



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

JANINA SEPPÄLÄ

# **Porin lentoaseman odotustilojen kehittäminen asiakaslähtöisesti**

Finavia Oyj

MATKAILUN TUTKINTO-OHJELMA  
2023

## TIIVISTELMÄ

Seppälä, Janina: Porin lentoaseman odotustilojen kehittäminen asiakaslähtöisesti, Finavia Oyj  
Opinnäytetyö, AMK  
Matkailun tutkinto-ohjelma  
Toukokuu 2023  
Sivumäärä: 51

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää asiakkaiden mielipiteitä Porin lentoaseman odotustiloista ja niiden kehittämistarpeesta. Tavoite oli tarkoitus saavuttaa tutkimusaineiston keräämisellä ja analysoimisella sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmin. Työn teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin lentoasemaa toimintaympäristönä, palvelujohtamista sekä palvelun laatua. Työ rajattiin koskemaan fyysisiä tiloja ja asiakaspalvelua ja siinä keskityttiin pääasiassa Porin lentoaseman pääkerrokseen.

Tutkimusaineistoa kerättiin ryhmähaastattelun ja asiakaskyselyn avulla. Ryhmähaastatteluun osallistui viisi henkilöä, joilla on asiakaskohtaisia työtehtävissään. Asiakaskysely toteutettiin paperisena lomakkeena, johon asiakkaat vastasivat itsenäisesti. Kyselyyn saatiin yhteensä 51 vastausta. Kyselyyn vastanneiden asiakastyytyväisyyttä analysoitiin ristiintaulukoinnin ja keskiarvon avulla. Haastatteluaineisto sekä kyselyn avoimet kysymykset analysoitiin laadullisella sisällönanalyysillä.

Asiakaskyselyn ja haastattelun perusteella voitiin todeta asiakkaiden olevan pääasiassa tyytyväisiä Porin lentoaseman eri osa-alueisiin. Kehityskohteiksi nousivat sisustustyyli ja palvelutarjonta. Asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä asiakaspalveluun, jonotusaikoihin ja lentoasemalle saapumisen helppouteen. Tutkimusaineistoissa toivotuimmiksi palveluiksi Porin lentoasemalle nousivat ruoka-, kahvi- tai juoma-automaatti sekä lentoreittien monipuolisuuden lisääminen.

Avainsanat: Porin lentoasema, lentoaseman kehittäminen, palveluympäristö, asiakaskokemus

## Abstract

Seppälä, Janina: Customer orientated development of waiting spaces at Pori airport, Finavia Oyj

Bachelor's thesis

Tourism degree programme

May 2023

Number of pages: 51

The goal of this bachelor's thesis was to find out customers opinions about waiting spaces of Pori airport and needs of developing them. The goal was purposed to reach with gathering of research material and analyzing it with qualitative and quantitative research methods. The theoretical framework handled airport as an operational environment, service management, and service quality. The thesis was lined to consider physical spaces and customer service and it focused mainly on the main floor of Pori airport.

Research material was gathered with group interview and customer survey. Five people attended the group interview and all of them had customer encounters in their work tasks. Customer survey was accomplished with a paper form and customers were able to answer it independently. Overall, the survey got 51 answers. Customer satisfaction of the ones who answered the survey was analyzed with average value and cross tabulation. Interview material and the survey's open questions were analyzed with qualitative content analysis.

Based on the survey and interview it was noted that customers are mostly satisfied with different parts of Pori airport. Parts that needed developing were interior design and service offering. Customers were very satisfied in customer service, waiting times and easiness of arriving to the airport. In the research materials the most wished services to Pori airport were food, coffee, or beverage automat and more diverse flight routes.

Keywords: Pori airport, airport development, service environment, customer experience

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT.....	7
2.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus.....	7
2.2 Finavia Oyj.....	8
2.3 Porin lentoasema.....	9
3 LENTOASEMA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ.....	10
3.1 Lentoasemien merkitys lentoliikenteelle ja tehtävät.....	10
3.2 Lentoaseman suunnittelu tai kehittäminen.....	11
3.3 Palveluympäristö.....	14
4 PALVELUJOHTAMINEN.....	15
4.1 Palvelujohtamisen periaatteet.....	15
4.2 Asiakaskokemus, lentokenttäkokemus ja asiakaslähtöisyys.....	17
4.3 Asiakaskokemuksen johtaminen.....	19
5 PALVELUN LAATU .....	23
5.1 Laatu.....	23
5.2 Hyväksi koettu palvelu.....	24
5.3 Asiakkaan odotusten ylittäminen.....	25
5.4 Laadun mittaaminen.....	28
6 TUTKIMUSMENETELMÄT .....	30
6.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimusmenetelmä.....	30
6.2 Aineistojen analysointi.....	31
7 ASIAKKAAN NÄKÖKULMA .....	32
7.1 Kyselyn taustat ja toteutus.....	32
7.2 Kyselyyn vastanneiden asiakastyytyväisyys ja taustatiedot.....	34
7.3 Asiakkaiden avoin palaute.....	37
8 TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMA.....	39
8.1 Haastattelun taustat ja toteutus.....	39
8.2 Tulokset.....	39
9 KEHITYSEHDOTUKSET JA YHTEENVETO .....	41
9.1 Kehitysehdotukset.....	41
9.2 Yhteenveto.....	42
10 AJATUKSIA OPINNÄYTETYÖSTÄ.....	43
10.1 Luotettavuustarkastelu.....	43
10.2 Oma pohdinta.....	45
10.3 Toimeksiantajan palaute.....	46

LÄHTEET .....	49
LIITE 1: KYSELYLOMAKE .....	53
LIITE 2: KYSELYLOMAKE ENGLANNIKSI .....	54
LIITE 3: KYSELYN ASIAKASPALAUTE .....	55
LIITE 4: HAASTATTELUKYSYMYKSET .....	57

## 1 JOHDANTO

Lentoliikenne oli huipussaan Suomessa vuonna 2019, jolloin kaikilta Finavian lentoasemilta lensi yhteensä hieman yli 26 miljoonaa matkustajaa (Finavia, 2023a). Vuonna 2020 maailmanlaajuinen Covid-19 pandemia kuitenkin lamaannutti matkailun ja lentomatrustajien määrä tippui noin 6,4 miljoonaan matkustajaan Finavian (2023a) tilaston mukaan. Vuosi 2022 oli lentoliikenteen palautumisaikaa matkustusrajoitusten purkamisen ansiosta, vaikka Venäjän helmikuussa 2022 aloittama hyökkäyssota Ukrainaa kohtaan heikensi lentoalan liiketoimintanäkymiä (Finavia 2023b, s. 5).

Matkailu, joka perustuu suurelta osin lentoliikenteeseen tuotti ennen Covid-19 pandemiaa noin 10 % koko maapallon bruttokansantuotteesta ja turismi ylläpiti noin 330 miljoonaa työpaikkaa. Sekä turismi että maailmantalous ovat riippuvaisia lentoliikenteestä. (Yle, 2021.) Lentoliikenteen tärkeyden vuoksi lentoasemien on kehityttävä jatkuvasti parhaan mahdollisen asiakaskokemuksen luomiseksi. Matkustuksen nopea palautuminen rajoitusten purkamisen jälkeen osoittaa kuluttajien halun matkustaa pysyneen ennallaan (Finavia, 2023b, s. 12). Lentoliikenteen toipuessa lentoasemien kehittäminen olisi erinomainen tapa toivottaa matkustajat tervetulleeksi takaisin lentomatrustuksen pariin.

## 2 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT

### 2.1 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää ensisijaisesti asiakkaiden mielipiteitä Porin lentoaseman odotustiloista ja niiden kehittämistarpeesta. Opinnäytetyön tavoite on tarkoitus saavuttaa tutkimusaineistojen keräämisellä ja niiden analysoimisella sekä laadullisen että määrällisen tutkimuksen menetelmin. Opinnäytetyö antaa Finavialle tietoa asiakkaiden toiveista lentoaseman tilojen kehittamisestä ja sitä voivat hyödyntää myös muut yritykset, joilla on vastaavia tiloja. Työ on tutkimuksellinen eli siinä pyritään etsimään vastauksia asetettuihin tutkimuskysymyksiin ja antamaan toimeksiantajalle kehitysehdoituksia tutkimuksen perusteella. Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

*Miten asiakkaat toivoisivat lentoaseman tiloja ja palveluja kehitettävän?*

*Kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat nykyisiin tiloihin ja palveluihin?*

Päätutkimuskysymys on esitetty kursiivilla. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostuu muun muassa asiakaskokemuksesta, asiakaslähtöisyydestä, palveluympäristöstä ja siihen vaikuttavista tekijöistä, palvelun laadusta ja sen mittaamisesta sekä lentoaseman toiminnasta ja sen kehittamisestä. Työ rajataan koskemaan fyysisiä tiloja ja asiakaspalvelua. Opinnäytetyössä keskitytään pääasiassa Porin lentoaseman pääkerrokseen, jossa sijaitsevat saapuvien ja lähtevien lentojen aulat.

Tutkimusaineistoa kerätään eri näkökulmista, mutta pääpainotus on asiakkaan kokemuksissa ja toiveissa. Lentoasemalla vierailleille asiakkaille tehdään kysely, jossa selvitetään heidän mielipiteitään ja toiveitaan. Kysely valittiin aineistoksi, jotta voitaisiin tavoittaa sekä kotimaisia että kansainvälisiä matkustajia ja asiakkaan olisi mahdollisimman helppoa vastata kysymyksiin.

Kyselyn lisäksi aineistoa kerätään haastattelemalla lentoasemalla työskenteleviä henkilöitä. Työntekijät valittiin haastatteluihin, koska he käyttävät samoja tiloja kuin asiakkaat ja voivat tuoda ilmi kehitysehdotuksia eri näkökulmasta. Lisäksi asiakkaiden kanssa työskentelevät ihmiset voivat kertoa asiakkaiden antamista palautteista tiloja ja palveluja koskien. Tutkimusaineistolla halutaan saada laaja kuva tutkittavasta ilmiöstä, eli Porin lentoaseman kehitystarpeesta.

## 2.2 Finavia Oyj

Finavia on lentoasemayhtiö, jonka tavoitteena on tehdä matkustuksesta sujuvaa ja mutkatonta. Yhtiö kehittää ja ylläpitää matkustajaterminaaleja ja infrastruktuuria, jota lentoliikenne tarvitsee. Finavian lentoasemaverkostoon kuuluu 20 lentoasemaa Suomessa, joista 18 palvelee pääasiassa matkustajaliikennettä ja kaksi pelkästään sotilas- ja yleisilmailua. Yrityksen visio on mahdollistaa suomalaisille Pohjois-Euroopan parhaat yhteydet maailmalle sekä edistää Suomen saavutettavuutta matkakohteena. (Finavia, 2023c.) Visiolla tarkoitetaan tulevaisuuden tilaa, jota yritys tavoittelee (Kamensky, 2015). Finavian asiakaslupaus on ”For smooth travelling”, jolla tarkoitetaan yhtiön tekevän kaikkensa tyytyväisten asiakkaiden eteen (Finavia, 2023c).

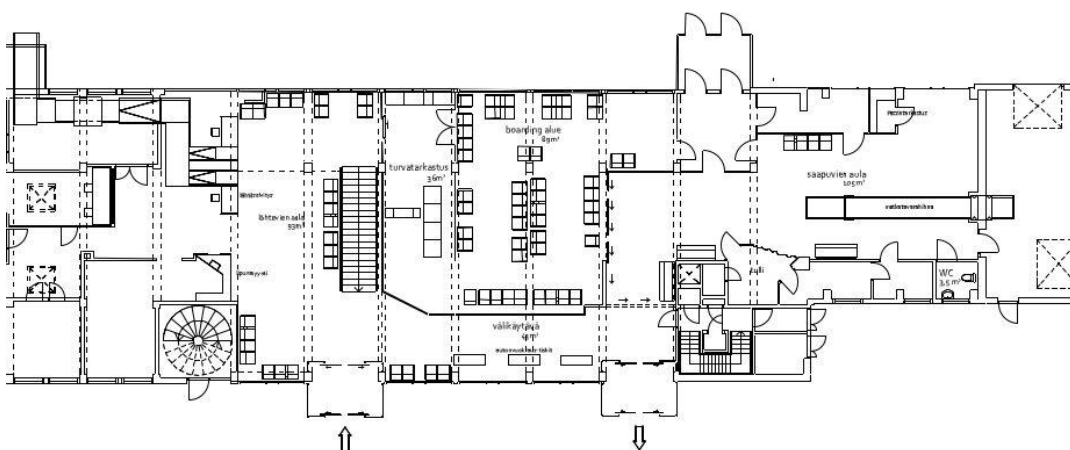
Finavian historia alkaa vuodesta 1922, jolloin lentoliikenne liitettiin osaksi kulkulaitosministeriön hallinnonalaan. Sen vastuisiin kuuluivat muun muassa lentoliikenteen ja lentokenttien kehittäminen. Myöhemmin kulkulaitosministeriön nimi vaihtui liikenneministeriöksi ja sen ilmailuosasto sekä tie- ja vesirakennushallitukset yhdistettiin ilmailuhallitukseksi vuonna 1972. Ilmailuhallitus huolehti 20 lentoasemasta, joista kuudellatoista oli säännöllistä liikennettä ja neljällä toimi ilmavoimien lennosto. Vuonna 1991 ilmailuhallitus muuttui liikelaitokseksi ja viranomais tehtävät erotettiin omaksi hallinnokseen. Ilmailulaitos otti käyttöön nimen Finavia vuonna 2006 ja Finavia Oyj perustettiin vuonna 2010, kun ilmailulaitoksen liiketoiminnot siirrettiin kokonaan valtion omistamalle yhtiölle. (Finavia, 2023d.)



## 2.3 Porin lentoasema

Porin lentoasema on Suomen tärkeimpiä koulutuslentoasemia, sillä Suomen ilmailuopisto toimii siellä. Lentoasema palvelee lisäksi matkustajaliikennettä säännöllisellä yhteydellä Helsinkiin, sekä lukuisilla tilaus- ja lomalennoilla. Lentoliikenne on alkanut keskeneräisellä Porin lentoasemalla vuonna 1937 ja lentoaseman kiitotiet valmistuivat vuonna 1941. Vuosien 1944–1985 välillä Satakunnan lennosto toimi Porin lentoasemalla. Suomen ilmailuopisto aloitti toimintansa lentoasemalla, kun Satakunnan lennosto siirtyi Tampereelle vuonna 1985. Porin lentoasemalla on kaksi kiitotietä ja nykyiset asema- ja lennonvarmistusrakennukset ovat valmistuneet vuonna 1960. (Finavia 2023e.)

Porin lentoaseman asiakastilat on jaettu kolmeen kerrokseen, joiden välillä kuljetaan rappusia pitkin. Keskimmäisessä kerroksessa (Kuva 1) sijaitsevat lähtevien ja saapuvien lentojen aulat, joiden välissä on turvatarkastustila ja boarding alue. Lähtevien lentojen aulassa on kaksi lähtöselvityspistettä ja saapuvien lentojen aulassa matkatavarojen luovutus piste.



Kuva 1. Porin lentoaseman keskimmäisen kerroksen pohjapiirros. (Finavia, n.d.)

Asiakas WC:t ovat lentoaseman alimmassa ja ylimmässä kerroksessa, saapuvien aulassa sekä boarding alueella. Kuvassa 1 ei ole nähtävillä boarding

alueen WC:tä, sillä se on rakennettu vasta hiljattain (Lammi, 2023a). Kaikissa odotustiloissa on istumapaikkoja asiakkaille. Lentoaseman toisessa kerroksessa toimii Ravintola Lento ja keskimmaisessä kerroksessa asiakas voi vuokrata auton. Porin lentoasemalla on tarkoitus aloittaa projektisuunnitelma viihtyvyyden parantamiseksi vuoden 2023 aikana (Lammi, 2023a). Vuonna 2022 Porin lentoasemalta lensi yhteensä 11 628 matkustajaa (Finavia, 2023a).

