

**MATKUSTAJAN PALVELUPROSESSIEN KEHITTÄMINEN  
IVALON LENTOASEMALLA**

Käyräniemi Jenni

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutus  
Tradenomi

2021

Liiketalouden koulutus  
Tradenomi

---

|                                |   |              |      |
|--------------------------------|---|--------------|------|
| <b>Tekijä</b>                  | Jenni Käyräniemi  | <b>Vuosi</b> | 2021 |
| <b>Ohjaaja</b>                 | Anne Tolvanen   |              |      |
| <b>Toimeksiantaja</b>          |   |              |      |
| <b>Työn nimi</b>               | Matkustajan palveluprosessien kehittäminen Ivalon lentoasemalla |              |      |
| <b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> | 34 + 3  |              |      |

---

Opinnäytetyö keskittyy Ivalon lentoaseman palveluprosessien kehittämiseen. Monesti lentoaseman palveluita ajatellaan vain asiakkaan eli matkustajan näkökulmasta. Sidosryhmien kuten taksiryhmiä, matkanjärjestäjien ja linja-autokuljettajien näkökulma jää huomaamatta. Opinnäytetyön tarkoituksena on sujuvoittaa Ivalon lentoaseman matkustajien palveluprosesseja ja sen avulla helpottaa matkustajien lisäksi myös sidosryhmien ja yhteistyökumppaneiden työskentelyä lentoasemalla. Tutkimuksesta saatava hyöty jakautuu lentoasemalla työskentelevien yritysten, sidosryhmien ja tietenkin matkustajien kesken.

Lentoasema on monien lakien ja viranomaisten hyvin tarkasti valvoma ympäristö. Monet säädökset rajoittavat sitä, kuinka paljon matkustajan läpi käymiä prosesseja voidaan muuttaa. Prosessien kehittämisestä johtuvien muutosten ei tarvitse olla isoja, jotta niillä voi olla isokin merkitys eri osapuolten työskentelyyn.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään asioita, jotka lentoasemaa sekä sen toimintaa säätelee sekä lentoaseman prosesseja, yleistä tietoa palvelusta, asiakaskokemuksesta ja yritysten muodostamista verkostoista. Tutkimus on laadullinen ja tehtiin haastatteleamalla lentoaseman sidosryhmiin kuuluvia toimijoita sekä puhelimitse, että työn keskipisteessä eli lentoasemalla. Heiltä kysyttiin, miten lentoaseman toimintaa voisi parantaa matkustajan palveluprosesseja ajatellen. Vastausten pohjalta saatiin käyttökelpoisia kehitysideoita matkustajaprosesseihin liittyen.

**Avainsanat** palveluprosessi, palveluprosessien kehittäminen, asiakaskokemus

Business Administration  
Bachelor of Business Administration

---

|                          |   |      |      |
|--------------------------|---|------|------|
| <b>Author</b>            | Jenni Käyräniemi  | Year | 2021 |
| <b>Supervisor</b>        | Anne Tolvanen   |      |      |
| <b>Commissioned by</b>   |   |      |      |
| <b>Subject of thesis</b> | Development of passenger service process at Ivalo airport |      |      |
| <b>Number of pages</b>   | 34 + 3  |      |      |

---

The emphasis of the thesis is on Ivalo airport service processes and how to improve them. Mostly airport services are about how the passengers feel but in this thesis the airport stakeholders like taxi drivers, bus drivers and travel agents are taken into account. The aim of this study is to clarify how their work could be facilitated. The study is not commissioned but the results will help each company at the airport, the stakeholders and of course passengers.

Many laws and authorities regulate processes at the airport. They affect what kind of processes the passengers go through at the airport. Due to this the changes can be small but still important ones.

The theory of the study deals with matters concerning the airport, authorities and processes of the airport, service, customer experiences and networks formed by the companies. The study is qualitative and it was carried out by interviewing stakeholders by telephone and also at the airport face by face. They were asked questions on how to develop the airport and its processes. The answers gave useful development ideas for developing the passenger processes.

Key words                      service process, developing service process, customer experience

## SISÄLLYS

|     |   |    |
|-----|---|----|
| 1   | JOHDANTO .....  | 5  |
| 1.1 | Aiheen valinta .....  | 5  |
| 1.2 | Tutkimus ja tietoperusta .....                                    | 6  |
| 1.3 | Tutkimuksen tarkoitus .....                                       | 7  |
| 2   | LENTOASEMA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ .....                              | 9  |
| 2.1 | Lentoaseman yleiset säädökset .....                               | 9  |
| 2.2 | Lentoasema ja sen alueet .....                                    | 9  |
| 3   | IVALON LENTOASEMA .....   | 11 |
| 3.1 | Yleistä tietoa .....  | 11 |
| 3.2 | Palvelut Ivalon lentoasemalla .....                               | 11 |
| 3.3 | Yhteistyökumppanit ja verkostoituminen Ivalon lentoasemalla ..... | 12 |
| 4   | PALVELU JA PALVELUPROSESSI .....                                  | 14 |
| 4.1 | Palvelu ja palveluprosessit lentoasemalla .....                   | 14 |
| 4.2 | Prosessien mallintaminen .....                                    | 15 |
| 4.3 | Asiakaskokemus .....  | 15 |
| 5   | TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTONKERUU .....                         | 17 |
| 5.1 | Laadullinen tutkimusmenetelmä .....                               | 17 |
| 5.2 | Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....                       | 17 |
| 6   | TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....  | 20 |
| 6.1 | Tutkimuksen kohderyhmä ja toteutus .....                          | 20 |
| 6.2 | Tutkimuksen analysointi .....                                     | 20 |
| 6.3 | Tutkimuksen lopputulokset .....                                   | 21 |
| 6.4 | Tutkimuksessa löytyneet kehitysajat .....                         | 28 |
| 7   | POHDINTA .....  | 30 |
|     | LÄHTEET .....   | 32 |
|     | LIITTEET .....  | 34 |

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Aiheen valinta

Inarin kunnassa, noin 10 kilometriä Ivalosta sijaitsee Suomen pohjoisin lentoasema. Se on saksalaisten vuonna 1943 rakentama. Vuonna 1950 sitä kunnostettiin, sillä saksalaiset tuhosivat rakentamansa samalla, kun poistuivat Lapista vuonna 1945. Vuonna 1975 asemalle alkoi säännöllinen ja ympärivuotinen lento liikenne. Lentoasemaa on laajennettu sen jälkeen useaan otteeseen, sillä matkustajamäärät ovat kasvaneet. Viimeisimmät laajennukset olivat vuonna 2018 lentokoneiden seisomapaikkojen lisäämisellä ja vuonna 2019 uusittiin Ivaloon saapuvien matkustajien matkatavara-aula. (Tunturi-Ilmailijat 2021.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten Ivalon lentoaseman palveluprosessit saataisiin mahdollisimman vaivattomaksi lentoaseman sidosryhmien ja niihin sisältyvien yhteistyökumppaneiden osalta. Valmiista tuloksista hyödyn saavat myös lentoasema itse sekä matkustajat. Tutkimuksen tavoitteena oli saada sidosryhmiä haastatteleamalla selville, miten lentoaseman prosessien toivottaisiin muuttuvan tai mitkä epäkohdat tarvitsevat korjausta. Lopputuloksena on vinkkejä ja parannusideoita lentoasemalle. Mikäli lentoaseman prosessit ovat takkuiset yhdellä osa-alueella, se vaikuttaa paljon sekä sidosryhmien että lentoaseman henkilökunnan työmäärään. Myös matkustajille halutaan tarjota hyvä asiakaskokemus.

Tutkimuksen pääasialliseksi kohderyhmäksi valikoitui sidosryhmään kuuluvia henkilöitä, jotka itse käyvät asiakkaidensa vuoksi lentoasemalla. Näitä on bussikuskit, tavarantoimittajat, taksikuskit ja matkanjärjestäjät. Joillakin hotelleilla on oma kuljetus saapuville ja lähteville asiakkailleen ja sen vuoksi heidän koin kuuluvan myös haastattelun kohderyhmään.

Tutkimuksellani halusin selvittää, miten kohderyhmän henkilöt kokevat lentoaseman toiminnot omassa roolissaan. Monesti ajatellaan vaan sitä, miten matkustajat lentoaseman prosessit kokevat, mutta matkustajat eivät ole ainoat, joka lentokentän toimenpiteistä joko hyötyy tai kärsii. Lentoasemalla on paljon sidosryhmiä ja yhteistyökumppaneita, joiden oma työ on monin tavoin riippuvainen lentoaseman toiminnoista. Tämän vuoksi on hyvin tärkeää ottaa myös heidän kokemukset

huomioon. Lentoasemalla itsellään ei ole mahdollista tarjota kaikkia palveluita, joita matkustaja alueelta tarvitsee ja tämän vuoksi lentoaseman ja muiden yritysten on pidettävä huoli verkostoistaan.

Toimeksiantajaa ei työlläni ole, mutta työstäni hyötyvät sekä Airpro että Finavia eli toisin sanoen kaikki tahot Ivalon lentoasemalla. Aiheidea syntyi Airprolla työskentelevältä ylemmältä toimihenkilöltä. Otettuani aiheen puheeksi lentoasemalla eri toimihenkilöiden kanssa, aihe todettiin todella ajankohtaiseksi ja tärkeäksi.

## 1.2 Tutkimus ja tietoperusta

Tutkittavan aiheen luonteen vuoksi tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa haluttiin kuulla sidosryhmien mielipiteitä ja heiltä syntyviä kehitysideoita. Tulosten pohjalta tutkimuksessa päästiin toivottuun lopputulokseen.

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on kerätä tutkittavasta aiheesta syvällisiä tietoja haastateltavan kohderyhmän jäseniltä. Vastausten pohjalta pyritään ymmärtämään ja näkemään aihetta vastaajan näkökulmasta. Laadullisessa tutkimuksessa pääasiallinen tutkittava seikka ei ole luvut, joita määrällisessä tutkimuksessa tutkitaan vaan ymmärrys tutkittavaan aiheeseen. (SurveyMonkey 2021.)

