuuden lisääminen itsepalveluautomaattien läheisyyteen sekä palvelutiskien avaaminen aikaisemmin.

11 LUOTETTAVUUSTARKASTELU

Reliaabelius on tutkimuksen arviointiin liittyvä käsite ja sillä tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Reliaabelius voidaan todeta monella tavalla, esimerkiksi jos kaksi tutkijaa päätyy samanlaiseen tulokseen tai jos samaa henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla ja päädytään samaan tulokseen, voidaan tutkimustulokset todeta reliaabeleiksi. Toinen käsite on validius, joka tarkoittaa tutkimuksen mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä oli tarkoituskin mitata. Esimerkiksi jos haastattelu kysymyksiin vastataan, mutta vastaaja on voinut käsittää kysymykset toisin kuin tutkija on ajatellut ja tutkija käsittelee saatuja tuloksia alkuperäisen oman ajattelumallin mukaisesti, ei tuloksia voida silloin pitää valideina. Laadullisessa tutkimuksessa validius merkitsee kuvauksen ja siihen liitettyjen selitysten ja tulkintojen yhteensopivuutta. (Hirsjärvi ym. 2008, 226-227.)

Tämän tutkimuksen luotettavuutta voidaan pitää tyydyttävänä. Haastattelurungot suunniteltiin etukäteen ja haastattelut pidettiin lentoasemalla suunnitelman mukaisesti. Haastattelijan oli tosin hankala yrittää asettaa kysymykset niin, etteivät ne olisi ohjailleet haastateltavien vastauksia ja keskustelua olisi syntynyt enemmän. Tutkija muodosti kysymykset oman kokemuksensa ja teorian pohjalta. Haastattelukysymykset ja teemat olivat tutkittavan asian kannalta relevantteja, mutta teemojen tukikysymykset olisi voinut muodostaa avoimempaan muotoon. Haastattelija kirjoitti vastaukset ylös

haastatteluiden aikana ja myöhemmin litteroi ne. Tutkimuksen luotettavuutta olisi parantanut haastatteluiden nauhoittaminen. Tutkija teki päätöksen olla nauhoittamatta vastauksia osittain oman kiireisen aikataulun vuoksi, osittain haastatteluympäristön kiireyden vuoksi. Lentoasemalla asiakkailta on usein kiire lennollensa, pitkiin haastatteluihin olisi ollut hankala saada osallistujia. Kiireen vuoksi haastateltavat vastasivat usein yhdellä sanalla. Voidaankin pohtia olisiko kyselylomake ollut parempi menetelmä tutkimuksen toteuttamiseksi. Tutkija päätyi teemahaastatteluun, sillä näki sen mahdollisuudet tuoda haastateltavien mielipiteet esiin sekä löytää tutkimusongelmaan ratkaisun pienellä otoksella. Tutkimus tulokset vastasivat pääpiirteittäin tutkijan ennako-odotuksia. Toisen tutkijan on mahdollista saada eri tulokset, sillä haastatteluiden vastaukset määräytyvät paljon haastattelijan ominaisuuksien sekä haastateltavien omien mielipiteiden mukaan. Myös opinnäytetyöntekijän kokemattomuus haastattelu-tutkimuksista vähentää tutkimuksen reliabiliutta.

Tutkimuksen validiteettia voidaan myös pitää tyydyttävänä. Haastattelut toteutettiin haastattelurungon mukaisesti. Kysymysten avulla saatiin tietoa lähtöselvityspalveluiden laadun tasosta sekä ehdotuksia palveluiden parantamiseksi. Haastateltavat saivat vastata haastattelijan esittämään kysymyksiin oman mielensä mukaisesti, ilman haastattelijan johdattelua. Mikäli haastateltavat eivät ymmärtäneet kysymyksiä, haastattelijan oli helppo selittää asia oman kokemuksensa avulla sekä ympäristöä esittelemällä. Tutkijan kokemuksen mukaan, haastatteluiden toteuttaminen heti lähtöselvityspalvelun päätyttyä oli oikea valinta ja sen avulla saatiin kerättyä totuuden mukaisia vastauksia, kun palvelutapahtuma oli haastateltavalla vielä tuoreessa muistissa. Vastauksista saatiin kerättyä kaikki tutkimuksen kannalta oleellinen tieto.