### 3 LENTOASEMA TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

#### 3.1 Lentoasemien merkitys lentoliikenteelle ja tehtävät

Lentoasemalla tarkoitetaan maa-aluetta, joka on tehty ilma-alusten lentoonlähtöä, laskeutumista ja liikkumista varten, mukaan lukien ilma-alusten ja lentoliikenteen palvelujen edellyttämät lisärakennelmat ja -laitteet, sekä kaupallisen lentoliikenteen tarvitsemat rakennelmat ja laitteet (Laki lentoasemaverkoista ja -maksuista, 11.3.2001/210, 3§). Ilmailu voidaan jakaa ilma-alusten käyttötarkoituksen mukaan siviili- ja sotilasilmailuun. Siviili-ilmailu jakautuu kansainvälisen siviili-ilmailujärjestö (International Civil Aviation Organization) ICAO:n mukaan kaupalliseen ilmakuljetukseen, lentotyöhön ja yleisilmailuun. Kaupallinen ilmakuljetus eli liikenneilmailu on kaupallista lentoliikennettä, jossa kuljetetaan matkustajia, rahtia tai postia maksua tai vuokraa vastaan. Lentotyössä ilma-alusta käytetään esimerkiksi ilmakuvaukseen ja kartoitukseen. Yleisilmailu taas kattaa kaikki muut ilmailun muodot, kuten koulutuslennot ja harrastustoiminnan. (Ilmailumuseo, n.d.)

Lentoasemat ovat olennainen osa lentoliikennejärjestelmää, sillä ne yhdistävät maa- ja ilmatoiminnot (Ashford ym., 2013, s. 1). Lentoasemat koostuvat ilma- ja maa-alueista. Ilma-alueisiin kuuluvat kiito- ja rullaustiet, asematasot, ilma-alusten huoltoalueet sekä lennonvarmistusrakennukset ja -välineet. Maa-alueisiin kuuluvat matkustajarakennukset, rahtiterminaalit, saavutettavuuteen liittyvät infrastruktuurit, kuten parkkipaikat, tukevat toiminnot, kuten catering sekä

kaikki muut ilmailuun liittymättömät toiminnot, kuten hotellit, jotka sijaitsevat lentoaseman alueella. (Belobaba ym., 2016.)

Matkustajaterminaalin tarkoitus on toimia maa- ja ilmatoimintojen yhdistäjänä, valmistella matkustaja lentomatkalle lähtöä, sen lopettamista tai jatkamista varten, sekä käsitellä ja kuljettaa matkatavarat ja matkustajat lentokoneeseen tai siitä pois. Matkustajaterminaalin toiminnot voidaan jakaa kolmeen eri vaiheeseen, jotka ovat saapuminen lentoasemalle, prosessointi sekä lentokoneeseen siirtyminen. Lentoasemalle saapumisen vaiheessa matkustaja siirtyy lentoasemalle valitsemastaan kulkuneuvosta. Tämän vaiheen olennaisia osia ovat esimerkiksi pysäköinti, kulkuyhteydet ja liikenneturvallisuus. Prosessointivaiheeseen kuuluvat muun muassa lähtöselvitys, matkatavaroiden jättäminen ja turvatarkastus. Lentokoneeseen siirtymiseen sisältyvät kuljetus lentokoneeseen sekä matkatavaroiden purku ja lastaus. (Horonjeff ym., 2010.)

### 3.2 Lentoaseman suunnittelu tai kehittäminen

Lentoasemaa suunniteltaessa on huomioitava eri käyttäjien tarpeet. The international air transport association IATA:n mukaan eri kumppanien, kuten lentoyhtiöiden, valtion virastojen ja lentoaseman työntekijöiden tarpeet on otettava huomioon (IATA, n.d.). Ashford ym., (2013) taas korostavat matkustajia, lentoyhtiöitä ja kaikkia lentoasemalla toimivia sidosryhmiä. Horonjeff ym., (2010) mukaan matkustajat, lentoyhtiöt, lentoaseman toiminnasta huolehtivat ryhmät ja paikallinen yhteisö on otettava huomioon.

Matkustajan kannalta terminaalin on oltava turvallinen, helposti saavutettava, mukava ja edullinen (IATA, n.d.). Myös Horonjeff ym., (2010) mukaan lentoaseman on oltava helposti saavutettava ja mukava. Lentoaseman toiminnassa turvallisuus on tärkeintä ja sen on noudatettava kansallisia ja kansainvälisiä turvallisuusvaatimuksia sekä tehtävä yhteistyötä viranomaisten kanssa. Lisäksi lentoaseman on tarjottava paras mahdollinen palvelutaso ja toimivat tilat. Tiloissa kulkemisen pitäisi olla helppoa ja sujuvaa ilman risteävää

matkustajaliikennettä. Mahdollisimman suorat reitit ja etäisyyksien minimointi lisäävät kulkemisen sujuvuutta. (IATA, n.d.)

Kaikkien matkustajien on pystyttävä kulkemaan tiloissa ja sen vuoksi myös esteettömyys on otettava huomioon (IATA, n.d.). Finavia on sitoutunut esteettömyyden ja opasteiden kehittämiseen vastatakseen väestön ikääntymisen megatrendiin (Finavia, 2023b, s.13). IATA:n ohjeiden mukaan matkustajalla on oltava 1,4 m<sup>2</sup> tilaa lähtöselvitykseen jonotettaessa, yleisillä odotusalueilla 1,9 m<sup>2</sup> ja matkatavaroiden luovutuksessa 1,6 m<sup>2</sup> (Edwards, 2005, s. 147). Henkilökohtaisen tilan puute on todettu aiheuttavan yksilölle stressiä (Steg ym., 2013, s. 31).

Matkustajatyyppejä on useita erilaisia ja jokaisella on omat tarpeensa. Perheillä on yleensä paljon matkatavaroita ja he liikkuvat hitaasti lentoasemalla. Liikematkustajilla taas on yleensä vain vähän matkatavaroita ja he ovat kiireisiä. Lentoa vaihtavat matkustajat juoksevat terminaalin läpi, jotta he ehtivät seuraavalle lennolle. Pitkän matkan matkustajat kantavat paljon matkatavaroita ja ovat väsyneitä pitkän lennon jälkeen, jonka vuoksi he pysähtyvät usein esimerkiksi virvokkeille. Lentoaseman suunnittelussa tulisi huomioida kaikkien eri matkustajatyyppeiden tarpeet hyvän kokemuksen luomiseksi. Matkustajia erityisesti turhauttava asia lentoasemalla on jonottaminen. Jonot vievät turhaa tilaa, aiheuttavat riskin tulipalon sattuessa ja antavat huonon kuvan lentoasemasta. Jonojen minimoimiseksi lentoaseman tilat on suunniteltava huolellisesti. (Edwards, 2005, s. 145–146.)

Lentoyhtiöiden näkökulmasta matkustajien ja matkatavaroiden siirtyminen lentokoneeseen ja siitä pois on oltava sujuvaa ja tehokasta, samoin lentokoneiden sijoittaminen lentoasemalle. Lentoaseman terminaalien, kiitoteiden ja ylläpidon on toimittava normaalisti kaikissa rakentamisen tai remontin vaiheissa, ellei toisin ole sovittu. (Horonjeff ym., 2010.) Olemassa olevat toiminnot suositellaan kehittämään mahdollisimman tehokkaiksi (IATA, n.d.). Sekä IATA (n.d.) että Horonjeff ym., (2010) korostavat kulujen minimointia lentoasemaa suunniteltaessa tai remontoitaessa. Mahdollisen remontin pitää tuoda selvästi

hyötyä, kuten suuremman kapasiteetin, paremman matkustajakokemuksen tai tehokkaamman toiminnan ja tarjottava samalla kestäviä ratkaisuja (IATA, n.d.).

Lentoasemaa suunniteltaessa on hyvä ottaa huomioon asetettujen tavoitteiden saavuttaminen, toiminnallinen, käytännöllinen ja taloudellinen toteutettavuus, olemassa olevien tilojen käytön maksimointi, ruuhka-aikoina sujuvuus lentoasemalle saapumisen, prosessoinnin ja lentokoneeseen siirtymisen välillä, ympäristöystävällisyys ja mahdollisuus vastata tulevaisuuden tarpeisiin (Horonjeff ym., 2010). Myös IATA:n (n.d.) mukaan tulevaisuuden tarpeet on otettava huomioon lentoasemaa remontoitaessa tai suunniteltaessa. Tavoitteiden saavuttamiseksi kaikilla työntekijöillä on hyvä olla yhteinen päämäärä (IATA, n.d.).

Paikallisen yhteisön voi ottaa huomioon niin, että rakennukset sopivat paikalliseen arkkitehtuuriin ja lentoasema antaa ainutlaatuisen kuvan yhteisöstä (Horonjeff ym., 2010). Lentoaseman on toimittava paikallisen ohjeistuksen mukaan esimerkiksi tuliturvallisuuden, kestävä kehityksen ja sääolosuhteiden kannalta. Lentoasemilla on hyvät mahdollisuudet paikallisen kulttuurin ja perinnön näyttämiseen. (IATA, n.d.) Porin lentoasemalla voidaan keskittyä yleisesti suomalaiseen kulttuuriin tai pelkästään Porin kulttuuriin.

Lentoasemien kehittämisessä voidaan olla hyvin luovia, esimerkiksi Singaporen lentoasemalla on käytetty hyödyksi luonnonelementtejä asiakaskokemuksen luomisessa muun muassa puutarhojen ja perhospuiston muodossa (Changi airport group, n.d.). Kasveja voidaan käyttää sisäilman laadun parantamiseksi, mutta väite on kiistelty. Esimerkiksi Cummings & Waring (2019) toteavat tutkimuksessaan, etteivät huonekasvit puhdistaisi sisäilmaa. Gubb ym., (2022) taas esittävät huonekasvien puhdistavan ilmaa sitomalla hiilidioksidia. Luonnon elementeillä on lisäksi huomattu olevan rauhoittavia vaikutuksia ihmisiin (Yli-Viikari, 2015, s. 1).

### 3.3 Palveluympäristö

Ympäristöpsykologia tutkii luonnollisen ja rakennetun ympäristön vaikutusta ihmisen kokemuksiin, käyttäytymiseen ja hyvinvointiin (Steg ym., 2013, s. 2). Palveluprosessi ja palvelutapaaminen tapahtuvat yleensä ympäristössä, joka on palveluntarjoajan suunnittelema ja valvoma (Grönroos, 2020). Palveluympäristö voi olla joko fyysinen tai virtuaalinen ja sillä on suuri vaikutus palvelun onnistumisessa. Fyysiset ympäristöt ohjaavat ihmisten käyttäytymistä ja ne vaikuttavat olennaisesti asiakkaiden mielialaan. (Tuulaniemi, 2011, s. 82.) Palveluympäristö vaikuttaa myös käsitykseen ajan kulumisesta (Baker & Cameron, 1996, s. 338–347). Asiakkaiden lisäksi palveluympäristö vaikuttaa myös yrityksen työntekijöihin. Ulkoiset ympäristöolosuhteet, kuten sää, eivät ole palveluntarjoajan hallinnassa. (Grönroos, 2020.)

Bitnerin (1992) luoma palvelumaisemamalli kertoo ympäristötekijöistä, jotka vaikuttavat asiakkaisiin ja työntekijöihin (Grönroos, 2020). Mallia on arvosteltu sen vuoksi, etteivät ihmiset ole osa fyysistä ympäristöä ja mallissa ei huomioida ihmisten kulttuuria, sosiaalisia vuorovaikutustilanteita tai ympäristöön siirtymistä. (Grönroos, 2020.) Palvelumaisemamallin mukaan ympäristötekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaiden ja työntekijöiden käyttäytymiseen ovat muun muassa lämpötila, ilmanlaatu, melu, hajut, musiikki, kalustus, pohjapiirros, merkit ja sisustustyyli (Bitner, 1992). Liian lämpimällä tai kylmällä ilmalla on negatiivisia vaikutuksia yksilöön (Baker & Cameron, 1996, s. 341). Palvelumaisemamalli osoittaa, mitä tekijöitä voidaan ottaa huomioon fyysisen ympäristön suunnittelussa (Grönroos, 2020).

Baker ja Cameron (1996) lisäävät käyttäytymiseen vaikuttaviin ympäristötekijöihin myös valaistuksen. Liian kirkkaalla valaistuksella on havaittu olevan negatiivisia vaikutuksia ihmiseen (Baker & Cameron, 1996, s. 340–341). Palveluntarjoaja voi lisäksi pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen aisteja hyödyntämällä, eli käyttämällä ääniä, valoja, värejä, tuoksuja, makuja ja materiaaleja tunnelman luomisessa (Tuulaniemi, 2011, s. 80). Lämpimien värien, kuten punaisen, oranssin ja keltaisen on todettu vaikuttavan ihmiseen negatiivisemmin kuin viilleiden värien, kuten vihreän ja sinisen. Samoin kirkkailla väreillä on

huomattu olevan negatiivisia vaikutuksia yksilöön. (Baker & Cameron, 1996, s. 342.)

Palveluympäristö voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen ympäristöön. Palvelumaisemamallissa esitetyt ympäristötekijät kuuluvat sisäiseen ympäristöön ja ulkoiseen ympäristöön kuuluvat esimerkiksi sijainti, opasteet, pysäköinti ja maisema. (Kukkonen, 2013.) Baker & Cameron (1996) jakavat sisäisen palveluympäristön kolmeen elementtiin, jotka ovat tunnelma, sisustus ja sosiaalisuus. Tunnelmaan kuuluvat valaistus, musiikki ja lämpötila. Sisustukseen taas kuuluvat käytetyt värit, kalusteet sekä pohjapiirros. Sosiaalisuus muodostuu yrityksen asiakkaista ja työntekijöistä. (Baker & Cameron, 1996, s. 340.)

Laajennetussa palvelumaisemamallissa on pyritty huomioimaan näkökohtia, jotka puuttuvat alkuperäisestä mallista. Laajennetussa mallissa ympäristön fyysisiin tekijöihin on lisätty henkilökohtaiset kokemukset ja tilassa olevien ihmisten määrä. Henkilökohtaisilla kokemuksilla tarkoitetaan aiempia kokemuksia nykyisestä ympäristöstä ja muista palvelumaisemista, sekä käsitystä palveluntarjoajasta. (Grönroos, 2020.) Palvelumaisemalla tarkoitetaan ympäristöä, jossa palvelu tarjotaan ja, jossa asiakas ja palveluntarjoaja kohtaavat (Tuulaniemi, 2011, s. 92). Baker & Cameron (1996) suosittelivat palveluympäristön suunnittelemista mahdollisimman mukavaksi asiakkaille. Lentoasemien, kuten muidenkin palveluntarjoajien on suositeltavaa hyödyntää palvelujohtamisen periaatteita kaikessa oman toimintansa kehittämisessä.

## 4 PALVELUJOHTAMINEN

### 4.1 Palvelujohtamisen periaatteet

Palvelujohtaminen tarkoittaa ymmärrystä siitä, miten liiketoimintaa johdetaan kilpailutilanteessa, jossa markkinoilla menestyminen riippuu ennen kaikkea palveluista (Grönroos, 2020). Palvelujohtaminen on sekä asiakaskokemuksen

että työyhteisökokemuksen johtamista (Fischer & Vainio, 2014). Fisherin & Vainion (2014) mukaan palveluliiketoiminnan kannattavuus perustuu asiakaskokemukselle. Palvelujohtamisessa tärkeää on ymmärtää mikä arvo asiakaille muodostuu palveluja käytettäessä yhdessä fyysisten tuotteiden tai muiden konkreettisten asioiden kanssa. Lisäksi on tiedettävä, miten organisaatio pystyy tuottamaan kyseistä arvoa sekä miten organisaatiota tulisi kehittää ja johtaa halutun hyödyn tai laadun saavuttamiseksi. Organisaation on toimittava niin, että haluttu hyöty tai laatu saavutetaan. (Grönroos, 2020.) Palveluliiketoiminnan johtaminen vaatii kykyä luoda sellainen organisaatiokulttuuri, jossa ihmisten auttaminen, hyväksyntä ja arvostaminen ovat keskiössä (Fischer & Vainio, 2014).

