

## **Länsiterminaali 2 digitaalisten palvelujen kehittämisen tarpeen kartoittaminen asiakaslähtöisestä näkökulmasta**

Ramona Kirves



<b>Tekijä</b> Ramona Kirves	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Länsiterminaali 2 digitaalisten palvelujen tarpeen kartoittaminen asiakaslähtöisestä näkökulmasta	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 52 + 16
<p>Tämän opinnäytetyön aiheena on Länsiterminaali 2:en digitaalisten palvelujen kehittämisen tarpeen kartoittaminen asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Työn toimeksiantaja oli Helsingin Satama Oy (Port of Helsinki).</p> <p>Työn tavoitteena oli selvittää, tulisiko asiakkaiden mielestä uuden Länsiterminaali 2:en digitaalisia palveluja kehittää. Alatavoitteina oli kartoittaa asiakkaiden ajatuksia ja saada ideoita uusista palveluista. Tässä digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan kaikkia niitä palveluja, joita mobiililaitteella voidaan käyttää terminaalissa odotusaikana. Näitä ovat esimerkiksi sataman tai muun tahon tarjoama informaatio ja mobiilisovellukset. Lisäksi haluttiin selvittää, millaisia teknologioita näiden toteuttamisessa voitaisiin hyödyntää ja mitä terminaalin mobiili- tai WLAN-verkolta vaaditaan.</p> <p>Tutkimuksen viitekehyksenä tutkin palvelumuotoilua ja digitaalisia palveluja matkailualalla. Benchmarkingin avulla pyrin löytämään modernissa matkustajaterminaalissa parhaiten toimivat palvelut. Vertailin muiden satamien, Helsinki-Vantaan lentokentän ja eri laivayhtiöiden käyttämiä palveluja.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena kyselytutkimuksena, jolla pyrittiin saamaan luotettavasti suurempaan perusjoukkoon yleistettävää tietoa. Kyselyyn vastasi 108 terminaalin kautta Helsingistä Tallinnaan kulkevaa matkustajaa - 62 suomalaista ja 46 ulkomaista. Kyselyyn vastasivat terminaalissa olleet vapaaehtoiset, eli tutkimuksen otanta oli ei-satunnainen. Kysely toteutettiin heinä-elokuussa 2017.</p> <p>Asiakaskartoituksen perusteella digitaalisten palvelujen kehittämiseksi ei ole suurta tarvetta. Vastaajat olivat pääasiassa varsin tyytyväisiä terminaalin palveluihin. Terminaalia kehitettiin tilavaksi ja prosesseja sujuviksi. Vastaajat eivät osoittaneet erityisen suurta kiinnostusta mobiilisovelluksen käyttöön, vaikkakin yleinen suhtautuminen aiheeseen oli myönteistä. Helsingin Sataman verkkosivuilta asiakkaat etsivät laivojen aikatauluja, lähtöterminaalia ja terminaalien sijaintia. Matkustajat olivat tyytyväisiä vähään ja kaipasivat yksinkertaisia asioita.</p>	
<b>Asiasanat</b> Digitalisaatio, palvelumuotoilu, kvantitatiivinen tutkimus,	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet .....	2
1.2	Aiheen rajaus .....	2
2	Matkustajaliikenne Helsingin Satamassa.....	3
3	Palvelumuotoilu.....	6
4	Digitalisaatio matkailupalveluissa .....	9
4.1	Digitaalipalvelujen asiakaslähtöisyys.....	10
4.2	Mobiilipalvelut matkailualalla .....	11
5	Vertailuanalyysi muiden toimijoiden digitaalisista palveluista.....	14
5.1	Digitaalinen palveluympäristö lentokentillä .....	15
5.2	Vertailussa satamien käyttämät digitaalipalvelut .....	16
5.3	Varustamot digitaalisten palveluiden hyödyntäjinä .....	17
5.4	Digitaaliset palvelut Länsiterminaali 2:ssa .....	19
5.5	Vastasatama Tallinna.....	19
6	Tutkimuksen esittely.....	21
6.1	Tutkimuksen toteutus .....	22
6.2	Kyselylomakkeen rakenne .....	23
7	Tutkimustulokset ja kehitysehdotukset .....	28
7.1	Vastaajien taustatiedot.....	28
7.2	Terminaalin toimivuus .....	34
7.3	Digitaaliset palvelut terminaalissa .....	36
7.4	Havainnointi tutkimusprosessin aikana .....	44
7.5	Johtopäätökset.....	46
8	Pohdintaa.....	49
8.1	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti .....	49
8.2	Jatkotutkimusehdotukset.....	51
8.3	Oppimisprosessi .....	51
	Lähteet .....	53
	Liitteet.....	56
	Liite 1. Matkustaja-ajoneuvot satamanosittain .....	56
	Liite 2. Suomenkielinen kyselylomake .....	57
	Liite 3. Englanninkielinen kyselylomake .....	62
	Liite 4. Vastaajien kotimaat & paikkakunnat .....	68
	Liite 5. Avoimet palautteet terminaalin toimivuudesta .....	69
	Liite 6. Vastaukset kysymykseen 16.....	71
	Liite 7. Vastaukset avoimeen kysymykseen numero 22.....	72

# 1 Johdanto

Digitaalisuuden kehitys on muuttanut maailmaa ympärillämme. Monet ennen manuaalisesti hoidetut palvelut voidaan nyt suorittaa entistä tehokkaammin erilaisten sähköisten laitteiden tai internetin avulla. Teknologioiden nousu on muuttanut kuluttajien tapoja ja luonut täysin uudenlaisia tarpeita. Modernissa yhteiskunnassa kilpailu on kovaa ja asiakkaiden lisääntynyt tietoisuus on tehnyt heistä kriittisempiä ja vaativampia. Siksi onkin entistä tärkeämpää erottua kilpailijoista ja suunnata huomiotaan palvelujen asiakaslähtöisyyteen. Palvelumuotoilun asiakaslähtöiset kehittämismenetelmät ovat lisänneet suosiotaan ja käyttäjien osallistaminen palvelusuunniteluun on kasvattanut merkitystään.

Matkailualalla digitaalisuuden kehitys on aloittanut uuden aikakauden. Perinteiset toimijat kivijalkaliikkeenä ovat saaneet väistyä online-palveluntarjoajien tieltä. Liikkuvuutensa ja jatkuvan päivitetävyytensä vuoksi erityisesti mobiilipalvelut ovat tulleet osaksi matkailijan elämää. Digitaalisten palvelujen käyttäminen ei rajoitu enää kotikoneelle, vaan erilaiset mobiilipalvelut kulkevat mukana koko matkan ajan. Perinteisten toimijoiden on kyettävä mukautumaan muutokseen ja yhä useammat toimijat pyrkivätkin löytämään teknologiasta keinoja miellyttää modernia kuluttajaa.

Opinnäytetyöni aiheena on Helsingin sataman uuden Länsiterminaali 2:n digitaalisten palvelujen asiakaslähtöinen kehitys. Työni toimeksiantaja on Helsingin Satama Oy (Port of Helsinki), joka hallinnoi Helsingin laivaliikennettä ja operoi kaikkia terminaaleja. Opinnäytetyöni on tutkimustyyppinen ja se toteutettiin kesäkuusta lokakuuhun 2017. Työlläni kartoitetaan matkustajien mielipiteitä ja ajatuksia ja pyritään ensisijaisesti selvittämään, olisiko uusien palveluiden kehittämiselle alun perinkään lainkaan tarvetta, vai riittävätkö olemassa olevat palvelut nykytilassaan.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osasta. Ensimmäisessä osassa tutustutaan aiheeseen tieteellisestä näkökulmasta. Tietoperustana tutkin palvelumuotoilua ja digitalisaatiota. Esittelen digitaalisia palveluita matkailualalla ja kartoitan sitä, millaisia palveluja muilla vastaavilla yrityksillä, kuten lähialueiden satamilla, lentokentillä tai varustamoilla on tarjolla ja pohdin, voisiko näitä ideoita hyödyntää uudessa Länsiterminaali 2:ssa.

Työni empiirinen osa koostuu toteuttamani tutkimusprosessin kuvailusta, tutkimustulosten esittelystä ja niiden analysoinnista. Saatujen vastausten pohjalta esitän kehitysehdotuksia. Työn viimeisessä luvussa analysoin tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia, annan jatkotutkimusehdotuksia ja arvioin omaa oppimisprosessiani. Liitteinä ovat käyttämäni kyselylomakkeet ja avoimiin kysymyksiin saadut vastaukset.

## 1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Työni päätavoitteena on selvittää, tarvitsisiko uuden Länsiterminaali 2:n digitaalisia palveluita kehittää. Alatavoitteina on saada ideoita näistä uusista digitaalisista palveluista ja selvittää modernissa matkustajaterminaalissa parhaiten toimivat palvelut. Tutkimuksella halutaan kartoittaa matkustajien toiveita ja tarpeita.

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan tässä erityisesti mobiililaitteissa käytettäviä lisäpalveluja, joita ovat esimerkiksi sataman tai muun tahon tarjoama informaatio ja sovellukset. Lisäksi tarkoitetaan sitä, mitä teknologioita palveluissa voidaan hyödyntää ja mitä vaatimuksia terminaalin tarjoamalta mobiili- tai WLAN-verkolta edellytetään. Erityisesti pohditaan mobiilisovelluksen merkitystä: tulisiko sellainen kehittää ja millaista tietoa sen tulisi sisältää.

Tutkimuskysymykset:

- Olisiko asiakkaiden mielestä Länsiterminaali 2:n digitaalisten palvelujen kehittämiseksi tarvetta?
- Olisiko asiakkailta kiinnostusta Port of Helsinki –mobiilisovellukselle?
- Millaisia asioita asiakkaat modernissa matkustajaterminaalissa kaipaavat?

## 1.2 Aiheen rajaus

Työni on rajattu uuden Länsiterminaali 2:n tutkailemiseen. Vaikka tavoitteena on, että työn lopputulos olisi laajennettavissa muihinkin terminaaleihin, perustetaan tutkimus vain Länsiterminaali 2:n kautta matkustavien asiakkaiden kokemuksiin ja mielipiteisiin.

Tutkimukseni kohteena ovat uuden terminaalin kautta matkustavat suomalaiset ja kansainväliset asiakkaat. Tutkimus toteutetaan suomeksi ja englanniksi, joten sen piiristä ovat rajautuneet pois ne matkustajat, jotka eivät näillä valituilla kielillä kommunikoi. Tutkimus rajautuu vain Helsingin ja Tallinnan väliseen linjaliikenteeseen Länsiterminaali 2:sta, eli se ei huomioi muiden terminaalien linjaliikennettä tai kansainvälistä risteilyliikennettä.

Tutkimukseni keskittyy ensisijaisesti digitaalisiin palveluihin. Vaikka meitä kiinnostaa samalla yleinen palaute terminaalin toiminnasta, on pääkehityksenkohteena digitaalisuus. Sosiaalisen median tutkaileminen jätetään tällä kertaa hyvin pintaa raapivalle tasolle: tässä yhteydessä meitä kiinnostaa ainoastaan se, onko yritys tuttu asiakkaille sosiaalisessa mediassa, ei niinkään sen kehittäminen.

## 2 Matkustajaliikenne Helsingin Satamassa

Tein työni toimeksiantona Helsingin Satama Oy:lle. Helsingin Satama Oy on Helsingin kaupungin kokonaan omistama osakeyhtiö. Sataman osia ovat Etelä-Satama, joka käsittää Olympia-, Makasiini- & Katajanokan terminaalit; Länsisatama, jonka muodostavat Jätkäsaarella sijaitsevat Länsiterminaalit 1 ja uuden Länsiterminaalit 2; sekä Vuosaaren rahti-terminaalit. Vuoden 2017 alusta myös 60 prosenttia Loviisan satamasta on kuulunut Helsingin Satama Oy:n omistukseen (Boxberg, 3.10.2017). Helsingin Satama Oy vastaa terminaalirakennusten ylläpidosta ja -toimintojen operoinnista. Vaikka kansan mielissä ovat vakiintuneet nimitykset ”Siljan terminaalit” ja ”Viking Linen terminaalit”, eivät terminaalit todellisuudessa ole varustamojen omistuksessa, vaan ainoastaan vuokralla.

Maailmanlaajuisesti risteilymatkustajien määrä lähes tuplaantui vuosien 2004 ja 2014 välillä ja Itämerellä kasvu oli vieläkin suurempaa. Kasvua nähdään sekä lähtöjen lisääntymisessä, että yksittäisten alusten kuljettaman matkustajamäärän kasvamisessa. Itämerellä matkustajien lukumäärä per risteilyalus kasvoi jopa 93 prosenttia vuosina 2004–2014, kun taas lähtöjen määrä lisääntyi 17 prosenttia. (Marcussen 2016, 208.) Itämeri on siis yksi maailman tiheimmin liikennöidyistä merialueista ja Helsingin satama yksi sen vilkkaimmista matkustajasatamista. Sen kautta kulkee vuosittain yli 11 miljoonaa matkustajaa, joista ehdottomasti suurin osa matkustaa joko Helsingin ja Tallinnan tai Helsingin ja Tukholman välillä. Suuret kansainväliset risteilijät tuovat vuosittain yli 400 000 ulkomaista matkustajaa monista Euroopan suurista satamista. (Helsingin Satama Oy 2017b, 11–15.)

Helsingin satama on sekä Suomen matkustajaliikenteen että ulkomaankaupan pääsatama. Se luo hyvät puitteet vilkkaalle merimatkailulle, joka edistää Helsingin turismin kehitystä ja ylläpitää sen merellistä identiteettiä. Helsingin sataman markkinaosuus koko maan merimatkustajaliikenteestä on 79 prosenttia. (Vuosikatsaus 2017, 5–10.) Suomen palautuminen lamasta on näkynyt selkeästi Helsingin Sataman toiminnassa. Vuoden 2017 ensimmäisen neljänneksen aikana kokonaisuudessaan 3,3 miljoonaa tonnia hyödykkeitä kulki sataman läpi, mikä tarkoittaa lähes 11 prosentin kasvua. Ulosviennin kasvu oli vieläkin suurempaa: maasta vietyjen hyödykkeiden määrä kasvoi jopa 13 prosenttia viime vuoteen verrattuna. (Hietanen 2017, 4.) Kokonaisuudessaan Helsingin Sataman liikevaihto oli vuonna 2016 noin 90 miljoonaa (Boxberg, 3.10.2017).

Helsingin Satama ohjaa sataman matkustajaliikennettä ja tarjoaa toimijoille toimintaedellytykset ylläpitämällä matkustajaterminaleja ja vahvistamalla merimatkailun imagoa. Helsingin Sataman visiona on, että Helsingistä tulisi Itämeren vetovoimaisin matkustajasatama ja merkittävä risteilyliikenteen matkustajien vaihtosatama. Yrityksen strategiana on

merimatkailun houkuttelevuuden edistäminen, terminaalien palvelu- ja laatutason parantaminen sekä vaikuttaminen Helsinkiin matkailukohteena. Se vastaa terminaalien viihtyisyydestä, edustavuudesta, ekologisuudesta ja tavoitettavuudesta. Helsingin Sataman tavoitteena on parantaa matkustajasataman imagoa ja vahvistaa Port of Helsinki –brändiä. (Tuomola 2009, 11–12.) Opinnäytetyöni toimeksiannon perusteena ovat juurikin nämä toiveet ja tavoitteet. Helsingin Satama pyrkii jatkuvaan kehitystyöhön, ja haluaakin opinnäytetyöni avulla selvittää, mihin suuntaan kannattaa kehitystä jatkaa.

Helsingin Sataman tärkein vastasatama on Tallinna. Tammi–helmikuun 2017 aikana säännöllinen matkustus Helsingin ja Tallinnan välillä on kasvanut jopa 4 prosenttia verrattuna vuodentakaiseen. (Helsingin Satama Oy 2017a, 3.) Välillä reissaavat eniten suomalaiset ja virolaiset, mutta myös aasialaisten osuus on reippaassa kasvussa. Lisääntyneiden lähtöjen myötä Helsingistä Tallinnaan pääsee kesäaikana parhaimmillaan jopa 24 kertaa päivässä. Matka-aika on useimmiten noin kolmen tunnin luokkaa, ja nopeimmillaan matka taittuu jo alle kahdessa tunnissa. Kaupungeista on syntynyt yhtenäinen talousalue. (Boxberg, 3.10.2017.) Kaupunkien välillä meriteitse liikkuvien matkailijoiden määrä on saavuttanut uuden ennätyslukeman joka vuosi jo vuodesta 2008 asti eikä vuoden 2017 uskota olevan poikkeus. Vuonna 2016 uusi ennätys oli 8,7 miljoonaa, mikä tarkoittaa 4 prosentin kasvua edellisvuoteen verrattuna. Uuden Länsiterminaali 2:en mahdollistamien entistä useampien lähtöjen ja saumattomamman liikkumisen myötä uskotaan, että kasvua on luvassa tämänkin vuoden aikana. (Vartia 2017, 8.)

Taulukko 1. Helsingin sataman matkustajat satamosittain (Malm 6.7.2017)

Matkustajat satamosittain			
	2016	2015	Muutos-%
<b>Etelä-Satama (Olympia-, Makasiini- &amp; Katajanokan terminaali)</b>	4 715 924	4 517 640	4,4
<b>Länsisatama (Länsiterminaali 1)</b>	6 624 358	6 490 813	2,1
<b>Yhteensä</b>	11 340 282	11 008 453	3,0

Taulukossa 1 ja liitteessä 1 on esitelty Helsingin sataman kautta matkustaneiden lukumäärä ja matkustaja-ajoneuvojen lukumäärä. Vuoden 2016 aikana Helsingin sataman kautta kulki yli 11,3 miljoonaa matkustajaa, mikä tarkoittaa 3 prosentin kasvua edeltävään vuoteen verrattuna. Matkustajista vajaa 5 miljoonaa kulki Etelä-Sataman kautta, eli käytti

joko Olympia-, Makasiini- tai Katajanokan terminaalia. Länsisataman, joka tarkastelun aikana käsitti vain Länsiterminaali 1:n, kautta sen sijaan kulki lähes 7 miljoonaa asiakasta. (Malm 6.7.2017)

Helsingin ja Tallinnan sekä Helsingin ja Tukholman välisessä laivaliikenteessä on tavanomaista matkustaa autolla. Kuten liitteestä 1 selviää, vuonna 2016 Helsingin sataman läpi kulki 83 380 matkustaja-ajoneuvoa enemmän kuin vuoden 2015 aikana, mikä tarkoittaa 6 prosentin kasvua vuositasolla. Mielenkiintoista on kuitenkin huomata, että matkustaja-ajoneuvojen määrän kasvussa oli isoja eroja satamanosittain. Länsisatamassa muutos vuodesta 2015 seuraavaan vuoteen oli 2,9 prosenttia, kun taas yllättäen Etelä-Satamassa muutos oli jopa huomattavasti suurempi, 15,4 prosenttia. Etelä-Satamassa lisääntyivät erityisesti henkilöautoilla matkustavat asiakkaat. Vaikka Länsiterminaalissakin ovat henkilöautot yleisempiä, oli siellä yllättäen linja-autojen määrän kasvu suurempaa. Siinä missä Etelä-Satamassa lisääntyivät linja-autot 2,9 prosentilla, oli vastaava luku Länsiterminaalissa 14 prosenttia. Lukumäärittäin matkustaja-ajoneuvoja kulkee Länsiterminaali 1:n kautta lähes kolme kertaa enemmän, kuin Etelä-Sataman kolmesta terminaalista yhteensä. (Malm 6.7.2017)

Uuden Länsiterminaali 2:n myötä voidaan matkustajamäärien olettaa jatkavan kasvuaan. Terminaali tarjoaa nopean ja helpon laivaannousun ja maihinnousun. Terminaali on valoisa ja tilava. Siellä liikkuminen on helpompaa niin matkustajilla kuin laivoillakin. Toisessa uusista laitureista on automaattinen kiinnitysjärjestelmä, joka negatiivisen paineen avulla kiinnittää laivan laituriin eikä köysille ole enää tarvetta. Tämä vähentää polttoainekulutusta ja nopeuttaa prosessia viidellä minuutilla. Uutta systeemiä pidetään aiempaa turvallisempaa ja toimivampaa. (Hietanen 2017, 8.)

Helsingin matkustajasataman imagoa ja asiakastyytyvyyttä on mitattu kerran aiemmin, vuonna 2009 Helsingin Satama Oy:n toimistopäällikkö Eve Tuomolan toimesta. Matkustajaliikenne Helsingin sataman kautta on kuitenkin lisääntynyt ja muuttunut paljon vuosien aikana, mikä luo tarpeen uudelleenarvioida tilannetta.

### 3 Palvelumuotoilu

Opinnäytetyöni on osa Helsingin Sataman asiakaslähtöistä kehittämisprosessia. Tässä luvussa tutustun palvelumuotoilun käsitteeseen, sillä asiakaskartoitukseni tarve pohjautuu haluun tehdä kehitystyötä asiakaslähtöisesti.

Nykyisessä yltäkylläisyysyhteiskunnassa ovat ihmiset saavuttaneet pisteen, jossa tavaroiden fyysinen omistaminen ei ole yhtä tärkeää kuin ennen. Ihmiset kaipaavat elämää helpottavia ratkaisuja eikä ole enää välttämätöntä omistaa resursseja, jos niiden luo voi päästä muulla tavalla. Esineiden ostaminen on vaihtunut palveluiden hyödyntämiseen ja hyödykkeiden jakamistalouteen. Palveluistuminen eli palveluiden merkityksen kasvaminen tarjoaa mahdollisuuksia uusien toimintamallien kehittämiseen ja kasvuun. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelu määritellään useimmiten aineettomana toimintana, joka annetaan toiselle ilman, että omistajuus vaihtuu. Palvelu on toimintaa, joka helpottaa jonkin tekemistä. Se on vuorovaikutusta, tapahtumia, toimintaa tai jonkin asian suorittamista. Palvelu on kokemus, jota ei voi kuluttaa loppuun, mutta ei myöskään säilyttää. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelujen merkityksen kasvu on lisännyt tehokkaan palvelusuunnittelun tarvetta. Service design eli palvelumuotoilu on asiakaslähtöistä ja tulevaisuusorientoitunutta palveluiden kehittämistä. Vaikka asiakkaan syvälinen ymmärtäminen tulisi olla asiakaslähtöisyyden ytimessä, lontoolaisen University of Westminsterin tekemän tutkimuksen mukaan puolet yrityksistä tekee kehitystä ilman, että he ensin kysyisivät asiakkailta, mitä he todella tarvitsivat. (Aunola 2014, 71.)

Palvelumuotoilu auttaa hyödyntämään palvelujen tarjoamia mahdollisuuksia liiketoiminnassa, luomaan innovatiivisia palveluja ja tehostamaan jo olemassa olevia. Se yhdistää muotoilun toimitavat perinteiseen palvelukehitykseen. Palvelumuotoilu on konkreettista toimintaa, joka yhdistää käyttäjien tarpeet ja tuottajan liiketaloudelliset tavoitteet toimiviksi kokonaisuuksiksi. Asiakas on aina tärkeä osa jokaista palvelutapahtumaa, sillä hän muodostaa kokemuksensa joka kerta henkilökohtaisesti uudestaan. Kokemus on aina subjektiivinen, joten sen varsinainen suunnitteleminen on mahdotonta. Palvelumuotoilulla pyritäänkin optimoimaan palvelukokemus, eli maksimoimaan hyvät ja toimivat käytännöt ja poistamaan kokemusta häiritsevät asiat. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa, ja sille on ominaista kokonaisvaltainen lähestyminen käytettävään palveluun. Palveluun vaikuttavista tekijöistä halutaan muodostaa kokonaiskuva, joka pidetään mielessä koko kehitysprosessin ajan. Samaa aikaan palvelu kuitenkin jaetaan pienempiin osiin, jotta yksittäisiä elementtejä voidaan tutkailla tarkemmin ja muovata tavoitteiden mukaisiksi. Palvelut ovat monimutkaisia, vuorovaikutteisia ja aikaan sidottuja. Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena on osallistaa kaikki osapuolet sitouttamalla heidät toimintaan jo suunnitteluvaiheessa. Ajatusmalli palvelumuotoilun takana perustuu yksinkertaisuudessaan siihen, että parempaa palvelua haluavat käyttää useammat ihmiset ja he myös maksavat siitä enemmän. Paremmat palvelut ilahduttavat ihmisiä ja johtavat asiakasuskollisuuteen. Palvelumuotoilu tuo yritykselle kilpailuetua markkinoilla. (Tuulaniemi 2011.)

Organisaatioiden ja yritysten perustehtävänä on tuoda asiakkaalle arvoa, josta he ovat valmiita maksamaan. Arvo on hinnan ja asiakkaan kokeman hyödyn välinen suhde, eli tuotteen tai palvelun hyödyllisyys käyttäjälleen. Ihmiset kokevat saavansa arvoa, jos tarjotulla tuotteella tai palvelulla voidaan saavuttaa haluttu tai ratkaista jokin ongelma. Yritys määrittelee, millaista arvoa pyrkii asiakkaalleen tuottamaan. Asiakkaalla on omat odotuksensa palvelulla saavutettavasta arvosta. Odotukset muodostuvat aikaisempien kokemusten, tarpeiden ja yrityksen maineen perusteella. Koettu arvo muodostuu vuorovaikutuksesta asiakkaan ja yrityksen välillä. Arvoa saavutetaan tekemällä asiat mukaviksi ja helpoiksi käyttää. Kun asiakkaan tarpeet ymmärretään, pystytään suunnittelemaan palveluja, jotka vastaavat näihin tarpeisiin ja ovat tarpeeksi helppokäyttöisiä. Arvoa lisätään helpottamalla asiakkaan elämää tai lisäämällä saavutettavuutta. Yritykset voivat luoda arvoa tuomalla palvelun niin helposti saavutettavaksi, että asiakas saattaa siihen tarttua jopa ilman varsinaista tarvetta. Arvoa lisää kokemus säästöstä, joko ajallisesta tai rahallisesta. Räätelöinnillä voidaan tyydyttää yksittäisten kuluttajien tarpeita. Yritys pyrkii usein tarjoamaan lisäarvoa, joka auttaa erottumaan muista samoja asioita tarjoavista kilpailijoista. (Tuulaniemi 2011.)

Ymmärrys arvon tärkeydestä asiakkaalle on yksi keskeisimmistä asioista palvelumuotoilussa. Palvelumuotoilu on käyttäjäkeskeistä, eli kaikki kehittämistyö perustuu palvelun käyttäjien ja muiden osapuolten toiminnan, tarpeiden, toiveiden ja muiden palvelun taustalla olevien tekijöiden ymmärtämiseen. Sen tavoitteena on luoda käyttäjän kannalta helppokäyttöisiä, hyödyllisiä ja haluttavia palvelukokemuksia ja organisaation näkökulmasta tehokkaita, kannattavia ja erottuvia palvelukonsepteja. Palvelumuotoilun menetelminä käytetään monipuolisesti haastatteluja, kyselytutkimuksia ja havainnointia. Eri osapuolia, eli asiakkaita, käyttäjiä, henkilöstöä ja muita sidosryhmiä halutaan osallistaa uuden tuotteen luomiseen erilaisilla yhteiskehittämisen menetelmillä. Tällä herätellään ideoita, jotka

eivät muuten tulisi esiin, tai saadaan testattua ratkaisujen toimimista ennen, kuin niihin on sijoitettu paljon resursseja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 71–74.)

