

Itsepalvelutoiminnot päivittäisessä lentoliikenteessä Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Riina Sajonkivi



Tekijä Riina Sajjonkivi	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Itsepalvelutoiminnot päivittäisessä lentoliikenteessä Helsinki-Vantaan lentoasemalla	Sivu- ja liitesivumäärä 50 + 3
<p>Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelutoimintoja Norwegianin ja Scandinavian Airlinesin (SAS) matkustajapalveluvirkailijoiden ja matkustajien näkökulmasta. Opinnäytetyössä keskityttiin Blueprint-mallin avulla etsimään lähtöselvitysprosessin kriittisiä pisteitä, joiden avulla mitattiin matkustajien kokeman palvelun laatua. Tutkimuksessa tutkittiin myös matkustajien asennoitumista itsepalvelukulttuuriin siirtymisestä sekä henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä itsepalveluprosessin yhteydessä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä, jossa vastaukset kerättiin paperisilla kyselyillä. Kyselyitä oli kaksi erilaista, joista toinen oli suunnattu virkailijoille ja toinen matkustajille. Virkailijoiden vastauksia kerääntyi 30 ja matkustajien vastauksia yhteensä 60 kahdeksalta eri lennolta.</p> <p>Tutkimuksessa keskityttiin itsepalveluna tapahtuvaan lähtöselvitykseen ja laukun jättöön, jotka ovat yleisimpiä itsepalvelutoimintoja lentoasemilla. Tutkimustulosten mukaan itsepalvelutoimintojen yleistyminen koetaan hyväksi asiaksi sillä niitä pidetään helppoina, sujuvina ja nopeina toimintoina. Matkustajien kyselyiden perusteella toiminnot sujuvat hyvin ja suurempia ongelmia ei ole, kun taas työntekijöiden vastauksien ja havainnointien perusteella itsepalvelutoiminnot tuottavat paljon ongelmia eikä niiden käyttäminen ole matkustajille yleensä mieluisaa. Norwegianin matkustajilla itsepalvelutoiminnot sujuvat suurimmaksi osaksi tyydyttävästi, mutta SAS:lla melko hyvin.</p> <p>Virkailijoiden läsnäoloa lähtöselvitysprosessissa pidetään erittäin tärkeänä sekä virkailijoiden itsensä mielestä että molempien lentoyhtiöiden matkustajien mielestä. Virkailija luo lähtöselvitysprosessissa turvallisuuden tunteen ja häneltä voi aina tarvittaessa kysyä apua ongelmatilanteissa. Henkilökohtainen palvelu pitää edelleen puolensa tässä itsepalvelukulttuurissa.</p> <p>Virkailijoiden ja matkustajien vastaukset olivat ristiriitaisia toistensa kanssa eikä tutkimustuloksia voida tästä syystä yleistää, mutta ne ovat hyvä esimerkki yhdenlaisesta suhtautumisesta itsepalvelutoimintoihin. Kyselyyn vastanneiden matkustajien mielestä palveluprosessi oli laadultaan hyvä, pieniä ongelmatilanteita lukuun ottamatta.</p>	
Asiasanat Itsepalvelu, Blueprint, Helsinki-Vantaan lentoasema, lähtöselvitys, Bag Drop	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Itsepalvelutoimintojen laatu	2
2.1	Laatu käsitteenä.....	2
2.2	Laatuun vaikuttavat tekijät.....	2
2.3	Blueprint-malli laadun kehittämisessä	3
3	Itsepalvelutoiminnot lentoliikenteessä	5
3.1	Itsepalvelutoimintojen juuret ja nykypäivä	5
3.2	Itsepalvelutoimintojen tulevaisuus	7
3.3	Helsinki-Vantaan lentoasema.....	9
3.3.1	Itsepalvelutoiminnot osana matkalle lähtöä	11
3.3.2	Itsepalvelutoiminnot Norwegianilla ja SAS:illa	13
3.4	Itsepalvelutoimintojen kriittiset pisteet	15
4	Tutkimuksen kulku	18
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	18
4.2	Kyselyt.....	20
4.2.1	Kysely työntekijöille.....	20
4.2.2	Kysely matkustajille.....	21
4.3	Tutkimuksen toteutus ja luotettavuus	22
5	Tutkimustulokset	25
5.1	Työntekijöiden kyselyn tulokset.....	25
5.2	Matkustajien kyselyn tulokset.....	30
5.2.1	Taustakysymykset.....	30
5.2.2	Kokemukset itsepalvelutoiminnoista Helsinki-Vantaan lentoasemalla	32
5.2.3	Automaattien toimivuus	36
5.3	Havainnointi	40
5.3.1	Havainnointi Norwegianin lähtöselvityksessä	40
5.3.2	Havainnointi SAS:n lähtöselvityksessä.....	42
6	Johtopäätökset.....	44
	Lähteet	47
	Liitteet.....	51
	Liite 1. Kysely työntekijöille.....	51
	Liite 2. Kysely matkustajille	52

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa harjoittelustani Helsinki-Vantaan lentoasemalla, jossa työskentelin kahdeksan kuukauden ajan lähtöselvitys- ja porttitoiminnoissa. Itsepalvelutoiminnot ovat yleistyneet Helsinki-Vantaan lentoasemalla viimeisten parin vuoden aikana ja ne näkyvät muun muassa lähtöselvityksessä ja laukun jätössä sekä muutamilla lähtöporteilla. Itsepalvelutoiminnoista on montaa eri mielipidettä, mistä syystä halusinkin tutkia niitä tarkemmin.

Tässä opinnäytetyössä selvitetään matkustajien mielipiteitä lentoliikenteen itsepalvelutoiminnoista Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Tärkeänä osana tutkimusta on matkustajan kokeman laadun mittaaminen palvelumallin avulla keskittyen itsepalvelulähtöselvityksen kriittisiin pisteisiin. Opinnäytetyössä selvitetään myös matkustajien asenteita itsepalvelukulttuuriin siirtymisestä ja henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä itsepalvelutoimintojen ohella.

Tutkimus on rajattu koskemaan kahden lentoyhtiön, Norwegianin ja Scandinavian Airlinesin (SAS), itsepalvelutoimintoja lähtöselvityksessä ja laukun jätössä. Keskeisimmät tutkimusongelmat käsittelevät kokemuksia itsepalvelutoiminnoista Norwegianin ja SAS:n lähtöselvityksessä ja laukun jätössä, itsepalvelutoimintojen ohjeistuksien laatua sekä niiden kehittämistä sekä mielipiteitä itsepalvelutoimintojen yleistymisestä ja henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä itsepalvelutoimintojen yhteydessä. Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, jossa tutkimusongelmiin saatiin vastaus paperisella kyselyllä.

Opinnäytetyön tutkimusosuutta varten havainnoin kentällä kahdeksan kuukauden ajan ja sain koottua ylös kriittisiä pisteitä lähtöselvityksessä ja laukun jätössä. Lisäksi havainnoin ihmisten asennoitumista itsepalvelutoimintoihin ja henkilökohtaiseen palveluun. Havainnoinnin jälkeen toteutin paperisen kyselyn Norwegianin ja SAS:in matkustajille lentojen lähtöporteilla.

Toisessa luvussa käsitellään laadun määritelmää ja Blueprint-mallin käyttöä laadun kehittämisessä. Kolmannessa luvussa kerrotaan lyhyesti itsepalvelutoimintojen historiasta ja tulevaisuudesta sekä keskitytään erityisesti Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelutoimintoihin käyttäen esimerkkinä Norwegiania ja SAS:ia. Neljännessä luvussa käsitellään tutkimuksen kulkua ja valittua tutkimusmenetelmää. Lisäksi luvussa kerrotaan kyselyiden suunnittelusta ja tutkimuksen reliabiliudesta ja validiuksesta. Tutkimustulokset käydään läpi viidennessä luvussa ja kuudes luku sisältää johtopäätöksiä sekä omaa pohdintaani.

2 Itsepalvelutoimintojen laatu

Tässä luvussa käsitellään laatua, mitä laatu tarkoittaa ja mitkä tekijät siihen vaikuttavat. Lisäksi keskitytään itsepalvelutoimintojen laadun mittaamiseen matkustajan näkökulmasta Blueprint-mallin avulla.

2.1 Laatu käsitteenä

Laadulla on monta erilaista tulkintatapaa riippuen siitä mistä kulmasta sitä tarkastellaan. Yleisesti ottaen laadulla ymmärretään asiakkaan tarpeiden täyttämistä yritykselle kannattavalla ja tehokkaalla tavalla. Yrityksen toiminta on laadullista asiakkaan näkökulmasta, jos asiakas on tyytyväinen saamiinsa tuotteisiin tai palveluihin. Yrityksen laatua verrataan ja mitataan asiakkaiden vaatimuksiin, tarpeisiin ja odotuksiin, mutta yrityksen pitää kuitenkin muistaa omat tavoitteensa eikä vain pyrkiä asiakastyytyvyyteen helpoimmalla tavalla sillä täytyyhän sen saada tuottoa, jotta toiminta olisi sille itselleen laadukasta. Laatua voidaan arvioida asettamalla yrityksen toiminnalle ihannekuva ja miettiä millä tavoin se voitaisiin toteuttaa. Tämän jälkeen yrityksen tulee verrata toteutunutta tilannetta ihannetilanteeseen, jolloin tulokseksi saadaan yrityksen toiminnan laadun aste ja sitä voidaan alkaa parantaa. (Lecklin 2006, 18: OK-opintokeskus 2013.)

Laatu on muuttuva tekijä. Yrityksen tulee ottaa huomioon kilpailijoiden toiminta ja uudet innovaatiot ja muuttaa toimintaansa niiden mukaan laadun ylläpitämiseksi ja parantamiseksi. Vaikka tuote tai palvelu olisi yrityksen näkökulmasta täydellinen, saattaa siinä olla asiakkaan mielestä jotain vikaa tai se saattaa olla jopa ylilaatua, jolloin yrityksen täytyy miettiä mitä asiakkaat todella haluavat ja mistä he ovat valmiita maksamaan. ISO 9000 -standardin mukaan laatu on se, *missä määrin luontaiset ominaisuudet täyttävät vaatimukset*. (Lecklin 2006, 19 -20.)

2.2 Laatuun vaikuttavat tekijät

Tuotteen tai palvelun laatuun vaikuttaa aina monta tekijää. Laatu yrityksen menestystekijänä -kirjassa (Lecklin 2006, 20) esitetään kuusi erilaista laadun tarkastelunäkökulmaa. Niistä ensimmäinen on valmistuslaatu, joka nimensä mukaan perustaa näkemyksensä valmistumisprosessiin. Tuotteen tai palvelun laatu perustuu siis siihen, että ne ovat valmistettu ohjeiden mukaan eikä tuotannossa ole tapahtunut virheitä. Arvolaadun näkökulmasta katsottuna korkein laatu on sillä tuotteella, jolla on paras kustannus-hyötysuhde eli joka antaa parhaan arvon sijoitetulle pääomalle. Kilpailulaadun mukaan laatu on hyvä, jos se ylittää kilpailijoiden tasolle. Jos asiakkaiden tarpeet ja odotukset täyttyvät, on kyse asiakaslaadusta. Tuotelaadusta puhuttaessa, laatua tarkastellaan tuotteen suunnittelun perus-

teella. Laatua voidaan myös tarkastella ympäristölaadun näkökulmasta, jossa huomio kiinnittyy tuotteen tai palvelun elinkaareen.

Asiakaspalvelijan rooli on hyvin tärkeä laadun takaamiseksi. Jos tuote ei toimi hyvin, asiakaspalvelija voi toiminnallaan saada asiakkaan kuitenkin tyytyväiseksi. Asiakaspalvelijan läsnäolo prosessin aikana ehkäisee ongelmatilanteita antaen asiakkaille vapauden kysyä mieltä askarruttavia asioita. Lisäksi asiakaspalvelija voi toiminnallaan pyrkiä korkeaan laatuun ylittämällä asiakkaan odotukset. Tämä tapahtuu tiedostamalla asiakkaiden tarpeet ja odotukset ja yllättämällä heidät vielä sen jälkeen, kun kaiken on todettu olevan hyvin. (Lecklin 2006, 21: Reinboth 2008, 22.)

Asiakkaat ovat laadun lopullisia arvioijia ja heidän mielipiteensä perustuvat odotusarvoihin sekä niiden täyttymiseen. Odotuksiin vaikuttaa muiden ihmisten mielipiteet, omat kokemukset ja omat tarpeet, yrityksen imago ja kilpailevat toimijat. Nämä odotukset voivat liittyä muun muassa tuotteen tai palvelun laatuun, ratkaisujen toimivuuteen, ammattimaisuuteen ja asiantuntemukseen, uskottavuuteen sekä osaamiseen ja yhteistyökykyyn. Asiakastyytyväisyyttä tavoitellessaan yrityksen tulisi täyttää omat lupauksensa sekä asiakkaiden odotusarvot. (Lecklin 2006, 79, 91.) Asiakas voi esimerkiksi odottaa luotetulta lentoyhtiöltä, että hänen varaamansa lento on ajallaan ja että palvelu on ystävällistä. Yrityksen täytyy siis tehdä kaikkensa, jotta lennot ovat aikataulussa ja pitää asiakaspalvelun taso korkealla, jotta asiakas olisi tyytyväinen palvelun laatuun ja lentäisi jatkossakin kyseisellä lentoyhtiöllä. Lentoyhtiöillä totta kai tapahtuu viivästymisiä, mutta näissä tilanteissa asiakaspalvelu voi korjata ikävänkin tapahtuman ja asiakas olla silti tyytyväinen.

2.3 Blueprint-malli laadun kehittämässä

Vaikka teknologia on kovaa vauhtia syrjäyttänyt perinteisen kuluttajan ja palveluntarjoajan välisen kohtaamisen, on matkustajalla silti samanlainen tarve saada hyvää palvelua ja virheetön tuote kuin ennenkin. Matkustajan tarpeet säilyvät samanlaisina vaikka lentoyhtiöiden toiminnot automatisoituvat ja tästä syystä itsepalvelutoimintojen on yllettävä samantyyppiseen laatutasoon kuin ennen. (Hattula 2006, 68.)

Hyvän laadun takaamiseksi on tärkeää määritellä koko palveluprosessi, joka onnistuu helposti käyttämällä apuna palvelumallia eli Service Blueprint -mallia. Blueprint-malli on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta, siihen tarvittavista resursseista sekä asiakkaiden osallisuudesta tuotantomalliin. Siinä keskitytään mahdollisten kriittisten pisteiden havainnointiin kuvaamalla sekä asiakkaan kokema palvelu että palvelun taustalla tapahtuva toiminta. (Moritz 2005, 177, 234; Tuulaniemi 2011, 210.)

Blueprint-malli on hyvä apuväline, kun kehitetään uutta palvelua tai halutaan ylläpitää jo olemassa olevan palvelun laatua tai parantaa sitä. Malli helpottaa palveluprosessin eri vaiheiden ja toimintojen tunnistamista sillä siinä kuvataan prosessi sekä palvelun tuottajan että asiakkaan näkökulmasta. Blueprint-mallissa palveluprosessin tapahtumat kuvataan kronologisessa järjestyksessä tapahtuma kerrallaan ja ne jaetaan näkyvään (näyttämö) ja näkymättömään (backstage) osioon. Näkymättömällä osiolla tarkoitetaan asiakkaan ulottumattomissa olevaa toimintaa eli niin sanottua toimintaa backstagella, kun taas näkyvää osiota on kaikki mitä tapahtuu asiakkaan silmien edessä. Malli jaetaan lisäksi neljään tasoon, jotka osoittavat palveluprosessin eri toimintoja. Ylimmällä tasolla kuvataan kaikki palveluketjun toiminnot asiakkaan näkökulmasta kun taas toisella tasolla kuvataan palveluntuottajan toiminnot vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Kolmannella tasolla esitellään tekniset laitteet, joita asiakas käyttää palvelun aikana ja viimeisellä tasolla kuvataan toiminnot, jotka eivät näy suoranaisesti asiakkaalle, mutta jotka ovat olennainen osa palvelun toteuttamista. (Hewing 2013, 82; Tuulaniemi 2011, 210–211.)

Blueprint-mallin avulla voi helposti tunnistaa palveluprosessin kriittisiä pisteitä. Asiakkaan kulkema palvelupolku sisältää paljon erilaisia kontaktipisteitä, joissa asiakas on yhteydessä palveluun kaikilla aisteillaan. Jos kontaktipisteet osoittautuvat asiakkaalle negatiivisiksi kokemuksiksi, niistä muodostuu palveluprosessin kriittisiä pisteitä. Kriittisten pisteiden tunnistaminen auttaa palvelun laadun kehittämisessä. (Tuulaniemi 2011, 78–81.)

3 Itsepalvelutoiminnot lentoliikenteessä

Itsepalvelutoiminnot yleistyvät vuosi vuodelta yhä enemmän päivittäisessä elämässämme. Lentoasemilla halutaan vähentää työvoimakustannuksia ja sujuvoittaa matkalle lähtöä erilaisten itsepalvelutoimintojen avulla, joita ovat esimerkiksi itsepalvelulähtöselvitys ja Bag Drop sekä ilman virkailijaa tapahtuva koneeseen nousu.

Tässä luvussa kerrotaan itsepalvelutoimintojen juurista, nykypäivästä ja tulevaisuudesta sekä keskitytään Helsinki-Vantaan lentoaseman tarjoamiin itsepalvelumahdollisuuksiin.

3.1 Itsepalvelutoimintojen juuret ja nykypäivä

Itsepalvelu tulee englannin kielen sanasta *self-service* ja sillä tarkoitetaan asiakkaan omasta toimesta tapahtuvaa osto- tai palvelutilannetta, jossa ei käytetä asiakaspalvelijaa vaan palvelee niin sanotusti itseään (Webopedia 2015a). Lisäksi käytössä on termi *self-service technology* (SST), jolla viitataan itsepalveluun, jossa hyödynnetään teknologiaa (Drennen 2011, 7).

Itsepalvelutoimintoja on ollut olemassa jo kauan 1900-luvulta lähtien ja nykyään ne ovat osa melkein jokapäiväistä elämäämme, sillä saatamme törmätä itsepalveluun ruokakaupan kassalla, kirjaston lainauspisteissä, ravintoloissa ja lentoasemien erilaisissa toiminnoissa. (Atkinson, Castro & Ezell 2010, 4.)

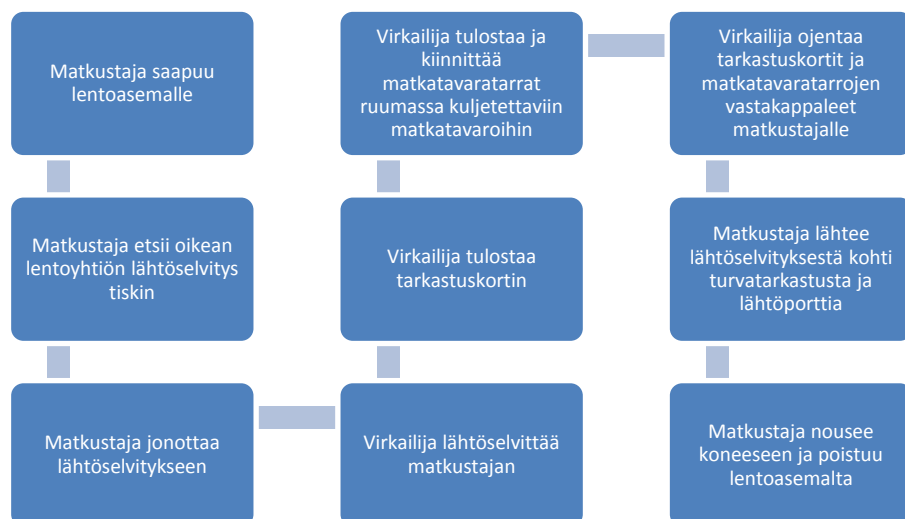
Itsepalvelutoimintojen yleistymisessä on ollut syynä niiden helppous, nopeus ja alhaiset kustannukset sekä se, että ne ovat useimmiten aina saatavilla. Tästä esimerkkinä ovat pankkiautomaatit, joita ihmiset voivat käyttää mihin vuorokauden aikaan tahansa menemättä pankkiin. Jos haluttaisiin saada palvelua pankkivirkailijalta, joutuisimme jonottamaan pankissa jonain tiettyinä päivinä tiettyyn kellonaikaan. Automaatteja käyttämällä taas ei tarvitse miettiä milloin pitäisi mennä nostamaan rahaa vaan voimme käydä siellä, kun on tarve. (Atkinson ym. 2010, 4.)