Palvelujohtamisen kuusi periaatetta ovat ansaintalogiikka liiketoiminnan käyntiin panevana voimana, päätöksentekovalta, organisaation painopiste, työnjohdon painopiste, palkkiojärjestelmät sekä mittausten painopiste. Ansaintalogiikka liiketoiminnan käyntiin panevana voimana tarkoittaa, että organisaation taloudellinen painopiste siirtyy sisäisen tehokkuuden, pääoman ja työvoiman tuottavuuden johtamisesta kokonaistehokkuuden johtamiseen, jossa voiton sanelee asiakkaan kokema laatu. (Grönroos, 2020.) Sisäinen tehokkuus ei takaa asiakkaalle parasta mahdollista kokemusta (Korkiakoski & Gerdt, 2016, s. 116). Grönroosin (2020) sekä Korkiakosken & Gerdtin (2016) mukaan kannattava toiminta edellyttää silti sisäistä tehokkuutta, mutta se ei ole organisaation tärkein asia.

Päätöksentekovalalla tarkoitetaan, että palvelujen luonne ja asiakkaan kokema palvelun laatu vaativat päätösten tekoa lähellä organisaation ja asiakkaiden välistä yhtymäkohtaa. Toisin sanoen palvelutapaamisiin osallistuvalla työntekijällä pitäisi olla valtaa tehdä itsenäisiä päätöksiä poikkeavissa tilanteissa. (Grönroos, 2020.) Korkiakosken & Gerdtin (2016, s. 112) mukaan itsenäinen päätöksenteko nopeuttaa asiakaspalvelua. Lisäksi päätöksentekovalta rohkaisee ja motivoi työntekijöitä. Palvelujohtaminen vie organisaation painopisteen pois perinteisestä organisaatorakenteesta, joka perustuu sääntöjä valvovaan johtamiseen. Ulkoinen tehokkuus edellyttää joustavaa



organisaatorakennetta, jossa johto, esikunta ja taustatoimintojen henkilöstö tukevat asiakaspalvelutehtäviä. (Grönroos, 2020.)

Perinteinen työnjohdon painopiste seuraa työntekijöiden suoriutumista tehtävistään määrättyjen sääntöjen mukaisesti (Grönroos, 2020). Määräävä johtaminen ei luo sellaista ilmapiiriä, joka saisi työntekijät tekemään parhaansa (Fischer & Vainio, 2014). Palvelujohtamisessa työnjohdon painopisteen on oltava työntekijöiden rohkaisemisessa ja tukemisessa (Grönroos, 2020). Tarvitaan rinnalla kulkemista, läsnäoloa, luottamusta ja auttamista (Fischer & Vainio, 2014). Toimintaa merkittävästi muuttavat innovaatiot syntyvät yleensä asiakasrajapinnassa, jonka vuoksi kannustaminen uusien toimintatapojen kokeiluun on tärkeää (Fischer & Vainio, 2014; Korkiakoski & Gerdt, 2016, s. 113).

Työnjohdon painopisteen muuttaminen edellyttää muutosta myös palkkiojärjestelmässä. Palvelujohtamisessa palkitaan tietyn tasoisen palvelun laadun tuottaminen. (Grönroos, 2020.) Asiakaskokemus ei kehity, jos sen luomisesta ei palkita (Korkiakoski & Gerdt, 2016, s. 114). Mittausten painopiste keskittyy palvelujohtamisen periaatteiden mukaan palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on tärkeää, sillä se kertoo yrityksen menestyksestä. (Grönroos, 2020.)

Porin lentoaseman tilojen kehittämisen kannalta edellä käsitellyn teorian mukaan on tärkeää ymmärtää mikä arvo asiakkaalle muodostuu palveluja käytettäessä yhdessä lentoaseman tilojen ja muiden fyysisten elementtien kanssa sekä miten lentoaseman on kehitettävä tiloja tavoitellun laadun saavuttamiseksi. Asiakastyytyväisyyttä on mitattava, jotta lentoasemaa voidaan kehittää asiakkaiden toivoman laadun mukaan. Lisäksi on tärkeää tukea ja kannustaa lentoaseman työntekijöitä kehittämään Porin lentoaseman toimintaa.

#### 4.2 Asiakaskokemus, lentokenttäkokemus ja asiakaslähtöisyys

Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas muodostaa yrityksen toiminnasta (Löytänä & Korteso, 2011).

Koska elämämme on monilta osin riippuvaista tuotteista ja palveluista, se miten nämä tuotteet ja palvelut onnistuvat kohtaamaan omat tarpeemme ja toiveemme vaikuttavat siihen miltä päivämme tuntuvat (Saarijärvi & Puustinen, 2020). Yrityksen ei ole täysin mahdollista vaikuttaa asiakaskokemukseen, sillä siihen vaikuttavat asiakkaan tunteet ja alitajuisesti tehdyt tulkinnat. Yritys voi kuitenkin valita, millaisia kokemuksia se pyrkii luomaan. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Asiakaskokemus voi olla tuotteita ja palveluita kestävämpi kilpailuedun lähde, sillä sen kopioiminen on vaikeaa (Saarijärvi & Puustinen, 2020). Asiakaskeskeinen yritys pyrkii luomaan kokemuksia, ylittämään odotukset, tekemään tuotteesta tai palvelusta yksilöllisen ja pitämään asiakasta kumppaninaan. Tuotantoon keskittyvät yritykset taas pyrkivät myymään tuotteita ja palveluita mahdollisimman paljon ja tarjoavat jokaiselle asiakkaalle saman tuotteen tai palvelun. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Käsitettä lentokenttäkokemus on käytetty 2000-luvun alusta alkaen asiakas-tyytyväisyyden kehittämiseksi lentoaseman johtamisessa (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 177). Lentokenttäkokemuksen voidaan määritellä Harrisonin ym., (2012) mukaan olevan kaikkia niitä vuorovaikutustilanteita ja aktiviteetteja, jotka matkustajat käyvät läpi lentoasemalla tai Boudreaun ym., (2016) mukaan olevan yleisvaikutelma kaikista matkustajan kokemuksista lentoasemalla.

Positiivista lento-kenttäkokemusta pidetään avaintekijänä myyntitulojen saamisessa niin asiakkaiden kuin lentoyhtiöidenkin osalta. Positiivinen lentokenttäkokemus houkuttelee lisäksi paikallisia asiakkaita ja lentoyhtiöitä lentoasemalle, vaikka useita vaihtoehtoja olisi. Hyvä lentokenttäkokemus voi myös luoda positiivisen kuvan matkakohteesta. (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 177, 186.)

Asiakaskokemus on tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä. Asiakaslähtöisyys määrittää yrityksen kyvyksiennakoida asiakkaiden muuttuvia tarpeita, oppia niistä ja reagoida niihin luomalla arvoa luovia tuotteita ja palveluja.

Asiakslähtöisyys ei kuitenkaan ole sitä, että asiakkaalle tarjotaan kaikkea mitä hän haluaa. Se ei ole asiakkaan miellyttämistä, vaan asiakkaan kannalta parhaan ratkaisun tarjoamista taloudelliset ja kilpailulliset tekijät huomioiden. (Saarijärvi & Puustinen, 2020.) Asiakslähtöisyys on yksi Finavian arvoista (Finavia, 2023b, s. 17).

#### 4.3 Asiakaskokemuksen johtaminen

Asiakaskokemuksen johtaminen maksimoi yrityksen asiakkailleen tuottaman arvon luomalla merkityksellisiä kokemuksia (Löytänä & Kortesus, 2011). Bergström ja Leppänen (2021) lisäävät asiakaskokemuksen johtamisen määritelmään merkityksellisten kokemusten luomisen niin, että asiakkaat haluavat jatkaa asiakkuuttaan yrityksen kanssa. Asiakaskokemuksen johtaminen on kokonaisvaltainen ajattelutapa, joka huomioi kaikki yrityksen osa-alueet. (Löytänä & Kortesus, 2011.)

Hyötyjä ovat muun muassa vahvistunut sitoutuminen yritykseen, lisääntynyt asiakastyytyväisyys, kehitysideoiden lisääntyminen, asiakaspoistuman väheneminen sekä pidentynyt asiakkuuden elinkaari. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Saarijärven & Puustisen (2020) mukaan asiakaskokemuksen johtaminen vaatii huolellista suunnittelua ja ymmärrystä organisaation nykytilanteesta. Korkiakoski & Gerdt (2016, s. 33) toteavatkin, että nykytilan ymmärtäminen on kehittämistyön lähtökohta.

Asiakaskokemuksen johtaminen kuuluu yrityksen strategiaan, joten se on jokaisessa yrityksessä erilaista (Löytänä & Kortesus, 2011). Strategialla tarkoitetaan yleensä yhdestä kolmelle vuodelle tehtyä suunnitelmaa, jolla pyritään saavuttamaan asetetut tavoitteet (Korkiakoski, 2019, s. 190). Asiakaskokemuksen johtamisessa voidaan erottaa kuusi osa-aluetta, jotka ovat määrittele, kehitä, organiso, toteuta, mittaa ja uudelleenmäärittele. (Löytänä & Kortesus, 2011.)

Asiakaskokemuksen johtaminen alkaa oman asiakaskokemustavoitteen määrittelystä, joka kertoo millaisia kokemuksia yritys pyrkii asiakkailleen luomaan. Tavoitteiden on oltava realistisia ja ne voidaan luoda esimerkiksi asiakasryhmittäin. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Ihmisten erilaisuuden vuoksi yrityksen on valittava kohderyhmät, joille tuotteet tai palvelut suunnataan. Jos kohderyhmät eivät ole tiedossa, tuotteita ja palveluita yritetään helposti luoda kaikille sopiviksi, jolloin ne eivät palvele oikeastaan kenenkään tarpeita. (Saarijärvi & Puustinen, 2020.)

Tavoitteiden määrittelyn jälkeen voidaan alkaa kehittämään toimintatapoja, joilla asetetut tavoitteet saavutetaan. Asiakas muodostaa kokemuksensa kaikista kohtaamisista yrityksen kanssa, joten tavoitteen tulee toimia koko yrityksessä. Kun tavoite varmistetaan kaikissa yrityksen osa-alueissa, voidaan kehittää kokonaisvaltainen asiakaskokemusstrategia, jossa määritellään, millaisia kokemuksia yritys pyrkii luomaan asiakkailleen ja millä keinoin niitä toteutetaan. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Korkiakoski & Gerdt (2016, s. 35) kertovat, että asiakaskokemuksen strategian tulee olla linjassa yrityksen liiketoimintastrategian kanssa.

Asiakaskokemuksen luojina ovat aina ihmiset, joten henkilöstö on organisoitava toteuttamaan tavoitteiden mukaisia kokemuksia. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Yrityksessä jokainen työntekijä on vastuussa asiakaskokemuksen luomisesta (Fischer & Vainio, 2014; Korkiakoski & Gerdt, 2016, s. 54). Mitä aikaisemmin työntekijät ovat mukana toiminnan kehittämisessä, sitä todennäköisemmin he ovat sitoutuneita siihen (Koskelo, 2021). Keskeisimpiä tapoja henkilöstön organisoimiseen ovat muun muassa rekrytointi, koulutus, mittaaminen, kannustepalkkiot sekä johdon osallistuminen. (Löytänä & Kortesus, 2011.)

Rekrytointi on yksi asiakaskokemuksen johtamisen tärkeimpiä tekijöitä ja yrityksen on päätettävä, rekrytoidaanko oikeanlaista osaamista vai asennetta. Osaamista voidaan aina lisätä, mutta asennetta on vaikeampaa muuttaa. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Tämän vuoksi rekrytoinnissa on tärkeämpää keskittyä asenteeseen asiakkaita kohtaan kuin osaamiseen (Korkiakoski & Gerdt, 2016,

s. 109; Löytänä & Korteso, 2011). Asiakaskokemuksen johtamisen näkökulmasta henkilöstön kouluttaminen ongelmatilanteisiin ja kykyyn välittää asiakkaista on tärkeää perinteisten asiakaspalvelutaitojen lisäksi. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Mittaaminen on olennainen osa organisointia ja se voi keskittyä joko henkilöstön tuottavuuteen tai tuottamaan laatuun. Johtamisen näkökulmasta kannattavampaa on mitata henkilöstön asiakkaille tuottamaa laatua. Tavoitteiden mukaisen asiakaskokemuksen luomisen palkitseminen antaa henkilöstölle motivaatiota sen tekemiseen. Ylimmän johdon aito sitoutuminen ja osallistuminen on edellytys asiakaskokemuksen johtamisen onnistumiseen. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Asiakaskokemuksen johtaminen on suurimmalta osin käytännön toimenpiteitä, toteuttamista ja valintoja. Päivittäisiä valintoja tekee jokainen työntekijä ja strategisia valintoja yrityksen johto. (Löytänä & Korteso, 2011.) Johdon tehtävänä on lisäksi osoittaa omalla esimerkillään jokaisen työntekijän tärkeys asiakaspalvelun onnistumisessa (Fischer & Vainio, 2014; Korhikoski, 2019, s. 198). Löytänen & Korteson (2011) mukaan työntekijöiden päivittäisillä valinnoilla on suuri vaikutus siihen, millaisia asiakaskokemuksia yritys luo.

Strategiset valinnat määrittävät yrityksen tavat luoda asiakkaille kokemuksia. (Löytänä & Korteso, 2011). Jokaisen työntekijän on tärkeä ymmärtää, miten heidän työnsä vaikuttaa strategian ja tavoitteiden saavuttamiseen (Fischer & Vainio, 2014). Asiakaskokemuksen johtamisessa on tärkeää mitata, kuinka hyvin asiakkaiden muodostamat kokemukset vastaavat yrityksen tavoitteita. Lisäksi on oleellista mitata, kuinka hyvin johtaminen onnistuu. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Asiakaskokemuksen johtaminen on jatkuvaa ja sen vuoksi uudelleenmäärittely ja uuden innovointi ovat tärkeitä osia yrityksen toiminnassa (Löytänä & Korteso, 2011). Koskelon (2021) mukaan jatkuvan kehittämisen vuoksi palvelu ei ole koskaan valmis. Syitä säännölliseen uudelleen määrittelyyn ovat muun muassa uudet kilpailijat sekä kilpailijoiden muuttuvat toimintatavat ja tuotteet,

asiakkaiden ostokäyttäytymisen muuttuminen ja ostovoiman vaihtelu suhdanteiden mukaan sekä jatkuvasti kehittyvä teknologia. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Graham & Dobruszkes (2019, s. 177) kertovat lentoasemien olevan muuttuneita paikoiksi, joissa asiakkaat voivat kokeilla monia eri aktiviteetteja, jotka eivät liity ilmailuun.

Löytänä & Kortesus (2011) toteavat, että merkityksellisten kokemusten luominen vaatii uudistumista ja tavoitteiden päivittämistä tarvittaessa. Muutostarpeisiin pystytään reagoimaan nopeasti mittaamisen avulla (Korkiakoski, 2019, s. 192; Löytänä & Kortesus, 2011). Lentoasemien kasvava kilpailu ja tuottojen keskittyminen ilmailuun liittymättömiin tekijöihin ovat johtaneet siihen, että asiakkailla on entistä tärkeämpi rooli lentoaseman toiminnassa. Asiakaskokemuksen johtamisesta ja kehittämisestä on tullut sen vuoksi välttämätön osa lentoaseman toimintaa. (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 177.) Lentoasemien välisen kilpailun kiristyminen on tunnistettu Finaviolla megatrendiksi ja siihen pyritään vastaamaan erinomaisella asiakaskokemuksella, tehokkaalla operatiivisella toiminnalla ja monipuolisella reittitarjonnalla (Finavia, 2023b, s. 13).

Porin lentoasemalla asiakaskokemuksen johtamista voidaan toteuttaa asiakaskokemuksen tavoitteiden kokonaisvaltaisella määrittelyllä tai jo olemassa olevien tavoitteiden uudelleenmäärittelyllä. Tiloille voidaan asettaa omat tavoitteet osana koko asiakaskokemusta. Henkilöstö on suotavaa ottaa mukaan toimintatapojen kehittämiseen, jotta niillä voidaan saavuttaa asetetut tavoitteet mahdollisimman hyvin. Asiakastyytyväisyyden säännöllinen mittaaminen on tärkeää, jotta lentoasemaa voidaan kehittää jatkuvasti asiakkaiden toiveiden ja tarpeiden mukaan.