Matkailutuotteet ovat yksittäisiä palveluja tai moniosaisten palvelupakettien yhdistelmiä. Ne ovat usein verkostomaisesti rakentuneita, mikä tekee niiden analysoinnista vaikeaa. Useimpien palveluntarjoajien täytyy huomioida useita erilaisia asiakassegmenttejä, joilla on kaikilla erilaiset syyt ja vaikuttimet matkustaa (esimerkiksi liikematkailu ja vapaa-ajanmatkailu, lapsiperheet ja nuoret bilettäjät). Palvelumuotoilu antaa työkaluja monimutkaisten systeemien kehittämiseen ja ohjaamiseen. Matkailupalvelun menestymisen ratkaisee etukäteisodotuksista ja koetusta palvelutapahtumasta muodostuva asiakastyytyväisyys. Matkailupalveluissa kokonaisvaltaisen asiakasymmärryksen saavuttaminen vaatii asiakkaan kontaktipisteiden analysointia. Esipalvelun kontaktipisteet, kuten mainokset, esitteet ja verkkosivut, nostavat odotusarvoa ja ovat ensimmäisiä kontaktipisteitä palvelun ja asiakkaan välillä. Sähköisten ja vuorovaikutteisten kanavien kehittyminen on muuttanut matkailumarkkinointia ja asiakkaan päätöksentekoa. Nykyään tärkeämpää on laadukkaan mainonnan sijaan luoda mahdollisimman laadukkaita palveluja, sillä asiakkaat jakavat kokemuksiaan sosiaalisissa verkoissa ja luottavat toistensa arvioihin. Täyttääkseen – ja etenkin ylittääkseen – odotukset, on palvelun tarjottava yhdenmukaisia ja korkealaatuisia palveluketjuja. Matkailussa palvelumuotoilun suurimpana tavoitteena on kestävä vuorovaikutuksen muodostaminen asiakkaiden ja palveluntarjoajien välille. (Tuulaniemi 2011.)

Opinnäytetyöprojektini on osa Helsingin Sataman palvelumuotoilulla tavoiteltavaa kehitystyötä. Yritys haluaa vastata asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin ja parantaa yksittäisen asiakkaan kokemusta ylläpitääkseen meriliikenteen asemaa matkailijoiden keskuudessa. Se pyrkii prosessien asiakaslähtöisyyteen ja asiakkaiden tarpeet ja toiveet huomioon otta-vaan kehitykseen. Tekemälläni asiakaskartoituksella halutaan tutustua asiakkaiden mieli-piteisiin ennen varsinaisiin kehitystoimiin ryhtymistä.

## 4 Digitalisaatio matkailupalveluissa

Digitaalisten palvelujen suunnittelu on usein osa palvelumuotoilun prosessia ja menetelmiä. Digitaalisilla palveluilla pystytään vastaamaan kuluttajien kasvaviin tarpeisiin ja lisäämään heidän kokemaansa arvoa. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014, 71–74.) Tutkimukseni keskittyy Länsiterminaali 2:en digitaalisten palvelujen kehittämiseen, joten tässä luvussa tutustun siihen, mitä digitalisaatiolla ja näillä palveluilla matkailualalla tarkoitetaan.

Suomi kuuluu digitalisaation edelläkävijämaihin. Suomi on jo nyt maailman kärkisijoilla julkisissa sähköisissä palveluissa ja maastamme löytyy Euroopan Unionin paras digiosaaminen. (Valtionvarainministeriö 2017.) ”Digitalisaatio korjaa Suomen perinteisiä heikkouksia - - ja tukee Suomen vahvuuksia”, sanoo Mikael Jungner (2016) raportissaan Elinkeinoelämän keskusliitolle. Pitkät etäisyydet maailman markkinoihin kutistuvat verkossa millisekunteihin ja suppeiden kotimarkkinoiden sijaan ulottuvilla ovat suuret kansainväliset markkinat. Digitaalisuus tehostaa logistiikkaa ja parantaa työn tuottavuutta. Jungnerin mukaan Suomella on erinomaiset mahdollisuudet nousta yhdeksi digitaalisen kehityksen huipuista. (Jungner 2016, 7, 17.)

Digitaalisuus on mullistanut kysynnän ja tarjonnan välisen vuorovaikutuksen ja luonut täysin uudenlaista tarjontaa. Tätä talouden ekosysteemien kehitystä kuvaa käsite luova tuho, joka tarkoittaa vanhojen yritysten, tuotteiden ja jopa ammattien katoamista parempien ja tuottavampien sovellusten tieltä, ja jonka myötä työntekijät, raaka-aineet ja rahoitus vapautuvat hyödyllisempään käyttöön. Luovaa tuhoa on tapahtunut aina, mutta digitalisaatio vauhdittaa sen kulkua – aiemmin kymmeniä vuosia vienyt prosessi voi nyt tapahtua vuosissa. (Jungner 2016, 9.)

Jungner (2016) määrittelee digitalisaation peruseräpäätteitä. Hänen mukaansa kaikki, mikä voidaan digitalisoida, tulee digitalisoitumaan. Markkinoiden luonnollinen digitalisaatio on hitaampaa ja sattumanvaraisempaa, kuin kansallisen strategian avulla ohjattu digitalisoituminen. Digitalisoiminen on tuhlausta, jos kaikkia tekemisen prosesseja ei samalla uudisteta. Digitaalisuus on yhdessä tekemistä ja ilman vuorovaikutusta se menee hukkaan. Se korostaa avoimuuden merkitystä kaikessa toiminnassa. Tukitoimintojen digitalisoiminen houkuttelee, mutta tehokkaampaa on digitalisoida ydintoiminnot. Jungnerin mukaan ”digitaalisuuden kolme tärkeintä lähtökohtaa ovat asiakaslähtöisyys, asiakaslähtöisyys ja asiakaslähtöisyys”. Digitaalinen evoluutio voi mennä eteenpäin vain, jos uskalletaan tehdä muutoksia ja kokeilla. (Jungner 2016, 5.)

Digitaalisen kehityksen taustalla vaikuttavat monet tekijät. Elektronisista laitteista tulee – ja on jo tullut – edullisia. Yhteiskunnan prosessit kannattaakin tänä päivänä suunnitella maailmaan, jossa kaikilla varallisuustasosta riippumatta on käytössään elektroniset peruslaitteet. Laitteiden käytöstä on tullut helppoa: kosketusnäytöt ovat mullistaneet käytettävyyden ja käytön oppiminen on entistä helpompaa heillekin, joilla ei ole aiempaa kokemusta tietotekniikasta. (Jungner 2016, 12.)

Teknologialla on valtava rooli matkailubisneksen kehittymiselle (Buhalis 2003). Se on mullistanut tavan toimia ja harjoittaa liiketoimintaa. Matkatoimistot ovat siirtyneet perinteisistä kivijalkatoimistoista internettiin, palvelut ovat sähköistyneet ja ihmisvoimat vaihtuneet elektronisiin laitteisiin. Digitaalisuuden avulla voidaan tarkastella kysynnän ja tarjonnan välistä arvoketjua osina ja tiedon keräämisen, muokkaamisen ja käytön kustannukset alenevat, mikä jättää resursseja siirtyä massatarjonnasta yksilöidympään tapaan toimia. Digitaalisuuden myötä yhdistyvät massatuotannon tehokkuus ja yksilöllisyyden osuvuus. (Jungner 2016, 9–10.)

#### **4.1 Digitaalipalvelujen asiakaslähtöisyys**

Tässä alaluvussa kokoon yhteen tutkimustuloksia siitä, millaisia digitaalisia palveluja kuluttajilla on tapana suosia. Tutustun siihen, mikä tekee digitaalisesta palvelusta hyvän ja toimivan. Tällä selvityksellä pyrin saamaan alustavaa käsitystä siitä, millaisia palveluja asiakkaat yleensä arvostavat, ja sen perusteella ideoimaan uusia mahdollisia palveluja Länsiterminaali 2:een. Tämä tutkimustieto auttaa ideoinnissa ja oikeanlaisten prosessien löytymisessä.

Digitaalisuus on pohjimmiltaan hyvin asiakaslähtöistä, sillä sen avulla asioita voidaan tehdä osuvammin (Jungner 2016, 9). Menestyksekkäät digitaaliset palvelut ovat personalisoituja, adaptiivisia, reaaliaikaisia, kaikkialla saavutettavissa ja hauskoja käyttää. Käyttäjät ovat tulleet entistä vaikutusvaltaisemmiksi kilpailevien palvelujen ollessa vain yhden klikkauksen päässä. Käytännöllisyys, helppokäyttöisyys ja yksilöity käyttäjäkeskeisyys sitovat asiakkaan tuotteeseen. Innovatiiviset digitaaliset palvelut ovat sulautuneet kuluttajien maailmaan ja tehneet kuluttajamarkkinoista informaatioteknologian muutoksen vauhdittajan. Uudessa digitaalisessa maailmassa yritysten on entistä vaikeampaa ymmärtää ja ennakoida asiakkaiden muuttuneita vaatimuksia. Suurin osa perinteisistä lähestymistavoista tuotteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen tuntuvat vanhainaikaisilta ja kyvyttömiltä vastaamaan tähän digitaalisten käyttäjien nopeasti muuttuvaan ympäristöön. (Alter, Leimeister & Öesterle 2014, 255.)

Palveluinnovaatiot ja valtava määrä vapaasti saatavilla olevaa tai käyttäjien luomaa dataa luovat suurta potentiaalia parantaa jokapäiväistä elämää. Elektroniset verkkopalvelut ovat ilmestyneet vaikuttamaan kaikkiin elämän osa-alueisiin: niin viihdepalveluihin, kommunikointiin, ostosten tekoon, terveyteen, liikkumiseen kuin työhönkin. Digitaalinen yhteiskunta päivittää yritysinnovaatiot uudelle aikakaudelle. Yritykset yhdistävät internetin mekanismeja perinteisiin markkinoihin, kuten kuljetuspalveluihin (Über) ja majoitusbisnekseen (Air-BnB), tai valloittavat täysin uusia markkinoita. Nämä uudet yrittäjät ovat kykeneviä vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin tehokkaammin, ja jopa havaitsemaan ja tyydyttämään digitaalisen ajan mukanaan tuomat uudet tarpeet. Yritysten on ymmärrettävä, että asiakkaiden ja heidän mieltymyksiensä kuunteleminen on avainasemassa uusien ratkaisujen kehittämisessä. Käyttäjät ja heidän tarpeensa tulisivat olla yrityksen ensisijaisia kiinnostuksenkohteita palveluita kehittäessä ja uudistaessa. (Alter, Leimeister & Öesterle 2014, 255-256.)

Menestyvillä yrityksillä on oltava hyvä ymmärrys siitä, millaista arvoa he pystyvät tarjoamaan ja kenelle. Digitaaliset asiakkaat odottavat personalisoituja tuotteita ja palveluita, jotka on kustomoitu heidän tarpeidensa ja tilanteensa mukaan. Oikeanlainen kohdistus lisää asiakkaiden todennäköisyyttä käyttää palveluja. Käyttö johtaa selkeään hyötyyn molemmille osapuolille – asiakkaalle, joka saa henkilökohtaisiin mieltymyksiin räätälöityjä palveluja ja palveluntarjoajia, jotka hyötyvät lojaaleista asiakkaista. (Alter, Leimeister & Öesterle 2014, 256-258.)

## **4.2 Mobiilipalvelut matkailualalla**

Helsingin Satama Oy pyrkii kehittämään tarjoamiaan palveluja asiakaslähtöisesti. Tällä hetkellä polttavimpana kehityksen kohteena ovat digitaaliset palvelut, joita käytetään mobiililaitteilla odotusaikana terminaalissa. Mietinnän alla on, olisiko jonkinlaiselle Port of Helsinki –sovellukselle tarvetta vai voisiko asiakkaiden toiveisiin vastata jollakin muulla tavalla.

Viime vuosikymmenen aikana älypuhelimista on tullut modernin maailman tärkeimpiä laitteita – niistä on tullut niin suuri osa jokapäiväistä elämäämme, että monet kokevat ahdistusta joutuessaan olemaan niistä erossa. Liikutettavuutensa ansiosta mobiiliteknologioilla on erityisen rooli matkailulle – ne eivät vaikuta ainoastaan inspiroitumiseen, vaan voivat muovata kokemusta matkakohteessa. Yhdysvalloissa jo 40 prosenttia vapaa-ajan matkailijoista käyttää mobiililaitteita tiedon etsimiseen, ja noin 25 prosenttia tekee niillä varauksensa. (Bae, Blum & Kwon 2012, 81; Benckendorff, Fesenmaier & Sheldon 2014, 148.)

Mobiilitoimintojen tärkeimpänä ominaisuutena pidetään liikkuvuutta, joka mahdollistaa käytön kaikkialla ja kaikkina aikoina (Bae, Blum & Kwon 2012, 82). Matkailupalveluissa avaintekijänä on tuottaa palveluja oikeassa paikassa oikeaan aikaan mahdollisimman edullisesti, joten ei ole ihme, että mobiiliteknologioista on tulossa tärkeä osa alaa (Car, Pilepic & Simunic 2014, 208). Mobiilikäyttäjille informaatiota voi toimittaa joko internetpohjaisesti tai sovelluskeskeisesti. Mobiilissa toimivilla selaimilla voi avata mobiililaitteelle sovitettuja verkkosivuja. Internetyhteys mahdollistaa reaaliaikaisen tiedonsiirron ja jatkuvat päivitetävyyden. Sovellukset ovat tarkoituksenmukaisesti suunniteltu käytettäväksi mobiililaitteilla, ja ne voivat hyödyntää laitteen sisäänrakennettuja ominaisuuksia, kuten kameraa, mikrofonia, sijaintia tai Bluetooth-yhteyttä. Mobiiliin rakennetut palvelut ovat usein interaktiivisia, eli käyttäjä voi muovata muotoa tai sisältöä synkronoimalla, kääntämällä tai zoomaamalla. (Benckendorff, Fesenmaier & Sheldon 2014, 159–160.)

Käyttöjärjestelmä (Google Android, Apple iOS tai Microsoft Windows) määrittää mobiililaitteelle perustan, josta sovellusten avulla jokainen käyttäjä muovaa erilaisen, parhaiten omaan käyttöön sopivan kokonaisuuden. Sovelluksen käyttävät hyväkseen käyttöjärjestelmän tarjoamia ominaisuuksia tai tuovat käyttöön uudenlaisia toimintoja. Sovellukset voivat sisällöltään liittyä mediaan ja viihdepalveluihin, koulutukseen, navigoimiseen, elämäntyyliin tai matkailuun. Matkailijat käyttävät yhdistelmää erilaisista sovelluksista eri tarkoituksiin. (Benckendorff, Fesenmaier & Sheldon 2014, 156–157.)

Matkailijat suosivat sovelluksia, jotka vähentävät päätöksentekoon vaadittavaa vaivannäköä, tarjoavat välitöntä tukea ja palautetta, ja ovat interaktiivisia ja helppokäyttöisiä. Sen sijaan he eivät pidä sovelluksista, jotka ovat kuin suoria kopioita esitteistä tai verkkosivusta. Sovelluksen tulee tuoda käyttäjälleen lisäarvoa. Sovellukset voivat luoda vuorovai- kutusta eri toimijoiden välille. Ne keräävät sensorien ja signaalien antamaa informaatiota ja yhdistävät sen olemassa olevaan ”big dataan” eli tietoon, joka perustuu käyttäjän sosiaalisen media profiileihin, internetkäyttäytymiseen ja henkilökohtaisiin mieltymyksiin. (Benckendorff, Fesenmaier & Sheldon 2014, 157.)

Tiedottaminen on yksi matkailusovellusten päätehtävistä. Mobiilisovellukset voivat muuttaa matkailijan käyttäytymistä tai tunnetilaa vastaamalla sekä käytännöllisiin että hedonisiin tarpeisiin. Matkailusovellusten tarjoama tieto on yleensä turisteille suunnattua informaatiota nähtävyyksistä, majoituksesta tai ruokailusta; paikallisohjeita, kuten turvallisuustiedotteita; tai sää- ja liikennetietoja, kuten aikatauluja ja reittioppaita. Matkailijat etsivät vinkkejä, suosituksia tai muiden käyttäjien tuottamia arvosteluja ja blogikirjoituksia. (Benckendorff, Fesenmaier & Sheldon 2014, 157.) Informaation tarjoaminen ei kuitenkaan

ole aina riittävä syy mobiilisovelluksen lataamiseen. Tutkimusten mukaan asiakkaat lataavat sovelluksen pääasiassa silloin, kun he kokevat siihen olevan tarve, eli toisin sanoen se tarjoaa lisäarvoa tai palveluja, jotka eivät muuta kautta ole saavutettavissa. Asiakkaiden on koettava tuote hyödylliseksi ja helppokäyttöiseksi. (Bae, Blum & Kwon 2012, 89.)

Nykymaailmassa tiedon jatkuva saatavuus aiheuttaa tiedon yliannostusta, jota vältetään sovittamalla palvelut asiayhteyden mukaisiksi. Mobiilisovellukset hyödyntävät GPS:n tai Wi-Fi:n kautta saatavia sijaintitietoja ja pystyvät tarjoamaan käyttäjälle tähän perustavaa informaatiota. Tietoa jaotellaan perustuen ajankohtaan (tämänhetkinen kellonaika ja vuodenaika, ajankohtaiset tapahtumat), käyttäjän identiteettiin (kiinnostuksen kohteet, kieli, budjetti), sijaintiin (nykyinen sijainti, lähialueiden nähtävyydet), ympäristöön (sää, liikenne-ruuhkat, aukiolot, odotusajat) ja sosiaalisiin tekijöihin (matkakumppanit, lähellä olevat ystävät ja sukulaiset, suositukset ja aktiivisuus sosiaalisessa mediassa). (Benckendorff, Fesenmaier & Sheldon 2014, 161.)

Mobiilipalveluiden kehittymisen myötä on asiakkaasta tullut informaation aktiivinen luoja. Kiinteiden, yhdessä paikassa sijaitsevien laitteiden sijaan mobiilissa toimiminen mahdollistaa jatkuvan internetyhteyden ja liikkuvuuden. Kuluttajat ovat kykeneviä räätälöimään kokemuksiaan matkan varrella. Asiakas johtaa kehitystä: asiakkaat voivat itse luoda ja muokata sisältöä, joten yritysten täytyy olla arvostelukykyisiä ja tarkkanäköisiä kuuntelijoita voidakseen tarjota asiakkaan kaipaamaa palvelua. (Coussement & Teague 2012, 184.)

## 5 Vertailuanalyysi muiden toimijoiden digitaalisista palveluista

Tässä luvussa esittelen matkailualalla jo käytössä olevia digitaalisia palveluja. Lentokenttien ja satamien käyttämien digitaalisten palvelujen vertailu antaa esimerkkejä siitä, millaisia palveluja uuteen Länsiterminaali 2:een voitaisiin mahdollisesti kehittää. Tällä vertailulla pyrin löytämään muualla toimivaksi todettuja palveluja ja pohdin, voisiko niitä valjastaa käyttöön uudessa terminaalissa.

Digitaalisilla palveluilla tarkoitetaan kaikkia niitä palveluita, jotka ovat siirtyneet digitaaliseen muotoon. Monet ennen manuaalisesti hoidetut palvelut voidaan nyt suorittaa erilaisien sähköisten laitteiden, internetin tai mobiilisovellusten avulla. Lähes kaikkialla on siirtynyt paperisista lipuista käyttämään sähköisiä lippuja, jotka toimitetaan asiakkaan sähköpostiin tai ovat ladattavissa omaan laitteeseen, josta sitten elektronisilla lukijoilla luetaan viivakoodi, QR-koodi tai muu elektroninen tunniste. Lippujen lukeminen on monissa paikoissa automatisoitunut, eli asiakaspalveluhenkilön sijaan lipun lukeekin elektroninen portti tai koodilukija. Digitalisoinnilla pyritään helpottamaan ja nopeuttamaan asiakkaan palveluprosessia. Digitaalisten palveluiden myötä jonotus- ja muut odotusajat lyhenevät ja yhä enemmän tietoa saadaan käsiteltyä entistä lyhemmissä ajassa.

Benchmarking on tutkimusmenetelmä, jossa tutkitaan menestyviä organisaatioita ja pyritään oppimaan niiden toimintatavoista. Menetelmällä pyritään löytämään muualla hyväksi havaittuja tapoja ja hyödyntämään niitä oman yrityksen kehittämisessä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2014.)

Tuulaniemen (2011) mukaan benchmarkingin hyötyjä ovat

- muiden käyttämien hyvien toimintatapojen hyödyntäminen omassa toiminnassa
- muiden tekemien virheiden välttäminen
- sopivan markkinaraon löytäminen markkinoita tutkimalla
- toisen toimialan logiikan hyödyntäminen omassa toiminnassa
- strategisten valintojen tekeminen kilpailukenttätuntemuksen perusteella
- pelisääntöjen muuttaminen toimialan logiikan pohjalta
- positiivinen erottautuminen markkinatarjonnasta.

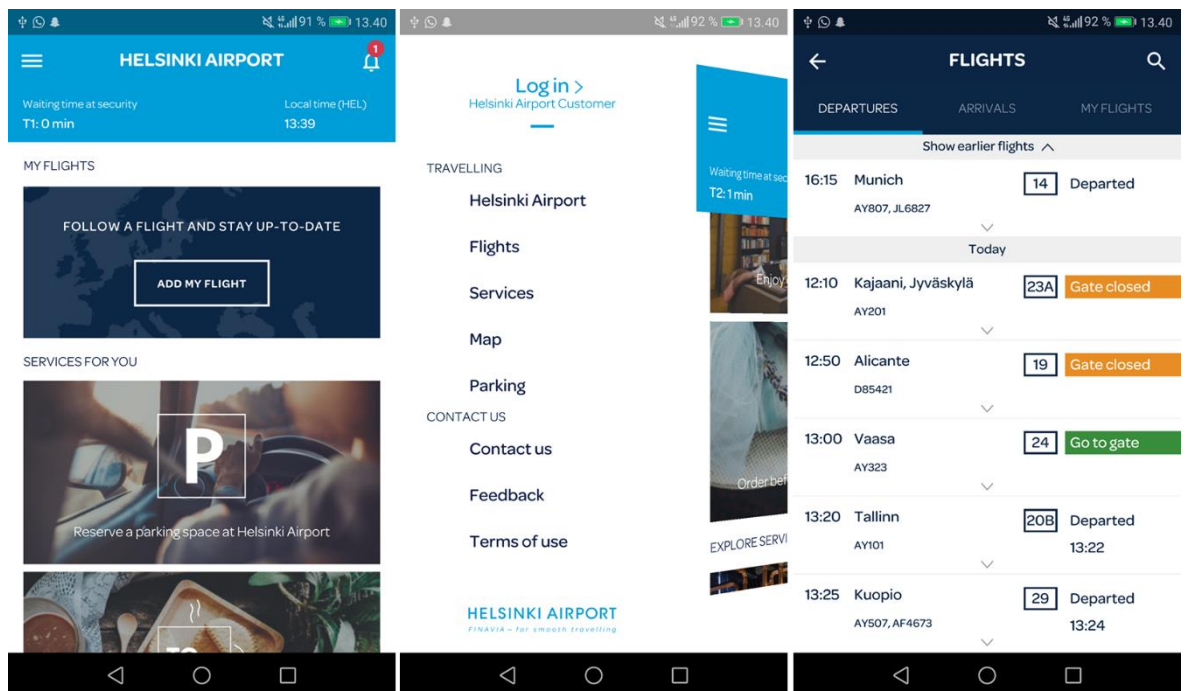
Omassa työssäni benchmarking antaa esimerkkejä ja ideoita siitä, mitä digitaalisilla ratkaisuilla yleensä tarkoitetaan. Työssäni pyrin asiakaskartoituksen lisäksi tutustumaan alan muiden toimijoiden käyttämiin digitaalisiin palveluihin ja saamaan niistä ideoita siihen, mil-

laisia palveluja Länsiterminaali 2:dessä kannattaisi hyödyntää. Näiden palveluiden ideointi ja määrittelyminen antoivat pohjan, jonka perusteelta tieteellisen tutkimukseni kysymykset voitiin määritellä.

## 5.1 Digitaalinen palveluympäristö lentokentällä

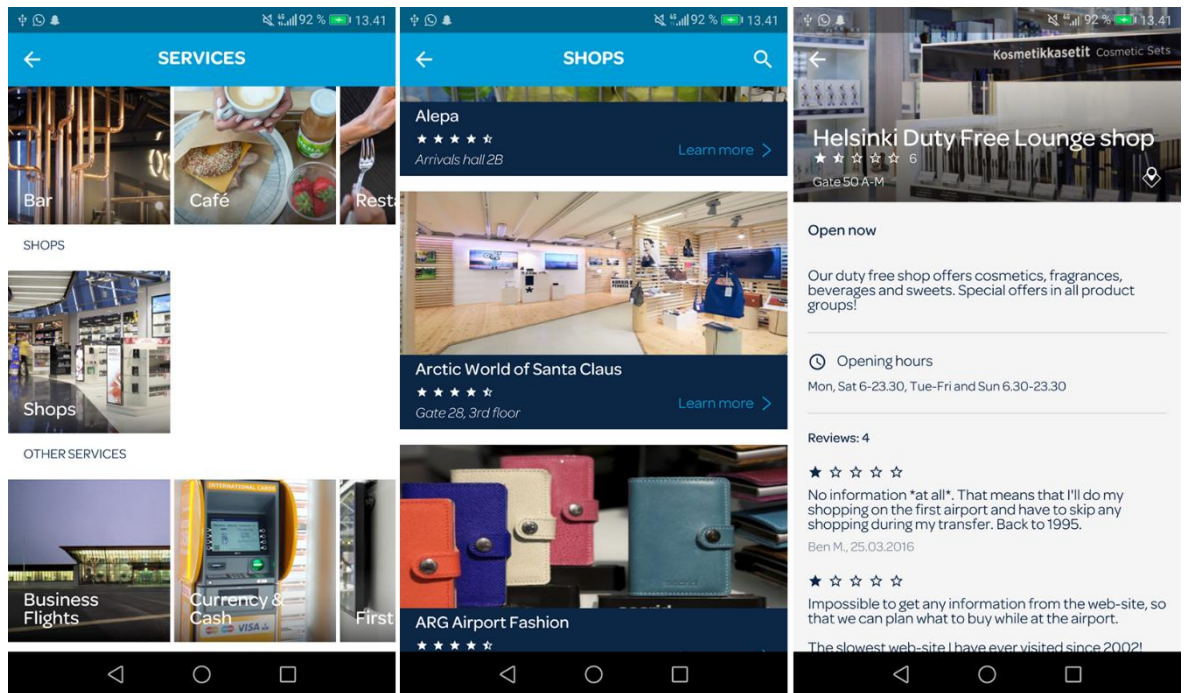
Helsinki-Vantaan lentoasema on Suomen mittakaavalla digitalisaation edelläkävijä. Kaikki matkaproessin vaiheet ovat jo suoritettavissa digitaalisesti: check-inin voi tehdä joko sähköisesti kotona ennen matkaa tai helposti terminaalin automaateilla. Kentällä on useita elektronisia bag drop -pisteitä, joissa matkatavarat voi sisäänkirjata omatoimisesti. Passin ja matkalippujen tarkastukset tapahtuvat elektronisesti ja koneeseen noustessakin elektroniset portit aukeavat skannattuaan elektronisen lippusi. (Finavia 2017.)

