

Palvelupolun sujuvuus Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Katja Pieviläinen

Opinnäytetyö

Matkailun liikkeenjohdon koulutus-
ohjelma

2015



| | |
|---|--|
| Tekijä(t) Katja Pieviläinen | |
| Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Palvelupolun sujuvuus Helsinki-Vantaan lentoasemalla | Sivu- ja liitesivumäärä 48+2 |
| <p>Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Helsinki-Vantaan lentoaseman palvelupolkua. Opinnäytetyö on tutkimus, jonka tavoitteena oli selvittää, ovatko kansainväliset matkustajat tyytyväisiä lentoaseman palvelupolun sujuvuuteen. Osana tyytyväisyyttä tutkitaan, sujuvoittaako teknologia palvelupolkua matkustajien mielestä. Tutkimus toteutettiin haastattelemalla lentoaseman matkustajia. Haastattelulomake on puolistrukturoitu, ja avoimissa kysymyksissä matkustaja pystyi kommentoimaan palvelupolkua. Tämän avulla kartoitettiin matkustajien kokemuksia sekä mielipiteitä. 45 prosenttia lentoaseman matkustajista on ulkomaalaisia, mikä on tärkeää ottaa huomioon lentoaseman kehittämisessä.</p> <p>Palvelupolku on rajattu pakollisiin vaiheisiin, joita ovat lähtöselvitys, turvatarkastus ja portti-toiminnot. Tutkimuksen kohteena ovat Schengenin sisällä matkustavat henkilöt, rajatarkastusautomaatit jäivät tästä syystä rajauksen ulkopuolelle. Tietoperustassa kerrotaan palvelualan tärkeistä käsitteistä ja ilmiöistä, syvennyttään lentoasemaympäristöön sekä avataan lentoaseman matkustajapalveluteknologia-käsitettä. Tutkimusosassa keskitytään palvelupolun sujuvuuteen ja matkustajien vastauksiin.</p> <p>Tutkimuksen idea syntyi tammikuussa 2015 matkustajapalveluvirkailijana työskentelystä. Tietoperustan kirjoittaminen aloitettiin huhtikuussa, ja kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin kahdena päivänä, 8. sekä 10. heinäkuuta. Tutkimuksessa haastateltiin kahdeksaa matkustajaa, jotka olivat suorittaneet tutkittavan palvelupolun kaikki vaiheet. Matkustajia haastateltiin Schengen-porttialueella. Tutkimusten tulosten mukaan kansainväliset matkustajat olivat tyytyväisiä Helsinki-Vantaan palvelupolkuun. Suurin osa matkustajista oli sitä mieltä, että teknologia sujuvoittaa palvelupolulla etenemistä. Matkustajapalveluteknologia oli monelle entuudestaan tuttu, mikä vaikutti positiivisesti matkustajien mielipiteisiin ja valintoihin teknologiaa koskien. Vaikka suurin osa haastateltavista suosii teknologiaa, osa valitsee perinteiset palvelut, kun siihen on mahdollisuus.</p> <p>Matkustajien kehittämisehdotukset olivat sekä palvelupolkuun että yleisesti lentoasemaan liittyviä. Matkustajat toivoivat selkeämpää tiedotusta ruumaan menevien matkatavaroiden sallitusta painosta, lapsiperheille tarkoitetun kid's gate-väylän käyttöä turvatarkastuksessa, säilytystä käsimatkatavaroille ja selkeää tiedottamista lentoaseman palveluista.</p> | |
| Asiasanat palvelupolku, sujuvuus, Helsinki-Vantaa, teknologia, lentoasema | |

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Helsinki-Vantaan lentoasema..... | 3 |
| 2.1 | Lentoaseman historia..... | 3 |
| 2.2 | Lentoasema nykyään | 4 |
| 2.3 | Teknologian rooli lentomatkustamisessa..... | 6 |
| 2.3.1 | Matkustajapalveluteknologia | 6 |
| 2.3.2 | Halpalentoyhtiöt suunnannäyttäjinä..... | 8 |
| 3 | Palvelu ja palvelupolku..... | 11 |
| 3.1 | Palvelu käsitteenä..... | 11 |
| 3.2 | Palvelun laatu | 13 |
| 3.3 | Asiakastyytyväisyys | 15 |
| 3.3.1 | Asiakastyytyväisyyden mittaaminen | 16 |
| 3.3.2 | Asiakkaiden tyytymättömyys yritykseen | 17 |
| 3.4 | Palvelupolku | 19 |
| 4 | Tutkimus | 21 |
| 4.1 | Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusmenetelmä..... | 22 |
| 4.2 | Haastattelulomake | 23 |
| 4.3 | Toteutus..... | 25 |
| 4.4 | Tulokset | 26 |
| 5 | Pohdinta..... | 32 |
| 5.1 | Yhteenveto tuloksista | 32 |
| 5.2 | Matkustajapalveluteknologian hyödyt..... | 35 |
| 5.3 | Kehittämisideat | 37 |
| 5.4 | Tutkimuksen luotettavuus | 39 |
| 5.5 | Oman oppimisen arviointi..... | 41 |
| | Lähteet | 44 |
| | Liitteet..... | 49 |
| | Liite 1. Haastattelulomake | 49 |
| | Liite 2. Taulukko tuloksista | 50 |

1 Johdanto

Helsinki-Vantaa on kansainvälisellä tasolla tärkeä lentoasema, jonka matkustajista 45 prosenttia on ulkomaalaisia. Kohteiden ja matkustajamäärän perusteella Helsinki-Vantaa kuuluu globaalissa luokituksessa keskiuuriin lentoasemiin. Matkustajamäärän arvioidaan kasvavan merkittävästi jo lähitulevaisuudessa. Lentoasemalla operoi tällä hetkellä noin 60 lentoyhtiötä, jotka tarjoavat lentoaseman omistajan Finavian kanssa 130 suoraa reittiä ympäri maailman. Helsinki-Vantaa on Pohjois-Euroopan johtava lentoasema kaukoliikenteessä, ja se on yksi tärkeimmistä Aasian vaihtoasemista Euroopassa.

Tässä opinnäytetyössä kerrotaan Helsinki-Vantaan lentoasemasta, matkustajapalveluteknologiasta sekä palvelusta yleisellä tasolla. Näihin asioihin pohjautuen toteutetaan tutkimus, jossa syvennytään lentoaseman palvelupolun pakollisiin vaiheisiin, kuinka ne ovat muuttuneet teknologian myötä sekä matkustajien näkemyksiin palvelupolusta. Palvelupolun pakolliset vaiheet, joihin opinnäytetyön tutkimus on rajattu, ovat lähtöselvitys, turvatarkastus ja porttitoiminnot. Rajatarkastusautomaatit sekä lentoaseman palvelut (ravintolat, lounget, myymälät) on rajattu pois tutkimuksesta. Tekstissä ei juuri käytetä ammattisanastoa, jotta se ei hankaloittaisi työn lukemista: työ ei ole tarkoitettu pelkästään ilmailualalla työskenteleville. Opinnäytetyössä esiintyy kaksi termiä, bag drop sekä Egate eli e-portti, jotka pohjautuvat englannin kieleen. Bag Drop tarkoittaa laukunjäätöpistettä, jota käytetään pelkästään laukunjättöön, kun lähtöselvitys on tehty. Egate-niminen laite tarkoittaa elektronista porttia, johon luetaan koneeseenousukortin viivakoodi. E-portti päästää matkustajan läpi joko turvatarkastukseen tai lentokoneeseen, riippuen siitä missä palvelupolun vaiheessa e-portti on. Termiä sujuvoittaminen käytetään paljon tässä opinnäytetyössä. Sillä viitataan helppokäyttöisyyteen, vähäiseen jonottamiseen, ja termiä käytetään usein kun kyseessä on palvelujen kehittäminen.

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui lentoaseman palvelupolku, koska se on ajankohtainen ja mielenkiintoinen aihe. Kansainvälinen matkustus on merkittävässä nousussa, mistä johtuen Finavia tekee uudistuksia Helsinki-Vantaalla tälläkin hetkellä, joista merkittävin on kapasiteetin laajentaminen terminaalissa 2. Koska ulkomaalaiset matkustajat muodostavat jo nyt suuren osan lentoaseman asiakkaista, heidän mielipiteensä huomioiminen lentoasemaa kehitettäessä on tärkeää. Kirjoittaja oli opinnäytetyötä tehdessä töissä lentoasemalla, mikä lisäsi mielenkiintoa aihetta kohtaan. Omaa näkökulmaa lentoaseman työntekijänä on tuotu työssä esille. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, ovatko kansainväliset matkustajat tyytyväisiä lentoaseman palvelupolun sujuvuuteen. Matkustajien tyytyväisyys sekä palvelupolun sujuvuus muodostavat tutkimuksen pääongelman. Osana tyytyväisyyttä

tutkitaan, sujuvoittaako teknologia palvelupolkua matkustajien mielestä. Kysymys siitä, sujuvoittaako teknologia palvelupolkua, on tutkimuksen alaongelma.

Työn empiirisessä osassa kerrotaan tutkimuksesta, joka toteutettiin haastattelemalla Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajia kesällä 2015. Haastattelulomake laadittiin niin, että matkustaja pystyi vastaamisen lisäksi kommentoimaan palvelupolkua, minkä avulla kartoitettiin matkustajien kokemuksia sekä mielipiteitä. Haastattelujen sekä tietoperustan pohjalta kerrotaan, mitä hyötyä matkustajapalveluteknologiasta on lentoaseman asiakkaille, sekä esitetään kehittämissuhteita. Työn tarkoitus on antaa lentoaseman kehittäjälle ja teknologian ylläpidosta vastaavalle Finavialle mahdollisuus kuulla kansainvälisiä matkustajia, ja ottaa heidän ajatukset huomioon lentoasemaa kehitettäessä. Matkustajien asioimistapa lentoasemalla on teknologian käyttöönoton myötä muuttunut, ja teknologia jakaa matkustajien mielipiteitä. Vaikka teknologian tarkoitus on sujuvoittaa palvelupolkua, se ei ole kaikkien matkustajien ensisijainen valinta.

2 Helsinki-Vantaan lentoasema

Helsinki-Vantaa on Suomen suurin lentoasema, jonka omistaa Finavia Oyj (Airport Technology 2015c). Lentoasema rikkoi viime vuonna ennätysellisen 15 miljoonan matkustajan rajan, mikä tarkoittaa 4,4 prosentin nousua edelliseen vuoteen verrattuna. Ennen kaikkea kansainvälinen matkustus on kasvanut huomattavasti, ja se on suurin syy merkittävään matkustajamäärän nousuun. Kansainvälisen matkustamisen lisäksi kotimaan matkailu on elpynyt ja kasvanut vuoden 2014 aikana 3,1 prosenttia edellisvuoteen verrattuna. (Finavia 2015b.) Helsinki-Vantaan lentoasema palvelee 90 prosenttia Suomen kansainvälisestä liikenteestä, ja 90 minuutin ajomatkan päässä lentokentästä asuu lähes kaksi miljoonaa ihmistä. Suomen kilpailukyvyyn kehittymisen ja kansainvälisessä kilpailussa menestymisen kannalta Helsinki-Vantaan tiheät ja säännölliset lentoyhteydet ovat erittäin merkittävässä roolissa. (Hakola 2007, 202.) Helsinki-Vantaa on yksi Euroopan keskeisimmistä Aasian vaihtoasemista, mikä on yksi lentoaseman tärkeimmistä valttikorteista: Helsinki-Vantaa yhdistää Euroopan ja Aasian lyhimmillä reitillä ja se on Pohjois-Euroopan johtava vaihtoasema kaukoliikenteessä. Pieneen väestömäärään nähden Suomessa on laajat lentoyhteydet vaihtomatkustuksen ansiosta. (Finavia 2015d.) Lentoasema työllistää noin 20 000 henkilöä 1500 eri yrityksessä ja yhteisössä (Saltikoff 2012, 39).

2.1 Lentoaseman historia

Helsinki-Vantaan lentoasema valmistui kesällä 1952. Malmin lentoasema oli Helsingin ensimmäinen ympärivuotinen lentokenttä, mutta sen laajentaminen kansainväliselle tasolle ei ollut selvitysten mukaan mahdollista. Uuden lentoaseman rakentamista pohdittiin jo ennen laajentamisselvitystä: vuonna 1945 viestintäministeriö myönsi 70 000 markan rahoituksen uuden lentokentän alustavien sijaintipaikkojen selvittämiseksi. Selvityksen myötä Helsinki-Vantaan lentoaseman rakentamisesta tehtiin lopullinen päätös vuonna 1948. (Saltikoff 2012, 3–6.)

Helsinki-Vantaasta tuli 1960-luvulla tärkeä kansainvälisten lentojen kauttakulkupaikka, mikä sai aikaan sekä saapuvien, lähtevien että vaihtomatkustajien palvelujen kehittämisen. Matkustajien haluttiin viihtyvän ja käyttävän lentokentän palveluja. (Hakola 2007, 99.) Kasvavan matkustajamäärän ja kansainvälistymisen johdosta myös turvallisuuteen oli pakko kiinnittää huomiota: sekä 1960- että 1970-luvulla sattui useita lentokonekaappauksia, terroritekoja ja muita lentoturvallisuutta uhkaavia asioita. Helsinki-Vantaalla otettiin turvatarkastus käyttöön vuonna 1973, mutta kotimaan lennoilla turvatarkastukset olivat satunnaisia vuoden 2001 New Yorkin terrori-iskuihin asti. (Saltikoff 2012, 18.)

Vuonna 1978 lentoasemaa laajennettiin merkittävästi: matkustajaterminaalin laajennus oli Suomen Ilmailumuseon mukaan yli kahdeksan tuhatta neliometriä, josta suurin osa oli varattu kansainväliseen käyttöön (Saltikoff 2012, 24). Hakolan mukaan laajennus oli huomattavasti laajempi, lähes 13 000 neliometriä (Hakola 2007, 100). Seitsemälle lähtöportille rakennettiin matkustajasillat, monia palveluja uudistettiin, sekä passintarkastusta tehostettiin, jolloin suurtenkin matkustajakoneiden mukanaan tuomat ruuhkat saatiin vähentymään (Saltikoff 2012, 24). Kapasiteetin kasvu paransi palveluja monin tavoin ja toi mukanaan uutta, kuten ensiapu- ja lastenhoitohuoneen (Hakola 2008, 100). Matkustajamäärät ylittivät vuonna 1988 kuuden miljoonan rajan, johon vanha terminaali mitoitettiin. Laajennuksia oli siis jatkettava, ja ne jatkuivat koko 1990-luvun ajan. (Saltikoff 2012, 24–25.)

Yksi merkittävimmistä 2000-luvun uudistuksista olivat itsepalveluautomaatit, jotka otettiin käyttöön vuonna 2006. Teknologian kehitys ilmeni myös Finavian kotisivuilla, joilla näkyivät jo vuoden 1997 lopussa reaaliaikaisesti saapuvat ja lähtevät lennot. Vuonna 2001 tapahtunut New Yorkin terrori-isku vaikutti pysyvästi turvatarkastukseen, josta tuli kaikille pakollinen. Matkustajien kaikki matkatavarat tarkastetaan ja matkustajat kulkevat metallinpaljastusportin läpi tänäkin päivänä. Suomi liittyi vuonna 2001 Schengen-sopimukseen, joka tarkoittaa vapaata liikkumista Schengenin jäsenmaissa. Schengen-sopimuksen käyttöönoton yhteydessä luovuttiin sisäisistä rajatarkastuksista, mutta passi on edelleenkin oltava matkalla mukana. (Saltikoff 2012, 34–36.)

Matkustajamäärät alkavat jälleen lähestyä lentoaseman kapasiteettia, mikä edellyttää uudistuksia, joita Helsinki-Vantaalla parhaillaan tehdään (Saltikoff 2012, 40). Lentoasema ei ole koskaan valmis, ja sen suunnittelussa suurin haaste on jatkuva muutos. Lentoliikenne kehittyy jatkuvasti, eikä pitkällä aikavälillä ole mahdollista tietää, mihin suuntaan kehittyminen tapahtuu. Tästä syystä matkustajaterminaalit on suunniteltava niin, että niitä pystytään tarvittaessa muuttamaan ja laajentamaan. (Hakola 2007, 100.) Laajennustyöt jatkuvat Helsinki-Vantaalla edelleen, ja esimerkiksi terminaali 2:n laajennus on tärkeä osa tämän vuoden kehityssuunnitelmaa (Airport Technology 2015c).

2.2 Lentoasema nykyään

Lentoasemalla operoi tänä päivänä noin 60 lentoyhtiötä. Säännöllisesti operoitavia kaukolentokohteita on 20, joista suurin osa on Aasiassa. Yhteensä suoria reitti- ja charterkohteita eri puolille maailmaa on 130, ja suurimpia operoivia lentoyhtiöitä ovat Finnair, Norwegian, TUI Group, SAS, Lufthansa, KLM ja Flybe, joilta lähtee Helsinki-Vantaalta tai laskeutuu sinne päivittäin 500 lentokonetta. Tiheät ja säännölliset reittiyhteydet ovat tärkeä mittari lentokentän kansainvälisen merkittävyyden arvioimisessa. Useita kertoja vii-

kossa sekä päivittäin operoitavat välilaskuttomat reittilennot luovat pohjan lentoaseman pitkäjänteiselle kehitymiselle. (Finavia 2014a.)

Vuonna 2014 Helsinki-Vantaa saavutti ennätysellisen matkustajamäärän, joka oli 15 miljoonaa matkustajaa vuodessa. Tämä tarkoittaa lentoasemajohtaja Haapasaaren mukaan sitä, että lentoasema kuuluu matkustajien ja kohteiden määrällä mitattuna keskisuuren lentoasemien joukkoon. Matkustajamäärän ennustetaan nousevan kahteenkymmeneen miljoonaan noin viiden vuoden kuluttua. Iso osa kasvusta tulee vaihtomatuksesta: vuonna 2013 yli ¼ matkustajista oli jatkomatkustajia. 84 % lentoaseman matkustajista lentää ulkomaille, mikä näkyy myös siinä, että 45 % Helsinki-Vantaan matkustajista on ulkomaalaisia. Näin ollen lentokenttä on Suomen kansainvälisen liikenteen keskus. (Finavia 2014a.)

Vuosi 2013 oli merkittävä teknologian hyödyntämisen ja itsepalvelumahdollisuuksien kehittämisen kannalta. Kyseisen vuoden lopussa lähtöselvitysautomaatteja oli lentoasemalla yhteensä 49, ja seuraavana vuonna niitä tuli 12 lisää. Norwegianin ja SAS:in käyttämiä itsepalveluna toimivia matkatavaroiden jättöpisteitä oli vuoden 2013 lopussa neljä, ja rajatarkastusautomaatteja 30. Uuden tekniikan käyttöönoton tavoitteena on sujuvoittaa matkustamista, palvelutasoa ja kapasiteettia. Itsepalvelu lyhentää matkustajien jonotusaikoja, helpottaa lentoaseman ruuhkia ja lisää lentoyhtiöiden kustannustehokkuutta. Terminaalissa 2 testattiin automaattista turvatarkastusta, jonka lisäksi asiakaspalvelun laatu on ollut Finavian kehittämiskohteena. Tämä vuonna 2013 tehty kehittämissuunnitelma näkyi ennätysmääränä positiivista asiakaspalautetta. (Finavia Vuosikertomus 2013.)