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoidun haastattelun muodossa. Haastattelun kysymykset laadittiin siten, että se toimivat koko haastattelussa tutkittavalle kohderyhmälle. Kohderyhmän monimuotoisuuden vuoksi haastattelu tuntui toimivimmalta ratkaisulta. Myös vastaukset olisivat todennäköisesti jääneet paljon suppeammaksi esimerkiksi sähköpostikyselyiden kautta ja vastausten saaminen olisi ollut haastavaa.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu palvelusta, verkostoista ja niiden tärkeydestä, asiakaskokemuksesta ja siitä kuinka se perustuu. Nämä pohjustavat tutkimusta, sillä niillä on iso rooli lentoaseman prosesseissa ja niiden onnistumisessa. Lentoasema haluaa tuottaa asiakkaalle hyvän asiakaskokemuksen. Mikäli tämä ei toteudu jo voivat sidosryhmän edustajat olla ne ensimmäiset kenelle asiakas purkaa kokemuksia lentoaseman prosesseista, huonosta asiakaspalvelusta ja

niistä aiheutuneesta asiakaskokemuksesta. Tietoperustassa on käsitelty myös prosessien mallintamista yhtenä keinona prosessien kehittämiseen.

Tietoperustaan on myös kerätty yleistä tietoa lentoasemasta ja sen alueista sekä viranomaisista, jotka toimintaa rajoittaa. Matkustaja käy läpi monia prosesseja lentoasemalla vietettynä aikana. Esimerkiksi lähtevä matkustaja tekee lähtöselvityksen joko etukäteen tai vasta lentoasemalla, samalla hän luovuttaa mahdollisen matkatavaransa ruumaan. Matkustusasiakirjat tarkastetaan ja matkustaja on valmis siirtymään turvatarkastuksen kautta porttialueelle.

Tässä opinnäytetyössä käsitellään niitä matkustajan prosesseja joihin sidosryhmät eniten osallistuvat. Nämä prosessit liittyvät suurimmilta osin siihen, kun matkustaja saapuu lentoasemalle joko lähteäkseen lennolle tai saapuessaan lennolta. Tämä itsessään sisältää monia sidosryhmien toimintaan vaikuttavaa asiaa. Näitä on muun muassa lentoasemalle pysäköinti, lennolla saapuvat matkatavarat ja niiden puuttuminen, erikoismatkatavarat tai rahtilähettykset. Opinnäytetyössä ei käsitellä prosesseja kuten lähtöselvitys, turvatarkastus tai porttialueen toiminnot.

### 1.3 Tutkimuksen tarkoitus

Tavoitteena opinnäytetyöllä oli selvittää, millä keinoilla ja muutoksilla olisi mahdollista helpottaa sidosryhmien työtä Ivalon lentoasemalla. Ala ja ympäristö on hyvin tarkasti säädeltyä, joten isoa varaa joustolle ei monenkaan asian kohdalla ole. Prosesseja, jotka matkustaja lentoasemalla käy ei isommin voida alkaa muuttaa, mutta niitä on mahdollista kehittää. Tämän vuoksi olikin tärkeää löytää sidosryhmiin kuuluvilta henkilöiltä kehittämisideoita. Tutkimuksen lopputuloksen toivon hyödyttävän lentoaseman henkilöstöä toiminnan sujuvuuden parantumisen kautta sekä myös sidosryhmiä, jotka tekevät omaa työtänsä.

Lentoaseman prosesseja ja toimintoja voidaan helposti ajatella vain matkustajan tyytyväisyyden kannalta. Matkustajille pyritään luomaan hyvä asiakaskokemus ja sitä voidaan tutkia asiakastyytyväisyyskyselyillä. Lentoasemalla on kuitenkin monia sidosryhmiin kuuluvia toimijoita, joihin tässä opinnäytetyössä pyritään keskittymään. Miten lentoaseman palvelut tässä tilanteessa koee palveluntarjoaja tai

elinkeinonharjoittaja, joka esimerkiksi on kyyditsemässä omaa asiakastaan, lentokentän tulevaa asiakasta lentoasemalle? Mihin asioihin hän oman elinkeinonharjoittamisen toteuttamisessa kiinnittää huomiota ja toivoo parannusta? Kyse on matkustajan lisäksi myös hänen elinkeinostaan, joten myös hänen kokemuksellaan on väliä ja on kaikkien etu, että prosessit toimivat myös hänen toiminnan näkökulmasta. Tähän perustuu myös opinnäytetyöni tutkimusongelma ja tutkimuskysymys, joka on ”Miten kehittää matkustajan palveluprosesseja Ivalon lentoasemalla?”

## 2 LENTOASEMA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

### 2.1 Lentoaseman yleiset säädökset

IATA on 191 jäsenmaasta koostuva kansainvälinen ilmakuljetusliitto, joka toimii yhdessä kansainvälisen siviili-ilmailujärjestö (ICAO:n) kanssa. ICAO:n tärkein tehtävä on laatia standardeja ja ohjemateriaaleja lentoturvallisuuden, tehokkuuden ja lentoliikenteen säännöllisyyden turvaamiseksi. (IATA 2021). Lentoliikenteen sääntely on keskeinen osa lentämisen turvallisuuden kannalta. Sääntely hyödyttää sekä kuluttajia että markkinoita luomalla turvallisuutta lentoliikenteeseen. (ICAO 2021). Yksi lentoasematoimintojen tärkeimpiä tehtäviä on suunnitella oikeanlainen valvonta lentoasemalla sekä tunnistaa potentiaaliset riskit ja vaarat. Lentoasematoimintojen on oltava turvatut matkustajille, lentoaseman työntekijöille ja muille sidosryhmille kaikenlaisissa tilanteissa.

Suomessa siviili-ilmailuviranomaisena toimii liikenne- ja viestintävirasto Traficom. Traficomilla on samat periaatteet turvallisuuden, sujuvuuden ja taloudellisuuden kanssa kuin isommilla tahoilla kuten IATA tai ICAO. Traficom painottaa myös sitä, kuinka tärkeää on myös se, että ihmisten luottamus lentoliikennejärjestelmään on hyvä. (Traficom 2021.) Kun luottamus lentämiseen pysyy, niin silloin ihmiset uskaltavat matkustaa.

Traficom valvoo, että määriteltyä turvallisuustasoa noudatetaan. Valvonnan myötä voidaan varmistaa, että ilmailun turvallisuusnormit ja toimintatavat ovat sitä, mitä ICAO:n standardit ja EU ilmailulta vaatii. Kansallisella turvallisuusohjelmalla varmistetaan se, että ilmailun viranomaistehtävissä toimivilla on työhön vaadittava asiantuntemus ja resurssit työn hoitamiseen. Koulutuksilla huolehditaan, että työssä toimivat ovat kykeneviä hoitamaan työnsä kaikkien määräysten mukaan. (Traficom 2021.)

### 2.2 Lentoasema ja sen alueet

Lentoasemat eroavat toisistaan monissa asioissa sijaintinsa ja kokonsa vuoksi, mutta niissä on ainakin kolme yhteistä asiaa liittyen lentoasematoimintoihin ja sen

alueisiin. Landside on turvatarkastamaton alue, johon kuuluu muun muassa pysäköintialueet ja muut lentoaseman ulkopuoliset alueet matkustajan saapuessa lentoasemalle. Terminaali on alue, jossa matkustaja tekee lähtöselvityksen ja kulkee läpi turvatarkastuksen. Turvatarkastuksen jälkeen matkustaja siirtyy porttialueelle ja siitä lähtöportille. Saapuessaan lennolta lentoasemalle matkustaja siirtyy airsiden kautta noutamaan matkatavaransa terminaalista ja sen jälkeen siirtyy landsidelle kentältä poistuessaan. Airside on siis kolmas alue lentoasemalla ja se pitää sisällään kiitotien ja alueen, jolle lentokoneet pysäköivät ja ottavat tarvittavat palvelut. Näitä voi olla esimerkiksi tankkaus. (Price & Forrest 2016, 3, 8.)

Kun matkustaja on lähdössä lennolle, on hänen ensin tehtävä lähtöselvitys, jos sitä ei ole tehty ennakkoon ja luovutettava lentokoneen ruumaan menevä matkatavara. Tämän jälkeen matkustaja siirtyy turvatarkastukseen, joka on pakollinen kaikille, jotka siirtyvät porttialueelle. Takit, vyöt ja erilliset metalliesineet riisutaan hihnalle ja samalla tarkastetaan, ettei porttialueelle pääse kiellettyjä esineitä. Samalla katsotaan matkustusdokumenteista, ettei alueelle pääse ihmisiä, jotka eivät lennolle ole lähdössä. Lähtevän lennon kohdemaahan huomioiden on ennen lähtöportille siirtymistä mahdollisesti käytävä passintarkastuksessa. (Miles 2020.)

Lennon saavuttua määränpään siirrytään terminaaliin passintarkastukseen, mikäli lennon lähtöpaikka on sellainen, että se on tarpeellinen. Terminaalissa siirrytään saapuvien matkustajien matkatavara-aulaan. Jos matkatavarat puuttuvat tai ovat rikki, tulee ottaa yhteys lentoaseman tulopalveluun tai lentoyhtiöstä riippuen tehdä itse raportti netissä. (Finavia 2021.) Esimerkiksi lentoyhtiö Finnairilla raportin kadonneesta matkatavarasta voi tehdä netissä jonka jälkeen matkatavaran etsintää voi siellä seurata myös. Laukun saavuttua määränpään lentoasemalle se toimitetaan asiakkaalle. (Finnair 2021.)

### 3 IVALON LENTOASEMA

#### 3.1 Yleistä tietoa

Finavia Oyj on Suomen valtion lentoasemayhtiö, jonka tehtäviin kuuluu kehittää ja ylläpitää lentoasemien terminaalirakennusten sekä lentoliikennealueiden infrastruktuuria. Lentoasemaverkostoon kuuluu 19 lentoasemaa, jotka palvelevat pääasiassa matkustajaliikennettä sekä 2 sotilas- ja yleisilmailua palvelevaa lentoasemaa. Yhtiön visio on edistää Suomea matkailukohteena sekä mahdollistaa matkustamisen Suomesta ympäri maailmaa. (Finavia 2021.)

Airpro on perustettu vuonna 1994 ja kuuluu osaksi Finavia-konsernia. Airpron tehtäviin kuuluu maa- ja matkustajapalvelut 12 lentoasemalla Suomessa. Tämän lisäksi yhtiö hoitaa cabin crew -palveluita. Työntekijöitä yrityksellä on noin 900 ja niistä noin 400 kuuluu tytäryhtiö RTG Ground Handling Oy:lle. (Airpro 2021.)