## 5 PALVELUN LAATU

### 5.1 Laatu

Palvelut ovat monimutkaisia, sillä ne koostuvat prosesseista, joissa tuotantoa ja kulutusta ei voi täysin erottaa ja joissa asiakas osallistuu aktiivisesti tuotantoprosessiin (Grönroos, 2020). Palvelun yksiselitteisen määrittelyn vaikeus kertoo sen monimutkaisuudesta. Palveluista voidaan kuitenkin erottaa neljä pääpiirrettä: palvelu on prosessi, se ratkaisee jonkin ongelman, palvelu koetaan, mutta sitä ei voi omistaa ja ihmisten välinen vuorovaikutus on keskeisessä osassa. (Tuulaniemi, 2011, s. 59.) Palveluntarjoaja voi ohjata palvelun laatua haluttuun suuntaan, kun ymmärretään miten palvelun käyttäjät kokevat laadun ja arvioivat sitä. Palvelun laadun voidaan määrittellä olevan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. (Grönroos, 2020.)

Asiakkaiden kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta: tekninen- eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen- eli prosessiulottuvuus. Lopputuloksen tekninen laatu jää asiakkaalle, kun tuotantoprosessi ja vuorovaikutus ovat ohi. Lopputuloksella on suuri merkitys asiakkaan arvioidessa palvelun laatua. Teknisen laadun ulottuvuus ei kuitenkaan sisällä asiakkaan kokemaa kokonaislaatua, sillä vuorovaikutustilanteita on useita ennen lopputuloksen syntymistä. Laatukokemukseen vaikuttaa myös se, miten lopputulos toimitetaan asiakkaalle ja millaiseksi hän kokee tuotanto- ja kulutusprosessin. Toista laadun ulottuvuutta kutsutaan prosessin toiminnalliseksi laaduksi, koska se liittyy vuorovaikutustilanteiden hoitoon ja palveluntarjoajan toimintaan. (Grönroos, 2020.)

Grönroosin (2020) toteaa, että laadun kokeminen on kuitenkin kahta palvelun ulottuvuutta monimutkaisempi prosessi. Laadun katsotaan olevan hyvä, kun se vastaa asiakkaan odotuksia (Danivska & Klungseth, 2021, s. 210; Grönroos, 2020). Odotettu laatu riippuu esimerkiksi markkinointiviestinnästä, sanallisesta viestinnästä, yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista. Palveluprosessin kokemiseen vaikuttavat lisäksi asiakkaan tunteet ja mieliala. Tunteet

vaikuttavat palvelukokemukseen tiedollisten laatulementtien rinnalla ja mieliala esimerkiksi asiakkaan arvioihin ja reaktioihin palvelutapaamisissa. (Grönroos, 2020.) Laadukkaan palvelun toteuttamiseksi yrityksen toiminnan tulee suuntautua asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseen palvelun tuotannon tehokkuuden sijaan (Danivska & Klungseth, 2021, s. 210).

Lentokenttäkokemuksen laadun ulottuvuuksiin on lisätty prosessi- ja lopputulosulottuvuuksien lisäksi ilmiöulottuvuus. Lentoaseman prosessiulottuvuuden katsotaan sisältävän palveluympäristön, henkilökohtaisen palvelun sekä lentoaseman välttämättömät aktiviteetit, kuten lähtöselvityksen ja turvatarkastuksen. Ilmiöulottuvuuteen kuuluvat lentoaseman tunnelma, vapaa-ajan aktiviteetit sekä ruoka- ja ostosmahdollisuudet, jotka vaikuttavat aisteihin ja estetiikkaan. Lopputulosulottuvuus syntyy lentoasemalla saaduista kokemuksista. (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 179–180.)

## 5.2 Hyväksi koettu palvelu

Airports Council International (ACI) palkitsee vuosittain lentoasemia asiakaskyselyihin perustuvilla The Airport Service Quality Awards (ASQ) palkinnoilla. Kyselyt käsittelevät lentoasemien eri osa-alueiden koettua palvelun laatua. ASQ palkitut lentoasemat ovat saaneet tunnustusta muun muassa omistautuneesta henkilökunnasta, siisteydestä ja nautittavuudesta. (Hunter, 2023.)

ASQ tutkii kaikkiaan kolmeakymmentä lentoaseman palvelun laatuun liittyvää osa-aluetta, kuten lähtöselvitystä, ruokailumahdollisuuksia ja liikkumisen sujuvuutta. Lentoasemat voivat hyödyntää ASQ ohjelmaa asiakaskokemuksen kehittämisessä ja siitä oppimisessa. (Hunter, 2023.) ASQ palkittujen lentoasemien tunnustusta saaneista tekijöistä voidaan päätellä asiakkaiden arvostamia asioita lentoasemilla. Grahamin & Dobruszkesin (2019, s. 184) mukaan kasvava määrä asiakkaita odottaa lentoasemilta sujuvaa, saumatonta ja vaivatonta kokemusta.



Grönroos (2020) määrittelee hyväksi koetulle palvelulle seitsemän kriteeriä, jotka ovat ammattimaisuus ja taidot, asenteet ja käyttäytyminen, lähestyttävyyys ja joustavuus, luotettavuus, palvelun normalisointi, palvelumaisema sekä maine ja uskottavuus. Palveluntarjoajalla ja työntekijöillä on oltava sellaiset tiedot ja taidot, fyysiset resurssit ja operatiiviset järjestelmät, joita tarvitaan asiakkaiden ongelmien ammattitaitoiseen ratkaisemiseen. Asenteilla ja käyttäytymisellä tarkoitetaan, että asiakaspalvelijat haluavat aidosti ratkaista asiakkaan ongelmat sekä ovat ystävällisiä heitä kohtaan. (Grönroos, 2020.)

Palveluntarjoajan, yrityksen sijainnin, aukioloaikojen, työntekijöiden ja operatiivisten järjestelmien on toimittava niin, että palvelu on helppo saada. Hyväksi koettuun palveluun kuuluu lisäksi yrityksen valmius sopeutua asiakkaan toiveisiin joustavasti. Palveluntarjoajan ja sen työntekijöiden on toimittava luotettavasti asiakkaan etua ajatellen. Palvelun normalisoinnilla tarkoitetaan yrityksen kykyä ratkaista tilanne, jossa jokin asia ei mene odotusten mukaan. Palvelumaiseman eli fyysisen ympäristön ja muiden palvelutapaamisen ympäristöön liittyvien tekijöiden on tuettava myönteistä kokemusta. (Grönroos, 2020.)

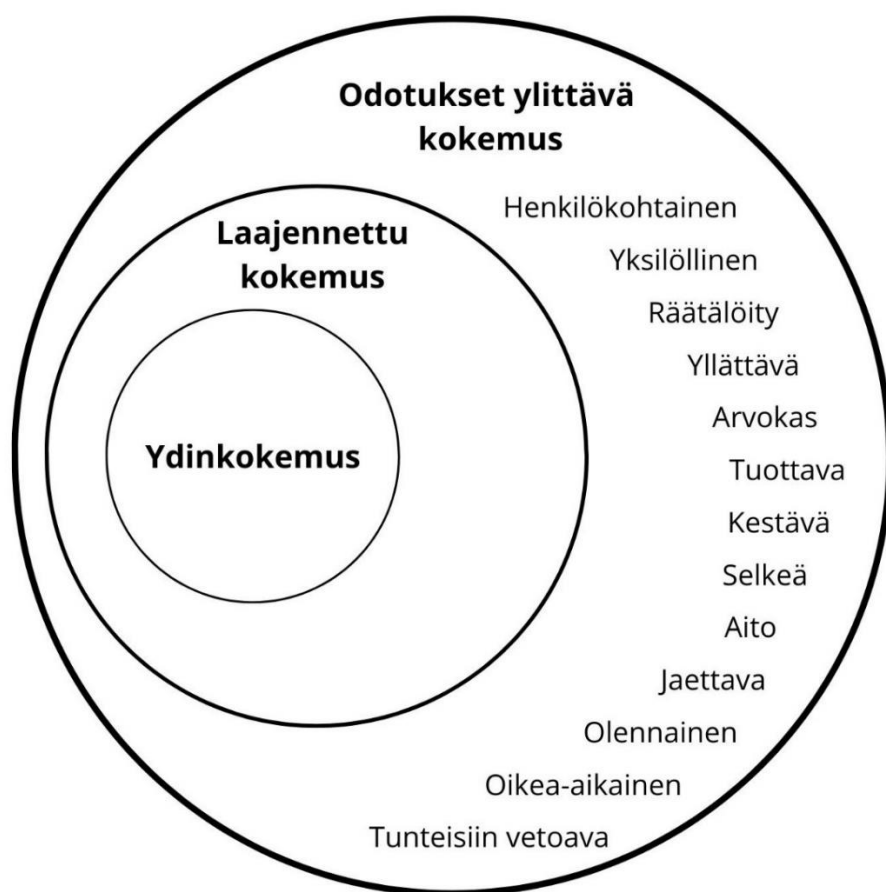
Maineella ja uskottavuudella tarkoitetaan, että asiakas kokee yrityksen toimien olevan luotettavia, yrityksen arvojen olevan asiakkaalle hyväksyttäviä ja palveluntarjoajan antavan käytetylle rahalle vastinetta. Hyväksi koetun palvelun seitsemää kriteeriä voidaan käyttää ohjeina yrityksen toiminnalle ja ne ovat hyödyllisiä johtamisperiaatteita. Kriteerien tärkeys vaihtelee kuitenkin alan ja asiakkaan mukaan. (Grönroos, 2020.)

### 5.3 Asiakkaan odotusten ylittäminen

Odotusten ylittäminen on keskeinen osa asiakaskokemuksen johtamista, sillä peruspalveluilla ei voi juurikaan nyky maailmassa erottua tai luoda kilpailuetua (Löytänä & Korteso, 2011). Tuulaniemen (2011, s. 37) mukaan lisäarvo on kilpailuetu, joka saavutetaan lisäämällä tuotteesta saatua ja asiakkaan kokemaa hyötyä. Odotukset ylittävä kokemus (Kuvio 1) voidaan jakaa

ydinkokemukseen, laajennettuun kokemukseen sekä odotukset ylittäviin elementteihin. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen alkavat ydinkokemuksesta, joka on se hyöty tai arvo, jonka vuoksi asiakas ostaa tuotteen tai palvelun. Yrityksen tulee varmistaa, että ydinkokemus pystytään luomaan kaikissa olosuhteissa. Laajennetulla kokemuksella tarkoitetaan ydinkokemuksen laajentamista eli palveluun tai tuotteeseen lisätään jokin lisäarvoa tuottava tekijä. (Löytänä & Korteso, 2011.)



Kuvio 1. Odotukset ylittävä kokemus. (Löytänä & Korteso, 2011.)

Odotukset ylittävä kokemus syntyy, kun laajennettuun kokemukseen lisätään odotuksia ylittäviä elementtejä. Henkilökohtaisuus syntyy pienistä teoista, joissa asiakkaan tilanne huomioidaan ja yksilöllisyys asiakkaan mahdollisuudesta ilmaista omaa persoonallisuuttaan. (Löytänä & Korteso, 2011.) Marika

Piirtola (2023) kertoi, että Porin lentoasemalta saatetaan soittaa myöhästyneille asiakkaille ja heitä odotetaan, jos he ovat tulossa lennolle. Tämä on hyvä esimerkki palvelun henkilökohtaisuudesta ja asiakkaan tilanteen huomioimisesta.

Fischerin & Vainion (2014) mukaan positiivinen asiakaskokemus edellyttää asiakkaan huomioimista, kuuntelua ja ymmärtämistä. Olennainen kokemus vastaa suoraan asiakkaan ydintarpeisiin ja -toiveisiin (Löytänä & Kortesus, 2011). Asiakaspalvelun räätälöinnissä kyse on siitä, kuinka paljon työntekijöille on annettu joustovaraa. Asiakkaat olettavat palveluilta nopeutta ja kokemuksen kestävyyttä. (Löytänä & Kortesus, 2011.) Työntekijän mahdollisuus itenäiseen päätöksentekoon nopeuttaa palvelua (Korkiakoski & Gerdt, 2016, s. 112).

Kokemuksen jakamisesta on tullut tärkeää sosiaalisen median aikakautena ja yrityksen kannattaa rohkaista asiakasta kokemuksensa jakamiseen. Negatiivisen kokemuksen jakamista on turha pelätä, sillä jokainen reklamaatio on mahdollisuus toiminnan kehittämiseen. Selkeys helpottaa asiakasta, sillä monimutkaiset dokumentit ja sopimukset vievät aikaa ja saattavat johtaa ostopäätöksen peruuntumiseen. On tärkeää, että palvelu tuottaa selkeästi ja näkyvästi arvoa sekä ennen kauppaa että kaupan jälkeen. (Löytänä & Kortesus, 2011.)

Kokemukset kannattaa aina suunnitella niin, että ne vetoavat tunteisiin, sillä palvelu muistetaan paremmin tunteiden kautta (Löytänä & Kortesus, 2011). Fischer & Vainio (2014) toteavat, että positiivinen kokemus kantaa pitkälle ja halutaan kokea uudestaan. Yllättävyyttä voidaan luoda pienillä eleillä ja asiakkaille luotujen kokemusten tulee olla yritykselle tuottavia (Löytänä & Kortesus, 2011). Yllätyksellisyys ei välttämättä maksa mitään, mutta sillä voidaan luoda pysyvä muistijälki palvelusta (Korkiakoski, 2023, s. 69). Lentoasemien tiloissa asiakkaan odotukset ylittävä tekijä voi olla esimerkiksi paikallisen yhteisön tai kulttuurin näkyminen.

#### 5.4 Laadun mittaaminen

Asiakkaiden tyytyväisyyttä koettuun laatuun on suotavaa mitata (Grönroos, 2020). Yritysten on ymmärrettävä asiakkaiden kokemuksia ja käsitystä palvelun laadusta, jotta voidaan kehittää palveluja niin, että nykyisten asiakkaiden tyytyväisyyttä ylläpidetään ja saadaan mahdollisesti myös uusia asiakkaita. Palvelun laadun mittaaminen auttaa lisäksi palveluntarjoajaa selvittämään omat heikkoutensa ja vahvuutensa. (Ghotbabadi ym., 2015, s. 268–269.) Porin lentoasemalla asiakastyytyväisyyttä ei mitata säännöllisesti (Lammi, 2023).

Markkinat ovat muuttuneet 1980-luvun jälkeen palvelupainotteisiksi ja palveluntarjoajien suuren määrän vuoksi laadun mittaamisen tärkeys korostuu (Ghotbabadi ym., 2015, s. 268–269). Merkittävä talouskasvu ja lentoyhtiöiden määrä ovat lisänneet lentomatkustuksen kysyntää, jonka vuoksi lentoasemien johdon on pystyttävä palvelemaan suurempia matkustajamääriä ja ottamaan huomioon kysynnän muuttuva luonne (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 177).

Laadun mittausvälineet voidaan jakaa attribuuttipohjaisiin mittausvälineisiin sekä kvalitatiivisiin mittausvälineisiin. Attribuuttipohjaiset mittausvälineet perustuvat palvelun ominaisuuksia kuvaaviin mittausmalleihin ja ne ovat käytetyimpiä mittausvälineitä. Kvalitatiivisia mittausvälineitä käytetään paljon vähemmän ja niissä pyydetään vastaajaa kuvaamaan käsitystään palvelusta tai palvelutapahtumasta. (Grönroos, 2020.) Palvelun laadun mittaamiseen on olemassa useita erilaisia malleja ja yleistä yhteisymmärrystä parhaasta mallista ei ole (Ghotbabadi ym., 2015, s. 268).