Tämän vuoden helmikuussa lentoasema otti käyttöön ensimmäisenä Euroopassa 19 uniputkea, joiden tarkoitus on tarjota matkustajille lisää yksityisyyttä ja mahdollisuus levätä lentojen vaihtoaikana. Uniputki tarkoittaa istuinta, jonka saa lepoasentoon. Sen alla on mahdollisuus säilyttää käsimatkatavarat ja siihen on asennettu myös pistorasia elektronisten laitteiden lataamista varten. Short Rest Solutions Oy:n toimitusjohtaja Piispasen mukaan uniputkien kokeiluvaiheessa selvisi, että matkustajat suosivat uniputkia isompien lepotilojen sijaan. (Airport Technology 2015a; Finavia 2015a.) Finavia on tukenut uniputkihanketta poistamalla käytöstä terminaalien läpi kuuluvat kuulutukset, ja tämän vuoden kesäkuun alusta lähtien porttivirkailijat voivat kuuluttaa vain omalla portilla. Yleis- ja poikkeuskuulutukset säilyvät ennallaan. Kuulutusten vähentämisen tavoitteena on parantaa viihtyisyyttä ja matkustamisen stressittömyyttä, sekä vähentää matkustajien kiireen tuntua ja terminaalien taustamelua. (Lentoposti 2015b.)

Finavia aloitti viime vuonna lentoaseman kehittämisohjelman, johon käytetään 900 miljardia euroa. Tarkoituksena on kasvattaa vaihtomatkustuskapasiteettia tuomalla kaikki merkittävät palvelut yhteen rakennukseen. Näin ollen palvelujen saavutettavuus paranee ja etäisyydet pienenevät. Lentoasemajohtajan mukaan portilta toiselle siirtyminen on tulevaisuudessa helpompaa palvelujen ollessa yhdessä terminaalissa. Terminaalin laajentamisen lisäksi lentoasema lisää paikkoja asematasolla, sekä parkkipaikkoja ja matkustajasiltoja rakennetaan lisää. (Airport Technology 2015b.) Jo tänä kesänä lentoasemalla tapahtui suuri muutos, sillä monta vuotta rakennettu junayhteys on otettu käyttöön. Junat edustavat mukavinta tapaa matkustaa lentoasemalle julkisilla kulkuneuvoilla. Junayhteyden suunnittelussa on huomioitu myös venäläiset matkustajat: vaikka heidän määrä on vähentynyt, lentoasemajohtaja ennustaa, että tulevaisuudessa Pietarista saapuvien matkustajien määrä kasvaa vähitellen. Hän lupaa myös, että lentoaseman palveluja parannetaan: erityisesti aasialaisten matkustajien takia lentoasemalle avataan merkki- ja luksustuoteilikoita. (Helsinki Times 2015.) Victoria's Secret avasi myymälänsä Helsinki-Vantaalle viime kesänä, ja lisäksi Helsinki-Vantaan palvelu-uudistuksen myötä lentoasemalle avautuu yhteensä 70 uutta tai uudistunutta ravintolaa ja myymälää (Kauppalehti 2015).

2.3 Teknologian rooli lentomatkustamisessa

Teknologian kehitys on tullut siihen pisteeseen, että se on lentokentän toimintojen ydin, ja tulevaisuudessa kriittinen tekijä lentoaseman sekä lentoyhtiöiden menestymisen kannalta. Lentoasemat tarjoavat kuluttajille teknologian avulla useita palveluja, joita on jatkuvasti kehitettävä matkustajien odotusten ja kovan kilpailun vuoksi. Matkustajat haluavat olla tietoisia lentoonsa liittyvistä tiedoista, mikä teknologian kehityksen ansiosta onnistuu jo ennen lentoasemalle saapumista. Kuluttajat pääsevät käsiksi informaatioon missä ikinä ovatkin ja he pystyvät muokkaamaan palvelut itselleen sopiviksi älypuhelimella ja tablet-tietokoneella. Teknologialla on tärkeä rooli myös asiakaspalvelun sujuvoittamisessa, sillä suurin osa asiakkaiden antamasta negatiivisesta palautteesta koskee pitkiä lähtöselvitysjonoja, matkatavaraongelmia sekä häiriöitä palvelussa. Tänä päivänä kaikki tieto matkaan liittyen on saatavilla internetistä, ja lentoyhtiöihin on helppoa ottaa yhteyttä tarvittaessa. (Amadeus 2012, 4-5.)

2.3.1 Matkustajapalveluteknologia

Finavia parantaa lentomatkustamisen sujuvuutta erilaisen matkustajapalveluteknologian avulla. Opinnäytetyössä on aiemmin mainittu lähtöselvitysaunomaatit sekä itsepalveluna toimivat laukunjäätöpiisteet, jotka Finavia on ottanut käyttöön. Automatisointia laajennetaan Helsinki-Vantaan lisäksi muillekin Suomen lentokentille. Itsepalvelun avulla voi välttää palvelupisteiden ruuhkat, automaateilla lähtöselvityksen saa tehtyä nopeasti, eikä auto-

maateille tarvitse yleensä jonottaa. Itsepalveluautomaatteja on käytössä kaikissa lentoaseman lähtöselvitysauuloissa. Automaatteja on helppo käyttää, ja matkustaja voi pyytää virkailijan avuksi, jos hän tarvitsee opastusta. Automaattien tarkoitus ei ole korvata työntekijöitä, vaan lisätä lentoaseman palveluvalikoimaa. Prosessi on yksinkertainen myös SAS:in ja Norwegianin hyödyntämissä itsepalvelulaukunjättöpisteissä: laukku asetetaan hihnalle, skannataan laukkuun kiinnitetty matkatavaratarra ja hihna käynnistyy skannerista kuuluvan piippauksen jälkeen. (Lentoposti 2013.) Vaikka Finavia tarjoaa automatisoituja ratkaisuja palveluvalikoiman lisäämiseksi, kaikki lentoyhtiöt eivät tarjoa perinteisiä palveluja. Norwegian on yksi niistä lentoyhtiöistä, jotka tarjoavat vain automatisoituja lähtöselvitysvaihtoehtoja, eikä Norwegianilla ole käytössä lähtöselvitystiskiä (Norwegian 2015c). Tässä tapauksessa lähtöselvitystavan valinta ei aina perustu vapaaehtoisuuteen. Rajoitettu valinnanvapaus ja vastentahtoinen automaation käyttäminen vaikuttavat voimakkaasti asiakkaan mielipiteeseen palveluntarjoajasta. Asiakaslähtöisyyden takia yrityksen olisi tärkeää antaa asiakkaalle mahdollisuus valita useamman kuin yhden asioimistavan joukosta. (Reinders, Dabholkar, & Frambach, 2008, 108–109.)

Lentoaseman palvelupolussa on muitakin automatisoituja vaiheita. Schengenin alueelta poistuvien ja saapuvien matkustajien käytössä on Euroopan pisin rajatarkastuslinjasto, yhteensä 30 rajatarkastusautomaattia (Rajavartiolaitos 2013). Turvatarkastus, jonka Helsinki-Vantaalla tuottaa Airpro, on myös automatisoitu: käsimatkatavarat läpivalaistaan automaattisesti ja matkustajat kulkevat metallinpaljastimen läpi. Turvatarkastajat ovat kuitenkin aina paikalla ottamassa käsimatkatavarat vastaan ja heidän läsnäolo on erityisen tärkeää, jos matkustaja ei pääse turvatarkastuksesta läpi. Joillakin linjoilla turvatarkastajien työnkuvaan kuuluu myös koneeseenousukorttien tarkastus. (Finavia Vuosikertomus 2012; Lentoposti 2013.) Yhdessä Helsinki-Vantaan turvatarkastuksessa ovat tämän vuoden keväästä asti olleet koekäytössä automaattiset matkalipunlukijat, jotka tarkastavat koneeseenousukortit turvatarkastajan puolesta. Laitteistoa koekäytetään myös muutamalla portilla, jolloin se lukee tarkastuskortin tai vaihtoehtoisesti sen mobiiliversion puhelimesta. Egate kykenee tarkastamaan matkalipun nopeasti ja havaitsemaan mahdollisen väärennöksen. Lisäksi Egate nopeuttaa koneeseenousua: yksi virkailija pystyy huolehtimaan kahdesta automaattiportista. (Lentoposti 2015a.)



Kuva 1. Egate-laitteisto koekäytössä (Lentoposti 2015a.)

Automatisoituun matkustajapalveluun kuuluu myös lähtöselvitys internetissä, sillä monet lentoyhtiöt tarjoavat matkustajille lähtöselvityspalvelun jo ennen lentoasemalle saapumista. Helsinki-Vantaalla SAS:in, Finnairin ja Norwegianin itsepalvelulaukunjättöpisteitä käytettäessä matkustajalla pitää olla tulostettuna matkatavaralipuke. Jos matkustaja tekee lähtöselvityksen internetissä ja hänellä on ruumaan menevää matkatavaraa, hänen on mentävä silti automaatile tulostamaan laukkutarra. Tässä tapauksessa lähtöselvitys kannattaa tehdä automaatile. Jos matkustaja lentää muilla kuin kolmella edellä mainitulla lentoyhtiöllä Helsinki-Vantaan lentoasemalta, internetissä tehty lähtöselvitys nopeuttaa lentoaseman lähtöselvitysprosessia, koska matkustaja pääsee nopeampaan bag drop-jonoon. Online-lähtöselvitys on kätevin siinä tilanteessa, kun matkustajalla on mukana vain käsimatkatavarat: lähtöselvityksen avautuessa sen voi tehdä missä ja milloin haluaa, jolloin matkustaja pääsee lentoasemalla suoraan turvatarkastukseen. (Finavia 2015c.)

2.3.2 Halpalentoyhtiöt suunnannäyttäjinä

Halpalentoyhtiöiden tulo markkinoille on muuttanut ilmailualan pysyvästi. Lentoliikenteen kilpailu vapautui Yhdysvalloissa vuonna 1978, kun lentoyhtiöiden säännöstelyä koskeva laki poistettiin. Laki mahdollisti uusien ja pienillä kustannuksilla toimivien halpalentoyhtiöiden toiminnan, kun hallitus ei enää säädellyt hintoja ja reittejä. Euroopassa kilpailu vapautettiin myöhemmin ja hitaasti, ja vapautuminen tapahtui Euroopan komission kolmivaiheisen suunnitelman pohjalta kymmenessä vuodessa. Viimeinen vaihe toteutui vuonna 1993 kun kilpailu vapautettiin kaikilla EU:n kansainvälisillä reiteillä. Kotimaan lennot vapautettiin neljä vuotta myöhemmin. (Hattula 2006, 12; 17; 63.)

Halpalentoyhtiöiden ja perinteisten lentoyhtiöiden välillä on monia merkittäviä eroja. Halpalentoyhtiö tarjoaa lentonsa huomattavasti halvemmalla kuin perinteinen lentoyhtiö, ja erityisesti tarjouslennot ovat todella edullisia. Lentokoneen käyttöaste on korkea, lennoilla on käytössä yksi luokka ja lentokoneiden kääntöaika on lyhyt, ne lähtevät yleensä heti saapumisen jälkeen. Lipun hintaan kuuluu kirjaimellisesti vain istumapaikka, mikä tarkoittaa sitä, että kaikki lisäpalvelut (esimerkiksi matkalaukku ruumaan ja ateriat lennolla) ovat maksullisia. (Centre for Aviation 2015.) Jos matkustaja haluaa varata tietyn istumapaikan etukäteen, niin esimerkiksi Norwegian veloittaa siitä lisämaksun (Norwegian 2015a).

Ilmailualan kilpailu on kiristynyt halpalentoyhtiöiden suosion myötä, mutta myös lentoasemien on pitänyt huomioida muuttunut tilanne. Halpalentoyhtiöt suosivat yleensä pienempiä lentokenttiä, joiden rakentamisen aikana ei osattu ennustaa halpalentoyhtiöiden suosion nopeaa ja voimakasta kasvua. Tämä tarkoittaa sitä, että lentoasemien kapasiteetti ei riitä, ja esimerkiksi New Yorkin ja Marseillen lentokentille avattiin terminaali nimenomaan halpalentoyhtiöitä varten. (Page 2009, 272–273.) Suomessa tilanne on toinen ja kapasiteetti riittää, sillä Helsinki-Vantaan lentoasemaa lukuun ottamatta Suomen lentoasemien matkustajamäärät eivät ole suuria. Finavian toimitusjohtaja Savolainen on sanonut, että matkustajamäärän on oltava 300 000 vuodessa, jotta lentoasema pystyisi ylläpitämään riittävää palvelu- ja hintatasoa. Suomessa tämän matkustajamäärän ylittää vain viisi lentoasemaa. (Finavia 2014b; Yle 2012.) Suomessa ympäri vuoden operoivia halpalentoyhtiöitä ovat esimerkiksi Ryanair (Tampere-Pirkkalan lentoasema), Wizzair (Turun lentoasema) ja Norwegian (Helsinki-Vantaa, Oulun lentoasema, Rovaniemen lentoasema). Muut Suomessa operoivat halpalentoyhtiöt operoivat satunnaisesti tai ne ovat hybridejä, mikä tarkoittaa perinteisen lentoyhtiön ja halpalentoyhtiön välimuotoa. Suomen markkinoilla olisi tilaa, mutta monet Suomessa operoineet lentoyhtiöt ovat lopettaneet toimintansa kannattamattomana. Usea lentoyhtiö on kuitenkin todistanut, että Suomessa operoiminen voi olla kannattavaa. (Rantapallo 2015.)

Lentoasemien virkailijoiden työ on halpalentoyhtiöiden myötä muuttunut, sillä halpalentoyhtiöiden toiminta on teknologiapainotteista (Page 2009). Ryanair ja Wizzair laskuttavat lähtöselvityksestä lentoasemalla ja näin ollen velvoittavat matkustajat tekemään lähtöselvityksen etukäteen, jolloin matkustajien palvelupolku lentoasemalla lyhenee (Ryanair 2015; Wizzair 2015). Norwegian tarjoaa lähtöselvityksen internetissä, mutta sallii ilmaisen lähtöselvityksen lentoaseman automaateilla. Jos lentokentällä ei ole käytössä automaatteja, matkustaja voi tehdä lähtöselvityksen palvelutiskillä (Norwegian 2015b). Olen työssäni kuitenkin huomannut, että Norwegianin matkustajat tarvitsevat jatkuvasti virkailijoiden apua sekä automaateilla että itsepalveluna toimivilla laukunjäätöpisteillä, näin ollen virkailijoiden työnkuva on muuttunut ohjaavaan ja neuvovaan suuntaan. Vaikka laukunjäätöpis-

teellä tarvitaan paljon apua, se sujuvoittaa lähtöselvitystä ja mahdollistaa nopean palvelun. Wizzairin ja Ryanairin Suomessa operoimilla lentoasemilla ei ole käytössä itsepalveluna toimivaa laukunjäätöapistettä, joten matkustajat jättävät laukkunsa virkailijoille (Finavia 2014c).

Halpalentoyhtiöiden lisäksi muutkin lentoyhtiöt edellyttävät matkustajiltaan teknologian käyttöä. Helsinki-Vantaan lentoasemalla esimerkiksi SAS ja hybridiksi luokiteltu Air Baltic eivät ole sisällyttäneet lipun hintaan lähtöselvitystä palvelutiskillä. SAS:illa Business- ja Plus- lipuilla matkustavat sekä kanta-asiakkaat, joita ovat tietyt Eurobonus- ja Star- jäsenet, saavat tehdä ilmaisen lähtöselvityksen palvelutiskillä. Muut matkustajat voivat tehdä lähtöselvityksen joko internetissä tai lentoaseman automaatilla ja käyttää itsepalveluna toimivaa laukunjäätöapistettä. Air Baltic veloittaa 10 euroa lähtöselvityksestä lentoasemalla, lukuun ottamatta Riian, Tukholman Arlandan tai Kööpenhaminan lentoasemilta matkustavia henkilöitä, jotka voivat tehdä ilmaisen lähtöselvityksen automaatilla. Helsinki-Vantaalta matkustaville Air Balticin lähtöselvitys on ilmainen vain internetissä. (Air Baltic 2015; SAS 2015.) Vaikka halpalentoyhtiöt ovat olleet teknologian hyödyntämisessä suunnannäyttäjiä, myös osa lentoyhtiöistä, joita ei luokitella halpalentoyhtiöiksi, käyttävät teknologiaa halpalentoyhtiöiden tavoin.

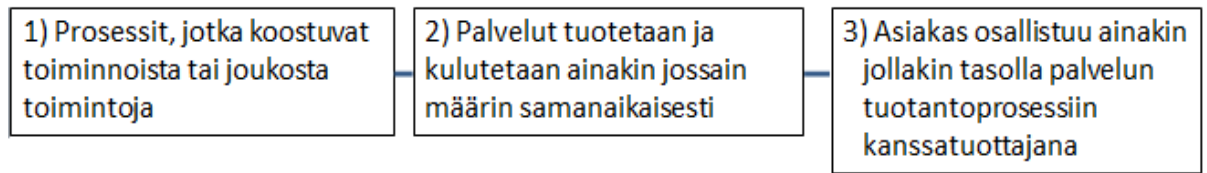
3 Palvelu ja palvelupolku

3.1 Palvelu käsitteenä

Palvelu on palveluntarjoajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutusprosessi. Palvelu (erityisesti hyvä palvelu) on tänä päivänä yritykselle tärkeä tavoiteltava arvo. Vuorovaikutusprosessin aikana asiakkaalle tuotetaan lisäarvoa, joka koostuu monesta tekijästä. Yksi näistä tekijöistä on hyvä palvelu. Palvelu tehdään asiakasta varten, parhaimmillaan asiakkaan tarpeiden mukaan. (Rissanen 2005, 17–18.) Palvelu on kaikkea sitä, mitä yritys tekee asiakaskokemuksen parantamiseksi (Harris 2010, 2). Matkailualalla asiakkaalle myytävän tuotteen ydin on palvelu, elämys tai mielihyvä, joista kaikki ovat aineettomia (Puustinen & Rouhiainen 2007, 188). Aineettomuus merkitsee sitä, että palveluja ei voi tehdä varastoon, mutta niiden jättämä kokemus voi olla pitkävaikutteinen. Palvelun valmiuden luominen ja laadukas tuottaminen voi edellyttää mittaavia panostuksia. (Rissanen 2005, 19.) Lentoaseman 900 miljardin euron kehityshanke on tästä hyvä esimerkki.

Prosessiluonne on palvelujen tärkein piirre. Prosessien resursseja – kuten ihmisiä, tietoa ja teknologiaa – käytetään suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, ja asiakkaan ongelmaan etsitään ratkaisu. Koska palvelu ei koostu konkreettisista asioista, vaan monen toiminnon prosesseista, ja se tuotetaan ja kulutetaan samaan aikaan, laadunvalvontaa on hankalaa toteuttaa perinteisesti. Syy tähän on se, ettei laatua voi tuottaa ja valvoa etukäteen, vaan vasta silloin kun palvelu on kulutettu. (Grönroos 2009, 79–80.) Kinnusen mukaan palvelu on tuottajan näkökulmasta tapahtumia ja prosesseja, mutta asiakas keskittyy omiin tavoitteisiinsa. Palvelutapahtuma voi olla asiakkaalle rutiininomainen, ikimuistoinen, välttämätön tai huomaamaton. (Kinnunen 2003, 7.) Palveluilla on yleisellä tasolla kolme yhteistä piirrettä, joita ovat prosessit, samanaikainen tuottaminen ja kuluttaminen sekä asiakas kanssatuottajana. Kolmas piirre eli asiakas kanssatuottajana korostaa sitä, ettei asiakas pelkästään vastaanota ja kuluta palvelua, vaan on osa palvelun tuotantoresursseja. (Grönroos 2009, 79–80.)

