

Helsinki-Vantaan lentoaseman neuvonnan ja pysäköinti- palveluiden palvelukokonaisuuden kehittäminen

Sanna Kaidankangas ja Meggy Vanhamäki

25.4.2019



Tekijä(t)

Sanna Kaidankangas, Meggy Vanhamäki

Koulutusohjelma

Matkailun liikkeenjohto

Raportin/Opinnäytetyön nimi

Helsinki-Vantaan lentoaseman neuvonnan ja pysäköintipalveluiden palvelukokonaisuuden kehittäminen

Sivu- ja liitesivumäärä

36 + 9

Helsinki-Vantaalla on käynnissä lentoaseman historian mittavin laajennushanke. Hankkeen on arvioitu valmistuvan vuonna 2022 ja se valmistaa Helsinki-Vantaata palvelemaan 30 miljoonaa matkustajaa. Hankkeen myötä nykyisen Terminaali 2 -rakennuksen eteen nousee täysin uusi terminaalirakennus uusine tiloineen.

Työssä luodaan ehdotus uudesta lentoaseman neuvonnan ja pysäköinnin palvelupisteen kokonaisuudesta uudessa terminaalirakennuksessa. Lisäksi siinä esitetään mitä työvälineitä neuvonnassa tulisi olla, jotta kokonaisuus mahdollistaa tehokkaan työskentelyn ja poikkeuksellisten asiakaskokemusten luomisen. Työn ulkopuolelle on rajattu tilojen fyysinen muoto ja sisustus.

Lentoasemalle palveluympäristönä ominaista ovat erityisesti turvallisuuteen liittyvät tekijät. Niitä ovat esimerkiksi turvatarkastukset, saapuvien ja lähtevien matkustajien erottelu eli reitittäminen erilleen terminaalissa sekä rajatarkastukset.

Finavian mukaan palvelupolku koostuu eri vaiheista, joita asiakas kohtaa ja käyttää ennen, aikana ja jälkeen lentoaseman.

Tällä hetkellä lentoaseman neuvonta ja Finavian ainoa palvelupiste sijaitsee Terminaali 1 ja 2 välisellä yhdyskäytävällä. Palvelupiste on yhdistetty lentoaseman neuvonta ja pysäköinnin palvelupiste. Palvelupisteellä ovat työpisteet kassavirkailijalle ja pysäköinnin operaattorille.

Työn tutkimusosiossa tehtiin kvantitatiivinen kyselytutkimus, johon saatiin 36 vastausta. Kysely lähetettiin 6.3.2019 Passenger Services -yksikön työntekijöille sähköpostilla. Vastausaikaa annettiin 23.3.2019 asti. Tutkimuksella selvitettiin mitä toiveita tai parannusehdotuksia työntekijöillä olisi uutta palvelukokonaisuutta ajatellen.

Tutkimuksen tuloksista selvisi, että henkilöstön mielestä paras vaihtoehto olisi pysäköinnin palvelupisteen ja lentoaseman neuvonnan erottaminen. Työvälineiden tulee olla toimivia ja ohjeistuksien ajan tasalla.

Asiasanat

Lentoasema, palvelupolku, kehitysohjelma, Finavia, Passenger Services

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lentoasema palveluympäristönä	3
2.1	Helsinki-Vantaan lentoasema	6
2.2	Helsinki-Vantaan kehitysohjelma	7
2.3	Finavia	9
3	Palvelupolku	10
3.1	Lentoaseman neuvonnan palvelut palvelupolulla	10
3.2	Poikkeuksellinen asiakaskokemus	11
4	Lentoaseman neuvonnan nykytila	14
4.1	Kassa	14
4.2	Pysäköinnin operaattori	15
4.3	Tiedonkulku lentoaseman neuvonnassa	16
5	Tutkimus	18
5.1	Kyselylomake	19
5.2	Tulokset	22
5.3	Yhteenveto	28
6	Lentoaseman neuvonta 2.0	30
6.1	Ehdotus neuvonnan kokonaisuudesta	30
6.2	Ehdotus työvälineistä	31
7	Pohdinta	33
	Lähteet	37
	Liitteet	40
	Liite 1. Kyselylomake	40
	Liite 2. Saatekirje ja muistutusviesti	46
	Liite 3. Palvelupisteen toimintojen havainnollistamisen apuna käytetty miellekartta	47
	Liite 4. Infograafi	48

1 Johdanto

Helsinki-Vantaan lentoasema on Suomen suurin lentoasema. Sen omistaa valtion kokonaan omistama lentoasemayhtiö Finavia. Finavia ylläpitää ja kehittää lentoasemiensa matkustajaterminaaleja ja lentoliikenteen tarvitsemää infrastruktuuria 21 lentoasemalla eri puolilla Suomea. Helsinki-Vantaan lentoasema on Finavian strategian ydin. Suomen kansainvälisestä lentoliikenteestä kulkee 90 prosenttia Helsinki-Vantaan kautta ja vuotuinen matkustajamäärä on yli 20 miljoonaa.