Grönroos on luonut yhden ensimmäisistä palvelun laadun mittaamisen malleista, joka perustuu asiakkaan laadun odotusten pitämiseen lähellä toteutunutta palvelun laatua. Vastakohtana Grönroosin mallille on kuiluanalyysimalli, joka mittaa eroa, joka jää asiakkaan odotusten ja koetun palvelun laadun välille. Laajennetussa kuiluanalyysimallissa otetaan huomioon asiakkaiden ja sisäisten toimittajien kokema laatu. (Ghotbabadi ym., 2015, s. 271–272.)

SERVQUAL on menetelmä, jolla mitataan asiakkaiden kokemaa palvelun laatua. Menetelmä perustuu asiakkaan odotusten ja kokemusten vertailuun sekä palvelukokemuksen viiteen eri osa-alueeseen, jotka ovat konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagointialttius, vakuuttavuus ja empatia. Osa-alueita kuvataan kahdellakymmenellä kahdella attribuutilla, joita arvioidaan seitsemän kohdan asteikolla. (Grönroos, 2020.)

SERVQUAL ei kuitenkaan toimi jokaiselle toimialalle, jonka vuoksi mallin pohjalta on kehitetty SERVPERF-malli. Tämä malli perustuu samoihin osa-alueisiin kuin SERVQUAL, mutta se ei vertaile asiakkaan odotuksia ja kokemuksia. SERVQUAL- ja SERVPERF-mallien pohjalta on luotu lisäksi hierarkkinen laadun mittaamisen malli, jossa palvelukokemuksen osa-alueet jaetaan vielä pienempiin osiin. Pienemmät osat mahdollistavat ongelmien ja asiakkaiden toiveiden havaitsemisen paremmin. (Ghotbabadi ym., 2015, s. 276–278.)

Joillekin toimialoille, kuten lentoyhtiöille on luotu omia laadun mittaamisen malleja (Ghotbabadi ym., 2015, s. 279). Lentoasemilla käytettyjä laadun mittaamisen malleja ovat Level of Service (LoS), Airport Service Quality (ASQ) ja Skytrax. Level of Service on luoneet International Air Transport Association (IATA) ja Airports Council International (ACI). Tätä mallia käytetään lentoaseman palvelujen operatiivisen suorituskyvyn mittaamiseen. Mallia on kritisoitu, koska se keskittyy lentoaseman tekniseen ja johtamisen näkökulmiin, eikä ota huomioon matkustajien mielipiteitä. (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 178.)

ACIn luoma Airport Service Quality ohjelma mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä lentoaseman toimintaan. Ohjelmaa toteutetaan määrällisellä kyselyllä, jossa käytetään kolmeakymmentäneljää attribuuttia lentoaseman eri osa-alueiden ja yleisen tyytyväisyyden mittaamisessa. Myös Skytrax mittaa asiakastyytyväisyyttä lentoaseman eri osa-alueita käsittelevällä kyselyllä. (Graham & Dobruszkes, 2019, s. 178.) Lentoasemat voivat hyödyntää sekä yleisiä laadun mittaamisen malleja että lentoasemille luotuja malleja. Laadun mittaamiseen voidaan luoda myös oma malli, kuten tässä opinnäytetyössä tehtiin, jolloin saadaan mitattua itse asetettuja tekijöitä.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT

### 6.1 Määrällinen ja laadullinen tutkimusmenetelmä

Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin sekä määrällistä että laadullista tutkimusmenetelmää. Määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus on tieteellinen tutkimusmenetelmä, joka keskittyy aineiston kuvaamiseen ja tulkitsemiseen tilastojen ja numeroiden avulla. (Jyväskylän yliosto, 2015.) Määrällisen tutkimusmenetelmän parina pidetään laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus on tieteellinen tutkimusmenetelmä, jossa pyritään kuvaamaan kohteen laatua, merkitystä ja ominaisuuksia kokonaisvaltaisesti. Molempia menetelmiä voidaan hyödyntää samassa tutkimuksessa. (Jyväskylän yliopisto, 2021.)

Määrällisessä tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä kyselylomakkeella, systemaattisella havainnoinnilla tai valmiilla rekistereillä tai tilastoilla (Vilka, 2021). Tässä opinnäytetyössä määrällistä aineistoa kerättiin kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake sopii suurelle määrälle hajallaan olevia ihmisiä (Vilka, 2021). Heikkilän (2014, s. 47) mukaan vastaajan kannalta kyselylomakkeen on oltava kokonaisuudessaan selkeä ja siisti ja sen vastausvaihtoehtojen ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä.

On tärkeää, että teksti ja kysymykset ovat hyvin aseteltuja ja kysymykset etenevät loogisesti. Hyvä kyselylomake ei ole liian pitkä. (Heikkilä, 2014, s. 47.) Vilkan (2007, s. 106) mukaan useat ”en osaa sanoa” vastaukset voivat viestiä epäselvästä kysymyksestä tai siitä, ettei kohderyhmällä ole tietoa asiasta. Lomakkeen selkeyttä on suositeltavaa testata etukäteen (Heikkilä, 2014, s. 47; Vilka, 2007, s. 78). Tämän opinnäytetyön riskinä on kyselyn vähäinen vastausmäärä, jota pyrittiin välttämään mahdollisimman selkeällä kyselylomakkeella.

Laadullisen tutkimuksen aineistona voidaan käyttää esineitä, kuvia, tekstiaineistoa ja ihmisten puhetta. Suosituin laadullinen aineistonkeruutapa on

haastattelu. (Vilkkä, 2021.) Tässä opinnäytetyössä laadullista aineistoa kerättiin ryhmähaastattelun sekä kyselylomakkeen avoimien kysymysten avulla. Kyselylomakkeen avoimet kysymykset ovat tarpeellisia, kun vastausvaihtoehtoja ei tiedetä etukäteen (Heikkilä, 2014, s. 47).

Ryhmähaastattelulla saadaan nopeasti tietoa usealta vastaajalta. Ryhmähaastattelun onnistumiseen vaikuttaa kuitenkin paljon ryhmän toimivuus. Ryhmässä osa henkilöistä voi jäädä taka-alalle, jolloin haastateltavan on osattava ottaa heidät mukaan keskusteluun. (Hirsjärvi & Hurme, 2022.) Ongelmaksi voi muodostua myös keskustelun hajanaisuus tai varovaisuus, jolloin haastattelijan tehtävänä on auttaa osallistujia etenemään keskustelussa (Pietilä, 2017).

## 6.2 Aineistojen analysointi

Sekä määrällisen että laadullisen tutkimuksen onnistuminen edellyttää oikean kohderyhmän ja tutkimusmenetelmän valintaa. Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma määräävät käytetyn tutkimusmenetelmän. (Heikkilä, 2014, s. 13.) Määrällistä tutkimusaineistoa käsiteltäessä lomakkeet numeroidaan, jotta tiedot voidaan tarkistaa jälkeenpäin. Tämän jälkeen aineiston tiedot syötetään ja tallennetaan huolellisesti tietokoneelle, jotta niitä voidaan tulkita numeerisesti. Puutteellisesti täydennetyt lomakkeita ei käytetä aineiston analysoinnissa. (Vilkkä, 2007, s. 106–110.)

Määrällisen tutkimuksen perustason aineistonanalyysissä voidaan hyödyntää tunnuslukuja, joilla pystytään kuvaamaan numeraalista tietoa esimerkiksi yrityksen asiakkaiden tyytyväisyydestä tai mielipiteistä. Tunnuslukuja ovat esimerkiksi mediaani, moodi ja keskiarvo. Kun halutaan analysoida kahden muuttujan välistä riippuvuutta, käytetään ristiintaulukointia tai korrelaatiokerrointa. (Vilkkä, 2007, s. 119.) Tässä opinnäytetyössä määrällistä tutkimusaineistoa tarkasteltiin keskiarvon ja ristiintaulukoinnin avulla. Ristiintaulukointi mahdollistaa kahden muuttujan havaintojen sijainnin tarkastelun samaan aikaan (Vilkkä, 2007, s. 129).

Laadullisen tutkimuksen aineiston käsittely aloitetaan joko litteroinnilla eli tekstiksi muuttamisella tai tekemällä johtopäätöksiä suoraan aineistosta (Hirsjärvi & Hurme, 2022). Tässä opinnäytetyössä laadullista tutkimusaineistoa analysoidaan laadullisella sisällönanalyysillä. Laadullisella sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan aineistoa sanallisesti ja selkeästi sekä saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisessä ja tiivistetyssä muodossa kadottamatta sen sisältämää informaatiota (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Aineistosta etsitään eroavaisuuksia ja yhtäläisyyksiä (Vuori, n.d.). Analyysillä tuodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018.)

## 7 ASIAKKAAN NÄKÖKULMA

### 7.1 Kyselyn taustat ja toteutus

Porin lentoasemalla vierailleille asiakkaille suunniteltiin kysely (Liitteet 1 ja 2), jolla haluttiin selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä lentoasemaan ja mahdollisia kehitystoiveita. Kysely valittiin aineistoksi, jotta asiakkaiden olisi mahdollisimman helppoa kertoa omasta tyytyväisyydestään ja toiveistaan Porin lentoasemaa koskien ja tavoitettaisiin sekä kansainvälisiä että kotimaisia matkustajia. Matkustajat pystyivät vastaamaan kyselyyn itsenäisesti, kun heillä oli siihen aikaa.

Perusjoukkona eli tutkimuksen kohteena olevana ryhmänä toimivat matkustajat, jotka käyttävät lentoaseman tiloja tarkoituksenaan joko lähteä lennolle tai saapua lennolta. Koko perusjoukon tavoittamisen vaikeuden vuoksi aineistoa kerättiin pieneltä osalta perusjoukkoa eli otokselta (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja, n.d.). Otantamenetelmäksi valittiin harkinnanvarainen näyte. Harkinnanvaraista näytettä käytetään, kun tutkijalla ei ole tarkkaa tietoa perusjoukon koosta eikä valittujen havaintoyksiköiden edustavuudesta suhteessa perusjoukkoon (Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja, n.d.).



Toimeksiantajan toiveesta aineistoa kerättiin paperisella lomakkeella, jotta asiakkaat, joilla ei ole älypuhelinta pystyisivät myös vastaamaan. Paperisen lomakkeen etuna on se, että kyselyyn vastattiin palvelua kulutettaessa tai hyvin pian sen jälkeen. Kysely luotiin Canva -verkkosivustolla, joka on kehitetty graafista suunnittelua varten, koska opinnäytetyön tekijällä oli aiempaa kokemusta kyseisen verkkosivuston käyttämisestä.

Kyselylomake luotiin sekä suomeksi että englanniksi, koska perusjoukkoon kuuluu kansainvälisiä ja kotimaisia matkustajia. Henkilötietoja ei kerätty lainkaan, sillä niiden ei oletettu olevan tarpeellisia tutkimuksen kannalta. Kysymykset perustuvat opinnäytetyössä käsiteltyyn teoriaan. Kyselylomake on jaettu kolmeen osioon: taustatietoihin ja tyytyväisyyden arviointiin eri osa-alueissa, joihin on annettu vastausvaihtoehdot, sekä avoimiin kysymyksiin asiakkaan kehitysehdotuksista.

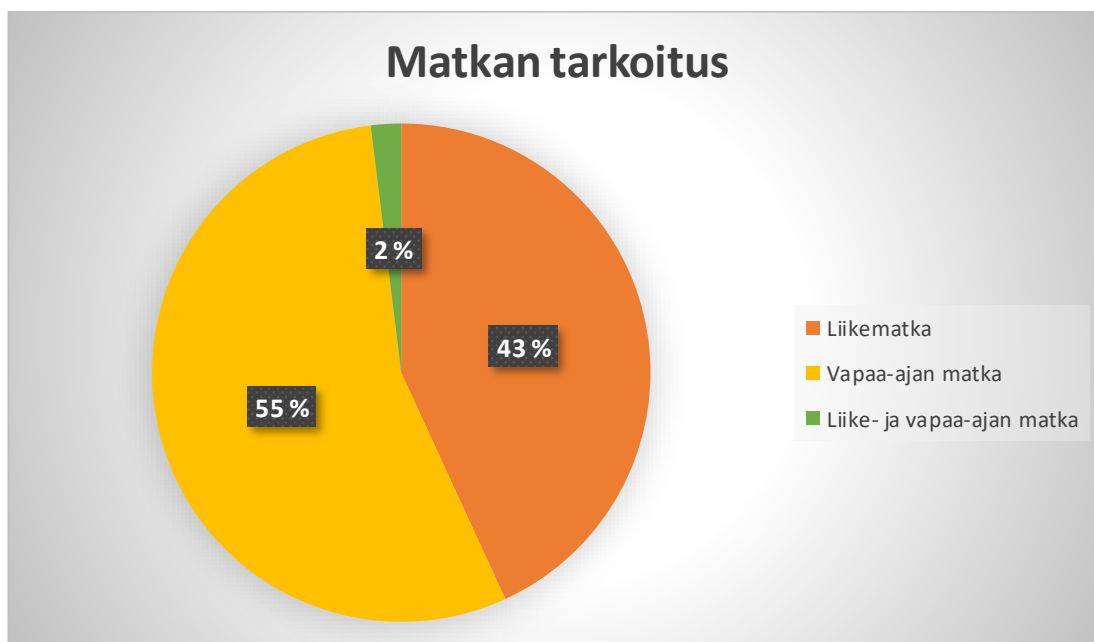
Alustavana hypoteesina on, että liike- ja vapaa-ajan matkustajien tarpeiden poikkeavuuden vuoksi avoimessa palautteessa olisi eroja liike- ja vapaa-ajan matkustajien välillä. Toisena alustava hypoteesina on, että säännöllisiltä matkustajilta tulisi epäsäännöllisiä matkustajia enemmän yksittäisiä kehitysehdotuksia, koska säännöllisesti matkustavilla henkilöillä voi olla tarkempi käsitys omista tarpeistaan lentoasemalla kuin epäsäännöllisillä matkustajilla. Kysymysten ja lomakkeen selkeyttä ja ymmärrettävyyttä testattiin opinnäytetyön tekijän lähipiirillä ennen kyselyn aloittamista.

Lomakkeet asetettiin lentoaseman lähtevien aulaan sekä boarding alueelle. Asiakkaiden nähtävillä oli myös seloste aineiston käyttötarkoituksesta niissä paikoissa, joista lomakkeita sai. Kysely toteutettiin lentoaseman pääkerroksessa, jotta sillä tavoitettaisiin asetettu kohderyhmä. Muihin kerroksiin lomakkeita ei sijoitettu, koska lentoasemalla käy asiakkaita myös pelkästään syömässä Ravintola Lennossa. Kyselyä ei ollut lisäksi saapuvien aulassa, koska lennolta saapuvilla asiakkailla on yleensä kiire jatkaa matkaansa, eikä heillä oletettu olevan aikaa vastaamiseen. Kysely oli avoinna 14.3.2023-26.4.2023.

Tänä aikana Porin lentoasemalta lähti säännöllisen Helsingin reittilennon lisäksi kaksi tilauslentoa Kreikkaan.

## 7.2 Kyselyyn vastanneiden asiakastytyväisyys ja taustatiedot

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden tyytyväisyyttä Porin lentoaseman eri osaluaisiin havainnollistetaan visuaalisesti kaavioiden ja taulukoiden avulla. Aluksi kyselylomakkeet käytiin läpi ja niistä erotettiin ne, joita ei voitu hyödyntää asiakastytyväisyyden analysoinnissa. Kyselyn tulokset syötettiin huolellisesti Microsoft Excel-ohjelmaan. Analyysissä hyödynnettiin keskiarvoa sekä ristiintaulukointia. Vastauksia kyselyyn kertyi yhteensä 51 kappaletta ja vastauksia oli hyvin tasaisesti sekä liike- että vapaa-ajan matkustajilta, kuten kaaviosta 1 voidaan havaita. Kyselyn aikana Porin lentoasemalta kulki yhteensä 1553 matkustajaa.



Kaavio 1. Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden matkan tarkoitus.