Näiden palveluiden lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasema tarjoaa digitaalisia palveluja odotusajaksi. Helsinki Airport -sovellus kokoaa yhteen kaikki lentokentän palvelut. Kuvat 1 ja 2 ovat kuvakaappauksia mobiilisovelluksen sisällöstä. Sovelluksella voi hallita varauksia ja tarkistaa lähtevien ja saapuvien lentojen aikataulut reaaliajassa. Etusivulta näkee odotusajan turvatarkastukseen ja paikallisen kellonajan Helsingissä – tämä on varsin kätevä ominaisuus kansainvälisille matkailijoille, jotka odottavat jatkolentojaan. (Finavia 2017.)



Kuva 1. Helsinki Airport -mobiilisovellus (Finavia 10.10.2017)

Mobiilisovelluksella on mahdollista varata parkkipaikka tai ennakkotilata tax free -tuotteita. Sovelluksesta voi tutustua kentällä olevien loungejen, kahviloiden, ravintoloiden ja liikkeiden tarjontaan. Palvelut on jaoteltu teemoittain ja listattu aakkosjärjestyksessä. Yksittäisistä liikkeistä tai ravintoloista on mahdollista lukea kuvaus ja tarkistaa niiden sijainti tai aukioloajat. Jopa palvelujen arvostelujen tarkastaminen on mahdollista. Sovelluksesta löytyvät myös terminaalikartta, Finavian yhteystiedot ja palautelomake. (Finavia 2017.)



Kuva 2. Lentokentän palvelujen esittely Helsinki Airport -mobiilisovelluksessa (Finavia 10.10.2017)

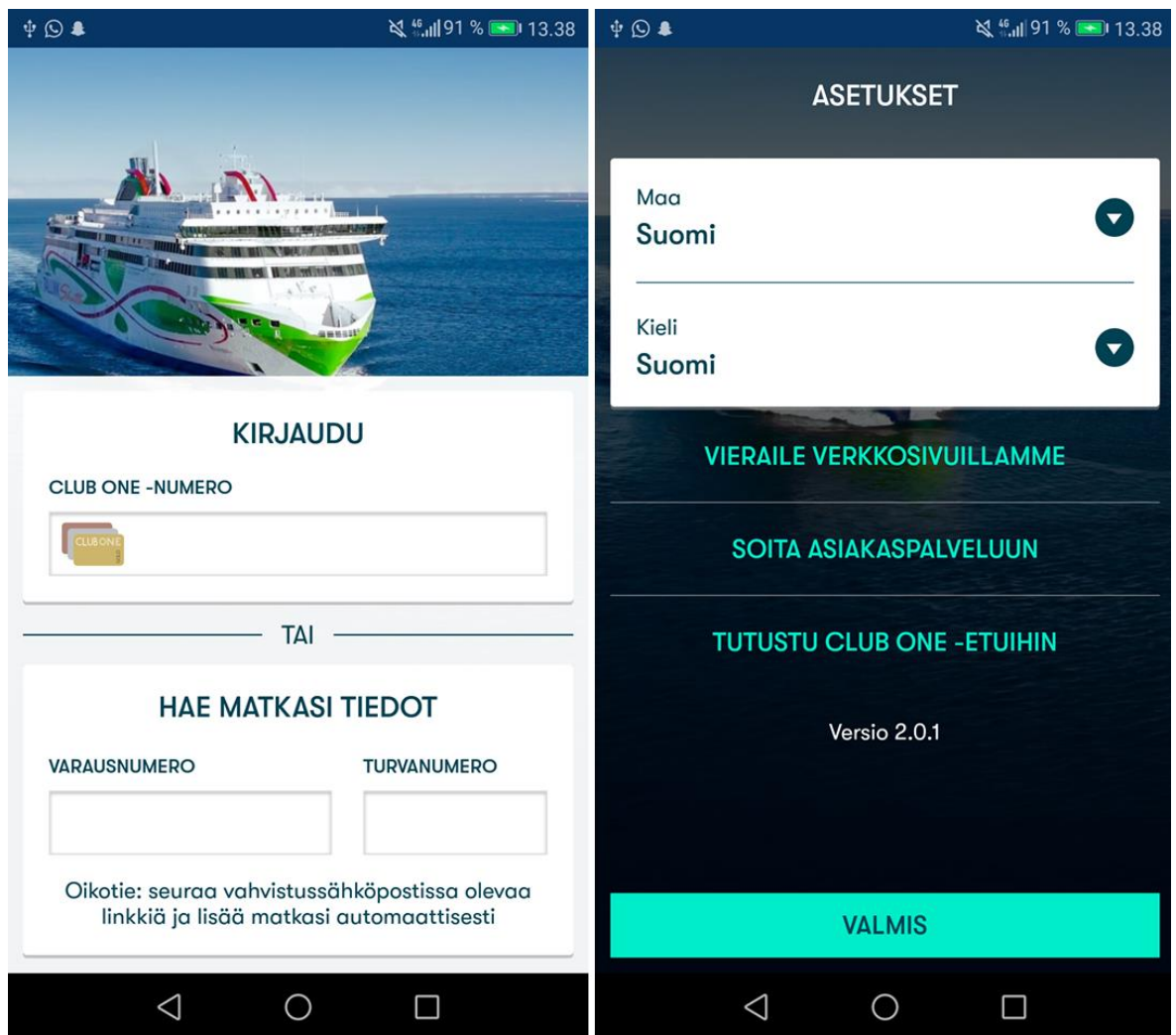
## 5.2 Vertailussa satamien käyttämät digitaalipalvelut

Meriliikenteen ilmoitusjärjestelmä Portnet on jo laajasti käytössä satamatoimijoiden keskuudessa. Se kokoaa yhteen tarvittavan tiedon saapuvasta laivasta, miehistöstä, rahdista, tavarantoimittajasta ja laivan saapumis- ja lähtöajoista. Portnet on keskitetty järjestelmä, jossa kaikki tarvittu tieto on niin viranomaisten kuin kaupallisten toimijoidenkin saatavilla. (Suomen Satamaliitto 2017.)

Portnet on ollut alan edelläkävijä, mutta sittemmin sen kehitys on jäänyt paikoilleen. Kehittämiseen tarvitaan kunnollinen resursointi valtion budjettivaroista, jotta sen käytettävyys saadaan parannettua satamien tarvitsemalle tasolle. Satamien tavoitteena on, että käytössä olisi yksi keskitetty ilmoitusjärjestelmä sen sijaan, että kukin satama ryhtyisi rakentamaan omiin tarpeisiinsa kohdennettuja, toisistaan erillisiä järjestelmiä. (Suomen Satamaliitto 2017.)

### 5.3 Varustamot digitaalisten palveluiden hyödyntäjinä

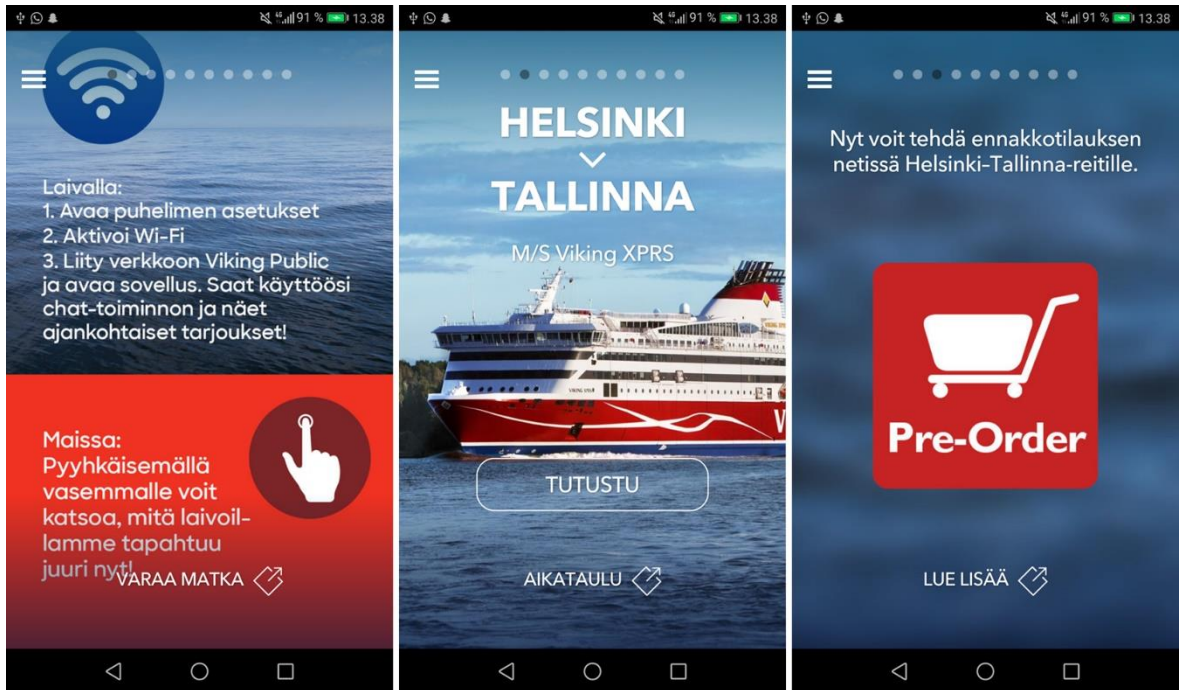
Helsingistä liikenneöivistä varustamoista Tallink Siljalla ja Viking Linella on omat mobiilisovelluksensa (Tallink Silja 2017; Viking Line 2017). Tallink Siljan sovelluksesta voi varata merimatka ja tarkastella varausten tietoja. Sovelluksesta pääsee yrityksen verkkosivuille, saa yhteyden asiakaspalveluun tai voi tutustua One Club -etuihin. (Tallink Silja 2017.) Ainakin ilman kirjautumista sovelluksen tarjoamat palvelut ovat varsin suppeat. Matkan varaaminen on helppoa ja oman varauksen tiedot ovat kätevästi saatavilla, mutta muuta lisäarvoa ei sovelluksella olekaan. Sovelluksen sisältöä havainnollistaa kuva 3.



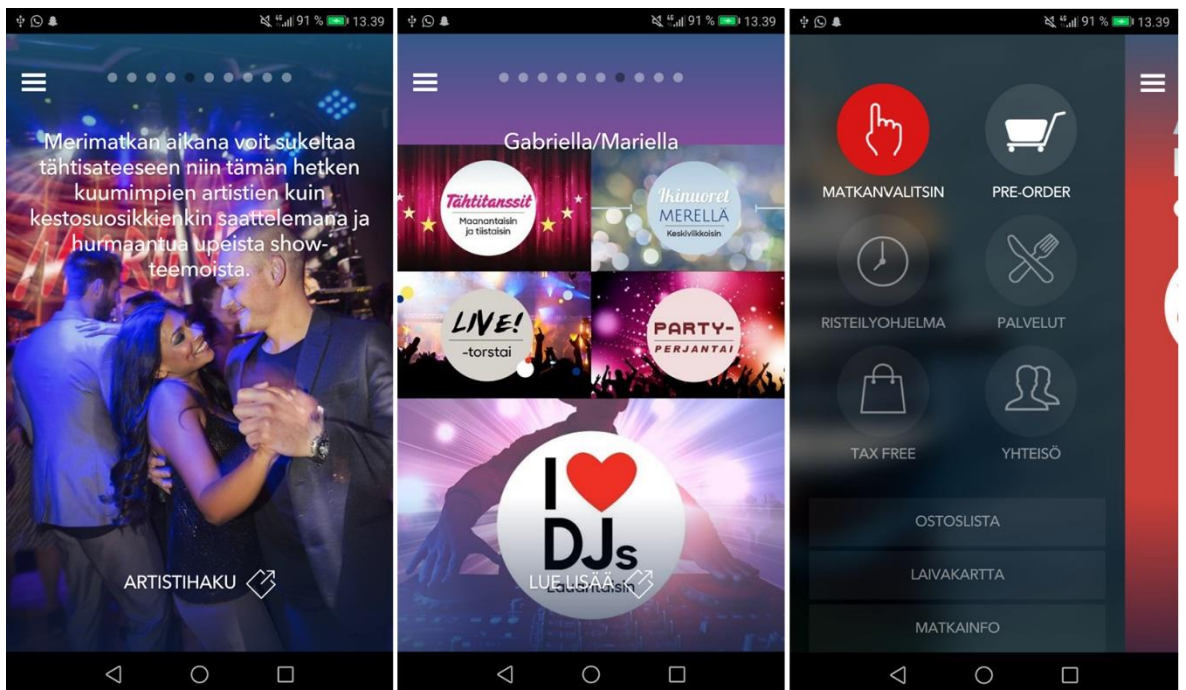
Kuva 3. Tallink Silja -mobiilisovellus (Tallink Silja 10.10.2017)

Viking Linen sovelluksen tarjonta sen sijaan on paljon kilpailijaansa monipuolisempaa. Sovelluksesta voi tutustua laivoihin ja niiden reitteihin, aikatauluihin ja hintoihin. Helsinki–Tallinna-reitille voi tehdä ennakkotilauksia. Sovelluksesta voi vertailla eri alusten tarjoamia

viihdepalveluja: esimerkiksi laivojen yökerhoissa olevat teemaillat on esitelty. Kirjautumalla sovellukseen oman matkan tiedoilla on mahdollista päästä käsiksi risteilyohjelmaan, laivakarttaan, matkainfoon ja tutustua aluksen palveluihin ja tax free -ostosten tekoon. (Viking Line 2017.) Kuvat 4 ja 5 ovat kuvankaappauksia mobiilisovelluksesta ja havainnollistavat sen sisältöä.



Kuva 4. Viking Line -mobiilisovellus (Viking Line 10.10.2017)



Kuva 5. Viking Line -mobiilisovelluksen palvelut (Viking Line 10.10.2017)

## 5.4 Digitaaliset palvelut Länsiterminaali 2:ssa

Opinnäytetyötäni ja asiakaskartoitustani varten vei toimeksiantajani edustaja minut tutustumaan uuteen Länsiterminaali 2:een, sen toimintaan ja tarjoamiin palveluihin. Länsiterminaali 2:n suunnitellussa on pyritty huomioimaan palveluiden digitalisoitumisen tuomat mahdollisuudet. Molemmilla uuden terminaalin kautta liikennöivillä laivayhtiöillä, Tallinkilla ja Eckerö Linella, on käytössään perinteisen lähtöselvityksen lisäksi lähtöselvitysautomaatteja, joilla asiakas voi omatoimisesti tulostaa matkalippunsa. Terminaalissa on elektroniset portit, jotka avautuvat, kun asiakas näyttää voimassaolevan matkalippunsa elektroniseen lukijaan.

Terminaalissa on monia digitaalisia opastauluja. Aulan isoimmalla näytöllä näkyvät lähtevien laivojen aikataulut. Useat pienemmät näytöt opastavat terminaalissa liikkumisessa, ohjaavat asiakasta oikeaan suuntaan tai havainnollistavat, miten päin tulisi matkalipun viivakoodi lukijaan näyttää. Yläkerran odotusaulassa suurilla näytöillä pyörii useilla eri kielillä tekstitettyä videokuvaa Helsingistä.

Länsiterminaali 2:ssa ei ole omaa Wi-Fi-yhteyttä. Alueella toimii kuitenkin Helsingin kaupungin avoin langaton verkko.

## 5.5 Vastasadama Tallinna

Kuten mainittu luvussa 2, Tallinna on yksi Helsingin sataman tärkeimmistä vastasatamista. Suurin meriteitse tapahtuma liikennöinti Helsingistä tai Helsinkiin tulee Tallinnasta (Helsingin Satama Oy 2017b, 15). Jätkäsaareen huhtikuussa 2017 avattu Länsiterminaali 2 on suunniteltu juuri tätä liikennettä ajatellen – uuden terminaalin tavoitteena on tehdä kaupunkien välisestä liikkumisesta entistäkin sujuvampaa ja luontevampaa (Vartia 2017, 8.)

Matkailija näkee matkakohteen yhtenä kokonaisuutena, eikä osaa erottaa tai määrittää saamiaan palveluja erikseen. Matkailijan tyytyväisyys muodostuu kokemuksena kaikista matkan aikana kohdatuista palveluista. (Tuulaniemi 2011.) Tämä tekee satamien välisestä yhteistyöstä äärimmäisen tärkeää. Ei riitä, että palvelu sujuu toisessa päässä, jos toinen satama ei pysy kehityksessä perässä. Optimaalisinta olisi, että matkan molemmissa päissä olisi toimiminen helppoa ja sujuvaa ja asiakaskokemus yhtä miellyttävä.

Port of Tallinn on Viron tasavallan omistama yritys, jonka strategisena päämääränä on kehittää Viron merellistä kilpailukykyä. Kun sekä matkustajaliikenne että rahti otetaan huomi-

oon, ovat Tallinnan ja Helsingin satamat Itämeren suurimmat. Kuten Helsingissäkin, suurin osa sataman palveluista on ulkoistettu yksityisten yritysten käsiin ja Port of Tallinn toimii lähinnä ”vuokraisäntänä” näille palveluntarjoajille. Se pitää huolta ja kehittää sataman infrastruktuuria ja terminaalissa operoivien yritysten vuokraamia alueita. (Port of Tallinn 2017; Helsingin Satama Oy 2017b, 5.)

Ajatus Helsinki-Tallinna kaksoiskaupungista on herännyt jo 1990-luvulla, kun Jan Kaplinski (1992) loi nimitykset Talsinki ja Hellinna. Hänen mielestään tulevaisuuden kaksoiskaupunki rakentuisi nopean ja sujuvan laivaliikenteen varaan. (Grisakov 2016, 4.) Vaikka virallinen kaksoiskaupunkiprojekti on vasta alkutekijöissään, on ajatus kaksoiskaupungista tuhansille virolaisille ja suomalaisille jo arkipäivää. Ihmiset, jotka ovat virallisesti rekisteröityneet molempien kaupunkien asukkaiksi, ja he, jotka säännöllisesti välillä liikkuvat, muodostavat yhteenlaskettuna jo kuusinumeroisen summan. Jo nyt useat ihmiset liikkuvat kaupunkien välillä työn tai sukulaissuhteiden takia ja heidän elämänsä kaksoiskaupungin toiminta vaikuttaa joka päivä. (Grisakov 2016, 6.) Eckerö Linen managing director Taru Kerosen (Vartia 2017) mukaan kauempaa saapuvat matkailijat ovat aiempaa kiinnostuneempia vierailemaan muissa Itämeren rantakaupungeissa sen sijaan, että viipyisivät vain Helsingissä koko lomansa ajan, joten turismin näkökulmasta Helsingin ja Tallinnan välinen kaksoiskaupungistuminen vaikuttaa todellisuudelta.

Helsingin ja Tallinnan satamien välinen ”Twin-Port Poject” mahdollistaa asiakkaiden saumattomamman liikkumisen kaupunkien välillä. Projekti on osittain Euroopan Unionin rahoittama ja sillä pyritään välttämään liikennevirtoja hidastavien pullonkaulojen syntymistä satamiin. Projektin tavoitteena on paremmin vastata lisääntyneen meriliikenteen asettamiin vaatimuksiin. Helsingin kaupunginjohtaja Jussi Pajusen mukaan voisi sanoa, että Tallinna ja Helsinki ovat jollain tapaa jo sulautuneet yhteen. Kaupunkien satamat ovat luoneet täysin uuden ulottuvuuden matkustajamäärien moninkertaistuessa uskomattomiin määriin vain muutaman vuosikymmenen aikana. (Hämäläinen 2017.)

Niin kuin Helsingissä, niin myös Tallinnan satamassa on pikkuhiljaa siirrytty yhä digitaalisempien palvelujen käyttämiseen. Päiväretkelläni Helsingistä Tallinnaan oli matkustamiseen liittyvät prosessit tehty yksinkertaisiksi. Varasin matkani laivayhtiön nettisivuilla. Sain sähköpostiin elektronisen lipun, jossa olevan QR-koodin näytin suoraan älypuhelimeni näytöltä terminaalin elektronisten porttien lukijalle. Matkalleni ei vaadittu erillisen lähtöselvityksen tekemistä, vaan varaamisen jälkeen oli kaikki valmiina. Saavuin terminaaliin vain hetki ennen laivaannousua, kävelin porttien läpi ja suoraan laivaan. Sama tilanne illalla Tallinnasta palatessani. Aamulla käyttämäni elektroninen matkalippu toimi kotiin palatessani. Terminaalissa ei tarvinnut kuin vilauttaa lippua lukijalle ja nousta laivaan.

## 6 Tutkimuksen esittely

Tästä alkaa opinnäytetyöni empiirinen eli tutkimuksellinen osuus. Ensin esittelen tekemäni tieteellisen tutkimukseni; luvun alussa käyn läpi tutkimuksen tavoitteita, minkä jälkeen esittelen käyttämäni menetelmät ja perustelen tekemäni valinnat.

Palvelumuotoilun asiakasymmärrykseen pyritään usein asiakastutkimuksilla, joilla halutaan löytää kohderyhmälle merkityksellisiä asioita ja ymmärtää toiminnan motiiveja. Tutkimusta tehdään suunnittelun inspiroimiseksi ja tueksi. Tutkimuksen tuloksena on eri muodossa olevaa tietoa, ja tärkeää on tämän tiedon analysointi ja tulkinta. Olennaista on löytää materiaalista laajemmalle ihmisjoukolle tärkeitä asiat. On myös keskeistä, miten tietoa hyödynnetään ja jalostetaan uutta arvoa luodessa. Saatua tietoa on osattava tulkita ja yhdistää muihin tiedonlähteisiin. Vastauksia jaotellaan yleensä samankaltaisuuksien perusteella ja pyritään näin löytämään monille vastaajille yhteiset arvot. (Tuulaniemi 2011.)

Opinnäytetyöni keskiössä on asiakastutkimus Länsiterminaali 2:n matkustajien keskuudessa. Tutkimuksen onnistuminen edellyttää oikean tutkimusmenetelmän valintaa. Valitsin kvantitatiivisen tutkimuksen, sillä tutkimuksella haluttiin saada suureen matkustajajoukkoon luotettavasti yleistettävää tietoa. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan selville asioiden nykytila tai niiden väliset yhteydet, ja sen tuloksia kuvataan numeroiden, kuten lukumäärien ja prosentiosuuksien avulla. (Heikkilä 2014, 14.)

Tiedonkeruu toteutettiin strukturoidun kyselylomakkeen avulla. Kyselyllä pyrittiin selvittämään uuden matkustajaterminaalin matkustajien kokemusta terminaalin digitaalisista palveluista: ovatko tarjolla olevat palvelut jo riittävät vai tulisiko niitä kehittää? Tämän lisäksi haluttiin tarkemmin selvittää asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä, kuunnella heidän ideoitaan ja ymmärtää, millaisia palveluita he kaipaavat.

Tutkimus tehdään joko kokonaistutkimuksena, jossa tutkitaan jokainen perusjoukon jäsen, tai otantatutkimuksena, jossa vain osaa perusjoukon jäsenistä tutkimalla pyritään saamaan koko joukkoon yleistettävää tietoa. Päädyin otantatutkimukseen, sillä tutkimukseni perusjoukko (Länsiterminaali 2:en kautta Tallinnaan matkustavat sekä suomalaiset että ulkomaiset matkustajat) oli hyvin suuri. Kaikkien perusjoukkoon kuuluvien tavoittaminen olisi ollut mahdotonta, sillä terminaalin kautta kulkee päivittäin tuhansia matkustajia, joista suuri osa vain kerran. Tietoa haluttiin saada nopeasti ja helposti, joten otantatutkimus oli looginen vaihtoehto. (Heikkilä 2014, 31.)

## 6.1 Tutkimuksen toteutus

Suunnitelmallinen kyselytutkimus eli survey-tutkimus on tehokas tapa kerätä tietoa, kun tutkittavia on paljon (Heikkilä 2014, 17). Tutkimukseni toteutettiin kyselylomakkeena Webropol-työkalulla. Kyselylomake on yhdistelmä kysymyksiä, joissa vastaajan tulee valita yksi tai useampi ennalta määritellyistä vaihtoehdoista ja avoimia kysymyksiä, jotka jättävät tilaa vastaajan mielikuvitukselle ja mielipiteille. Tutkimukseni perusjoukkona olivat uuden Länsiterminaali 2 kautta matkustavat asiakkaat. Näistä asiakkaista tutkimukseen haastateltiin vapaaehtoisia terminaalissa odottavia henkilöitä, eli kyseessä on otantatutkimus, jossa otos on ei-satunnainen (Heikkilä 2014, 12).

Vastausten kerääminen tapahtui kesän 2017 aikana uudessa terminaalissa. Keräsin tuloksia paikan päällä. Tällä pyrittiin saamaan kontaktia yksittäisiin vastaajiin ja maksimoimaan vastausten laatu. Strukturoidulla haastattelulla olisi voitu päätyä hyviin tuloksiin, eli saada sekä määrällistä että laadullista tietoa siitä, mikä on terminaalien palveluiden nykytila ja miten niitä tulisi kehittää, mutta samaan aikaan se olisi ollut menetelmänä työläs, vaatinut paljon aikaa ja lisännyt tulosten analysoimiseen vaadittavaa työtä. Anonyymiksi jäävällä kyselylomakkeella pyrittiin siihen, että vastaukset olisivat rehellisiä, eikä haastattelija vaikuttaisi niihin keskustelua ohjailemalla.

Yhden lomakkeen täyttämiseen meni aikaa noin 5 minuuttia. Aikaa kului yhden asiakkaan kanssa noin 7-8 minuuttia, mukaan lukien asiakkaan valitseminen ja lähestyminen, itseni ja asian esittely, varsinainen kyselylomakkeen täyttäminen ja jälkikiitokset. Kyselyyn osallistuminen oli hyvin vaihtelevaa: joinain päivinä jokainen, jota lähestyin, osallistui mukisematta, kun taas toisina päivinä ihmiset kieltäytyivät ennen, kuin ehdin edes asiaa esitellä.