Palvelujen peruspiirteet



Kuvio 1. Palvelujen yhteiset peruspiirteet (Grönroos 2009, 79)

Monissa palvelun määritelmässä todetaan, etteivät palvelut johda omistukseen. Tämä pitää paikkaansa esimerkiksi lentoyhtiöiden ja majoituspalvelujen osalta: kun asiakas kuluttaa ostamansa palvelun ja poistuu lentokoneesta tai vastaavasti hotellihuoneesta, hänelle ei jää käteen muuta kuin kuitti. Toisaalta, kun asiakas ostaa vaatekaupasta vaatekappaleen, hänestä tulee sen omistaja. Itse palvelutapahtuma on kuitenkin aineeton, ja omistamisesta huolimatta palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti. Aineettomuus johtaa siihen, että asiakkaan voi olla vaikeaa määrittää ja arvioida palvelua jälkeenpäin. (Grönroos 2009, 81.) Palvelujen muita peruspiirteitä ovat edellä mainittujen lisäksi uudet jakelutiet ja luovuus. Uudet jakelukanavat ovat teknologiapohjaisia, kuten radio, TV, tietokone, internet sekä elokuvat, ja niiden asiakkaat käyttävät palvelua usein itsepalveluna. Palvelutapahtuma tarjoaa sekä asiakkaalle että palvelun tuottajalle tilaisuuden luovuudelle. Hyvälle palvelulle on tyypillistä, että siinä on usein mukana luova ja ainutkertainen elementti. Palvelutilanteesta voi muokata mielensä mukaisen lain, hyvän maun ja yhteisymmärryksen puitteissa. (Rissanen 2005, 20–21.)

Erinomainen asiakaspalvelu on harvinaista, koska se edellyttää yrityksiltä rahan käyttöä ja käytännön toimia. Liiketoiminnassa puhutaan paljon asiakaspalvelun tärkeydestä, mutta asiakaspalvelun kehittämiseksi on tehtävä konkreettisia toimenpiteitä. Monille on vieläkin epäselvää, kuinka tuotetaan erinomaista ja joukosta erottuvaa asiakaspalvelua. Menestys edellyttää yritykseltä asiakaspalvelun taitojen ja ymmärtämisen kehittämistä, asiakkaiden tarpeiden selvittämistä ja oikeiden työntekijöiden palkkaamista sekä kouluttamista. Teknologian käyttö on välttämätöntä, sitä on kehitettävä jatkuvasti ja pidettävä ajan tasalla. Yksi parhaista tavoista asiakaspalvelun parantamiseksi on asiakaspalvelijan kehittyminen asiakkaana. Oman kokemuksen tiedostaminen ja huomion kiinnittäminen asiakaspalvelutilanteisiin auttaa asiakkaana kehittymisessä. Kun asiakaspalvelun tuottaja kirjoittaa itse asiakaspalautteita, hän saa asiakaspalvelusta kokonaisvaltaisen kuvan, eivätkä odotukset muita kohtaan ole korkeampia kuin itseään kohtaan. (Harris 2010, 10.)

3.2 Palvelun laatu

Palvelun laatu on yksi yrityksen tärkeimmistä kilpailukeinoista ja menestyksen avaintekijöistä (Grönroos 2009, 104). Huono asiakaspalvelu on ylivoimaisesti suurin syy asiakasmenetyksiin, mikä vahingoittaa huomattavasti yrityksen kannattavuutta ja menestystä (Rissanen 2005, 213). Palvelun laatua on vaikeaa määritellä sen aineettomuuden ja subjektiivisuuden takia. Palvelun mielletään laadukkaaksi silloin, kun asiakkaan odotukset toteutuvat palvelun tuottajan toimesta. (Jaakkola, Orava, & Varjonen 2009, 32.) Palvelun tuottajalla on usein erilainen käsitys palvelun onnistumisesta kuin asiakkaalla. Se, onko palvelu hyvää vai huonoa, on viime kädessä asiakkaan kokemus. (Rissanen 2005.) Laadukasta palvelua voi olla vaikeaa tarjota juuri siksi, että sen arvioi aina asiakas, ja jokainen asiakas kokee laadun eri tavalla (Eräsalo 2011, 17).

Odotukset ja mielikuvat palveluyrityksestä ovat tärkeässä asemassa asiakkaan kokeman laadun kannalta. Jos asiakkaan mielikuva yrityksestä tai palvelusta on valmiiksi negatiivinen, voi pienikin virhe aiheuttaa asiakkaalle epäonnistuneen palvelukokemuksen. Mielikuvan ollessa hyvä, pienet virheet eivät välttämättä haittaa asiakasta. Yritys voi tietoisesti vaikuttaa asiakkaan mielikuviin: yrityksen kannattaa miettiä, millaisen mielikuvan hän haluaa asiakkaalle muodostuvan kun hän astuu yritykseen tai kuulee yrityksen nimen. (Eräsalo 2011, 20.) Palvelun laatua kehitettäessä on hyvä tiedostaa, että palvelu ei ole aina suoraa vuorovaikutusta asiakkaan kanssa (Grönroos 2009, 101). Vuorovaikutus asiakkaan kanssa on välillistä esimerkiksi itsepalvelutilanteissa. Itsepalvelu voi olla uhka palvelun laadulle, sillä asiakkaan ja asiakaspalvelijan välinen vuorovaikutus jää kokonaan pois (Eräsalo 2011, 21). Helsinki-Vantaan lentoasemalla itsepalvelun tarkoitus ei ole kuitenkaan korvata henkilökuntaa, vaan täydentää palveluvalikoimaa. Henkilökuntaa voi pyytää avuksi opastamaan automaattien ja muiden itsepalvelulaitteiden käytössä. (Lentoposti 2013.)

Laadukkaan palvelun syntyminen edellyttää koko henkilöstöltä uuden organisaatiokulttuurin rakentamista. Se vaatii pitkäjänteistä ulkoisen maineen ja yrityksen sisäisen hengen rakentamista. Johdon on tärkeää välittää työntekijöistä, jotta työntekijät tekisivät työtään antaumuksella ja ymmärtäisivät, että hyvä ja laadukas palvelu syntyy oman innostuksen kautta. (Peltola 2007, 247.) Asiakaspalvelutyön ei kuulu olla yrityksen konseptin mekaanista toteuttamista. Asiakkaan kanssa pitää kommunikoida ja asiakasta on tärkeää tiedottaa. Asiakaspalvelijalle moni asia on itsestään selvä ja tiedostettu, mutta asiakkaalle ei. Asiakaspalvelijan kuuluu hyödyntää omaa tietoaan palvelun laadun parantamiseksi, ja asiakkaankin on helpompi tehdä ostopäätös kun hän tietää tarpeeksi tuotteesta tai palve-

lusta. Asiakkaan informointi lisää luottamusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. (Pitkänen 2006, 86.)

Rissanen mukaan asiakas muodostaa käsityksensä palvelun laadusta kymmenen ulottuvuuden pohjalta, jotka on esitetty kuviossa 2 (Rissanen 2005, 215).



Kuvio 2. Palvelun laadun ulottuvuudet (Rissanen 2005, 215–216)

Palveluympäristö tarkoittaa asiakkaalle näkyvää yrityksen ilmapiiriä sekä yrityksen panostamista siisteyteen, visuaalisuuteen ja muihin asiakkaan viihtyvyyttä lisääviin tekijöihin. Asiakkaan luottamus saavutetaan jämäkkyydellä, virheettömyydellä ja selkeydellä. Jos yritys lähettää laskun kirjallisesti, laskun on oltava eritelty ja sovitun mukainen. Uskottavuus tarkoittaa yrityksen toimimista asiakkaan edun mukaisesti, mikä edistää asiakkaan luottamuksen saavuttamista. Saavutettavuus merkitsee sitä, että palvelu on saavutettavissa kohtuullisella vaivalla, sijainti ei saa olla liian syrjäinen ja yrityksen tavoittaa puhelimitse ja sähköpostitse. Palvelun tuottajalla täytyy olla ammattitaitoa asiakkaan tarpeiden tunnistamiseen sekä mahdolliseen palvelun tarpeen syventämiseen. Pätevyys on palvelun tuottajan ammattitaitoa palvelun ydinalueella, pätevä työntekijä osaa rakentaa asiakkaalle hänen tarpeidensa mukaisen, mahdollisesti monimutkaisinkin palvelupaketin. Laadukas viestintä on selkeää asiakkaalle, se ei sisällä ammattisanastoa vaan asiakas ymmärtää sen helposti. Palvelualttius tarkoittaa asiakasystävällistä palvelua, eikä esimerkiksi hankalasti ymmärrettäviä ohjeistuksia tai viestejä. Kohteliaisuuteen kuuluu kommunikoimisen lisäksi asiakaspalvelijan pukeutuminen ja koko persoona, ne viestivät arvostusta ja kunnioitusta. Asiakas kokee turvallisuutta erityisesti saavutettavuuden toteutuessa: hänen ei tarvitse spekuloida palvelutapahtuman onnistumista, vaan yritys on helposti tavoitettavissa. (Rissanen 2005, 215–216.)

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan kokonaisvaltaista tyytyväisyyden tunnetta palvelutapahtumaan (Harris 2010, 2). Tavoitetilanne on, että asiakas on tyytyväinen ja yritys kokee laatunsa olevan kunnossa. Tilanteen haaste on asiakastyytyväisyyden säilyttäminen, mikä edellyttää tarpeeksi asiakkaita sekä taloudellisesti kannattavaa liiketoimintaa. (Reinboth 2008, 96.) Opinnäytetyössä on mainittu aiemmin, että asiakkaiden odotuksilla ja mielikuvilla on suuri merkitys asiakastyytyväisyyden kannalta. Jokaisella asiakkaalla on erilaiset odotukset ja tarpeet, mutta Harrisin mukaan jokaisella asiakkaalla on samat perustarpeet. Asiakas odottaa saavansa palvelua, joka on vastinetta hänen rahoilleen. Sekä kuluttajat että yritykset haluavat käyttää rahansa tehokkaasti, hinta on tärkeä palvelua valittaessa. Asiakkaat odottavat saavansa laadukasta palvelua: jos yrityksen maine on hyvä, asiakas ei todennäköisesti kyseenalaista hintaakaan. Kun asiakkaalla on ongelma tai kysyttävää, yrityksen on reagoitava siihen, ja autettava asiakasta on kaikin mahdollisin tavoin. Asiakas tarvitsee arvostusta, jota voi osoittaa monella tavalla, esimerkiksi kiittämällä. (Harris 2010, 5.)

Asiakkaat ovat tietoisia tarjolla olevista palveluista ja omista oikeuksistaan. Jos palvelu ei miellytä, palveluntarjoajan vaihtaminen on helppoa. Tämän takia yritysten on pakko tarjota ydintuotteen tai -palvelun lisäksi myös kilpailukykyistä asiakaspalvelua. Monet asiakkaat toivovat, että epäonnistunut palvelukokemus saadaan muutettua positiiviseksi hänen kerrottuaan tyytymättömyydestään. (Harris 2010, 2.) Asiakassuuntautunut yritys haluaa ylläpitää laatua, ja sellaiselle yritykselle asiakkaan mielipide on tärkeä. Yrityksen on segmentoitava asiakkaat jo tuotekehityksestä lähtien, ja huomioitava eri asiakassegmenttien tarpeet. Asiakassuhteista on huolehdittava alusta loppuun asti. Asiakas ei ole aina oikeassa, mutta hän toimii yrityksen tuottamien palvelujen rahoittajana. (Lecklin 2006, 105.) Yritykselle on kalliimpaa hankkia uusia asiakkaita kuin pitää jo olemassa olevat asiakkaat tyytyväisinä, mikä on yksi tärkeistä syistä asiakaspalvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen panostamiseen (Harris 2012, 23).

Asiakaspalveluun on ilmaantunut uusia trendejä 2000-luvulla, jotka vaikuttavat vahvasti asiakastyytyväisyyteen. Asiakkaat ovat tottuneet, että tieto on helposti saatavilla: palveluihin voi kirjautua internetissä ja sitä kautta hallita niitä. Saavutettavuus on tärkeää myös palveluntarjoajan puolelta. Palveluntarjoajaan saa helposti yhteyden, ja palveluntarjoaja saa vastattua asiakkaalle nopeasti. Teknologia mahdollistaa vastaamisen saman tien, ja asiakas arvostaa yrityksen nopeaa vastausta. Asiakaspalaute on tärkeää sekä palveluntarjoajalle että asiakkaalle. Palveluntarjoaja saa sitä kautta tärkeitä kehittämisideoita ja palautetta omasta toiminnastaan. Asiakas puolestaan kokee olevansa tärkeä, kun hänen

mielipiteensä otetaan huomioon. Jotkut yritykset tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden kirjoittaa omia mielipiteitään esimerkiksi internet-sivuillaan, jolloin asiakkaat voivat myös kommunikoida keskenään ja nähdä toistensa mielipiteitä. (Harris 2010, 24–25.)

Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan aina pysty määrittelemään tarpeitaan tai ongelmiaan, erityisesti silloin, jos kyseessä on asiantuntijuutta vaativa tilanne. Tällainen uusi tilanne voi olla esimerkiksi uuden tekniikan käyttäminen, mikä edellyttää ammattitaitoisen asiakaspalvelijan apua. Palveluntarjoajan tehtävä on selvittää tilanne asiakkaalle ja neuvoa, miten asiakas voi palvelua käyttämällä saavuttaa mahdollisimman hyvän lopputuloksen. Tämä edellyttää molemminpuolista osallistumista ja mielipiteiden vaihtoa sekä asiakaspalvelijan että kuluttajan puolelta. Kokenut asiakaspalvelija on nähnyt paljon vastaavia tilanteita, oppinut erehdyksistä ja kykenee hahmottamaan lopputuloksen jo palvelutilanteessa. (Kinnunen 2003, 42.) Henkilökohtainen asiakaskohtaaminen on tärkeää, ja sen on oltava asiakkaan saatavilla (Gilmore & Pine 2011, 107–108).

Jotkut asiat asiakastytyväisyydessä ja -tyytymättömyydessä ovat sellaisia, joihin yritys ei voi vaikuttaa. Tällaisia tilanteita voivat olla esimerkiksi asiakkaan kiire tai muut yrityksen vaikutuksen ulottumattomissa olevat tekijät. Lisäksi asiakastytyväisyyteen vaikuttavat asiakkaan ominaisuudet: tyytyväisyyttä tuovat eri asiakkaille eri asiat. Tyytyväisyys riippuu siitä, mikä on kenellekin tärkeää ja mitä asiakkaat pitävät tarpeellisena ja tarpeettomana. (Ylikoski 2001, 153.) Subjektivisen suhtautumisen lisäksi aiemmin mainittu samanaikainen tuottamisen ja kuluttamisen takia tuottaja ei voi etukäteen varmistaa täysin palvelun tai tuotteen laatua. Tilanne koetaan vasta silloin, kun asiakas kokee sen. (Reinboth 2008, 103.) Asiakastytyväisyyttä ei tuota asiakkaan odotusten mukainen palvelu, vaan asiakkaan odotusten ylittäminen. Vasta kun yritys on ylittänyt asiakkaan odotukset, asiakas kertoo siitä eteenpäin, mikä on yritykselle tärkeää. Suosittelu onkin yksi asiakaspalvelun aikakauden tärkeimmistä tavoitteista ja termeistä. (Löytänä & Korhikoski 2014, 119.)

3.3.1 Asiakastytyväisyyden mittaaminen

Erinomaisen asiakaspalvelun tarjoamiseksi palveluntarjoajan on mitattava asiakastytyväisyyttä säännöllisesti. Aiemmin opinnäytetyössä on mainittu asiakkaan odotukset, jotka on otettava huomioon myös tyytyväisyyttä mitattaessa. Asiakkaalle on esitettävä johdonmukaiset ja oleelliset kysymykset, jotta vastaukset hyödyttäisivät yritystä mahdollisimman paljon. Uusilla asiakkailla voi olla eri tarpeet kuin vanhoilla, jolloin on tehtävä uudistuksia heidän tarpeidensa täyttämiseksi. Asiakastytyväisyyttä tutkiessa yritys saa selville heikkoutensa, joita voidaan alkaa työstämään. Asiakastytyväisyystutkimus on toteutettava asiakkaan näkökulmaa ajatellen: se ei saa kestää kauan ja sen on oltava asiakkaalle sel-

keä. Asiakkaiden näkökulma yrityksen palveluista on erilainen verrattuna yrityksen henkilökunnan näkökulmaan. Asiakkaat eivät välttämättä jaa ajatuksiaan, ideoitaan ja ongelmiaan ellei heiltä kysytä, jolloin heidän luovuus ja sen myötä tärkeää tietoa jää huomioimatta. Harward Business Review:n mukaan viiden prosentin nousu asiakassuhteiden säilyttämisessä kasvattaa yrityksen tuottoja noin 25 % -125 %. (Harris 2010, 143–146.)

Tässä opinnäytetyössä asiakastyytyväisyystutkimusmenetelmä on haastattelu. Haastattelu on tutkijan ja tutkittavan välistä vuorovaikutusta, ja haastattelun kulkua voi muunnella tilanteen mukaan (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 204–205). Opinnäytetyön haastattelu on lomakehaastattelu, jossa kaikki paitsi kaksi viimeistä kysymystä ovat strukturoituja. Strukturoidussa haastattelussa kysymykset on rakennettu etukäteen. Haastattelijalla ja haastateltavalla ei ole kummallakaan tulkinnan varaa haastattelun strukturoidussa osiossa. (Tilastokeskus) Kaksi viimeistä kysymystä ovat avoimia kysymyksiä, jotta asiakas voisi kertoa vapaasti mieleen tulleita ajatuksiaan. Haastattelu on siis puolistrukturoitu: suurin osa kysymyksistä on strukturoituja, ja lomakkeessa on myös avoimia kysymyksiä (Tilastokeskus).

Sen lisäksi, että asiakastyytyväisyyden mittaaminen antaa yritykselle tärkeää tietoa, se syventää yrityksen ja asiakkaan välistä suhdetta. Yritys ottaa huomioon sen, kuinka tyytyväinen asiakas on, sekä asiakkaan odotukset ja havainnot. Tutkimalla näitä asioita ja kommunikoimalla asiakkaan kanssa yritys luo ympäristön, jossa kannustetaan jakamaan ajatuksia ja epäkohtia. Asiakkaalle viestitään, että yritys on kiinnostunut hänen mielipiteestään ja yritys tekee parhaansa, jotta asiakas olisi mahdollisimman tyytyväinen. (Harris 2010, 149.) Siitä huolimatta, että monella yrityksellä on käytössä toimivat asiakaspalvelujärjestelmät, harvat asiakkaat käyttävät niitä. Kun asiakaspalvelujärjestelmien käyttö jää puutteelliseksi, asiakkaiden kokonaistyytyväisyyttä ei saada mitattua. Yksittäiset palautteet kertovat kuitenkin, mihin osiin palvelusta asiakkaat ovat tyytyväisiä tai tyytymättömiä. (Rissanen 2006, 123.)

3.3.2 Asiakkaiden tyytymättömyys yritykseen

Yritys voi omalla toiminnallaan edesauttaa hyvän palvelukokemuksen saamista, jotta asiakas olisi mahdollisimman tyytyväinen. Tähän kuuluvat asiakkaan huomioiminen palvelutapahtuman eri vaiheissa, henkilökunnan kohtelias käytös, ammattitaito, työn kokonaishallinta ja oikeanlainen reagointi silloin, kun jokin menee vikaan. (Eräsalo 2011, 16–17.) Asiakaspalvelutyössä on välttämätöntä, että asiakaspalvelija hyväksyy ja sietää erilaiset asiakkaat. Hyvän asiakaspalvelijan tulisi osata mukauttaa käytöstään asiakkaan mukaan. (Ojanen 2013, 119.)