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda ehdotus lentoaseman neuvonnan ja pysäköinnin palvelupisteen kokonaisuudesta uudessa terminaalirakennuksessa. Helsinki-Vantaalla on käynnissä lentoaseman historian mittavin laajennushanke. Hankkeen on arvioitu valmistuvan vuonna 2020 ja se valmistaa Helsinki-Vantaata palvelemaan 30 miljoonaa matkustajaa. Hankkeen myötä nykyisen Terminaali 2 -rakennuksen eteen nousee täysin uusi terminaalirakennus uusine tiloineen. Opinnäytetyössä keskitytään neuvonnan työvälineisiin ja sijaintiin terminaaaleissa. Fyysiseen muotoon tai sisustukseen ei oteta kantaa.

Lisäksi kartoitamme työssä neuvonnan tärkeimmät työvälineet ja kehitämme prosesseja niin, että uusi kokonaisuus mahdollistaa tehokkaan työskentelyn ja poikkeuksellisten asiakaskokemusten luomisen. Työn alaongelmana toimii kysymys: Millä mahdollistamme poikkeuksellisten asiakaskokemusten luomisen lentoaseman neuvonnassa?

Opinnäytetyö tehdään toimeksiantona Finavian Passenger Services -yksikölle. Finavian Passenger Services -yksikkö vastaa asiakaspalvelusta Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Yksikkö on matkustajien apuna koko matkustajan polun läpi lentoaseman, pysäköintialueelta lentokoneeseen. Sen tehtäviin kuuluu liikenteenohjaus, pysäköinnin neuvonta ja pysäköintialueiden laitteiden kunnossapito, lentoaseman neuvonta sekä ohjaus lähtöau-loissa ja porttialueella. Vaikka työ tehdään toimeksiantona, kehitysidea lähti liikkeelle keskustelussa yksikön työntekijöiden kanssa. Työntekijät kokivat, että toimintojen kehitykselle olisi suuri tarve ja sen pohjalta aloimme määrittämään tavoitteita ja työn rajausta.

Opinnäytetyössä keskitytään neuvonnan työvälineisiin ja sijaintiin terminaaaleissa. Fyysiseen muotoon tai sisustukseen ei oteta kantaa. Työstä on rajattu pois yksikön muiden toimintojen kuten ulkona ja terminaalissa tapahtuvan matkustajaohjauksen ja matkalaukkukärrytoiminnan kehittäminen.

Lentoaseman neuvonta ja pysäköintipalvelut toimivat tällä hetkellä samassa tilassa Terminaalien 1 ja 2 välisellä yhdyskäytävällä. Tästä kokonaisuudesta puhuessamme käytämme sanaa palvelupiste, sillä tilaa nimitetään työntekijöiden kesken palvelupisteeksi. Palvelupiste on auki ympäri vuorokauden, vuoden jokaisena päivänä.

Opinnäytetyötä varten teimme kyselytutkimuksen Passenger Services -yksikköön. Kyselyn tavoitteena oli selvittää mitä toiveita tai parannusehdotuksia työntekijöillä olisi uutta palvelukokonaisuutta ajatellen. Lisäksi kyselyllä kartoitettiin työntekijöiden tietämystä nykyisistä työvälineistä ja niiden käyttötarkoituksesta. Kysely toteutettiin Webropol-sivustolla. Kyselomake koostui kolmesta osiosta ja siinä oli 17 kysymystä. Ensimmäisellä osiolla selvitettiin työn laatua, tiettyjen työvälineiden tarpeellisuutta sekä työskentelyyn vaikuttavia tekijöitä. Toisessa osiossa tarkoituksena oli kartoittaa miten hyvin työntekijät ovat selvillä nykyisistä käytännöistä ja hyödynnetäänkö jo olemassa olevia ratkaisuja. Kolmas osio käsittelee uutta lentoaseman neuvontaa, sen kokonaisuutta, sijaintia ja työvälineitä. Työntekijät saivat lisäksi esittää omia toiveitaan. Tulosten analysointiin käytettiin sivuston omaa analysointiohjelmaa sekä Excelin tilastointiominaisuuksia. Avoimien kysymysten analysoinnissa hyödynnettiin teemoittelua. Tulosten ja oman pohdintamme perusteella luotiin ehdotus uudesta lentoaseman neuvonnasta.