Asiakaskyselyllä pyrittiin selvittämään eri asiakasryhmien toiveita ja ajatuksia terminaalien digitaalisista palveluista. Kyselyllä haluttiin saada uusia ideoita ja näkemystä siitä, millaisia asioita asiakkaat odotusaikana kaipaavat. Toimeksiantajani toive kyselyn suhteen oli, että sillä ensisijaisesti kartoitettaisiin se, onko koko digitaalisten palveluiden kehittämiseen suuntaavaa hanketta kannattavaa lähteä toteuttamaan. Haluttiin tietää, olisiko Port of Helsinki – mobiilisovellukselle kysyntää ja kartoittaa, kuinka tunnettu yritys ylipäänsä asiakkaiden keskuudessa on.

Käyttämäni kyselylomake suunniteltiin yhdessä Helsingin Satama Oy:n edustajien kanssa. He kertoivat ensin, millaisia asioita toivovat minut tutkivan. Tämän perusteella suunnittelin alustavia kysymyksiä, joista jälleen keskustelimme. Suunnittelin keskustelujemme pohjalta kysymyslomakkeen, jonka vielä hyväksyitin ennen käyttöönottoa. Noin puolessa välissä

tutkimusta pidimme välipalaverin, jossa esittelin sitä, millaista tietoa siihen mennessä oli saavutettu. Saatujen vastausten pohjalta arvioimme lomakkeen toimivuutta ja mietimme, tulisiko muutoksia tehdä.

## 6.2 Kyselylomakkeen rakenne

Kyselylomakkeen suunnittelussa on huomioitava monia asioita – tieteellisen kyselyn onnistuminen edellyttää, että tutkija on osannut ottaa huomioon vastaajien ajan, halun ja taidot vastata. Lomakkeen kohtuullinen pituus ja ulkoasun selkeys ovat tärkeitä sekä vastaajalle että tietojen tallentajalle. Liian pitkä kysely vähentää ihmisten halua vastata ja etenkin loppua kohden vastausten laatu kärsii. (KvantiMOTV 2010.) Oman kyselylomakkeeni toteutin Webropol-työkalulla. Pyrin tekemään lomakkeesta ulkonäöllisesti mahdollisimman yksinkertaisen ja selkeän. Kyselyni oli pituudeltaan 22 kysymystä, ja sen täyttämiseen meni keskimäärin 5 minuuttia. Halusin pitää kysymysten määrän kohtuullisena, jotta ihmiset jaksaisivat niihin vastata.

KvantiMOTVn (2010) artikkelin mukaan kannattaa pyrkiä tiiviiseen ja pienellä, mutta selkeällä kirjasimella tehtyyn lomakkeeseen, jossa kysymykset ovat selkeästi toisistaan erotettavissa. Tähän pyrin oman lomakkeeni suunnittelussa. Värimailmaltaan lomake oli mustavalkoinen – mustaa tekstiä valkoisella taustalla. Lomakkeen yläreunassa oli Port of Helsingin yksinkertainen logo tekemässä lomakkeesta virallisemmän näköisen, mutta muuten pyrin selkeyteen ja yksinkertaisuuteen. Otsikko ja väliotsikot olivat tummennetut, kysymykset selkeästi numeroitu ja kokonaisuudet toisistaan eroteltu.

Lomaketutkimuksissa tulee aina pyrkiä kattavaan, mutta yksinkertaiseen ja helposti ymmärrettävään kysymyksenasetteluun. Lomakkeen täyttäjien täytyy niin jaksaa, kuin osata vastata. Standardoiduissa kyselyissä kaikkien vastaajien tulisi ymmärtää kysymykset mahdollisimman samalla tavalla ja vastata niihin samankaltaisin arviointiperustein. Lomakkeeseen kannattaa merkitä mahdollisimman tarkkoja vastausohjeita. Niitä voi käyttää sekä lomakkeen alussa, että yksittäisten kysymysten lopussa. (KvantiMOTV 2010.) Käyttäessäni Likertin 5-portaista asteikkoa kysymyksen arvioinnissa, pyrin nimeämään sen päät mahdollisimman selkeästi ja päätin erotella jo kysymyksen ohjeisiin sen, mitä milläkin asteikon numerovaihtoehdolla tässä tarkoitetaan. Tällä pyrin siihen, että kaikki vastaajat valitsisivat vastauksensa samojen kriteerien perusteella.

Lomakkeen rakenteella ja loogisuudella on myös merkitys kyselyn onnistumiseen. Lomake kannattaa aloittaa kysymyksillä, joihin on helppoa vastata. (KvantiMOTV 2010.) Aloitin kyselyni taustatietojen tiedusteluilla. Vastaajaan itseensä liittyvät peruskysymykset

ovat helppoja ja yksinkertaisia: lähes kaikki vastaajat osaavat määritellä ikänsä, kansalaisuutensa tai sen, ovatko lomamatkalla vai työmatkalla. Helpot kysymykset potkaisevat kyselyn alkuun ja ovat ikään kuin alkulämmittelyä ennen monimutkaisempia kysymyksiä.

Kyselyyn on helpompi vastata, kun kysymykset ovat loogisesti järjestetty. Vaikka lomake sisältäisi sisällöllisesti hyvin erilaisia asioita, tulisi samaan asiaan liittyvät kysymykset sijoittaa peräkkäin ja aihealueesta seuraavaan siirtyminen tehdä mahdollisimman selkeäksi ja luontevaksi. (KvantiMOTV 2010.) Lomakkeessani jaottelin kysymykset väliotsikoiden avulla teemoihin: kysely alkoi vastaajan perustiedoilla, eli kysymyksillä iästä, kansalaisuudesta ja matkustustottumuksista. Näiden jälkeen tuli väliotsikko ”Matkustajaterminaalin toimivuus”, jonka alla oli kysymys, miten hyvin uusi terminaali palvelee asiakkaita ja avoin kysymys siitä, mikä toimii hyvin tai missä olisi parantamisen varaa. Väliotsikko ”Digitaaliset palvelut terminaalissa” aloittaa kolmannen osion, jossa syvennytään tutkittavaan asiaan, eli digitaalisiin palveluihin terminaalissa. Koin tämän jaottelun selkeyttävän kyselyn rakennetta ja luovan pieniä taukoja kysymysten välille. Asetin aina toisiinsa liittyvät kysymykset loogisesti peräkkäin. Ensimmäiseksi kysyin esimerkiksi ”Kumpaa verkkoa käytät terminaalissa ollessasi, Wi-Fiä vai mobiiliverkkoa?” ja tämän jälkeen tarkensin ”Kuinka hyvin käyttämäsi verkko toimii terminaalissa?” Pyrin lomakkeessani ensin esittelemään kysyttävän asian ja vasta seuraavalla kysymyksellä saamaan siitä tarkempaa tietoa.

Kysymyksenasettelun tarkkuuden määrittäminen on usein haastavaa. Asioita tulisi kysyä kohtuullisen tarkasti: ei liian yksityiskohtaisesti, mutta ei myöskään liian yleisellä tasolla. Tulosten analysointivaiheessa on liian hienojakoiseksi havaittu informaatio helppo tiivistää, mutta karkeajakoisemmin kerättyä tietoa ei sen sijaan pystytä enää muuttamaan hienojakoisemmaksi. Kyselylomakkeissa on tavanomaista laatia kysymyksiin valmiita vastausvaihtoehtoja eli käyttää niin sanottuja strukturoituja kysymyksiä. Tämä tekee kyselyn täyttämistä vastaajalle helpompaa. Myös tutkijan on helpompaa analysoida tuloksia, kun voidaan laskea yhteen samoja vastauksia sen sijaan, että jokainen eri tavalla kirjoitettu, mutta samaa tarkoittava vastaus täytyisi analysoida erikseen. (KvantiMOTV 2010.) Päätin laatia valmiit vastausvaihtoehdot lähes kaikkiin kysymyksiin. Ajattelin tulosten läpikäymisen olevan näin helpompaa. Usein vastaajalle on miellyttävämpää vain painaa valmista vaihtoehtoa, kuin itse kirjoittaa. Määrittämällä valmiit vastausvaihtoehdot halusin ohjata vastaajia ymmärtämään kysymys samalla tavalla ja vastaamaan samojen kriteerien mukaan. Näin tulosten vertailu ja koko perusjoukkoa koskevien yleistysten tekeminen olisi helpompaa. Avoimia kysymyksiä suositellaan käytettävän vain harvoin (KvantiMOTV 2010). Omassa lomakkeessani oli neljä avointa kysymystä. Kotipaikkakuntaa (suomalaisilta vastaajilta) tai kotimaata (ulkomaisilta matkailijoilta) kysyin avoimella kysymyksellä, sillä koin liian vaivalloiseksi ruveta kirjaamaan kyselyyn valmiiksi satoja vaihtoehtoja, joista

mahdollisesti käytettäisiin vain muutamaa. Englanninkielisessä kyselyssä päädyin kysymään kotimaanosaa valmiilla vaihtoehtoilla, jotta voisin helposti ja selkeästi jaotella vastaukset maanosien perusteella, ja tarkentamaan vastausta lisäämällä kotimaansa. Toisena avoimena kysymyksenä pyysin palautetta uuden Länsiterminaalien toimivuudesta: mikä toimii ja missä olisi vielä kehitettävää. Kolmantena avoimena kysymyksenä tiedustelin, millaista tietoa oli vastaaja Helsingin Sataman nettisivuilta etsinyt niiltä vieraillessaan. Viimeisenä avoimena kysymyksenä kyselyn lopussa oli kysymys siitä, millaista tietoa asiakas toivoisi mahdollisesta kehitteillä olevasta mobiilisovelluksesta löytävänsä. Halusin tällä kysymyksellä saada uusia ideoita, enkä ohjata tai rajoittaa vastaajan ajattelua antamalla valmiita vaihtoehtoja. Avointen kysymysten käyttö tulee olla perusteltua, sillä vastaajat eivät aina jaksa niihin vastata, vastaustavat vaihtelevat eikä saatu informaatio välttämättä täytä tutkijan odotuksia (KvantiMOTV 2010).

Kysymyslomaketta suunnitellessa voi hyödyntää yksittäisten, toisiaan toistavien kysymysten sijaan välillä kysymyssarjoja. Samaan asiaan liittyviä tai vastausvaihtoehtoiltaan yhteisiä kysymyksiä on usein kannattavaa niputtaa yhteen: kysymyssarjoihin vastaaminen on vastaajille mukavampaa kuin lukea monimutkaisia vaihtoehtoja tai itseään toistavia kysymyksiä. Joidenkin aihepiirien kannalta voi olla tarkoituksenmukaista turvautua monivalintakysymyksiin, eli listata tiettyyn asiakokonaisuuteen liittyvät asiat ja pyytää vastaajaa valitsemaan niistä itseään parhaiten kuvaavan, tai kaikki hänen kohdallaan kyseeseen tulevat vaihtoehdot. (KvantiMOTV 2010). Omassa kyselyssäni koin järkeväksi hyödyntää monivalintaa kysymysmuotona. Osassa kysymyksistä tuli vastaajan valita vain yksi sopiva vaihtoehto, kuten oikea ikäluokka tai sukupuoli, kun taas osassa pyysin valitsemaan kaikki ne vaihtoehdot, jotka vastaajaa koskettivat. Esimerkkinä tästä kysymys, mitä kaikkia palveluita matkustaja käyttää terminaalissa ollessaan. Päätin helpottaa vastaamista listamalla yleisimmät asiat (sähköposti, varausten hallinta, sosiaalinen media ja aikataulut), joista vastaaja saattoi helposti rastia sopivimmat. Mielestäni tällä päätöksellä oli sekä etunsa että haittansa. Monille asiakkaille tuntui olevan epäselvää, mitä tarkoitan, kun haluan tiedustella heidän digitaalista käyttöään terminaalissa. Moni oletti tämän tarkoittavan vain terminaalien erityispalveluita, mutta vaihtoehtoja tarjoamalla esitin kiinnostusta arkisempaan käyttöön. Toisaalta valmiit vaihtoehdot saattoivat rajoittaa asiakkaan ajattelua: vastaajat tyytyivät rastittelemaan valmiita vaihtoehtoja eikä kukaan vaivautunut lisäämään muita käyttämiään palveluja, vaikka niitäkin mahdollisesti olisi ollut.

Kysymysten kielen tulisi olla tarkoituksenmukaista ja täsmällistä, ja luottamuksen herättämiseksi voi vastaajaa teititellä (KvantiMOTV 2010). Itse valitsin teititellä, sillä koin sen osoittavan arvostusta vastaajaa kohtaan. Vastaajat olivat minulle täysin tuntemattomia ja

minua paljon iäkkäämpiä, joten koin sen varmemmaksi ja kunnioittavammaksi kuin sinut-  
telun. Toivoin tällä antavani itsestäni ammattimaisen ja vakavasti otettavan kuvan.

Kyselyn kohdejoukkoon kuuluvat kielivähemmistöt tulisi aina ottaa huomioon – tietysti käytettävissä olevien resurssien puitteissa (KvantiMOTV 2010). Kyselyni kohdejoukkona olivat Länsiterminaali 2:n sekä suomalaiset että kansainväliset asiakkaat. Kyselyni toteutettiin suomeksi, ja toisena kielenä käytin englantia. Kyselyn kannalta olisi ollut äärimmäisen hyödyllistä, jos lomake olisi saatu käännettyä venäjäksi tai jollekin Aasian valtakielistä, sillä näiden kansalaisuuksien edustajat eivät usein kyselyyn pystyneet vastaamaan kieli-  
taidottomuuden takia. Valitettavasti minulla ei kuitenkaan ollut näiden kielten osaamista eikä toimeksiantajan puoleltakaan ollut resursseja sitä järjestää.

Taulukko 3. Kyselylomakkeen sisältö

<b>Vastaajan taustatiedot, kysymykset 1-8</b>	<b>Terminaalin toimivuus, kysymykset 9-10</b>	<b>Digitaaliset palvelut terminaali- naalissa, kysymykset 11-23</b>
Sukupuoli	Terminaalin toimivuus	Käytetty verkkoyhteys
Ikä	Palaute terminaalista	Internetin toimivuus
Kotipaikka		Käytetty laite
Laivayhtiö		Käytetyt palvelut
Matkan syy		Verkkosivujen tunnettavuus
Laivamatkojen tiheys		Etsitty tieto
Saapuminen terminaaliin		Tiedon löytymisen helppous
Terminaalissa vietetty aika		Sivun mobiiliystävällisyys
		Kieli
		Varustamojen sovellukset
		Port of Helsinki app
		Sovelluksen sisältö
		Sosiaalinen media

Taulukko 3 kokoa vielä yhteen kysymyslomakkeen sisällön teemoittain. Kyselyn ensimmäisessä osuudessa vastaajan taustatietoina selvitettiin sukupuoli, ikä, kotipaikka, käytetty laivayhtiö ja matkan syy. Lisäksi kiinnosti, kuinka monta kertaa vuodessa vastaaja

matkustaa, kuinka hän saapuu terminaaliin ja kauanko hän viettää siellä aikaa. Kyselyn toinen osuus keskittyi terminaalin toimivuuteen, eli haluttiin selvittää matkustajien mielipiteitä siitä, kuinka hyvin terminaali palvelee asiakkaita. Kolmas osuus oli digitaalisista palveluista. Matkustajilta kyseltiin muun muassa heidän käyttämäänsä verkkoyhteyttä ja sen toimivuutta, käytettyä laitetta ja sillä käytettyjä palveluja. Lisäksi haluttiin selvittää Helsingin Sataman tunnettavuutta ja saada tietoa siitä, millainen on matkustajien suhtautuminen mobiilisovelluksiin: käyttävätkö he varustamojen tarjoamia sovelluksia ja löytyisikö kiinnostusta mahdollista Port of Helsinki –sovellusta kohtaan. Liitteistä 2 ja 3 löytyvät lopulliset tutkimuksessa käyttämäni kyselylomakkeet.

## 7 Tutkimustulokset ja kehitysehdotukset

Tässä luvussa esittelen tutkimukseni tulokset ja niiden pohjalta nousseet kehitysehdotukset. Esittelen ensin vastaajien perustiedot ja tämän jälkeen avaan heidän antamiaan mielipiteitä terminaalien toimivuudesta ja sen digitaalisista palveluista. Tutkimustuloksia havainnollistan taulukko-ohjelmalla laadituilla pylväsdiagrammeilla ja kuvaajilla. Tutkimuksen tulokset perustuvat ensisijaisesti kyselylomakkeella saatuihin vastauksiin, mutta luvun lopussa esittelen myös havaintoja, joita tein terminaalissa ollessani.

Kyselyyni vastasi yhteensä 108 Helsingistä Tallinnaan Länsiterminaalilla 2:n kautta kulkevaa matkustajaa. Heistä 62 vastasi suomenkieliseen kyselyyn ja loput 46 englanninkieliseen. Mitkään kyselylomakkeen kysymykset eivät olleet pakollisia, joten lopullisten vastausten määrä vaihtelee kysymyksittäin. Useimmat vastaajat täyttivät lomakkeen yhdessä pariskuntana, kaveruksina tai perheenä, joten todellisuudessa kyselyllä saavutettiin noin kaksinkertainen määrä matkustajia.

Havainnollistan tuloksia pylväsdiagrammien ja muiden kuvaajien avulla. Kuvaajien yhteydessä mainitsen aina kyseiseen kysymykseen saatujen vastausten määrän. Teen vertailua pääasiassa suomenkielisen ja englanninkielisen lomakkeen täyttäneiden välillä. Moiniin kuvaajiin olen lisännyt ”yhteensä”-pylvään tai -sarakkeen selkeyttämään tulosten analysointia.

### 7.1 Vastaajien taustatiedot

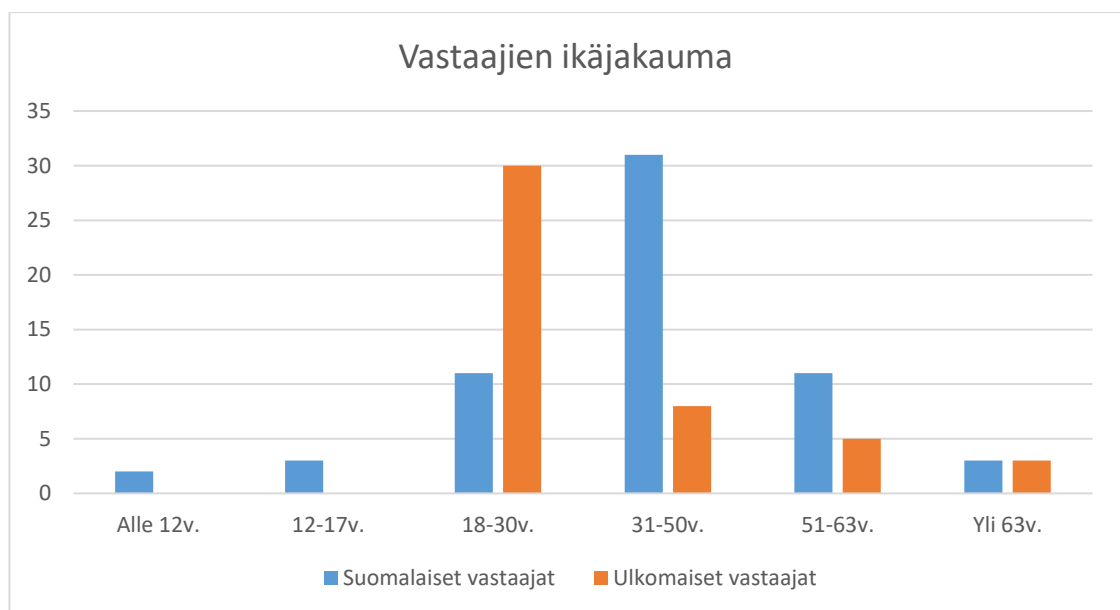
Vastaajista 49 eli 45 % oli naisia ja 60 miehiä (Taulukko 4). Kuten edellä mainittu, iso osa vastauksista tuli kuitenkin pariskunnilta, kaveruksilta tai perheiltä, joten sukupuolijakauma on vain suuntaa antava. Vastauksia kerätessä koin, että yksin matkustavat miehet olivat todennäköisimpiä kyselyyn vastaamaan. Naiset täyttivät kyselyn silloin, kun pariskunta tai perhe vastasi yhdessä.

Taulukko 4. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma, n=108

	Suomenkielisen lomakkeen täyttäneet		Englanninkielisen lomakkeen täyttäneet		Yhteensä	
<b>Nainen</b>	31	49,2 %	18	39,1 %	49	45,4 %
<b>Mies</b>	32	50,8 %	28	60,9 %	60	55,6 %
<b>Yhteensä</b>	63		46		108	

Kuvio 1 havainnollistaa vastaajien ikäjakaumaa. Vastaajista 75 prosenttia oli ilmoittanut iäkseen jotain 18 ja 50 ikävuoden väliltä. Ikähaarukassa 18–30 vuotta oli 38 prosenttia kaikista vastaajista ja välillä 31–50 36 prosenttia. Suomalaisista vastaajista suurin osa (51 prosenttia) sanoi olevansa 31–50 ikävuoden väliltä, kun taas ulkomaisista vastaajista 65 prosenttia oli 18–30-vuotiaita. Alaikäisiä tämän kyselyyn mukaan oli viisi – todellisuudessa nuoret vastasivat kyselyyn yhdessä perheidensä kanssa. Yli 63-vuotiaita osallistui tutkimukseen 6. Suurin osa jututtamistani senioreista kieltäytyi suoraan vastaamasta, sillä he eivät omistaneet lainkaan älypuhelimia tai kokeneet muutenkaan kuuluvansa digitaalisten palvelujen käyttäjäkuntaan.

Tämän ikäjakauman voidaan jälleen katsoa olevan vain suuntaa antava. Kokemukseni mukaan etenkin suomalaiset täyttivät lomakkeen yhdessä matkustuskumppaniensa kanssa, jolloin iäksi arvioitiin vastauksia naputtelevan vanhemman ikä. Ulkomaisten matkailijoiden ikäarvio tuntuu luotettavammalta – suuri osa englanninkieliseen kyselyyn vastanneista oli yksin matkustavia reppureissaajia.



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma, n=107

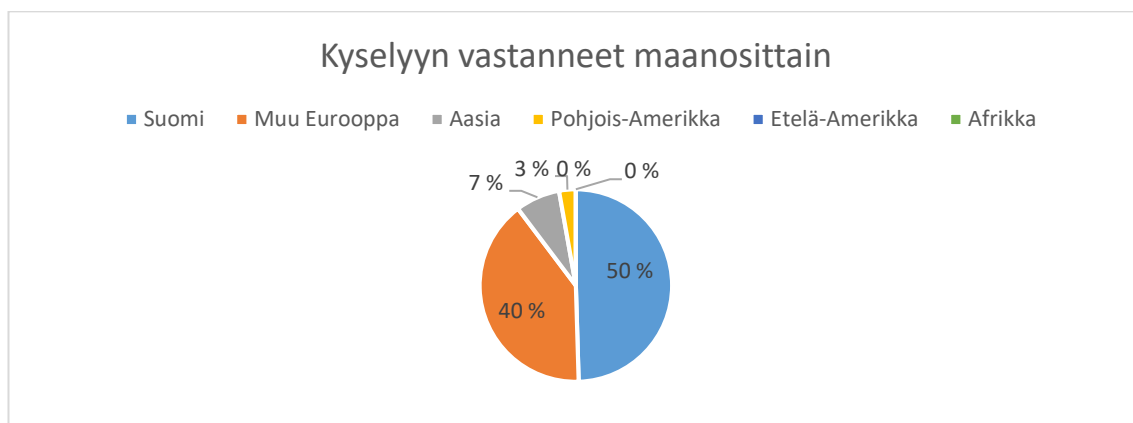
Kyselyyn vastanneista 53 ilmoitti olevansa kotoisin Suomesta. Vastaajia oli 31 eri kaupungista. Pääkaupunkiseudun edustus painottui vastauksissa: 12 vastaajaa eli 11 prosenttia kaikista vastaajista ilmoitti olevansa Helsingistä. Esiin nousivat myös Espoo, Kauniainen ja Vantaa. Pohjoisimmat vastaajat olivat kotoisin Oulusta. Suomalaisien vastaajien kotikaupungit ovat lueteltuina taulukossa 5. Kaupunkien maantieteellistä sijoittumista havainnollistan Suomen kartalle piirretyillä pisteillä.

Taulukko 5. Vastaajien kotipaikkakunnat

Espoo	2	Nurmes	1
Helsinki	12	Orimattila	1
Heinola	1	Oulu	1
Joensuu	2	Pori	2
Jyväskylä	1	Pornainen	1
Kajaani	1	Porvoo	1
Karvia	1	Seinäjoki	3
Kauniainen	1	Siuntio	1
Kausala	1	Tampere	3
Kerava	2	Turku	2
Kirkkonummi	1	Tuusula	1
Kouvola	1	Vantaa	1
Kuopio	2	Vihti	1
Lappeenranta	1	Äänekoski	1
Masku	1		

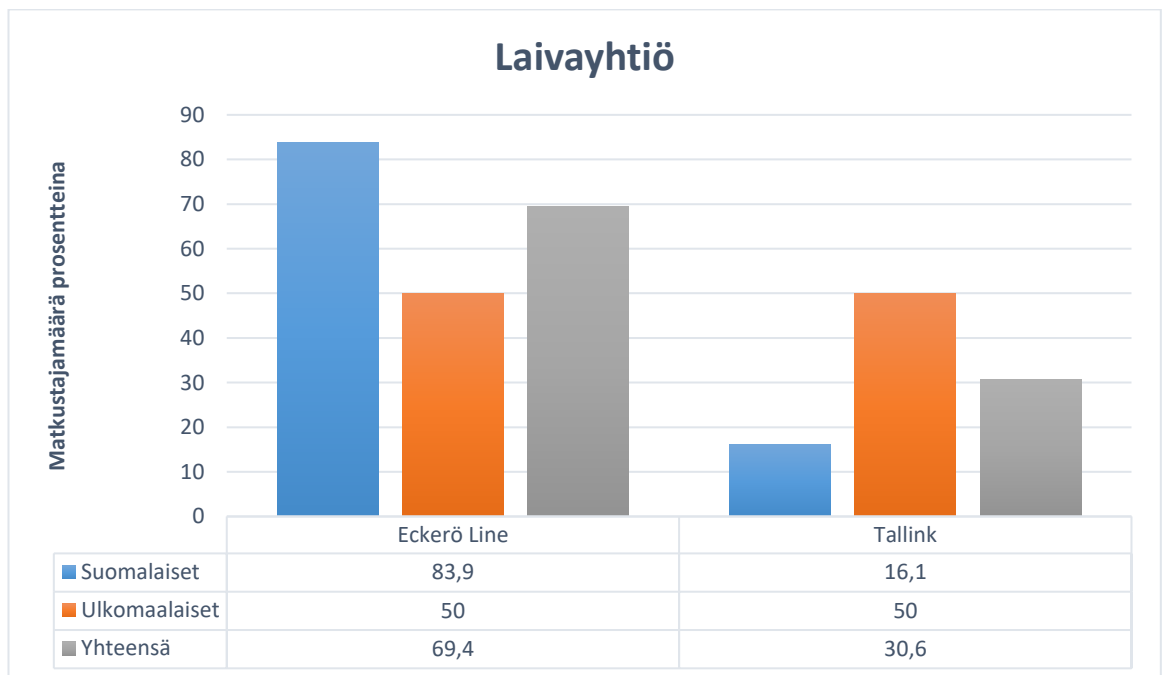


Kuvio 2 havainnollistaa vastaajien syntyperää maanosien perusteella. Vastaajista 43 oli kotoisin Euroopasta. 19 prosenttia kaikista vastaajista (20 vastaajaa) oli Virosta. Virolaisista noin puolet vastasivat suomenkieliseen kyselyyn ja puolet englanninkieliseen. Viron lisäksi mainittiin 11 Euroopan maata, joista parhaiten edustettuina olivat Saksa (5 vastaajaa) ja Ranska (4 vastaajaa). Aasiasta kotoisin oli 8 vastaajaa. He tulivat Japanista, Intiasta, Vietnamista ja Venäjältä. Australia tässä tapauksessa luokitellaan osaksi Aasiaa. Pohjois-Amerikasta vastaajia oli kolme. Etelä-Amerikan tai Afrikan edustusta ei näihin tilastoihin sattunut mukaan. Liitteessä 4 on taulukoitu vastaajien kotimaat ja paikkakunnat maanosittain.