Itsepalvelutoiminnot tulivat lentoliikenteeseen International Air Transport Associationin (IATA) toimesta 2000-luvun alussa, kun ensimmäisiä lähtöselvitysautomaatteja otettiin käyttöön lentoasemilla. Lähtöselvitysautomaateista puhutaan usein termillä *CUSS*, joka tulee englannin kielen sanoista *Common Use Self-Service*, jolla suomeksi tarkoitetaan yhteisessä käytössä olevaa itsepalvelua. Ennen *CUSS*-järjestelmää lentoasemilla on ollut käytössä *CUTE*-järjestelmä (*Common User Terminal Equipment*), joka mahdollistaa eri lentoyhtiöiden käyttää samoja lähtöselvitystiskejä ja -portteja kirjautumalla omaan ohjel-

maansa yhteiseltä tietokoneelta. (Copybook 2015; Abdelaziz, Hegazy & Elabbassy 2010, 21.)

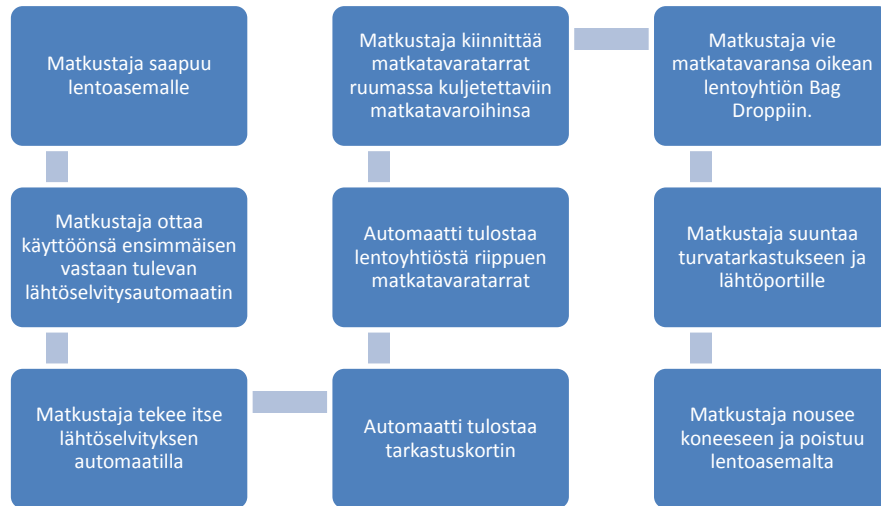
Itsepalveluautomaateilla matkustajat voivat helposti tehdä lähtöselvityksen varatulle lennolle, vaihtaa istumapaikkaa, tulostaa tarkastuskortin (*englanniksi boarding pass*) sekä joillain lentoyhtiöillä myös tulostaa matkatavaratarran. Tämä kaikki tapahtuu siis helposti yhdellä automaatilla, joka voi sijaita lentoaseman eri alueilla tai jopa lähialueen parkkipaikoilla ja hotelleissa. (Abdelaziz ym. 2010, 19.)

CUTE -järjestelmä toi aikoinaan huomattavan helpotuksen lentoasemalla työskentelyyn. Sen avulla kaikilla lentoyhtiöillä on mahdollisuus lähtöselvittää matkustajia millä tahansa tiskillä ja koneeseen nousu voi tapahtua miltä tahansa portilta yhteistä tietokonetta käyttäen. (Abdelaziz ym. 2010, 21.) Kuvio 1 kuvaa matkustajan reittiä lentoasemalle saapumisesta koneeseen nousuun asti käyttäen CUTE -toimintoa eli normaalia lähtöselvitystiskillä tapahtuvaa palvelua, jossa virkailija on tärkeässä roolissa.



Kuvio 1. Matkustajan lähtöselvittäminen tiskillä eli CUTE -järjestelmä.

Vertailuna kuvioon 1 alla on esitetty matkustajan reitti koneeseen käyttäen CUSS -järjestelmää eli yhteisessä käytössä olevaa itsepalvelua (Kuvio 2). CUSS -järjestelmän käyttö helpottaa ja nopeuttaa usein lähtöselvitysprosessia ja koneeseen nousua, sillä matkustajan ei tarvitse jonottaa lähtöselvitystiskille vaan hän voi käyttää yhtä lukuisista lähtöselvitysaunomaateista saadakseen kaiken tarvittavan. CUSS -järjestelmä nopeuttaa erityisesti pelkän käsimatkatavaran kanssa matkustavaa matkustajaa.



Kuvio 2. Lähtöselvitys itsepalveluautomaatteja käyttäen eli CUSS -järjestelmä.

Itsepalvelulähtöselvityksen ja Bag Dropin lisäksi maailman lentoasemilla on olemassa muun muassa myös itsepalveluna tapahtuva turvatarkastus, passintarkastus sekä koneeseen nousu. Halpalentoyhtiöt, englanniksi *Low Cost Carrier* eli *LCC*, ovat tunnetuimpia itsepalvelutoimintojen käyttäjiä, koska tällä tavoin ne voivat pitää kustannukset mahdollisimman alhaisina ja tarjota halpoja lentoja markkinoilla. Näin ollen täyden palvelun lentoyhtiöt, englanniksi *Full Service Carrier* eli *FSC*, ovat kovassa kilpailussa halpalentoyhtiöitä vastaan, sillä yhä enemmän ihmisiä haluaa ostaa halvimman vaihtoehdon eli pelkän lennon ilman lisäpalveluita, jolloin he suosivat halpalentoyhtiöitä. (Kurahashi & Ueda 2014, 1-3.)

3.2 Itsepalvelutoimintojen tulevaisuus

Lentoasemien itsepalvelutoiminnot tulevat yhä laajenemaan tulevaisuudessa. Lähtöselvityksen, Bag Dropin ja koneeseen nousun lisäksi itsepalveluksi tulee muuttumaan monta toimintoa. Matkustaja palvelee itse itseään jo alkuvaiheessa kun hän varaa lennon netistä lukuisien tarjoajien joukosta. Matkan lähestyessä matkustaja voi tehdä lähtöselvityksen netissä ja tulostaa itselleen tarkastuskortin ja saa samalla halutessaan muun muassa ostaa lisäpalveluita ja valita istumapaikan. Tähän vaiheeseen tulee tulevaisuudessa ainakin yksi toiminto lisää, nimittäin matkatavaratarrojen tulostus ruumaan menevään laukkuun.

IATA:n mukaan 76 % matkustajista haluaisi kiinnittää matkatavaratarran laukkuun itse (eng. *self-tagging*). Nykyään suurimmassa osassa maailman lentoasemia matkatavaratarrat saadaan joko lähtöselvitysautomaatilta tai virkailijalta lähtöselvitystiskiltä. Tulevaisuudessa matkatavaratarrat voidaan kuitenkin tulostaa jo kotona. Tämä idea esitettiin ensimmäisenä vuonna 2013 Unisyksen toimesta Billundin lentoasemalla Tanskassa. Myös lentoyhtiöt SWISS ja AirAsia ovat vuoden 2015 aikana ottaneet käyttöön kotona tulostettavat

matkatavaratarrat. SWISS:llä tarrat ovat käytössä kaikilla Zürichistä ja Genevestä lähtevillä lennoilla, mutta ne tulevat tulevaisuudessa yleistymään myös muilla lennoilla. Kotona tulostettava matkatavaratarra on kooltaan A4 ja se tulee asettaa lentoasemalta saatavaan uudelleenkäytettävään muovikoteloon. (Future Travel Experience 2015ab; Unisys Corporation 2013, 2.)

Jos matkustaja on jo kotona tulostanut tarkastuskortin eli Boarding Passin ja tarvittavat matkatavaratarrat, voi hän kentälle saapuessaan mennä suoraan Bag Drop -automaatille. Jos tarvittavia dokumentteja ei ole tulostettu, voi matkustaja lähtöselvittää itsensä lähtöselvitysautomaatilla ja sen jälkeen pudottaa laukkunsa kiinnitetyn matkatavaratarran kanssa Bag Drop -pisteeseen.

Tämän jälkeen matkustaja suuntaa turvatarkastukseen, joka tulee tulevaisuudessa olemaan suurimmaksi osaksi itsepalvelua. Itsepalveluturvatarkastus on ollut jo kokeilussa muun muassa Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Virkailijat tulevat kuitenkin pysymään turvatarkastuksessa, mutta saavat näin keskittyä olennaiseen. Turvatarkastuksien läpivalaisuusjärjestelmät kehittyvät sillä esimerkiksi Kööpenhaminan lentoasemalle on tulossa Smiths Detection -yrityksen uusi kehittyneempi ihmisten valaisu järjestelmä, joka tunnistaa uhkana koetut esineet iholla, vaatetuksessa, mukana olevissa tavaroissa ja muilla pinnoilla. (Airport Technology 2015; Finavia 2013.)

Turvatarkastuksen jälkeen, riippuen lennon kohteesta, on vuorossa rajatarkastus, jossa automaattit ovat myös yleistymässä. Automaattia voivat käyttää matkustajat, joilla on biometrinen passi. Automaatti vertaa matkustajan kasvokuvaa passin sirulla oleviin tietoihin. (Rajavartiolaitos 2015.)

Viimeisenä vaiheena on koneeseen nousu. Kustannuksien vähentämiseksi ja koneeseen nousun sujuvoittamiseksi käyttöön on tullut ja tulee lisää itsepalveluportteja, joissa matkustaja skannaa itse tarkastuskortin viivakoodin lukijalla ja on tämän jälkeen valmis matkalle. (IATA 2015.)

CAP Strategic Research Ltd -yrityksen tekemän tutkimuksen mukaan (2011, 8) lentoasemat tulevat muuttumaan seuraavan 15 vuoden aikana dramaattisesti. Yksi muutoksista on jo näkynyt lentoasemilla jonkin aikaan eli lähtöselvitystiskien vähentyminen ja siirtyminen itsepalveluautomaateille. Jotkut lentoyhtiöt jopa laskuttavat matkustajalta ylimääräistä, jos hän haluaa lähtöselvittää itsensä tiskillä. Tulevaisuuden lentoasemilla ei tule enää olemaan ollenkaan lähtöselvitystiskejä vaan siirrytään kokonaan automaatteihin, joka on halvempi vaihtoehto lentoyhtiöille.

Toiseksi, tutkimuksen mukaan tulevaisuudessa matkustajan ei ole pakko kulkea turvatarkastuksen läpi. Turvatarkastuksetkin ovat kalliita hankintoja, joten tulevaisuudessa luotetut henkilöt ja usein matkaavat matkustajat voivat ohittaa turvatarkastukset. Heillä on mahdollisuus tehdä turvallisuusselvitys poliisin ja valtion tai muun toimesta, jonka jälkeen he pääsevät matkustamaan ilman turhaa jonotusta lentoasemalla. Tämä on toki kallista ja aikaa vievää, mutta varmasti sen arvoista usein matkustaville. (Cap Strategic Research 2011, 9.)

CAP Strategic Research on listannut myös muita muutoksia, jotka vaikuttavat muun muassa ruumassa kuljetettaviin matkatavaroihin, lentoasemien aukioloaikoihin sekä koneeseen nousu menetelmiin. Näiden muutoksien avulla sekä matkustajat, lentoyhtiöt että lentoasemat hyötyvät suuresti. Matkustajille matkalle lähtö tulee olemaan entistä sujuvampaa ja vähemmän aikaa vievää, kun heidän ei muun muassa tarvitse jonottaa lähtöselvityksessä ja turvatarkastuksessa vaan he voivat saapua kentälle vain tuntia ennen lennon lähtöä. Lentoyhtiöt puolestaan saavat uusilla menetelmillä aikaan enemmän matkustajia, vähemmän kustannuksia ja paremmat mahdollisuudet olla hyvin täsmällisiä lähtöajoissa. Lentoasemat sen sijaan tulevat entistä viehättävämmiksi paikoiksi, jossa ihmiset viihtyvät. Tulot kasvavat lentoasemien aukioloaikojen pidentymisen myötä. (CAP Strategic Research Ltd 2011, 16.)

Tulevaisuudessa asiakaspalvelijan rooli tulee varmasti pienentymään ja voi olla, että matkustaja ei lentoasemalla ole tekemisessä yhdenkään virkailijan kanssa, vaan ensimmäinen kontakti henkilökuntaan saattaa olla vasta lentokoneeseen astuessa. (The Wall Street Journal 2012.)

3.3 Helsinki-Vantaan lentoasema

Helsinki-Vantaan lentoasema toimii tehokkaana lentoliikenteen solmukohtana Euroopan ja Aasian välillä palvellen yli 15 miljoonaa matkustajaa vuodessa. Suomen päälentoaseman suunnittelu alkoi 1940-luvun lopulla, kun Malmin lentoasema ei pystynyt enää vastaamaan kasvavaan lentoliikenteeseen. Helsinki-Vantaan lentoaseman avajaisia vietettiin 10. heinäkuuta 1952 ja nykyisen nimensä se sai vasta vuonna 1977. (Finavia 2015a; Finavia 2015b.)

Lentoasemaan kuului aluksi vain yksi kiitotie, lennonvarmistusrakennus, asemataso ja matkustajaparakki. Toinen kiitotie valmistui muutaman vuoden myöhemmin ja uusi matkustajarakennus vuonna 1969. Vuonna 1993 avattiin silloinen kotimaanterminaali, jonka nimi on nykyään Terminaali 1 ja vuonna 1996 vihittiin käyttöön ulkomaan- ja kotimaanter-

minaalin yhdistävä käytävä lukuisine kauppoinen. Vuoteen 2000 mennessä lentoasemalle avattiin VIP-terminaali ja ulkomaanterminaalia laajennettiin ja matkustaja määrät kasvoivat ensimmäisen kerran yli 10 miljoonaan. Jako kotimaan- ja ulkomaanterminaalien välillä poistui vuonna 2009 ja niistä alettiin käyttää nimiä Terminaali 1 ja 2. (Finavia 2015b; Hakola 2007, 98–100.)

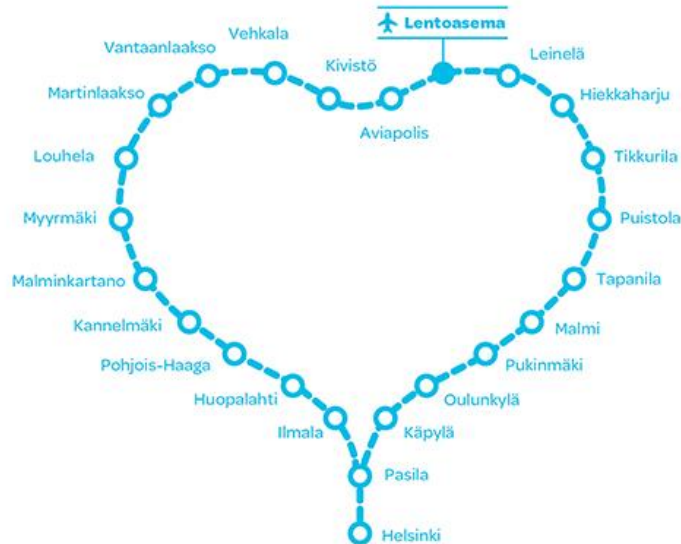
Helsinki-Vantaan lentoasemaa ylläpitää valtion omistama Finavia Oyj, joka omistaa myös Suomen muut 23 lentoasemaa. Finavian tehtävänä on parantaa suomalaisen yhteiskunnan kilpailukykyä, liikkumista ja kansainvälisyyttä tuottamalla asiakkaille turvalliset, laadukkaat ja kustannustehokkaat palvelut lentoliikenteessä. Finavian asiakkaita ovat lentoyhtiöt ja niiden matkustajat sekä muut toimijat lentoasemalla. Se vastaa lentoaseman palveluiden toimivuudesta, kiitoteiden kunnossapidosta sekä muun muassa tytäryhtiönsä Airpron toimesta lentoaseman turvatarkastuksista. (Finavia 2015c.)



Kuva 1. Nordic Kitchen Non-Schengen alueella. (Finavia 2015d.)

Helsinki-Vantaan asemalla on nyt käynnissä 900 miljoonan euron kehitysohjelma, josta Finavian aloittama palvelu-uudistus on loppusuoralla ja sen myötä valmistuu noin 70 uutta tai uudistettua ravintolaa tai myymälää. Terminaali 2:ssa uudistukset valmistuvat 2015 vuoden lopussa, jonka jälkeen vuorossa on Terminaali 1:n uudistukset. (Finavia 2015d.)

Lentoasemalle avataan vuoden 2015 aikana myös junayhteys suoraan Helsingin keskustaan (Kuva 2). Kyseessä on Kehärata joka liikennöi P- ja I-junilla Helsingin rautatieasemalta Helsinki-Vantaan lentoasemalle noin kymmenen minuutin välein. Kehärata aloitti liikennöinnin 1. heinäkuuta 2015, jolloin käytössä oli vain Aviapoliksen asema hieman kentän ulkopuolella, josta oli bussikuljetus terminaaleihin. Heinäkuun 10. päivä lentoaseman parkkialueiden keskelle aukesi toinen asema ja myöhemmin syksyllä matkustajat pääsevät junalla aivan terminaaleille asti. (Finavia 2015e.)



Kuva 2. Kehärata. (Finavia 2015e.)

Helsinki-Vantaan lentoasema kehittää toimintojaan ja palveluitaan koko ajan. Lentoasema onkin voittanut vuosien aikana monia palkintoja. Vuonna 1997 Helsinki-Vantaan lentoasema valittiin IATA:n kilpailussa Euroopan parhaaksi lentoasemaksi ja vuonna 1998 maailman parhaaksi. Vuosina 2001 ja 2002 se sai hyvästä palvelustaan kunnianosoituksena Service Excellence Award -palkinnon, jonka myönsi Airport World Magazine. Vuonna 2009 Skytrax palkitsi Helsinki-Vantaan maailman parhaaksi matkatavaroiden käsittelyssä ja lista vain jatkuu. Helsinki-Vantaa on hyvä esimerkki lentoasemasta, joka välittää matkustajistaan. (Finavia 2015f.)

3.3.1 Itsepalvelutoiminnot osana matkalle lähtöä

Helsinki-Vantaalla toimivien lentoyhtiöiden on ollut mahdollisuus liittyä CUTE-järjestelmään jo vuodesta 2005 alkaen. CUTE-järjestelmän avulla kaikkien lentoyhtiöiden on siis mahdollista käyttää mitä tahansa lähtöselvityspistettä tai lähtöporttia. Vuonna 2006 tätä järjestelmää hyödynsi jo 80 % lentoyhtiöistä. Vuoden 2006 aikana otettiin käyttöön ensimmäisiä IBM:n suunnittelemaa CUSS-yhteiskäyttöjärjestelmällä toimivia itsepalveluautomaatteja ja Finavia tarjosi kaikille mahdollisuutta liittyä mukaan. (Finavia 2006.) Nykyään mukana ovat muun muassa Finnair, KLM, Norwegian, SAS ja Lufthansa.

Nykyään moni lentoyhtiö ei enää lähtöselvitä matkustajia perinteisesti lentoaseman lähtöselvitystiskeillä vaan matkustajat tekevät lähtöselvityksen netissä kotona ollessaan tai viimeistään kentällä itsepalveluautomaateilla. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on lähtöselvitysaunomaatteja sekä Terminaali 1:ssä että 2:ssa. Terminaali 1:n automaateista löytyy kyseissä terminaaleissa toimivien lentoyhtiöiden järjestelmät, kuten SAS ja Lufthansa, ja Terminaali 2:ssa siellä toimivien lentoyhtiöiden järjestelmät eli muun muassa Norwegian, KLM ja Finnair. Pelkän käsimatkatavaran kanssa matkustaville lähtöselvityksen tekeminen

on helpointa kotona internetissä, jolloin kentälle saapuessa voi mennä suoraan turvatarkastukseen ja porttialueelle. (Finavia 2015g.)

Lähtöselvitysautomaateille tunnistautuminen tapahtuu yleensä passilla. Vaihtoehtoina voi olla myös kanta-asiakaskortti, varausnumero tai viivakoodi, jonka voi lukea esimerkiksi matkustusasiakirjasta kuten matkalipusta. Matkustajan täytyy muistaa, että kaikilla lentoyhtiöillä ei ole samat tunnistautumisvaihtoehdot, joten passi sekä varausnumero on aina hyvä pitää matkassa. (Finavia 2015h.)