Olemme työskennelleet toimeksiantoyksikössä kolmen vuoden ajan. Sen vuoksi tietoperustassa on paljon tietoa, jota olemme saaneet työmme kautta lentoasemalla. Kappa-leessa neljä kuvattuihin toimintoihin ovat lähteinä työntekijöinä tekemämme havainnot. Toinen meistä teki kaksoistutkimuksen Saksan Bad Honnefissa, mihin kuului lentokenttäjohtamisen opintoja. Siitä syystä tässä työssä on käytetty lähteinä IUBH University of Applied Sciences -luentomateriaaleja. Opinnäytetyössä käsiteltiin vahvasti tähän opinnäytetyöhön liittyviä teemoja.

Työn kannalta merkittävää on seuraavien käsitteiden ymmärtäminen: AOS eli Airport Operational Status. Se on tiedotussivusto lentoasemalla työskenteleville. APOC eli Airport Operations Control Center tiedottaa siellä kaikista sen hetkistä häiriöstä tai muutoksista operaatioissa tai lentokentän järjestelmissä.

FIDS eli Flight information display system on lentoaseman neuvonnassa käytettävä lentotietojen seurantaohjelma. Ohjelmasta näkee kaikkien Helsinki-Vantaalta lähtevien ja sinne saapuvien lentojen tiedot.

Työtila on Finavian intranetissä toimiva Facebookin kaltainen yhteisösivusto, johon työntekijät ja esimiehet voivat kirjoittaa julkaisuja ”seinälle” tai ladata tiedostoja.

2 Lentorasema palveluympäristönä

Lento-, meri-, tie- ja raideliikenne ovat matkustajaliikenteen pääliikennemuodot (European Commission 2019). Matkustajaliikenteen operointi vaatii keskuksia, joissa suurten matkustajamäärien hallitseminen on mahdollista. Tällaisia keskuksia ovat matkakeskukset, satamat, juna- ja lentorasemat. Suomen suurimmalla juna-asemalla Helsingin rautatieasemalla oli 71 miljoonaa matkustajaa vuonna 2017, vastaava luku Helsingin satamissa oli 13 miljoonaa. Suomen suurimmalla lentorasemalla Helsinki-Vantaan lentorasemalla oli 19 miljoonaa matkustajaa vuonna 2017. (Helsingin kaupunki 2018, 32.) Yhteyksiä Helsingin rautatieasemalta on kattavasti ympäri Suomea sekä Venäjälle Pietariin (Traficom 2018a, 37). Helsingin satamista on suorat laivayhteydet muun muassa Viroon, Ruotsiin, Venäjälle ja Saksaan (Port of Helsinki 2019). Helsinki-Vantaan lentorasemalta on 145 suora lentoyhteyttä ympäri maailmaa (Finavia 2017). Eniten kansainvälisiä yhteyksiä on Helsinki-Vantaan lentorasemalta.

ICAO eli Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö (The International Civil Aviation Organization) määrittelee lentoraseman seuraavasti: Rajattu alue maalla tai merellä, jossa on kaikki tarvittavat rakennukset ja varusteet, jotka mahdollistavat lentokoneiden laskun, nousun sekä lentokoneen liikkeen maan päällä (ICAO 2009). Toinen käytetty määritelmä on, että lentorasema on alue, jonne lentokone voi niin laskeutua kuin josta se voi lähteä takaisin lentoon (Ashford, Stanton, Moore, Coutu & Beasley 2013, 8).

Lähes aina lentoraseman yhteydessä on terminaalirakennus, jossa tapahtuu kaikki matkustajien ja matkatavaroiden käsittelyyn liittyvät toimet ennen lentoa ja lennon jälkeen. Matkustajalentoasemat toimivat yleisesti samalla kaavalla. Lähtevät matkustajat tekevät lähtöaulassa lähtöselvityksen automaateilla tai lähtöselvitystiskillä. Tämän jälkeen matkustaja siirtyy turvatarkastuksen kautta porttialueelle ja siellä lähtöportille. Saapuvat matkustajat saapuvat lentokentälle lentokoneesta joko suoraan terminaalirakennukseen matkustajasiltaa pitkin tai bussikuljetuksella. Sen jälkeen matkustajat noutavat matkatavarat laukuauhasta ja poistuvat saapuvien aulaan. Näiden elementtien ympärille lentokenttä voi rakentaa palveluita ja viihdykkeitä parantaakseen asiakaskokemusta. (Roll 8.6.2018.)