Kuvio 2. Vastaajien maantieteellinen jakautuminen, n=107

Kuten kuvio 3 selviää, kaikista matkustajista 69 prosenttia oli Eckerö Linen matkustajia ja 31 prosenttia Tallinkin matkustajia. Tähän tulokseen vaikutti tietysti se, millaisia aikoja suosin vastausten keräämisessä. Usein olin terminaalissa Eckerö Linen kello 15:15 lähdön aikoihin. Pyrin kuitenkin käymään suhteellisen tasaisesti molempien lähtöjen aikana, ja monta kertaa olinkin peräkkäin haastattelemassa esimerkiksi Tallinkin 13:30 ja Eckerön 15:15 lähtöjen asiakkaat. Eckerö Linen matkustajat olivat jostain syystä keskimääräistä halukkaampia vastaamaan. He olivat saapuneet terminaaliiin reilusti aikaisemmin, joten heillä oli aikaa istua ja odottaa.



Kuvio 3. Vastaajien käyttämä laivayhtiö, n=108

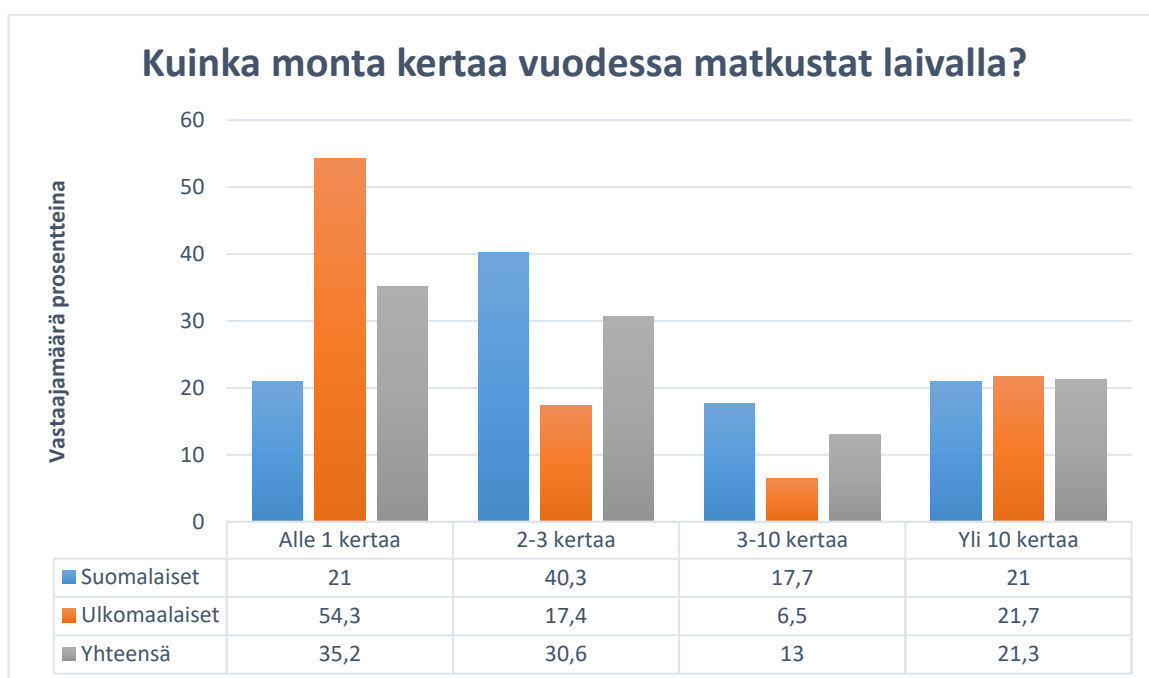
Suomalaisista matkustajista 84 prosenttia oli Eckerö Linen asiakkaita, kun taas ulkomaisissa suhde oli 50–50 (Kuvio 3). Tämä yllätti itseni – henkilökohtaisesti koin, että terminaalissa oli lähes pelkkiä suomalaisia Tallinkin lähtöjen aikaan ja enemmän ulkomaisia turisteja Eckerön edullisilla päivälähdöillä.

Taulukko 7 esittelee vastaajien ilmoittamat syyt matkustaa. 73 prosenttia tavoittamistani matkustajista sanoi olevansa lomamatkalla. 23 prosenttia matkusti Helsinki–Tallinna-väliä työn takia. Muutama vastaaja oli liikkeellä muista syistä, kuten tapaamassa perhettään lahden toisella puolella.

Taulukko 7. Vastaajien syy matkustaa, n=107

	Suomenkielisen lomakkeen täyttäneet		Englanninkielisen lomakkeen täyttäneet		Yhteensä	
<b>Loma</b>	45	73,8 %	33	71,7 %	78	72,9 %
<b>Työ</b>	11	18,0 %	13	28,3 %	24	22,4 %
<b>Muu</b>	5	8,2 %	0	0,0 %	5	4,7 %
<b>Yhteensä</b>	61		46		107	

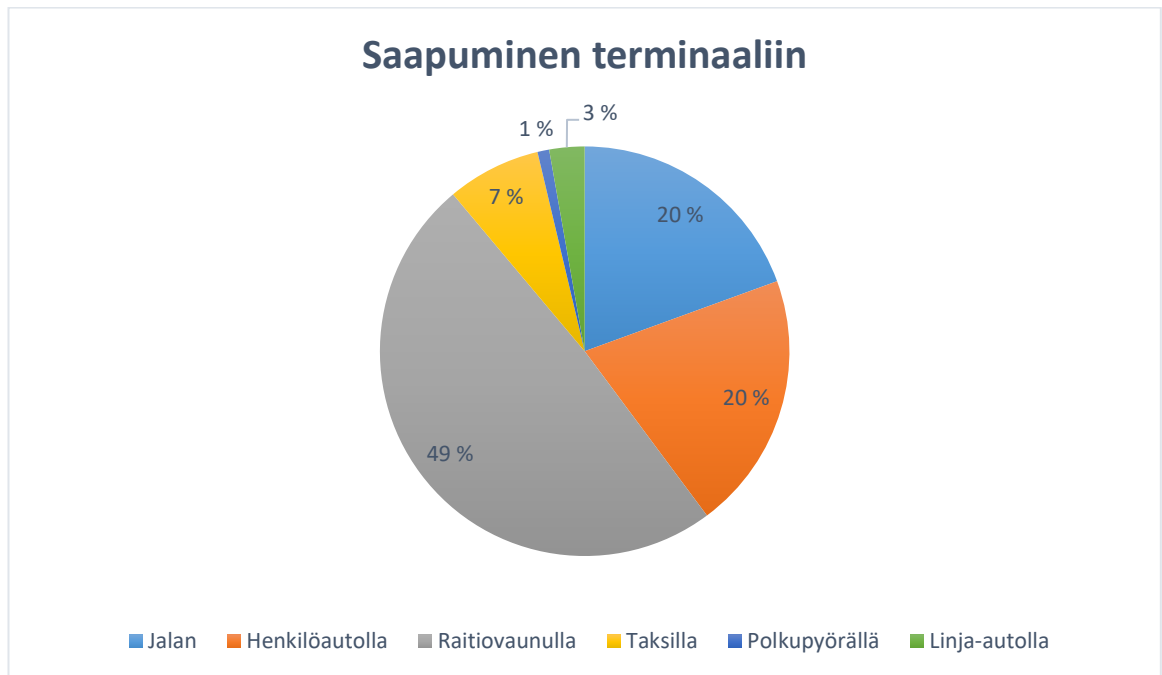
Niin kuin käy ilmi kuviosta 4, kaikista kyselyyn osallistuneista 35 prosenttia ilmoitti matkustavansa laivalla kerran vuodessa tai harvemmin. 2-3 kertaa vuodessa matkusti 31 prosenttia vastaajista ja säännöllisesti, eli yli 10 kertaa vuodessa matkusti 21 prosenttia vastaajista. Suomalaisista suurin osa (40 prosenttia) matkustaa 2-3 kertaa vuodessa, useimmat jutustelun perusteella päiväretkelle tai parin yön minilomalle Etelään. Ulkomaalaisista sen sijaan 55 prosenttia kertoi tämän matkan ainoaksi kerrakseen. Toisaalta heistä 22 prosenttia vastasi matkustavansa yli 10 kertaa vuodessa. Tämä ryhmä koostui lähinnä virolaisista, jotka matkustavat maasta toiseen työn tai perhesuhteiden takia.



Kuvio 4. Laivamatkojen lukumäärä vuodessa, n=108

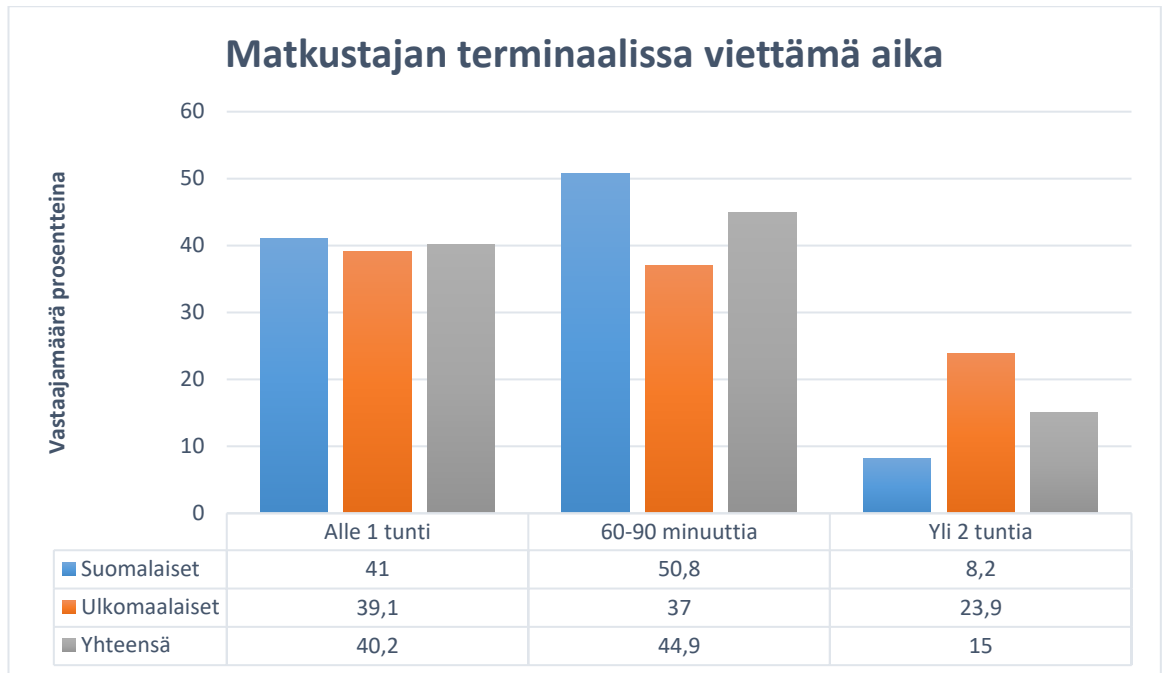
Vastaajista 49 prosenttia saapui terminaaliin raitiovaunulla. Länsisatamaan on raitiovaunujen linjauudistuksen myötä hyvät kulkuyhteydet; suoraan uuden terminaalin eteen pääsee nopeasti ja helposti raitiovaunuilla 7 ja 6T sekä Kampista että päärautatieasemalta. 20 prosenttia vastaajista saapui terminaaliin autolla – joko omalla tai tuttavien kyydillä. Näin ollen henkilöautojen hyvät pysäköintimahdollisuudet satama-alueella ovat tärkeitä. 19

prosenttia vastaajista ilmoitti saapuneensa jalan. Tämä luku tuntuu varsin suurelta ja mieltittäväksi jääkin, mistä vastaajat terminaaliin kävelevät. Ovatko he todellisuudessa kävelleet kotoa tai kaupungin keskustasta, vai kokevatko he kävelleensä, jos ovat jääneet pois raitiovaunusta Hietalahden rannassa ja kävelleet siitä terminaaliin? Muita matkustustapoja olivat taksi (8 vastaajaa 109:stä), linja-auto (3 vastaajaa) ja polkupyörä (1 vastaaja). (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Saapuminen terminaaliin, n=108

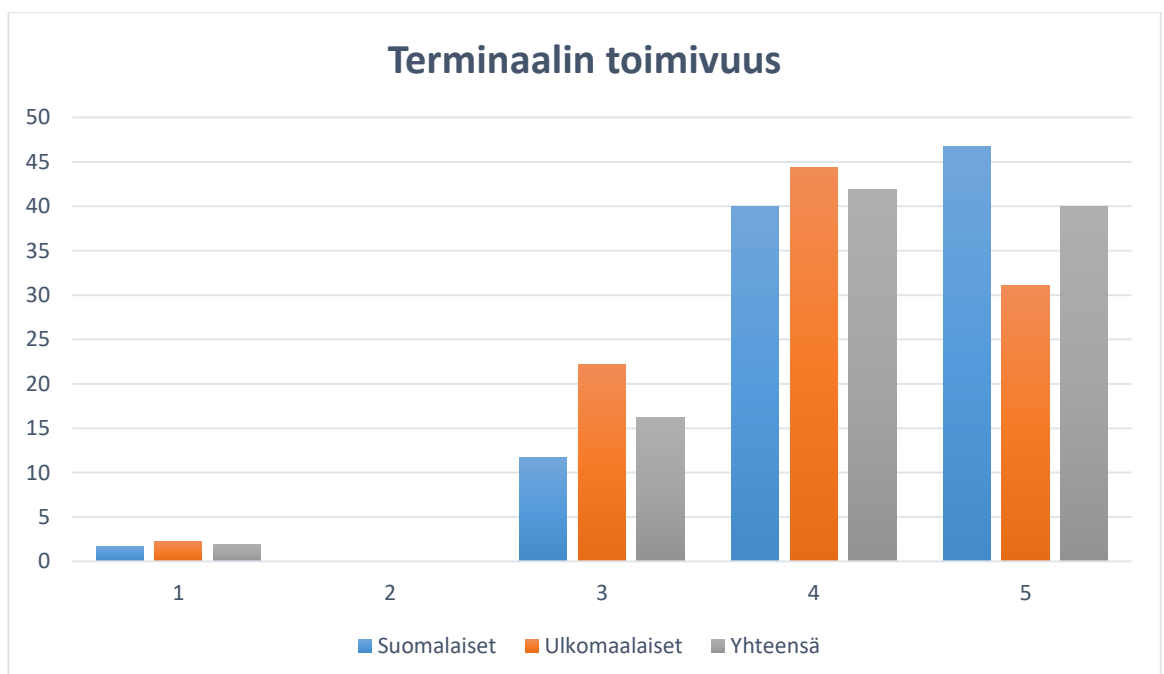
Kyselyyn osallistunut matkustaja kulutti terminaalissa aikaa keskimäärin 60–90 minuuttia, kuten selviää kuvioista 6. Osa matkustajista (suomalaisista 8 prosenttia, ulkomaisista 34 prosenttia) oli saapunut terminaaliin yli 2 tuntia ennen laivan lähtöä. Suomalaisista 92 prosenttia vietti terminaalissa alle puolitoista tuntia, kun taas ulkomaisista vastaajista vastaava luku oli 76 prosenttia. Suomalaiset ovat tottuneempia Tallinnan matkaajia, joten heillä ei ole tarvetta varata yhtä paljon aikaa terminaalissa oleskeluun. Monille ulkomaalaisille tuntui havainnointini perusteella olevan epäselvempää, mihin aikaan terminaaliin tulisi saapua. Osa oli ajatellut, että on tarpeellista olla paikalla monta tuntia aikaisemmin, kun taas osa juoksi laivaan viime hetkellä tai kirosi aulassa, kun eivät päässeetkään sisään enää boardingin sulkeuduttua.



Kuvio 6. Matkustajan terminaalissa viettämä aika, n=107

Taustatietojen perusteella keskimääräinen vastaaja oli 27-vuotias suomalainen mies, joka asuu Helsingissä. Hän matkustaa noin kerran vuodessa lomamatkalle Tallinnaan. Terminaaliin hän saapuu raitiovaunulla noin puolitoista tuntia ennen laivaan nousua.

## 7.2 Terminaalin toimivuus



Kuvio 7. Terminaalin toimivuus asteikolla yhdestä viiteen, n=105

Kyselyn toisessa osiossa tiedusteltiin terminaalin toimivuutta. Vastaajaa pyydettiin arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen, kuinka toimivana he uuden terminaalin kokevat, yhden ollessa ”Ei lainkaan toimiva” ja viiden ”Toimiva”. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,18, eli uusi terminaali koetaan pääsääntöisesti varsin toimivaksi. Kuten selviää kuviosta 7, 98 prosenttia kaikista vastaajista oli valinnut vaihtoehdon 3, 4 tai 5. Toiseksi huonointa arvosanaa ei ollut antanut yksikään vastaaja, ja huonoimmankin vain kaksi 105:stä.

Kymmenentenä kysymyksenä pyysimme vastaajia antamaan vapaasti palautetta terminaalista; mikä on hyvää tai missä olisi parantamisen varaa. Tähän avoimeen kysymykseen sain 58 vastausta. Saatu palaute oli pääosin hyvää. Matkustajat kehuivat terminaalia erityisesti ”siistiksi” ja ”tilavaksi”. Sana ”tilava” oli mainittu 32 suomenkielisen vastauksen joukossa viisi kertaa. 11 vastaajaa, eli lähes viidesosa kaikista kysymykseen vastanneista, ilmaisi jollain tapaa, että ”Kaikki on hyvää”. Terminaali koettiin selkeäksi ja nopeaksi.

Negatiivisissa palautteissa toistuivat samat teemat. Erityisesti alakerran tuloaulaan kaivattiin lisää penkkejä: penkkien puute oli mainittu 10 kertaa, eli tämä oli tullut mieleen 17 prosentilla kysymykseen vastanneista. Myös kahvilan puuttuminen ala-aulasta harmitti. Kauppoja ja ruokapaikkoja toivottiin lisää. Muutama toivoi lisää latauspisteitä terminaaliin. Kellojen puute mainittiin isona miinuksena. Yläkerran odotusaulassa tai ulkona ei ole lainkaan kelloa, ala-aulassa se näkyy aikataulunäytön kulmassa. Yksi vastaaja harmitteli, ettei terminaalissa ole lainkaan pelikoneita ja kaksi vastaajaa toivoi lapsille leikkipaikkaa tai muuta tekemistä odotellessa. Yhdeltä vastaajalta tuli kehuja siitä, että terminaali on helppokulkuinen pyörätuolissa istuvalle.

Saatu palaute ei ollut kovin yhtenäistä. Vaikka tietyt asiat toistuivat, oli vastaajilla samoista asioista myös eriäviä mielipiteitä. Vastaajat sanoivat, että ”Itsepalvelupisteen viidakoodilukija heikko” ja ”Boarding pass scanning machines are not perfectly easy to use”. Toisaalta kommentoitiin, että ”toimiva check-in” ja ”Digitaalinen lähtöselvitys toimii moitteettomasti ja nopeasti”. Siinä missä osa vastaajista sanoi laivaannousun olevan nopeaa, osa harmitteli pitkiä jonotusaikoja.

Yksittäisenä huomiona esiin nousi ehdotus siitä, että terminaalissa voisi olla erilliset työn tekoon tarkoitettut alueet. Kyseinen vastaaja oli Helsinki–Tallinna-välillä säännöllisesti työntakia matkustava, ja hän täytti lomaketta ala-aulassa, missä penkkitila ja sähköpistokkeiden määrä on rajallinen ja pöydät puuttuvat. Samainen vastaaja ehdotti terminaaliin jonkinlaista automaattia, jolla työmatkalaiset voisivat tulostaa ja skannata tiedostoja.

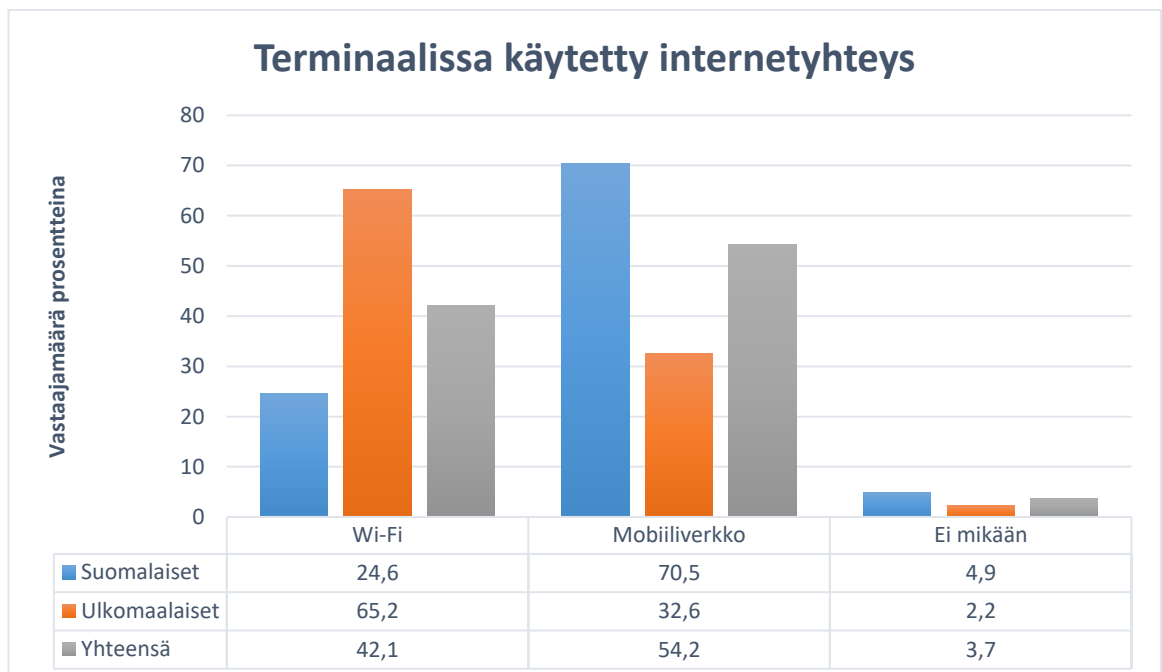
Eräs vastaaja kehui Jätkäsaaren olevan sijaintina hyvä, mutta esitti kritiikkiä autolla saapumisen vaikeudesta. Toisaalta hän ymmärsi, että alueella on paljon autoja ja rekkoja ”sotkemassa liikennettä” ja rajallisen tilan vuoksi nykyisten ajoväylien tilalle on vaikeaa rakentaa parempia kulkuväyliä.

Eräs vastaaja halusi jakaa kokemuksensa: hänellä oli varaus, mutta passi oli unohtunut kotiin. Lähtöselvityksessä ei hänelle ollut tarjottu mahdollisuutta vaihtaa lähtöä maksutta seuraavalle, vaan siitä oli kerrottu vasta myöhemmin, kun vastaaja oli jo ehtinyt ostaa uuden lipun.

Yksi vastaaja mainitsi, että vaikka laivaan meno on joustavaa, on takaisin tulo ahdasta. Toinen vastaaja harmitteli, ettei saapuvien odottajille ole erillistä aulaa, vaan he joutuvat olemaan ulkona huonollakin säällä.

### 7.3 Digitaaliset palvelut terminaalisissa

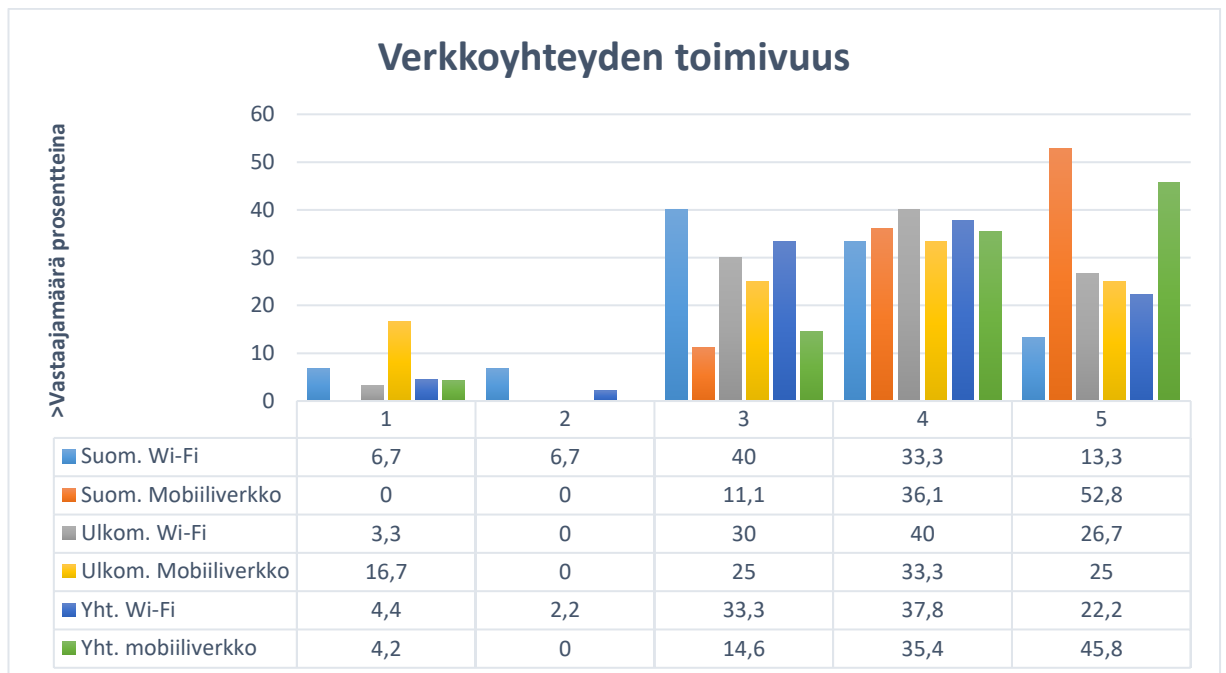
Vastaajista 54 prosenttia ilmoitti käyttävänsä terminaalisissa ollessaan oman matkapuhelinoperaattorinsa tarjoamaa mobiiliverkkoa. 42 prosenttia vastaajista tukeutuu Wi-Fiin ja noin neljä prosenttia toteaa, että ei käytä internetiä lainkaan terminaalisissa. Näitä vastauksia on havainnollistettu pylväillä kuviossa 8.



