

<p>SAVONIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Tourism and Hospitality, Kuopio Degree Programme, option Bachelor Degree Programme in Tourism, Tourism Management</p>		
<p>Author Sini Jaakkonen</p>		
<p>Title of study Security check of air passengers and quality of service</p>		
Type of project	Date	Pages
Thesis	14 February 2011	48 + 5
Supervisor of study	Executive organisation	
Pauli Verhelä	Finavia Corporation	
<p>Abstract</p> <p>The topic of this thesis was quality of service in security check at Finavia Oulu Airport. The aim of the study was to find out how customers are currently experiencing the security check of air passengers and its quality of service. The theoretical part of the research does not focus only on the security check and the safety regulations but also on the feeling of safety and quality of service. The executive organization was Finavia Corporation.</p> <p>The study was conducted using a quantitative research method and the material was collected by a structured questionnaire at Oulu Airport in July 2010. Forms were distributed to respondents personally at the departure gate area immediately after the security check. The total number of responses was 388. The collected material was entered to SPSS program in which it was also discussed. Diagrams formed with Excel.</p> <p>According to responses which were given to questions that measured customers' opinions 70-90 % of customers were fully or fairly satisfied with the just executed security check and its quality of service. At the moment the situation is therefore good, but Finavia Oulu Airport security check facilities need to be developed constantly. Because of this the open feedbacks were taken alongside with the statistical responses. This way the executive organization gets good development ideas about interaction abilities and resources.</p>		
<p>Keywords quality, Oulu Airport, safety, security checks, insecurity</p>		
<p>Note</p>		

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU

Matkailu- ja ravitsemisala, Kuopio

Koulutusohjelma, suuntautumisvaihtoehto

Matkailun koulutusohjelma, matkailu- ja vapaa-ajan palveluiden liikkeenjohto ja yrittäjyys

Tekijä

Sini Jaakkonen

Työn nimi

Lentoasemalla matkustajalle suoritettava turvatarkastus ja palvelun laatu

Työn laji

Päiväys

Sivumäärä

Opinnäytetyö

14.2.2011

48 + 5

Työn ohjaaja

Toimeksiantaja

Pauli Verhelä

Finavia Oyj

Tiivistelmä

Opinnäytetyön aiheena oli Finavian Oulun lentoasemalla matkustajalle suoritettava turvatarkastus ja palvelun laatu. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaiseksi suomenkieliset asiakkaat tällä hetkellä kokevat turvatarkastuksen palvelun laadun. Teoriaosuudessa perehdytään turvatarkastuksen ja sitä koskevien turvallisuusmääräyksiensä lisäksi turvallisuuden tunteeseen ja palvelun laatuun. Toimeksiantaja oli Finavia Oyj.

Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja aineiston kerääminen tapahtui strukturoidun kyselylomakkeen avulla Finavian Oulun lentoasemalla heinäkuussa 2010. Lomakkeet jaettiin vastaajille henkilökohtaisesti lähtöporttialueella heti turvatarkastuksen jälkeen. Vastauksia saatiin kerättyä yhteensä 388 kappaletta (n=388). Aineisto syötettiin SPSS-ohjelmaan, jolla se myös käsiteltiin. Kuviot muodostettiin Excelin avulla.

Mielipidettä mitaaviin kysymyksiin tulleiden vastauksien perusteella 70–90% asiakkaista oli kysymyskohdasta riippuen täysin tai melko tyytyväisiä heille juuri suoritettuun turvatarkastukseen ja sen palvelun laatuun. Tällä hetkellä tilanne on hyvä, mutta Finavian Oulun lentoaseman turvatarkastuspalveluja tulee kehittää jatkuvasti. Tämän takia avoimet palautteet turvatarkastuksen laadusta otettiin mukaan tilastollisten tulosten rinnalle. Tällä tavoin toimeksiantaja saa hyviä kehitysideoita esimerkiksi vuorovaikutusvalmiuksista ja resursseista.

Avainsanat

laatu (YSA), Oulun lentoasema (YSA), turvallisuus (YSA), turvatarkastukset (YSA), turvattomuus (YSA)

Huomioitavaa