Eri liikennemuotojen asemat muistuttavat toisiaan, mutta lentorasema eroaa liikenteen keskuksista eniten. Lentorasemalle on ominaista erityisesti turvallisuuteen liittyvät tekijät. Niitä ovat esimerkiksi turvatarkastukset, rajatarkastukset sekä saapuvien ja lähtevien matkustajien erottelu eli reitittäminen erilleen terminaalissa. Turvatarkastuksessa matkatavarat läpivalaistaan kiellettyjen esineiden ja liiallisten nesteiden varalta. Matkustajat kulkevat metallinpaljastimen läpi. Prosessi noudattaa EU:n määrittelemiä sääntöjä. Tarkastuksella varmistetaan, ettei lennoille päädy tarkoituksella tai vahingossa sellaisia aineita tai

esineitä, jotka voisivat aiheuttaa vaaraa lennon aikana (Traficom 2018b). Vastaavaa turvatarkastusta ei suoriteta juna-asemilla tai satamissa. Lentoasemat, kuten muutkin asemat, ovat olleet pienten rikoksien ja vandalismin kohteena. Viimeisten vuosikymmenien aikana lentoasemista on kuitenkin tullut laajan kansainvälisen terrorismin kohde. Terroristi-iskut ovat olleet muun muassa pommeja ja aseita lentokoneen sisällä sekä lentokoneen kaappauksia. Nämä tapahtumat ovat vaikuttaneet turvatoimien lisäämiseen lentoasemilla. (Ashford ym. 2013, 257; Roll 8.6.2018)

Lentoasema jaetaan kahteen osaan: landside ja airside. Termillä landside tarkoitetaan terminaalirakennusta. Termillä airside tarkoitetaan terminaalin ulkopuolista aluetta, joka alkaa lähtöportista ja käsittää koko lentokentän asematasoa ja kiitoteitä ympäröivät ulkoalueet (Young & Wells 2011, 102-103). Lentoaseman palveluita tarkasteltaessa on kuitenkin yleistä käyttää airside-nimitystä turvatarkastuksen jälkeisestä alueesta. Näin airside-puoli käsittää turvatarkastuksen jälkeisen alueen ja asematason ulkoalueet ja landside-puoli terminaalialueen ennen turvatarkastusta (Roll 8.6.2018). Tässä opinnäytetyössä on käytetty tätä jakoa sekä airside-puolesta tuttavallisemmin termiä porttipuoli. Turvatarkastus sijoittuu näiden kahden puolen väliin eli jokainen matkustaja ja laukku tarkastetaan ennen porttipuolelle siirtymistä. Palveluita on sijoitettu molemmille puolille turvatarkastusta, mutta suurin osa kaupoista on yleisesti turvatarkastuksen jälkeen. Syynä siihen on osaltaan niin kutsuttu liquid issue, joka on Euroopan parlamentin ja ICAO:n määrittämä sääntö siitä, ettei nesteitä saa kuljettaa turvatarkastetulle puolelle kuin 100 millilitran pakkauksissa ja niin, että pakkaukset mahtuvat yhteen litran kokoiseen läpinäkyvään uudelleen suljettavaan pussiin. Sääntö on seurausta vuonna 2006 yritetystä terroristi-iskusta Lontoon Heathrow'n lentokentältä lähteneisiin koneisiin. Säännön mukaan lentokentältä ennen turvatarkastusta ostetut tuotteet eivät saa ylittää rajoituksia. (European commission 2019.)

Lähtevälle matkustajalle landside-puolen tärkein toiminto on lähtöselvitys. Nykyään lähtöselvityksen voi tehdä jo etukäteen netissä ja jos matkustaa ilman ruumamatkatavaraa, voi lentoasemalle saavuttua siirtyä suoraan turvatarkastukseen. Jos kuitenkin matkustaa ruumamatkatavaran kanssa, se täytyy jättää lentoyhtiön bag drop -tiskille lähtöselvityksessä. Ruumamatkatavaralla tarkoitetaan matkatavaraa, joka ylittää käsimatkatavaran sallitut mitat. Mitat vaihtelevat hieman lentoyhtiöittäin, esimerkiksi Finnairilla käsimatkatavaran mitat ovat 56 cm kertaa 45 cm kertaa 25 cm (Finnair 2019). Ruumaan menevä matkatavara on näistä mitoista isompi laukku, mutta korkeintaan 23 kilogrammaa (Finnair 2019a). Laukkujen käsittely ja erottelu matkustajasta ennen lentokoneeseen siirtymistä erottaa lentomatkustamisen junalla tai laivalla matkustamisesta. Ruumalaukut lastataan lentokoneen ruumaan eli koneen alaosaan erilleen matkustajista. Prosessi on suurelta osalta täysin automatisoitu ja vaatii sen takia teknologisesti monimutkaisia järjestelmiä sekä monia kilometrejä laukkuhihnoina. Yhtenä turvallisuustekijänä ruumaan menevät