Vuonna 2020 Ivalon lentoaseman kautta kulki 114 922 matkustajaa, joista kotimaisia matkustajia oli 95 936 ja ulkomaalaisia 18 986. Vuoden 2019 matkustajamääriin verrattuna pudotusta oli -52,1%. Merkittävän pudotuksen matkustajamäärissä aiheutti koronan aiheuttamat matkustusrajoitukset sekä lentoliikenteen supistaminen, jonka vuoksi Ivalon lentoasema oli muutaman kuukauden kokonaan suljettuna. (Finavia 2021.) Eniten lentoja Ivaloon lentävä lentoyhtiö on Finnair reittilennoillaan. Talvikaudella ja erityisesti joulun aikaan lentoasema palvelee myös useita chartereita eli tilauslentoja esimerkiksi Isosta-Britanniasta. (Tunturi-Ilmailijat 2021.)

Ivalon lentoasema on Finavian ylläpitämä eli sen henkilöstö huolehtii turvatarkastuksista sekä kentän ja sen alueiden kunnossapidosta. Airpro huolehtii maapalveluista eli lähtöselvityksistä, porttitoiminnasta ja muista lentoon liittyvistä toimenpiteistä. Finavian tehtävänä on varmistaa, että lento Ivaloon ja Ivalosta pois on turvallista ja toteutuu säästösten vaatimalla tavalla.

#### 3.2 Palvelut Ivalon lentoasemalla

Ivalon lentoaseman rooli Suomen pohjoisimpana lentoasemana näkyy remontoituissa tiloissa kuvina ja yksityiskohtina. Terminaalin nimi on Lapinhelmi ja se

kokonaisuutena haluaa antaa kävijälleen hienon kokemuksen ja korostaa Lappia. Porttialueelta löytyy takka ja puitteet muutenkin ovat Lappiin liittyviä.

Ivalon lentoasemalla oleviin palveluihin kuuluu autovuokraamoja, kahvila sekä myymälä, joka muu suomalaisia designtuotteita. Myymälä ei ole ainoastaan lähteviä matkustajia varten vaan sen sijainti terminaalissa ennen turvatarkastusta mahdollistaa siellä käymisen ilman turvatarkastusta. Kahvila sijaitsee turvatarkastetulla porttialueella ja sen yhteydessä on myös pieni matkamüistomyymälä. Kahvilassa on ostettavana pientä purtavaa ja juotavaa. (Finavia 2021.)

Autovuokraamot ovat saavutettavissa ilman turvatarkastusta heti matkatavara-aulan jälkeen. Lentoasemalta löytyy Hertzin, Budgetin, Europcarin, Sixtin ja Aviksen autovuokraamot. Paikallisliikenne lentoasemalla on Inarin kunnan koosta ja liikenteestä johtuen melko vähäistä. Saariselän alueelta noin 25 kilometriä etelämpää kulkee Eskelisen Lapin Linjat jokaiselle päivän reittilennolle. Inarista kulkee Kuljetusliike Ilmari Slant. Muut joukkoliikenteen linja-autot eivät käy lentoasemalla vaan ne kulkevat omilla aikatauluillaan lentokoneista riippumatta ja pysähtyvät tarvittaessa 3 kilometrin päähän päätielle eli ”nelostielle” E75. (Finavia 2021.)

Lentoasema tarjoaa odotustilat sopimustakseille saapuvien ja lähtevien matkustajien kyyditsemiseen. Pihalla on paikoitusalue linja-autoja varten.

Muihin palveluihin kuuluu sähköauton latausmahdollisuus ja vuokrattavissa oleva kokoushuone. Pihalla on myös postilaatikko ja terminaalissa on ilmainen Wi-Fi. (Finavia 2021.)

### 3.3 Yhteistyökumppanit ja verkostoituminen Ivalon lentoasemalla

Verkostoituminen on tärkeää varsinkin pienten yritysten kesken. Verkostoitumalla voidaan luoda lisäarvoa asiakkaille, sillä eri sidosryhmien verkostoituminen mahdollistaa laajemman palvelun asiakkaalle. Varsinkaan pienien yritysten resurssit yksinään eivät riitä tarjoamaan kaikkea sitä, mitä asiakas palveluntarjoajalta tai yritykseltä toivoo. Yritysten on kannattavaa olla hyvässä vuorovaikutussuhteessa, jotta yhteistyö toimii mahdollisimman hyvin. (Konu, Pesonen & Reijonen

2020, 217-220.) Verkostot syntyvät ja kehittyvät vuosien työn tuloksena. Ne vaativat paljon työskentelyä pysyäkseen hyödyllisenä kaikkien osapuolten kannalta. (Vauras elämä 2021.)

Yrityksen sidosryhmillä tarkoitetaan niitä henkilöitä tai yrityksiä, joiden kanssa kyseinen yritys on yhteistyössä tai muuten tekemisissä. Yrityksen työntekijät kuuluvat sisäisiin sidosryhmiin ja ulkoisiin kuuluu kaikki muut jotka yrityksen toimintaan vaikuttaa. Ulkoisia sidosryhmiä voi olla esimerkiksi rahoittajat, asiakkaat, viranomaiset ja yhteistyökumppanit. (Businesscredit 2019.)

Ivalon lentoaseman tapauksessa sidosryhmään kuuluvia yhteistyökumppaneita ovat muun muassa linja-autoyritykset, taksit, safariyritykset, matkanjärjestäjät ja hotellit. Kaikki työskentelevät samojen asiakkaiden kanssa, mutta tarjoavat eri palveluja. Eri sidosryhmiä hyödyntäen matkustajalla on mahdollista saada isompi kokonaisuus palveluita. Tästä tutkimuksesta on rajattu pois lentoasemalla kiinteästi olevia palveluita kuten kahvila, designtuotteita myyvää myymälä tai autovuokraamot.

## 4 PALVELU JA PALVELUPROSESSI

### 4.1 Palvelu ja palveluprosessit lentoasemalla

Palvelu ei ole kosketeltavissa, sitä ei voi varastoida eikä kuljettaa. Palveluun ei liity omistajuutta. Palvelu on toiminto tai prosessi, jota voidaan varioida tai räätälöidä. Palvelussa asiakas itse osallistuu tuotantoprosessiin ja vaikuttaa arvon tuottamiseen. Yritykseltä palvelun hankinnassa haasteellista voi olla se, kuinka saadaan tarkasti määriteltyä palvelun tarpeen määrä. Joissain tilanteissa se on hankalasti määriteltävissä, jolloin on mahdollista, ettei määrä vastaa tarkoitusta. (Nieminen 2016.) Palvelu koostuu monista eri prosesseista, joissa voidaan käyttää apuna muita ihmisiä, infrastruktuuria tai järjestelmiä, jotta kokonaisuudesta saadaan ehyt (Grönroos 2009, 61). Palveluprosessit ovat monista palveluista koostuva ketju, joka kokonaisuudessaan luo arvoa asiakkaalle ja yritykselle itselleen (Flykt 2013).

Lentoasemalla on erilaisia palveluita, joita matkustajille tarjotaan. Matkustajat ovat lentolipun ostaessaan maksanut mahdollisesti ruumaan menevästä matkatavarasta. Matkatavaran matka lähtökentältä määränpäähän on palvelu. Lähtöpaikassa kuormaajat huolehtivat laukun oikeaan lentokoneeseen ja määränpäässä seuraavat kuormaajat kasaavat saapuvat laukut hihnalle, josta matkustajat saavat omansa hakea. Lentoaseman asiakaskunta vaihtelee sesongista ja vuodenajasta riippuen. Näistä riippuu myös se, minkälaisen asiakaskokemuksen lentoasema minäkin ajankohtana tarjoaa. Joulukuussa lentoasemalla voi olla todella kiireistä charter-lentojen ja täysien reittilentojen vuoksi.

Joillain lentoasemilla on mahdollisuus ostaa lippu tai lentoyhtiöstä riippuen lunastaa pääsy tasokortilla loungeen eli tilaan, jossa voi olla rauhassa hieman syrjässä lentoaseman hälinästä. Lounge voi olla lentoyhtiön tai maapalveluyhtiön järjestämä tila. Loungeessa voi olla tarjolla välipalaa tai muuta tarjoilua joka voi kuulua loungeen oikeuttavan lipun hintaan. (Finnoy Travel 2020.) Loungeen voidaan katsoa lisäävän asiakkaan asiakastyytyväisyyttä tämän huomattaessa saavansa hieman erikoiskohtelua lentoasemalla.

## 4.2 Prosessien mallintaminen

Prosessien mallintaminen on yksi keino niiden kehittämiseen. Sillä saadaan selville, miten yrityksen toiminnot toimivat ja samalla nähdään niiden kehitystarpeita. Pieni osio kerrallaan mallintaen saadaan hyvä pohja toimintojen kehittämiseksi. Prosessien mallinnuksen johdosta opitaan tietämään, miten asiat sillä hetkellä toimivat ja voidaan todeta, onko tarvetta esimerkiksi työtapojen uudelle ohjeistamiselle tai perehdytykselle. (Hirvonen 2018.) Prosesseja tutkiessa ja mallintamassa käydään tarkasti läpi kaikki vaiheet, jota prosessin toteutumiseen sisältyy. Kaikkien vaiheiden kirjaamisen jälkeen nähdään prosessin kulku ja sen läpi käymisessä voi syntyä huomioita siitä, mistä se koostuu ja onko jokin vaihe tarpeen muuttaa. (Inno-Vointi 2021.)

Prosessien mallintamisessa on tärkeää selvittää se, kuka on yrityksen toiminnan kannalta keskeinen asiakas. Voidaan puhua myös arvoverkostosta, mikäli asiakkaan lisäksi liiketoimintaan kuuluu oleellisesti myös alihankkijoita, muita kumppaneita ja kilpailijoita. Prosessien mallinnuksella voidaan yrityksen voimavaroja keskittää juuri siihen työhön, millä saadaan luotua asiakkaalle lisäarvoa. (Blomqvist & Martinsuo 2010.)

## 4.3 Asiakaskokemus

Asiakkaalle lisäarvoa tuo positiivinen asiakaskokemus, joka syntyy vuorovaikutuksesta ja tunteesta, jonka hän muodostaa esimerkiksi palveluntarjoajastaan. Asiakaskokemus ei välttämättä riipu siitä, miten kaikki on tapahtunut vaan siitä, minkälainen muistikuva ja tunne hänelle tästä jäi. Asiakas käy pitkän matkan, jonka lopputulema on ydinpalvelu. Hän käy läpi erilaisia kerroksia, joihin kuuluu organisaation asiakaspalvelu ja käyttäytyminen, asiantuntemus, prosessit sekä järjestelmät ja työkalut. Kaikki nämä ja näiden toimivuus voi vaikuttaa asiakkaan asiakaskokemukseen enemmän kuin lopputulema eli ydinpalvelu. (Arter 2020.)