Asiakkaat, jotka ovat pääasiassa tyytyväisiä yrityksen tuotteisiin ja palveluihin, kertovat helpommin epäkohdista ja virheistä. Epäkohdista kerrotaan silloin, jos yrityksen uskotaan puuttuvan niihin, jotta asiakkaat olisivat jatkossakin tyytyväisiä. Ne asiakkaat, joiden kertomisiin epäkohtiin on puututtu, ovat yleensä tyytyväisempiä yrityksen toimintaan kuin mitä he olivat ennen virheistä kertomista. Virheistä jätetään kertomatta, jos uskotaan sen olevan hyödytöntä, jolloin asiakkaan on helpompaa vaihtaa palveluntarjoajaa. Huonoista kokemuksista kerrotaan helpommin kuin hyvistä, ja huonon maineen levitessä yritys voi menettää useitakin asiakkaita. (Solomon 2009, 415–416.) Yrityksen tulisi kannustaa asiakkaita antamaan kriittistä palautetta, jotta yritys saisi epäkohdat selville ja korjattua. Asiakkaan palautteeseen on reagoitava nopeasti, sillä asiakas turhautuu, jos hän kokee yrityksen reagoivan hitaasti hänen palautteeseen. (Eräsalo 2011, 20–21.)

Tyytymättömyyttä voidaan vähentää ennaltaehkäisemällä virheitä joko kokonaan, tai korjaamalla virheet mahdollisimman nopeasti. Virheistä voidaan oppia: yrityksen on hyvä kannustaa työntekijöitä kertomaan virheistään, sillä niitä sattuu väistämättä. Asiakastyytymättömyystilanne on käytävä läpi ensin asiakkaan, ja sitten työntekijän kanssa, jos asiakas on tavoitettavissa. Kun tilanne on käyty läpi ja analysoitu, opit voidaan hyödyntää jatkossa. Asiakkaita on kannustettava antamaan palautetta, ja ensisijaista olisi korjata virheet palvelutapahtuman aikana. Palautteen antamisen pitää olla helppoa, ja asiakkaalle on korostettava, että hän kertoo heti jos huomaa palvelussa puutteita. Työntekijöiden asianmukainen perehdytys, toimintaa selkeyttävät ohjenuorat, itsearviointi ja benchmarking ovat hyviä keinoja siihen, että asiat tehdään oikein jo ensimmäisellä kerralla. (Reinboth 2008, 102–103.)

Tyytymättömyyteen päästään käsiksi vain silloin, kun asiakas kertoo siitä. Vain muutama prosentti asiakkaista kertoo tyytymättömyydestään, loput lähtevät yrityksestä tyytymättöminä eivätkä todennäköisesti enää palaa. Yrityksen on syytä ottaa käyttöön perusohjeita tyytymättömyystilanteen käsittelyä varten. Sen henkilön olisi hyvä hoitaa tilanne, jonka kohdalle se osui. Työntekijöille on annettava koulutus ja tarvittavat valtuudet tilanteen itsenäiseen hoitamiseen. Esimies selvittää tilanteen silloin, kun työntekijä ei saa sitä tehtyä. Jos asiakas kertoo tyytymättömyydestään jälkikäteen, asiakkaaseen on otettava yhteys henkilökohtaisesti, jos se on mahdollista. Mieliä voidaan kääntää mielihyväksi empatialla ja asiallisuudella, ottamalla asiakas huomioon, esittämällä anteeksipyyntö, huomioimalla kaikki osapuolet jos kyseessä on seurue ja ylittämällä kuluttajasuojalain minimivaatimukset. Vasta kun tilannetta ei saada korjattua, se korvataan. (Reinboth 2008, 103–104.)

Vaikka tilannetta kuinka yritetään selvittää ja hyvittää, aina asiakas ei ole tyytyväinen. Kun kyseessä on tuore asiakassuhde, asiakas on entistä vaikeampi saada tyytyväiseksi. Sama koskee mielikuvia ja odotuksia: jos asiakkaalla on valmiiksi negatiivinen mielikuva yrityksestä ja sen laadusta, asiakas ei poistu tyytyväisenä helposti virheen sattuessa. Jos tilanteen korjaaminen epäonnistuu, asiakas on pettynyt kahteen kertaan. Tilanteen korjaantumisessa ja asiakkaan ollessa entistä tyytyväisempi, hänestä tulee yleensä entistä sitoutuneempi. (Reinboth 2008, 105.)

3.4 Palvelupolku

Asiakkaalle halutun palvelukokemuksen luomiseen käytetään työkaluina palvelupolkuja, palvelutuokioita ja kontaktipisteitä, joista muodostetaan asiakkaalle yhtenäinen palvelukokemus. Palvelupolku muodostuu palvelutuokioista, jotka koostuvat palvelun kontaktipisteistä. Palvelupolku tarkoittaa asiakkaan koko palvelukokemusta, joka muodostuu kokemuksen eri vaiheista, palvelutuokioista. Palvelupolun eri vaiheet rakentuvat palveluntarjoajan määrittämästä kaavasta sekä asiakkaan tekemistä valinnoista. (Tuulaniemi 2011, 78.) Hyvä esimerkki asiakkaan valinnoista on lentoaseman palvelupolku. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan palvelupolun pakollisia vaiheita, mutta jokainen asiakas voi lisätä siihen ravintoloita, myymälöitä ja muita palveluja oman mielensä mukaan. Palvelupolkua voi myös hyödyntää uuden palvelun ideoimisessa, vaikka palvelua ei olisi vielä olemassa (Miettinen 2011, 51). Palvelupolku on hyvä esimerkki myös aiemmin mainituista palvelun kolmesta yhteisestä piirteestä, joita ovat prosessit, samanaikainen tuottaminen ja kuluttaminen sekä asiakas kanssatuottajana (Grönroos 2009, 79–80). Palvelupolku koostuu monesta eri prosessista, palvelutuokiosta, jotka tuotetaan asiakkaan kanssa sekä tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti.

Palvelutuokio on yksittäinen vaihe asiakkaan kokemassa palvelussa, jossa asiakas ja palveluntarjoaja ovat vuorovaikutuksessa. Lentoasemalla esimerkiksi lähtöselvitys, turvatarkastus ja koneeseenousu ovat palvelutuokioita. Palvelutuokiot on mahdollista jakaa kolmeen eri vaiheeseen; esi-, ydin- ja jälkipalveluun. Esipalveluvaiheessa asiakas on valmistellut palvelua esimerkiksi ostamalla lentolipun internetistä. Ydinpalveluvaiheessa asiakas on varsinaisessa palvelutapahtumassa eli matkustaa lentokoneen kyydissä. Jälkipalveluvaihetta ovat palvelutapahtuman jälkeiset asiakaskontaktit kuten asiakaspalautteet. Näin ollen palvelutuokioihin sisältyy palvelutapahtuman lisäksi myös palveluun tutustuminen, palvelun saavuttaminen ja jälkipalvelu. (Tuulaniemi 2011, 78–79.)

Palvelutuokiot jaetaan vielä pienempiin osiin, joita ovat kontaktipisteet. Kontaktipisteissä asiakas on yhteydessä palveluntarjoajaan ja havainnoi yritystä yleisesti. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintatavat, jotka viestivät yrityksen osaamista. Asiakkaat reagoivat herkästi kontaktipisteisiin, jotka voivat viestiä myös negatiivisia asioita ja kielteistä kuvaa palvelusta. Palvelun kokonaisuus voi kärsiä erityisesti silloin, kun palvelu toteutetaan yhteistyössä muiden yritysten kanssa. Tässä tilanteessa yhden palvelupolun yksi kontaktipiste voi vaikuttaa merkittävästi asiakkaan palvelukokemukseen. Asiakas ei erottele palvelupolun eri yrityksiä toisistaan, vaan hänen näkökulmasta kyse on yhdestä palvelusta. Jokaisen kontaktipisteen on toimittava brändin mukaisesti hyvän palvelukokemuksen aikaansaamiseksi. (Tuulaniemi, 2011 79–81.) Lentoasemalla tämä on tärkeää, koska matkustaja on palvelupolkunsa aikana tekemisissä usean eri yrityksen kanssa. Esipalveluvaiheessa hän ostaa lippunsa lentoyhtiöltä. Jos hän tekee lähtöselvityksen automaattilla, hän asioi Finavian kanssa. Turvatarkastuksessa matkustaja on tekemisissä Finavian tytäryhtiön Airpron kanssa ja koneeseen nousussa häntä palvelee hänen lentoyhtiönsä maahuolintafirma.

Kontaktipisteiden ympäristö tarkoittaa sekä yrityksen fyysisiä tiloja että virtuaalista ympäristöä, kuten varausjärjestelmää. Ympäristöllä on asiakkaille suuri merkitys, sillä se ohjaa heidän käyttäytymistä palvelussa. Esineet ja tavarat ovat monessa palvelutapahtumassa välttämättömiä kontaktipisteitä, esimerkiksi aterimet ovat tärkeä osa ravintolapalvelua. Asiakas voi tarvita tavaran myös omakseen palvelun käyttämistä varten, kuten junan matkalipun. Yrityksen toimintatavat ovat yksi palvelupolun aineettomista kontaktipisteistä. Toimintatavat tulevat esille asiakasrajapinnassa, jossa henkilökunta noudattaa sovittuja käyttäytymismalleja. Kontaktipisteiden avulla asiakas ohjataan halutulle paikalle palvelutapahtumassa. Asiakkaan ei tulisi joutua vahingossa henkilökunnan tiloihin, tai muihin hänelle tarkoittamattomiin paikkoihin. Tällaiset tilanteet vältetään, kun palvelupolku suunnitellaan hyvin ja huolellisesti. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)

4 Tutkimus

Tutkimuksen idea syntyi, kun työskentelin matkustajapalveluvirkailijana Helsinki-Vantaalla. Otin Finaviaan sähköpostitse yhteyttä pyytääkseni tutkimuslupaa ja sain luvan tutkimuksen tekoon, koska minulla oli työn puolesta kulkulupa. Ilman kulkulupaa haastattelun toteuttaminen olisi ollut hankalaa. Finavialle oli kerrottava lyhyesti tutkimuksesta, lähetettävä haastattelulomake ja ilmoitettava tutkimuksen toteuttamisen ajankohta. Haastattelun kohderyhmäksi valikoituivat nimenomaan matkustajat eikä lentoaseman henkilökunta, koska tarkoituksena oli selvittää palvelujen kohderyhmän näkemyksiä. Asiakkaiden näkökulma yrityksen palveluista on erilainen verrattuna yrityksen henkilökunnan näkökulmaan, mistä on kerrottu tietoperustassa (Harris 2010, 146). Työntekijät ovat ammatti-ihmisiä, joille palvelupolun vaiheet ovat itsestäänselvyys. Matkustajat puolestaan näkevät palvelupolun uusin silmin, ja havaitsevat eri asioita kuin henkilökunta. Palvelupolut ovat automatisoineet merkittävästi lyhyessä ajassa, mikä on globaali ilmiö lentoasemilla. Automaation tarkoitus on sujuvoittaa palvelupolkua ja tarjota matkustajille laajempi palveluvalikoima. Koska automaation merkitys palvelupolussa on merkittävä, tutkimus painottuu automaation tutkimiseen matkustajien mielipiteiden selvittämisen lisäksi.

Tutkimuksen tavoite oli selvittää, ovatko lentoaseman matkustajat tyytyväisiä palvelupolun sujuvuuteen. Tutkimuksen kohteena olivat matkustajien mielipiteet palvelupolusta, sen toimivuudesta sekä kehittämiskohteista. Palvelupolku rajattiin pakollisiin vaiheisiin, kolmeen palvelutuokioon: lähtöselvitykseen, turvatarkastukseen ja koneeseenousuun. Rajatarkastusautomaatit ovat pakollinen osa Schengenin ulkopuolelle matkustavien henkilöiden palvelupolkua, ja ne olisivat aiheen puolesta sopineet tutkittavaksi kohteeksi, mutta tutkimuksesta olisi tullut liian laaja. Tästä syystä ne rajattiin tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimus oli tarkoitus toteuttaa yhtenä päivänä, mutta haastatteluihin meni aikaa odotettua enemmän, joten matkustajia haastateltiin kahtena päivänä. Koska tutkimuksessa tutkittiin pelkästään matkustajien, ei henkilökunnan, mielipiteitä ja tyytyväisyyttä, tutkimus pyrittiin pitämään mahdollisimman asiakaslähtöisenä. Haastattelulomakkeen suunnittelussa huomioitiin kysymysten määrä ja selkeys, jotta matkustajat jaksaisivat vastata kysymyksiin, eivätkä kyllästymisen takia yrittäisi päästä pois tilanteesta. Lomake testattiin ennen haastattelun toteuttamista mahdollisten epäkohtien selvittämiseksi. Haastattelun arvioitu kesto oli kymmenen minuuttia, ja lomakkeen testaamisen avulla haastattelun pituus saatiin varmistettua. Finavia hyväksyi haastattelulomakkeen ennen tutkimuksen toteuttamista.

4.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajien mielipide palvelupolusta, sen sujuvuudesta ja teknologiasta. Tutkimuksen pääongelma oli se, ovatko matkustajat tyytyväisiä lentoaseman palvelupolun sujuvuuteen. Palvelupolun jokaisessa vaiheessa esiintyy automaatiota, mikä muodosti tutkimuksen alaongelmaksi kysymyksen siitä, sujuvoittaako teknologia palvelupolku matkustajien näkökulmasta. Tutkimuskohteena olevat matkustajat rajattiin ei-suomalaisiin. He ovat käyneet muillakin kuin suomalaisilla lentoasemilla, ja suomalaisille selvät käytännöt voivat olla uusia ulkomaalaisille matkustajille. Tutkimukseen haluttiin matkustajia, jotka näkevät Helsinki-Vantaan lentoaseman uusin silmin. Kansainvälisten matkustajien osuus Helsinki-Vantaan kaikista matkustajista on kasvanut merkittävästi, ja heidät on tärkeää ottaa lentoaseman kehittämisessä huomioon. Lisäksi ulkomaalaisille matkustajille haasteena voivat olla kielimuuri ja erilaiset tottumukset asiakaspalvelussa. Osa matkustajista ei ole koskaan tehnyt lentoaseman automaatilla lähtöselvitystä, jolloin moni heistä lähestyy virkailijaa ja pyytää tätä avuksi. Jos apua pyytää ulkomaalainen, tilanne on haastavampi hänelle kuin suomalaiselle, esimerkiksi automaatin kielivalikoimassa ei todennäköisesti ole hänen äidinkieltään. Hänelle voi olla uutta myös se, ettei virkailija välttämättä ehdi heti auttamaan, vaan pyytää ensin kokeilemaan itse. Tämä voi joissakin kulttuureissa olla ymmärrettävää ja toisissa kulttuureissa epäkohteliasta.

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimusmenetelmä. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on saada mahdollisimman kokonaisvaltainen käsitys tutkittavasta kohteesta ja tutkimusta käytetään, kun halutaan syvällistä tietoa asiakkaiden mielipiteistä ja tarpeista. Tutkimuksessa päädyttiin käyttämään laadullista tutkimusmenetelmää edellä mainitun syvällisen tiedon saamiseksi. Lisäksi kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu mielipidetutkimukseen, ja sen avulla voidaan kehittää palvelua. (Wiljanen 2013.)

Tutkimuksen tiedonhankintamenetelmä oli haastattelu. Haastattelu sopii parhaiten tällaisten tutkimusten tekoon, koska tutkimusongelmana oli matkustajien tyytyväisyys. Tyytyväisyyden selvittämisen kannalta oli tärkeää, että matkustajat kertoisivat avoimesti tunteuksistaan ja kommentoisivat vastauksiaan. Jos haastattelu olisi toteutettu kyselynä, matkustajat olisivat voineet vastata moneen kohtaan helposti pelkästään kyllä tai ei. Matkustajaa haastateltaessa on helpompi varmistaa, että matkustaja on ymmärtänyt kysymyksen oikein, kuin hänen vastattaessa itsenäisesti kyselylomakkeeseen. Haastattelutyyppi on puolistrukturoitu, jossa suurin osa kysymyksistä on strukturoituja, mutta joukossa on avoimia kysymyksiä (Tilastokeskus). Puolistrukturoitu haastattelu antaa joustavuutta

haastattelun molemmille osapuolille, sekä haastateltavalle että haastattelijalle (Tilastokeskus). Strukturoiduilla kysymyksillä selvitettiin vastaajien taustatiedot, heidän palvelupolkuunsa sekä palvelutuokioiden kulku ja tyytyväisyys sen eri vaiheisiin. Avoimilla kysymyksillä selvitettiin, oliko asiakas tyytyväinen palvelupolkuun kokonaisuudessaan, onko hänellä kehittämisehdotuksia ja oliko palvelupolussa jotain, mikä onnistui erityisen hyvin. Avoinmet kysymykset antoivat matkustajille mahdollisuuden kertoa avoimesti omista mielipiteistään ja tuntemuksistaan.

4.2 Haastattelulomake

Haastattelussa käytettiin kaksipuolista, eli kaksisivuista haastattelulomaketta (Liite 1). Lomake on englanninkielinen, koska tutkimuksen kohderyhmä oli nimenomaan ulkomaalaiset matkustajat, jotka eivät asu Suomessa eivätkä tunne entuudestaan suomalaisia toimintatapoja. Haastattelukysymykset on suunniteltu tutkimusongelman ja alaongelman pohjalta, ja lomake on pyritty tekemään asiakaslähtöiseksi. Tietoperustassa on kerrottu, että kysymysten on oltava johdonmukaisia ja oleellisia, jotta ne hyödyttäisivät tutkijaa. Haastattelulomake ei saa olla liian pitkä, ja kysymysten on oltava selkeitä. (Harris 2010, 143.) Asiakaslähtöisyys varmistettiin aiemmin mainitulla lomakkeen testaamisella. Kysymystä viisi piti täsmentää: aluksi siinä kysyttiin, kauan matkustajalla kesti tehdä lähtöselvitys, mutta testaamisen jälkeen kysymys muutettiin nykyiseen muotoonsa (Kuinka kauan kesti tehdä lähtöselvitys ja jättää laukut?). Kysymyksen muuttamisen jälkeen matkustajat ymmärsivät varmasti, että haastattelussa lähtöselvityksellä tarkoitettiin koko palvelutuokiota, mukaan lukien mahdollista laukunjättöä. Testihaastattelu varmisti, että arvioitu haastattelun kesto piti paikkaansa. Näin ollen matkustajat eivät todennäköisesti kyllästy vastaamiseen, sillä haastattelu ei ole liian pitkä. Kysymyksetkin olivat selkeitä testihenkilölle, joka ei ole töissä lentoasemalla ja on verrattavissa tavalliseen matkustajaan. Puolistrukturoidussa haastattelulomakkeessa kaikki paitsi kaksi viimeistä kysymystä ovat strukturoituja, viimeiset kysymykset ovat avoimia. Kysymykset pohjautuvat opinnäytetyön tietoperustaan.

Lomakkeen neljä ensimmäistä strukturoitua taustakysymystä selvittävät matkustajien taustatiedot: sukupuolen, iän, kansalaisuuden ja matkustustiheyden. Kolmessa näistä kysymyksistä on valmiit vastausvaihtoehdot, mutta kansalaisuutta selvittävässä kysymyksessä ei ole valmista vaihtoehtoa. Haastattelun kohteena olivat kaikkien maiden maiden paitsi Suomen kansalaiset. Ikä ja matkustustiheys voivat puolestaan vaikuttaa matkustajien asenteisiin (esimerkiksi teknologiaa kohtaan) ja kokemuksiin. Haastattelu oli nimetön, eikä lomakkeissa kysytty henkilökohtaisia tietoja.

Strukturoitujen taustakysymysten jälkeen lomakkeessa on yksitoista strukturoitua haastattelukysymystä, joissa ei ole valmiita vastausvaihtoehtoja. Ensimmäisessä kysymyksessä selvitetään, miten matkustaja on tehnyt lähtöselvityksen. Jatkokysymyksessä kysytään, onko matkustajalla ruumaan menevää matkatavaraa. Jos on, jättikö hän matkatavaransa bag drop-tiskille vai käyttikö hän itsepalveluna toimivaa laukunjäätöpistettä. Seuraavassa kysymyksessä selvitetään, valitsiko matkustaja itse lähtöselvitystapansa, vai oliko se lentoyhtiön määräämä. Kun matkustajan lähtöselvitysprosessista saadaan kokonaisvaltainen tieto, matkustajalta kysytään, kauan hänellä meni aikaa lähtöselvityksen tekemiseen ja laukunjättöön. Edellä mainitussa kysymyksessä selvitetään myös, oliko lähtöselvitysprosessi matkustajan mielestä tarpeeksi sujuva ja oliko hän tyytyväinen sen keston. Matkustaja voi kommentoida myös lähtöselvitystä kokonaisuudessaan.