Keskiarvoja laskettaessa "en osaa sanoa" vastauksien arvo on 0, koska vastauksista ei voida tietää onko henkilö huomionut tai käyttänyt kyseistä lentoaseman osaluuetta lainkaan. Esimerkiksi pysäköinnin "en osaa sanoa" vastaukset voivat johtua asiakkaan kulkemisesta eri kulkuneuvolla kuin omalla

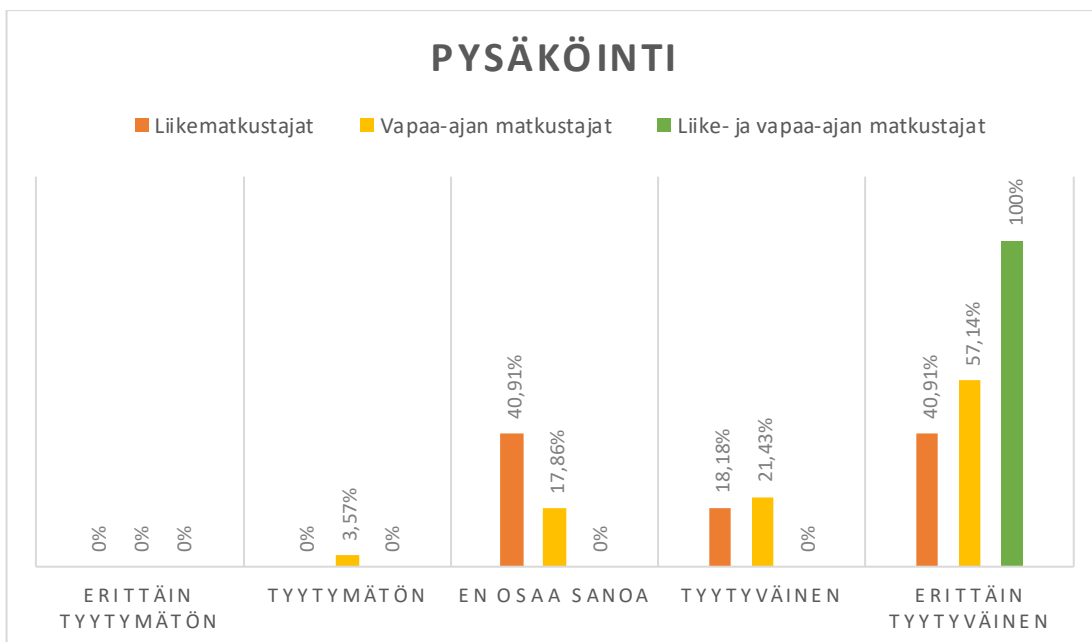
autolla, eikä asiakas tällaisessa tapauksessa voi arvioida tyytyväisyyttään pysäköintiin. Muiden vastauksien arvot ovat seuraavat: erittäin tyytymätön 1, tyytymätön 2, tyytyväinen 3 ja erittäin tyytyväinen 4. Keskiarvon väli voi tässä analyysissä olla 0–4 ja keskiarvon ollessa 3 tai sen yli tyytyväisyyttä pidetään hyvänä. Keskiarvot pyöristettiin yhden desimaalin tarkkuudelle ja koottiin taulukkoon 1.

Taulukko 1. Kyselyn osa-alueiden asiakastyytyväisyyden keskiarvot.

<b>Lentoaseman osa-alue</b>	<b>Keskiarvo</b>
<b>Lentoasemalle saapumisen helppous</b>	3,8
<b>Pysäköinti</b>	2,7
<b>Tiloissa kulkemisen sujuvuus</b>	3,6
<b>Tilojen siisteys</b>	3,5
<b>Opasteet</b>	3,5
<b>Ilmanlaatu ja lämpötila</b>	3,2
<b>Sisustustyyli</b>	2,4
<b>Jonotusajat</b>	3,7
<b>Asiakaspalvelu</b>	3,8
<b>Palvelutarjonta</b>	2,4
<b>Odotuksiisi vastaaminen</b>	3,3

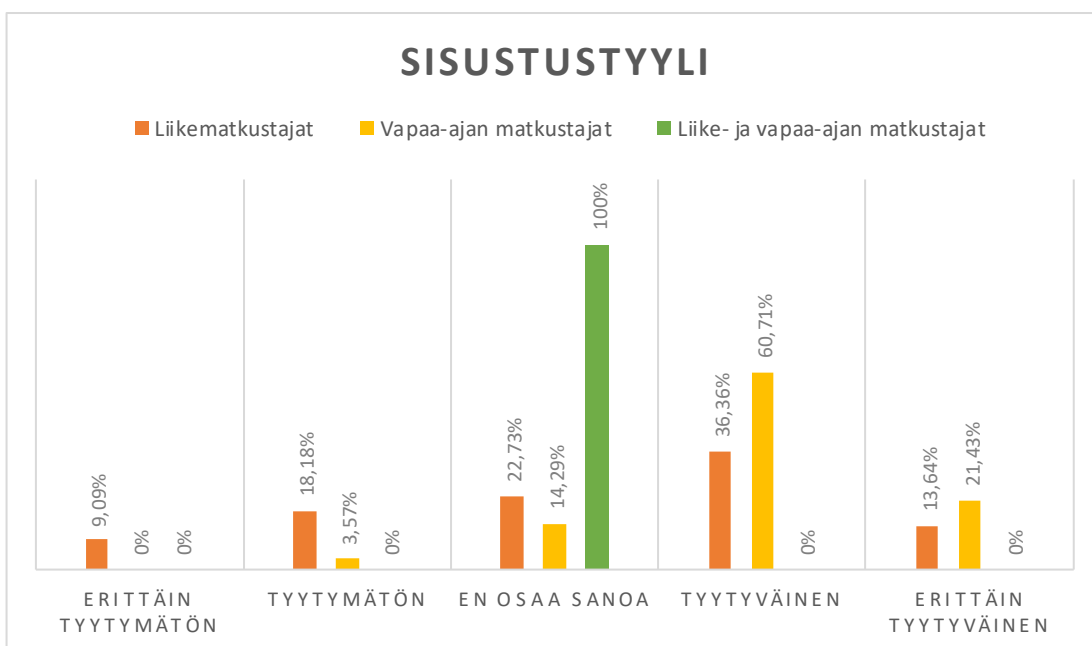
Keskiarvojen mukaan Porin lentoaseman osa-alueet, jotka vaativat eniten kehittämistä ovat pysäköinti, sisustustyyli ja palvelutarjonta. Erittäin korkea keskiarvo oli osa-alueissa lentoasemalle saapumisen helppous, jonotusajat ja asiakaspalvelu. Alle kolmen keskiarvon osa-alueita tarkastellaan paremmin ristiintaulukoinnin avulla.

Pysäköinnin vastausten jakaumaa (kaavio 2) tarkastellessa voidaan havaita, että vain pieni osa vastanneista asiakkaista on arvioinut olevansa tyytymätön pysäköintiin. Erittäin tyytymättömiä vastauksia ei ollut yhtään. Keskiarvoa laskevat monet ”en osaa sanoa” vastaukset, jotka voivat johtua asiakkaan liikkumisesta eri kulkuneuvolla tai siitä, ettei asiakas osaa arvioida osa-aluetta.



Kaavio 2. Kyselyn asiakastyytyväisyyden jakautuminen pysäköinnissä.

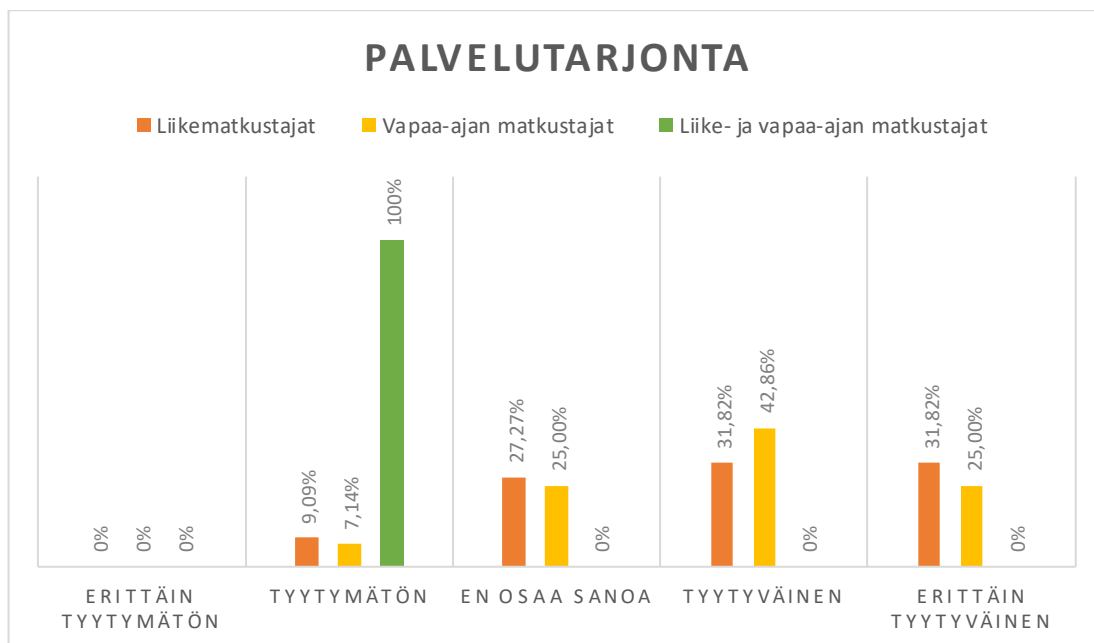
Sisustustyyliin vastaukset jakautuivat pysäköintiä enemmän, kuten kaaviosta 3 voidaan havaita. Vapaa-ajan matkustajat olivat liikematkustajia tyytyväisempiä lentoaseman sisustustyyliin.



Kaavio 3. Kyselyn asiakastyytyväisyyden jakautuminen sisustustyyliin.

Liikematkustajista 50 prosenttia arvioi olevansa tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä Porin lentoaseman sisustustyyliin. Asiakastyytyväisyys palvelutarjontaan

(kaavio 4) jakautui hyvin tasaisesti liike- ja vapaa-ajan matkustajien välillä. Alhaisesta keskiarvosta huolimatta tyytyväisiä matkustajia palvelutarjontaan on selvästi tyytymättömiä enemmän. Yksikään kyselyyn vastanneista ei kokenut olevansa erittäin tyytymätön palvelutarjontaan.



Kaavio 4. Kyselyn asiakastyytyväisyyden jakautuminen palvelutarjonnassa.

Kaikista kyselyyn vastanneista 90,20 prosenttia oli arvioinut olevansa erittäin tyytyväinen asiakaspalveluun. Korkea asiakastyytyväisyys lentoasemalle saapumisen helppoudessa, asiakaspalvelussa ja jonotusajoissa viestii lentoaseman sijainnin olevan hyvä ja helposti saavutettava sekä asiakaspalvelun olevan ystävällistä ja nopeaa. Kyselyaineiston perusteella voidaan todeta, että Porin lentoaseman asiakastyytyväisyys on pääasiassa hyvä.

### 7.3 Asiakkaiden avoin palaute

Kyselyssä avointa asiakaspalautetta oli paljon pienestä vastausmäärästä huolimatta. Asiakaspalaute analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmin. Asiakkaiden oleellimmat toiveet palvelutarjonnasta, kehitysehdotukset ja muu palaute on koottu Liitteeseen 3. Suurin osa asiakkaiden toiveista koskien palvelutarjontaa liittyivät ruokapalveluihin ja lentoreitteihin. Useat

liikematkustajat ehdottivat lentoasemalle kahvi-, juoma- tai välipala-automaattia. Vapaa-ajan matkustajien vastauksissa kahvi- ja juoma-automaatti oli toivottu.

Lentoreittejä koskien asiakkaat toivoivat talvisin lentoja Kanarian saarille, lomalentojen lisäämistä, säännöllistä lentoyhteyttä Tukholmaan sekä Porin ja Helsingin välisen säännöllisen yhteyden jatkumista tai lisäämistä. Liikematkustajien selvästi toivotuin lentoreittejä koskeva ehdotus oli Porin ja Helsingin välisen lentoyhteyden jatkuminen. Tämä voi viestiä pelosta Porin säännöllisen lentoliikenteen loppumisesta. Ulkomaanlentoista liikematkustajat ehdottivat säännöllistä reittilentoa Tukholmaan ja vapaa-ajan matkustajat lomalentojen lisäämistä esimerkiksi Kanarian saarille.

Yksittäisinä palvelutoiveina olivat kanta-asiakasohjelma tai kausilippu, sähköautojen latauspiste sekä WC odotusaulaan. Kehitysehdotuksina olivat ilmastoinnin lisääminen, kunnan lentokoneiden käyttö, lentoaseman uudistaminen, hissien lisääminen sekä WC:n saippua-automaattien päivittäminen uudempiin. Vapaa-ajan matkustajat vastasivat liikematkustajia enemmän kaiken olevan hyvin lentoasemalla. Lisäksi henkilökunta sai positiivista palautetta ystävällisyydestä.

Hypoteesi liikematkustajien ja vapaa-ajan matkustajien eroavista toiveista osoittautui oikeaksi, sillä liikematkustajien toiveet keskittyivät säännöllisiin lentoyhteyksiin ja vapaa-ajan matkustajien toiveet lomalentoihin. Liikematkustajat toivoivat paljon kahvi-, juoma- tai välipala-automaattia ja vapaa-ajan matkustajat kahvi- tai juoma-automaattia. Vapaa-ajan matkustajat olivat liikematkustajia enemmän sitä mieltä, että lentoasema ei tarvitse mitään lisää. Toista hypoteesia ei voitu tutkia, sillä melkein jokainen avointa palautetta antanut oli säännöllinen matkustaja.

## 8 TYÖNTEKIJÄN NÄKÖKULMA

### 8.1 Haastattelun taustat ja toteutus

Kyselyn lisäksi tutkimusaineistoa kerättiin haastattelemalla lentoaseman työntekijöitä. Työntekijöitä haluttiin haastatella, koska he käyttävät samoja tiloja kuin asiakkaat ja heiltä voidaan saada kehitysehdotuksia eri näkökulmasta. Lisäksi asiakkaiden kanssa työskentelevät henkilöt ovat voineet saada kehitysehdotuksia asiakkailta koskien lentoaseman tiloja ja palveluja. Haastateltavien kriteerinä oli, että heillä on työtehtävissään asiakaskohtaamisia.

Haastattelukysymykset (Liite 4) perustuivat opinnäytetyössä kerättyyn teoriaan. Haastattelu toteutettiin ryhmähaastattelumenetelmällä Porin lentoasemalla työntekijöiden taukotiloissa perjantaina 31.3.2023. Keskusteluun osallistui yksi henkilö, joka tekee monipuolisia asiakaspalvelu- ja turvatarkastustehtäviä sekä neljä kunnossapidossa työskentelevää henkilöä. Kunnossapidon työntekijät sopivat haastatteluun, sillä myös he neuvovat ja ohjaavat asiakkaita työssään.

Haastattelun ilmapiiri oli rento ja jokainen haastateltava osallistui keskusteluun tasapuolisesti. Vastaukset kirjattiin ylös tietokoneelle keskustelun aikana. Henkilötietoja haastateltavilta ei kerätty, sillä ne eivät olleet tarpeellisia tutkimuksen kannalta. Aineiston lopullinen litterointi eli muuttaminen tekstiksi aloitettiin heti haastattelun jälkeen, jotta keskustelu pysyi haastattelijan muistissa. Aineisto analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin menetelmin. Aineiston analysoinnissa jätettiin pois keskustelu, joka ei liittynyt haastattelukysymyksiin tai opinnäytetyön aiheeseen.

### 8.2 Tulokset

Kaikkien haastatteluun osallistuvien henkilöiden työnantajana toimi Finavia. Jokainen haastateltava koki, ettei Finavian strategia ole täysin selvä, sillä strategia laaditaan Helsinki-Vantaan lentoasemalla, eikä tieto välttämättä kulje

tarpeeksi hyvin lentoasemien välillä. Strategian koettiin myös olevan hankalaa toteuttaa pienemmillä lentoasemilla.