12 POHDINTA

Tutkimukseni lähtöselvityspalveluiden laadusta Tampere-Pirkkalan lentoasemalla oli antoisa sekä omaa ammatillista osaamistani kartuttava. Suunnittelin opinnäytetyöni aiheita pitkään, vaikka idean itsepalveluautomaatteja koskevasta tutkimuksesta sainkin jo aikaisin. Alun perin tutkimukseni aiheena oli itsepalveluautomaattien merkitys

asiakkaalle lentoasemalla, mikä kiinnosti itseäni hyvin paljon. Aihetta lähestyttyäni totesin teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuksen rajauksen hankalaksi, sillä itsepalvelusta on edelleen saatavilla niukasti teoriaa sekä minun olisi pitänyt käsitellä koko asiakkaan palvelupolku lentoasemalla itsepalveluautomaattien merkityksen selvittämiseksi. Oma mielenkiinto ja ammatillinen osaaminen olivat kuitenkin lähtöselvityspalveluissa lentoasemalla, joita halusin tutkimuksessani tarkastella. Minulle oli selvää heti alussa, että halusin tutkia niin henkilökohtaista lähtöselvityspalvelua, kuin itsepalvelua asiakkaannäkökulmasta. Näin ollen tuntuikin luontevalta tutkia niiden laatua sekä selvittää keinoja palveluiden parantamiseksi.

Tampere-Pirkkalan lentoasemalla ei ole aikaisemmin tutkittu asiakkaiden automaattikokemuksia, mikä oli itseäni hyvin kiinnostava aihe jokapäiväisessä työssäni. Pysin työssäni palvelemaan asiakkaita aina heille parhaiten sopivalla tavalla. Palvelutiskillä työskennellessäni usein mietin, miksi matkustajat valitsivat itsepalveluautomaatin, vaikka palvelutiski oli vapaana. Tutkimus vahvisti omia ajatuksiani siitä, että kaikki eivät kaipaa asiantuntijan apua lähtöselvityksessä, vaan arvostavat sujuvaa itsenäistä toimintaa. Mikään automaatti ei kuitenkaan korvaa ihmisen asiantuntemusta ja tutkimuksesta selvisikin, että asiakkaat arvostavat henkilökohtaista palvelua.

Sain opinnäytetyöni toimeksiantajalta, Tampereen yksikön supervisorilta, seuraavan palautteen: ” Laura on työskennellyt Airprolla noin kolme vuotta. Hänellä on täydet valmiudet ja tuntemus työstä ja hänen yritystietous ja liiketoimintatuntemus ovat tukeneet opinnäytetyöprosessia. Prosessi on epäilemättä tukenut myös Lauran ammatillisen asiantuntijuuden kasvua. Opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen ja hyödyllinen Airpron Tampere-Pirkkalan yksikön käytännön toiminnalle ja sen kehittämiseksi. Itsepalvelu on palvelualalla nopeasti kasvava ilmiö ja automaation lisääntyminen on maailmanlaajuinen suuntaus myös lentoliikenteen palveluissa. Monet lentoyhtiöt ovat siirtyneet kokonaan tai osaksi käyttämään automaatteja henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun sijasta, tämä myös helposti jakaa kuluttajien mielipiteitä puolesta ja vastaan. Oli todella mielenkiintoista kuulla haastateltavien kommentit sekä henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun osalta, mutta erityisesti itsepalveluautomaattien osalta. Lentoasemamme sai lähtöselvitysaumatit käyttöön vuonna 2016 ja olemme panostaneet niiden käyttöön, opastamiseen ja ohjeistuksiin erilaisin keinoin kuluneina vuosina. Lauran opinnäytetyön aihe oli ensimmäinen tutkimus mikä käsittelee asiakkaiden