Jos matkustaa ruumaan menevän matkatavaransa kanssa, lähtöselvitys kannattaa tehdä vasta kentälle saavuttaessa sillä myös matkatavaratarra tai niin sanottu *tägi* täytyy kuitenkin tulostaa itsepalveluautomaatista, jossa samaan aikaan hoituu myös tarkastuskortin (Boarding Pass) tulostus. Matkatavaratarran takapuolelta löytyy kiinnitysohjeet, jotka etenevät numerojärjestyksessä. (Finavia 2015g.)

Matkatavaratarran kiinnityksen jälkeen matkatavara viedään oikean lennon matkatavareli Bag Drop -automaatille, jossa matkustaja skannaa matkatavaratarran viivakoodin itse ja näin lähettää matkatavaransa eteenpäin. Ensimmäiset Bag Drop -automaatit pilotoitiin jo vuonna 2012, jonka jälkeen ne ovat yleistyneet ja ovat nykypäivänä käytössä ainakin Finnairilla, Norwegianilla ja SAS:lla. (Finavia 2014a; Finavia 2015g.)

Tämän jälkeen matkustaja suuntaa turvatarkastukseen, jota voidaan myös sanoa suurimmaksi osaksi itsepalveluksi. Matkustaja siirtää tarvittavat esineet hihnalle laatikkoon joka läpivalaistaa ja sen jälkeen matkustaja kävelee automatisoidun portin läpi. Virkailijat eivät kuitenkaan katoa mihinkään vaan seuraavat prosessia sivusta ja puuttuvat tilanteeseen, jos on tarve. (Finavia 2015g; Lentoposti 2013.)

Porttialueella matkustaja suuntaa oman lentonsa portille. Jos matkustaja lentää non-shengen kohteeseen, on hänen kuljettava rajatarkastuksen läpi. Rajatarkastuksen matkustaja voi suorittaa joko itse automaatilla, jos hänellä on käytössä uudenlainen biometrinen passi, tai hän voi käyttää Rajavartiolaitoksen palvelutiskejä vanhaan, normaaliin tapaan. (Finavia 2015gi.)

Helsinki-Vantaan lentoasemalla koneeseen nousu tapahtuu suurimmaksi osaksi niin, että tarkastuskortti annetaan virkailijalle, joka lukee sen skannerilla järjestelmään ja luovuttaa kortin takaisin matkustajalle, jolloin matkustaja on valmis koneeseen nousuun. Mutta esimerkkinä portilla 19 on käytössä itsepalveluportit, joiden läpi matkustajat pääsevät koneeseen näyttämällä itse tarkastuskorttiansa lukijaan. (Finavia 2015g.)

3.3.2 Itsepalvelutoiminnot Norwegianilla ja SAS:illa

Lentoyhtiö Norwegian on Skandinavian toiseksi suurin lentoyhtiö sekä kolmanneksi suurin halpalentoyhtiö Euroopassa ja se operoi 416 reittiä 126 eri kohteeseen Euroopassa, Yhdysvalloissa, Pohjois-Afrikassa, Lähi-idässä sekä Thaimaassa. Norwegian Air Shuttle ASA lensi ensimmäiset lentonsa Norjasta vuonna 1993, jonka jälkeen se laajensi toimintaansa ensin Norjan sisäisiin lentoihin ja myöhemmin muualle maailmaan erilaisten sopimusten myötä. Helsingistä yhtiö aloitti lennot vuonna 2010 ja se on säännöllisesti avannut uusia reittejä markkinoille. (Finavia 2014b; Norwegian Air Shuttle ASA 2015ab.)



Kuva 3. Norwegianin logo. (Norwegian 2015a.) Kuva 4. SAS:n logo. (SAS 2015a.)

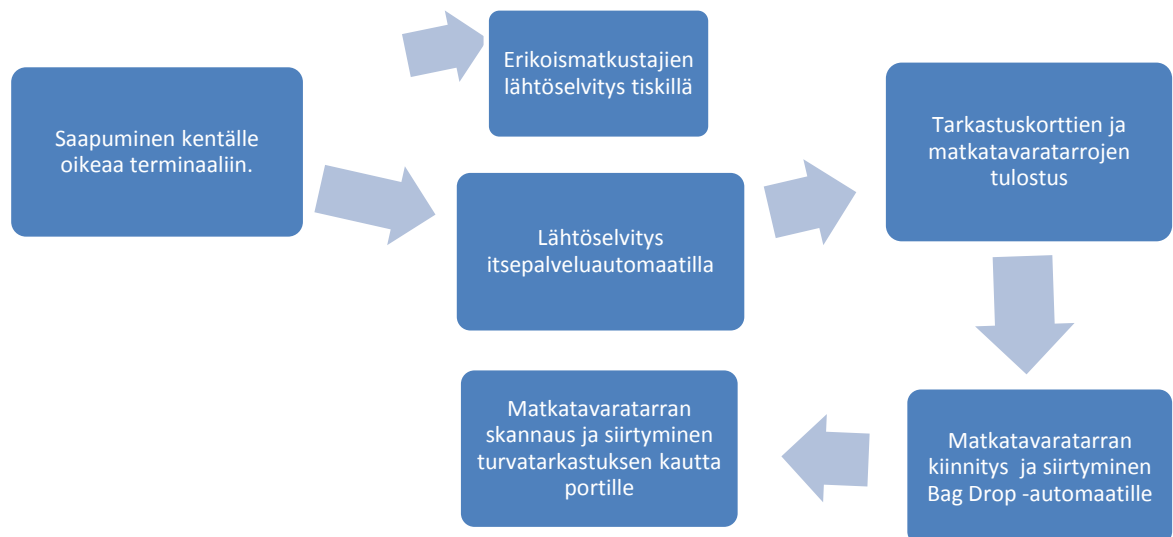
Scandinavian Airlines eli SAS on johtava lentoyhtiö Pohjoismaissa. Se on osa Star Alliance -lentoyhtiöallianssia ja se lentää yli 1 300 kohteeseen ympäri maailmaa. Pohjoismaissa se tarjoaa hyvät yhteydet myös pienemmille lentoasemille. SAS oli ensimmäinen lentoyhtiö, joka lensi kaupallisen lennon Pohjoisnavan yli 1950-luvulla. Helsinki-Vantaan lentoasemalta SAS lentää Tukholmaan useita kertoja päivässä ja lisäksi lentoja on muutama myös Osloon ja Kööpenhaminaan, joista on hyvät jatkoyhteydet maailmalle. (SAS 2015a.)

Työkokemukseni myötä Helsinki-Vantaan lentoasemalla pystyn kuvailemaan Norwegianin ja SAS:in itsepalvelutoimintoja itse. Norwegianin ja SAS:n lähtöselvitykset sijaitsevat Helsinki-Vantaan lentoaseman eri päädyissä. Norwegianin lähtöselvitys on Terminaali 2:ssa Aeroflotin ja KLM:n vieressä, kun taas SAS:n lähtöselvitystiskit löytyvät Terminaali 1:stä, Air Balticin ja Lufthansan läheisyydestä.

Molemmilla lentoyhtiöillä lähtöselvitys tapahtuu itsepalveluna lähtöselvitysautomaateilla, mutta joillakin matkustajilla on erikoisoikeuksia. Erikoismatkustajat, kuten yksinmatkustavat lapset, eläimen kanssa matkustavat ja liikuntarajoitteiset pääsevät tekemään lähtöselvityksen tiskillä. SAS tarjoaa lisäksi business luokan matkustajille ja SAS Plus -korttilaisille mahdollisuuden lähtöselvitykseen tiskillä.

Kuvio 3 esittää pelkistetysti matkustajan reitin lentoasemalla lähtöselvityksestä lähtöportille. Molempien lentoyhtiöiden lähtöselvitystiskien läheisyydestä löytyy lukuisia itsepalveluautomaatteja. Itsepalveluautomaattien alkunäytössä on eri lentoyhtiöiden kuvakkeita, joista matkustajan tulee valita se oikea. Matkustajalla on mahdollisuus valita asiointikieli, joita

Norwegianilta löytyy vain muutama, kuten suomi, englantia, ruotsi ja norja, mutta SAS:lla valikoima on huomattavasti laajempi. Tämän jälkeen matkustaja tunnistautuu lennolle joko varausnumerolla tai varauksen tai tarkastuskortin viivakoodilla. SAS:lla on mahdollisuus tunnistautua maksukortilla, jolla varaus on tehty.



Kuvio 3. Norwegianin ja SAS:in matkustajien lähtöselvitysprosessin kuvaus.

Tunnistautumisen jälkeen näytölle avautuu lennon tiedot ja lista samalla lipulla olevista matkustajista. Kaikki matkustajat voidaan lähtöselvittää samalla kerralla, jos ryhmän koko on alle kymmenen. Norwegianilla tämän vaiheen jälkeen seuraa tietoa sallituista käsimatkatavaroista ja SAS:lla on mahdollisuus syöttää lentoyhtiön bonuskortti automaattiin. Automaatti tarjoaa kaikille mahdollisuuden vaihtaa istumapaikkaa sekä kirjata ruumaan meneviä matkatavaroita. Lähtöselvityksen lopussa automaatti tulostaa tarkastuskortit sekä matkatavaratarroja kirjatuille matkatavaroille. Jos lähtöselvitys on tehty jo ennestään kotona, matkustajan täytyy valita prosessin alussa ruudulta, mitä haluaa varaukselleen tehdä.

Jos matka ulottuu Non-Shengen maihin asti, matkustajan täytyy syöttää passitiedot järjestelmään skannaamalla passi näytön ohjeiden mukaan. Lisäksi Yhdysvaltoihin matkustessa matkustajan tulee syöttää järjestelmään osoite, jossa hän viettää ensimmäisen yön Yhdysvalloissa. SAS:in lennoilla automaatti ei tulosta matkatavaratarroja Yhdysvaltoihin suuntautuville lennoille, vaan matkustajan täytyy käydä kirjaamassa matkatavarat tiskillä.

Matkustajan kiinnitettyä matkatavaratarran hän voi siirtyä Bag Drop -automaatille, jossa ohjeet tulevat näytölle. Matkustajan tulee asettaa laukku hinnalle, mieluiten sivukahva ylöspäin. Tämän jälkeen automaatti tunnistaa, että laukku on asetettu hinnalle ja kertoo seuraavan vaiheen. Laukku saattaa olla myös väärässä kohtaa hihnaa, jolloin näytön ohjeet pyytävät siirtämään laukku edemmäs. Kun laukku on oikein asetettu, matkustajan tulee skannata matkatavaratarran viivakoodi käsiskannerilla. Näin laukku aktivoituu järjestelmään ja hihna käynnistyy. Laukun luovutus on valmis, kun näyttö kertoo lennon numeron ja toivottaa hyvää matkaa.

3.4 Itsepalvelutoimintojen kriittiset pisteet

Lentoyhtiön itsepalvelutoimintojen laadun mittaus lähtee käyntiin jo lennon varausvaiheessa. Lennot varataan nykyään omatoimisesti internetin välityksellä, jonka hyviä puolia on muun muassa saatavuus, joustavuus aukioloajoissa, helppo vertailtavuus ja suuri valikoima (Hattula 2006, 69). Matkustajan kokemaan laatuun vaikuttavat tietenkin myös itse lentoasemalla tapahtuvat toiminnot, kuten itsepalveluun ohjeistus sekä automaattien toimivuus ja helppous.

Kuvio 1:ssä on esitetty Norwegianin ja SAS:n lähtöselvitysprosessi Helsinki-Vantaan lentoasemalla Blueprint-mallin avulla. Ylimmällä tasolla on kuvattu matkustajan kokema palvelupolku, johon muut tasot perustuvat. Tämä mahdollistaa palveluprosessin laadun arvioimisen matkustajan näkökulmasta, keskittyen palvelun kriittisiin pisteisiin.



Kuvio 4. Blueprint-malli Norwegianin ja SAS:n lähtöselvityksestä.

Kun matkustaja saapuu lentoasemalle, on hänen ensimmäinen haasteensa löytää oikean lentoyhtiön lähtöselvitykseen. Helsinki-Vantaalla Norwegianin lähtöselvitys löytyy Terminaali 2:sta Aeroflotin ja KLM:n vierestä. Kaikissa lähtöselvitysaunomaateissa Terminaali

2:ssa on mahdollisuus lähtöselvittää itsensä Norwegianin lennolle, mutta jos kaipaa apua sen tekoon, kannattaa lähtöselvitys suorittaa Norwegianin tiskien läheisyydessä, josta löytyy noin 20 automaattia. SAS:n lähtöselvitys sijaitsee toisella puolella lentoasemaa eli Terminaali 1:ssä, jossa lähtöselvitysautomaatit ovat pitkässä rivissä lentoyhtiöiden lähtöselvitystiskien edessä. Ensimmäinen kriittinen piste on jo tässä vaiheessa, kun oikeaa lähtöselvityspaikkaa etsitään.

Matkustajat ovat joskus epätietoisia siitä, että Norwegianin lennoille lähtöselvitys tulee tehdä itse automaatilla. Monet matkustajat päätyvät seisomaan Bag Drop -automaattien jonoon ilman lähtöselvitystä saati matkatavaratarroja, josta heidät sitten ohjataan pois automaateille. Tämä väärinkäsitys vaikuttaa paljon matkustajan kokemaan laatuun, sillä vaikka hän löysikin oikean lähtöselvitystiskin, ei hän silti ollut aivan oikeassa paikassa ja hän kokee turhautumista. SAS:lla ohjeistus lähtöselvitykseen on hieman selkeämpi ja väärinymmärryksiä sattuu harvemmin. Huono ohjeistus ja informaation puute on suurimpia kriittisiä pisteitä matkustajan palvelupolulla.

Seuraava askel laadun mittaamiseen tapahtuu lähtöselvitysautomaatilla. Hyvän laadun saavuttamiseksi, ruudun ohjeiden täytyy olla mahdollisimman selkeät ja toiminnan sujuvaa. Norwegianin ja SAS:n itsepalvelulähtöselvityksessä on monia kriittisiä pisteitä matkustajille. Ongelmia automaatilla tuo muun muassa tunnistautuminen, matkustajien valinta, näytön tekstien ymmärtäminen ja matkatavaratarrojen tulostus. Palvelun laatu on vaarassa heiketä lukuisten kriittisten pisteiden takia, mutta tästä syystä virkailijat päivystävät lähtöselvitysalueella auttamassa matkustajia heidän tarpeidensa mukaan.

Matkatavaratarrojen kiinnitys tuottaa usein ongelmia matkustajille. Laatu saattaa kärsiä osaamisen puutteen takia, kun tarrojen kiinnitys ei onnistukaan toivotulla tavalla. Virkailijat ovat kuitenkin aina auttamassa kiinnityksessä Bag Drop -automaattien läheisyydessä.

Kriittinen piste on myös lähtöselvitysautomaatin ja laukun jätön välillä. Epäselvät ohjeistukset, ensinnäkin Norwegianilla, tuottavat ongelmia siirtymisessä, sillä matkustajien olisi aina tarkoitus siirtyä suoraan itsepalvelu Bag Drop -automaatille, mutta he usein ohjautuvat erikoismatkustajien lähtöselvitysjonoon, josta virkailijat ohjaavat heidät pois oikeaan jonoon. SAS:n lähtöselvityksessä lähtöselvitysautomaateilta on hyvin lyhyt ja selkeä reitti Bag Drop -automaateille, joten väärinymmärryksiä harvemmin sattuu.

Viimeinen kriittinen piste esiintyy usein Bag Drop -automaatilla, jossa matkustajat eivät tiedä miten toimia. Ohjeet voivat olla heidän mielestään puutteelliset tai automaatti ei toimi

odotetulla tavalla. Kaikki seikat, jotka vaikuttavat negatiivisesti palvelukokemukseen, ovat kriittisiä pisteitä ja näitä tulisi pyrkiä ehkäisemään.

4 Tutkimuksen kulku

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa työharjoittelustani Helsinki-Vantaan lentoasemalla, jossa työskentelin muun muassa SAS:in ja Norwegianin lähtöselvitys- ja porttitoiminnoissa. Näillä kahdella lentoyhtiöllä itsepalvelu on yleistynyt kovaa vauhtia ja melkein kaikki matkustajat käyttävät lähtöselvityksessä itsepalveluautomaatteja, joten halusin tutkia matkustajien mielipiteitä näistä itsepalvelutoiminnoista. Matkustajien vastauksien tueksi tutkin myös kyseisten lentoyhtiöiden matkustajapalveluhenkilökunnan mielipiteitä toiminnoista. Tässä luvussa kerrotaan valitusta tutkimusmenetelmästä, kyselylomakkeiden suunnittelusta ja niiden sisällöstä sekä tutkimuksen toteutuksesta.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyölleni en saanut toimeksiantajaa, mutta sain Finavialta tutkimusluvan Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Päätin käyttää tutkimuksessani kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää, jonka ominaispiirteitä ovat strukturoitujen kysymysten esittäminen, satunnaisotos, vastaajien suuri lukumäärä, hypoteesit, tiedon esittäminen numeroin ja tutkimuksen objektiivisuus. Määrällisen tutkimuksen avulla saadaan siis yleinen kuva muuttujien välisistä suhteista ja eroista ja se vastaa kysymyksiin miten usein ja kuinka paljon. Tutkimusmenetelmän avainsana on objektiivisuus eli tutkija ei vaikuta haastateltavien vastauksiin, koska ei ole tekemisissä heidän kanssaan vastausvaiheessa. Näin ollen saadut vastaukset ovat mahdollisimman totuudenmukaisia. (Tilastokeskus 2015; Vilka 2007, 13; Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007a.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa määritellään ensin perusjoukko, joka tässä tapauksessa on Helsinki-Vantaan lentomatkustajat Norwegianilla ja SAS:illa. Norwegian ja SAS valittiin tutkimuskohteiksi, koska niillä on erilainen matkustajaprofiili toisiinsa verrattuna. Molempien lentoyhtiöiden lentovalikoimasta valittiin mahdollisimman erilaisia lentoja, joiden välillä uskottiin olevan eroja muun muassa matkustajien iässä ja heidän matkustustottumuksiinsa. Tutkimuksiin valituilla lennoilla kyselyt jaettiin ensimmäisenä lähtöporteilla olleille matkustajille eli oli kyse harkinnanvaraisesta näytteestä. Sillä tarkoitetaan tutkijan oman harkinnan mukaan valittua tutkimuskohdetta, jonka tuloksilla ei pyritä yleistämiseen. Kyselyt oli hyvä jakaa ensimmäisenä paikalla olleille, koska heidät oli helppo tunnistaa tietyn lennon matkustajiksi ja heillä oli riittävästi aikaa vastata kyselyihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 180; Vilka 2007, 58.)

Aineiston keruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta, joka tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisimpänä menetelmänä. Kyselyiden peruselementti on standardoituus,

jolla saadaan kaikilta vastaajilta selville sama asia, kun kysymykset on muotoiltu tismalleen samalla tavalla jokaiseen kyselyyn. Kyselytutkimus on helppo ja vaivaton tapa kerätä vastauksia suurelta joukolta ihmisiä, mutta sillä on myös heikkoutensa. Tutkimuksen tekijä ei voi olla varma siitä, onko kysely otettu vakavasti. Kyselyyn vastaaminen on saatettu tehdä kiireessä tai siihen on vastattu mitä sattuu. Myös väärinymmärryksiä voi sattua kysymyksiin vastatessa eikä vastaajalla ole mahdollisuutta kysyä tarkentavia kysymyksiä. Lisäksi vastaamattomuus voi tuottaa tutkijalle ongelmia. (Hirsjärvi ym. 2009, 193,195.)

Kysely voidaan toteuttaa monessa muodossa. Se voi olla esimerkiksi posti-, verkko- tai kontrolloitu kysely. Postikyselyt lähetetään postissa ja mukana on aina palautuskuori, jolla vastaaja voi lähettää täytetyn kyselyn takaisin päin. Postikyselyillä voidaan tavoittaa paljon ihmisiä, mutta ainakin nykypäivänä ihmiset eivät jaksa postittaa kirjeitä tai heittävät ne suoraan paperinkeräykseen, jolloin suurena ongelmana on vastauskato. Verkkokyselyillä tavoittaa paremmin ihmisiä ja niihin on yleensä helppo ja nopea vastata. Ne lähetetään yleensä sähköpostitse kohdistetuille henkilöille tai ne julkaistaan joillain verkkosivuilla, joiden vierailijoilla on mahdollisuus vastata siihen. (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin kontrolloidun kyselyn toista muotoa eli informoitua kyselyä. Siinä tutkija jakaa kyselylomakkeet henkilökohtaisesti vastaajille ja kertoo mahdollisesti tutkimuksen tarkoituksesta ja sen sisällöstä (Hirsjärvi ym. 2009, 196–197). Tässä tapauksessa kyselyt jaettiin Helsinki-Vantaa lentoaseman porttialueella tutkittavien lentojen lähtöportteilla ja ne kerättiin takaisin paikan päällä, kun matkustajat saivat ne täytettyä. Lisäksi kysely toteutettiin myös SAS:in ja Norwegianin matkustajapalvelun henkilökunnalla.