Haastateltavat kokivat, että he pystyvät vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin työtehtävissään, mutta vanhentuneiden työvälineiden todettiin hankaloittavan asiakastyötä. Opastuksessa sekä tiloissa kulkemisen sujuvuudessa ei nähty kehittämistarvetta. Tosin aiemmassa keskustelussa Porin lentoaseman palvelustaavan, Satu Lammin kanssa hissien puutteen kerrottiin haittaavan esteettöytä kulkua (Lammi, 2023a). Pienten tilojen johdosta eksymisen todettiin olevan mahdotonta.

Työskentelyolosuhteissa sen sijaan kerrottiin olevan kehittämisen varaa. Asiakastilat ovat haastateltavien mielestä kesäisin liian kuumat ja talvisin hyvin kylmät. Tilauslentojen aikana tiloissa oleskelee noin kaksisataa henkilöä kerralla, mikä nostaa kuumina kesinä sisälämpötilaa ennestään. Tiloihin on asennettu ilmalämpöpumppu, mutta haastateltavat eivät olleet varmoja, miten sitä säädetään. Lisäksi joidenkin ikkunoiden on havaittu vuotavan. Haastateltavat ajattelivat, että ongelmat työskentelyolosuhteissa johtuvat vanhoista tiloista.

Asiakkailta työntekijät olivat saaneet pääasiassa positiivista palautetta. Ruokapalveluja on pyydetty enemmän, sillä Ravintola Lento ei ole avoinna aina lentojen lähtiessä eikä turvatarkastuksen jälkeen ole lainkaan mahdollisuutta ostaa ruokaa. Tosin aiemmin on järjestetty tarjoilua turvatarkastuksen jälkeen, jolloin on huomattu, että vain harvat ostavat ruokaa. Myös Lammi (2023a) kertoi aiemmassa henkilökohtaisessa keskustelussa saaneensa palautetta ruokapalvelujen puutteesta. Palvelutarjonnan laajentamisen lisäksi reittilentoa Ruotsiin on toivottu lentoasemalle.

Haastateltavilla oli monia ideoita lentoaseman kehittämiseksi. Jokainen haastateltuun osallistunut henkilö lähtisi remontoimaan lentoaseman tiloja täysin viihtyvyyden ja modernin ulkoasun tuomiseksi. Useiden kalusteiden kerrottiin olevan muiden Finavian lentoasemien vanhoja ja tiloja kuvattiin ankeiksi. Eri-tyisesti WC-tilojen todettiin kaipaavan remontointia. Yhtenä ideana oli lentoaseman laajennus ja matkatoimiston lisääminen tilojen yhteyteen.



Haastateltavat kokivat Porin lentoaseman kaipaavan markkinointia, sillä monet ihmiset eivät tiedä lentoaseman olemassaolosta. Heidän mielestään lentoasemalle tarvittaisiin markkinointiin perehtynyt henkilö, jotta asiakkaita saataisiin lisää. Keskusteluun osallistuneet henkilöt toteuttaisivat tapahtumia lentoasemalla tietoisuuden lisäämiseksi. Haastateltavien mielestä myös lentoja pitäisi lisätä asiakaskunnan kasvattamiseksi.

## 9 KEHITYSEHDOTUKSET JA YHTEENVETO

### 9.1 Kehitysehdotukset

Tutkimusaineiston ja kootun teorian pohjalta Porin lentoasemalle löytyi erilaisia kehitysehdotuksia. Finavian tilaston mukaan (Finavia, 2023a) Porin lentoasema on matkustajamäärältään yksi Finavian pienimmistä, jonka vuoksi markkinointia kannattaisi lisätä, kuten haastattelussakin todettiin. Yrityksen strategian tulisi olla selvä koko henkilöstölle, jotta kaikki osaisivat tavoitella asetettua palvelun laatua. Lisäksi asiakastyytyväisyyttä suositellaan mittaamaan säännöllisesti, jotta lentoasema pystyy kehittymään ja reagoimaan muutostarpeisiin nopeasti.

Ikkunat suositellaan vaihtamaan uusiin, sillä vanhoista ikkunoista karkaa lämpöä talvisin ja viileää ilmaa kesäisin. Lisäksi vuotavat ikkunat voivat aiheuttaa kosteusvaurioita. Uudet ikkunat vähentävät lämmityskustannuksia, koska lämpöä ei karkaa yhtä paljon kuin vanhoista. Lämmityksen vähentynyt tarve auttaa toteuttamaan Finavian vastuullisuuden arvoa. Sisätiloissa voidaan hyödyntää huonekasveja, vaikka väite niiden vaikutuksesta ilmalaatuun onkin kiistelty. Huonekasvit tuottavat happea ja sitovat hiilidioksidia sekä vaikuttavat ihmisten hyvinvointiin positiivisesti.

Porin lentoaseman asiakastiloja suositellaan remontoimaan mahdollisuuksien mukaan matkustajat, paikallinen yhteisö, työntekijät ja tulevaisuuden tarpeet huomioiden sekä palveluympäristön tekijöitä hyödyntäen. Remontoinnin ymmärretään kuitenkin olevan kallista, eikä se ole välttämättä mahdollista yritykselle. Hissi olisi lentoasemalle tärkeä esteettömän kulkemisen takaamiseksi ja matkalaukkujen kanssa liikkumisen helpottamiseksi. Esteettömyys on mainittu Finavian vuosikertomuksessa väestön ikääntymisen megatrendiin vastaavana toimenpiteenä (Finavia, 2023b, s. 13).

Matkustajien asiakaskokemuksen kannalta ruokapalvelujen lisääminen olisi suositeltavaa. Ruokapalveluja voidaan lisätä joko tutkimusaineistossa toivottu kahvi-, juoma- tai välipala-automaatilla tai vaihtoehtoisesti Ravintola Lennon aukioloaikojen laajentamisella niihin aikoihin, jolloin lentoja lähtee. Ruotsin lentoyhteyden kannattavuutta suositellaan arvioimaan, koska se oli toivottu matkustajien keskuudessa. Lisäksi talviaikoina voitaisiin järjestää enemmän lomalentoja suomalaisten suosimiin lomakohteisiin, etenkin koulujen hiihtolomien aikoihin, jos se on mahdollista.

## 9.2 Yhteenveto

Sekä haastattelun että kyselyaineiston perusteella voidaan todeta, että Porin lentoaseman asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä lentoaseman nykyisiin tiloihin ja palveluihin. Kyselyssä kehityskohteiksi nousivat sisustustyyli, palvelutarjonta ja pysäköinti. Pysäköinnin keskiarvon huomattiin kuitenkin johtuvan useista ”en osaa sanoa” vastauksista, jotka voivat johtua asiakkaan kulkemisesta eri kulkuneuvolla kuin omalla autolla. Asiakkaiden havaittiin toivovan lentoaseman tilojen kehittämisessä pääasiassa kahvi-, välipala- tai juoma-automaatin lisäämistä, joka tuli ilmi sekä haastattelussa että kyselyssä. Lisäksi tiloihin toivottiin hissiä, lentoaseman uudistamista, ilmastointia sekä saippua-automaattien päivittämistä.

Palveluilta asiakkaat toivoivat eniten lentoreittien monipuolisuutta. Toiveet koskivat reittilennon aloittamista Tukholmaan, lomalentojen lisäämistä

esimerkiksi Kanarian saarille ja Helsingin ja Porin välisen säännöllisen reitin säilyttämistä. Toiveet Tukholman lennoista tulivat ilmi kyselyaineistossa ja haastattelussa. Yksittäisinä palvelutoiveina kyselyssä olivat muun muassa sähköauton latauspiste, kanta-asiakasohjelma tai kausilippu sekä WC odotus-aulaan.

Kyselytutkimuksessa asiakastyytyväisyys sisustustyyliin oli yksi alhaisimman keskiarvon osa-alueista, mutta vain harva asiakas ehdotti lentoaseman kokonaisvaltaista uudistamista. Haastatteluun osallistuneet työntekijät sen sijaan ehdottivat lentoaseman remontointia. Haastattelussa työntekijät totesivat lentoaseman asiakastilojen ilmanlaadun ja lämpötilan vaativan kehittämistä, mutta kyselyn asiakastyytyväisyys ilmanlaatuun ja lämpötilaan oli hyvä. Vain yksi asiakas ehdotti ilmastoinnin lisäämistä kesäaikaan. Eroavaisuus työntekijöiden ja matkustajien mielipiteiden välillä voi johtua siitä, että työntekijät viettävät huomattavasti matkustajia enemmän aikaa lentoasemalla.

## 10 AJATUKSIA OPINNÄYTETYÖSTÄ

### 10.1 Luotettavuustarkastelu

Tässä opinnäytetyössä toimittiin hyvän tieteellisen käytännön periaatteiden mukaan. Muiden tutkijoiden tekemää työtä kunnioitettiin selkeillä lähdeviittauksilla sekä tekstissä että lähdeluettelossa. Tutkimusaineistossa henkilötietoja ei kerätty lainkaan, eikä haastatteluun tai kyselylomaketutkimukseen osallistuneita henkilöitä voida tunnistaa opinnäytetyöstä.

Tutkimuksen validius tarkoittaa tutkimuksen kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoituskin mitata (Vilka, 2007, s. 150). Validin tutkimuksen toteutumista auttavat tarkka perusjoukon määrittely, korkea vastausprosentti sekä edustavan otoksen saaminen (Heikkilä, 2014, s. 27). Vilkan (2007, s. 150)

mukaan myös kyselylomakkeen kysymysten ja vastausvaihtoehtojen muotoilun onnistuminen vaikuttavat validiteettiin.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset olivat ”miten asiakkaat toivoisivat lentoaseman tiloja ja palveluja kehitettävän” ja ”kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat nykyisiin tiloihin ja palveluihin”. Mielestäni opinnäytetyössä onnistuttiin vastaamaan näihin kysymyksiin. Asiakkaiden todettiin olevan pääasiassa tyytyväisiä Porin lentoaseman tiloihin ja palveluihin, mutta kehityskohteiksi nousivat erityisesti sisustustyyli ja palvelutarjonta.

Tiloja ja palveluja asiakkaat toivoivat kehitettävän pääasiassa ruokapalvelujen lisäämisellä ja lentoreittien monipuolistamisella. Kyselytutkimuksen perusjoukko oli määritelty tarkasti ja perusjoukon tavoittamiseksi kyselylomakkeet pidettiin vain Porin lentoaseman pääkerroksessa. Kyselyä testattiin opinnäytetyön tekijän lähipiirillä ennen sen aloittamista ja kysymysten, vastausvaihtoehtojen ja lomakkeen todettiin olevan selkeä. Kyselyn vastausmäärä jäi kuitenkin pieneksi, joka heikentää tutkimuksen validiutta.

Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen toistettavuutta. Reliabiliteettia arvioidaan vastausprosentilla, otoksen perusjoukon edustamisen onnistumisella sekä huolellisella tietojen syöttämisellä. (Vilkka, 2007, s. 149–150.) Heikkilän (2014, s. 28) mukaan myös oikeiden analysointimenetelmien käyttäminen vaikuttaa reliabiliteettiin. Luotettavassa tutkimuksessa aineisto edustaa koko perusjoukkoa, eikä vain joitakin siihen kuuluvia ryhmiä. Tulokset ovat satumanvaraisia, jos otoskoko jää pieneksi. (Heikkilä, 2014, s. 28.) Opinnäytetyössä kyselyyn suositellaan 100 vastausta.

Kyselyn asiakastyytyväisyyden analyysissä lomakkeiden tiedot syötettiin huolellisesti tietokoneelle ja lomakkeet numeroitiin, jotta tiedot voitiin tarkistaa. Analysointiin käytettiin keskiarvoa ja ristiintaulukointia. Keskiarvolla tutkittiin kyselyn asiakastyytyväisyyttä yleisesti ja ristiintaulukoinnilla vastausten tarkempaa jakaumaa. Vastaukset jakautuivat hyvin tasaisesti liike- ja vapaa-ajan matkustajien välillä, eikä kyselyaineistoon tullut vinoumaa ryhmien välille. Myös reliabiliteettia heikentää kyselyn vähäinen vastausmäärä.

Reliabiliteetti ja validiteetti vastaavat pääsääntöisesti määrällisen tutkimuksen tarpeita (Tuomi & Sarajärvi, 2018). Haastattelussa reliabiliteetin eli toistettavuuden toteutuminen on epätodennäköistä ihmisten muuttuvien mielipiteiden johdosta (Hyvärinen ym., 2017). Haastattelujen luotettavuutta voidaan parantaa nopeasti aloitetulla litteroinnilla ja selkeillä kysymyksillä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan esimerkiksi triangulaatiolla eli tutkimusmenetelmien yhdistämisellä. Triangulaatiossa useammasta tutkimusaineistosta saatuja tietoja vertaillaan keskenään (Hyvärinen ym., 2017).

Haastatteluaineisto litterointi aloitettiin jo haastattelun aikana ja kirjoitettiin loppuun heti haastattelutilanteen jälkeen, jotta keskustelu pysyi haastattelijan tuoreessa muistissa. Uskon, että haastattelukysymykset olivat selkeitä, sillä haastatteluun osallistuneet henkilöt ymmärsivät kysymykset eikä niihin pyydetty selvennystä. Haastattelu- ja kyselyaineistot täydensivät toisiaan ja niistä havaittiin sekä eroavaisuuksia että yhtäläisyyksiä.

## 10.2 Oma pohdinta

Tämän opinnäytetyön aihe syntyi omasta kiinnostuksestani ilmailualaan, eikä minulla ollut aiempaa kytköstä Finaviaan. Koen opinnäytetyön tekemisen Porin lentoasemalle olleen hieno mahdollisuus, jonka kautta pääsin tutustumaan lentoaseman toimintaan ja syventämään omaa osaamistani. Mielestäni työ onnistui hyvin ja tutkimuskysymyksiin saatiin selvät vastaukset.

Koin koko opinnäytetyöprosessin hyvin mielenkiintoiseksi ja teoriaa kirjoittaessa opin paljon uutta erityisesti lentoaseman toiminnasta ja kehittämisestä. Aluksi työn rajauksen piti koskea pelkästään fyysisiä tiloja, mutta teorian edessä huomasin palvelun eri osa-alueiden kulkevan niin käsi kädessä, että rajasta oli laajennettava koskemaan myös osittain asiakaspalvelua. Minulle mieluisin osuus opinnäytetyössä oli aineiston analysointi.

Haastavinta opinnäytetyössä oli ajankäytönhallinta, sillä kävin töissä koko prosessin ajan. Omien töiden ja opinnäytetyön yhdistäminen onnistui kuitenkin huolellisen suunnittelun avulla. Toiseksi haasteeksi osoittautui kysely, sillä sen vastausmäärä näytti jäävän aluksi hyvin alhaiseksi ja vastausaikaa piti jatkaa mahdollisimman pitkälle. Olen itse tyytyväinen vastausmäärään, vaikka se jäikin suosituksia alhaisemmaksi.

Kyselyn avoimen palautteen suuri määrä oli yllättävää minulle, sillä en odottanut etukäteen sitä tulevan paljoa. Avoin palaute toi useita hyviä kehitysehdotuksia ja toiveita. Opinnäytetyöprosessin aikana Porin lentoaseman henkilöstön tuki auttoi minua paljon. Uskon opinnäytetyön olevan hyödyllinen toimeksiantajalle, sillä se toi esille useita kehitysehdotuksia sekä asiakkailta että lentoaseman työntekijöiltä.

### 10.3 Toimeksiantajan palaute

Ensinnäkin haluaisin kiittää sinua, että otit aiheeksesi juuri lentoaseman kehittämisen ja asiakaskyselyn. Tätä olimmekin kaivanneet. Porissa ei ole tehty asiakaskyselyitä Finavian osalta lainkaan, monille muille kentille on Finavia tehnyt asiakaskyselyitä säännöllisesti. Tulen käymään läpi asiakastyytyväisyyden tulokset meidän henkilöstön kanssa. (Lammi, 2023b.)

Asiakaspalautteet kertoivat juuri sen, mitä itsekkin olimme jo ajatelleet ja vahvistavat näin sitä, että olemme oikealla tiellä kehittämistoiveidemme suhteen. Olen esim. päällikkömme kanssa miettineet juurikin turvatarkastuksen puolelle snack-automaattia ja miettineet, olisikohan sillä käyttöä turvatarkastuksen puolella. Asiakaskyselyssä kävi ilmi myös, että tämä on asiakkaidenkin toive. (Lammi, 2023b.)