Kuvio 8. Terminaalissa käytetty verkkoyhteys, n=107

Suomalaisista matkailijoista yli 70 prosenttia käyttää matkapuhelinoperaattorinsa tarjoamaa mobiiliverkkoa, kun taas ulkomaisista vastaajista 65 prosenttia käyttää Wi-Fi-yhteyttä. Tämä selittyy varmasti sillä, että ulkomaisilla turisteilla ei välttämättä ole kansainvälistä puhelinliittymää. Ero tulee mahdollisesti pienentymään lähitulevaisuudessa roamingmaksujen poistuessa Euroopan Unionin alueelta. Kuvio 8 havainnollistaa kunkin verkko-yhteyden käyttäjajakaumaa.

Käytetyn internetyhteyden toimivuutta pyydettiin jälleen arvioimaan asteikolla yhdestä viiteen, numeron 1 ollessa ”Nettiyhteys ei yhdisty lainkaan tai toimii todella huonosti” ja 5 ollessa ”Internetyhteys toimii moitteetta”. Kuviossa 9 olen jaotellut arviot osiin sen mukaan, onko vastaaja ollut suomalainen vai ulkomaalainen ja onko käytössä ollut Wi-Fi vai mobiiliverkko. Kaikkien vastaajien keskiarvo oli 3,94, eli internetyhteys toimii suhteellisen hyvin. Suomalaisen vastaajien antamien arvosanojen keskiarvo oli 4,08 ja ulkomaisten 3,76.

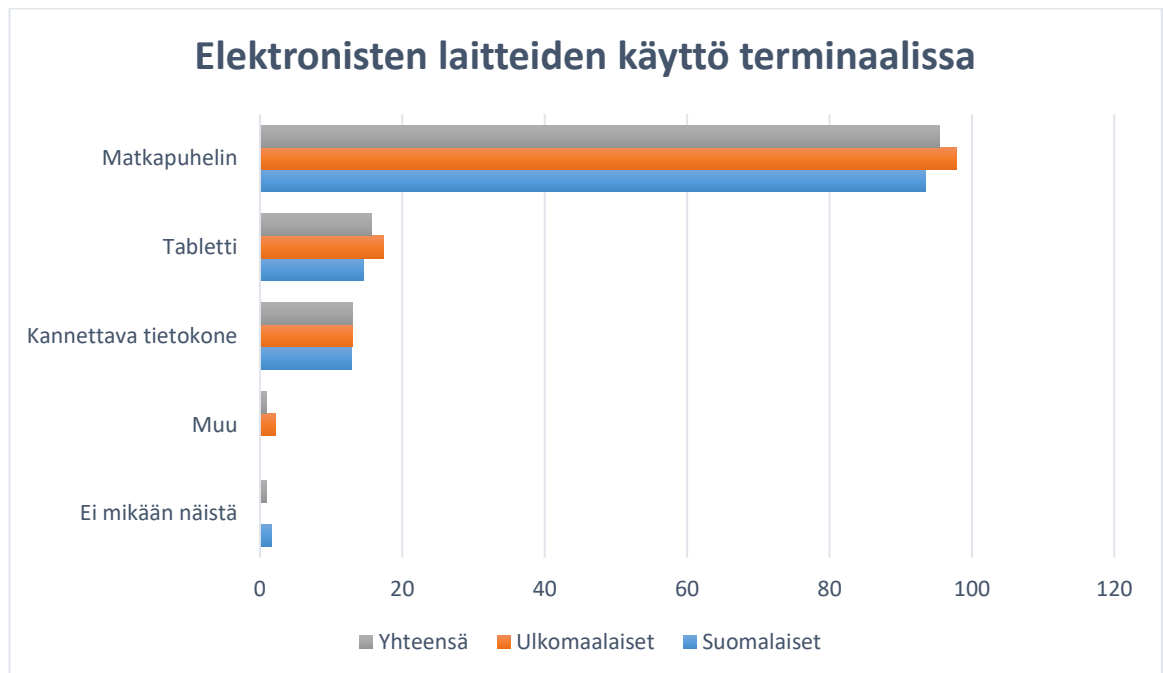


Kuvio 9. Verkkoyhteyden toimiminen terminaalissa, n=95

Suomenkieliseen kyselyyn vastanneista he, jotka ilmoittivat käyttävänsä Wi-Fi-verkkoa (15 vastaajaa), arvioivat sen toimivuudeksi keskimäärin 3,4. 40 prosenttia vastaajista antoi arvosanaksi 3, ja 33 prosenttia valitsi numeron 4, eli hajonta ei ollut suurta. Ulkomaisista vastaajista 30 tukeutui Wi-Fiin. Heidän vastaustensa keskiarvo oli 3,87 eli hieman korkeampi kuin suomalaisten antama arvosana. Vain yksi vastaaja oli arvioinut yhteyden toimimista numerolla 1, kun taas kaikki muut arviot sijoittuivat 3-5 väliin. Yhteenlaskettuna Wi-Fin toimivuuden keskiarvo oli 3,71. (Kuvio 9.)

Mobiilidatan toimivuutta suomalaiset määrittivät keskimäärin arvosanalla 4,42 ja ulkomaiset 3,5. Näin ollen kaikkien mobiilidatan käyttäjien antaman arvion keskiarvo oli 4,19. Tämän perusteella voimme päätellä, että mobiiliverkko toimii terminaalissa hieman Helsingin kaupungin langatonta verkkoa paremmin. Yleisesti ottaen vastaajat olivat suhteellisen tyytyväisiä käyttämänsä verkkoyhteyden toimintaan: vain 6,3 % vastaajista oli sanonut, että yhteys ”ei toimi lainkaan” (neljä vastausta) tai toimii suhteellisen huonosti (kaksi vastausta).

Kuviosta 10 selviävät kaikki vastaajien käyttämät elektroniset laitteet. Kaikista vastaajista 95 prosenttia käytti matkapuhelinta terminaalissa ollessaan. Noin 30 prosenttia vastaajista käytti lisäksi tablettia tai kannettavaa tietokonetta. Vaikka tulos tuntuu luotettavalta, täytyy kuitenkin huomioida, että varsinaisen tutkimuksen ulkopuolella matkustajien kanssa jutellessa selvisi, että etenkin vanhemmilla matkustajilla eivät älypuhelimet olleet lainkaan käytössä.

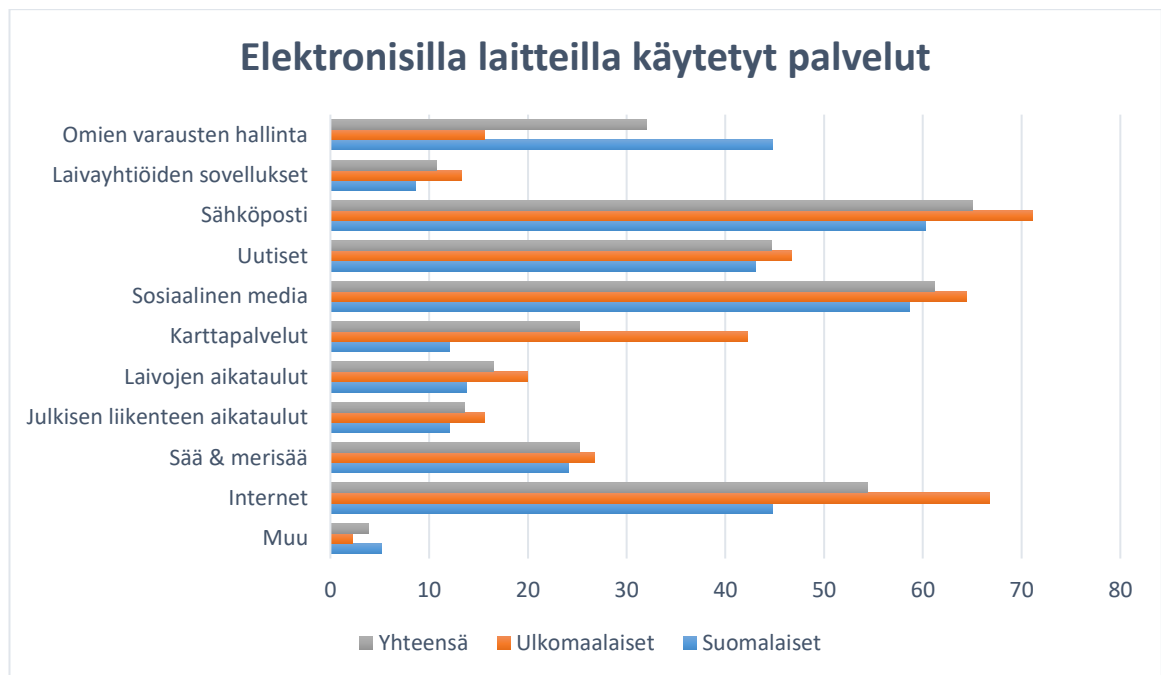


Kuvio 10. Vastaajien terminaalissa käyttämät elektroniset laitteet, n=108

Kuten kuvio 11 havainnollistaa, laitteilla useimmiten käytettiin sähköpostia (65 prosenttia) tai sosiaalista mediaa (61 prosenttia). Uutiset (45 prosenttia) ja yleisesti ”internet” (55 prosenttia) olivat suuressa suosiossa. Kolmasosa vastaajista käytti elektronista laitetta omien varausten hallinnoimiseen ja neljäsosa kiinnostivat karttapalvelut ja sää. Laivayhtiöiden mobiilisovellukset jäivät näiden vaihtoehtojen joukossa pitämään häntää: vain 11 vasta-

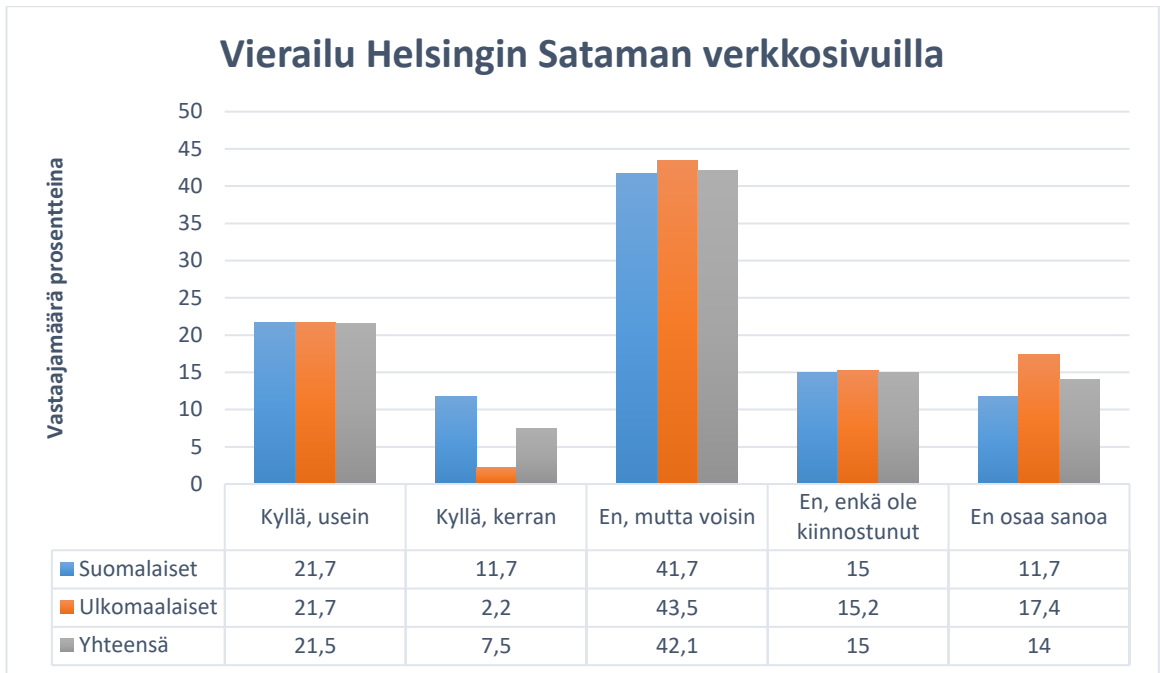
jaa (11 %) ilmoittivat käyttävänsä laivayhtiöiden sovelluksia. Tämä saattaa tosin osin selittyä sillä, että Länsiterminaali 2:sta liikennöivistä varustamoista vain Tallinkilla on mobiilisovellus, kun taas vastaajista suurin osa matkusti Eckeröllä.

Erot suomalaisten ja kansainvälisten matkustajien välillä eivät olleet huomattavia. Suomalaiset ilmoittivat useammin tutkailevansa omia varauksiaan, kun taas ulkomaiset vastaajat olivat karttapalveluiden aktiivisempia käyttäjiä. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Vastaajien terminaalissa elektronisilla laitteillaan käyttämät palvelut, n=103

Osana kyselyä halusimme kartoittaa Helsingin Sataman tunnettavuutta. Yrityksen verkkosivuilla ([www.portofhelsinki.fi](http://www.portofhelsinki.fi)) oli vierailut kolmasosa vastaajista; 23 vastaajaa kerran ja 8 useammin. Todellisuudessa vaikutti siltä, että moni vastaaja kävi vasta kyselylomaketta täyttäessään ensimmäistä kertaa kyseisillä sivuilla – muutamat vastaajat jopa rehellisesti ilmoittivat vain ”testanneensa”. Kuten kuviosta 12 selviää, vaikka monet vastaajat eivät olleet verkkosivuilla vielä vierailleet, voisivat he kuvitella niin tekevänsä. 15 prosenttia vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, etteivät verkkosivut heitä kiinnosta lainkaan.



Kuvio 12. Kysymys 15: Oletko koskaan vieraillut Helsingin Sataman verkkosivuilla? n=107

Kysyin avoimella kysymyksellä sitä, mitä tietoa vastajaa oli etsinyt verkkosivuilla vieraillessaan. Saimme kysymykseen kaiken kaikkiaan 33 vastausta. Kolmasosa vastaajista oli etsinyt verkkosivuilta laivojen aikatauluja. Verkkosivuja käytetään sen selvittämiseen, moneltako täytyy terminaaliin saapua. Neljäsosa etsi tietoa siitä, mistä terminaalista laiva lähtee ja missä itse terminaali sijaitsee. Lisäksi olivat kiinnostaneet parkkitiedot ja uutiset. Kaikki tähän kysymykseen saadut avoimet vastaukset ovat luettavissa liitteessä 6.

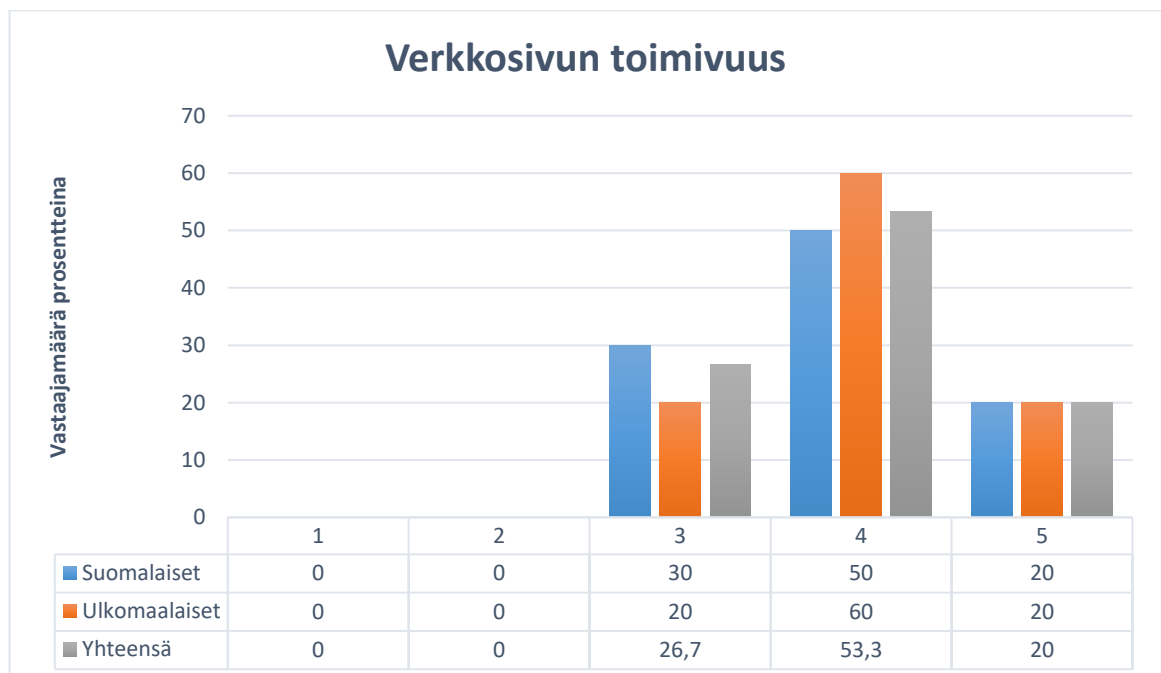


Kuvio 13. Kuinka helposti löysit etsimäsi tiedon Helsingin Sataman verkkosivuilta? n=31

Vaikka vain 31 vastaajaa ilmoitti vierailleensa verkkosivuilla, päätti yli kaksinkertainen määrä (69 vastaajaa) silti arvioida niiden toimivuutta. Vaikka kysymystä ei ollut merkitty pakolliseksi, ja useimmille vastaajille mainitsin, että kaikkiin kysymyksiin ei ole pakko vastata, jos niistä ei ole tietoutta, taisi tämä vielä jäädä epäselväksi.

Kun tarkastellaan vastauksia vain heiltä, jotka olivat edellisessä kysymyksessä ilmoittaneet vierailleensa verkkosivuilla joko kerran tai useammin, saadaan toimivuuden keskiarvoksi 3,8. Kaikki vastaukset olivat arvoasteikon välillä 3-5. Tuloksia havainnollistaa kuvio numero 13.

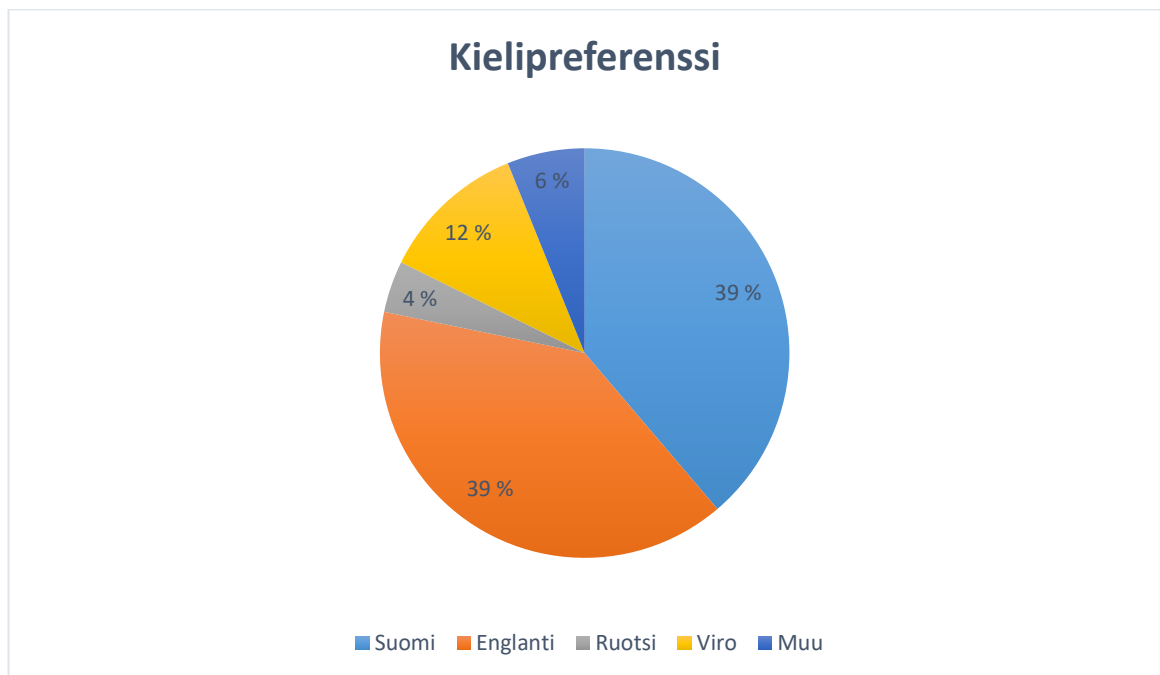
Lisäksi tiedustelin nettisivujen toimimista vastaajan käyttämässä laitteessa. Tähän vastauksia tuli jälleen 64, mutta huomioin vain ne vastaajat, jotka olivat aiemmin ilmoittaneet vierailleensa verkkosivuilla. Vastausten keskiarvo oli 3,91, ja niiden prosentuaalista jakautumista havainnollistaa kuvio numero 14. Vaikka tuloksen luotettavuus jää hieman epävarmaksi, voisi tämän perusteella kuitenkin ajatella, että verkkosivu on suhteellisen mobiiliystävällinen ja toimiva. Kaivattu tieto on helposti löydettävissä ja verkkosivu toimii halutulla tavalla.



Kuvio 14. Kuinka hyvin verkkosivu toimi käyttämässäsi laitteessa? n=30

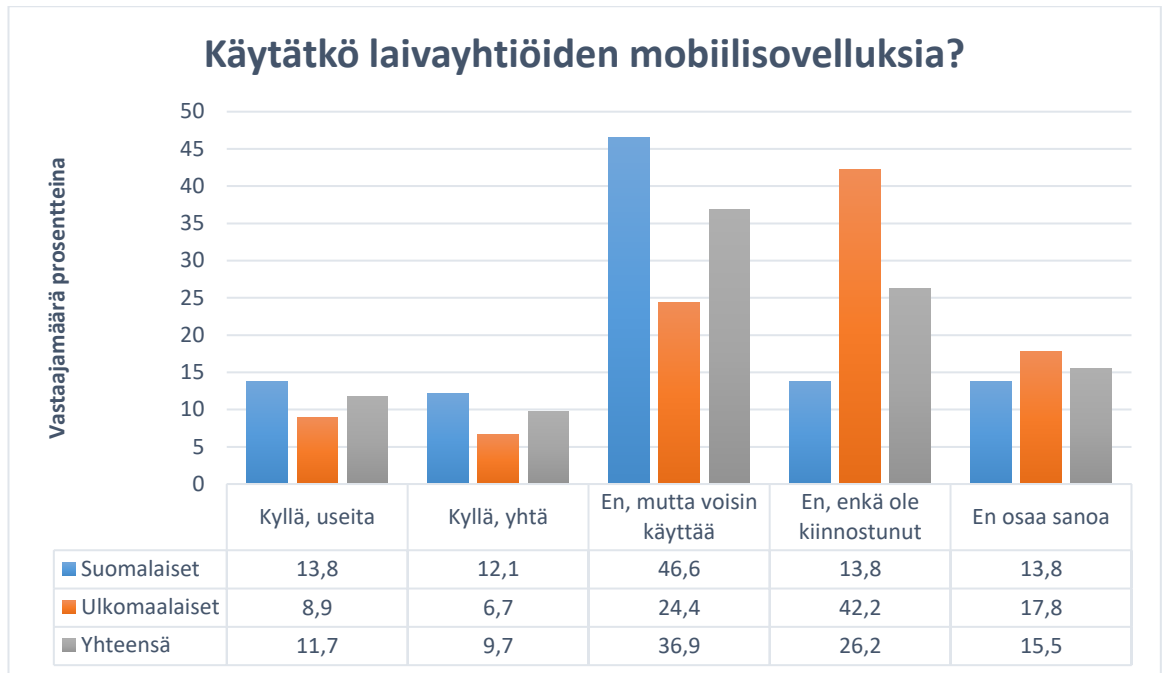
Tiedustelimme vastaajilta, millä kielellä he ensisijaisesti toivoisivat informaatiota löytävänsä. Suomen kieltä toivoi 57 kaikista vastaajista ja englantia 58. Ruotsin kannattajia oli tällä kertaa vain 6, kun taas viron kieltä toivoi 17 vastaajaa (16 prosenttia vastaajista).

Tämä on todennäköisesti terminaalikohtaista – Helsingin ja Tallinnan välisessä liikenteessä kulkee enemmän virolaisia, kun taas Helsingin ja Tukholman välisessä liikenteessä enemmän ruotsalaisia. Länsiterminaali 2 keskittyy vain Viron liikenteeseen, mutta muissa terminaaleissa saattaisi kielijakauma olla toisenlainen. Kahdeksan vastaajaa ehdotti muuta kieltä, joita olivat saksa, ranska, venäjä, espanja ja japani. Asiakkaita terminaalissa kohdatessa tuli kuitenkin sellainen olo, että etenkin viron, venäjän ja Aasian kielille olisi tarvetta. Kyseiset kansalaisuudet jättivät vastaamatta kyselyyn kielimuurin takia: usein he eivät ymmärtäneet englantia tai suomea lainkaan. Kielitoiveiden jakautumista havainnollistetaan kuviolla 15.