Tutkimustulosten keräilyyn käytettiin apuna myös havainnointia. Havainnointi kertoo totuudenmukaisesti mitä ympärillä tapahtuu, jolloin nähdään toimivatko ihmiset niin kuin he vastauksissaan väittävät. Suorassa havainnoinnissa tutkija tarkkailee tilannetta niin, että tutkittavat eivät tiedä hänen läsnäolostaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 2012; Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007b). Lentoasemalla havainnointi tapahtui noin kahdeksan kuukauden ajan, josta viimeiset kolme kuukautta tiheämmin ja tarkkaavaisemmin. Havainnoin tutkittavien lentoyhtiöiden matkustajia työaikanaan lähtöselvitysalueella, jolloin he eivät tieneet, että työni lisäksi myös havainnoin tutkimustani varten. Havainnointini oli aluksi strukturoimattomaa, jolloin yleisesti otin selvää matkustajien käyttäytymisestä ja automaattien käytöstä, ja myöhemmin keskityin tiettyihin esille nousseisiin ongelmakohtiin, eli palvelupolun kriittisiin pisteisiin, ja niiden toistuvuuteen sekä matkustajien asenteisiin itsepalvelua kohtaan.

4.2 Kyselyt

Toteutin tutkimustani varten kaksi eri kyselyä. Toinen oli suunnattu Norwegianin ja SAS:n matkustajapalveluhenkilökunnalle (Liite 1) Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja toinen itse matkustajille (Liite 2). Molemmissa kyselyissä käytettiin taustalla Blueprint-mallia (Kuvio 4), joilla palveluprosessin kriittiset pisteet tuotiin esiin. Kysely teetettiin ensin työntekijöille, joiden vastauksista sain lisämateriaalia matkustajille suunnattuun kyselyyn.

4.2.1 Kysely työntekijöille

Työntekijöiden kysely (Liite 1) muodostui kuudesta kysymyksestä, joilla kartoitettiin heidän mielipiteitään itsepalveluna tapahtuvasta lähtöselvityksestä ja Bag Dropista, virkailijan läsnäolon tärkeydestä prosessin aikana sekä itsepalvelusta yleisesti. Kyselyssä oli yhteensä kuusi kysymystä, joista osa oli avoimia kysymyksiä ja osa monivalintakysymyksiä.

Kyselylomaketta suunniteltaessa tärkeää on, että kysely on selkeä ja kysymyksiä on sopiva määrä, kysymykset eivät ole liian pitkiä, kysely sisältää mieluummin spesifisiä kuin yleisiä kysymyksiä ja että sanavalinnat ovat oikeita, ettei aiheudu väärinymmärryksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 202–203.)

Kyselyssä oli kolme monivalintakysymystä, joilla selvitettiin työntekijöiden mielipiteitä itsepalvelutoimintojen sujuvuudesta sekä virkailijan läsnäolon tärkeydestä itsepalvelutoimintojen aikana. Kaksi monivalintakysymyksistä sisälsi vastausvaihtoehtojen perässä vielä lyhyen selityksen siitä, mitä vastausvaihtoehdolla tarkoitetaan. Tällä halusin varmistaa, että työntekijät varmasti ymmärtävät vaihtoehdot oikein ja tulokset ovat näin ollen luotettavia. Kolmas monivalintakysymys sisälsi neljä vastausvaihtoehtoa, joista jätin pois keskimmäisen eli niin sanotun neutraalin vastausvaihtoehdon, koska halusin, että vastaajat miettivät todella mitä vastaavat. Monivalintakysymykset ovat aina hyvä tapa saada vastauksia, sillä niissä kysymykset ovat strukturoitu ja vastausvaihtoehdot on annettu jo valmiiksi, jolloin tuloksia on helpompi analysoida, kun ne on jo valmiiksi jaettu eri kategorioihin (Hirsjärvi ym. 2009, 201; Vilkkä 2007, 67).

Kyselyssä oli monivalintakysymysten lisäksi kolme avointa kysymystä, joilla tavoiteltiin spontaaneja mielipiteitä tärkeiksi koetuista aiheista. Avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin, jolloin tuloksista näkee hyvin mikä on tärkeää ja keskeistä vastaajille. (Hirsjärvi ym. 2009, 201; Vilkkä 2007, 68).

4.2.2 Kysely matkustajille

Matkustajille suunnatussa kyselyssä (Liite 2) matkustajien oli mahdollisuus kertoa mielipiteensä SAS:in tai Norwegianin itsepalvelutoiminnoista lähtöselvityksessä. Kyselyn avulla haluttiin selvittää matkustajien mielipiteitä itsepalvelutoiminnoista ja henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä itsepalveluprosessin aikana monivalinta- ja avoimilla kysymyksillä sekä väitteiden avulla.

Kyselyssä oli yhteensä 16 kysymystä, joista yhdeksän oli monivalintakysymyksiä, viisi avointa kysymystä sekä kaksi asteikkoihin perustuvaa kysymystä. Kysely jaettiin kolmeen osioon: taustakysymykset, kokemukset itsepalvelutoiminnoista Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja automaattien toimivuus. Kyselyn alussa kysyttiin kolme taustakysymystä, joiden avulla kartoitettiin matkustajien ikää, matkaseurueen kokoa ja lennon kohdetta, jotta tuloksia voitaisiin tarvittaessa analysoida niiden avulla ja tutkia esimerkiksi eroavaisuuksia eri-ikäisten matkustajien vastauksien välillä.

Toisessa osiossa esitettiin kysymyksiä liittyen itsepalvelutoimintojen sujuvuuteen ja virkailijan läsnäolon tärkeyteen itsepalveluprosessin aikana. Kysymykset olivat muodoltaan erilaisia, jotta kysely ei tuntuisi tylsältä ja pitkästyttävältä. Mielipiteitä kysyttiin sekä monivalinta- että avointen kysymysten avulla. Perusasioita kysyttiin lyhyellä ja ytimekkäällä kysymyksellä, johon vastattiin joko kyllä tai ei ja lähtöselvitystoimintojen onnistumista pyydettiin kuvaamaan ympyröimällä sopivin numero välillä 1-5. Nämä kysymykset ovat nopeita ja helppoja vastata ja tulokset on helppo luokitella eri ryhmiin. Vaihtelevuutta tähän osioon saatiin kolmella avoimella kysymyksellä, jossa matkustajilla oli mahdollisuus ilmaista rehellisesti mielipiteensä. Tämän kysymysmuodon avulla oli helppo saada tietään mitä matkustajat pitävät itsepalvelun hyvinä ja huonoina puolina, koska sana oli vapaa. Jos asiat olisi listattu viereen ja pyydetty laittamaan rasti ruutuun, olisi ollut mahdollista, että kaikkea tärkeää ei olisi mainittu.

Kolmannessa osiossa, automaattien toimivuus, oli kaksi taulukkoa ja avoin kysymys. Ensimmäinen taulukko oli asteikkoihin perustuva kysymys, eli kysymystyyppi, jossa esitetään väittämiä, johon vastaaja vastaa rastittamalla vastausvaihtoehdon, joka kuvaa hänen mielipidettään (Hirsjärvi ym. 2009, 200). Väitetaulukko oli hyvä tapa kerätä mielipiteitä erilaisista asioista, koska se ei vie paljon aikaa täyttää ja antaa mahdollisuuden monen eri asia kysymiseen selkeästi ja ytimekkäästi.

Toiseen taulukkoon oli koottu yleisiä ongelmatilanteita itsepalvelulähtöselvityksessä. Käytin siihen apuna Blueprint-mallia, työntekijöiden vastauksia sekä omia havainnointejani

lähtöselvityksessä. Taulukko oli hyvä tapa saada kerättyä tietoa siitä, mitkä ongelmat ovat yleisimpiä. Viimeisenä oleva avoin kysymys oli hyvä lopetus kyselylle, koska sana oli vapaa ja matkustajien oli mahdollisuus kertoa mielipiteitään itsepalvelutoiminnoista yleisesti.

4.3 Tutkimuksen toteutus ja luotettavuus

Tutkimus toteutettiin elokuun lopussa kolmen arkipäivän aikana Helsinki-Vantaan lentoterminalin porttialueella Norwegianin ja SAS:in lähtöportteilla. Jaoin kyselyt lentojen lähtöportteilla tuntia ennen lähtöaikaa, jolloin matkustajilla oli puoli tuntia aikaa vastata kyselyyn ennen koneeseen nousua. Jaoin kyselyt matkustajille, jotka olivat lähtöportin läheisyydessä siihen aikaan ja keräsin kyselyt takaisin, kun matkustajat olivat valmiita. Työntekijöillä oli muutaman viikon ajan mahdollisuus vastata taukuhuoneen pöydältä löytyvään kyselyyn.

Tutkimuksen havainnointi osuus toteutettiin Norwegianin ja SAS:in lähtöselvityksessä töitteni ohella noin kahdeksan kuukauden ajan, josta viimeiset kolme kuukautta hieman tiiviimmin. Aluksi havainnoin matkustajien toimimista lähtöselvityksessä yleisesti ja myöhemmin keskityin kriittisten pisteiden toistuvuuteen ja mietin mikä saa matkustajat toimimaan väärin ja kuinka toimintaa voitaisiin parantaa.

Tutkimuksen onnistumisasteeseen liittyy kaksi tärkeää arviointikriteeriä: reliabiliteetti ja validuus. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta eli tulosten pysymistä samana tutkimuksesta toiseen. Tuloksia voidaan pitää reliabileina, jos esimerkiksi kaksi tutkijaa päätyy samoihin tuloksiin tai samaa tutkimusjoukkoa tutkitaan eri tutkimuskerroilla. Reliabiliteetti voidaan toteuttaa myös kysymällä tutkittavalta samanlaisia kysymyksiä hieman eri tavoin. (Hirsjärvi ym. 2009, 231; Vilka 2007, 149.)

Reliabiliteetissa tarkastellaan erityisesti mittaukseen liittyviä asioita sekä tarkkuutta tutkimuksen toteutuksessa. Arviointikohteita ovat muun muassa:

- *Miten onnistuneesti otos edustaa perusjoukkoa (otoskoko ja laatu)*
- *Mikä on vastausprosentti?*
- *Miten huolellisesti havaintoyksikköjen kaikkia muuttujia koskevat tiedot on syötetty?*
- *Millaisia mittausrvirheitä (esim. lomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot) tutkimukseen sisältyy eli mittarin kyky mitata tutkittavia asioita kattavasti?*

(Vilka 2007, 150.)

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä sen on tarkoituskin mitata. Validiteetissa arvioinnin kohteina ovat:

- *Miten tutkija on onnistunut teoreettisten käsitteiden operationalisoinnissa arkikielille?*

- *Miten mittarin kysymysten ja vastausvaihtoehtojen sisältö ja muotoilu on onnistunut (tutkijan ja tutkittavan on ymmärrettävä kysymykset samalla tavalla)?*
- *Miten onnistunut on valitun asteikon toimivuus?*
- *Millaisia epätarkkuuksia mittariin sisältyy?*

(Hirsjärvi ym. 2009, 231; Vilkka 2007, 150.)

Työntekijöille suunnattua kyselyä voidaan pitää luotettavana, sillä vastaajat vastaavat hyvin perusjoukkoa. Vastaustuloksissa oli yhtenäinen linja ja eroavaisuuksia löytyi selvästi Norwegianin ja SAS:n itsepalvelutoimintojen väliltä. Kyselyn kysymykset oli ymmärretty kaikkien osalta oikein ja voidaan olettaa, että tutkimustulokset pysyisivät samana, jos tutkimus toistettaisiin.

Matkustajille suunnattu kysely oli aluksi ideana toteuttaa jo lähtöselvityksessä, mutta Finavialta saatu lupa koski vain kyselyn tekoa porttialueella. Suunnitelmissani olisin halunnut tutkia laaja-alaisesti Norwegianin ja SAS:in matkustajien mielipiteitä, mutta resurssit eivät aivan riittäneet. Olisin halunnut molemmilta lentoyhtiöiltä matkustajia usealta eri lennolta, jolloin olisin pystynyt tutkimaan mielipiteitä yleisesti sekä vertailemaan lentoja keskenään. Tarkoituksenani oli lisäksi myös verrata eri vuorokaudenaikaan samaan kohteeseen lähteviä lentoja, eli esimerkiksi Norwegianin aamu- ja iltalentoja Ouluun, sekä verrata toisiinsa Norwegianin ja SAS:in lentoja samaan kohteeseen. Näin olisin saanut tutkimukseeni paljon erilaisia näkökulmia ja nähnyt kuinka matkustustottumukset vaihtelevat esimerkiksi kohteen, iän tai kokemuksen perusteella.

Tämä osoittautui kuitenkin liian haasteelliseksi monestakin syystä. Ensinnäkin olin töissä lentoasemalla vielä tänä tutkimuksen ajankohtana ja vuoroni sijoittuivat aamuihin, jolloin en voinut kerätä tutkimustuloksia varhaisen aamun lennoilta. Toiseksi, vertailu Norwegianin ja SAS:in lentojen välillä ei onnistunut toivomallani tavalla, koska lennot menivät usein päällekkäin tai lentojen lähtöaikojen välillä ei ollut tarpeeksi siirtymisaikaa toiselle portille sillä SAS:in lennot lähtivät pääasiassa Terminaali 1 puolelta, porteilta 12–14, kun taas Norwegianin lennot porteilta 19 ja siitä eteenpäin. Ensimmäisen tutkimuspäivän käytin siis portilta toiselle juoksemiseen, enkä saanut kerättyä toivottua määrää vastauksia.

Seuraavat kaksi päivää päätin käyttää järkevämmiin ja tutkin toisen päivän vain Norwegianin lentoja ja toisen SAS:in lentoja. Norwegianin lentojen lähtöporteilta matkustajia sai hyvin kiinni, sillä porttien läheisyydessä oli lukuisia penkkejä ja muutenkin paljon tilaa oleskella. SAS:in lennot puolestaan sijoittuivat porttialueen alkupäähän, jossa porttien läheisyydessä ei ollut istumapaikkoja, jolloin matkustajat viettivät aikaa läheisissä kaupoissa ja ravintoloissa ja heitä oli vaikea tavoittaa.

Kun ymmärsin, että en tule saamaan niin paljon vastauksia kuin olin kuvitellut saavani, laitoin itselleni tavoitteeksi 50 vastausta molemmilta lentoyhtiöiltä ja 10 vastausta per lento. Tämä toteutuikin Norwegianin kohdalla melkein, sillä vastauksia kertyi 46, mutta SAS:in vastaukset jäivät vain 14:ään.

SAS:in vastauksien pieneen määrään on monta syytä. Ensinnäkin jo aikaisemmin mainittu istumapaikkojen puute lähtöporttien läheisyydessä vaikutti kyselyiden jakamiseen sillä matkustajia oli vaikea löytää. Melkein kaikki, joilta kysyin onko kiinnostusta vastata kyselyyn, olivat jonkun muun lentoyhtiön asiakkaita kuin SAS:in. Toiseksi, SAS:in lentokoneisiin mahtuu noin puolet vähemmän matkustajia kuin Norwegianin koneisiin, joka myös osaltaan vaikutti vastausten määrään. Myös lentoyhtiön matkustajaprofiili on sellainen, että siitä on vaikea löytää matkustajia, joille kysely on suunnattu. Matkustajat ovat pääosin liikematkustajia, jotka eivät käytä lähtöselvityksen itsepalveluautomaatteja juuri lainkaan. Näin ollen kyselyyn ei juuri löytynyt vastaajia.

Matkustajille suunnattu kysely ei siis antanut toivottuja vastauksia ja vastaajamäärä jäi alhaiseksi. Tutkimusta ei tämän osalta voida pitää reliabelina, sillä vastaajat eivät edusta perusjoukkoa tarpeeksi hyvin. Norwegianin ja SAS:n matkustajien vastaukset eivät vastanneet sitä, mitä havainnointi ja työntekijöiden kyselyt olivat osoittaneet. Matkustajien vastauksien perusteella itsepalvelutoiminnot sujuivat ongelmitta ja ovat hyvä keksintö, kun taas havainnointi ja työntekijöiden vastaukset olivat päinvastaisia. Suurelta osalta Norwegianin matkustajista oli lisäksi jäänyt Bag Droppia koskevat kysymykset vastaamatta. Syynä tähän oli vähäinen matkustajamäärä lähtöselvityksessä aamu yhdeksän ja yhden-toista välillä, jonka takia virkailija oli ottanut matkustajien matkatavarat vastaan tiskillä eivätkä matkustajat olleet tästä syystä käyttäneet Bag Drop -automaattia lainkaan. Reliabeliutta huonontaa siis myös vastaamatta jättäminen osassa kysymyksiä.

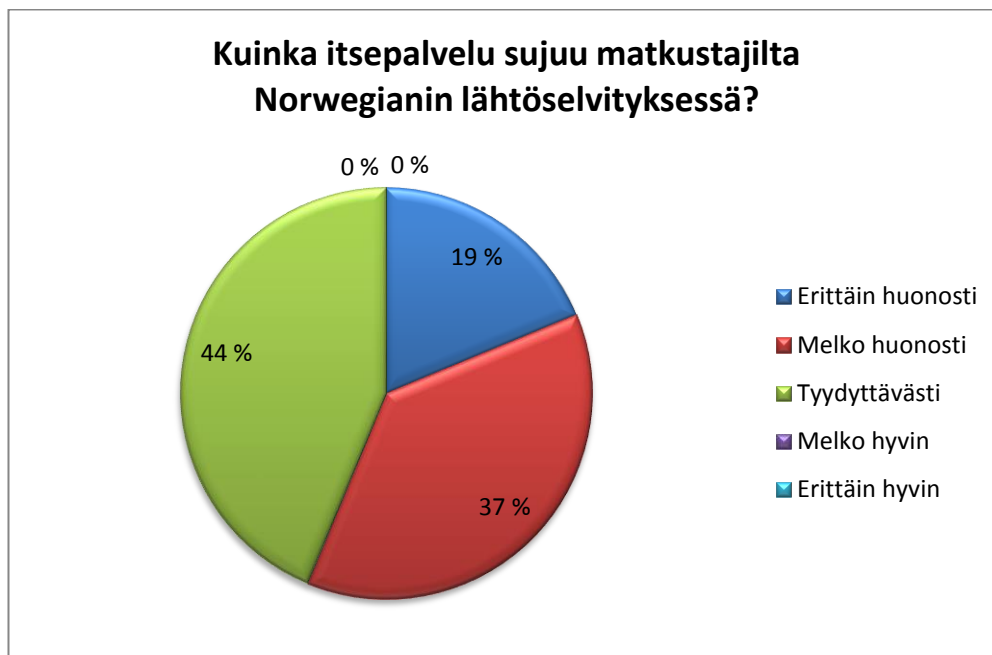
Tutkimuksessa onnistuttiin hyvin validiutta ajatellen. Suurin osa kysymyksistä oli ymmärretty juuri niin kuin ne oli tarkoitettukin ymmärrettäviksi. Virkailijan apua koskeviin kysymyksiin ei kuitenkaan vastattu ehkä aivan totuudenmukaisesti. Kyselyssä kysyttiin nimitäin tarvitsiko matkustaja virkailijan apua lähtöselvityksen aikana ja tähän suurin osa matkustajista oli vastannut, että ei tarvinnut. Havainnoinnin perusteella matkustajat tarvitsevat melkein aina apua, sillä avuksi lasketaan myös se, että matkustaja tulee lähtöselvitykseen ja on suuntaamassa suoraan Bag Drop -automaatille, mutta virkailija neuvoa häntä menemään ensin lähtöselvitysautomaatille. Uskon, että tämä on tapahtunut monen matkustajan kohdalla, mutta sitä ei ole tulkittu avun saanniksi.

5 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa analysoidaan kyselyiden avulla kerättyä aineistoa ja kerrotaan myös havainnoinnin tuloksista. Kyselylomakkeet löytyvät liitteinä opinnäytetyön lopusta (Liite 1 ja Liite 2).