Asiakaskokemus koostuu kolmesta isommasta osiosta, joiden perusteella asiakkaalle kehittyy tunnekokemus toista osapuolta kohtaan. Fyysinen kohtaaminen asiakkaan ja yrityksen välillä on niistä se tunnistetuin. Toinen eli digitaalinen osio

korostuu nykyaikana, kun asiakas käy itsenäisesti tutkimassa vaihtoehtojaan digitaalisessa ympäristössä. Myös kanssakäyminen yrityksen kanssa voi tapahtua sosiaalisessa mediassa tai muuten virtuaalisesti. Kolmanteen eli tiedostamattomaan osioon kuuluu aiemmin kuultuihin tai muihin havaintoihin perustuvia ennakkokäsityksiä ja mielikuvia. Kaikki kolme osiota vaikuttavat yhdessä siihen minkälaisen asiakaskokemuksen asiakas saa. Jos yksi osio on hieman puutteellinen, on sitä mahdollista paikata toisen osion avulla. Sama pätee myös toiseen suuntaan eli vaikka kaksi osiota olisi onnistunut, mutta yksi on mennyt pieleen, niin se voi vaikuttaa negatiivisesti asiakkaan päätöksiin. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 33-34.)

Onnistunut asiakaskokemus jää asiakkaalle mieleen positiivisena asiana. Esimerkiksi sosiaalisen median käytön yleistymisen vuoksi asiakkaan on helppo kertoa sekä positiivisista että negatiivisista kokemuksesta yleisesti. Positiiviset kokemukset voivat johtaa suosituksiin, kun taas negatiiviset voi johtaa siihen minkälaisen ennakkokäsityksen kanssa uusi asiakas paikalle saapuu. Hyvien asiakaskokemusten avulla voi lisätä asiakasuskollisuutta ja saada asiakkaat sitoutumaan yritykseen. Asiakaskokemus voi parantua sillä, että yritys on asiakaskeinen eikä tunnu etäiseltä.

Monissa yrityksissä digitaaliset muutokset nähdään asiakaspalvelua vähentävänä asiana. On kuitenkin muistettava, että joissain tilanteissa digitaaliset ratkaisut ovat asiakkaalle riittäviä. On myös paljon asioita, joihin tarvitaan asiakaspalvelijaa, sillä asiakas itse ei pysty ratkaisemaan ongelmaansa. (Uski 2014.)

## 5 TUTKIMUSMENETELMÄ JA AINEISTONKERUU

### 5.1 Laadullinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta tehtäessä ollaan kontaktissa ihmisiin ja tekoihin sekä käytäntöihin ja asioihin, joita tutkimuksessa pyritään ymmärtämään. Tutkimusta pyritään tekemään siellä, missä työ tapahtuu ja tämän vuoksi tutkimusta ei tulisi irrottaa kontekstistaan. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineistona voi olla keskustelut, haastattelut, tekstit sekä havainnointipäiväkirjat. Myös laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää tilastoja tai muita numeerisia aineistoja. Yleisesti laadullisen tutkimuksen aineistoa ei muuteta numeerisen muotoon. (Juhila 2021.)

Laadullinen ja kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus eivät ole ehdottomia eivätkä siis sulje pois toista tutkimusmenetelmää. Laadullisessa tutkimuksessa voi olla myös yleisesti määrälliseen tutkimukseen liitettyjä piirteitä. (Alasuutari 2001, 23,53). Laadullinen tutkimus perustuu aineiston tuottamiseen ja sen analysointiin. Näillä on merkittävä rooli tutkimuksen lopputuloksen suhteen (Günther & Hasanen 2021.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus. Tarkoituksena ei ollut saada suuria määriä vastauksia aineistoa kerätessä, jotta tutkimuksen tavoite täyttyy. Määrien sijaan tarkoituksena oli ymmärtää sidosryhmien kokemuksia ja niihin perustuvia kehitysideoita.

### 5.2 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

Haastattelu on hyvin yleinen keino hankkia tutkimusaineistoa, sillä parhaiten tietoa tutkittavien mielipiteistä saa kysymällä heiltä suoraan tätä. Haastattelua suunniteltaessa on huomattava, ettei tutkittavan aiheen tutkimuskysymyksiä esitetä suoraan haastateltavilta, vaan aihetta käsitellään hieman sivumpaa tutkimuskysymykseen viitaten ja niitä taustoittaen. Itse tutkimuskysymykseen vastaaminen kuuluu tutkimuksen tekijälle. (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021).

Tutkimuksen tekijän on mietittävä se, minkä tyyliä vastauksia haluaa, jotta osaa luoda oikeanlaiset kysymykset toivottavan lopputuloksen saavuttamiseksi. Tekijän on myös mietittävä, millaisen haastattelun aikoo toteuttaa. Haastattelu voi olla strukturoitu ja puolistrukturoitu. Strukturoidussa haastattelussa on samanlaiset kysymykset ja valmiiksi laaditut vastausvaihtoehdot kaikille haastateltaville. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset on jo ennakoon määritelty ja ne esitetään suunnilleen samaan tyyliin kaikkien osalta. Vastausvaihtoehtoja ei ole, joten silloin on mahdollista saada haastateltavan todellisia mielipiteitä asioihin liittyen. Haastattelu voi olla muun muassa teemahaastattelu, asiantuntijahaastattelu, puhelinhaastattelu tai kävelyhaastattelu (Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021.)

Haastattelun voi tehdä todella monella tavalla riippuen siitä, miten sen aikoo toteuttaa ja minkä tyyliä vastauksia toivoo saavansa. Tämän tutkimuksen haastattelu oli puolistrukturoitu. Kaikilta haastateltaville esitettiin samat kysymykset, mutta vastauksiin en halunnut itse vaikuttaa vaan haastateltava sai itse kertoa mielipiteensä.

Aineiston keräämisen jälkeen se niin sanotusti tiivistetään teoreettiseen muotoon. Tarkoitus on päästä aineistoon sisälle ja pienistä tiedon muruista saada esiin isompia kokonaisuuksia. Aineistoa tulkitaan, jotta niistä saadaan kaikki tieto irti. Mikäli aineisto on kerätty usealla eri tavalla esimerkiksi kirjoittamalla käsin tai äänittämällä voidaan aineiston käsittely aloittaa kirjoittamalla se puhtaaksi eli litte-roimalla. (Günther & Hasanen 2021.)

Koodaamista, tyypittelyä ja teemoittelua pidetään perinteisinä välineinä aineiston analyysissä. Koodaamisessa aineistojen samankaltaisia osia yhdistellään, luokitellaan ja nimetään. Koodatessa syntyy alaluokkia ja pienempiä kokonaisuuksia. Näin aineistosta saadaan hallittavampi ja helpommin tulkittava. Teemoittelua käytetään usein haastatteluaineistoa analysoidessa. Siinä keskitytään poimi-maan aineistosta tutkimukseen keskeisesti vaikuttavia asioita ja teemoja, jotka aineistossa toistuu. Tyypittelyssä aineistosta erottuvia ilmiöitä luokitellaan omiksi osioikseen ominaisuuksiensa perusteella. Tyyppi on tiettyssä ryhmässä oleva yhteinen ominaisuus, josta se tunnistetaan. Tyypittelyn ulkopuolelle ei saa jättää

aineistoa, jotta tulokset ovat oikeat. Näiden lisäksi on myös muita, erikoistuneempia analyysitapoja, joissa koodaamista ja teemoittelua käytetään myös apuna. (Günther & Hasanen 2021.)

## 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 6.1 Tutkimuksen kohderyhmä ja toteutus

Ivalon lentoasemalla on paljon toimijoita, jotka eivät ole lentoaseman palveluksessa. He kuitenkin toimivat samojen asiakkaiden eli matkustajien kanssa. He näkevät päivittäin, miten matkustajan prosessit joko lentämällä tullen tai lentämään lähtiessä sujuvat. Haastattelussa oli tavoitteena saada rehellisiä mielipiteitä kohderyhmän kokemista ongelmakohtista ja niiden perusteella syntyviä kehitysideoita.

Haastattelun oli määrä tapahtua kokonaan lentoasemalla oikeassa ympäristössä, mutta vallitsevan maailmantilanteen huomioiden tulin siihen tulokseen, että on parempi suorittaa ainakin osa haastatteluista puhelimen kautta. Lähetin sähköpostia kohderyhmän jäsenille. Sähköpostissa (liite 2) kerron, mistä tutkimuksessa on kyse ja pyydän vastaamaan, jotta voimme sopia ajan, jolloin soitan haastattelun merkeissä. Varasuunnitelmana oli, että jos sähköpostiin ei vastata, niin menen itse lentoasemalle ja näytän tiedotetta (liite 1). Tällöin vapaaehtoiset voivat jättää minulle yhteystiedot myöhempää yhteydenottoa varten.

Osa haastatteluista on suoritettu puhelimitse ensin sähköpostitse selvitettyä sopiva aika. Sähköposteja lähetin 15 kappaletta ja vastauksia niihin sain kaksi. Näiden kahden kanssa haastattelu pidettiin puhelimitse. Puhelimitse tehtiin myös yksi ennalta sovittu haastattelu. Sähköpostitiedustelun osoittauduttua melko hyödyttömäksi päätin tehdä haastattelukierroksen lentoasemalla. Paras aika kyselyn kohderyhmän tavoittamiseen lentoasemalla on lähtevän lennon lähtöselvityksen aikana eli noin kaksi tuntia ennen, kuin koneella on aikataulun mukainen lähtöaika. Tämän haastattelukierroksen aikana sain suoraan lentoasemalla tehtyä viisi haastattelua.

### 6.2 Tutkimuksen analysointi

Tutkimuksen analysointi tapahtui teemoittelun kautta. Haastatteluissa puheeksi tulleista asioista ja kehitysideat tiivistettiin selkeästi tulkittavaan muotoon, josta oli helppo tehdä johtopäätöksiä ja kerätä yhteen samankaltaisia vastauksia. Samalla

karsittiin haastattelun aikana puheeksi tulleita tutkimukseen kuulumattomia asioita.