Kuudennessa kysymyksessä matkustajalta kysytään, käyttikö hän turvatarkastusta, jossa mennään tarkastuskortin lukevista elektronisista porteista läpi. Tämän jälkeen matkustajalta kysytään jatkokysymys seitsemän. Kysymyksessä seitsemän selvitetään, onko matkustajan mielestä käytännöllisempää näyttää tarkastuskorttinsa turvatarkastajalle, vai käyttää automaattista porttia, jossa tarkastuskortti näytetään lukijalle ja portit avautuvat automaattisesti. Jos matkustaja ei ole mennyt e-porteista läpi, häneltä kysytään, kumman vaihtoehdon hän uskoo olevan käytännöllisempi. Kahdeksannessa kysymyksessä kysytään, oliko turvatarkastusprosessi sujuva. Tässä kysymyksessä matkustajan on mahdollista kommentoida turvatarkastusprosessia.

Kolme viimeistä strukturoitua kysymystä koskevat koneeseenousua. Kysymyksessä yhdeksän matkustajalta tiedustellaan, oliko hänen helppoa löytää oma porttinsa. Tämän jälkeen kysytään, onko matkustaja käyttänyt automaattista porttia koneeseenousussa ja jos ei, millaisia ajatuksia hänellä on siitä. Jos matkustaja on mennyt lentokoneeseen automaatiolla toimivien porttien kautta, häneltä kysytään, käyttäkö hän mieluummin niitä vai onko hänelle mieluisampaa, että virkailija hoitaa koneeseenousukortin lukemisen. Jos matkustajan koneeseenousu on aina ollut manuaalinen, häneltä kysytään, uskooko hän automaatiolla toimivan portin sujuvoittavan koneeseenousua. Kysymyslomakkeen lopussa kahdessa avoimessa kysymyksessä tiedustellaan, oliko matkustaja tyytyväinen lentoterminalin palvelupolkuun, ja onko hänellä hyviä kokemuksia tai kehittämisehdotuksia palvelupolusta. Matkustaja pystyy kommentoimaan vapaasti palvelupolkuja lomakkeen avoimissa kysymyksissä.

Tietoperustassa kerrotaan, että automaation on tarkoitus sujuvoittaa palvelupolkuja. Finavia ei ole ottanut automaatiota käyttöön työntekijöiden korvaamiseksi, vaan palveluvalikoiman lisäämiseksi. (Lentoposti 2013.) Jos matkustaja koki, ettei palvelupolku tai jokin

sen osa-alue ollut sujuva, hän sai esittää kehittämisehdotuksia lomakkeen viimeisessä kysymyksessä, sekä niissä kysymyksissä, jotka selvittivät matkustajan tyytyväisyyttä lähtöselvitys- ja turvatarkastusprosessiin. Kappaleessa 2.3.1 mainitaan, että lentoyhtiöt päättävät itse tarjoamista palveluista. Jos lentoyhtiö on päättänyt tarjota lähtöselvityksen vain palvelutiskillä, silloin Finavian lähtöselvitysautomaateilla ei voi tehdä kyseisen lentoyhtiön lähtöselvitystä, vaikka asiakas suosisikin lähtöselvitystä automaattilla. Jos asiakkaiden kehittämisehdotukset koskevat näitä palvelupolun kontaktipisteitä, ainoa asia mitä Finavia voi tehdä, on välittää viestin eteenpäin lentoyhtiölle.

4.3 Toteutus

Tutkimus toteutettiin kesällä 2015 kahden päivän aikana. Alun perin matkustajia oli tarkoitus haastatella pelkästään keskiviikkona 8.7. Aikaa kului odotettua enemmän ja se loppui kesken työvuoron alkamisen takia. Sain haastateltua seitsemää matkustajaa, joista yksi osoittautui vaihtomatkestajaksi. Hänen haastatteluaan ei voi käyttää tutkimuksessa, koska matkustaja teki lähtöselvityksen ja meni turvatarkastuksesta läpi Joensuun lentokentällä. Kuusi haastateltavaa ei ollut mielestäni tarpeeksi, ja päätin haastatella matkustajia vielä perjantaina 10.7. Haastattelin perjantaina kahta matkustajaa, jolloin sain haastateltua yhteensä kahdeksaa matkustajaa. Haastattelu toteutettiin keskiviikkona klo 11.45–14.15 ja perjantaina klo 12.15–13, mitkä olivat rauhallisia ajankohtia ennen iltapäiväruuhkan alkamista. Tarkoitus oli haastatella matkustajia porteilla 17 ja 19, joilla on käytössä Egate-laitteisto. Näiden porttien lähistöllä oli keskiviikkona melko vähän matkustajia, ja perjantaina siellä oli monta koneeseenousua menossa, joten haastattelu toteutettiin lähes koko Schengen-puolella, portteja 26–31 lukuun ottamatta. Portin 26 edustalla on monta ravintolaa ja melko ahdasta, mistä syystä haastattelu rajattiin portille 25 saakka.

Koska haastattelusta rajattiin suomalaiset pois, matkustajia piti arvioida silmämääräisesti. Haastattelijä lähestyi niitä henkilöitä, jotka eivät hänen mielestään näyttäneet suomalaisilta. Tämä oli haastavaa, mutta onnistui, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta. Sellaisia matkustajia pyrittiin välttämään, joilla oli kuulokkeet korvissa, jotka työskentelivät kannettavilla tietokoneilla, matkustivat lasten kanssa ja olivat syömässä. Tutkimuksen kannalta oli tärkeää, että matkustaja vastaisi mielellään eikä päästääkseen tilanteesta pois, jotta vastaukset olisivat aitoja. Tästä syystä lähestyttiin matkustajia, jotka näyttivät kiireettömiltä ja olivat yksin. Haastatteluun osallistui kahdeksan henkilöä, ja haastattelusta kieltäytyi enemmän ihmisiä kuin siihen osallistui. Ainakin viisi ihmistä eivät ehtineet haastateltaviksi, ja ainakin kolme henkilöä ei voinut osallistua haastatteluun kielimuurin takia. Matkustajia oli odotettua hankalampaa lähestyä, mutta suurin osa matkustajista kertoi mielipiteistään mielellään. Vaihtomatkestaja, jonka vastaukset jätettiin pois tutkimuksesta, ja hänen lisäksi yksi haastateltava vastasivat kysymyksiin kohteliaisuudesta, ja halusivat päästä pois

tilanteesta. Loput seitsemän haastateltavaa osallistuivat haastatteluun mielellään. Matkustajien kanssa tuli jäätyä juttelemaan, mikä on suurin syy siihen, miksi aikaa kului odotettua enemmän. Moni heistä kommentoi palvelupolun lisäksi lentoasemaa muualta osin. Kommentit koskivat WC-tiloja, nukkumista lentoasemalla, käsimatkatavaroiden säilytystä, viestintää, lentoaseman langatonta internet-yhteyttä, ravintoloita ja palveluja sekä lentoasemaa kokonaisuudessaan. Kummankin haastattelupäivän päätteeksi haastattelija kirjasi ylös omia tuntemuksiaan ja havaintoja tutkimusprosessista. Näihin muistiinpanoihin kuuluivat esimerkiksi yli 50-vuotiaiden tutkimukseen pyydettyjen heikko englannin kielen taito, syyt siihen, miksi matkustajat kieltäytyivät osallistumasta tutkimukseen sekä havaintoja ajankäytöstä.

Haastateltaviksi pyrittiin valitsemaan eri-ikäisiä ihmisiä, koska ikä voi vaikuttaa matkustajien suhtautumiseen teknologiaan. Vanhin haastateltava oli kuitenkin 40–49-vuotias, sillä ne vanhemmat henkilöt, ketä lähestyttiin haastattelun merkeissä, eivät puhuneet tarpeeksi hyvin englantia. Haastattelulomakkeen taustatiedoissa kysyttiin matkustustiheydestä, koska paljon matkustaneet henkilöt ovat todennäköisesti käyttäneet matkustajapalveluteknologiaa, mikä vaikuttaa heidän mielipiteisiin ja asenteisiin. Tutkimus osoitti, että myös niillä, jotka eivät olleet käyttäneet esimerkiksi e-portteja, oli mielikuvia matkustajapalveluteknologiasta. Tärkein haastateltavien valintaan liittyvä tekijä oli se, että he eivät olleet suomalaisia. Jokainen haastattelu kesti noin kymmenen minuuttia, vähiten aikaa kului silloin, kun matkustaja vastasi vain kyllä tai ei, mikä tapahtui vain yhden haastateltavan kohdalla. Joidenkin haastattelujen päätteeksi jäin juttelemaan matkustajien kanssa haastattelun aiheesta. Matkustaja, joka vastasi kysymyksiin lyhyesti, matkusti äidin kanssa. Muut seitsemän haastateltavaa matkustivat yksin. Haastateltaviksi pyrittiin valitsemaan mahdollisimman monen maan kansalaisia, ja haastatteluun saatiin henkilöitä seitsemästä eri maasta: kaksi italialaista, vietnamilainen, tšekki, britti, turkkilainen, marokkolainen sekä ruotsalais-kongolainen.

4.4 Tulokset

Haastatteluun osallistuneet henkilöt olivat lähteviä matkustajia Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Haastattelu toteutettiin porttialueella, koska siinä vaiheessa matkustaja on käynyt läpi palvelupolun kaikki vaiheet. Haastattelija seurasi haastattelujen kestoa matkustajien huomioimiseksi, ettei se ylittäisi suunniteltua kymmentä minuuttia. Joidenkin matkustajien kanssa meni enemmän aikaa kuin kymmenen minuuttia, koska he itse halusivat keskustella lentoasemaan liittyvistä asioista. Kysymysten tulokset on esitetty haastattelurungon pohjalta.

Haastattelun tuloksista tehtiin taulukko (Liite 2), johon koottiin matkustajien vastaukset. Ensimmäisessä kohdassa kerrotaan haastateltavien kansalaisuudet, jotka ovat vietnamlainen, ruotsalais-kongolainen, tšekki, britti, italialainen, turkkilainen, italialainen ja marokkolainen. Sukupuoli-kohdassa F tarkoittaa naista (female) ja M miestä (male). Ikä-rivillä kerrotaan, mihin ikäryhmään matkustaja kuuluu. Matkojen määrä-kohdassa 5-> merkitsee yli viittä matkaa viimeisen kahdentoista kuukauden aikana. Counter-sana tarkoittaa palvelutiskiä. Jos matkustajalla on ruumaan meneviä laukkuja, häneltä kysytään, jättikö hän laukut itsepalveluna toimivalle laukunjäätöpiisteelle (self-service bad drop) vai laukunjäätöpiisteelle, jossa oli virkailija (bag drop). Passenger's choice-kysymys tarkoittaa, oliko lähtöselvitystapa matkustajan valinta. Viimeisessä lähtöselvitystä koskevassa kysymyksessä tiedustellaan, kauan lähtöselvitys kesti ja oliko lähtöselvitys tarpeeksi nopea. Seuraavat kolme kysymystä koskevat turvatarkastusta. Matkustajalta kysytään, menikö hän turvatarkastukseen e-portista, suosiiko hän e-porttia (E) vai virkailijaa (I) ja oliko turvatarkastus sujuva. Tämän jälkeen kysytään, oliko lähtöportti helppoa löytää, onko matkustaja käyttänyt e-porttia koneeseenousussa ja suosiiko hän e-porttia vai virkailijaa. Lopuksi matkustajalta kysytään, onko hän tyytyväinen palvelupolkuun kokonaisuudessaan. Kehittämideoita ei kirjattu taulukkoon, sillä ne eivät olisi mahtuneet pieniin ruutuihin.

Kaikki paitsi yksi haastattelu toteutettiin englanniksi, koska tutkimuksen kohderyhmä oli ulkomaalaiset matkustajat. Yksi vastaajista osasi kuitenkin sen verran hyvin suomea, että haastattelu tehtiin englannin sijaan suomeksi. Neljä vastaajista olivat naisia ja neljä miehiä. Haastattelija sai tutkimukseen kahdeksan eri maan kansalaisia, mukaan luettuna yhden kaksoiskansalaisen: vietnamlaisen, ruotsalais-kongolaisen, tšekkiläisen, isobritannialaisen, turkkilaisen, marokkolaisen sekä kaksi italialaista. Ne yli 50-vuotiaat henkilöt, joita haastattelija lähestyi, eivät osanneet englantia, mistä johtuen kaikki haastateltavat olivat alle 50-vuotiaita. Vastaajista yksi oli alle 20-vuotias, neljä 20–29-vuotiasta, kaksi 30–39-vuotiasta sekä yksi 40–49-vuotias. Kolme henkilöä oli matkustanut 1-2 kertaa, kaksi henkilöä 3-5 kertaa ja kolme henkilöä yli viisi kertaa viimeisen kahdentoista kuukauden aikana. Meno-paluumatka laskettiin yhdeksi matkaksi.

Ensimmäiseksi selvitettiin vastaajien taustatiedot (sukupuoli, ikä, kansalaisuus ja matkustustiheys). Taustakysymysten jälkeen siirryttiin strukturoituihin kysymyksiin. Strukturoidut kysymykset ja niiden vastaukset ovat alla olevassa taulukossa (Taulukko 1.)

Taulukko 1. Strukturoitujen kysymysten tulokset

| | |
|--|---|
| Lähtöselvitystapa: | automaatti: 3 lähtöselvitystiski: 3 internet: 2 |
| Matkatavarat jätetty tiskille/itsepalvelupisteelle: | palvelutiskille: 2 itsepalvelupisteelle: 2 ei matkatavaraa: 4 |
| Lähtöselvitystapa oma valinta?: | kyllä: 8 |
| Lähtöselvityksen kesto: | 1-10 min: 7 yli 10 min: 1 |
| Turvatarkastus elektronisten porttien kautta: | kyllä: 2 ei: 6 |
| Menetkö mieluummin elektronisten porttien läpi vai näytätkö lippua virkailijalle?: | Egate: 3 virkailija: 3 matkustaja ei osannut sanoa: 2 |
| Oliko turvatarkastus sujuva?: | kyllä: 8 |
| Oliko helppoa löytää portti?: | kyllä: 7 ei: 1 |
| Oletko käyttänyt elektronisia portteja koneeseennessä?: | kyllä: 4 ei: 4 |
| Suositsitko elektronisia portteja / virkailijaa? | Egatea: 5 virkailijaa: 2 matkustaja ei osannut sanoa: 1 |

Kolme matkustajaa tekivät lähtöselvityksen automaattilla, kolme lähtöselvitystiskillä ja kaksi internetissä. Kaikki matkustajat valitsivat itse lähtöselvitysmenetelmänsä, eikä kukaan joutunut käyttämään esimerkiksi automaattia lentoyhtiön määräyksen johdosta. Neljällä matkustajalla oli lähtöselvitettäviä matkatavaroita, ja neljällä oli pelkät käsimatkatavarat. Kaksi henkilöä jättivät matkatavaransa palvelutiskille, ja kaksi itsepalvelupisteelle. Vähiten aikaa lähtöselvityksen tekoon meni kahdella henkilöllä, jotka tekivät lähtöselvityksen internetissä ja matkustivat ilman lähtöselvitettävää matkatavaraa. Heidän lähtöselvitykset kestivät alle minuutista muutamaan minuuttiin. Henkilöillä, jotka tekivät lähtöselvityksen automaattilla ja jättivät laukut itsepalvelupisteelle, sekä henkilöllä, joka teki lähtöselvityksen palvelutiskillä ja matkusti pelkillä käsimatkatavaroilla, kesti viisi minuuttia koko lähtöselvitysprosessissa. Kahdella matkustajalla kesti kymmenen minuuttia lähtöselvityksessä palvelutiskillä, toisella heistä oli lähtöselvitettävää matkatavaraa ja toisella ei. Kaksi henkilöä tekivät lähtöselvityksen täysin samalla tavalla (palvelutiskillä ilman kirjattavaa matkatavaraa), mutta heidän lähtöselvityksensä kesto oli eri, mikä voi johtua esimerkiksi jonottamisesta, istumapaikan vaihtamisesta, turvatarkastuksen tai lähtöportin sijainnin tiedustelusta sekä muista vastaavista asioista.

Yksi henkilö teki lähtöselvityksen automaatilla ja vei matkalaukkunsa bag drop-pisteelle. Hänen lähtöselvityksensä kesti yhteensä puoli tuntia, koska hänen matkalaukku painoi noin 21 kg. Matkustaja sanoi, että laukku sai painaa 20 kilogrammaa, mutta tiskillä hyväksytään laukun paino 20.9 kilogrammaan asti. Lentoaseman työntekijänä vahvistan tämän tiedon, lisäksi itsepalvelupisteillä on sama käytäntö: laukun painaessa 20.9 kg se menee läpi, mutta painon ollessa 21 kg hihna pysähtyy ja ilmoittaa matkustajalle, että laukku on liian painava. Matkustaja joutui ottamaan laukusta pois muutaman sataa grammaa, jotta paino menisi alle kahdenkymmenen kilogramman. Hän oli pettynyt siihen, että hän joutui näin pienen määrän takia järjestämään matkatavaransa uudelleen. Hänen mielestään lentoyhtiön kuuluisi tiedottaa, mihin painorajaan asti tarkalleen ottaen matkalaukun saa lähtöselvitettyä ilman lisämaksua. Tämän matkustajan lähtöselvitys ei ollut sujuva, mutta kaikki muut matkustajat kokivat lähtöselvityksensä sujuvaksi.

Egate on käytössä turvatarkastuksessa terminaalissa 2. Kyseinen turvatarkastus sijaitsee perimmäisten 270-alkuisten lähtöselvitystiskien vieressä. Matkustaja näyttää tarkastuskorttinsa automaatille, ja portit avautuvat, minkä jälkeen matkustaja pääsee turvatarkastukseen. Matkustaja ei kuitenkaan etukäteen tiedä, missä turvatarkastuksessa ovat käytössä elektroniset portit, ja missä virkailija perinteisesti katsoo liput ja päästää turvatarkastukseen. Kaksi haastateltavaa menivät porttien läpi turvatarkastukseen ja loput kuusi menivät muista turvatarkastuksista, joissa virkailija tarkastaa matkustajan koneeseen nousukortin. Toinen e-porteista läpi mennyt matkustaja pääsi turvatarkastukseen sujuvasti, mutta toinen joutui kokeilemaan kahta porttia, koska ensimmäinen ei toiminut. Toisesta portista hän kuitenkin pääsi läpi saman tien.

Kolme matkustajaa suosivat elektronista porttia turvatarkastukseen mentäessä, kolme virkailijaa ja kaksi henkilöä eivät osanneet sanoa, koska he eivät ole koskaan käyttäneet portteja. Yksi matkustaja sanoi käyttävänsä mieluummin automaatiolla toimivia portteja, koska he kohtelevat ihmisiä samanarvoisesti. Toisen mukaan he ovat käytännöllisempiä ja nopeampia. Kolmas henkilö sanoi suosivansa portteja, jos ne ovat nopeampia, eli jos ne toimivat kunnolla. Moni haastateltavissa oli ollut tilanteessa, jossa joko itsensä tai toisen matkustajan kohdalla kävi niin, että laitteet eivät toimineet niin kuin niiden olisi pitänyt. Virkailijoiden puolesta puhuvat sanoivat, että virkailija tietää mitä tekee, koska monet matkustajat eivät ole tottuneet käyttämään teknologiaa. Haastateltavia, jotka eivät ole käyttäneet elektronisia portteja, pyydettiin kertomaan, uskovatko he virkailijan vai porttien olevan sujuvampia turvatarkastuksessa. Yksi näistä haastateltavista sanoi, että uskoo virkailijan olevan käytännöllisempi ja sujuvoittavan turvatarkastusta enemmän kuin porttien. Kaikki matkustajat olivat yksimielisiä siitä, että turvatarkastus oli sujuva.