5.1 Työntekijöiden kyselyn tulokset

Työntekijöille tehtyyn kyselyyn vastasi yhteensä 30 työntekijää, näistä 16 oli töissä Norwegianin lähtöselvityksessä ja 14 SAS:n lähtöselvityksessä. Norwegianin työntekijöistä suurimman osan (7 työntekijää, 44 %) mielestä lähtöselvityksen itsepalvelu sujui tyydyttävästi (Kuvio 5). Melko huonosti lähtöselvitys toimi 6 työntekijän (37 %) mielestä ja erittäin huonosti 3 työntekijän (19 %) mielestä. Kukaan työntekijöistä ei nähnyt lähtöselvityksen toimivan erittäin tai melko hyvin.



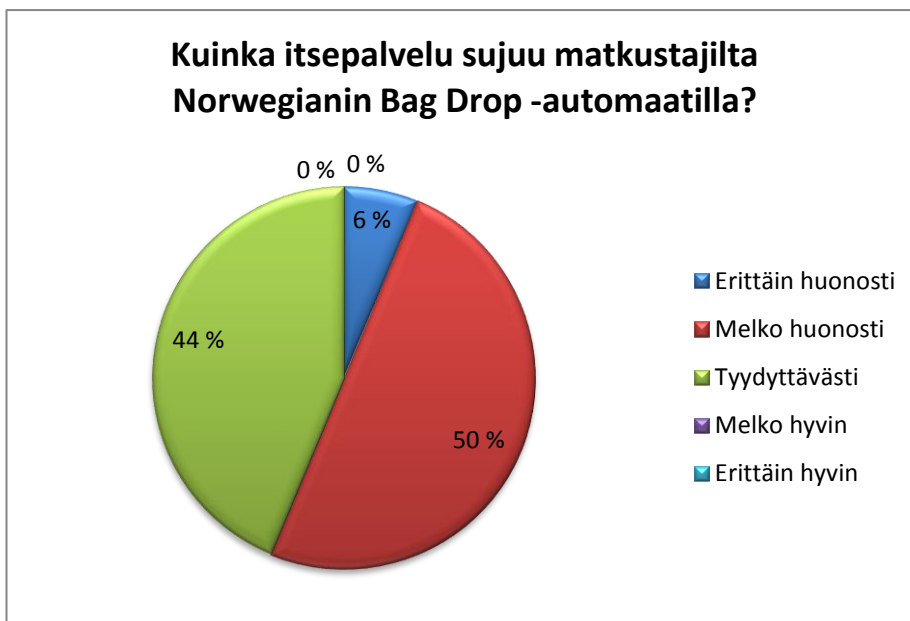
Kuvio 5. Itsepalvelun sujuvuus Norwegianin lähtöselvityksessä (N=16).

SAS:n työntekijöiden mielestä lähtöselvitys onnistuu SAS:n matkustajilta paremmin kuin Norwegianin matkustajilta. Työntekijöistä 11 (79 %) näki lähtöselvityksen onnistuvan melko hyvin ja 3 (21 %) tyydyttävästi. Kukaan työntekijöistä ei pitänyt lähtöselvityksen toimivuutta erittäin hyvänä tai melko tai erittäin huonona.



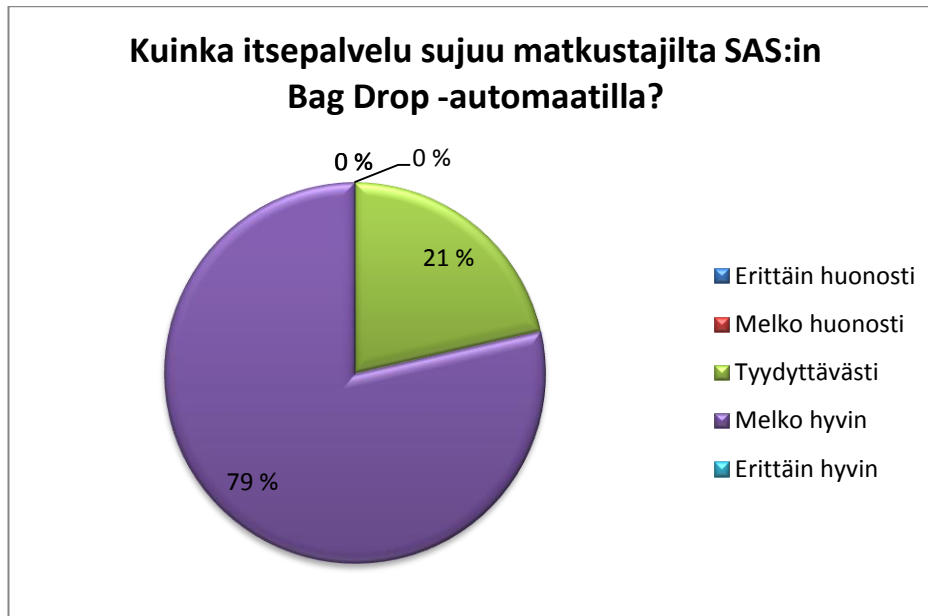
Kuvio 6. Itsepalvelun sujuvuus SAS:n lähtöselvityksessä (N=14).

Norwegianin matkustajilta itsepalvelu Bag Drop -automaatilla sujuu 8:n (50 %) työntekijän mielestä melko huonosti (Kuvio 7). Erittäin huonosti vastasi 1 (6 %) työntekijä ja tyydyttävästi 7 (44 %) työntekijää.



Kuvio 7. Itsepalvelun sujuvuus Norwegianin Bag Drop -automaatilla (N=16).

SAS:n Bag Drop -automaatilla matkustajat toimivat pääsääntöisesti hyvin (Kuvio 8). Melko hyvin itsepalvelu sujuu 11:n (79 %) työntekijän mielestä ja tyydyttävästi 3:n (21 %) mielestä. Melko huonosti tai erittäin huonosti ei vastannut yksikään työntekijöistä.



Kuvio 8. Itsepalvelun sujuvuus SAS:n Bag Drop -automaatilla (N=14).

Työntekijät nimesivät kolmeksi yleisimmäksi ongelmaksi itsepalvelulähtöselvityksessä matkatavaratarrojen tulostamisen ja niiden kiinnittämisen (34 %), tunnistautumisen automaatile (23 %) ja haluttomuuden kokeilla automaatteja (15 %). Muita mainittuja ongelmia olivat passinlukuongelmat (8 %) automaatin ohjeiden ymmärtämisen vaikeus (6 %), automaattien toimimattomuus (5 %) ja käsimatkatavarainfon ymmärtäminen (4 %). Muita yksittäisiä ongelmia (5 %) olivat ryhmien lähtöselvitys automaatilla, lähtöselvitys tehtynä vain ensimmäiselle lennolle, paikanvaihto ja se, että yhdessä matkustavilla matkustajilla on eri varaukset.

Matkatavaratarrojen tulostamisesta ja kiinnittämisestä oli muun muassa sanottu, että matkustajilla on vaikeaa ymmärtää kohtaa missä lähtöselvitettävien matkatavaroiden lukumäärää kysytään ja matkustajat tulostavat usein väärän määrän tarroja. Matkustajat saattavat luulla, että käsimatkatavarat kuuluvat kirjattaviin matkatavaroihin tai, että matkatavaroita ei tarvitse enää "lisätä", kun ne jo ovat varauksessa. Myös ongelmia tuottaa se, että tarrojen tulostusta ei jäädä odottamaan ja tarrat jäävät automaattiin roikkumaan.

Automaatille tunnistautumisesta tekee hankalaa muun muassa se, että matkustajat eivät ymmärrä, että ensin pitää valita tunnistautumistapa ja sen jälkeen voi vasta kirjoittaa varausnumeron tai skannata viivakoodin. Lisäksi varausnumero on usein vaikea löytää varauksesta tai sitä ei ole ollenkaan mukana. Myös varausnumeron kirjoittaminen tuottaa ongelmia, sillä matkustajan pitää olla erityisen tarkka esimerkiksi O-kirjaimen ja numeron 0 välillä.

Kolmanneksi yleisin ongelma haluttomuus käy ilmi, kun matkustajat saapuvat lähtöselvitykseen ja heidät käsketään automaatile, mutta he kieltäytyvät siitä heti. Useat matkustajat toteavat heti, että eivät osaa käyttää automaatteja ja vaativat virkailijaa tulemaan vähintään taustatueksi prosessin ajaksi.

Kolme yleisintä ongelmatilannetta Bag Drop -automaatilla työntekijöiden mielestä olivat se, että laukku on asetettu hihnalle väärin (29 %), matkustajat eivät lue näytön ohjeita (25 %) ja kolmannella sijalla olivat sekä ylipaino (11 %) että laukun asettaminen edellisen perään liian nopeasti (11 %). Muita ongelmatilanteita olivat negatiivinen asenne automaattien kohtaan (6 %) ja automaattien hitaus (5 %). Muita yksittäisiä ongelmia (13 %) oli laukun jumittuminen hihnalle, ”hätäseis” -napin painaminen, laukun turha siirtely automaatin latauksen aikana, tunnistinsensorit hihnalla, laukun uudelleen pakkaaminen automaattien edessä, automaatin kielivalikoima, SAS:n automaattit eivät tunnista kaikkia jatkolentoja ja automaatti ei tunnista matkatavaratarraa.

Matkustajat asettavat usein laukun hihnalle väärään kohtaan tai väärään asentoon. Hihnalla on tunnistinsensorit, jonka taakse laukku tulee asettaa. Laukku tulisi asettaa mieluiten vaakasentoon tai kyljelleen sivukahva ylöspäin riippuen laukun koosta. Jos laukun jättää pysty asentoon se voi jäädä jumiin pyöristään hinnan ”kuiluihin” tai ollessaan liian korkea se ei mahdu edes liikkumaan eteenpäin.

Matkustajat unohtavat usein, että Bag Drop -automaatillakin on ohjeet, joita seuraamalla laukun jättö onnistuu sujuvasti. Ohjeita ei yleensä lueta ja laukkuja ei osata asettaa hihnalle ohjeiden mukaisesti. Laukku asetetaan usein myös liian nopeasti edellisen perään. Lukemalla näytön ohjeita matkustaja tietäisi, että pitää odottaa laukun siirtyvän kuljetinjärjestelmään ennen seuraavaa. Ylipainoista aiheutuu myös paljon harmia, kun laukkuja jäädään purkamaan automaattien eteen ja näin ollen koko jono pysähtyy. SAS:lla painorajoi- tus on 23 kilogrammaa, mutta automaatti hyväksyy ainoastaan 20 kiloisen laukun, ja tämä aiheuttaa aina hämmennystä ja turhaa selittelyä matkustajille.

Kuvio 9 osoittaa kuinka tärkeänä työntekijät pitävät virkailijan läsnäoloa Norwegianin itsepalvelutoiminnoissa. Työntekijöistä 11 (69 %) pitää virkailijan läsnäoloa erittäin tärkeänä ja 4 (25 %) tärkeänä. Vain 1 (6 %) pitää läsnäoloa vain hieman tärkeänä. Yksikään ei pidä läsnäoloa hyödyttömänä.



Kuvio 9. Virkailijan läsnäolon tärkeys Norwegianin itsepalvelutoiminnoissa (N=16).

Työntekijöistä vain 2 (14 %) pitää virkailijan läsnäoloa SAS:n itsepalvelutoiminnoissa erittäin tärkeänä (Kuvio 10). Tärkeänä läsnäoloa pitää 6 (43 %) työntekijää ja hieman tärkeänä myös 6 (43 %) työntekijää. Myöskään SAS:n itsepalvelutoiminnoissa ei kukaan pitänyt virkailijan läsnäoloa merkityksettömänä.



Kuvio 10. Virkailijan läsnäolon tärkeys SAS:n itsepalvelutoiminnoissa (N=14).

Työntekijöillä oli mahdollisuus kertoa avoimesti millaisena he näkevät itsepalvelutoiminnot (N=15). Norwegianin kyselyyn vastanneilla oli mielipiteitä laidasta laitaan ja osa koski itsepalvelutoimintoja yleisesti ja osa taas juuri Norwegianin itsepalvelutoimintoja Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Yleisesti ottaen itsepalvelua pidettiin sujuvana ja nopeana, kunhan automaattit toimivat moitteettomasti ja matkustajilla on tarpeeksi kärsivällisyyttä niiden

käyttämiseen. Norwegianin itsepalveluun viitaten kommentoitiin muun muassa lähtöselvityksen ohjeistuksen sekavuutta ja lähtöselvitysjärjestelmän vaikeutta. Myös matkustajien asenteesta itsepalvelutoimintoihin mainittiin monessa vastauksessa. Asenne on usein negatiivinen ja itsepalvelusta valitetaan koko prosessin ajan ja loppuun yleensä heitetään lausahdus: ”ai pitääkö mun kohta ajaa konettakin itse?”. Lisäksi mainittiin, että ihmiset haluavat henkilökohtaista palvelua ja virkailijoiden läsnäolo on erittäin tärkeä.

SAS:n kyselyyn vastanneet (N=10) olivat suurimmaksi osaksi sitä mieltä, että itsepalvelutoiminnot ovat hyviä, jos matkustajat vain osaavat käyttää niitä. Itse SAS:n lähtöselvityksessä itsepalvelutoiminnot sujuvat melkein moitteitta, koska suurin osa matkustajista on liikematkustajia, jotka matkustavat useasti. Vastauksissa ehdotettiin muun muassa, että itsepalvelutoimintoja käytettäisiin varmaan paljon mieluummin, jos toisena vaihtoehtona olisi edelleen tavallinen lähtöselvitys tiskillä. Myös SAS:n ja Norwegianin lähtöselvitystä verrattiin vastauksissa toisiinsa ja yleinen mielipide oli, että SAS:lla itsepalvelu toimii paremmin, koska SAS:n matkustajat ovat tottuneempia itsepalvelutoimintoihin kuin Norwegianin matkustajat. SAS lentää Pohjoismaissa, joissa itsepalvelukonsepti on ollut pidempään käytössä kuin muualla.

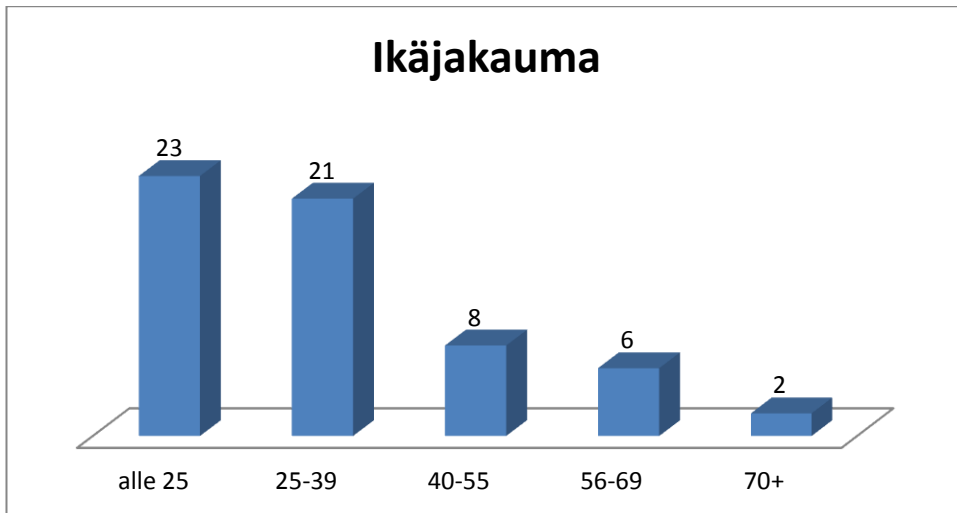
5.2 Matkustajien kyselyn tulokset

Matkustajille suunnattuun kyselyyn vastasi 46 matkustajaa Norwegianilta ja 14 SAS:lta. Tässä kappaleessa käydään läpi tutkimustuloksia kuvioiden ja kaavioiden avulla. Kyselyn kysymykset on jaoteltu alalukuihin.

5.2.1 Taustakysymykset

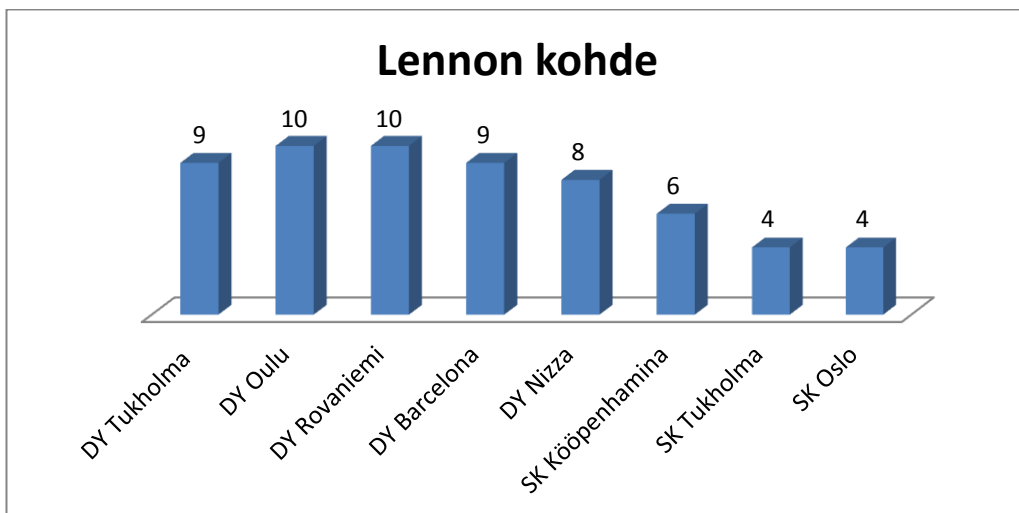
Taustakysymyksillä haluttiin kartoittaa lennon kohde, ikä ja matkaseurueen koko. Näillä kysymyksillä oli tarkoitus saada tietoa siitä miten tulokset vaihtelevat eri lennon kohteen tai iän mukaan sekä miten matkaseurueen koko vaikuttaa kokemukseen.

Kuviosta 11 näkee matkustajien ikäjakauman. Kaikista vastaajista eli 60:sta matkustajasta 23 (39 %) oli alle 25-vuotiaita ja 21 (35 %) matkustajaa oli ikäluokkaa 25–39. Vanhempaa ikäluokkaa oli selvästi vähemmän. Ikäluokkaan 40–55 kuului 8 (13 %) matkustajaa, 56–69 -vuotiaita oli 6 (10 %) ja 70+ ikäluokkaan kuului 2 (3 %) matkustajaa.



Kuvio 11. Matkustajien ikäjakauma (N=60).

Kuvio 12 kertoo kuinka paljon vastauksia saatiin kerättyä miltäkin lennolta. Lennon kohteiden eteen on laitettu joko lentoyhtiön tunnus DY (Norwegian) tai SK (SAS) osoittamaan kumman lentoyhtiön lennosta on kyse. Norwegianin tutkimustulokset koostuvat siis 46:stä vastauksesta, joista yhdeksän oli kerätty Tukholman lennolta ja toiset yhdeksän Barcelonan lennolta, kymmenen Oulun sekä Rovaniemen lennoilta ja kahdeksan Nizzan lennolta. SAS:in vastauksia saatiin kerättyä kuusi Kööpenhaminan lennolta ja lisäksi Tukholman sekä Oslon lennoilta molemmilta neljä eli yhteensä 14.



Kuvio 12. Lennon kohde (N=60).

Norwegianin ja SAS:in matkustajista 20 (33 %) matkusti yksin, 25 (42 %) kaksin ja loput 15 (25 %) ryhmässä (N=60). Ryhmien lukumäärät vaihtelivat 3:sta 30:een, josta kolmen hengen ryhmä oli yleisin.

5.2.2 Kokemukset itsepalvelutoiminnoista Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Norwegianin ja SAS:in matkustajista (N=60) suurin osa eli 53 (88 %) matkustajaa oli ennen kyselyn hetkellä tapahtuvaa matkaa käyttänyt itsepalvelutoimintoja lentoasemalla. Vain seitsemän (12 %) matkustajaa kertoi, ettei ollut käyttänyt itsepalvelutoimintoja aikaisemmin.

Nykyinen lähtöselvitys ja laukun jättö vastasi 52:n (87 %) matkustajan mielikuvaa hyvästä palveluprosessista. Matkustajista vain 8 (13 %) ei pitänyt toimintoja osana hyvää palveluprosessia (N=60).