Suunnitelmat tutkimuksen tekemisen suhteen muuttui monesti prosessin aikana. Kokonaan paikan päällä tehtävä haastattelu muuttui osittain puhelinhaastatteluksi ja samalla muuttui tallennustapa. Lähtökohta oli, että haastattelut nauhoitetaan ja tallenteiden pohjalta teemoitellaan ja analysoidaan. Laitteiston toimimattomuuden vuoksi päädyin tekemään haastattelun vaan niin, että kirjoitin suoraan ylös kaikki tutkimuksen kannalta olennaiset asiat, jotka haastattelussa käy ilmi. Tässä haastattelussa ei ollut isossa roolissa se, millä tavalla haastateltava vastauksensa kertoo vaan tärkeintä oli poimia vastauksista tärkeimmät asiat. Puheesta oli helppo poimia kaikki aiheeseen liittyvät asiat haastattelun aikana. Sama toimi myös lentoasemalla suoritetuissa haastatteluissa.

Tutkimuksen luotettavuutta käsitellään termeillä validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että onko tutkimus todella tutkimassa aihetta, johon vastauksia tarvitaan. Oikeanlaisen teoriaperustan, oikeanlaiset kysymykset kohde-ryhmään sopivilta henkilöitä tekevät hyvin todennäköistä siitä, että tutkimuksessa ollaan pysytty aiheessa. (Metsämuuronen 2011, 65.) Laadullisessa tutkimuksessa tärkeintä on osoittaa luotettavuutta esimerkiksi sillä, että tutkimuksen edessä pitää huolen, että pysytään aiheessa. Laadullisessa tutkimuksessa tutkimustuloksia ei välttämättä saada niin paljon kuin määrällisessä jonka vuoksi validiteetin ja reliabiliteetin toteaminen ei ole välttämätöntä.

Haastattelut on suoritettu anonyymisti niin, että vain minä haastattelijana tiedän täsmälliset vastaukset ja niiden antajat. Haastattelun pienen vastaajamäärän vuoksi päätin, että en aio avata tutkimuksessa sen enempää sitä, kuinka monta minkäkin alan edustajaa haastatteluun on vastannut. Päätin myös käyttää yleisiä nimityksiä haastateltujen aloista, jotta heidän anonyymisyys varmasti säilyy. Myös ammattialat joita haastatellut edustaa on monikossa, jotta mitään tarkempia määriä niistä ei voida päätellä.

### 6.3 Tutkimuksen lopputulokset

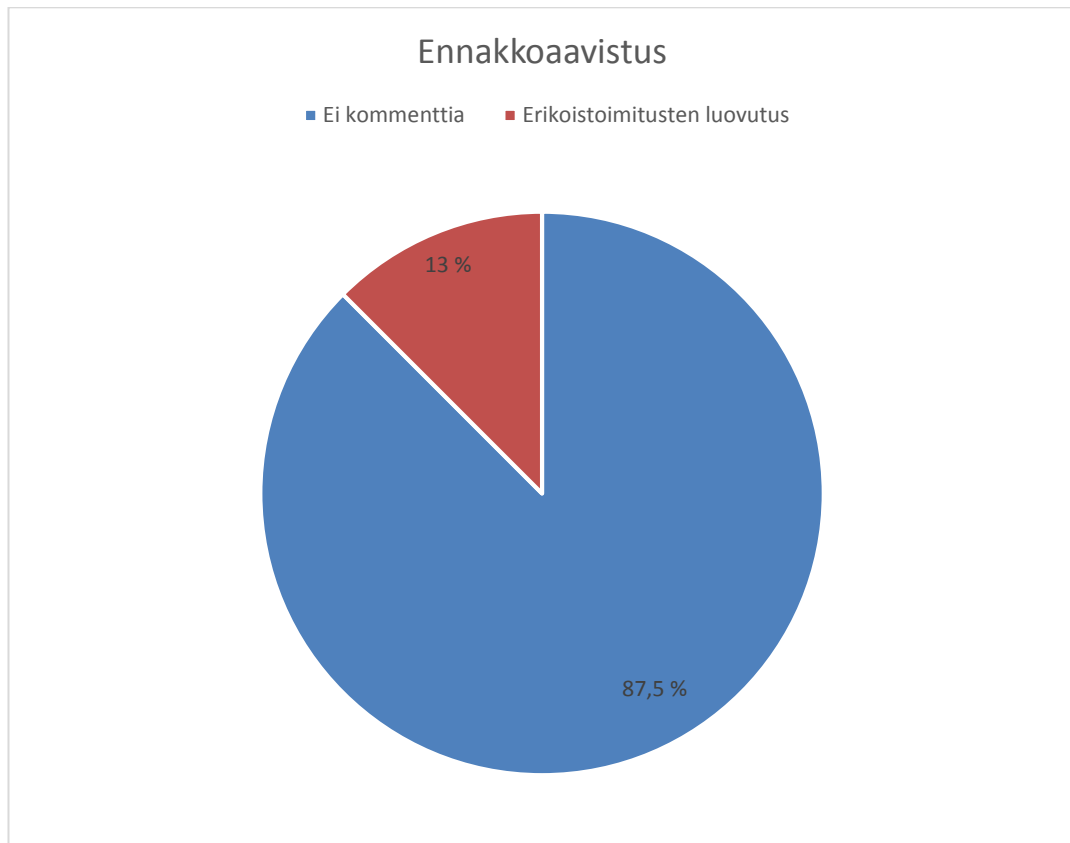
Haastatteluiden lopulliseksi määräksi tuli kahdeksan, mikä oli odotettavissa oleva luku. Yritykset, jotka tarjoavat laajemmalla skaalalla palveluita asiakkailleen olivat

huomattavasti innokkaampia osallistujia. He vastasivat heti sähköpostiin lähetettyyn viestiin ja vastaukset haastatteluun olivat todella monipuolisia ja laajoja. Jo ensimmäisen haastattelun tehtyäni sain siitä hyviä huomioita aihetta ajatellen.

Laadullisessa tutkimuksessa ei vaadita isoja määriä vastauksia, sillä yhdestä haastattelustakin voi tulla useita tekstisivuja materiaalia. Useissa tapauksissa on turhaa hankkia niin paljon vastauksia haastatteluihin, että vastausten tilastolliset erot olisivat suuria. (Alasuutari 2001, 38-39.) Laadullisessa tutkimuksessa haastateltavien valinnassa käytetään harkintaa, jotta vastauksia saadaan monipuolisesti ja tutkimusongelmaa ratkaisevasti (Eskola & Suoranta 1998, 45.)

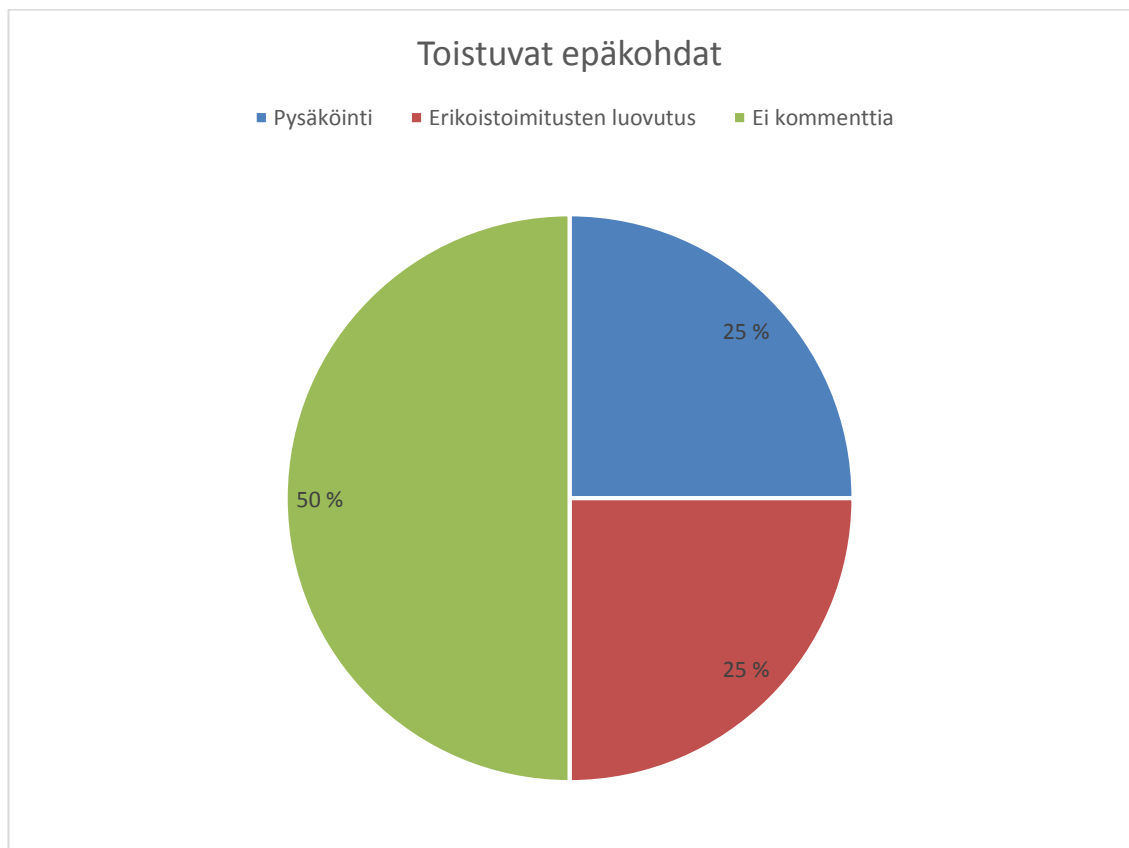
Haastateltujen joukossa on edustajia erilaisista kuljetusliikkeistä kuten takseista, linja-autoista ja tavarantoimittajista sekä matkanjärjestäjiä ja majoituspalvelujen tarjoajia. Haastattelun kohderyhmässä on monipuolisesti eri sidosryhmien edustajia. Haastattelu piti sisällään viisi puolistrukturoitua kysymystä. Saatujen vastausten laajuus vaihteli suuresti haastateltavasta riippuen. Tutkimuksen vastauksia käsitellen kysymys kerrallaan. Puolistrukturoidun haastattelun tyylin mukaisesti kysymyksiin ei ollut vastausvaihtoehtoja. Vastauksien halusin olevan totuudenmukaisia ja vastaajalle sellaisen tunteen, että hän saa vastata ihan, miten itse haluaa ilman ennakkoon määriteltäviä vaihtoehtoja.