automaattikokemuksia asemallamme. Teemahaastatteluiden tuloksista selvisi, että palveluiden laatu on sopivalla tasolla. Henkilökohtaisen lähtöselvityspalvelun osalta tulos vahvisti omia ajatuksiamme palvelun laadusta. Tutkimuksen tuloksista selvinnyt itsepalvelun laadun sopiva taso oli omasta mielestäni positiivinen yllätys. Tutkimustuloksista esiin nousseet parannusehdotukset taas olivat samoja asioita mitä myös itse olemme huomioineet. Tulemmekin miettimään miten voimme käytännössä korjata kyseisiä epäkohtia. Tulen myös viemään eteenpäin lentoyhtiölle kehitysehdotuksen automaatin tunnistautumismuutoksista. Erityisesti Scandinavian Airlines on ollut kiinnostunut kuulemaan tutkimuksen tuloksista.” On hienoa kuulla, että toimeksiantaja piti tutkimustani hyödyllisenä sekä aikoo tarttua tutkimustuloksista selvinneisiin epäkohtiin ja kehitysehdotuksiin.

Tutkimustani voidaan hyödyntää myös muilla maakuntakentillä Suomessa, missä asiakkaalla on mahdollisuus käyttää sekä palvelutiskiä, että itsepalveluautomaattia lähtöselvitykseen. Lähtöselvityspalveluiden laatua olisi hyvä tutkia säännöllisin väliajoin, sillä yrityksen tulisi pystyä vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin.

LÄHTEET

- Ahvenainen, P., Gylling, J., Leino, S. 2017. Fyysinen asiakaskohtaaminen (H2H). Teoksessa Viiden tähden asiakaskokemus Online. Viitattu 16.9.2019. <https://kauppakamaritieto-fi.lillukka.samk.fi/fi/s/ak/kirjat/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017/?coll=7>
- Airpro Oy www-sivut. 2019. Viitattu 4.3.2019. <http://airpro.fi>
- Castillo-Manzano, J. & Lopez-Valpuesta, L. 2013. Check-in services and passenger behaviour: Self service technologies in airport systems. Teoksessa Computers in human behaviour. Volume 29. Elsevier Ltd, 2431-2437.
- Chang, H.-L. & Yang, C.-H. 2008. Do airline self-service check-in kiosks meet the needs of passenger? Teoksessa Tourism management. Volume 29. Elsevier Ltd, 980-993.
- Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Vantaa: Restamark Oy.
- Finavian matkustajatilasto. 2019. Viitattu 4.3.2019. https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Matkustajat%20lentoasemittain-fi_12.pdf
- Finavian www-sivut. 2019. Tampere-Pirkkala. Viitattu 4.3.2019. <http://finavia.fi>
- Finavian www-sivut. 2019. Näin toimit lähtöselvityksessä. Viitattu 26.9.2019. <http://finavia.fi>
- Finavian www-sivut. 2019. Turisti- vai bisnesluokka? Viitattu 26.9.2019. <http://finavia.fi>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: Talentum.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2015. Tutki ja kirjoita. 20. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hämäläinen, M., Kiiras, H., Korkeamäki, A., Pakkanen, R. 2016. Palvelun taitajaksi. 9. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Pesonen, H., Lehtonen, J., Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Tilastokeskus www-sivut. 2019. Liikenne ja matkailu tilasto. Viitattu 6.6.2019. <http://www.stat.fi/>
- Tilastokeskus www-sivut. 2019. Otanta-asetelma ja otos. Viitattu 13.11.2019. <http://www.stat.fi>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaankohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

VisitTampere www-sivut. 2018. Viitattu 4.3.2019. <http://visittampere.fi>

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. 1990. Delivering quality service. Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.

LIITE 1

Teemahaastattelu itsepalveluautomaatin valinneille asiakkaille (viisi henkilöä)