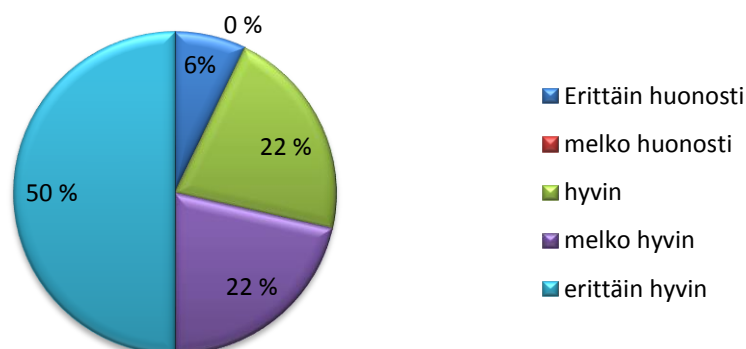
Kuviosta 13 näkee, että suurimmalla osalla Norwegianin matkustajista lähtöselvitys onnistui hyvin itsepalveluautomaatilla. Matkustajista 28 (61 %) oli sitä mieltä että lähtöselvitys onnistui erittäin hyvin ja 10 (22 %) mielestä melko hyvin. Hyvin vastasi 4 (9 %), melko huonosti 2 (4 %) ja erittäin huonosti 1 (2 %). Matkustajista yhdellä (2 %) ei ollut mielipidettä asiasta.



Kuvio 13. Norwegianin lähtöselvitys itsepalveluautomaatilla (N=46).

Kuvio 14 kertoo kuinka lähtöselvitys onnistui SAS:in matkustajilla itsepalveluautomaatilla. Matkustajista seitsemän (50 %) kertoo lähtöselvityksen onnistuneen erittäin hyvin. Yleisesti ottaen SAS:illa lähtöselvitys itsepalveluautomaatilla onnistui hyvin sillä 3 (21 %) vastasi melko hyvin ja 3 (22 %) hyvin. Erittäin huonosti vastasi vain 1 (7 %) matkustaja ja tässä oli varmasti kyse automaattien huonosta toimivuudesta.

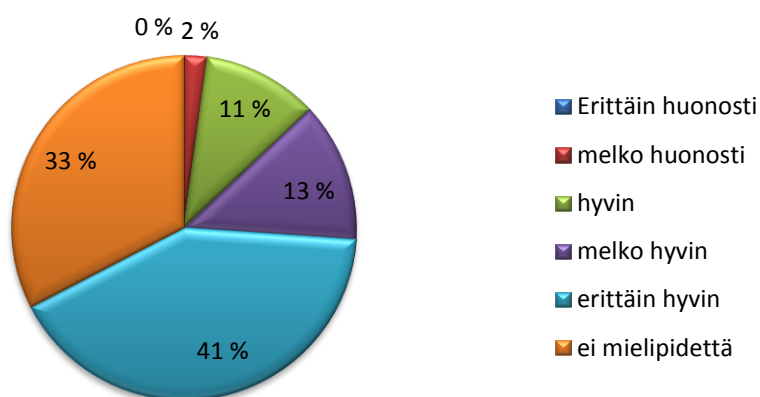
Kuinka lähtöselvitys onnistui itsepalveluautomaatilla?



Kuvio 14. SAS:in lähtöselvitys itsepalveluautomaatilla (N=14).

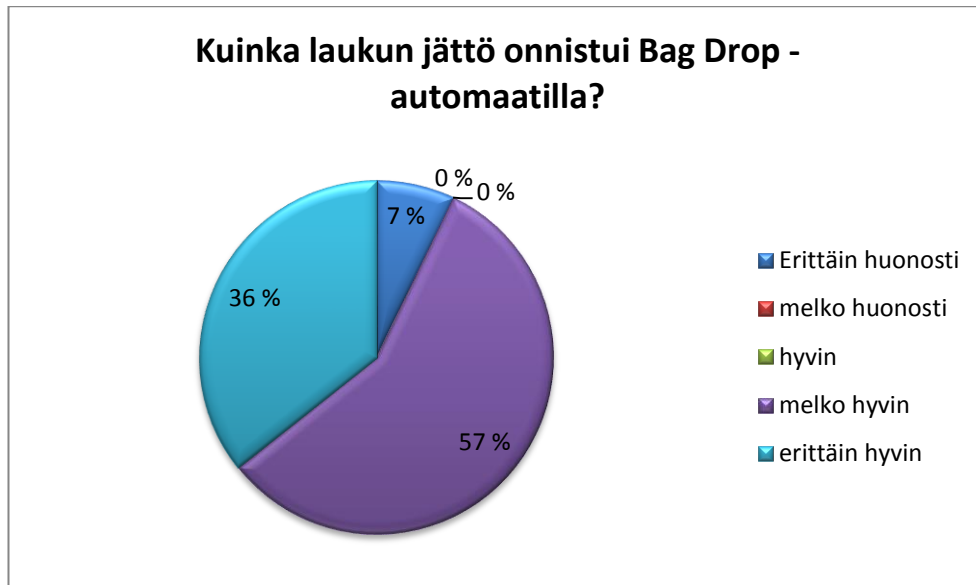
Kuviosta 15 näkee, että Norwegianin matkustajista 15 (33 %) ei kertonut mielipidettään laukun jättämisestä, koska he eivät ilmeisesti olleet käyttäneet Bag Drop -automaattia lainkaan. Melko huonosti laukun jättö sujui 1 (2 %) matkustajalla, hyvin 5 (11 %) ja melko hyvin 6 (13 %). Suurimmalla osalla eli 19:llä (41 %) laukun jättö sujui erittäin hyvin.

Kuinka laukun jättö onnistui Bag Drop -automaatilla?



Kuvio 15. Norwegianin laukun jättö Bag Drop -automaatilla (N=46).

SAS:in matkustajilla laukun jättö Bag Drop -automaatilla sujui pääsääntöisesti hyvin (Kuvio 16), sillä 8 (36 %) vastasi melko hyvin ja 5 (57 %) erittäin hyvin. Vain 1 (7 %) matkustaja oli kokenut laukun jätön onnistuneen erittäin huonosti.



Kuvio 16. SAS:in laukun jättö Bag Drop -automaatilla (N=14).

Norwegianin matkustajista 37 (80 %) kertoi, että ei tarvinnut virkailijan apua lähtöselvityksessä. Näin ollen vain 9 (20 %) matkustajaa myönsi tarvinneensa virkailijan apua ja heistä 5 (56 %) pyysi itse apua ja 4 (44 %) matkustajaa virkailija oli tullut auttamaan oma-aloitteisesti. Norwegianin matkustajat kuvailivat virkailijan apua ammattimaiseksi, hyväksi, osaavaksi, ystävälliseksi, auttavaiseksi sekä oma-aloitteiseksi.

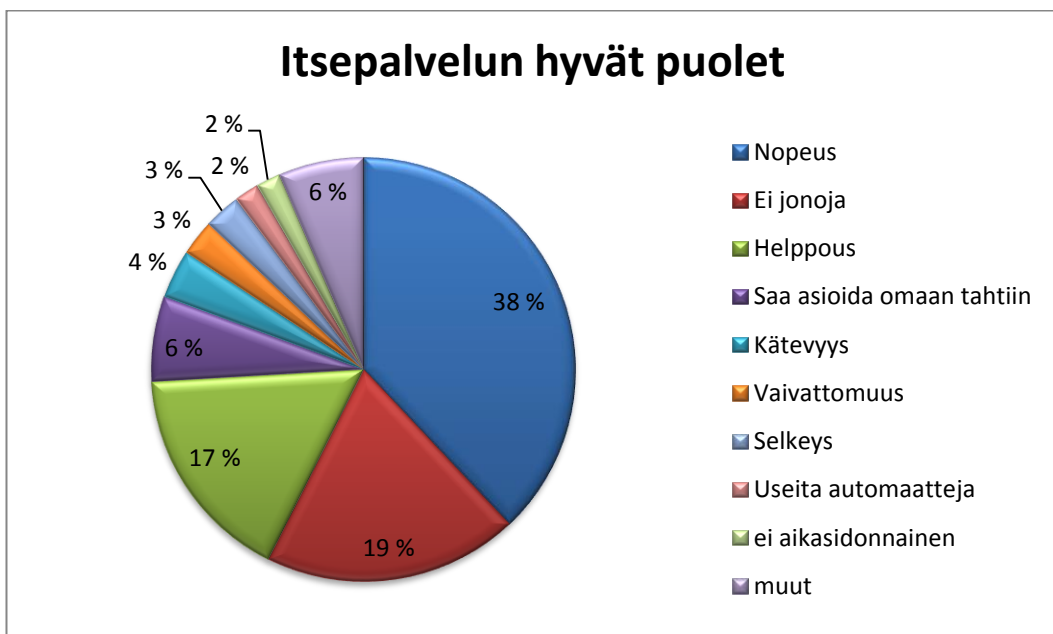
SAS:in matkustajista yhdeksän (64 %) ei tarvinnut minkäänlaista apua lähtöselvityksessä, kun taas viisi (36 %) matkustajaa tarvitsi jonkinlaista apua lähtöselvitysprosessissa. Näistä viidestä matkustajasta neljä pyysi itse apua virkailijalta ja viidettä tultiin auttamaan oma-aloitteisesti. Virkailijan apua kuvattiin tärkeäksi, ystävälliseksi, ammattimaiseksi ja erittäin asiantuntevaksi.

Kuvio 17 osoittaa, että suurin osa, eli 27 (45 %) matkustajaa, pitää virkailijan läsnäoloa erittäin tärkeänä. Vain 1 (1 %) vastasi, että ei pidä virkailijan läsnäoloa yhtään tärkeänä, kun taas 13 (22 %) piti sitä hieman tärkeänä ja 19 (32 %) tärkeänä.



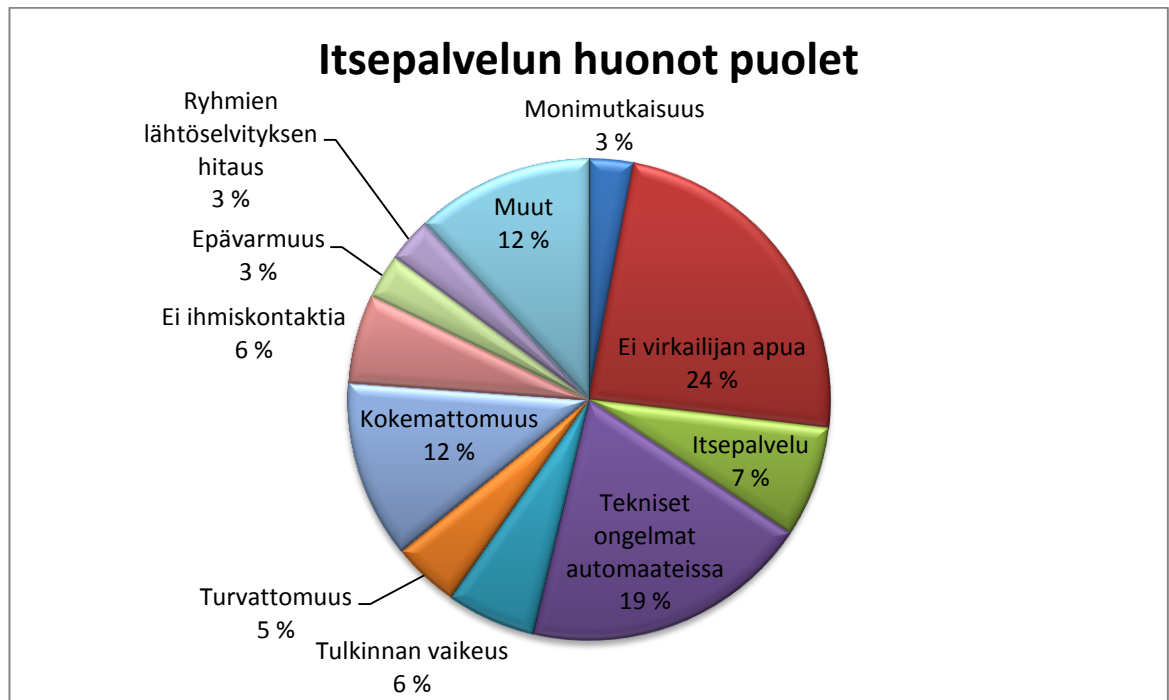
Kuvio 17. Virkailijan läsnäolon tärkeys itsepalvelutoiminnoissa (N=60).

Kuviossa 18 on esitetty Norwegianin ja SAS:in matkustajien näkemys itsepalvelutoimintojen hyvistä puolista. Kolme yleisintä itsepalvelutoimintojen hyvää puolta olivat selkeästi nopeus (38 %), ei jonoja (19 %) ja helppous (17 %). Matkustajat mainitsivat hyväksi puoleksi myös sen, että saa asioida omaan tahtiin (6 %) ja lisäksi esiin nousi kätevyys (4 %), vaivattomuus (3 %), selkeys (3 %), useita automaatteja (2 %) ja ei aikasidonnainen (2 %). Vastauksissa oli myös muita (6 %) yksittäisiä hyväksi puoliksi nimettyjä asioita kuten *mu-kavuus, vihreä valinta, saa valita paikat itse sekä vähentää ruuhkaa tiskillä*.



Kuvio 18. Itsepalvelun hyvät puolet (N=56).

Itsepalvelujen huonoiksi puoliksi (Kuvio 19) nousi kymmenen asiaa ylitse muiden. Norwegianin ja SAS:in matkustajien mielestä kolmen kärjen joukossa olivat: *ei virkailijan apua* (24 %), *tekniset ongelmat automaateissa* (19 %) ja *kokemattomuus* (12 %). Huonoiksi puoliksi mainittiin myös itsepalvelu (7 %), *tulkinnan vaikeus* (6 %), *ei ihmiskontaktia* (6 %), *turvattomuus* (5 %), *epävarmuus* (3 %), *ryhmien lähtöselvityksen hitaus* (3 %) ja *monimutkaisuus* (3 %). Muita huonoja puolia (12 %) mainittiin myös ja näitä olivat muun muassa *automaattien vähäisyys, yllättävät asiat voivat tuoda ongelmia, vie työpaikkoja ja erikoistapauksissa voi olla vaikeaa*.



Kuvio 19. Itsepalvelun huonot puolet (N=46).

5.2.3 Automaattien toimivuus

Kuviossa 20 on esitetty automaattien toimivuuteen liittyvien väitteiden vastaukset. Ohjeistusta itsepalvelutoimintoihin piti selkeänä 29 (48 %) Norwegianin ja SAS:n matkustajista. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 21 (35 %), osittain eri mieltä 9 (15 %) ja täysin eri mieltä 1 (2 %). Suurin osa matkustajista pitää siis ohjeistusta itsepalvelulähtöselvitykseen vähintään melko selkeänä.

Matkustajista 34 (57 %) oli sitä mieltä, että lähtöselvitysautomaatteja on tarpeeksi saatavilla. Osittain samaa mieltä oli 15 (25 %) matkustajaa ja osittain eri mieltä 9 (15 %). Täysin eri mieltä väitteen kanssa oli 2 matkustajaa (3 %). Lähtöselvitysautomaatin toimivuutta piti hyvänä 31 (51 %) matkustajaa. Osittain samaa mieltä oli 19 (32 %), osittain eri mieltä 9 (15 %) ja täysin eri mieltä 1 (2 %).

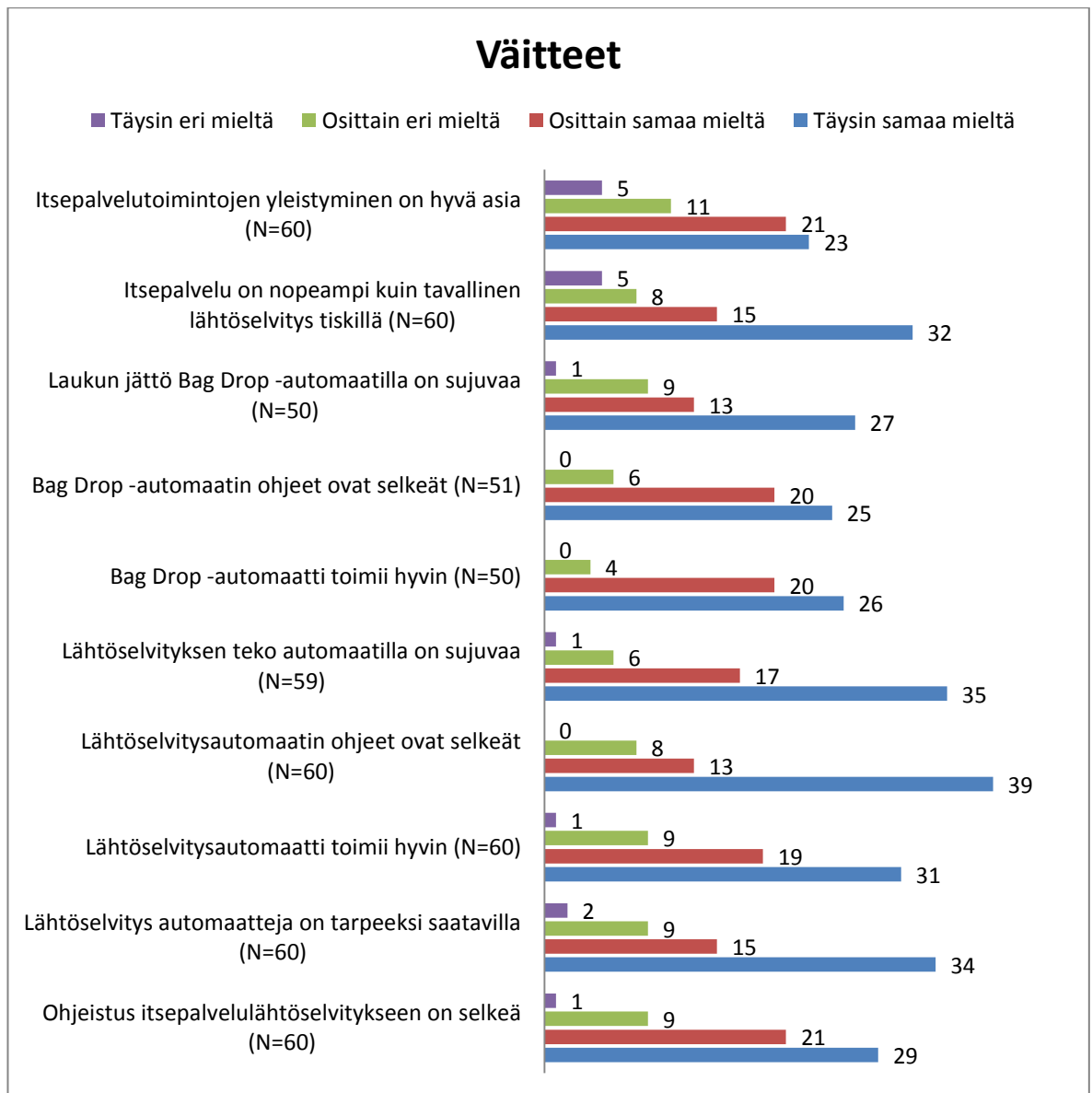
Lähtöselvitysaunomaattien ohjeita ei kukaan pitänyt täysin epäselvinä. Vain 8 (13 %) matkustajaa vastasi väitteeseen olevansa osittain eri mieltä, eli kaikki ei heidän mielestään ole selvää ohjeissa. Väitteen kanssa osittain samaa mieltä oli 13 (22 %) matkustajaa ja täysin samaa mieltä oli jopa 39 (65 %) matkustajaa. Suurimmalle osalle matkustajista lähtöselvitysaunomaatin ohjeet eivät siis tuota ongelmia.

Matkustajista 35 (58 %) piti lähtöselvityksen tekoa aunomaatilla sujuvana. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 17 (28 %), osittain eri mieltä 6 (10 %) ja täysin eri mieltä yksi (2 %). Yksi (2 %) matkustajista jätti vastaamatta kysymykseen.

Bag Drop -aunomaatti toimi hyvin 26:n (43 %) matkustajan mielestä. Osittain samaa mieltä oli 20 (33 %) ja osittain eri mieltä 4 (7 %). Kukaan ei ollut väitteen kanssa täysin eri mieltä, mutta 10 (17 %) matkustajaa jätti vastaamatta kysymykseen, koska eivät ilmeisesti olleet käyttäneet Bag Drop -toimintoja.