”Tulette lentoasemalle asiakkaanne vuoksi. Onko teillä ennakkoaajatus siitä, miten se tulee sujumaan”. Vastauksista seitsemän oli neutraaleja (kuvio 1) eikä niissä ollut mitään sen kummempaa sisältöä. Vierailun odotettiin sujuvan niin kuin aiemminkin. Myös ihmisten odotettiin olevan hyväntuulisia, koska loma on alkanut. Yhdessä vastauksessa tuotiin esille se, että lentoasemalle mahdollisesti saapuvia lähetyksiä ja erikoismatkatavaroita joutuu odottamaan.



Kuvio 1. Ennakkoaavistus lentoasemavierailun kulusta, 1. kysymys

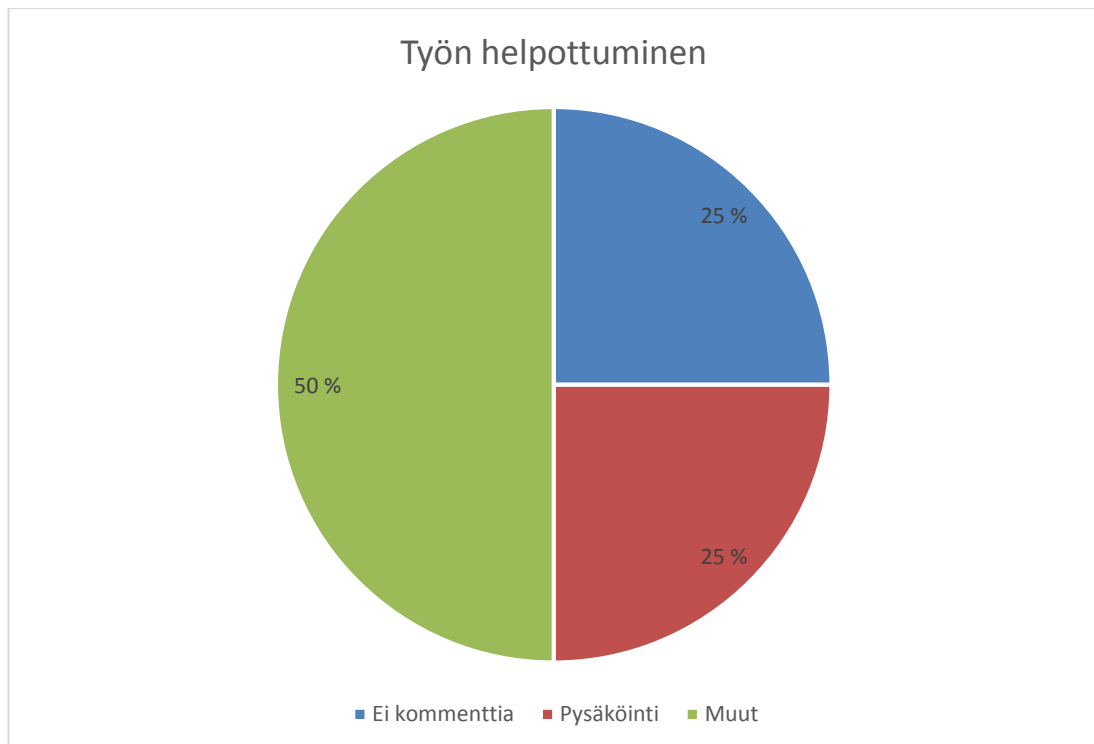
”Toistuuko jokin epäkohta tai ongelma?”. Tämän kysymyksen vastauksissa oli huomattavissa eroavaisuuksia (kuvio 2). Kolmessa vastauksessa ei nähty toistuvan suurempaa ongelmaa. Kaksi vastausta kertoi ongelman olevan saattoliikenteen pysäköinnissä. Sopimustaksien paikkoja ei valvota, ettei sinne aja ulkopuolisia. Eräässä vastauksessa kehuja sai se, että koneelle tuodessa tai hakiessa on hyvä, kun autolla pääsee heti lähelle pääovia. Lähetysten odottamista kommentoitiin myös tässä kysymyksessä kahden vastaajan toimesta.



Kuvio 2. Epäkohtien toistuvuus, 2. kysymys

”Miten teidän työnnelentoasemalla helpottuisi?”. Pysäköintiä ja liikennejärjestelyjä kommentoitiin tässäkin kysymyksessä. Toivottiin myös, että saapuvalla lennolla ei puuttuisi matkustajien matkatavaroita. Mikäli matkustajalta puuttuu matkatavaraa, on mahdollisesti etsittävä lentoaseman henkilökuntaan kuuluva henkilö, joka osaa neuvoa miten asian kanssa edetään. Tämä voi viivästyttää lentoasemalta lähtemistä. Joidenkin yhteistyökumppaneiden seuraavien työkohteiden aikataulu riippuu pitkälti siitä, koska lentoasemalta pääsee lähtemään. Jos kone on myöhässä tai tulee viivästyksiä niin se voi aiheuttaa heille lisätyötä.

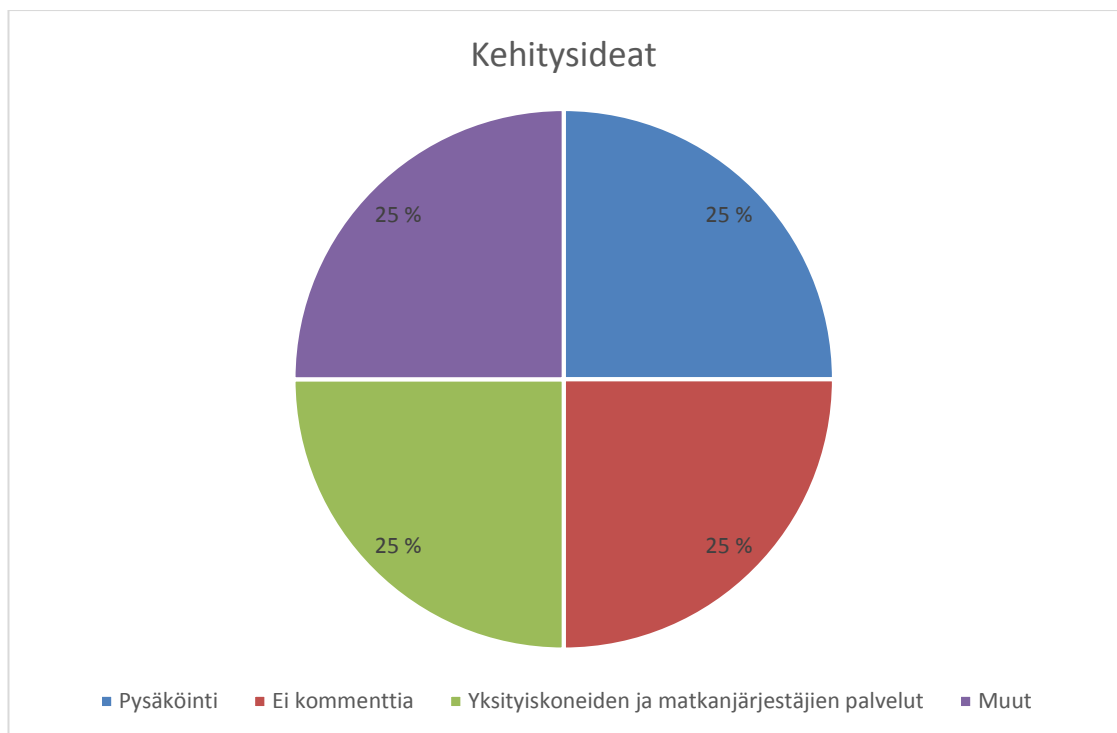
Lentoasemalla olevien matkatavarakärryjen nykyisen paikan katsottiin olevan huono ja hankala. Tämän kysymyksen pohjalta syntyi suoraan parannusehdotus asiaan. Näitä oli myös yksityiskoneiden palveluiden ja loungen osalta. Pysäköinti ja toimitusten luovutus sai useamman kuin yhden vastauksen (kuvio 3). Kahdella vastaajalla ei ollut mitään kommentoitavaa.



Kuvio 3. Työn helpottuminen, 3. kysymys

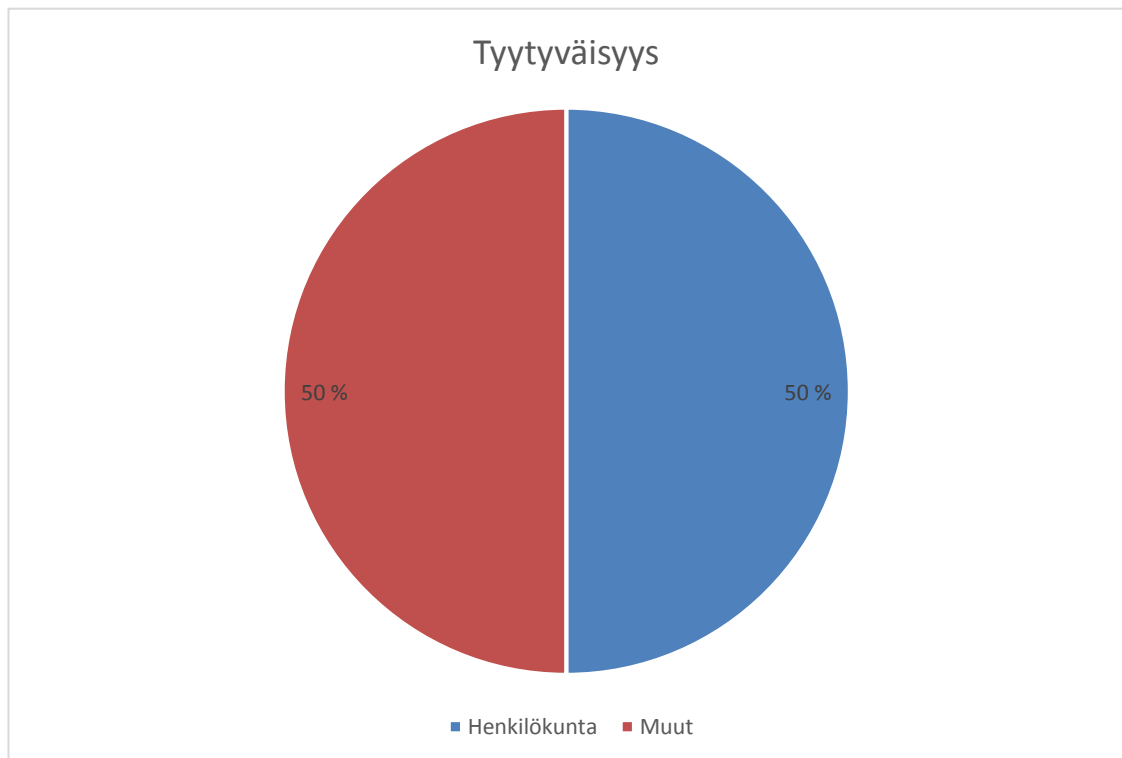
”Onko ideoita, joilla toimintaa voisi kehittää?” Matkatavaroiden käsittelyyn katsotaan olevan huonompaa kuin aiemmin. Matkatavaroita jää puuttumaan ja saapuvien matkatavaroiden purkamisessa kuluu aikaa. Pysäköinti ja liikennemerkit mainittiin taas kolmessa vastauksessa. Toivottiin kahvilaa tai jonkinlaista taukotilaa, jota matkustajien kuljettajat tai matkanjärjestäjät voisivat käyttää. Aiemmin ennen turvatarkastusta oli kahvila, josta sai ostettua pientä syötävää ja juotavaa. Saapuvien matkustajien hakijoille on hyvin pieni tila, jossa matkustajia odottaa. Hiljaisena aikana tila riittää, mutta jos matkustajia saapuu paljon matkatavarakärryjen kanssa jää tila pieneksi.