Kaikkien, paitsi yhden matkustajan, mielestä oli helppoa löytää oma portti. Matkustaja, jonka mielestä se ei ollut helppoa, oli myöhästynyt lennoltaan, ja odotti seuraavaa. Hän oli porttinsa lähistöllä, mutta ei tiennyt että koneeseen nousu oli päättynyt, koska virkailijat voivat kuuluttaa vain omalla portilla. Tietoperustassa kerrotaan, että Finavia halusi Helsinki-Vantaasta hiljaisen lentokentän, ja pian uniputkien käyttöönoton jälkeen perinteiset koko porttialueen kuulutukset lopetettiin. Koko porttialueella kuulutetaan nykyään vain erikoistapauksissa. (Finavia 2015a; Lentoposti 2015b.) Myöhästynyt matkustaja kommentoi myös sitä, että sillä alueella missä hänen porttinsa oli, on monta porttia hyvin lähekkäin. Hänen mielestään porttien sijainnista kertovia kylttejä oli kuitenkin riittävästi.

Neljä matkustajaa olivat käyttäneet muilla lentoasemilla elektronisia portteja koneeseen nousussa, ja neljä eivät. Kaikki matkustajat, jotka olivat menneet lentokoneeseen porttien läpi, sanoivat käyttävänsä mieluummin porttia kuin näyttävänsä lippunsa virkailijalle. Syyt olivat samoja kuin turvatarkastuksen elektronisten porttien kohdalla, mutta yksi lisäys oli se, että vaikka portit sujuvoittavat koneeseen nousua, ne eivät voi neuvoa matkustajaa kuten virkailija. Yksi matkustajista, joka ei ole käyttänyt portteja, sanoi suosivansa niitä, jos ne toimivat. Hänen mukaan ei ole mukavaa odottaa, jos joku edellä olevista matkustajista ei pääse koneeseen. Toinen heistä sanoi suosivansa virkailijaa, koska jotkut matkustajat eivät ole tottuneet käyttämään lentoaseman teknologiaa, ja hämmentyvät kun se ei toimi. Kolmas ei ottanut kantaa ja neljäs sanoi, että matkustajien pitäisi saada valita, käyttääkö portteja vai meneekö virkailijan luokse. Hän siis vastasi ”molemmat” kysymykseen portit vai virkailija.

Kaikki matkustajat olivat tyytyväisiä palvelupolkuunsa Helsinki-Vantaalla. He kommentoivat palvelupolkua positiivisesti, käyttämällä sanoja ”hyvä”, ”nopea”, ”sujuva”, ”yleisesti toimii hyvin”, ”ei ongelmia” ja ”kaikki meni hyvin”. Henkilökunta sai myös osakseen positiivisia kommentteja, kuten ”hyvä palvelu” ja ”ammattitaitoinen henkilökunta”. Matkustajilla oli hyviä kokemuksia sekä kehittämisehdotuksia, lisäksi he kommentoivat lentokenttää myös palvelupolun ulkopuolella. Matkustaja, joka myöhästyi lennoltaan, sanoi että lentoaseman viestintää voisi kehittää. Koko porttialueen kuulutuksia ei olisi saanut kieltää. Hän kaipasi myös säilytyspaikkaa käsimatkatavaroille. Tällä hetkellä porttipuolella voi säilyttää käsimatkatavaraa vain jos käyttää uniputkea (Finavia 2015a), Finavia tarjoaa matkatavarojen säilytyslokerot pelkästään yleisellä puolella (Finavia 2015e). Lentoaseman työntekijänä olen huomannut, että moni matkustaja ei kirjaa laukkuja ruumaan, vaan matkustaa pelkillä käsimatkatavaroilla. Useat lentoyhtiöt eivät sisällytä kirjattua matkatavaraa lipun hintaan. Vastaaja, joka oli matkustanut monta kertaa Helsinki-Vantaalta, oli aiemmin matkustanut lastensa kanssa, ja käyttänyt linjastoa, joka on tarkoitettu lapsiperheille. Siellä ei kuitenkaan tällä kertaa ollut turvatarkastajaa, ja he joutuivat menemään tavalliseen jo-

noon. Tämä oli hankaloittanut heidän turvatarkastustaan, koska he joutuivat ottamaan nukkuvan lapsen pois lastenvaunuista.

Muutama palaute koski lentoasemaa yleisesti. Lentokentältä on helppoa löytää paikka, missä on hyvä nukkua. WC-tiloja on tarpeeksi paljon, ja ne ovat todella siistejä. Lentoaseman ilmainen langaton verkkoyhteys on helppokäyttöinen ja toimii hyvin, mikä oli asiaa kommentoineelle matkustajalle tärkeää. Viestinnässä oli puutteita myös ravintoloiden ja palvelujen osalta, niistä ei ole tiedotettu tarpeeksi selvästi. Lentoasemalla voisi olla esimerkiksi infotauluja, mistä näkee kaikki palvelut ja niiden sijainnin. Aiemmin mainittu tilanne, jossa matkustajan laukku painoi hieman yli ”hyväksymisrajan”, kuului kyseisen matkustajan kehittämisehdotuksiin, hän toivoisi lentoyhtiöiden tiedottavan paremmin ja tarkemmin painorajoista. Tämä ei kuitenkaan koske Finaviaa suoranaisesti. Muualta osin matkustaja oli tyytyväinen lentoaseman palvelupolkuun. Eräs matkustaja sanoi matkustavansa viidettä kertaa Helsinki-Vantaalta, hänen kokemuksensa ovat pelkästään myönteisiä ja palvelupolku on aina ollut helppo ja toimiva.

5 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, ovatko kansainväliset matkustajat tyytyväisiä Helsinki-Vantaan lentoaseman palvelupolkuun. Lisäksi selvitettiin, sujuvoittaako teknologia matkustajien mielestä palvelupolkua. Tutkimuksessa keskityttiin kansainvälisiin matkustajiin, joiden osuus lentoaseman matkustajamäärästä on tietoperustassa mainittu 45 prosenttia (Finavia 2014a). Heidän määrä on jo lähitulevaisuudessa suurempi: lentoaseman matkustajamäärän ennustetaan nousevan viidessä vuodessa kahteenkymmeneen miljoonaan, ja iso osa kasvusta tulee vaihtomatikustajista. Lisäksi tietoperustassa kerrotaan, että vuosi 2013 oli merkittävä teknologian käyttöönoton kannalta. Kyseisenä vuonna Finavia sai myös ennätysmäärän positiivista asiakaspalautetta. (Finavia Vuosikertomus 2013.) Kansainväliset matkustajat ja teknologia ovat lentoasemalle ajankohtaisia aiheita, joita oli mielestäni sekä tärkeää että kiinnostavaa tutkia.

Tutkimusten tulosten perusteella lentoaseman palvelupolku on matkustajien mielestä sujuva, ja matkustajat ovat tyytyväisiä siihen. Teknologiaan suhtaudutaan myönteisesti, se sujuvoittaa palvelupolkua ja ne, jotka ovat käyttäneet sitä, käyttäisivät sitä uudelleen. On kuitenkin tärkeää, ettei teknologia jää ainoaksi vaihtoehdoksi lentoasemalla: puolet haastateltavista matkustajista valitsee perinteiset palvelut lähtöselvityksessä ja turvatarkastuksessa. Koneeseen nousussa elektroniset portit ovat kuitenkin selvästi suosittumia, mutta yksi matkustaja suosi virkailijaa ja yksi sanoi, että matkustajalle pitää antaa mahdollisuus valita. Tässä tutkimuksessa on huomioitava, että haastateltavien määrä oli kahdeksan henkilöä. Se on hyvin pieni otos lentoaseman päivittäisestä matkustajamäärästä. Tässä luvussa esitellään yhteenveto tuloksista, analysoidaan tuloksia tietoperustan avulla, esitetään hyvin toimivat asiat sekä kehittämissuhteukset, arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta sekä omaa oppimista.

5.1 Yhteenveto tuloksista

Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan sanoa, että matkustajat ovat tyytyväisiä lentoaseman palvelupolkuun. Kaikki vastasivat kyllä kysymykseen ”Oletko tyytyväinen palvelupolkuusi Helsinki-Vantaalla?”. Matkustajien mukaan palvelupolku on toimiva, sujuva, nopea, henkilökunta on ammattitaitoista ja palvelutaso on hyvä. Ainoa negatiivinen kommentti palvelupolkuun liittyen oli se, että turvatarkastuksessa lasten portilla ei ollut turvatarkastajaa silloin, kun siitä meni haastattelemani matkustaja perheineen. Yksi matkustaja toivoi myös tarkempaa tiedottamista painorajojen suhteen, mutta se on lentoyhtiöiden, ei lentoasemien, vastuulla. Muut kehittämissuhteukset (joista kerrotaan luvussa 5.3), eivät koskeneet palvelupolkua. Matkustajat kokivat teknologian sujuvoittavan palvelupolkua.

Kukaan matkustajista ei tehnyt lähtöselvitystä lentoyhtiön velvoittamalla tavalla, vaan kaikki valitsivat itse lähtöselvitysmenelmänsä. Tämä vaikutti positiivisesti asiakastyytyväisyyteen: tietoperustassa kerrotaan, että asiakastyytyväisyys laskee, kun matkustajat eivät saa itse valita lähtöselvitystapaansa (Reinders ym. 2008. 108–109). Eri matkustajille sopii erilainen lähtöselvitystapa: esimerkiksi molemmat internetissä lähtöselvityksen tehneet henkilöt matkustivat ilman käsimatkatavaraa. Seitsemän matkustajan lähtöselvityksessä kesti korkeintaan kymmenen minuuttia ja he olivat tyytyväisiä lähtöselvityksen sujuvuuteen. Yksi matkustaja purki laukkunsa ylipainon takia ja se hidasti hänen lähtöselvitystään, mutta hän ymmärsi, että virkailijoiden oli noudatettava lentoyhtiön sääntöjä. Sekä itsepalvelua käyttävillä että palvelutiskillä asioivilla henkilöillä oli mennyt sekä lähtöselvitys että laukunjätkö sujuvasti, eikä ongelmia ilmennyt. Tietoperustan mukaan Finavian lähtöselvityksautomaatit ja itsepalveluna toimivat laukunjätköpisteet ovat helppokäyttöisiä ja sujuvoitavat lähtöselvitystä (Lentoposti 2013). Matkustajat, jotka käyttivät näitä laitteita, ovat tästä samaa mieltä.

Ne kaksi matkustajaa, jotka menivät turvatarkastukseen elektronisten porttien läpi, käyttäisivät mieluummin portteja kuin näyttäisivät lippuaan virkailijalle. Tietoperustassa kerrotaan, että Egate tarkastaa tarkistuskortin nopeasti, havaitsee väärennöksen ja lyhentää jonoja, sillä jokaiselle portille ei tarvita omaa virkailijaa. (Lentoposti 2015a.) E-portteja käyttäneet matkustajat kokivat yhtä lailla niiden olevan sujuvampia kuin perinteisen jonottamisen. Kaksi matkustajaa, jotka eivät olleet käyttäneet e-portteja, eivät ottaneet kantaa siihen, kumpi olisi heidän mielestään parempi vaihtoehto. Yksi matkustaja, joka on mennyt turvatarkastukseen aina perinteisesti, menisi mieluummin e-porteista ja kolme näyttäisivät lippuaan virkailijalle. Tämä liittyy tietoperustassa mainittuihin asiakkaiden odotuksiin ja mielikuviin. Jos asiakkaan mielikuvat ja odotukset esimerkiksi teknologiasta ovat valmiiksi negatiiviset, voi pienikin virhe pilata koko palvelukokemuksen. Itsepalveluteknologia voi olla uhka palvelun laadulle asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutuksen jäädessä pois. (Eräsalo 2011, 20–21.)

Monet haastateltavat mainitsivat eri asiansyhteyksissä, että automaatit eivät aina toimi, mikä heijastaa heidän kokemuksia ja/tai mielikuvia. Jos työntekijä on kuitenkin läsnä itsepalvelutilanteessa ja asiakas kokee vastoinkäymisiä, välitön apu voi kääntää negatiivisen palvelukokemuksen positiiviseksi. Yksi epäonnistunut tai huonosti alkanut palvelukokemus ei tarkoita sitä, ettei matkustaja enää haluaisi käyttää itsepalvelua. (Wang, Harris & Patterson 2012, 66–67.) Tutkimuksen perusteella asiakkaiden mielikuvat ovat positiivisempia virkailijasta kuin elektronisista porteista, jos he eivät ole käyttäneet portteja ennen. Tämän takia on tärkeää, että virkailija on aina läsnä itsepalvelutilanteessa: jos laite ei toi-

mi tai matkustaja ei osaa käyttää sitä, virkailijan avulla palvelukokemus voi olla silti positiivinen.

Elektroniset portit olivat tuttu palvelupolun kontaktipiste useammalle matkustajalle koneeseen nousun yhteydessä: neljä matkustajaa olivat muilla lentoasemilla nousseet lentokoneeseen niitä käyttämällä, kun taas turvatarkastuksessa niitä oli käyttänyt vain kaksi henkilöä. Nämä matkustajien edelliset kokemukset vaikuttivat myönteisesti heidän käsitykseen e-porteista, sillä viisi ihmistä sanoi käyttävänsä elektronista porttia, jos siihen on mahdollisuus. Yksi ei ottanut kantaa, yksi sanoi että matkustajan pitää saada valita, ja vain yksi oli täysin virkailijan puolella. Egate ei ole aktiivisesti käytössä Helsinki-Vantaalla, vaan koekäytössä muutamalla portilla (Lentoposti 2015a). Kukaan haastateltavista matkustajista ei ollut menossa niille porteille, missä Egatea käytetään. Heidän mielipiteitään koneeseen nousun sujuvuudesta ei ollut mahdollista tutkia, koska matkustajat olivat lähdössä eri aikaan eri lennoille, ja heidän seuraaminen lentokoneeseen olisi häirinnyt lennon lähtöä, eikä matkustaja olisi voinut vastata rauhassa, sillä ympärillä on kymmeniä ihmisiä. Tämän takia porttitoimintojen tutkiminen rajoittui portille löytämiseen ja kokemuksiin sekä odotuksiin elektronisista porteista. Aiemmin mainittu matkustaja, joka myöhästyi lennoltaan, sanoi osan porteista olevan liian lähekkäin toisiaan. Hänen mielestään kylttejä oli kuitenkin riittävästi. Häntä lukuun ottamatta muut haastateltavat löysivät ongelmitta oman porttinsa. Tietoperustassa kerrotaan laadukkaasta viestinnästä, joka on selkeää asiakkaalle. Se sisältää ohjeistuksia, jotka ovat helposti ymmärrettäviä. (Rissanen 2005, 215–216.) Tutkimuksen perusteella Finavia on onnistunut laadukkaassa viestinnässä.

Miesten ja naisten matkustajaprofiilissa oli tässä tutkimuksessa eroavaisuuksia. Kaikki neljä naista tekivät lähtöselvityksen automaation avulla: kaksi internetissä ja kaksi itsepalveluautomaatilla. Kolme naismatkustajaa oli matkustanut viimeisen kahdentoista kuukauden aikana 1-2 kertaa, ja yksi yli viisi kertaa. Heistä suurin osa ei ollut tottuneita matkustajia vuotuisen matkustusmäärän perusteella, mutta he silti suosivat automaatiota. Kukaan naisista ei mennyt elektronisista porteista turvatarkastukseen, mutta aiemmin tässä työssä on mainittu, etteivät matkustajat tiedä etukäteen, missä turvatarkastuksissa virkailija tarkastaa lipun ja missä on käytössä e-portti. Kaksi naista suosivat kuitenkin virkailijaa turvatarkastukseen menossa, ja kaksi ei ottanut kantaa, koska he eivät olleet käyttäneet elektronisia portteja. Kaksi naista ei ollut käyttänyt elektronisia portteja koneeseen nousun yhteydessä, toinen heistä ei osannut sanoa onko portti sujuvampi kuin virkailijan suorittama koneeseen nousu, ja toinen suosi virkailijaa. Kaksi muuta naista, jotka olivat käyttäneet e-portteja, käyttäisivät mieluiten niitä.

Kolme miestä oli tehnyt lähtöselvityksen palvelutiskillä, ja yksi automaatilla. Heistä kaksi oli matkustanut 3-5 kertaa viimeisen vuoden aikana, ja kaksi yli viisi kertaa. Vaikka kaikki miehet olivat matkustaneet viimeisen kahdentoista kuukauden aikana vähintään kolme kertaa, he suosivat lähtöselvitystä tiskillä. Kaksi miestä menivät turvatarkastukseen e-porttien läpi, ja käyttäisivät niitä jatkossakin. Kaksi heistä olivat siinä turvatarkastuksessa, jossa ei ollut e-portteja, toinen heistä menisi mieluummin porteista ja toinen perinteisesti virkailijan kautta. Kaikki miehet käyttäisivät koneeseenousussa elektronista porttia, mutta yksi sanoi, että molemmat vaihtoehdot pitää olla. Miehet suosivat naisia enemmän elektronista matkustajapalvelua turvatarkastuksessa ja portilla.

Matkustustiheys ei tässä tutkimuksessa aiheuttanut eroavaisuutta eri matkustajien välillä: ainoa poikkeava asia oli se, että 1-2 kertaa viimeisen vuoden aikana matkustaneet valitsivat kaikki automaation lähtöselvityksessä. Yli kolme kertaa matkustaneilla lähtöselvitysmenetelmät vaihtelivat, he tekivät lähtöselvityksen sekä automaatilla että tiskillä. Iän puolesta taas oli eroavaisuuksia. 30–50-vuotiaat matkustajat olivat matkustaneet vähintään kolme kertaa viimeisen vuoden aikana, ja suosivat kaikki sekä turvatarkastuksessa että koneeseenousussa e-porttia. Alle 20-vuotias sekä 20–29-vuotiaiden ryhmästä kolme henkilöä menisivät turvatarkastuksesta, jossa heitä palvelee virkailija ja kaksi ei ottanut kantaa. Koneeseenousussa 20–29-vuotiaista yksi suosi virkailijaa, yksi sanoi molemmat ja kaksi suosivat e-portteja. Taustatekijöistä riippumatta kaikki matkustajat olivat tyytyväisiä palvelupolkuunsa. 7/8 sanoivat lähtöselvityksen olleen sujuva, 8/8 sanoivat turvatarkastuksen olleen sujuva, 7/8 sanoivat, että oma portti oli helposti löydettävissä ja 8/8 olivat tyytyväisiä palvelupolkuun kokonaisuudessaan.

5.2 Matkustajapalveluteknologian hyödyt

Tietoperustassa on kerrottu lentoaseman historiasta ja lentoasemasta nykyään. Lentoaseman kehittäminen ei ole missään vaiheessa pysähtynyt, vaan lentoasemaa on laajennettu, uudistettu, siellä on lisätty palveluja ja lentokenttää on modernisoitu koko sen elinkaaren aikana. Tilanne on sama myös nyt: yksi tällä hetkellä tapahtuvista uudistuksista on porttialueen laajennus, sillä sen nykyinen kapasiteetti ei riitä merkittävästi kasvaviin matkustajamääriin (Airport Technology 2015c). Koska matkustajamäärien on arvioitu nousevan viidellä miljoonalla jo viidessä vuodessa, kapasiteetin laajentamisen takia on tärkeää myös sujuvoittaa jonojen liikkumista, erityisesti tulevaisuudessa. Vuonna 2013, joka oli merkittävä vuosi teknologian kehittämisen ja hyödyntämisen kannalta, Finavia sai ennätysmäärän positiivista asiakaspalautetta (Finavia Vuosikertomus 2013). Tämän perusteella voidaan sanoa, että matkustajat ovat sitä mieltä, että teknologia sujuvoittaa lentoaseman toimintoja.