Bag Drop -aunomaatin ohjeita piti selkeänä 25 (42 %) matkustajaa ja osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 20 (33 %) matkustajaa. Osittain eri mieltä oli 6 (10 %) matkustajaa, mutta kukaan ei kuitenkaan pitänyt ohjeita täysin epäselvinä. Väitteeseen jätti vastaamatta 9 (15 %) matkustajista (N=51). Laukun jättöä Bag Drop -aunomaatilla piti sujuvana 27 (45 %) matkustajaa. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 13 (22 %), osittain eri mieltä 9 (13 %) ja täysin eri mieltä 1 (1 %). Väitteeseen jätti antamatta mielipiteensä 10 (17 %) matkustajaa (N=50).

Matkustajista 32 (54 %) oli täysin samaa mieltä väitteen kanssa ”itsepalvelu on nopeampaa kuin tavallinen lähtöselvitys tiskillä”. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 15 (25 %), osittain eri mieltä 8 (13 %) ja täysin eri mieltä 5 (8 %) matkustajaa. Itsepalvelutoimintojen yleistymistä piti hyvänä asiana 23 (39 %) matkustajaa. Osittain samaa mieltä väitteen kanssa oli 21 (35 %), osittain eri mieltä 11 (18 %) ja täysin eri mieltä 5 (8 %) matkustajaa.



Kuvio 20. Mielipiteet itsepalvelutoiminnoista.

Kuvio 21 esittää yleisimmät ongelmatilanteet itsepalvelutoiminnoissa. Yleisin ongelmatilanne oli teksti käsimatkatavaroista (19 %) ja toiseksi yleisin oli matkatavaratarran kiinnitys (17 %). Kolmanneksi suurimmaksi ongelmatilanteeksi koettiin tunnistautuminen lähtöselvitysautomaatille (16 %) kun taas matkatavaratarrojen tulostus (12 %) tuotti neljänneksi eniten ongelmia lähtöselvitysprosessissa. Seuraavat ongelmatilanteet olivat Bag Drop -automaatin käyttö (10 %), lähtöselvitysautomaatin toimimattomuus (7 %), passin luku (7 %), istumapaikan valinta/vaihto (5 %), matkustajien valinta (3 %), lähtöselvitysautomaatin kieli (2 %) ja Bag Drop -automaatin kieli (2 %). Bag Drop -automaattien toimivuus ei osoittautunut ongelmaksi.

Yleisimmät ongelmat itsepalvelutoiminnoissa

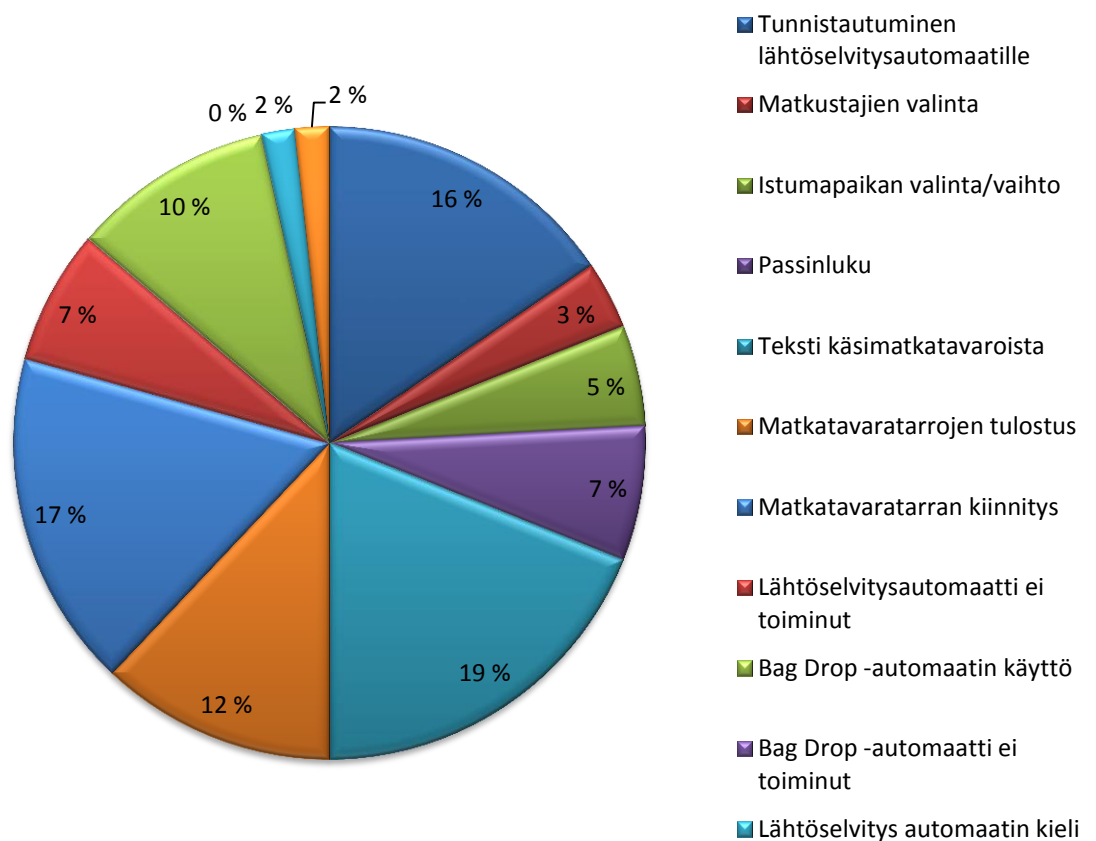


Figure 21. Yleisimmät ongelmat itsepalvelutoiminnoissa (N=23).

Norwegianin matkustajat olivat pääosin tyytyväisiä itsepalvelutoimintojen yleistymisestä. Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelutoiminnot Norwegianilla koettiin sujuviksi, toimiviksi ja lähtöselvitystä nopeuttaviksi toiminnoiksi. Muutama matkustaja mainitsi, että itsepalvelutoiminnot ovat käteviä, kun niitä ensin oppii käyttämään. Yksi matkustaja kirjoitti avoimesti näin: ”Tämä on selkeä pikkuinen kenttä ja automaattit pelaa pääosin hyvin. Suurimmat ongelmat ovat ilmenneet extrakollien ja erikoismatkatavaroiden kanssa matkustessa”. Muutamia kehitysehdotuksia tuli liittyen Norwegianin itsepalveluautomaattien suppeaan kielivalikoimaan sekä lähtöselvityksen ohjeistukseen. Lisäksi vastauksissa painotettiin henkilökohtaista palvelua muun muassa näin: ”Toisaalta hyvä palvelu, koska on sujuva ja laitteita on paljon -> on nopea. Tykkään kuitenkin asioida enemmän ihmisen kanssa, joten olisi hyvä, että molemmat vaihtoehdot olisivat käytettävissä. Toisaalta ihmisten palkkaaminen nostaa lippujen hintoja, mutta myös luo työpaikkoja Suomeen mikä on hyvä asia”.

SAS:in matkustajat pitävät itsepalvelua pääosin hyvänä asiana, kunhan automaattit toimivat moitteetta. Virkailijan läsnäolon tärkeyttä itsepalvelutoiminnoissa korostettiin vastauksissa ja myös perinteistä lähtöselvitystä tiskillä toivottiin mahdolliseksi etenkin vanhempia ihmisiä ajatellen. SAS:n lähtöselvitysjärjestelmää keuhuttiin selkeäksi ja nopeaksi, mutta isojen ryhmien lähtöselvityksen tekoa kuvailtiin hyvin vaikeaksi automaateilla. Yksi matkustajista oli kiteyttänyt hyvin näkemyksensä vastaukseensa:

Etenkin ruuhka-aikoina itsepalveluautomaatit nopeuttavat selkeästi lähtöselvityksen tekoa erityisesti Schengen-maihin matkustettaessa. Kärsivällisyyttä tarvitaan odottaessa automaateille ja bag droppiin tai tarvittaessa halutessa virkailijan apua, mutta pienen malttamisen jälkeen se palkitaan. Itsepalveluautomaatit sekä bag dropit ovat hyvä asia, mutta silti henkilökohtainen, mukava ja asiantunteva palvelu virkailijalta on piristävää eikä ole verrattavissa kommunikointiin automaatin kanssa.

5.3 Havainnointi

Käytin tutkimustulosten keräämiseen myös havainnointia, jonka suoritin kahdeksan kuukauden ajan työni ohella Norwegianin ja SAS:n lähtöselvityksessä. Pitkällä aikavälillä sain hyvin muodostettua kokonaiskuvan matkustajien käyttäytymisestä lähtöselvityksessä sekä opin tunnistamaan lähtöselvitysprosessin kriittiset pisteet.

5.3.1 Havainnointi Norwegianin lähtöselvityksessä

Havainnoin työtehtävieni aikana Norwegianin lähtöselvityksessä. Ensin havainnoin matkustajia yleisesti ja myöhemmin keskityin Blueprint-mallin avulla palvelupolun kontaktipisteisiin ja pyrin löytämään kriittisiä pisteitä matkustajien lähtöselvitysprosessista. Havainnoinnin kohteina olivat muun muassa lähtöselvitys alueella liikkuminen, lähtöselvityksen aloittaminen, automaatin käyttö, tarkastuskorttien ja matkatavaratarrojen tulostus sekä niiden kiinnitys, Bag Drop -automaatille siirtyminen ja sen käyttö.

Norwegianin matkustajat ovat pääsääntöisesti nuoria, mutta myös perheiden ja vanhempien ihmisten määrä on kasvussa. Joillekin matkustajille itsepalvelu tulee selvästi yllätyksenä, kun he saapuvat lähtöselvitykseen, vaikka Norwegianin nettisivuilla kerrotaan itsepalvelun mahdollisuudesta lentoasemalla. Matkustajia joudutaan jatkuvasti opastamaan lähtöselvityksen tekoon automaateilla ja virkailijoilla on kova työ matkustajien ohjaamisessa oikeaan paikkaan. Norwegianin lähtöselvitystiskien edessä on niin sanottu "labyrintti", jota pitkin matkustajat pääsevät Bag Drop -automaatille. Usein, jos "labyrintin" edessä ei seiso virkailijaa ohjeistamassa, matkustajat päätyvät seisomaan hämmästyneinä Bag Drop -automaatin eteen tai he puikkelehtivat narujen alta miehitetyille tiskille, jonne heidän ei pitäisi mennä.

Matkustajille on ohjeistukset lähtöselvityksessä, mutta niitä ei joko huomata tai haluta noudattaa. Suurin ongelma on saada matkustajat tekemään lähtöselvitys automaattilla. Automaatteja ei usein haluta jostakin syystä käyttää ja virkailija vedetään apuun jopa väkisin. Virkailijan apu voi usein olla vain taustatukena seisomista tai ääripäässä virkailija itse tekee matkustajan lähtöselvityksen automaattilla.

Matkustajien suurimpia kompastuskiviä automaattilla on lähtöselvityksen aloittaminen eli tunnistautuminen automaattille, joka tapahtuu joko varausnumerolla tai viivakoodilla. Varausnumero on usein hukassa, sitä ei osata etsiä varauksesta tai viivakoodia ei osata laittaa oikeaan paikkaan, jotta skanneri tunnistaisi sen. Matkustajille on myös vaikeaa painaa jokaisen vaiheen jälkeen ”jatka” ruudun alareunasta.

Käsimatkatavarainfossa matkustajalle kerrotaan, minkälainen käsimatkatavara on sallittu lennolle. Lopussa teksti pitää vahvistaa luetuksi ja ymmärretyksi valitsemalla ”kyllä”. Matkustajat olettavat tässä kohdin helposti, että tekstissä kysytään onko matkustajalla käsimatkatavaraa vai ei ja he laittavat rastin ruutuun ”ei”, jolloin lähtöselvitys keskeytyy.



Kuva 5. Norwegianin itsepalvelu Bag Drop.

Lopuksi suurimpana kompastuskivenä on ruumassa kuljetettavien matkatavaroiden määrän kysyminen. Ruudussa sanotaan ”valitse matkatavaroiden määrä valituille matkustajille”, joka tarkoittaa, että järjestelmään syötetään kirjattavan matkatavaran määrä, jolloin automaatti tulostaa kyseisille matkatavaroille matkatavaratarrat. Monesti matkustajat tulevat lähtöselvitysautomaatilta Bag Drop -automaatille tyhjin käsin, koska eivät ole ymmärtäneet kyseistä kohtaa ja matkatavaratarroja ei ole näin ollen tulostettu tai tarroja ei ole jääty odottamaan automaattista.

Bag Drop -automaateilla matkustajat jättävät helposti lukematta näytön ohjeet ja laittavat laukkujaan hihnalle miten päin sattuu ja jäävät miettimään miten ne menevät eteenpäin. Automaateilla on melkein aina virkailija neuvomassa matkustajia, mutta toiminto on silti haastavaa. Matkustajat asettavat toistamiseen laukun väärinpäin, unohtavat kiinnittää laukkutarran, skannaavat väärää viivakoodia, painavat "häätäseis-nappia" tai pitävät kättä tai muuta ruumiinosaa tunnistesensoreiden edessä. Yleinen ongelmatilanne on, että matkalaukku jää jumiin hihnalle ja automaattit hälyttävät, kun matkustaja ei ole lukenut näytön ohjeita. Matkustajat voivat olla hyvin malttamattomia itsepalvelutoiminnoissa, sillä he esimerkiksi asettavat seuraavaa laukkuja edellisen perään liian nopeasti, jolloin automaatti ei tunnista laukkuja. Tämänkin asian saa korjattua lukemalla näytön ohjeita.

Osa syy väärinymmärryksiin lähtöselvityksessä on huonot opasteet. Esimerkiksi tiskillä 243, joka on tarkoitettu vain erikoismatkustajille, lukee myös Bag Drop, jonka takia matkustajat pujahtavat naruja alta virkailijan palveltavaksi vaikka näin ei kuuluisi tehdä. Lähtöselvitysjärjestelmässä olisi muutamia kohtia, joita voisi parantaa prosessin sujuvoittamiseksi, mutta yleisesti ottaen sekä lähtöselvityksautomaatin että Bag Drop -automaatin ohjeet ovat selkeät, kunhan matkustaja lukee ne ajatuksella.

5.3.2 Havainnointi SAS:n lähtöselvityksessä

SAS:n lähtöselvityksessä apua ei kaivata niin paljon kuin Norwegianilla. Lähtöselvityksen läheisyydessä on selvät ohjeet lähtöselvityksen tekoon (Kuva 6). Ohjeet ovat isolla taululla, jota ei voi olla huomaamatta, sillä niitä löytyy kaksi, toinen lähtöselvityksautomaattien ja toinen Bag Drop -automaattien vierestä. Suurin osa matkustajista näkee jo ensimmäisen ohjetaulun, jolloin he osaavat suunnistaa heti automaatille lähtöselvityksen tekoon. Ne, jotka eivät huomaa ohjetaulua saavat opastusta SAS:n virkailijoilta, jotka päivystävät lähtöselvitysalueella.

Matkustajat ovat suurimmaksi osaksi liikematkustajia, joille lentäminen ja itsepalvelutoiminnot ovat jo rutiinia. Tästä syystä ongelmia on vähemmän kuin Norwegianilla. Ongelmia tuottaa kuitenkin muun muassa tunnistautuminen automaatille. Varauskoodia ei aina löydy tai se syötetään väärin järjestelmään. Lisäksi suurimpia ongelmia on automaatien toimimattomuus, sillä niistä saattaa usein olla paperit loppu tai niissä on jokin tekninen vika, joka aiheuttaa ihmetystä matkustajien keskuudessa.

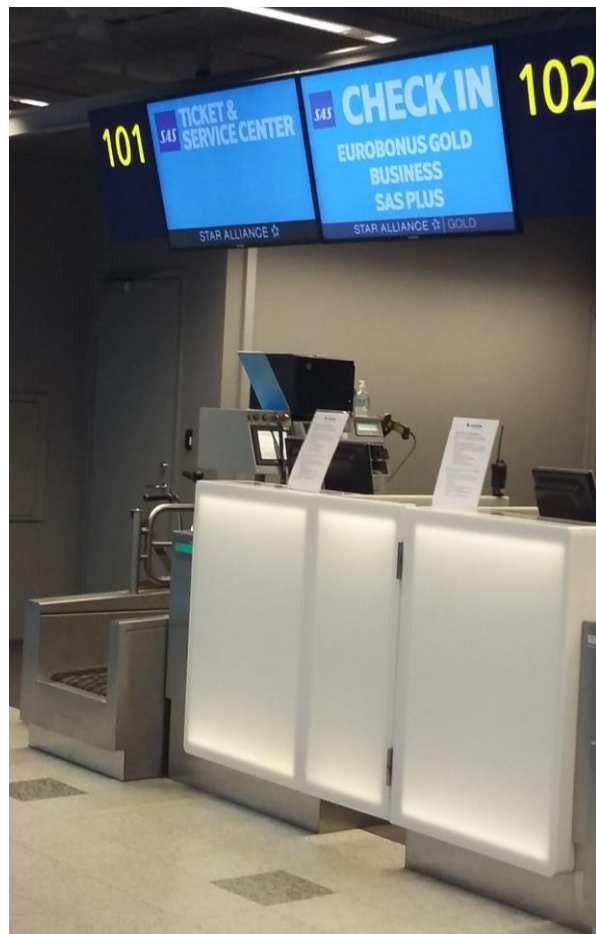
Suurin osa matkustajista käyttää itsepalvelutoimintoja mielellään, eivätkä tarvitse apua. Yleisimmät tilanteet, joissa pyydetään apua, ovat matkatavaratarran tulostus tai tarkistus-

kortin tulostus, kun lähtöselvitys on tehty jo etukäteen. Matkatavaratarra ja tarkistuskortti saadaan tulostettua, kun aktivoi kyseiset ruudut näytöltä. Matkatavaratarran kiinnitys on ehkä haasteellisin osio SAS:n matkustajille.

Isot selkeät opasteet ja muut ohjeistukset tekevät SAS:n lähtöselvityksestä selkeän (Kuva 7). Tiskit on nimetty "lipputoimistoksi", Bag Dropiksi sekä lähtöselvitystiskiksi business-luokan, EuroBonus Goldin ja SAS Plussan matkustajille. Lisäksi lähtöselvitysalue on sen verran pieni, ettei siellä voi eksyä tai joutua seisomaan väärään jonoon virkailijoiden huomaamatta.



Kuva 6. Ohjeet SAS:n lähtöselvityksen tekoon. (Saijonkivi 2015.)



Kuva 7. SAS:n lähtöselvitys. (Saijonkivi 2015.)

6 Johtopäätökset

Työntekijöiden kyselyn perusteella matkustajat eivät ole vielä tottuneet Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelutoimintoihin. Ongelmatilanteita ilmenee erityisesti Norwegianin lähtöselvityksessä, jonka matkustajat eivät ole yhtä tottuneita itsepalvelutoimintoihin kuin SAS:n matkustajat, sillä joukossa on paljon ensikertalaisia sekä harvoin matkustavia. Lisäksi ikäjakauma on hyvin laaja, matkustajia on pienistä lapsista eläkeläisiin.

Blueprint-malli Norwegianin ja SAS:n lähtöselvityksestä (Kuvio 5) havainnollistaa matkustajien kulkeman palvelupolun lähtöselvitysalueella. Palvelupolun kriittisiksi pisteiksi osoitettiin matkatavaratarrojen tulostus ja niiden kiinnittäminen, tunnistautuminen lähtöselvityksautomaatille, laukun asettaminen väärin hihnalle, näyttöjen ohjeiden lukematta jättäminen sekä haluttomuus käyttää automaatteja. Näiden ongelmatilanteiden takia Norwegianin työntekijät pitävät virkailijan läsnäoloa itsepalvelutoiminnoissa erittäin tärkeänä ja SAS:n työntekijät tärkeänä. Matkustajat eivät tulisi toimeen ilman virkailijan apua lähtöselvityksessä, koska suurimmalla osalla matkustajista ilmenee joitakin ongelmia prosessin aikana, joista he eivät selviydy yksin.

Jotta kriittisiä pisteitä voitaisiin välttää jatkossa, tulisi opastusta ja ohjeistuksia parantaa lähtöselvitysalueella. Lähtöselvitystiskien yläpuolella olevissa näytöissä voitaisiin ilmaista selkeästi tiskillä tapahtuva toiminta. Erikoismatkustajien tiskin yläpuolella voisi lukea esimerkiksi ”service center” ja laukun jätössä ”self-service Bag Drop”. Lähtöselvitysalueella tulisi ottaa käyttöön suuremmat ja selkeämmät kyltit, joissa matkustajia opastetaan ensin automaatille lähtöselvityksen tekoon ja vasta tämän jälkeen laukun jättämiseen itsepalvelu Bag Drop -automaatille.