Rajan ja tullin toiminnan katsotaan olevan kankeaa ja vanhanaikaista. Matkustajien kulkemista terminaaliin rajan omien prosessien vuoksi pidetään turhana ja varsinkin yksityiskoneiden suhteen huonona palveluna. Kysymys kehitysideoista herätti eniten ajatuksia vastaajien kesken (kuvio 4). Kehitysideoita käydään tarkemmin läpi opinnäytetyön seuraavassa osiossa.



Kuvio 4. Kehitysideat, 4. kysymys

”Onko jokin asia sellainen, johon olette erityisen tyytyväinen?”. Neljässä vastauksessa keuhuttiin lentoaseman henkilökunnan toimintaa ja palvelua (kuvio 4). Henkilökunta ottaa hyvin vastaan saattajat ja vastaanottajat ja palvelee kaikkia hyvin ja tasapuolisesti. Yhdessä vastauksessa todettiin, ettei mikään ole erityisen hyvin korona-aikana, mutta ei ole lentoaseman vika, ettei lentokoneita lennä enempää. Tähän kysymykseen saatiin myös vastaus, jossa pysäköintiä ei moitittu vaan saattoliikenteen pysäköintiin katsottiin olevan riittävästi tilaa. Myös lentoaseman pientä kokoa pidettiin hyvänä ja toimintoja helpottavana asiana. Kun lentoaseman prosessit ovat tuttuja niin yhteistyökumppani tietää, miten toiminta lentoasemalla etenee.



Kuvio 5. Tyytyväisyys lentoaseman prosesseihin

#### 6.4 Tutkimuksessa löytyneet kehitysideat

Seuraavat ehdotukset on koottu haastattelujen pohjalta niihin mitään lisäämättä. Kehitysideoissa ei ole otettu kantaa siihen, olisivatko ne käytännössä mahdollisia. Ideat ovat sellaisia, jotka toistuivat joko useammassa vastauksessa tai olivat hyvin ja laajasti perusteltuja.

Haastattelujen perusteella lentoaseman pysäköinti koetaan haastavaksi ja sekavaksi taksien osalta. Liikennemerkkien ei katsota vastaavan tarkoitusta tai kaipaavan muuten vaan selkeyttä pysäköinnin helpottamiseksi. Varsinkin sopimustaksien maksamista paikoista halutaan pitää kiinni ja varmistaa, ettei sinne aja kukaan muu. Monet vastaukset haastattelussa liittyivät juuri tähän aiheeseen. Tämän perusteella voi jo tulkita, ettei liikennemerkkien asettelu kyseisellä alueella ole tarpeeksi selkeää, mitä ajoittain vilkkaasti liikennöidylle alueelle kaivattaisiin.

Ivalon lentoasemalla ei ole minkäänlaista VIP-loungea, minkä katsotaan olevan iso puutos. Loungea toivottaisiin olevan sellainen, jonne olisi mahdollista tilata jo ennakkoon syötävää ja juotavaa lentoaseman ravintolasta. Loungea voisi myös käyttää pukeutumiseen, jos matkustajat ovat lähdössä suoraan lentoasemalta aktiviteetin pariin. Vanhaan lennonjohtotornin käyttöä loungea pidettiin hyvänä vetonaulana Ivalon lentoasemalle. Loungea katsotaan lisäävän asiakastytyvyyttä, sillä asiakkaalle tulee sellainen olo, että heihin on panostettu ja heitä varten on nähty vaivaa. Toiveena olisi myös, että lentoasemalla olisi yksi henkilö, joka hoitaisi kaiken yksityiskoneeseen liittyen. Hänen kanssaan voisi viestiä jo ennakkoon sähköpostitse tai puhelimitse ja muutoinkin asioiden sopiminen koettaisiin helpommaksi.

Rajavartioston ja tullin toiminnan kankeuden vuoksi toivottiin, että yksityiskoneiden kohdalla heillä olisi mahdollisuus käydä saapuneella lentokoneella tekemässä työnsä. Tämän jälkeen matkustajat voisivat poistua suoraan asematasolta ilman, että heidän täytyy käydä sisällä, jossa on mahdollisesti muitakin matkustajia. Yksityiskoneella saapuneet matkustajat saattavat arastella muiden ihmisten näkemistä tai sitä mahdollisuutta, että heidät tunnistetaan.

Erikseen luovutettavien matkatavaroiden tai muiden lähetysten luovutusta toivotaan nopeammaksi. Hiljaisempaa aikana ensin täytyy odottaa, että lähtevä kone on lähtenyt ennen kuin saapuvalle matkustajalle tai tavarantoimittajalle tuodaan hänen odottamansa asia. Matkatavarakärryjen toivotaan olevan lähempänä ulko-ovia. Nyt kärryt joudutaan hakemaan terminaalin toiselta laidalta, jossa voi mahdollisesti olla jonoa lähtöselvitykseen tai turvatarkastukseen. Kärryjen ollessa lähempänä helpommassa paikassa, niiden palautuskin voisi olla helpompaa eikä niitä jätettäisi lojumaan ympäri pihaa ja parkkipaikkaa.

Ennen turvatarkastusta ei ole lainkaan kahvilaa tällä hetkellä. Aiemmin ollutta kahvilaa käyttivät enimmäkseen sekä taksikuskit, matkanjärjestäjät että lähtevät matkustajat. Ivalon lentoasemalle toivottiin samanlaista taukotilaa kuin joillain isommilla kentillä. Sen varustukseen voisi kuulua kahvin- ja teenkeitin sekä mikro, jossa lämmittää ruoka, jos aika lentoasemalla venyy pitkäksi. Matkanjärjestäjät voivat tämän johdosta viettää pidempiäkin aikoja lentoasemalla, kun voivat samalla tehdä töitensä.

## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia, miten kehittää matkustajan palveluprosesseja Ivalon lentoasemalla. Tutkimuskysymykseen vastausta etsittiin haastatteleamalla lentoaseman sidosryhmiin kuuluvia toimijoita. Tutkimuksen aihe oli haastateltavilta saadun palautteen mukaan oikein ajankohtainen ja tarpeellinen. Tutkimuksessa saavutettiin se, mikä sillä oli päällimmäinen tarkoitus. Monet ilmenneet asiat toistuivat haastatteluissa ja tämä lisäsi tehdyn tutkimuksen tarpeellisuutta.

Sidosryhmät ovat lentoaseman palveluiden kannalta tärkeitä toimijoita, joiden avulla matkustajille voidaan luoda laajempien palveluiden vuoksi parempi asiakaskokemus. Jotta kokemukset lentoaseman prosesseista ei jää ainoastaan matkustajien kertomaksi oli tärkeää ottaa tässä tutkimuksessa huomioon sidosryhmien kehitysideat. Haastattelun kohderyhmään kuului henkilöitä, joilla on paljon kokemusta Ivalon lentoaseman toiminnoista ja tämän vuoksi ajattelen parannusehdotusten tarpeen olevan todellisia. Kyseiset henkilöt ovat voineet kohdata samat ongelmat monella käyntikerralla.

Ivalon lentoasemaa pidettiin yleisesti ottaen hyvänä ja helppona lentoasemana. Henkilökunnalle annettiin paljon positiivista palautetta hyvän palvelun ja ystävällisyyden johdosta. Pieni lentoasema nähtiin enemmän positiivisena kuin negatiivisena asiana. Vaikka jotkin asiat, kuten erikseen luovutettavien matkatavaroiden tai lähetysten luovutuksen odottaminen hetkellisesti ärsyttää, sen ymmärtää paremmin, kun tietää lentoaseman ja henkilöstön rajallisuuden. Hiljaisena aikana pienellä lentoaseman työntekijä voi joutua tekemään monia eri asioita, jonka vuoksi pienet viiveet ovat mahdollisia. Haastateltavat suhtautuivat kuitenkin tähän hyvin ymmärtäväisesti.

Eniten toivottu kehityskohde oli saattoliikenteen ja taksien pysäköinnin selkeyttäminen. Tämä asia kävi ilmi usean kysymyksen vastauksissa. Loungen puuttumista pidettiin isona puutteena ja matkatavarakärryjen sijaintia huonona. Olen tyytyväinen, että asiat joihin haastateltavat kiinnittivät huomiota ja toivoivat parannusta, olivat suurimmaksi osaksi pienehköjä ja täten toteutettavissa olevia.

Lentoaseman palveluprosessien muuttaminen ja kehittäminen voi olla vaikeaa, jos muutosta lähtee hakemaan isoista asioista. Kehitystoiveiden ollessa maltillisia

on mahdollisuus muutokseen isompi. Lentoasema saa tutkimuksen tuloksista suoria vinkkejä siitä, miten prosesseja voisi helpottaa ja minkälaisia toiveita sidosryhmillä on niihin liittyen. Loungen rakentaminen vanhaan lennonjohtotorniin ja taukotilan hankkiminen ovat isoja projekteja, mutta nyt kun näiden tarpeet ovat tulleet sidosryhmiltä esille voidaan ideoita hyödyntää myös pienemmässä mittakaavassa. Toivon, että tutkimukseni tulokset otetaan lentoasemalla vastaan ja niistä saadaan hyötyjä.