Opinnäytetyön tutkimuksen tulosten mukaan ne matkustajat, jotka tekivät lähtöselvityksen automaatiolla, saivat tehtyä lähtöselvityksen nopeammin kuin palvelutiskillä asioineet henkilöt. Se, matkustiko henkilö pelkillä käsimatkatavaroilla vai oliko hänellä ruumaan menevää matkatavaraa, vaikutti osaltaan lähtöselvityksen kestoon. Kaikki matkustajat, jotka olivat käyttäneet e-porttia joko turvatarkastukseen mennessä tai portilla, valitsisivat mieluummin e-portin kuin virkailijan. Matkustajat, jotka eivät ole käyttäneet e-porttia, luottavat tuttuun ja turvalliseen eli virkailijaan. He olivat huolissaan siitä, että kaikki matkustajat eivät ole tottuneita käyttämään teknologiaa, mistä johtuen jonottaminen saattaa kestää kauemmin. He sanoivat myös, että teknologia ei aina toimi. Tietoperustassa on mainittu, että yritys voi tietoisesti vaikuttaa asiakkaan mielikuviin (Eräsalo 2011, 20). Kokemuksilla ja mielikuvilla on tärkeä merkitys asiakkaiden mielipiteiden muodostumisessa, sekä valintoja tehdessä. Tässä tilanteessa, kun joillakin matkustajilla on negatiivisia mielikuvia matkustajapalveluteknologiasta, lentoasema voi vaikuttaa näihin mielikuviin positiivisesti. Sen voi tehdä panostamalla laadukkaisiin laitteisiin, niiden huoltoon ja siihen, että virkailija on aina läsnä. Kun laitteet toimivat hyvin, ja virkailija auttaa matkustajia, jotka eivät ole tottuneet käyttämään teknologiaa, matkustajat saavat positiivisia kokemuksia kahdesta palvelupolun kontaktipisteestä. Nämä kokemukset vaikuttavat heidän valintoihin tulevaisuudessa.

Tietoperustassa on kerrottu, että Helsinki-Vantaan lentoasema luokitellaan matkustajamäärän perusteella keskisuuriin lentoasemiin (Finavia 2014a). Matkustajien joukkoon mahtuu erilaisia ihmisiä, jotka suosivat erilaisia tapoja palvelupolulla etenemisessä. Teknologia sujuvoittaa matkustamista, nostaa palvelun tasoa ja lisää asiakastyytyväisyyttä, koska matkustajilla on laajempi valikoima palveluja käytettävissä (Lentoposti 2013). Teknologian puute lentoasemalla voi vaikuttaa negatiivisesti asiakastyytyväisyyteen: asiakkaat ovat tottuneet siihen, että teknologia on saatavilla, ja omia asioita voi hallita (Harris 2010, 24–25). Tämän tietoperustassa mainitun asian pohjalta voidaan sanoa, että lentoasema voi menettää asiakkaita, jos matkustajapalveluteknologiaa ei ole saatavilla.

Helsinki-Vantaan on tärkeää pysyä jatkossakin mukana globaalissa lentoasemien kehityksessä. Esimerkiksi lentoyhtiö KLM, jolla on noin 150 kohdetta ympäri maailman, on listannut, millä heidän operoimista lentoasemista on käytössä elektronisia palveluja. Näihin palveluihin kuuluvat elektroninen koneeseenousukortti sekä lähtöselvitysautomaatit. Vain 27 noin 150:stä lentoasemasta eivät hyväksy elektronista koneeseenousukorttia, ja 25:llä lentoasemalla ei ole lähtöselvitysautomaattia. Jos lentoasema ei hyväksy mobiililippua, sen voi tulostaa lähtöselvitysautomaatilla (jos se on lentoasemalla käytössä) tai palvelutiskillä. Jos lentoasemalla ei ole lähtöselvitysautomaattia, lähtöselvityksen voi tehdä internetissä tai palvelutiskillä. KLM:n tiedoista selviää, että vain melko pienellä osalla heidän

operoimista lentoasemista ei ole käytössä lähtöselvitysautomaattia tai elektronista lippua ei hyväksytä. Harrisin mukaan teknologian käyttö on välttämätöntä, sitä on kehitettävä jatkuvasti ja pidettävä ajan tasalla (Harris 2010,10). Ainoastaan paperisten koneeseenousukorttien hyväksyminen ja lähtöselvitysautomaattien puuttuminen vaikuttavat vahvasti kyseisten lentoasemien kilpailukykyyn.

5.3 Kehittämisideat

Matkustajan palvelupolkua koskeva jatkotutkimus voisi olla kvantitatiivinen. Opinnäytetyön tutkimuksessa oli tarkoituksena, että matkustajat kertoisivat mielipiteistään, ajatuksistaan, kokemuksistaan ja kehittämis ehdotuksistaan, mikä onnistuu parhaiten haastattelemalla. Tässä tutkimuksessa käytettyä lomaketta voisi käyttää yhtä lailla määrällisessä tutkimuksessa. Kvantitatiivisen tutkimuksen hyöty on se, että osallistujia saadaan huomattavasti enemmän kuin kvalitatiivisessa. Kiireinenkin matkustaja ehtisi täyttää lomakkeen muutamassa minuutissa. Isompi määrä haastateltavia tekisi tutkimuksesta kattavan, ja toisi ilmi useampia epäkohtia sekä hyvin toimivia asioita. Tutkimus olisi myös luotettavampi.

Teknologian yleistyessä lentoasemalla matkustajia on otettava entistä enemmän huomioon: avustettavat matkustajat, lapsiperheet ja iäkkäät ihmiset tarvitsevat vaihtoehtoisen palvelun lentoasemalle teknologian lisäksi. Esimerkiksi e-porteista mennään yksitellen, eikä pieni lapsi voi hoitaa itse koneeseenousuaan. Pyörätuolilla liikkuvat matkustajatkaan eivät välttämättä pysty siihen. Tietoperustassa on myös kerrottu siitä, että henkilökohtainen asiakaskohtaaminen on tärkeää. (Gilmore & Pine 2011, 107–108). Tämä on muistettava erityisesti ympäristössä, jossa teknologia on arkipäivää ja sitä otetaan entistä enemmän käyttöön. Opinnäytetyön tutkimuksen mukaan moni matkustaja suosii teknologiaa, mutta yhtä moni käyttäisi ainakin jossakin vaiheessa palvelupolkua virkailijan palveluja.

Kaikki haastatteluun osallistuneet matkustajat valitsivat itse lähtöselvitystapansa, mikä vaikuttaa positiivisesti asiakastyytyväisyyteen. Tietoperustassa on mainittu, että kaikki lentoyhtiöt eivät tarjoa matkustajille sekä automaattilähtöselvitystä että palvelutiskiä (Norwegian 2015c; SAS 2015). Työskenneltyäni vuoden matkustajapalveluvirkailijana, olen huomannut, että monille asiakkaille on tärkeää valita lähtöselvitystapansa, eivätkä kaikki mene esimerkiksi mielellään automaatille tekemään lähtöselvitystä. Myös haastatteluun osallistuneet matkustajat suosivat erilaisia lähtöselvitystapoja. Finavia ei voi puuttua lentoyhtiöiden sääntöihin, mutta matkustajien tyytyväisyyteen se voi vaikuttaa. Tietoperustassa kerrotaan, että työntekijän välitön apu voi muuttaa negatiivisen palvelukokemuksen positiiviseksi (Wang ym. 2012, 66). Jos matkustaja on mennyt vastahakoisesti automaatille, eikä automaatin käyttö onnistu, työntekijän autettua häntä matkustaja saattaa mennä

seuraavan kerran automaatile mielellään. Tämän takia on tärkeää, että virkailijan apu on saatavilla silloin kun sitä tarvitaan. Finavian oppaita tarvitaan lentoaseman yleisellä puolella kaikissa auloissa, joissa on lähtöselvitysautomaatteja.

Haastateltavat matkustajat tarvitsevat sekä e-portteja että virkailijaa turvatarkastuksessa. Tällä hetkellä yhdessä lentoaseman turvatarkastuksessa on käytössä e-portit, ja ne ovat ainoa tapa päästä sisään kyseiseen turvatarkastukseen. Muissa turvatarkastuksissa virkailija tarkastaa matkustajien liput. Koska kaikki matkustajat eivät suosi vain yhtä tapaa mennä turvatarkastukseen, automaattisen ja manuaalisen tavan mennä turvatarkastukseen pitäisi olla rinnakkain. Kaikissa turvatarkastuksissa pitäisi olla osalla linjoista e-portit ja osalla virkailijat tarkastamassa koneeseenousukortteja manuaalisesti. E-porteilla pitää olla aina virkailijoita, jotka auttavat matkustajia tarvittaessa, ja ohjaavat avustettavat matkustajat oikeaan linjaan. Porteilla tämä toteutuu, koska koneeseenousu ei voisi tapahtua ilman henkilökuntaa. Monelle lapsiperheelle on turvatarkastuksessa tärkeää, että he voivat käyttää lapsiperheille tarkoitettua kid's gatea. Erityisesti ruuhka-aikaan olisi tärkeää, että se olisi käytössä, koska se voi vaikuttaa voimakkaasti lapsiperheiden palvelukokemukseen. Luvussa 5.1 on mainittu, että perheensä kanssa matkustanut henkilö ei päässyt käyttämään lapsiperheille tarkoitettua linjastoa, ja he joutuivat ottamaan nukkuvan lapsen pois lastenvaunuista. Hän kertoi tästä asiasta kun kysyin kehittämisehdotuksista, ja se oli ainoa kehittämisidea hänen palvelupolussa.

Matkustajilla oli lisäksi kehittämisideoita, jotka eivät koskeneet palvelupolun pakollisia vaihteita, joita opinnäytetyössä tutkitaan. Eräs matkustaja kaipasi porttipuolelle käsimatkatavaroiden säilytystilaa. Moni matkustaja, erityisesti vaihtomatkustajat, saattavat viettää lentoasemalla tuntikausia. Vaihtomatkustajat ovat Helsinki-Vantaalle erityisen tärkeitä. Tietoperustassa kerrotaan, että heidän ansioista Suomessa on poikkeuksellisen laajat lentoyhteydet väestömäärään suhteutettuna. Viime vuonna lentoasemalla oli 2,5 miljoonaa vaihtomatkustajaa. (Finavia 2015b; Finavia 2015d.) Käsimatkatavaroiden säilytys olisi hyvä ottaa huomioon, kun vaihtomatkustajille suunnattuja palveluja kehitetään. Nykyään, kun moni lentoyhtiö on saanut vaikutteita halpalentoyhtiöistä ja laskuttaa erikseen ruumaan menevästä matkatavarasta, entistä useampi henkilö matkustaa pelkillä käsimatkatavaroilla, joiden painorajan lentoyhtiö säätelee. Näin ollen vaihtomatkustajien lisäksi muutkin lentoasemalla pidempään aikaa viettävät matkustajat hyötyisivät säilytyksestä.

Toinen huomio, minkä yksi matkustaja mainitsi, oli informaatio lentoaseman palveluista. Minulta on moni matkustaja töissä ollessani tiedustellut, mistä löytyy heidän tarvitsemiaan palveluja ja jos hän menee turvatarkastuksen läpi, mitä kaikkea sillä puolella on. Haastattelemani matkustaja oli siinä uskossa, ettei lentoasemalla ole juuri ravintoloita, koska hän

ei ollut etsinyt niitä oikeista paikoista. Koska monella matkustajalla ei ole paljon aikaa ennen lennon lähtöä, heillä voi mennä arvokasta aikaa hukkaan palveluja etsiessä. Jos he eivät löydä tiettyä palvelua, joka kuitenkin on lentoasemalla, heidän mielikuvansa lentokentästä jää vääranlaiseksi. Huonossa tapauksessa he kertovat mielikuvastaan eteenpäin ja sillä seurauksella lentoasema menettää matkustajia. Tämän tilanteen voisi ratkaista infotauluilla, jotka sijoitetaan eri puolelle lentokenttää. Ne toimisivat samalla periaatteella kuin kauppakeskuksissa, joko kosketusnäytöllä tai vaihtoehtoisesti palvelut olisivat luetteluna infotaululla. Kummassakin tapauksessa matkustaja näkisi lentoaseman pohjapiirustuksesta, missä palvelut sijaitsevat. Tällä tavalla matkustaja tietäisi heti, mitä palveluja lentoasemalla on ja ei ole, ja mistä hänen tarvitsemansa palvelut löytyvät.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Opinnäytetyön kirjoittamisen alussa tutkimuksen pääongelma pohjautui monikulttuurisuuden, ja eri kulttuurien edustajien näkemyksiin palvelupolusta. Monikulttuurisuudesta oli kuitenkin vaikeaa löytää opinnäytetyöhön sopivia aiheita, ja tutkimuksen alaongelmaksi muodostui teknologian osuus palvelupolussa, sujuvoittaako teknologia palvelupolkua ja mitä mieltä matkustajat ovat siitä. Pääongelma pysyi samana: ovatko kansainväliset matkustajat tyytyväisiä lentoaseman palvelupolkuun. Alussa toiseksi alaongelmaksi oli muodostumassa palvelupolun kehittäminen, sen sijaan tutkimuksessa päätettiin keskittyä asiakastyytyväisyyteen. Kehittämistä ei kuitenkaan jätetty työstä pois, ja siitä puhutaan monessa yhteydessä luvussa 5. Palvelupolkua oli tarkoitus tutkia laajemmin ja sisällyttää tutkimukseen myös palvelupolun ”vapaaehtoiset” vaiheet, kuten myymälät ja ravintolat. Ilman palvelupolun rajausta tutkimuksesta olisi tullut liian laaja, joten ”vapaaehtoiset” palvelutuokiot jäivät tutkimuksen ulkopuolelle.

Tutkimusmenetelmäksi valittiin haastattelu, kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, koska matkustajien mielipiteille, kokemuksille ja muille avoimille vastauksille annettiin painoarvoa, ja näin ollen tutkimus ei jäänyt pinnalliseksi. Tarkoitus ei ollut saada paljon vastaajia, vaan kuulla lentoaseman matkustajia. Haastatteleamalla matkustajia saatiin esimerkiksi hyvin tietoa kehittämis ehdotuksista, positiivisista kokemuksista ja muista asiakkaiden mielessä olevista asioista. He eivät välttämättä olisi kirjoittaneet paperille edellä mainittuja asioita, jos kyseessä olisi ollut kvantitatiivinen tutkimus. Tutkimusmenetelmä ja -ongelma tukivat toisiaan tässä opinnäytetyössä. Koska tutkimuksessa oli vain kahdeksan haastateltavaa, tutkimustuloksia ei voi yleistää, eivätkä ne edusta Helsinki-Vantaan matkustajien mielipiteitä.

Uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys ovat niitä kriteerejä, joiden avulla voidaan arvioida laadullisen tutkimuksen luotettavuutta (Kylmä & Juvakka 2007, 127). Uskottavuudella tarkoitetaan tutkimuksen sekä siitä saatujen tulosten uskottavuutta, ja uskottavuuden osoittamista tutkimuksessa. Tutkimustuloksista keskusteleminen haastattavien tai samasta aiheesta tutkimusta tekevien kanssa vahvistaa uskottavuutta. Tässä tutkimuksessa haastattelija jäi monen haastattelun päätteeksi keskustelemaan matkustajan kanssa tutkittavasta aiheesta, mikä vaikuttaa positiivisesti uskottavuuteen. Uskottavuutta vahvistaa myös se, että tutkija on tekemisissä ilmiön kanssa riittävän kauan. Tutkija oli töissä lentoasemalla vuoden, mikä mahdollisti omien näkökulmien esiin tuomisen. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2007, 217; Kylmä & Juvakka 2007, 128.) Vahvistettavuus tarkoittaa tutkimusprosessin raportointia siten, että lukija voi seurata sen kulkua pääpiirteittäin. Aineiston avulla kuvataan, miten tutkija on päätenyt tuloksiinsa ja johtopäätöksiinsä. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Tässä opinnäytetyössä raportoidaan mahdollisimman tarkasti kaikki tutkimuksen vaiheet, aina suunnittelusta johtopäätöksiin saakka. Aineisto avataan lukijalle mahdollisimman yksityiskohtaisesti, ja se, miten johtopäätöksiin on päädytty, selitetään.

Refleksiivisyys merkitsee sitä, että tutkija on tietoinen omista lähtökohdista tutkimuksen tekijänä. Tekijän on arvioitava oma vaikutuksensa tutkimusprosessiin ja aineistoon. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Opinnäytetyön tekijä työskenteli lentoasemalla työtä tehdessään, joten objektiivisuuteen oli kiinnitettävä huomiota. Sekä tietoperustaa laatiessa että tutkimusta toteuttaessa tutkija pyrki olemaan mahdollisimman puolueeton. Erityisesti haastattelussa tämä oli tärkeää, jotta matkustajien mielipiteisiin ei vaikutettaisi. Siirrettävyys tarkoittaa tutkimustulosten vastaavuutta ja siirrettävyyttä samanlaisiin tilanteisiin. Siirrettävyyden toteuttamiseksi tutkijan on annettava riittävästi kuvailevaa tietoa haastateltavista ja tutkimusympäristöstä. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.) Haastateltavista annetaan tässä työssä kaikki se tieto, mikä tutkijalla on. Lentoasemaa ja tutkittavaa palvelupolkua kuvaillaan työssä monipuolisesti.

Tässä työssä on käytetty sekä sähköisiä lähteitä että kirjoja. Sähköiset lähteet ovat pääasiassa muutaman vuoden vanhoja, yksittäisiä poikkeuksia lukuun ottamatta. Vanhimmat lähteinä käytetyt kirjat ovat 2000-luvun alkupuolelta, koska uutta kirjallisuutta lentoaseman palvelupolusta ja teknologiasta ei löydy helposti. Palvelusta löytyi huomattavasti enemmän kirjallisia lähteitä kuin lentoasemasta, matkustajapalveluteknologiasta kertovat lähteet ovat puolestaan lähes kokonaan sähköisiä. Alakohtaista, ajan tasalla olevaa tietoa löytyy suurimmaksi osaksi internetistä. Lähteet ovat monipuolisia, ja sisältävät kirjallisuutta, artikkeleja, vuosikertomuksia, tietoa eri lentoyhtiöiden internet-sivuilta, tiedotteita, uutisia ja haastatteluja. Kirjoittaja on valinnut sekä suomalaisia että kansainvälisiä lähteitä ja

ollut kriittinen lähteitä valitessa. Paljon erilaisia lähteitä on käytetty, jotta kirjoitettaviin aiheisiin saataisiin erilaisia näkökulmia, kattava kuvaus ja monipuolisesti tietoa. Teknologia muodostaa merkittävän osan tästä opinnäytetyöstä, ja teknologian kehitys on tänä päivänä erittäin nopeaa. Tämän takia erityisesti teknologiasta kertoviin lukuihin on valittu pääasiassa sähköisiä lähteitä. Palveluala, ja erityisesti lentoasemaympäristö, muuttuu jatkuvasti, ja merkittäviä muutoksia tapahtuu lyhyessä ajassa. Matkustajamäärien nopean kasvun (mikä aiheuttaa muutoksia myös matkustajaprofiilissa), teknologian nopean kehittymisen ja lentoasemalla tapahtuvien muutosten takia tämä opinnäytetyö ei ole montaa vuotta ajan tasalla.