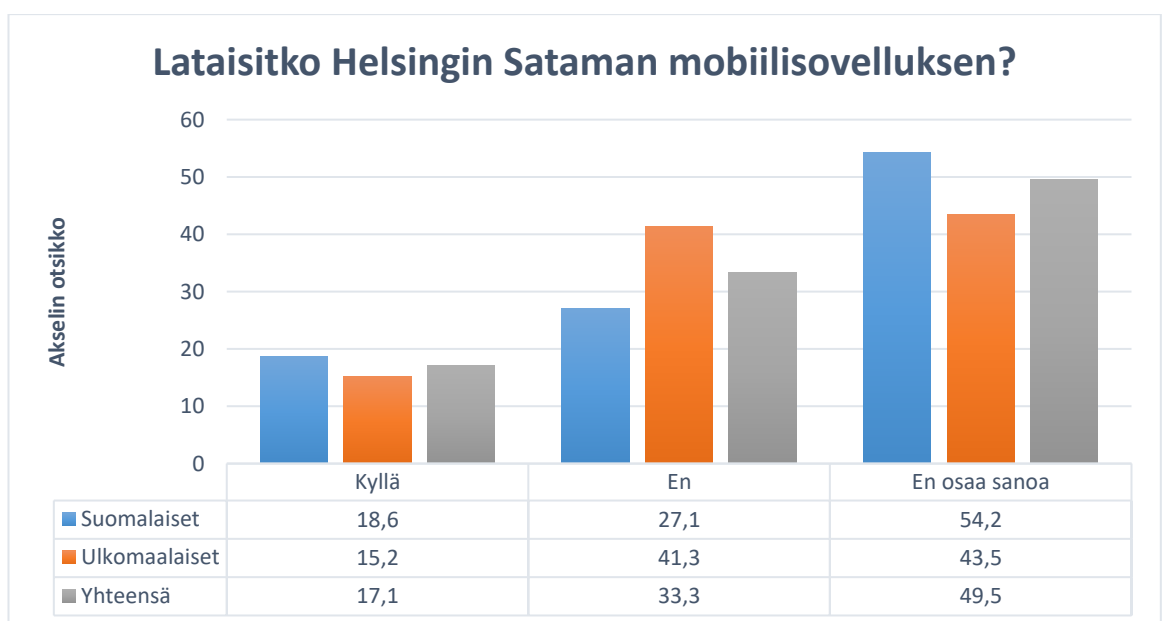
Kuvio 15. Vastaajien kielipreferenssi, n=106

Kuvio 16 erittelee vastaukset kysymykseen ”Käytätkö laivayhtiöiden mobiilisovelluksia?” Vastaajista noin kymmenesosa ilmoitti käyttävänsä yhtä sovellusta, ja toiset kymmenen prosenttia useita. Loput joko eivät käyttäneet mitään tai eivät olleet varmoja. 37 prosenttia vastaajista ei vielä käyttänyt mitään sovellusta, mutta oli sitä mieltä, että voisi käyttää. 26 prosenttia sanoi suoraan ”Ei, enkä ole kiinnostunut käyttämään”. Vaikka käyttömäärissä olisi vielä parantamisen varaa, suhtautuvat vastaajat mobiilisovelluksiin varsin myönteisesti. Lähes kaksi kolmasosaa vastaajista joko käytti yhtä tai useampaa sovellusta tai osoitti kiinnostusta niitä kohtaan.



Kuvio 16. Varustamojen mobiilisovellusten käyttö matkustajien keskuudessa, n=103

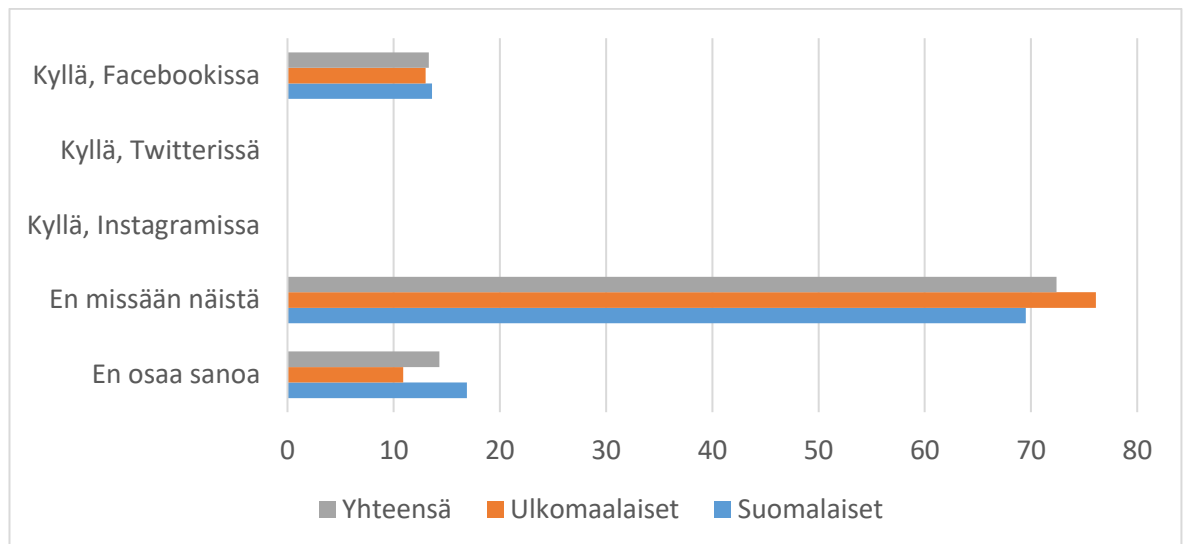
Seuraavaksi kysimme, haluaisiko asiakas ladata Helsingin Sataman mobiilisovelluksen, jos sellainen olisi olemassa. Kuviossa 17 esittelen vastausten jakautumisen eri vastausvaihtoehdoille. Vain 18 vastaajaa (17 prosenttia) vastasi ”Kyllä, olisin kiinnostunut lataamaan sovelluksen”. 33 prosenttia vastasi ”Ei” ja lähes puolet vastaajista olivat valinneet ”En osaa sanoa”. Erityisen suurta kieltäytyminen oli ulkomaisten matkailijoiden parissa; jopa 41 prosenttia vastaajista sanoi ”Ei”, todennäköisesti ollessaan terminaalissa vain keran elämässään. Suomalaiset vaikuttivat sovellusta kohtaan myönteisimmiltä: 54 prosenttia vastasi ”En osaa sanoa” suoran ”ei” sijaan.



Kuvio 17. Matkustajien kiinnostus ladata Helsingin Sataman mobiilisovellus, n=105

Saimme 17 vastausta kysymykseen siitä, millaista tietoa tulisi mahdollisen mobiilisovelluksen sisältää. Laivojen aikataulut olivat asia, mitä lähes puolet vastaajista kaipasivat (9 vastausta). Lisäksi kiinnostavat laivojen kulkureitit, sää ja merisää, terminaalien ja laivojen palvelut sekä julkisen liikenteen reitit. Kaikki vastaukset ovat luettavissa liitteestä 7. Vastauksen perusteella asiakkaat ovat tyytyväisiä varsin vähään ja kaipaavat yksinkertaisia perusasioita.

Lisäkysymyksenä halusimme sivuta Helsingin Satamien näkymistä sosiaalisessa mediassa. Kuten kuvio 18 huomaat, vain 8 suomalaista ja 6 ulkomaista vastaajaa sanoivat törmänneensä Helsingin Satamaan Facebookissa, mutta yksikään 105:sta kysymykseen vastanneesta ei ollut nähnyt yritystä Twitterissä tai Instagramissa. 72 prosentille Helsingin Satamien sosiaalisen median kanavat eivät olleet lainkaan tuttuja. 14 prosenttia ei osannut sanoa.



Kuvio 18. Helsingin Sataman tunnettavuus sosiaalisessa mediassa, n=105

#### 7.4 Havainnointi tutkimusprosessin aikana

Virallisten lomakevastausten lisäksi sain terminaalissa havainnoimalla arvokasta lisätietoa. Jutustelu terminaalien asiakkaiden kanssa oli mielenkiintoista ja antoisaa ja toi esiin monia näkökulmia, jotka eivät kyselylomakkeella saaduista vastauksista välity.

Eläkeläiset muodostavat suuren asiakassegmentin Helsingin ja Tallinnan välisessä reittiliikenteessä. Etenkin aamupäivän lähdöillä suuri osa matkustajista vaikutti olevan yli 60-vuotiaita. Vaikka näitä matkustajia on paljon, jäi heiltä saadut vastaukset varsin vähäisiksi. Lähestyin heitäkin, mutta he olivat todennäköisempiä kieltäytymään vastaamisesta. ”Em-

mehän me tiedä mitään” tai ”Ei tämä meitä kosketa” olivat yleisimpiä kuulemiani vastauksia. Heillä ei ollut älypuhelimia – puhumattakaan läppäreistä tai tableteista. He kokivat, ettei heidän vastauksistaan ole tutkimuksen kannalta hyötyä, sillä he eivät minkäänlaisia digitaalisia palveluja tarvitse. Toisaalta tämä vastaamatta jättäminen puhui puolestaan: jos he eivät koe käyttävänsä digitaalisia palveluja ja elektronisia laitteita tarpeeksi kyetäkseen kysymyksiin vastaamaan, ei heillä todennäköisesti muutenkaan ole näille palveluille minäänlaista tarvetta.

Terminaalien kautta Tallinnaan matkustaa jo nyt paljon aasialaisia ja määrä tulee vain kasvamaan. He ovat aktiivisia digitaalisten palvelujen käyttäjiä ja arvostavat jatkuvaa pääsyä internetiin. Heidän tavoittamisensa oli kuitenkin vaikeaa kielimuurin takia. Suurin osa kohtaamistani aasialaisista ei osannut englantia sen vertaa, että olisivat ymmärtäneet mitä haluan tai osanneet kyselyyn vastata. He saattaisivat olla halukkaita käyttämään innovatiivisia mobiilipalveluita tai arvostaa omalla kielellään saatavaa informaatiota, mutta valitettavasti emme tämän kyselyn myötä saaneet tähän vahvistusta, vaan voimme vain arvailla.

Terminaalissa aikaa viettäessäni tarkkailin sivusta sen toimintaa. Vaikka elektroniset portit vaikuttivat yleisesti ottaen varsin kätevilta ja nopeilta, oli todella monilla asiakkailla yllättäen kuitenkin vaikeuksia sen kanssa, miten päin lippu lukijalle näytetään. Porttien yläpuolella on ohjeistava kuva siitä, miten tulisi toimia, mutta siitä huolimatta lähes jokainen asiakas kokeili lippua ensin väärällä tavalla eikä päässyt portista läpi ensiyrittämällä. Yhtenä tutkimuspäivänä heinäkuussa porteista 3-4 keskimmäistä lakkasi kokonaan toimimasta. Ne eivät päästäneet ketään läpi, eivät edes henkilökuntaa kulkuluvillaan. Eräällä kerralla elokuun lopussa ala-aulan suurella näytöllä näkyivät lähtevien laivojen sijaan saapuvat – tämä hämmensi hetken ainakin itseäni, kun en löytänytkaan haluamaani laivaa lähtevien joukosta ja aloin epäröidä, olenko paikalla väärään aikaan. Viimeisellä kyselykerralla kiinnitin huomiota siihen, että yläkerran odotusaulan suurista näytöistä toinen oli täysin pimeänä. Toisella pyöri normaaliin tapaan esittelyvideot Helsingistä, mutta toinen ei ollut käytössä lainkaan.

Kellon puute tuli esiin muutamissa kyselylomakkeella saaduissa vastauksissa, mutta erityisesti se tuli esiin asiakkaiden kanssa jutellessa. Jopa odotusaulan baarin työntekijöiden ensimmäisenä huomiona sen jälkeen, kun kerroin, mitä varten olen terminaalissa, oli tyytymättömyys siitä, ettei siellä ole lainkaan kelloa. Oli kyseessä mikä tahansa terminaalitai asema, asiakkaalle on tärkeää tietää, mitä kello on, mihin aikaan laiva lähtee ja onko heillä aikaa käydä vessassa tai ostaa vielä toinen olut.

Länsiterminaalissa ei ole omaa Wi-Fi-yhteyttä, mutta alueelle ulottuu Helsingin kaupungin avoin WLAN. Monille asiakkaille tämän käytettävyys oli varsin epäselvää. Asiakkaita lähestyessä monilla ensimmäinen kysymys oli, että onko terminaalissa internetyhteyttä ja miten sinne kirjaututaan.

Sattumalta erään Helsinki Helpin kanssa juttellessa ilmeni toive siitä, että terminaalin edustalla olisi useampi HSL:n matkalipunostolaite. Tällä hetkellä niitä on vain yksi, joten etenkin ruuhka-aikoihin on lippujen ostaminen hankalaa ja hidasta. Puhelimeen saatavat mobiililiput ovat hyvä vaihtoehto suomalaisille, mutta suurimmalla osalla ulkomaalaisista ei ole mahdollisuutta niitä käyttää.

## **7.5 Johtopäätökset**

Tutkimuksen johtopäätöksenä voimme todeta, että digitaalisten palvelujen kehittämiseksi Länsiterminaalissa ei asiakkaiden mielestä ole suurta tarvetta. Kyselytutkimukseen osallistuneet kaipasivat terminaalissa ollessaan hyvin yksinkertaisia asioita. Asiakkaalle on tärkeää, että lähtöselvitys toimii ja terminaalissa liikkuminen on helppoa. Tilojen tulee olla siistit, ruokaa ja juotavaa on oltava saatavilla ja wc-tilojen on oltava lähellä. Terminaalissa tulisi olla kello jatkuvasti nähtävillä. Laivojen aikataulujen näkymistä ja opastauluja arvostetaan. Monimutkaisilla lisäpalveluilla ei tunnu kuitenkaan olevan keskivertoasiakkaalle merkitystä.

Suhtautuminen mahdollista mobiilisovellusta kohtaan oli suhteellisen myönteistä. Asiakkaat kuitenkin toivoivat sovellukselta hyvin yksinkertaisia asioita, jotka ovat löydettävissä kätevästi myös Helsingin Sataman verkkosivuilta. Voisikin miettiä, onko täysin uuden sovelluksen luominen tarpeellista. Etenkin, kun vastaajien tyytyväisyys verkkosivujen toimintaan oli varsin suurta. Helsingin Sataman yleinen tunnettavuus sen sijaan oli kohtalaisen pientä – vaikuttaa siltä, että matkustajat kääntyvät ensisijaisesti varustamojen puoleen jonkinlaista tietoa kaivatessaan.

Halutessaan voisi Helsingin Satama kehittää yksinkertaisen sovelluksen ja ottaa mallia lentokentän tai varustamojen sovelluksista. Sovellus voisi kerätä yhteen lähtevien- ja saapuvien laivojen aikataulut ja terminaalin palvelut. Sovelluksesta voisi hallita omia varauksia ja sieltä voisi avata elektronisen matkalipun. Parkkipaikka olisi varattavissa ja maksettavissa helposti sovelluksen kautta. Jos halutaan erityisesti panostaa, voisi sovellukseen liittää mielenkiintoista tietoa sekä Helsingin Satamasta ja sen toiminnasta, että Helsingin ja Tallinnan tarjonnasta turistille. Lapsille toivottiin tekemistä, joten he varmasti arvostaisivat pelejä, joiden parissa voisivat kuluttaa odotteluajan. Sovelluksen kiinnostavuudelle ei

kuitenkaan saatu yksiselitteistä varmuutta. Suurin osa vastaajista ei käyttänyt varustamojen mobiilisovelluksia eikä tulosten perusteella osata vielä sanoa, olisiko Helsingin Sataman sovellukselle todellista kiinnostusta. Jos sovellus päätetään luoda, kokisin järkeväksi suunnata sen erityisesti niille suomalaisille ja virolaisille, jotka Suomenlahden yli säännöllisesti matkustavat. Kuten luvussa 4 todettiin, houkutteleva mobiilisovellus tuo aina käyttäjälleen lisäarvoa, eli tämä saa ulottuvilleen jotain, mitä ei muualta vielä löydy. Sen sijaan, että kaikki Helsingin Sataman nettisivuilta löytyvä tieto siirretään sovellukseen, tulisi kehitellä kiinnostava tapa tarjota asiakkaalle hyötyä – esimerkiksi tuoda helpotusta arkeen yhdistämällä usean eri terminaalien tai laivayhtiön tarjonta yhden sovelluksen alle.

Asiakkaan kokemusta voisi parantaa selkeyttämällä Wi-Fin käyttöä terminaalissa. Satama-alueella oleva Helsingin kaupungin langaton verkkoyhteys koettiin keskimäärin suhteellisen hyvin toimivaksi, joten terminaalien ei ole välttämätöntä järjestää omaa, erillistä hotspota. Etenkin, kun suuri osa asiakkaista on suomalaisia tai virolaisia, joilla on käytössään oman puhelinoperaattorin tarjoama mobiiliverkko. Kesällä 2017 Euroopan Unionin alueelta poistuvat roaming-maksut, mikä tarkoittaa sitä, että mobiiliverkon käytöstä ulkomailla ei peritä lisämaksua. Tämä tulee mahdollistamaan sen, että yhä useammalla eurooppalaisella matkailijalla on käytössään langaton internet Suomessa vieraillessaan, eikä ulkopuoliselle Wi-Fille ole yhtä suurta tarvetta.

Tällä hetkellä Wi-Fi-yhteyden olemassaolo oli kuitenkin monille asiakkaille varsin epäselvää. Etenkin ulkomaiset asiakkaat kuvittelivat, ettei terminaalissa ole lainkaan Wi-Fi-yhteyttä, sillä he eivät osanneet arvata, että Helsingin kaupungin WLAN:lla voisi olla jotain tekemistä satamaterminaalien kanssa. Moni etsi verkkoyhteyttä jollakin satamaan tai terminaalien liittävällä nimellä. Tätä epäselvyyttä voisi korjata varsin helposti sillä, että terminaalien lisättäisiin kylttejä, jotka selkeästi kertovat alueella olevan Wi-Fin käytettävyydestä.

Jos digitaalisuutta halutaan hyödyntää, voisi elektronisia näyttöjä käyttää kellonajan näyttämiseen. Yläkerran odotusaulassa olisi mahdollista heijastaa kellonaika seinälle kahden ison opastaulun väliin. Videotykin avulla digitaalinen kellonaika saataisiin helposti ja siististi heijastettua seinälle ilman, että seinää tarvitsisi sotkea. Kellonaikaa olisi helppo näin ollen korjata kesä- tai talviaikaan siirryessä.

Tänä päivänä ovat erilaiset sosiaalisen median sovellukset erityisen suosittuja. Länsiterminaalilla voisi olla Snapchatissa oma paikkataginsa, jolla matkustajat voisivat ilmoittaa ystävilleen ja seuraajilleen olevansa terminaalissa matkalla Tallinnaan. Trendikkään ”vir-

tual realityn” tai QR-tekniikan voisi yhdistää sovelluksen toimintaan: terminaalissa sovellusta käyttäessä olisi mahdollista löytää infoa, kuten menuja ja hinnastoja ravintolan ja baarin lähellä liikkessa, tai lasten pelit voisivat yhdistää terminaalin ja sovelluksen.

## 8 Pohdintaa

Tässä luvussa kokoan yhteen omaa pohdintaani ja esitän jatkotutkimusehdotuksia. Arvioin, kuinka hyvin reliabiliteetti ja validiteetti toteutuivat tutkimuksessani ja kuinka niitä olisi vielä voinut parantaa. Luvun lopussa arvioin omaa oppimisprosessiani.

Opinnäytetyöni onnistui suhteellisen hyvin. Tutkimukselle saavutettiin paljon mielenkiintoista tietoa ja vahvistettiin jo olemassa olevia käsityksiä. Tutkimus toi toimeksiantajalle lisätietoa raottamalla asiakkaiden mielipiteitä ja asenteita mobiilisovelluksia kohtaan.

Näiden tutkimustulosten mukaan ei asiakkaiden mielestä Länsiterminaali 2:n digitaalisten palvelujen kehittämiseksi ole suurta tarvetta. Asiakkaiden tyytyväisyys tässä yhteydessä tarkasteltuihin palveluihin oli suurta eikä tutkimuksen myötä esiin nousseet suuria ongelmakohtia. Vertailuanalyysin perusteella monet alan toimijat hyödyntävät mobiilisovelluksia. Asiakaskartoitukseni mukaan matkustajat eivät olleet erityisen innokkaita lataamaan mahdollista sovellusta, mutta yleinen suhtautuminen oli kuitenkin myönteistä – kaksi kolmasosaa vastaajista valitsi ”kyllä” tai ”en osaa sanoa” suoran ”ein” sijaan.

Asiakkaat modernissa matkustajaterminaalissa kaipaavat keskimäärin hyvin yksinkertaisia asioita. Palautteissa selkeästi esiin nousi kellojen ja lisäpenkkien tarve. Myös pistorasioita tai ruokapaikkoja toivottiin lisää. Tästä voidaan päätellä, että matkustajat kaipaavat ensisijaisesti asioita, jotka tekevät matkanteosta helppoa ja mukavaa.

### 8.1 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen validiteetti kuvaa sitä, kuinka hyvin on onnistuttu mittaamaan haluttua asiaa ja reliabiliteetilla tarkoitetaan kykyä tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Sisäinen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mittaustulokset pysyvät samoina, jos sama tilastoyksikkö mitataan useaan kertaan. Ulkoinen reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että mittaukset ovat toistettavissa muissa tutkimuksissa. Puutteellinen reliabiliteetti johtuu usein satunnaisvirheistä, jotka aiheutuvat otanta- tai mittaus- ja käsittelyvirheistä. Otoskoko on yksi suurimmista reliabiliteettiin vaikuttavista tekijöistä. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on tärkeää, että otos on tarpeeksi edustava ja vastausprosentti suuri. (Heikkilä 2014, 177–178.) Tutkimukseni otoskoko oli 108 vastaajaa, joten siitä saadaan suhteellisen luotettavasti yleistettävää tietoa. Yksittäisissä kysymyksissä saatujen vastausten määrä jäi kuitenkin pienemmäksi. Avoimiin kysymyksiin vastauksia saatiin vain 16–58 kappaletta, minkä vuoksi niistä saatua

tietoa ei voida luotettavasti yleistää koskemaan koko perusjoukkoa, vaan ne antavat lähinnä esimakua vastaajien ajatuksista. Tutkimuksen luotettavuutta olisi voitu parantaa pyrkimällä vieläkin suurempaan otoskokoon.

Tutkimuksessa käyttämälläni kysymyksillä saatiin halutusti vastaus siihen, onko asiakkaiden mielestä tarvetta terminaalien digitaalisten palveluiden kehittämiseksi. Alatavoitteena oli saada kehitysehdotuksia ja ideoita parhaista palveluista. Näihin tavoitteisiin ei kysymyksilläni täysin päästy: käyttämäni kysymykset keskittyivät yksittäisten osa-alueiden arviointiin, mutta eivät jättäneet tarpeeksi sijaa matkustajien omien ajatusten esiintuomiseen. Uudet ideat olivat lähinnä omia päätelmiäni kyselylomakkeen tuloksista, asiakkaiden kohtaamisista ja muiden toimijoiden tarjoamien palvelujen vertailusta. Oikeita ideoita olisi voitu saada paremmin tarkemmin kohdennetuilla haastatteluilla tai asiakkaita digitaalipalvelujen ideointiin osallistavissa työpajoissa.

Vastauskadon aiheuttamaa vääristymää tutkitaan vertaamalla vastanneiden taustamuuttujien jakaumia perusjoukon vastaaviin jakaumiin (Heikkilä 2014, 179). Tutkimuksessani on haastavaa määrittää vastauskadon suuruus, sillä en pitänyt lukua siitä, kuinka moni lähestymistäni matkustajista jätti kyselyyn vastaamatta. Jos vastaava tutkimus toteutetaan uudestaan, helpottaisi puhuteltujen asiakkaiden laskeminen vastauskadon määrittelemistä ja näin ollen myös tutkimuksen luotettavuuden arviointia. Otokseni oli kuitenkin varsin edustava, eli vastaajien jakauma kuvasi hyvin perusjoukon rakennetta.

Osa potentiaalisista vastaajista jäi tutkimuksen ulkopuolelle sen takia, että valitsin satunnaiset ajat kerätä tuloksia. Vaikka pyrin käymään terminaalissa mahdollisimman moneen eri aikaan, keskittyi tekemiseni kuitenkin iltapäiville. Päivän ensimmäisellä tai illan viimeisillä lähdöillä ovat todennäköisesti hyvin erilaiset matkustajajoukot, joiden erojen ja yhteneväisyyksien huomiointi olisi voinut tuoda tutkimukseen erilaista näkökulmaa.

Kielirajoitusten vuoksi otoksen ulkopuolelle jäivät suomea- tai englantia osaamattomat vastaajat, esimerkiksi monet virolaiset, venäläiset ja aasialaiset. Nämä ovat kuitenkin tärkeitä matkustajaryhmiä Länsiterminaali 2:ssa. Ulkomaiset vastaajat olivat kotoisin 20 maasta. Monesta maasta edustusta oli vain yksittäinen vastaaja, joten kulttuurillisten erojen vaikutusta ei voida tämän tutkimuksen perusteella luotettavasti määrittellä. Suomalaisen ja virolaisen edustus tutkimuksessa oli suhteellisen kattavaa (53 ja 20 edustajaa), joten jonkintasoisia yleistyksiä voidaan tehdä.

## 8.2 Jatkotutkimusehdotukset

Tekemäni tutkimus antoi osviittaa siitä, miten asiakkaat tällä hetkellä uuden Länsitermi-naali 2:en palvelut kokevat. Tutkimukseni perusteella vaikutti siltä, ettei digitaalisten palveluiden kehittämistä (tässä esimerkiksi mobiilisovelluksen luominen) koeta kovin tarpeelliseksi. Todellisuudessa saavutettiin kuitenkin vain rajallisen ihmissegmentin mielipiteet. Olisi varsin mielenkiintoista tietää, mitä mieltä vaikkapa aasialaiset matkustajat olisivat. Aasialaisten matkustajien määrä lisääntyy jatkuvasti, ja he ovat tunnetusti digitaalisten palvelujen ja elektronisten laitteiden suurkuluttajia, joten he saattaisivat kaivata erilaisia asioita, kuin keskiverto suomalainen. Voisikin olla mielenkiintoista teetättää kyselyä heidän keskuudessaan, mielellään vielä heidän omalla kielellään.

Terminaali on varsin uusi ja monet vastaajat olivat ensimmäistä kertaa terminaalissa – osa sinnekin juuri saapunut. Voisi olla mielenkiintoista toteuttaa vastaavanlainen kysely uudestaan, kun terminaali on ollut käytössä pidempään. Ensimmäinen käyttövuosi menee kuitenkin sekä Helsingin Satamalle, terminaalia käyttäville varustamoille, että asiakkaille enemmän ja vähemmän totuteltaessa, toimintaa tarkkaillessa, kehittäessä ja ongelmia korjaillessa, joten voisi olla mielenkiintoista nähdä, mitä mieltä asiakkaat ovat sen jälkeen, kun palveluita on kehitetty ja toiminta on vakiintunut. Digitaalstuminen on ollut valtavan nopeaa ja ei ole mitään syytä epäillä, etteikö kehitys jatkuisi yhtä nopeana tai jopa nopeampana lähitulevaisuudessa. Digitaaliset palvelut paranevat jatkuvasti ja asiakkaiden mieltymykset niiden mukana muuttuvat, joten muutaman vuoden päästä saattaa asiakas kaivata aivan eri asioita, kuin tämän päivän terminaalissa.