Opinnäytetyösi on mennyt myös meidän apulaispäälliköllemme ja aluejohtajalle. He molemmat antoivat positiivista palautetta asiakastyytyväisyyskyselystä, joka selvitti konkreettisesti, mitä asiakkaat haluavat meidän kentältä ja miten voisimme kehittää toimintaamme. Meillä on nyt kyselyn ansiosta ihan

faktaa asiakkaiden toiveista, jota voimme käyttää hyväksi seuraavien vuosien budjettineuvotteluissa, joissa päätetään lentoasemille annettavista korjausrahoista/kehittämiskohteista jne. (Lammi, 2023b.)

Asiakkaiden viihtyvyys ja positiiviset kokemukset ovat meillekin tärkeitä. Meille on aina ollut tärkeää antaa hyvää asiakaspalvelua asiakkaille, jotta asiakkaille jäisi positiivinen kuva lentoasemasta vaikka ulkoiset puitteet eivät ole niin nykyaikaiset. Uudistuksia on saatu tehtyä jonkin verran vuosien varrella, mutta tekemistä vielä on. (Lammi, 2023b.)

Kyselyn jälkeen meillä on uusittu esim. pysäköintiautomaatti, joka on nykyaikaisempi ja toimintavarmempi kuin vanha automaatti. Tämä oli meillä jo kehitystoimena ennen kyselyn aloitusta, automaatti oli vanha ja usein rikki. Pysäköinnin arvosana olisi voinut olla vielä huonompikin kyselyssä, mutta meillä on chartereilla ollut oma pysäköintitarjous, jossa sai pysäköintilipun ostaa suoraan terminaalista, eikä automaatista, jolloin pysäköintimaksun maksaminen oli asiakkaille vaivattomampaa. (Lammi, 2023b.)

Uskonkin, että kyselynkin pohjalta voimme viedä eteenpäin eri toimijatahoille asiakkaiden ja oman henkilöstön toiveet kentän kehittämiselle ja reittitoiveille. Uskon myös itse, että esim. Tukholman lennoille olisi kysyntää (näitä on meiltäkin aina välillä asiakkaat kyselleet turvatarkastuspisteessä) ja ehdottomasti olen sitä mieltä, että talviaikaan Kanarian lennot olisivat myös suosittuja. Viemme toiveita eteenpäin lentoyhtiölle sekä matkatoimistoille. (Lammi, 2023b.)

Koin sen myös positiivisena, että otit haastatteluun myös meidän omia työntekijöitä. Ketäpä sen paremmin tietää meidän työympäristön kuin meidän omat työntekijät. Heiltä tulikin hyviä ehdotuksia ja tulenkin esittämään näitä eteenpäin johdolle. Yllättävää oli turvatarkastuksen ilmalämpöpumpun toiminnan epäselvyys jollekin/joillekin työntekijälle/työntekijöille. Tulen käymään läpi turvatarkastuksen ilmalämpöpumpun toiminnan, jotta mahdolliset epäselvyydet sen käytössä tulee poistettua. (Lammi, 2023b.)

Jaan myös itse saman mielipiteen työntekijöiden kanssa Porin lentoaseman ja lentojen markkinoinnista. Tarvitsimme enemmän näkyvyyttä. Vien viestiä eteenpäin päällikölle ja aluejohtajalle asioiden parantamiseksi. (Lammi, 2023b.)

Sain kehittämispalautetta henkilöstöltä siitä, että he olisivat toivoneet sinun itsekkin tulevan paikalle joinakin päivänä kyselyn aikana. Näin olisit päässyt näkemään itse asiakkaita ja kiertelemään tiloissa esim. reittikoneen ja charterin aikana. Keskustella matkustajien kanssa, kertoa ko. kyselystä ja tarjota asiakaskyselylomaketta. Vastauslomakkeita olisi voinut näin myös jakaa asiakkaille enemmän tiloissa ja ehkä saada enemmän vastauksia. Esim. charterilla lentoaseman työntekijät ovat kiinni turvatehtävissä, koska matkustajia on paljon. Näin ollen lentoaseman työntekijät eivät ehtineet tarjoamaan palautelomakkeita asiakkaille/pyytämään asiakkaita vastaamaan. Hlöstö koki, että sinunkin henkilökohtaisella osallistumisella olisi vastaajia olisi voinut olla enemmän. (Lammi, 2023b.)

Kiitos sinulle tästä asiakaskyselyn järjestämisestä. Tälle on todellakin ollut meille tarvetta ja näin saatiin kysely toteutettua. On ollut hyvä huomata, että useat ajattelumamme kehittämisajatukset ovat myös asiakkaiden mielestä niitä kohteita, joihin tarvitaan muutosta/uusintaa/kehittämistä. Olemme olleet oikealla polulla ja se on hienoa kuulla. Varsin iloinen olen siitä, että olemme yrittäneet panostaa hyvään asiakaspalveluun, niin asiakkaat ovat myös sen huomanneet. Asiakaspalvelu ei aina ole helppoa, koska turvamääräykset ovat aika tiukat mitä saa kuljettaa mukanaan ja mitä ei ja asiakas ei aina ole tietoinen kaikista rajoitteista. (Lammi, 2023b.)

Satu Lammi, palveluvastaava  
Finavia Oyj, Porin lentoasema



## LÄHTEET

Ashford, N. J., Stanton, H. P. M., Moore, C. A., Coutu, P. & Beasley, J. R. (2013). Airport operations (third edition). The McGraw-Hill Companies, Inc.

Baker, J. & Cameron, M. (1996). The effects of the service environment on affect and consumer perception of waiting time: an integrative review and research propositions. *Journal of the Academy of Marketing Science* 24(4), 338-349.

Belobaba, P., Odoni, A. & Barnhart, C. (2016). The global airline industry (second edition). John Wiley & Sons, Ltd.

Bergström, S. & Leppänen, A. (2021). Yrityksen asiakasmarkkinointi (19., uudistettu painos). Edita.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of marketing* 56(60).

Boudreau, B., Detmer, G., Tam, S., Box, S., Burke, R., Paternoster, J. & Carbone, L. (2016). Improving the airport customer experience. Transportation Research Board.

Changi airport group. (n.d.). Attractions. Haettu 13.4.2023 osoitteesta <https://www.changiairport.com/en/discover/attractions.html#/filter?tab=all>

Cummings, B. E. & Waring, M. S. (6.11.2019). Potted plants do not improve indoor air quality: a review and analysis of reported VOC removal efficiencies. *Journal of Exposure Science & Environmental Epidemiology* 30, 253-261.

Danivska, V. & Klungseth, N. J. (2021). Service management – focus on customer experience. Routledge. <http://dx.doi.org/10.1201/9781003128786-18>

Edwards, B. (2005). The modern airport terminal: new approaches to airport architecture (second edition). Spon Press.

Finavia. (2023a). Matkustajamäärät lentoasemittain 1998–2022 [tilasto]. <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tietoa-lentoliikenteesta/liikennetilastot>

Finavia (2023b). Vuosi- ja vastuullisuusraportti 2022. [https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Finavia\\_Vuosi-ja-vastuullisuus\\_raportti\\_2022.pdf](https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/Finavia_Vuosi-ja-vastuullisuus_raportti_2022.pdf)

Finavia. (2023c). Visio ja strategia. <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/visio-ja-strategia>

Finavia. (2023d). Finavian historia. <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/finavian-historia>

Finavia. (2023e). Porin lentoasema lyhyesti. <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat/pori/lentoasemalla/lyhyesti>

Fischer, M. & Vainio, S. (2014). Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum.

Ghotbabadi, A. R., Feiz, S. & Baharun, R. (2015). Service quality measurements: a review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i2/1484>

Graham, A. & Dobruszkes, F. (2019). Air transport: a tourism perspective (first edition). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/C2016-0-03842-1>

Grönroos, C. (2020). Palvelujen johtaminen ja markkinointi (5. painos). Talentum.

Gubb, C., Blanusa, T., Griffiths, A. & Pfrang, C. (17.2.2022). Potted plants can remove the pollutant nitrogen dioxide indoors. *Air Quality, Atmosphere & Health* 15, 479–490. <https://doi.org/10.1007/s11869-022-01171-6>

Harrison, A., Popovic, V., Kraal, B. J. & Kleinschmidt, T. (2012). Challenges in passenger terminal design: a conceptual model of passenger experience. *Proceedings of the Design Research Society 2012 conference*.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2022). Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö (2. painos). Gaudeamus.

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus (9. uudistettu painos). Edita.

Horonjeff, R., McKelvey, F. X., Sproule, W. J. & Young, S. B. (2010). Planning and design of airports (fifth edition). The McGraw-Hill Companies, Inc.

Hunter, M. (6.3.2023). These are the world's best airports for customer experience. CNN Travel. <https://edition.cnn.com/travel/article/best-airports-airport-service-quality-awards-aci/index.html>

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

IATA, The international air transport association. (n.d.). Passenger terminal design. Haettu 7.1.2023 osoitteesta <https://www.iata.org/contentassets/d1d4d535bf1c4ba695f43e9beff8294f/passenger-terminal-design.pdf>

Ilmailumuseo. (n.d.). Lentoliikenne ja ilmastonmuutos. Haettu 6.1.2023 osoitteesta <https://ilmailumuseo.fi/wp-content/uploads/2020/03/tietopaketti.pdf>

Jyväskylän yliopisto. (28.10.2021). Laadullinen tutkimus. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

- Jyväskylän yliopisto. (23.4.2015). Määrällinen tutkimus. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>
- Kamensky, M. (2015). Menestyksen timantti: Strategia, johtaminen, osaaminen, vuorovaikutus. Talentum.
- Korkiakoski, K. (2019). Asiakaskokemus ja henkilöstökokemus: uusi aika, uudenlainen johtaminen. Alma Talent.
- Korkiakoski, K. (2023). Huomisen asiakas (1. painos). Helsingin seudun kauppakamari.
- Korkiakoski, K. & Gerdt, B. (2016). Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Alma Talent.
- Koskelo, M. (2021). Tehtävänä tulevaisuus: tulevaisuusmuotoilu päätöksenteossa. Alma Talent.
- Kukkonen, P. (2.10.2013). Palveluympäristö. <https://petrikukkonen.wordpress.com/2013/10/02/palveluymparisto/>
- Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja, Tampere: yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. (n.d.). Otos ja otantamenetelmät. Haettu 15.3.2023 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/otos/otantamenetelmät/>
- Laki lentoasemaverkoista ja -maksuista 11.3.2001/210. Haettu 6.1.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110210>
- Lammi, S. (9.1.2023a). Henkilökohtainen keskustelu Porin lentoaseman palveluvastaavan, Satu Lammin, kanssa.
- Lammi, S. (17.5.2023b). Sähköpostitse annettu palaute opinnäytetyöstä.
- Löytänä, J. & Korteso, K. (2011). Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum.
- Pietilä, I. (2017). Ryhmäkeskustelu. Teoksessa Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusuvoori, J. (toim.), Tutkimushaastattelun käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.
- Piirtola, M. (31.3.2023). Henkilökohtainen keskustelu Porin lentoaseman työntekijän, Marika Piirtolan, kanssa.
- Saarijärvi, H. & Puustinen, P. (2020). Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Docendo.
- Steg, L., Van Den Berg, A. E. & De Groot, J. I. M. (2013). Environmental psychology: an introduction. John Wiley & Sons, Ltd.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (uudistettu laitos). Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). Palvelumuotoilu (4. painos). Talentum Media Oy.

Vilka, H. (2021). Tutki ja kehitä (5., päivitetty painos). PS-kustannus.

Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vuori, J. (n.d.). Laadullinen sisällönanalyysi. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja, Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Haettu 24.4.2023 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonaalyysi/>

Yle. (24.3.2021). Lentämisen ei tarvitse loppua, jotta sen päästöt saadaan kuriin: nämä 6 ratkaisua vähentäisivät päästöt murto-osaan. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2021/03/24/lentamisen-ei-tarvitse-loppua-jotta-sen-paastot-saadaan-kuriin>

Yli-Viikari, A. (5.1.2015). Miten luonto vaikuttaa? Luonnonvarakeskus.

# LIITE 1: KYSELYLOMAKE

## Asiakaskysely

Matkasi tarkoitus? Liikematka  Vapaa-ajan matka

Matkustatko säännöllisesti? Kyllä  En

Kuinka tyytyväinen olet seuraaviin asioihin?

	Erittäin tyytymätön	Tyytymätön	En osaa sanoa	Tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Lentoasemalle saapumisen helppous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pysäköinti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tiloissa kulkemisen sujuvuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilojen siisteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opasteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilmanlaatu ja lämpötila	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sisustustyyli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jonotusajat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiakaspalvelu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Palvelutarjonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Odotuksiisi vastaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mitä palveluja toivoisit Porin lentoasemalle?

---



---



---

Mitä kehitettävää meillä on?

---



---



---

## LIITE 2: KYSELYLOMAKE ENGLANNIKSI

### Customer survey

The purpose of your trip? Business trip  Leisure trip

Do you travel regularly? Yes  No

How satisfied are you in the following?

	Very Dissatisfied	Dissatisfied	Can't say	Satisfied	Very satisfied
Easiness of arriving to the airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Parking	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fluentness of moving in the airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cleanliness of the airport	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Signs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Air quality and temperature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Interior design	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Queuing times	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Customer service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Service offering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Answering to your expectations	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

What services would you wish to Pori Airport?

---



---



---

What do we have to develop?

---



---



---

## LIITE 3: KYSELYN ASIAKASPALAUTE

## Toiveet palvelutarjonnasta

”Turvan puolelle kahvi yms. automaattia”

”Ehkä kahviautomaatti”

”Vending machines in case the restaurant has closed”

“Beverage automat”

“Juoma-automaatti”

“Juoma-automaatti”

“Kioski tai juoma-automaatti”

“Coffee machine”

“Välipala-automaatti tms.”

“Kahvilapalvelu turvatarkastuksen jälkeen”

”Lisää talven lentoja Kanarialle”

”Enemmän suoria lomalentoja”

”Lisää lomalentoja”

”Lisää lomalentoja”

”Enemmän matkoja Porista”

”Oivallista olisi, jos Tukholmaan olisi suoria lentoja”

”Lento Tukholmaan edes kerran kuukaudessa olisi mainio”

”Lisää lentovuoroja Helsinkiin”

”Continue the flight connection Pori-HEL-Pori”

“Pitäkää kone ilmassa ja hinnat kohtuullisina”

“Pori-Helsinki during summer”

”Keep planes flying”

”Electric car outlets”

”WC in the waiting lobby”

“Kanta-asiakasohjelma / Finnair pluspisteiden kertyminen Porin lennoilla / Kausilipun ostaminen”

”En kaipaa palveluja”

”Kaikki ok!”

”All good!”

### **Kehitysehdotukset**

**”Ilmastointi kesäisin”**

**”Kunnon lentokoneet”**

**”WC:n saippua-automaatti ei vastaa tämän ajan hygieniavaatimuksia”**

**”WC:ssä ei saanut saippuaa käsienspesuun”**

**”New airport”**

**”Hissi ravintolaan”**

### **Muu palaute**

**”I can say: all the persons at the airport are very friendly, much above the average!”**

**“Ihana henkilökunta”**

**“Asiakaspalvelu on erittäin hyvää”**



## LIITE 4: HAASTATTELUKYSYMYKSET

1. Työnantaja?
2. Työtehtävä?
3. Onko Finavian strategia sinusta selkeä ja toteutettavissa?
4. Koetko, että pystyt vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin työssäsi?
5. Ovatko Porin lentoaseman työskentelyolosuhteet, kuten ilmanlaatu ja lämpötila mielestäsi sopivat?
6. Onko lentoaseman opastus mielestäsi riittävä asiakkaille?
7. Onko lentoasemalla kulkeminen tilasta toiseen sujuvaa?
8. Millaisia kehitysehdotuksia olet saanut lentoaseman asiakkailta koskien tiloja ja palveluja?
9. Miten sinä kehittäisit lentoaseman tiloja ja palveluja?