- Asiakkaan taustatiedot
 - Sukupuoli
 - Ikä
 - Kansalaisuus
 - Matkan tarkoitus
 - Onko aikaisemmin asioinut Tampere-Pirkkalan lentoasemalla
- Teemat
 - Palveluympäristö
 - Helppo/vaikea löytää itsepalveluautomaatit
 - Automaattien käyttö helppoa/vaikeaa
 - Automaattien sijoituksen vaikutus palvelutilanteeseen, sujuvaa/hankalaa (check-in kioskit eri paikassa kuin bag drop)
 - Yleinen ympäristön viihtyvyys
 - Luotettavuus
 - Toimivatko automaatit tarkoituksen mukaisesti
 - Reagointialttius
 - Onko saatavilla riittävästi ohjeita toiminnan ohjaamiseen
 - Kokeeko saavansa apua palvelutilanteeseen henkilökunnalta tarvittaessa
 - Tulisiko asiakaspalvelijoiden olla enemmän esillä/haluaako palvella itseään itsenäisesti
 - Vakuuttavuus
 - Luottaako automaattien toimintaan
 - Empatia
 - Kokiko automaattien ajavan matkustajien etuja
 - Valintaprosessi
 - Miksi itsepalveluautomaatti eikä palvelutiski
 - Oliko päätös tehty jo ennen lentoasemalle saapumista
 - Onko aikaisemmin käyttänyt automaattia
 - Millainen kokemus lähtöselvityksestä lentoasemalla
 - Kehitysehdotukset ja kommentit

Theme interview for customers who have chosen self check-in kiosk (five persons)

- Background information of the customer
 - Sex
 - Age
 - Nationality
 - Purpose of the trip
 - Have you ever visited Tampere-Pirkkala airport before
- Themes
 - Service environment
 - Easy/hard finding self check-in kiosks
 - Use of kiosks easy/hard
 - Impact of automated machine placement on service situation, fluent/difficult (considering that bag drop is in different place than check-in kiosk)
 - Overall environmental comfort
 - Reliability
 - Do the kiosks work according to purpose
 - Responsiveness
 - Is there enough instructions available for use of kiosks
 - Do you experience that there is help available from the staff if needed
 - Should the staff be more visible or do you prefer to use the kiosk independently
 - Assurance
 - Do you trust in the functionality of the kiosks
 - Empathy
 - Did you experience that the kiosks drives passenger benefits
 - Selection process
 - Why choose self check-in kiosk instead of service counter
 - Had you decided before arriving the airport
 - Have you used the self check-in kiosk before
 - What was your experience about the check-in services at the airport
 - Development proposals and comments

LIITE 2

Teemahaastattelu palvelutiskin valinneille asiakkaille (viisi henkilöä)

- Asiakkaan taustatiedot
 - Sukupuoli
 - Ikä
 - Kansalaisuus
 - Matkan tarkoitus
 - Onko aikaisemmin asioinut Tampere-Pirkkalan lentoasemalla
- Teemat
 - Palveluympäristö
 - Helppo/vaikea löytää oikea palvelutiski
 - Palvelutiskin ympäristön viihtyvyys
 - Asiakaspalvelijan ulkoinen olemus
 - Luotettavuus
 - Kokiko saavansa hyvää palvelua
 - Luottaako asiakaspalvelijaan
 - Reagointialttius
 - Asiakaspalvelijan palvelualttius
 - Saiko palvelutiskiltä tarvitsemansa palvelun
 - Vakuuttavuus
 - Asiakaspalvelijan asiantuntevuus
 - Empatia
 - Kokiko asiakaspalvelijan toimivan matkustajan etujen mukaisesti
 - Valintaprosessi
 - Miksi palvelutiski eikä automaatti
 - Oliko päätös tehty jo ennen lentoasemalle saapumista
 - Onko aikaisemmin käyttänyt automaattia
 - Millainen kokemus lähtöselvityksestä lentoasemalla
 - Kehitysehdotukset ja kommentit

Theme interview for customers who have chosen service counter (five persons)

- Background information of the customer
 - Sex
 - Age
 - Nationality
 - Purpose of the trip
 - Have you ever visited Tampere-Pirkkala airport before
- Themes
 - Service environment
 - Easy/hard to find correct service counter
 - Comfort of the service counter surrounding
 - Appearance of service personnel
 - Reliability
 - Did you get good service
 - Do you trust the service personnel
 - Responsiveness
 - Service personnel readiness to service
 - Did you get all the service you required
 - Assurance
 - Service personnel professional knowledge
 - Empathy
 - Did you experience that the servant drives customer benefits
 - Selection process
 - Why choose service counter instead of self check-in kiosk
 - Had you decided before arriving the airport
 - Have you used the self check-in kiosk before
 - What was your experience about the check-in services at the airport
 - Development proposals and comments