Lähtöselvityksautomaattien ulkonäkö on selkeä, mutta tunnistautumistavat kaikille lentoyhtiöille tulisi olla samanlaiset, jotta välttyttäisiin ongelmatilanteilta. Esimerkiksi Norwegianilla ei voi tunnistautua ollenkaan passilla vaan vaihtoehtoina ovat varausnumero ja lentolipun viivakoodi. Passin ottaminen käyttöön tunnistautumisvälineenä helpottaisi huomattavasti lähtöselvityksen tekoa, koska passi on esine, joka matkustajilla yleensä aina on mukana. Itsepalveluautomaattien käyttöä helpottaisi lisäksi laajempi kielivalikoima, joka palvelisi kansainvälisiä matkustajia. Englanti ei aina riitä vaan valikoimassa pitäisi olla myös esimerkiksi venäjä, ranska, espanja ja kiina.

Lähtöselvityksautomaattien tulisi aina muistuttaa matkustajia ottamaan kaikki tulostetut liput ja laput mukaan automaatista, etteivät muun muassa kadonneet matkatavaratarrat tuottaisi ongelmia lähtöselvitysprosessin edetessä.

Bag Drop -automaattien läheisyydessä tulisi myös olla selkeät ohjeet ja opasteet matkatavaroitten luovuttamiseen. Sekä paperiset kyltit että opastava video automaattien vieressä ovat hyvä keksintö. Videolla olisi hyvä näkyä selkeästi mihin kohtaan ja miten päin matkatavara tulee asettaa hihnalle sekä mikä tai mitkä viivakoodit pitää aktivoida skannerilla. Bag Drop -automaattien hihnoilla voisi olla merkityt alueet, joihin matkatavara tulisi asettaa, jolloin laukun jättö onnistuisi sujuvammin.

Matkustajien kyselyn tulokset osoittavat, että matkustajilla ei ole juuri mitään ongelmia itsepalvelutoiminnoissa ja itsepalvelutoimintojen yleistyminen on hyvä asia. Suurin osa Norwegianin ja SAS:n matkustajista kertoi lähtöselvityksen ja laukun jätön onnistuneen erittäin hyvin, mutta pitävät kuitenkin virkailijan läsnäoloa erittäin tärkeänä lähtöselvitysprosessin aikana. Virkailijan läsnäoloa pidetään tärkeänä varmasti siksi, että apu on silloin lähellä ja henkilökohtainen palvelu pitää palvelun laadun korkealla. Virkailijoiden apua on yleensä saatavilla kaikilla lähtöselvitysaunomaateilla sekä Bag Drop -automaateilla. Ongelmana on kuitenkin se, että kaikkien itsepalvelua käyttävien lentoyhtiöiden virkailijoita ei ole lähettyvillä. Tietyn lentoyhtiön virkailijat eivät voi osata kaikkien lentoyhtiöiden lähtöselvitysjärjestelmiä, jonka takia etenkin ruuhka-aikoina osaavaa henkilökuntaa tulisi olla paikalla, jotta välttyttäisiin palvelupolun kriittisten pisteiden toteutumiselta.

Itsepalvelutoimintojen hyvinä puolina pidettiin nopeutta, helppoutta ja sitä, että ei tarvitse jonottaa. Huonoja puolia olivat tekniset ongelmat automaateissa, matkustajien kokemattomuus sekä se, että virkailijan apua ei ole aina saatavilla. Helsinki-Vantaan lentoaseman tulisi lisätä lähtöselvitysaunomaatteja jonkin verran, jotta ruuhka-aikoina itsepalvelua vaativien lentoyhtiöiden matkustajat eivät joutuisi jatkossakaan jonottamaan liikaa, kun matkustajamäärät kasvavat. Lisäksi automaattien huoltoa on lisättävä. Ruuhka-aikoina on tärkeää päivystää automaatteja ja korjata ilmaantuvat viat pikimmiten.

Opinnäytetyöprosessini sujui suhteellisen hyvin. Aloitin työn suunnittelun ajoissa ja käytin työaikani lentoasemalla hyväksi havainnoimalla matkustajia päivästä toiseen. Työntekijät vastasivat mielellään kyselyyn, mutta matkustajien vastauksien saaminen osoittautui hankalaksi. Minulla oli suuret toiveet tutkimuksen suhteen, mutta kaikki eivät toteutuneet.

Tutkimusta ei voida pitää reliaabelina tutkimustulosten yleistämistä ajatellen, koska matkustajien kyselyn vastaukset eivät käy yhteen työntekijöiden vastausten kanssa. Saadut tulokset matkustajien kyselyistä osoittavat vain kyseisten vastaajien mielipiteitä tutkituista asioista, kun taas työntekijöiden vastaukset voidaan yleistää, sillä tuloksia puoltaa myös omat havainnointini kahdeksan kuukauden ajalta.

Opinnäytetyöprosessia kirjoittaessa opin paljon lisää lentoliikenteestä ja sen itsepalvelutoiminnoista sekä itse Helsinki-Vantaan lentoasemasta. Lisäksi opin suunnittelemaan ja toteuttamaan kyselyn itsenäisesti. Olen tyytyväinen kyselyyni sekä sen tuottamien vastauksien sisältöön, mutta määrällisesti vastauksia olisi pitänyt saada enemmän. Jos olisin saanut toteuttaa kyselyn myös lähtöselvitysalueella, vastauksia olisi kertynyt enemmän, sillä tunsin ympäristön hyvin entuudestaan ja tiesin miten siellä tulisi toimia. Porttialueella kyselyiden jakaminen ja vastausten saaminen oli hankalaa. Matkustajien tavoittamista olisi ehkä parantanut muutaman päivän havainnointi porttialueella siitä, miten matkustajat siellä liikkuvat ja kuinka heidät voisi tavoittaa. Lisäksi vastausten keräämistä olisi helpottanut kyselyiden jakaminen kirjoitusalueen kera, jolloin myös seisovat matkustajat olisivat helpommin vastanneet kyselyihin, koska kirjoittaminen alustaa vasten olisi helpottanut vastaamista.

Opinnäytetyöprosessista opin, että suunnittelu ja aikataulutus ovat erittäin tärkeitä tekijöitä. Jos kirjoittaisin opinnäytetyöni uudestaan, suunnittelisin opinnäytetyöprosessini etenemisen aikatauluineen. Nyt en sitä tehnyt ja ehkä siksi prosessi venyi suunniteltua pidemmäksi. Kaiken kaikkiaan olen kuitenkin tyytyväinen työhöni, sillä opin paljon uusia asioita ja ylitin itseni kerätessäni henkilökohtaisesti vastauksia matkustajilta, joka vaati minulta paljon rohkeutta.

Lähteet

Abdelaziz, S.G., Hegazy, A. & Elabbassy, A. 2010. Study of Airport Self-service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques Case Study and Concept.. Luettavissa: <http://ijcsi.org/papers/7-3-1-17-26.pdf>. Luettu: 16.7.2015.

Airport Technology 2015. Copenhagen Airport selects Smiths Detection's passenger screening system. Luettavissa: <http://www.airport-technology.com/news/newscopenhagen-airport-selects-smiths-detections-passenger-screening-system-4673469>. Luettu 20.9.2015.

Atkinson, R., Castro, D. & Ezell, S. 2010. Embracing the self-service economy. Luettavissa: <http://www.itif.org/files/2010-self-service-economy.pdf>. Luettu: 15.7.2015.

Drennen, H. 2011. Self Service Technology in Airports And the Customer Experience. Luettavissa: <http://digitalscholarship.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2054&context=thesedissertations>. Luettu. 15.7.2015.

CAP Strategic Research Ltd 2011. The Airport of the Future? Luettavissa: <http://www.capstrategicresearch.com/Documents/theairportofthefuture.pdf>. Luettu: 25.9.2015.

Finavia 2006. Helsinki-Vantaalla on otettu käyttöön uudet lähtöselvitysautomaatit. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2006/helsinkivantaalla-on-otettu-kayttoon-uudet-lahtoselvitysautomaatit-2/>. Luettu: 29.9.2015.

Finavia 2014a. Finavia sujuvoittaa lentomatkustamista bag drop –automaateilla. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2014/finavia-sujuvoittaa-lentomatkustamista-bag-drop-automaateilla/>. Luettu: 20.9.2015.

Finavia 2014b. Norwegianilla jo viisi miljoonaa matkustajaa Suomessa. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2014/norwegianilla-jo-viisi-miljoonaa-matkustajaa-suomessa/>. Luettu: 24.7.2015.

Finavia 2015a. Lyhyesti. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lyhyesti/>. Luettu 16.7.2015.

Finavia 2015b. Historia. Luettavissa:

<https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lyhyesti/historia/>. Luettu: 16.7.2015.

Finavia 2015c. Finavia yrityksenä. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>. Luettu: 16.7.2015.

Finavia 2015d. Lentoasemalle avattu kaksi uutta ravintolaa: Burger King ja Nordic Kitchen. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/pohjoismaisia-makuja-ja-hampurilaisia-nyt-nonschengenissa/>. Luettu: 19.7.2015.

Finavia 2015e. Junat pysähtyvät Helsinki-Vantaan juna-asemalla 10.7. alkaen. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/junat-pysahtyvat-helsinkivantaan-junaasemalla-107-alkaen/>. Luettu 24.7.2015.

Finavia 2015f. Palkinnot. Luettavissa:

<https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/lyhyesti/palkinnot/>. Luettu: 24.7.2015.

Finavia 2015g. Näin toimit lähtöselvitys- ja matkatavara-automaatilla. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/nain-toimit-lahtoselvitys-ja-matkatavaraautomaatilla/>. Luettu: 24.7.2015.

Finavia 2015h. Lentoasemalla lähtöselvitys onnistuu helposti automaatilla. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/lentoasemalla-lahtoselvitys-onnistuu-helposti-automaatilla/>. Luettu: 29.9.2015.

Finavia 2015i. Passintarkastus (Rajavartiolaitos). Luettavissa:

<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/palvelut/matkapalvelut/passintarkastus-rajavartiolaitos/>. Luettu 24.7.2015.

Future Travel Experience 2015a. SWISS makes home-printed bag tags available on all flights from Zurich and Geneva. Luettavissa:

<http://www.futuretravelexperience.com/2015/09/swiss-makes-home-printed-bag-tags-available-flights-zurich-geneva/>. Luettu: 20.9.2015.

Future Travel Experience 2015b. AirAsia to launch home-printed bag tags and expand self-service bag drop. Luettavissa: <http://www.futuretravelexperience.com/2015/04/airasia-to-launch-home-printed-bag-tags-and-expand-bag-drop/>. Luettu: 20.9.2015.

Hakola, M. 2007. Aika matka kiitotiellä. Karisto oy:n Kirjapaino. Hämeenlinna.

Hattula, J. 2006. Lentoyhtiöt muutoksen kiitotiellä. Jyväskylän yliopistopaino. Jyväskylä.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

IATA 2015. Fast Travel. Luettavissa: <https://www.iata.org/whatwedo/passenger/fast-travel/Pages/self-boarding.aspx>. Luettu 20.9.2015.

Kurahashi & Ueda 2014. How passenger decides a check-in option in an airport: Self-Service Technology Adoption model in passenger process. Luettavissa: http://fawltu.uab.cat/SSC2014/ESSA/socialsimulation2014_084.pdf. Luettu 20.9.2015.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. Uudistettu painos. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

Lentoposti 2013. Lentoasemien automaatio parantaa matkustamisen sujuvuutta. Luettavissa: http://www.lentoposti.fi/uutiset/lentoasemien_automaatio_parantaa_matkustamisen_sujuvuutta. Luettu: 29.9.2015.

Moritz, S. 2005. Service design - Practical access to an evolving field. Luettavissa: <file:///C:/Users/a1203809/Downloads/Practical%20Access%20to%20Service%20Design.pdf>. Luettu: 2.11.2015.

Norwegian Air Shuttle ASA 2015a. Norwegian lyhyesti. Luettavissa: <http://www.norwegian.com/fi/tietoa-norwegianista/our-company/norwegian-lyhyesti/>. Luettu: 24.7.2015.

Norwegian Air Shuttle ASA 2015b. Historia. Luettavissa: <http://www.norwegian.com/fi/tietoa-norwegianista/our-company/historia/>. Luettu: 24.7.2015.

OK-opintokeskus 2013. Mitä on laatu? Luettavissa: <http://ok-opintokeskus.fi/j%C3%A4rjest%C3%B6arviointi/mita-on-laatu>. Luettu: 19.10.2015.

SAS 2015a. SAS Corporate Story. Luettavissa: <http://www.sasgroup.net/en/sas-corporate-story/>. Luettu 25.7.2015.

Rajavartiolaitos 2015. Rajavartiolaitos laajentaa rajatarkastusautomaattien käyttöä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Luettavissa:

https://www.raja.fi/tietoa/tiedotteet/1/0/rajavartiolaitos_laajentaa_rajatarkastusautomaattien_kayttoa_helsinki-vantaan_lentoasemalla_57660. Luettu: 20.9.2015.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Tammi. Helsinki.

Tilastokeskus 2015. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettavissa:

<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>. Luettu: 7.10.2015.

The Wall Street Journal 2012. The Self-Service Airport. Luettavissa:

<http://www.wsj.com/articles/SB10000872396390443545504577567501420272414>. Luettu: 26.9.2015.

Unisys Corporation 2013. Passenger Self-Service from the Airport's Perspective Today and Into the Future. Luettavissa:

http://assets.unisys.com/Documents/Global/POVPapers/POV_130299_PassengerSelfServicefromtheAirportsPerspectiveTodayandIntotheFuture.pdf. Luettu: 20.9.2015.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007a. Kvantitatiivisen analyysin perusteet. Luettavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289328583/1194289824724.html>. Luettu: 7.10.2015.

Virtuaali ammattikorkeakoulu 2007b. Observointiin perustuvan tutkimuksen suorittaminen. Luettavissa:

<http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/0709019/1193463890749/1193464131489/1194289409557/1194290592851.html>. Luettu: 8.10.2015.

Webopedia 2015a. Self-service. Luettavissa:

http://www.webopedia.com/TERM/S/self_service.html. Luettu: 15.7.2015.

Liitteet

Liite 1. Kysely työntekijöille.

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jossa tutkin itsepalvelutoimintoja Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Jos olet ollut töissä SAS:in tai Norwegianin lähtöselvityksessä, kerrothan mielipiteesi seuraavista asioista:

1. Kuinka itsepalvelu sujuu matkustajilta lähtöselvityksessä?
 - a. Erittäin huonosti (matkustajat tekevät jatkuvasti virheitä ja tukeutuvat virkailijan apuun)
 - b. Melko huonosti (matkustajat tekevät paljon virheitä ja kysyvät virkailijalta paljon apua)
 - c. Tyydyttävästi (matkustajat tekevät joitakin virheitä ja kysyvät joskus apua)
 - d. Melko hyvin (matkustajat tekevät harvoin virheitä eivätkä tarvitse apua usein)
 - e. Erittäin hyvin (matkustajat eivät tee ollenkaan virheitä eivätkä tarvitse apua)

2. Kuinka itsepalvelu sujuu matkustajilta Bag Drop -automaatilla?
 - a. Erittäin huonosti (matkustajat tekevät jatkuvasti virheitä ja tukeutuvat virkailijan apuun)
 - b. Melko huonosti (matkustajat tekevät paljon virheitä ja kysyvät virkailijalta paljon apua)
 - c. Tyydyttävästi (matkustajat tekevät joitakin virheitä ja kysyvät joskus apua)
 - d. Melko hyvin (matkustajat tekevät harvoin virheitä eivätkä tarvitse apua usein)
 - e. Erittäin hyvin (matkustajat eivät tee ollenkaan virheitä eivätkä tarvitse apua)

3. Nimeä kolme (3) yleisintä ongelmatilannetta lähtöselvitysautomaatilla:
 -
 -
 -

4. Nimeä kolme (3) yleisintä ongelmatilannetta Bag Drop -automaatilla:
 -
 -
 -

5. Kuinka tärkeänä pidät virkailijan läsnäoloa itsepalvelutoiminnoissa?
 - a. En yhtään tärkeänä
 - b. Hieman tärkeänä
 - c. Tärkeänä
 - d. Erittäin tärkeänä

6. Kerro omin sanoin millaisena näet itsepalvelutoiminnot yleisesti?

Kiitos vastauksista!

Liite 2. Kysely matkustajille

LÄHTÖSELVITYKSEN ITSEPALVELUTOIMINNOT HELSINKI-VANTAAN LENTOASEMALLA

Nyt sinun on mahdollisuus kertoa mielipiteesi Scandinavian Airlinesin (SAS) itsepalvelutoiminnoista lähtöselvityksessä. Kyselyn avulla selvitetään matkustajien mielipiteitä itsepalvelutoiminnoista ja henkilökohtaisen palvelun tärkeydestä niiden yhteydessä.

Tämä kysely on osa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä, jossa tutkitaan itsepalvelutoimintoja Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Kysymyksiä käsitellään anonyymisti.

TAUSTAKYSYMYKSET

1. Ikä

Alle 25 25-39 40-55 56-69 70+

2. Matkustatko..

Yksin kaksin vai ryhmässä ? Ryhmässäni oli _____ henkilöä.

3. Lennon kohde?

KOKEMUKSET ITSEPALVELUTOIMINNOISTA HELSINKI-VANTAAN LENTOASEMALLA

4. Oletko aikaisemmin käyttänyt itsepalvelutoimintoja lentoasemalla?

Kyllä Ei

5. Vastasiko nykyinen lähtöselvitys ja laukun jättö mielikuvaasi hyvästä palveluprosessista?

Kyllä Ei Mik-
si? _____

6. Kuinka lähtöselvitys onnistui itsepalveluautomaatilla? Ympyröi 1 erittäin huonosti - 5 erittäin hyvin.

1 2 3 4 5

7. Kuinka laukun jättö onnistui Bag Drop -automaatilla? Ympyröi 1 erittäin huonosti - 5 erittäin hyvin.

1 2 3 4 5

8. Tarvitsitko virkailijan apua lähtöselvitysprosessin aikana?

Kyllä Ei

9. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä,

auttoiko virkailija oma-aloitteisesti vai pyysitkö itse apua ?

10. Virkailijan apu oli _____ . Täytä sopivalla sanalla.

11. Kuinka tärkeänä pidät virkailijan läsnäoloa lähtöselvitysprosessissa?

Ympyröi joko 1 en yhtään tärkeänä, 2 hieman tärkeänä, 3 tärkeänä tai 4 erittäin tärkeänä.

1 2 3 4

12. Nimeä enintään kolme (3) itsepalvelun hyvää puolta:

13. Nimeä enintään kolme (3) itsepalvelun huonoa puolta:

AUTOMAATTIEN TOIMIVUUS

14. Seuraavassa taulukossa on 10 väitettä. Mitä mieltä olet väitteistä? Laita rasti sopivaan ruutuun.

Väitteet				
	Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä
Ohjeistus itsepalvelulähtöselvitykseen on selkeä				
Lähtöselvitys automaatteja on tarpeeksi saatavilla				
Lähtöselvitysautomaatti toimii hyvin				
Lähtöselvitysautomaatin ohjeet ovat selkeät				
Lähtöselvityksen teko automaatilla on sujuvaa				
Bag Drop -automaatti toimii hyvin				
Bag Drop -automaatin ohjeet ovat selkeät				
Laukun jättö Bag Drop -automaatilla on sujuvaa				
Itsepalvelu on nopeampaa kuin tavallinen lähtöselvitys tiskillä				
Itsepalvelutoimintojen yleistyminen on hyvä asia				

15. Seuraavassa taulukossa on esitetty usein ilmeneviä ongelmia itsepalvelu lähtöselvityksessä ja Bag Dropissa. Tuottiko joku seuraavista asioista sinulle ongelmia? Laita rasti ruutuun.

Tunnistautuminen lähtöselvitysautomaatille	
Matkustajien valinta	
Istumapaikan valinta/vaihto	
Passinluku	
Teksti käsimatkatavaroista	
Matkatavaratarrojen tulostus	
Matkatavaratarran kiinnitys	
Lähtöselvitysautomaatti ei toiminut	
Bag Drop -automaatin käyttö	
Bag Drop -automaatti ei toiminut	
Lähtöselvitys automaatin kieli	
Bag Drop -automaatin kieli	

16. Lopuksi voit kertoa omin sanoin mitä mieltä olet Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelutoiminnoista ja niiden yleistymisestä:

Kiitos vastauksista ja oikein mukavaa matkaa!