## 8.3 Oppimisprosessi

Tämän opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoinen ja antoisa prosessi. Opin paljon sataman merkityksestä Helsingin, Suomen ja jopa koko maailman turismille. Syvensin ymmärrystäni digitaalisista palveluista. Prosessin aikana opin käyttämään tutkimuksellisia menetelmiä ja toteuttamaan strukturoidun kyselytutkimuksen Webropol-työkalulla. Opin analysoimaan tutkimuksen tuloksia ja hyödyntämään tässä Microsoft Office –taulukko-ohjelmaa. Tutustuin benchmarkingiin tehokkaana palvelumuotoilun menetelmänä.

Opinnäytetyön tekeminen oli varsin aikaa vievä prosessi. Työn aloittaminen tuntui hankalalta, mutta tekeminen sujui hyvin alkuunpääsyn jälkeen. Pysin suunnitellussa aikataulussa. Aloitin työn tekemisen kesäkuun alussa tapaamalla toimeksiantajani ja keskustelemalla heidän toiveistaan työn suhteen. Laadin aikataulun ja opinnäytetyösuunnitelman, jotka auttoivat koko opinnäytetyöprosessin hahmottamisessa ja alkuun pääsyssä. Kesä- ja

heinäkuun aikana suunnittelin kyselylomakkeen ja heinäkuun puolen välin jälkeen pääsin jo aloittamaan vastausten keräämisen terminaalissa. Vaikka vastausten kerääminen eteni yllättävän hitaasti tiukkojen työaikataulujeni takia, sain kuin sainkin toivotun määrän vastauksia (noin 100 kappaletta) kasaan syyskuun alkuun mennessä. Syyskuun aikana analysoin saamani tulokset ja kuun lopussa esittelin löydökseni Helsingin Sataman edustajille. Lokakuun aikana tein viimehetken täydennykset raporttiini ja viimeistelin työn.

Sopivien lähteiden löytäminen osoittautui kaikkein haastavimmaksi. Oli vaikeaa löytää osuvimmat hakusanat ja erottaa aiheeni kannalta relevantti tieto epäoleellisemmasta. Opin hyödyntämään e-aineistoja ja erilaisia tietokantoja tiedonhankinnassa.

Olin hajauttanut opinnäytetyöprosessin hieman yli neljän kuukauden mittaiselle ajalle. Tein työtä tasaisesti ja se eteni hyvää vauhtia. Työskentelin samaan aikaan kahdessa yrityksessä, joten päiväni olivat pitkiä ja viikkoni kiireisiä. Aika ajoin tuntui haastavalta löytää aikaa opinnäytetyölle. Etenkin vastausten kerääminen terminaalissa tuntui raskaalta ja vaivalloiselta – vähäisestä vapaa-ajastani oli raskasta käyttää aikaa ylimääräiseen. Laivojen lähtöaikojen, työvuorojeni ja muiden menojeni yhteensovittaminen oli haastavaa ja aiheutti turhaa stressiä. Kokonaisuudessaan olen kuitenkin tyytyväinen omaan suoriutumiseeni.

## Lähteet

Alter, S., Leimeister, J.M. & Österle, H. 2014. Digital services for consumers. Institute of Information Management. University of St. Gallen. Sveitsi. 255–258.

Andrésen, A., von Hertzen, M., Ingberg, J., Junnelius, J. & Wikström, K. 2013. Väylä auki tulevaisuuteen. Merenkulun tulevaisuus Suomessa 2015 ja eteenpäin. Varustamosäätiö. PBI Research Institute.

Aunola, E. 2014. Asiakaslähtöistä palveluiden kehittämistä Service Designin avulla. Teoksessa Näkökulmia vieraanvaraisuusalan tulevaisuuteen ja johtamiseen. Aunola, E. & Heikkinen, V.A. 2014. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu.

Bae, J.S., Blum, S.C. & Kwon, J.M. 2012. Mobile Applications in the Hospitality Industry. Nutrition, Hospitality & Retailing Department. Texas Tech University. Lubbock. Texas. USA. *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 4, 1, 81–92.

Benckendorff, P.J., Fesenmaier, D.R. & Sheldon, P.J. 2014. *Tourism Information Technology*. CABI. Oxfordshire.

Bongwirnso, K. 2016. Talsinkista Hellinaan. *Viro Nyt*, 01/2016, 7.

Boxberg, K. 3.10.2017. Helsingistä on tulossa maailman ykkönen matkustajaliikenteessä – uuteen miljoonalaituriin odotetaan jättiristeilijöitä. *Talouselämä*. Luettavissa: <http://www.talouselama.fi/uutiset/helsingista-on-tulossa-maailman-ykkonen-matkustajaliikenteessa-uuteen-miljoonalaituriin-odotetaan-jattiristeilijoita-6679555>. Luettu: 3.10.2017.

Buhalis, D. 2003. *e-Tourism. Information technology for strategic tourism management*. Prentice Hall. Financial Times.

Car, T., Pilepic, L. & Simunic, M. 2014. Mobile technologies and supply chain management – lessons for the hospitality industry. *Tourism and Hospitality management*, 20, 2, 207–219.

Coussement, M.A. & Teague, T.J. 2012. The new customer-facing technology: mobile and the constantly-connected consumer. *Consumer and Family Sciences*. Indiana University-Purdue University. Fort Wayne. Indiana. USA. *Journal of Hospitality and Tourism*, 4, 2, 177–186.

Cruise Baltic 2017. Market Review 2017. Luettavissa: <https://www.cruisebaltic.com/media/347089/Cruise-Baltic-Market-Review-2017.pdf>. Luettu: 11.8.2017.

Finavia 2017. Helsinki Airport – mobiilisovellus.

Grisakov, K. 2016. Teema: Visiona kaksoiskaupunki. 25 vuotta kaksoiskaupunkia. Viro Nyt, 01/2016, 4–6.

Hietanen, E. 2017. Growth generates growth. Port of Helsinki Magazine, 01/2017, 3.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Helsingin Satama Oy 2017a. Up to 24 departures to Tallinn per day. Port of Helsinki Magazine, 1/2017, 3.

Helsingin Satama Oy 2017b. Vuosikertomus 2016.

Hämäläinen, T. 2017. Twin-Port vahvistaa kaksoiskaupunkia. Port of Helsinki Verkkolehti. Luettavissa: <http://www.portofhelsinki.fi/verkkolehti/twin-port-vahvistaa-kaksoiskaupunkia>. Luettu: 27.7.2017.

Joenniemi, M. 2015. Junalla Helsingistä Tallinnaan? 5 visiota kaksoiskaupungista. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/11/27/junalla-helsingista-tallinnaan-5-visiota-kaksoiskaupungista>. Luettu: 4.8.2017.

Jungner, M. 2015. Elinkeinoelämän keskusliitto EK. Otetaan digiloikka! Suomi digikehityksen kärkeen. Luettavissa: [https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan\\_digiloikka\\_net.pdf](https://ek.fi/wp-content/uploads/Otetaan_digiloikka_net.pdf). Luettu: 2.8.2017.

KvantiMOTV 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Luettavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menestelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>. Luettu: 11.8.2017.

Malm, J. 6.7.2017. Kehittämispäällikkö. Helsingin Satama Oy. Sähköposti.

Marcussen, C. H. 2016. Visualising the network of cruise destinations in the Baltic Sea – a multidimensional scaling approach. Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism, 17, 2, 208–221.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Suomen Satamaliitto 2017. Sidosryhmäkuuleminen liikenteen automaatiosta ja digitaalista palveluista. Luettavissa: <http://www.satamaliitto.fi/fin/ajankohtaista/lausunnot/2017/07/sidosryhmakuuleminen-liikenteen-automaatiosta-ja-digitaalisista-palveluista>. Luettu: 5.8.2017.

Tallink Silja 2017. Mobiilisovellus.

Tuomola, E. 2009. Helsingin matkustajasatamien imago ja palvelutaso. Helsingin sataman julkaisu. Helsinki.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. E-kirja.

Valtionvarainministeriö 2017. Digitalisaatio. Luettavissa: <http://vm.fi/digitalisaatio>. Luettu: 20.8.2017.

Vartia, A. 2017. Busy ship traffic between Helsinki and Tallinn. Port of Helsinki Magazine, 01/2017, 6–11.

Viking Line 2017. Mobiilisovellus.

## Liitteet

### Liite 1. Matkustaja-ajoneuvot satamanosittain

Taulukko 2. Matkustaja-ajoneuvot satamanosittain (Malm, 6.7.2017)

Matkustaja-ajoneuvot satamanosittain									
	2016			2015			Muutos-%		
	Henkilö- autot	Linja- autot	Yhteensä	Henkilö- autot	Linja- autot	Yhteensä	Henkilö- autot	Linja- autot	Yhteensä
<b>Etelä-Satama (Olympia-, Makasiini- ja Katajanokan terminaalit)</b>	393 176	8946	<b>402 122</b>	339 902	8694	<b>348 596</b>	15,7	2,9	<b>15,4</b>
<b>Länsitermi- naali (Länsitermi- naali 1)</b>	1 039 378	18 486	<b>1 057 864</b>	1 011 794	16 216	<b>1 028 010</b>	2,7	14	<b>2,9</b>
<b>Yhteensä</b>	1 432 554	27 432	<b>1 459 986</b>	1 351 696	24 910	<b>1 376 606</b>	6,0	10,1	<b>6,1</b>

## Liite 2. Suomenkielinen kyselylomake



### T2 Finnish

Vastaajan taustatiedot

**1. Sukupuolesi**

- Nainen
- Mies

**2. Ikäsi**

- Alle 12v.
- 13-17v
- 18-30v
- 31-50v
- 51-63v
- Yli 63v.

**3. Kotipaikkakuntasi**

---

**4. Millä laivayhtiöllä matkustat?**

- Tallink
- Eckerö Line

**5. Mikä on matkasi syy?**

- Lomamatka
- Työmatka
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**6. Kuinka usein matkustat laivalla?**

- 1 kerran vuodessa tai harvemmin
- 2-3 kertaa vuodessa
- 3-10 kertaa vuodessa
- Yli 10 kertaa vuodessa

**7. Matkustajaterminaliin saapuminen ja lähteminen**

- Jalan
- Omalla autolla
- Raitiovaunulla
- Taksilla
- Polkupyörällä
- Jollain muulla, millä? \_\_\_\_\_

**8. Terminalissa käyttämäsi aika**

- Alle 1 tunti
- 60-90 minuuttia
- 2 tuntia tai enemmän

**Matkustajaterminalin toimivuus**

**9. Arvioi, kuinka toimiva terminaali mielestäsi on.**

1 2 3 4 5

Ei lainkaan toimiva ○ ○ ○ ○ ○ Toimiva

**10. Anna palautetta: mikä on hyvää ja missä olisi vielä kehitettävää?**

---

---

## Digitaaliset palvelut terminaalissa

**11.** Käytätkö terminaalissa ollessasi langatonta verkkoa vai mobiiliverkkoa?

- Wi-Fi
- Oman operaattorin tarjoamaa mobiiliverkkoa
- En käytä lainkaan internetiä terminaalissa ollessani

**12.** Arvioi, kuinka hyvin käyttämäsi verkko (WiFi, mobiiliverkko) toimii terminaalissa.

1 - Nettiyhteys ei yhdisty lainkaan tai toimii todella huonosti. 2 - Internetyhteyden kanssa on ongelmia, yhteys katkeilee tai on hidas. 3 - Internetyhteys toimii kohtalaisesti. 4 - Internetyhteys toimii pääasiallisesti hyvin. 5 - Internetyhteys toimii moitteetta.

1 2 3 4 5

Todella huonosti ○ ○ ○ ○ ○ Todella hyvin

**13.** Mitä laitetta käytät terminaalissa ollessasi?

Valitsethan kaikki laitteet, joita käytät.

- Matkapuhelinta
- Tablettia
- Kannettavaa tietokonetta
- Jotain muuta, mitä? \_\_\_\_\_
- En mitään näistä

**14.** Mitä palveluja käytät elektronisella laitteellasi terminaalissa ollessasi?

Valitsethan kaikki käyttämäsi palvelut ja lisääthän, jos joku usein käyttämäsi toiminto puuttuu listalta.

- Omat varaukset ja niiden hallinta
- Laivayhtiöiden aplikaatiot
- Sähköposti
- Uutiset
- Sosiaalinen media
- Karttapalvelut
- Laivojen aikataulut
- Julkisen liikenteen aikataulut
- Merisää & matkakohteen sää

Internet

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**15. Oletko koskaan vieraillut Helsingin Sataman verkkosivuilla?**

www.portofhelsinki.fi

- Kyllä, kerran  
 Kyllä, usein  
 En, mutta voisin käydä  
 En, enkä usko että kävisin  
 En osaa sanoa

**16. Mitä etsit verkkosivuilta niillä vieraillessasi?**

---

---

**17. Kuinka helposti löysit kaipaamasi tiedon?**

1 - En löytänyt etsimääni lainkaan. 2 - Etsimäni informaatio oli vaikeaa löytää. 3 - Tiedon löytäminen vaati hieman työtä, mutta löytyi kuitenkin. 4 - Löysin lähes kaiken etsimäni. 5 - Löysin kaiken etsimäni helposti.

1 2 3 4 5

En löytänyt lainkaan ○ ○ ○ ○ ○ Löytyi helposti

**18. Arvioi, kuinka hyvin Helsingin Sataman verkkosivu toimi käyttämässäsi laitteessa**

1 - Sivusto ei toiminut lainkaan. 2 - Sivuston kanssa oli joitain ongelmia käyttämässäni laitteessa. 3 - Sivusto toimi kohtalaisesti. 4 - Sivusto toimi suhteellisen hyvin. 5 - Sivusto mukautui käyttämäni laitteeseen ja sen käyttö oli helppoa.

1 2 3 4 5

Ei toiminut lainkaan ○ ○ ○ ○ ○ Toimi moitteetta

**19. Millä kielellä haluaisit löytää tietoa?**

Valitsethan kaikki kielet, joilla pystyt palveluja käyttämään.

- Suomi  
 Englanti  
 Ruotsi  
 Viro

Muu, mikä? \_\_\_\_\_

**20. Käytätkö laivayhtiöiden mobiilisovelluksia?**

- Kyllä, monia
- Kyllä, vain yhtä
- En, mutta voisin käyttää
- En, enkä ole kiinnostunut käyttämään
- En osaa sanoa

**21. Olisitko valmis lataamaan Helsingin Sataman sovelluksen?**

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

**22. Millaista tietoa tulisi mobiilisovelluksen sisältää?**

---

---

**23. Oletko törmännyt Helsingin Satamaan sosiaalisessa mediassa?**

Valitsethan kaikki kanavat, joissa olet Helsingin Sataman nähnyt.

- Kyllä, Facebookissa
- Kyllä, Twitterissä
- Kyllä, Instagramissa
- En ole
- En osaa sanoa

Kiitos kyselyyn vastaamisesta! Antamiasi tietoja käytetään nimettömästi Helsingin Sataman matkustajaterminaalien palvelujen kehittämiseen.



## T2 English

Welcome to take part in the survey of customer satisfaction and digital services of West Terminal 2. Your answers will be saved anonymously and used to improve the services and the customer experience at the terminal. Information will also be used as a part of thesis.

### Customer information

#### 1. Sex

- Female
- Male

#### 2. Age

- Under 12 years old
- 13-18 years
- 19-30 years
- 31-50 years
- 51-63 years
- Over 63 years old

#### 3. Where are you from?

Please select the continent and add the country of origin.

- Finland, which city? \_\_\_\_\_
- Europe, which country? \_\_\_\_\_
- Asia, which country? \_\_\_\_\_

- North-America, which country? \_\_\_\_\_
- South-America, which country? \_\_\_\_\_

**4.** Which company are you traveling with?

- Tallink
- Eckerö Line

**5.** What is the purpose of your trip?

- Vacation
- Business
- Other, what? \_\_\_\_\_

**6.** How often do you use sea transportation?

- Once a year or more rarely
- 2-3 times a year
- 3-10 times a year
- More than 10 times a year

**7.** How did you arrive at the terminal?

- By foot
- By car
- By local bus
- By shuttle bus
- By tram
- Something else, how? \_\_\_\_\_

**8.** How much time do you spend at the terminal?

- Less than 1 hour
- 60-90 minutes
- 2 hours or more

Satisfaction to the terminal

**9. How satisfied are you with the functionality of the terminal?**

1 - Unsatisfied: things are not working well, a lot to improve. 2 - Fairly unsatisfied. 3 - Some improvements needed but somewhat satisfied. 4 - Fairly satisfied. 5 - Very satisfied, everything is working as hoped.

1 2 3 4 5

Unsatisfied ○ ○ ○ ○ ○ Very satisfied

**10. Give feedback: what is good and what could be improved?**

---

---

**Digital services at the terminal**

**11. While in terminal, do you use Wi-fi or mobile data?**

- Wi-Fi
- Mobile data of my operator
- I don't use internet

**12. How does the connection (Wi-Fi, mobile data) work in the terminal?**

1 - Connection isn't working at all. 2 - There are some problems with the connection or it's slow. 3 - Connection is working but it could be better. 4 - Connection is pretty good. 5 - Connection is great and works as needed.

1 2 3 4 5

Very poorly ○ ○ ○ ○ ○ Connection is great

**13. Which electronic device do you use in the terminal?**

You can choose all the devices you use.

- Mobilephone
- Tablet
- Laptop
- Something else, what? \_\_\_\_\_
- I don't use any of these

**14. Which of the following do you use with your device while at the terminal?**

Please choose all of services you use and add if something often used is missing from the list.

- Own reservations
- Applications of the shipping companies
- E-mail
- News
- Social Media
- Maps
- Timetables of the ships
- Timetables of the public transportation
- Weather forecasts
- Internet
- Other, what? \_\_\_\_\_

**15.** Have you ever visited the Port of Helsinki website?

[www.portofhelsinki.fi](http://www.portofhelsinki.fi)

- Yes, once
- Yes, often
- No, but I could do it
- No, and I am not interested in doing so
- I am not sure

**16.** What kind of information did you look for from the website?

---



---

**17.** How easily did you find the information you needed?

1 - I couldn't find what I was looking for. 2 - I had problems finding the information. 3 - It took some time but I found what I was looking for after all. 4 - I found most of the information I was looking for. 5 - I easily found everything I was looking for.

1 2 3 4 5

I didn't find what I was looking for ○ ○ ○ ○ ○ Info was really easy to find

**18.** How well does the Port of Helsinki website work on your device?

1 - It doesn't work at all. 2 - The website had some problems on my device. 3 - It works but something could be improved. 4 - It mostly works. 5 - It works perfectly!

1 2 3 4 5

It doesn't work at all ○ ○ ○ ○ ○ It works perfectly

**19.** In which language would you like to find the information?

- Finnish
- English
- Swedish
- Estonian
- Other, what? \_\_\_\_\_

**20.** Do you use the applications of the shipping companies?

- Yes, I use many of them
- Yes, I use one of them
- No, but I am interested in using them
- No, and I am not interested in using them
- I am not sure

**21.** Would you download the Port of Helsinki application?

- Yes, I could
- No, I wouldn't download it
- I am not sure

**22.** What kind of information would you like to find from the application?

---

---

**23.** Have you seen Port of Helsinki in Social Media?

- Yes, in Facebook
- Yes, in Twitter
- Yes, in Instagram
- No, I haven't
- I am not sure

Thank you for taking part in the customer survey of the digital services of the West Terminal 2. Your answers will be saved anonymously and used to improve the services of the terminal.

#### Liite 4. Vastaajien kotimaat & paikkakunnat

Taulukko 6. Vastaajien kotimaat, n=107

<b>Suomi</b>	<b>53</b>	<b>Muu Eurooppa</b>	<b>43</b>	<b>Aasia</b>	<b>8</b>	<b>Pohjois-Amerikka</b>	<b>3</b>
Espoo	2	Espanja	2	Australia	1	Kanada	1
Helsinki	12	Italia	1	Intia	2	Yhdysvallat	2
Heinola	1	Itävalta	1	Japani	3		
Joensuu	2	Islanti	1	Vietnam	1		
Jyväskylä	1	Iso-Britannia	1	Venäjä	1		
Kajaani	1	Latvia	2				
Karvia	1	Luxemburg	1				
Kauniainen	1	Norja	1				
Kausala	1	Portugali	1				
Kerava	2	Ranska	4				
Kirkko- nummi	1	Ruotsi	1				
Kouvola	1	Saksa	5				
Kuopio	2	Viro	20				
Lappeen- ranta	1						
Masku	1						
Nurmes	1						
Orimattila	1						
Oulu	1						
Pori	2						
Pornainen	1						
Porvoo	1						
Seinäjoki	3						
Siuntio	1						
Tampere	3						
Turku	2						
Tuusula	1						
Vantaa	1						
Vihti	1						
Äänekoski	1						

## Liite 5. Avoimet palautteet terminaalin toimivuudesta

Kysymys 10. Anna palautetta: mikä on hyvää ja missä olisi vielä kehitettävää?

1. Lapsille tekemistä odotettaessa
2. Siisti ja tilava
3. Kahvila ennen portteja
4. Liian vähän istuinpaikkoja ja pöytiä.
5. Latauspisteitä, työntekoon tarkoitetut alueet, skannaus& tulostus, näkovammaisten huomiointi esim lattiaan korotetut opasteet, lapsille leikkipaikka tms
6. Odotustilat pienet, istumapaikkoja todella vähän, palveluina vain kioski.
7. Hyvä palvelu
8. Kello
9. Uuden terminaalin toiminta on nopeaa. Ei valitettavaa.
10. Kaikki ok
11. Jätkäsaari sijaintina hyvä , mutta autolla vaikea saapua helposti. Autoja ja rekkoja
  1. tosi paljon joka sotkee liikenteen , tiedän että vaikea rakentaa nykyisten
  2. ajoväylien tilalle parempaa kulkua.
12. Digitaalinen lähtöselvitys toimi moitteettomasti ja nopeasti.
13. Ei ole pelikoneita :) :)
14. Kaikki on hyvää
15. Lisää sähköpistokkeita
16. Alakerrassa pitäisi olla kahvila, ulkona ja sisällä enemmän penkkejä
17. Nopea palvelu, siistit vessat, tilava
18. Erittäin selkeä.
19. Selkeä saapua, avara, siisti.
20. En ole mitään sanottava.kaikki ok mun mielestä
21. Kaikki on hyvää
22. Ystävällinen palvelu, selkeät neuvot
23. Mobiiliappi
24. Oli varaus aikaisemmalle lähdölle ja oli passi unohtunut kotiin. Lähtöselvityksessä ei edes tarjottu tilaisuutta vaihtaa maksutta lähtöä seuraavalle vaan siitä puhuttiin myöhemmässä vaiheessa eri lähtöselvittäjän kanssa että tämä olisi ollut mahdollista ja olin tietenkin kerennyt ostaa jo uuden lipun seuraavalle lähdölle.
25. Tilava, siisti terminaali, toimiva check-in, hienot maisemat
26. Tilava terminaali ja laivaan meno joustava, mutta laivasta takaisin tulo ahdasta.
27. Tupakointi ulkona on hyvä Itsepalvelupisteen viivakoodilukija heikko
28. Jonojen lyhentäminen

29. Uudessa terminaalissa laivaan pääsee nopeasti ja helposti. Terminaali on selkeä ja sieltä löytyy kaikki tarvittavat palvelut.
30. Olen vasta aulassa joten en voi arvioida muita osia. Aulasta puuttuu kahvio jossa voisi kuluttaa aikaa odotellessa.
31. + tilava, valoisa, selkeä - kello, epäselvää kuinka aikaisin pitää olla

1. Gates close too early, more plugs, water fountain, small shops with snacks
2. More säästys and a cafeteria
3. The employees work well
4. It is hard to find the terminal 2 Fromond metro station.
5. There is not waiting room for arrivals. People waiting have to be out on the street during bad weather
6. I see no concerns.
7. Maybe more sitting space
8. No comfortable places for waiting
9. I like the simplicity and easy accessibility in this terminal, the wide seating area is comfortable
10. It is ok.
11. Boarding pass scanning machines are not perfectly easy to use
12. + Accessible for wheelchairs  
+ opportunities of getting here
13. There are shops and available free wifi. It's good to spend time at the terminal.
14. Everything is good. We have used toilets and wifi which are great
15. More shops
16. More places to sit and eat/drink. A place to hang out before you can enter the gate. Better signs for finding the right terminal. Wifi once you step outside of terminal.
17. Kinda like all of Finland I like everything. And everything seems to work
18. To be able to go inside the terminal earlier
19. More free seats while waiting in lobby
20. More seats
21. Spacious and very short way to the ship
22. - some more seats
23. Information, ticketing, waiting area is really good. Wifi was quite good
24. Everything is super and fast.
25. More seating.
26. Left luggage
27. Put Africa on the list. Otherwise the terminal is great!

## Liite 6. Vastaukset kysymykseen 16

Kysymys 16. Mitä etsit Helsingin Sataman verkkosivuilta niillä vieraillessasi?

1. Parkkitietoja
2. Sijaintia, kuinka paljon aikaisemmin pitää olla paikalla.
3. Uutisia, töihin liittyviä asioita.
4. Yleistä infoa
5. Uutiset , sää.
6. Laivan lähtöpaikkaa
7. Kokeilin vain
8. Sijainti
9. Uutiset
10. Aikatauluja
11. Terminaalin sijainti
12. Sää,pysäköinti
13. Aikatauluja
14. Parkkitietoja
15. Aikatauluja
16. Aikatauluja
17. Aikatauluja
18. Laivojen nimiä
19. Mikä on uusi terminaali ja missä se on
20. Aikataulut, kuinka aikasin pitää olla

1. News and offers
2. Address
3. I do not know
4. In whot time erive the ship
5. Location
6. Map
7. The prices and times.
8. Just ferry times
9. Ship times
10. Booking tickets
11. Terminal position and connection
12. Timetable of the ferries
13. Trips to Estonia

## Liite 7. Vastaukset avoimeen kysymykseen numero 22

Kysymys 22. Millaista tietoa toivoisit löytäväsi Helsingin Sataman mobiilisovelluksesta?

1. Aikataulu
  2. Laivojen kulku, aikataulut, sää
  3. Aikataulut ja merisää.
  4. Aikataulut , kulkureitit
  5. Kaikki olennainen, yksinkertaisesti esittynä.
  6. Uskoisin että sieltä löytyy kaikki
  7. Aikataulut
  8. Aikatauluja, palvelut,
  9. Sovellus voisi sisältää tietoa kaikista Helsingin alueen satamista. Kuljen Helsinki-Tallinna väliä usein ja eri laivayhtiöillä, eli tällöin sovellukselle tulisi käyttöä.
- 
1. Cost of things, shopping, info of Tallink,
  2. I do not know
  3. You have all i nid to )
  4. All the options on travelling around
  5. None because we are only here once.
  6. Ferry times
  7. Timetable, price, facilities of ferries, public transportation facilities
  8. What time ships are leaving