Yksi mahdollisuus palveluiden kehittämiseksi on prosessien mallintaminen. Tässä tutkimuksessa ajattelin ensin, että se on juurikin hakemani väylä kehittää toimintaa, mutta tutkimusta tehdessäni tulin siihen lopputulokseen, että se voi olla turhan iso projekti, jos muutokset ovat kohtalaisen pieniä. Prosessit lentoasemalla eivät niinkään ole mallinnettavissa, sillä ympäristönä se on niin tarkoin säädelty ja sieltä on löydyttävä tietyt ominaisuudet. Prosesseja miettimällä, tutkimalla ja kokemuksia kuuntelemalla voidaan kuitenkin löytää keinoja niiden kehittämiseen.

Ivalon lentoasema joutuu sesonkipainotteisuutensa vuoksi joustamaan paljon ja mukautumaan muuttuviin tilanteisiin ja matkustajamääriin. Opinnäytetyön aihe on pidetty todella hyvänä ja toteutuksen ajankohtaa erinomaisena hiljaisemmän ajankohdan vuoksi. Keväisin matkustajien määrät vähenevät ja vuosina 2020-2021 matkustajien määrät ovat muutenkin olleet korona-pandemian vuoksi vähäisemmät kuin aiempina vuosina. Mikäli lentoasemalla on pyrkimyksenä kehittää toimintaansa niin kesä ja syksy olisivat siihen hyvää aikaa. Seuraavan talven lentoliikenteestä on vielä vaikea sanoa.

Opinnäytetyö prosessina oli hyvin mielenkiintoinen. Ensivaikutelma hyvin ehdottomista väliversioiden palautuspäivistä tuntui vaativalta, mutta todellisuudessa ne vain rytmittivät kirjoittamista ja sai tutkimuksen etenemään. Tutkimusta tehdessä ja tietoperustaa kirjoittaessa oli mielenkiintoista huomata, kuinka tietoperustan teksti alkoi liittyä yhdeksi kokonaisuudeksi. Tietoperustalla on tutkimuksessa tarkoitus ja sillä saadaan perusteltua työn tarpeellisuutta. Itsellä kirjoittajan ja tutkijan roolissa oli hienoa huomata yhteydet, jotka tutkimuksen ja tietoperustan välille syntyi. Opinnäytetyöprosessi käynnistyi tammikuussa 2021 ja työ oli valmis toukokuussa.

## LÄHTEET

- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Helsinki: Kauppakamari. E-kirja. Viitattu 11.3.2021. <https://kauppakamaritieto.fi.ez.lapinamk.fi/ammattikirjasto>. Kauppakamari ammattikirjasto.
- Airpro 2021. Tietoa meistä. Viitattu 17.5.2021 <https://www.airpro.fi/tietoa-meista/>
- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Tampere: Vastapaino.
- Blomqvist, M. & Martinsuo, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana kehitystä. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 8.2.2021 [https://tutcris.tut.fi/portal/files/2098668/prosessien\\_mallintaminen.pdf](https://tutcris.tut.fi/portal/files/2098668/prosessien_mallintaminen.pdf)
- Businesscredit 2019. Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät. Viitattu 14.4.2021 <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Finavia 2021. Viitattu 9.2.2021 <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/visio-ja-strategia?navref=paragraph>
- Finnair 2021. Viivästynyt, vahingoittunut tai kadonnut matkatavara. Viitattu 1.4.2021 <https://www.finnair.com/fi-fi/matkatavarat-finnairin-lennoilla/viiv%C3%A4stynyt--vahingoittunut-tai-kadonnut-matkatavara>
- Finnoy Travel 2020. Helsingin lentoaseman lounge: sisään edullisesti. Viitattu 21.4.2021 <https://finnoytravel.com/fi/matkapalveluiden-arvostelut/helsingin-lentoaseman-loungel/>
- Flykt, J. 2013. Prosessien johtaminen – vaikeaa vai helppoa? Kauppalehti. Viitattu 1.5.2021 <https://blog.kauppalehti.fi/uuden-tyon-dna/prosessien-johtaminen-vaikeaa-vai-helppoa>
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 5. painos. Talentum.
- Günther, K. & Hasanen, K. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.2.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-prosessi/tutkimuksen-kulku/>
- Hirvonen, J. 2018. Prosessien mallintaminen ja hyödyntäminen kehitystyössä. Helsinki: QPR. Viitattu 9.2.2021 <https://www.qpr.com/fi/blogi/prosessien-mallintaminen-ja-hy%C3%B6dynt%C3%A4minen-kehitysty%C3%B6ss%C3%A4>
- Hyvärinen, M., Suoninen, E. & Vuori, J. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Teoksessa Vuori, J. (toim.) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.3.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>

IATA 2021. Security. Viitattu 17.3.2021 <https://www.iata.org/en/policy/consumer-pax-rights/security/>

ICAO 2021. Safety. Viitattu 17.3.2021 <https://www.icao.int/safety/Pages/default.aspx>

Inno-Vointi. Prosessien mallintaminen. Viitattu 13.5.2021 <http://www.innovointi.fi/fi/tyokaluja/kokeilu/prosessien-mallintaminen>

Juhila, K. 2021. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Teoksessa Vuori, J (toim.) Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 17.2.2021 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet/>

Lemmetyinen, A. 2020. Liiketoimintaverkostot ja niiden hallinta kulttuurimatkaile- lussa. Teoksessa Konu, H., Pesonen, J. & Reijonen, H (toim.) Matkailuliiketoimintaa teoriasta käytäntöön. Tampere: Vastapaino. E-kirja. Viitattu 29.3.2021

Metsämuuronen, J. 2011. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International methelp Oy. E-kirja. Viitattu 15.4.2021.

Miles, L. 2020. First time flying solo? Here's how to navigate the airport by yourself. Six-two. Viitattu 10.4.2021 <https://www.contiki.com/six-two/how-to-navigate-airport-by-yourself/>

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Helsinki: Alma Talent Oy. E-kirja. Viitattu 10.3.2021 <https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ez.lapinamk.fi/bisneskirjasto#Bisneskirjasto> Alma Talent Bisneskirjasto.

Palvelumuotoilun pikaopas 2020. Helsinki: Arter. Viitattu 8.2.2021 <https://www.arter.fi/app/uploads/2020/06/Palvelumuotoilun-pikaopas-6-2020-Arter-Oy.pdf>

Portti, I. 2021. Ivalon lentokenttä (IVL / EFIV). Tunturi-Ilmailijat. Viitattu 22.2.2021 <https://www.tunturi-ilmailijat.net/efiv.htm>

Price, J. & Forrest, J. 2016. Practical Airport Operations, Safety, and Emergency Management. Protocols for Today and the Future. Amsterdam: Butterworth-Heinemann. E-kirja. Viitattu 20.3.2021 <https://ebookcentral-proquest-com.ez.lapinamk.fi/lib/ulapland-ebooks/reader.action?docID=4406576>

Surveymonkey 2021. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välinen ero. Viitattu 30.4.2021 <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>

Traficom 2021. Ilmailun maahuolinta. Viitattu 20.3.2021 <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/ilmailu/ilmailun-maahuolinta?toggle=Maahuolinnan%20linkkej%C3%A4&toggle=Liikennefaktaa>

Uski, S. 2014. Mistä rakentuu hyvä asiakaskokemus? Talouselämä 16.1.2014. Viitattu 1.5.2021 <https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/tiedon-blogi/mista-rakentuu-hyva-asiakaskokemus/56cf4ad9-0d06-3ebd-a28a-96cf08297991>

Vauras elämä 2021. Verkostoituminen - nykyajan trendi? Viitattu 14.4.2021 <https://vauraselama.fi/verkostoituminen-nykyajan-trendi>

## LIITTEET

- Liite 1. Suostumustiedote
- Liite 2. Saatekirje sähköpostiyhteydenotoissa
- Liite 3. Haastattelukysymykset

Hyvä haastateltava!

Tutkin Ivalon lentoaseman matkustajien palveluprosessien kehittämistä Ivalon lentoasemalla. Opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa tradenomiksi ja tutkimus on osa opinnäytetyötäni.

Tutkimukseni käsittelee Ivalon lentoaseman palveluprosesseja ja niiden sujuvuutta lentoasemaan liittyvien palveluiden osalta. Haastattelun vastaukset ovat anonyymejä eikä sisällä tietoja, joista vastaaja voitaisiin tunnistaa. Aineiston käsittelen minä ja se säilytetään asianmukaisesti. Kaikki materiaali tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Kiitos osallistumisestasi!

Jenni Käyräniemi

Hei!

Tutkin Ivalon lentoaseman matkustajien palveluprosessien kehittämistä Ivalon lentoasemalla. Itse työskentelen Ivalon lentoasemalla RTG:llä ja ohessa opiskelen Lapin ammattikorkeakoulussa liiketaloutta. Tutkimus on osa opinnäytetyötäni.

Tutkimukseni käsittelee Ivalon lentoaseman palveluprosesseja ja niiden sujuvuutta lentoasemaan liittyvien palveluiden ja sidosryhmien osalta. Haastattelun vastaukset ovat anonymoituja eikä sisällä tietoja, joista vastaaja voitaisiin tunnistaa. Aineiston käsittelen minä ja se säilytetään asianmukaisesti. Kaikki materiaali tuhoetaan opinnäytetyön valmistuttua. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Haastattelut ovat lyhyitä, muutaman kysymyksen mittaisia ja ne tehdään puhelinhaastatteluna. Mikäli olet kiinnostunut osallistumaan, niin toivoisin, että vastaatte tähän sähköpostiin ja voidaan sopia aika, jolloin soitan haastattelun merkeissä.

Terveisin,

Jenni Käyräniemi

## Haastattelu Ivalon lentoasema

1. Tulette lentoasemalle asiakkaanne vuoksi. Onko teillä ennakkoajatus siitä, miten se tulee sujumaan?

---

---

---

2. Toistuuko jokin ongelma tai epäkohta?

---

---

---

3. Miten teidän työnne lentoasemalla helpottuisi?

---

---

---

4. Onko ideoita, joilla toimintaa voisi kehittää?

---

---

---

5. Onko jokin asia sellainen, johon olette erityisen tyytyväinen?

---

---

---