5.5 Oman oppimisen arviointi

Työn idea syntyi työskennellessäni lentoasemalla matkustajapalveluvirkailijana. Työn tekemisessä minua on motivoinut mielenkiintoinen tutkimusympäristö, opiskelemani ala sekä se, että pääsin syventymään minua kiinnostavaan ilmailuun opinnäytetyön avulla. Erityisesti tietoperustan lentoasemasta kertovaa päälukua oli mielekästä tehdä, ja matkustajien mielipiteitä oli mielenkiintoista kuunnella, sillä työskenneltyäni lentoasemalla en enää pysty samaistumaan heihin. Pyysin Finaviaa toimeksiantajaksi, mutta heillä ei ollut resursseja siihen keväällä 2015, kun otin heihin yhteyttä. Olin kuitenkin tekemisissä Finavian kanssa monta kertaa opinnäytetyön tekemisen aikana. Heille oli kerrottava, millaista tutkimusta olin tekemässä, lähetettävä kyselylomake hyväksyttäväksi ja ilmoitettava, milloin toteutan tutkimuksen. Yhteistyö Finavian kanssa sujui hyvin, mistä olen todella kiitollinen. Sähköposteihini vastattiin nopeasti, tutkimukseni hyväksyttiin ja sain päättää vapaasti, milloin toteutan haastattelun.

Kun aloitin opinnäytetyön aiheen ideoimisen, halusin syventyä monikulttuurisuuteen ja verrata, miten eri maista kotoisin olevien henkilöiden tausta vaikuttaa heidän palvelukokemukseen. Aiheesta oli kuitenkin hankalaa löytää lähteitä ja rajauskin olisi todennäköisesti ollut ongelmallinen, mutta en luopunut monikulttuurisuudesta kokonaan. Haastattelin pelkästään ulkomaalaisia matkustajia ja olen tyytyväinen siihen, että edes hyvin pieni osa lentoaseman kansainvälisistä matkustajista tuli tällä tavalla kuulluksi. Opinnäytetyötä rajattiin myös siinä vaiheessa, kun tutkimukseen otettiin pelkästään lähtöselvitys, turvatarkastus ja porttitoiminnot. Alun perin oli tarkoitus tutkia lentoaseman palveluja laajemmin, ja selvittää matkustajien mielipide niistä. Työstä olisi tullut liian hajanainen ilman kyseistä rajausta.

Lähteiden löytämisessä oli haasteita, kun halusin keskittyä monikulttuurisuuteen. Kun lähteitä ei löytynyt, aihetta piti muuttaa, jolloin aiheeksi muodostui nykyinen palvelupolku ja

sen sujuvuus, sekä teknologian osuus palvelupolussa. Ajan tasalla olevaa tietoa matkustajapalveluteknologiasta ei löytynyt kirjallisuudesta, joten siinä aihealueessa käytettiin sähköisiä lähteitä. Työn aikataulussa tärkeintä oli se, että sen pitää olla palautuskunnossa lokakuussa, jotta valmistuisin jouluna. Aloitin työn kirjoittamisen huhtikuussa, jolloin olin jo suorittanut opinnäytetyöseminaarin. Jälkeenpäin ajateltuna, kirjoittaminen olisi ollut hyvä aloittaa samaan aikaan kuin seminaari alkoi. Seminaarista olisi ollut enemmän hyötyä siinä tilanteessa, mutta minulla oli vaikeuksia lopullisen aiheen valinnassa ja rajaamisessa. Olin helpottunut, kun tiesin täsmälleen, mistä kirjoitan.

Opinnäytetyön tekeminen oli ensimmäinen kerta, kun tein laajaa tutkimusta yksin. Halusin tehdä työn yksin, koska tällä tavalla sain kirjoitettua omaan tahtiin, ja varmistin sen, että valmistun joulukuussa 2015. Oli myös mielenkiintoista nähdä, millaisen työn pystyin tekemään itsenäisesti, ja aihettakin pystyi tarvittaessa muuttamaan ja rajaamaan. Oma kirjoitustyötä on haastavaa arvioida, koska omaa tekstiä ei näe toisen ihmisen silmin. Olen kuitenkin yrittänyt saada tekstistä yhtenäisen ja johdonmukaisen lukemalla sen usein läpi ja pitämällä välillä taukoa kirjoitustyöstä. Tutkimus pohjautui asiakkaan näkökulmaan, asiakkaat ovat tärkeä sidosryhmä yritykselle, jolle palvelut tuotetaan. Asiakkaita on tärkeää kuunnella ja huomioida riittävästi. Tutkimuksessa pääsin hyödyntämään työharjoittelun kautta käytännössä opittuja asioita asiakkuudesta, sekä soveltamaan opintojen asiakkuuteen liittyvää teoriaa.

Työtä kirjoittaessa opin sen, kuinka paljon työtä tutkija tekee. Tutkimus pitää pohjustaa teorialla, suunnitella tutkimuksen toteutus ja valita sopiva tutkimusmenetelmä, toteuttaa tutkimus, analysoida se perusteellisesti ja tehdä johtopäätökset. Suunnitelmat ja työn kulku voivat muuttua, haastattelussa voi kulua odotettua enemmän aikaa ja sopivien lähteiden etsiminen lähdekriittisyys huomioon ottaen voi olla haastavaa. Tutkimusprosessi on pitkä ja monivaiheinen, mistä johtuen tutkimusaiheen on oltava tutkijalle mielekäs. Tutkimuksen teko oli kuitenkin palkitsevaa: pääsin tutkimaan erittäin kiinnostavaa ja ajankohtaista aihetta, sain matkustajien näkökulman palvelupolusta, jonka he näkevät uusin silmin, ja työtäni voidaan hyödyntää lentoaseman kehittämisessä.. Olisin toivonut hieman enemmän haastatteluja, mutta aikaa kului odotettua enemmän. Sopivia haastateltavia, jotka puhuivat hyvin englantia ja olivat halukkaita osallistumaan tutkimukseen, oli odotettua haastavampaa löytää. Isompi määrä haastateltavia olisi tuonut työhön enemmän kommentteja ja kokemuksia, mutta tutkimuksen tulokset eivät olisi kuitenkaan olleet yleistettäviä. Tutkimuksen tekoa helpotti se, että lähes kaikki matkustajat vastasivat mielellään, kommentoivat palvelupolkua ja kertoivat hyvistä ja huonoista kokemuksistaan.

Jos toteuttaisin tutkimuksen uudestaan, hyödyntäisin oppimiani asioita. Alun perin kirjoitin liian paljon lentoaseman historiasta ja tein luvun palvelumuotoilusta, mikä osoittautui tarpeettomaksi. Kirjoitusprosessin aikana olen oppinut rajaamaan aihetta. Olen maininnut luvussa 5.3, että jatkotutkimus voisi olla kvantitatiivinen. Tekisin tämän tutkimuksen kuitenkin uudestaan kvalitatiivisena, sillä se soveltuu mielipidetutkimukseen. Jos olisin tehnyt kyselyn, matkustajat olisivat saattaneet jättää kirjoittamatta monta tutkimuksen kannalta tärkeää yksityiskohtaa. Varaisin enemmän aikaa haastatteluille, koska niiden toteuttaminen kesti pidempään kuin arvioin. Aloitin opinnäytetyön kirjoittamisen opinnäytetyöseminaarin jälkeen, nyt aloittaisin kirjoittamisen jo ennen seminaaria.

Kaikki tavoitteet, mitkä asetin työlleni, toteutuivat: työ saatiin tehtyä aikataulussa, lähteitä on käytetty monipuolisesti, tutkimusongelmaan sekä alaongelmaan saatiin vastaus, matkustajat esittivät kehittämissuhteita ja opin prosessin aikana paljon. Toivon, että työtä hyödynnettäisiin sekä yritysmaailmassa että opiskelijoiden keskuudessa, ja alakohtaisia sekä muita asiakaspalveluun ja tyytyväisyyteen liittyviä tutkimuksia tehdessä. Kerroin haastateltaville matkustajille työskenteleväni lentoasemalla opintojeni ohella. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen syventää asiakkaan ja yrityksen suhdetta (Harris 149). Uskon, että matkustajien suhde Helsinki-Vantaan lentoasemaan, ja sitä kautta Finaviaan, on tutkimukseni myötä syventynyt.

Lähteet

Air Baltic 2015. Luettavissa: <https://www.airbaltic.com/fi/lahtoselvitys-lentokentalla>. Luettu: 15.6.2015.

Airport Technology 2015a. Luettavissa: <http://www.airport-technology.com/news/newsfinavia-installs-sleepingpods-at-helsinki-airport-4523600/>. Luettu: 5.6.2015.

Airport Technology 2015b. Luettavissa: <http://www.airport-technology.com/news/newsfinavia-outlines-900m-development-plan-for-helsinki-airport-4378418/>. Luettu: 5.6.2015.

Airport Technology 2015c. Luettavissa: <http://www.airport-technology.com/projects/helsinki-airport-terminal-expansion-and-infrastructure-developments-vantaa>. Luettu: 19.5.2015.

Amadeus 2012. Luettavissa: <http://www.amadeus.com/airlineit/navigating-the-airport-of-tomorrow/docs/amadeus-navigating-the-airport-of-tomorrow-2011-en.pdf>. Luettu: 11.6.2015.

Centre for aviation 2015. Luettavissa: <http://centreforaviation.com/profiles/hot-issues/low-cost-carriers-lccs>. Luettu: 12.6.2015.

Eräsalo, U. 2011. Palvelu ammattina. Restamark. Helsinki.

Finavia 2012. Vuosikertomus. Luettavissa: <http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2012-liiketoiminta/airpro/>. Luettu: 22.9.2015.

Finavia 2013. Vuosikertomus. Luettavissa: <http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2013-liiketoiminta/lentoasemat/helsinki-vantaa/matkustamisen-sujuvoittaminen/>. Luettu: 3.6.2015.

Finavia 2014a. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2014-helsinkivantaalta-suorilla-reittilennoilla-20-kaukokohteeseen/>. Luettu: 3.6.2015.

Finavia 2014b. Luettavissa: <https://dxww91gv4d0rs.cloudfront.net/file/dl/i/cslpfQ/-FagM9hnEoRwLiglv6LglQ/Matkustajatlentoasemittainsuo-fi12.pdf>. Luettu: 14.6.2015.

- Finavia 2014c. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/-2014/finavia-sujuvoittaa-lentomatkestamista-bag-drop-automateilla/>. Luettu: 14.6.2015.
- Finavia 2015a. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/-2015/helsinkivantaalle-euroopan-ensimmaiset-uniputket/>. Luettu: 5.6.2015.
- Finavia 2015b. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/-kansainvalinen-matkustus-vedi-suomen-lentoliikenteen-kaikkien-aikojen-ennatykseen/>. Luettu: 7.5.2015.
- Finavia 2015c. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/-2015/naintoimit-lahtoselvitys-ja-matkatavaraautomatilla/>. Luettu: 7.5.2015.
- Finavia 2015d. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>. Luettu: 20.5.2015.
- Finavia 2015e. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/palvelut/matkapalvelut/sailytyslokerot/>. Luettu: 21.9.2015.
- Gilmore, J., Pine, B. 2011. The Experience Economy. Harvard Business Review Press. Boston. USA.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOY. Helsinki.
- Hakola, M. 2007. Aika matka kiitotiellä. Multikustannus. Helsinki.
- Harris, E. 2010. Customer service: a practical approach. Pearson. USA.
- Hattula, J. 2006. Lentoyhtiöt muutoksen kiitotiellä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisu. Jyväskylä.
- Helsinki Times 2015. Luettavissa: <http://www.helsinkitimes.fi/finland/finland-news/domestic/13238-helsinki-airport-to-get-900m-upgrade.html>. Luettu: 20.5.2015.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Tammi. Keuruu.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Jaakkola., E. Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Tekes. Helsinki.

Kauppalehti 2015. Victoria's Secret avaa myymälän Helsinki-Vantaalle. Luettavissa: <http://www.kauppalehti.fi/uutiset/victorias-secret-avaa-myymalan-helsinki-vantaalle/V2ywXnpy>. Luettu: 5.6.2015.

Kinnunen, R. 2003. Palvelujen suunnittelu. WSOY. Helsinki.

KLM. 2015. Luettavissa: http://www.klm.com/travel/zw_en/prepare_for_travel/checkin_options/airport_checkin/ici_availability.htm. Luettu: 6.9.2015.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Edita Prima Oy. Helsinki.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Kauppakaari. Helsinki.

Löytänä, J. & Korhikoski, K. 2014. Asiakkaan aikakausi – rohkeus + rakkaus = raha. Talentum. Helsinki.

Lentoposti 2013. Luettavissa: http://www.lentoposti.fi/uutiset/-lentoasemien_automaatio_parantaa_-matkustamisen_sujuvuutta. Luettu: 23.6.2015.

Lentoposti 2015a. Luettavissa: http://www.lentoposti.fi/uutiset/automaattiset_egate_matkalipunlukijat_koekaytossa_helsinki_vantaalla. Luettu: 23.6.2015.

Lentoposti 2015b. Luettavissa: http://www.lentoposti.fi/uutiset/helsinki_vantaa_hiljenee_kuulutuksia_vahennettiin. Luettu: 5.6.2015.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu. Tammerprint Oy. Tampere.

Norwegian 2015a. Luettavissa: <http://www.norwegian.com/fi/matkapalvelut/travel-services-fi/istuinpaikan-ennakkovaraus/#Seatreservation>. Luettu: 13.6.2015.

Norwegian 2015b. Luettavissa: http://norwegian-fi.custhelp.com/app/answers/-detail/a_id/165/session/L3RpbWUvMTQzNDI4MTk0My9zaWQvMm1RU0VTb20%3D. Luettu: 14.6.2015.

Norwegian 2015c. Luettavissa: <http://www.norwegian.com/fi/asiakaspalvelu/tietoa-matkasta/saapuminen-lahtoselvitykseen/>. Luettu: 31.8.2015.

Ojanen, M. 2013. Reseptejä asiakassuhteisiin: asiakasta ei jätetä! Talentum. Helsinki.
Page, S. 2009. Tourism Management - Managing for change. Kolmas painos. Elsevier. Iso-Britannia.

Peltola, H. 2007. Palveluloisto ja kiehtomisen aito taito. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua: miten onnistut asiakkaan kohtaamisessa. WSOY Pro. Helsinki.

Puustinen, A. & Rouhiainen, U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Edita. Helsinki.

Rajavartiolaitys 2013. Luettavissa: https://www.raja.fi/slmv/tiedotteet/1/0/euroopan_pisin_rajatarkastusautomaattilinjasto_helsinki-vantaan_lentoasemalla_40428. Luettu: 23.6.2015.

Rantapallo 2015. Halpalentoyhtiöt Suomessa – katso lista kaikista kohteista. Luettavissa: <http://www.rantapallo.fi/lennot/halpalentoyhtiöt-suomessa/>. Luettu: 14.6.2015.

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

Reinders, M., Dabholkar, P. & Frambach, R. 2008. Consequences of Forcing Consumers to Use Technology-Based Self-Service. Journal of Service Research 11, 2.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Pohjantähti Polestar Ltd. Vaasa.

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Pohjantähti Polestar Ltd. Vaasa.

Ryanair 2015. Luettavissa: <http://www.ryanair.com/fi/terms-and-conditions/article6/>. Luettu: 14.6.2015.

Saltikoff, V. 2012. Helsinki-Vantaan kuusi vuosikymmentä. Ilmailumuseoyhdistys ry. Vantaa.

SAS 2015. Luettavissa: <https://www.flysas.com/fi/fi/Matkustusinfo/>. Luettu: 15.6.2015.

Schneider, J. Stickdorn, M. 2011. This is service design thinking. BIS Publishers B.V. Amsterdam. Alankomaat.

Solomon, M. 2009. Consumer behavior: Buying, Having and Being. Pearson Prentice Hall, Pearson Education Internat. Upper Saddle River, New Jearsey. USA.

Tilastokeskus. Virtual Statistics. Puolistrukturoitu haastattelu. Luettavissa :<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/02/>. Luettu: 13.9.2015.

Tilastokeskus. Virtual Statistics. Strukturoitu haastattelu. Luettavissa: <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/01/>. Luettu: 13.9.2015.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.

Yle 2012. Kemi-Tornio lentoaseman tulevaisuus vaakalaudalla? Luettavissa: http://yle.fi/uutiset/kemi-tornio_lentoaseman_tulevaisuus_vaakalaudalla/6407245. Luettu: 14.6.2015.

Ylikoski, T. 2001. Unohtuiko asiakas? Otava. Keuruu.

Wang, C., Harris, J. & Patterson, P. 2012. Customer choice of self-service technology: the roles of situational influences and past experience. Journal of Service Marketing. 23, 1.

Wiljanen, S. 2013. Kvalitatiiviset tutkimukset. Konsulttiyhtymä AIKA. Luettavissa:<http://www.konsulttiyhtymaika.fi/tutkimus/kvalitatiiviset-tutkimukset>. Luettu: 30.8.2015.

Wizzair 2015. Luettavissa: https://wizzair.com/en-GB/useful_information/faq#11. Luettu: 14.6.2015.

Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake

SERVICE PATH INTERVIEW QUESTIONS

The purpose of this interview is to research passengers' service path in Helsinki Airport. Service path includes check in, security control and boarding. The purpose also includes finding out the role of technology in service path and passengers' experiences and thoughts about the path.

Sex: Male Female

Age: under 20 20-29 30-39 40-49 50-59 over 60

Nationality:

How many times have you traveled by plane during the last 12 months? Onward and return journey is counted as one. 1-2 3-5 more than 5

- 1) Did you do check in online, in machine or at check in counter?
- 2) Did you have luggage to check in?
- 3) If yes, did you use self-service bag drop or did you leave it at the counter?
- 4) Was the check in method your choice or was it the airline's regulation?
- 5) How long did it take to check in and drop your bags? Do you find it quick enough?
- 6) Did you use the security control in T2 where you have to pass electronic gates?
- 7) If yes, did you find it more practical than inspector checking your boarding pass?
- 8) Was the security control smooth?
- 9) Was it easy to find your gate? Were there enough signs?
- 10) Have you boarded through an electronic gate? If no, what are your expectations?
- 11) If yes, do you find it better than inspector boarding you?

Were you satisfied with your service path in Helsinki Airport?

Are there good experiences or improvement suggestions in your service path?

Thank you !

Liite 2. Taulukko tuloksista

| | | | | | | | | |
|---|---------------|----------------|------------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------|
| Nationality: | VIE | SWE/KOR | CZE | GBR | ITA | TUR | ITA | MAR |
| Sex: | F | M | F | M | F | M | F | M |
| Age: | 20-29 | 30-39 | 20-29 | 30-39 | under 20 | 20-29 | 20-29 | 40-49 |
| Journies: | 1-2 | 5-> | 5-> | 5-> | 1-2 | 3-5 | 1-2 | 3-5 |
| check in method: | online | counter | machine | counter | online | counter | machine | machine |
| Luggage: | - | - | Yes. | - | - | Yes. | Yes. | Yes. |
| Self-service/counter: | - | - | self-service. | - | - | Counter | self-service | counter. |
| Passenger's choice? | Yes | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. |
| How long the check in took, quick enough: | 1 min Yes. | 10 min Yes. | 5-10 min Yes. | 5 min Yes. | 3 min Yes | 10 min Yes | 5 min Yes. | 1/2 h No |
| Security with e-gate? | No. | Yes. | No. | Yes. | No. | No. | No. | No |
| Inspector/E-gate? | I | E | I | E | - | I | = | E |
| Smooth? | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. |
| Easy to find gate? | Yes. | No. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. |
| Have you used egate when boarding | No. | Yes. | Yes. | Yes. | No. | No. | Yes. | No. |
| I/E? | I. | E. | E | E | - | I & E | E | E. |
| Satisfied? | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. | Yes. |