matkalaukut turvatarkastetaan, eli läpivalaistaan kiellettyjen esineiden ja aineiden varalta. (Ashford ym. 2013, 2196-202; Neufville & Odoni 2013, 651-657.)

Perinteisesti kaikki muut toiminnot landside-puolella ennen turvatarkastusta ovat merkittäviä vain saapuville matkustajille. Terminaali on monesti jaoteltu kahteen kerrokseen, missä ennen turvatarkastusta lähtevät matkustajat ovat toisessa kerroksessa ja saapuvat matkustajat toisessa (Young & Wells 2011, 263). Saapuvien matkustajien kerroksen palvelut vaihtelevat lentokentittäin, mutta yleisesti lentoasemalta odotettavia palveluita ovat kahvilat, ravintolat, turisti-info, autovuokraamot, pysäköintipalvelut ja julkisen liikenteen yhteydet. (Ashford ym. 2013, 222.)

Juna-asemien ja muiden matkakeskusten tavoin moni lentoasema saattaa muistuttaa nykyään toiminnaltaan ostoskeskusta (Barret, C. 2011). Matkustajilla on kuitenkin tietty aikataulu, jonka mukaan he joutuvat toimimaan lentoasemalla. Lennon lähtöaika määrittää matkustajille tarkasti, milloin heidän on poistuttava lentoasemalta lentokoneeseen. Se erottaa kentällä asiointin ja ostosten teon kauppakesuksista. Tästä johtuen lentokentät tarjoavat monia keinoja matkustajalle mahdollisimman tehokkaaseen ja vaivattomaan matkustamiseen. Kun pakolliset prosessit ovat sujuvia ja huolettomia, matkustajilla jää aikaa muuhun, kuten lentoaseman tarjoamien palveluiden käyttämiseen, ostosten tekoon ja ruokailuun. Matkustajat liikkuvat lentokentällä suurimmaksi osaksi itsenäisesti - poikkeuksia ovat avustettavat matkustajat tai lapset, joita täytyy saattaa terminaalissa. Tämä itsenäisyys tarkoittaa sitä, että matkustajille täytyy olla saatavilla kaikki tarvittava informaatio koko heidän polkunsa läpi lentoasemalta lentokoneeseen. Tarvittava informaatio ei ole pelkästään reitin opastamista seuraavasta vaiheesta toiseen, kuten lähtöselvityksestä turvatarkastukseen, vaan myös tarvittavien, niin sanotusti ylimääräisten palveluiden luokse opastamista. Näitä palveluita voivat olla esimerkiksi vessat, ravintolat ja rahanvaihtopisteet. Opastaminen tapahtuu kylteillä katossa ja seinissä sekä interaktiivisilla näyttöillä, joista pääsee tarkastelemaan lentoaseman karttaa. Näitä opasteita kutsutaan ohjaaviksi opasteiksi (Directional guidance). Opasteet täytyy suunnitella tarkasti ja ICAO onkin määrittänyt suositellut kuvat, joita opasteissa tulisi käyttää. Muut opasteet ovat lentotietoihin liittyviä eli flight information -näyttöjä. Näyttöihin päivittyy reaaliaikaisesti tarvittavat tiedot lennoista, kuten lähtöportti ja lähtöaika. (Ashford ym. 2013, 243-244.)

Useat lentoasemat tarjoavat opasteiden lisäksi apuna lentoaseman neuvonnan. Tämä on yleensä tiski, jossa on fyysisesti paikalla vähintään yksi työntekijä. Lentoaseman neuvonnassa voidaan opastaa kaikkiin lentoasemaan ja lentämiseen liittyvissä asioissa. Lisäksi neuvonta pystyy auttamaan tilanteissa, joissa jokin tekninen järjestelmä aiheuttaa ongelmia tai tiedonkulku ja opastaminen on työntekijöiden vastuulla. Tämän tyyliä palveluita tarjoaa Finavian neuvonta Helsinki-Vantaan lentoasemalla, joka on tutkimuksemme

kohteena. (Ashford ym. 2013, 245.) Muita matkustajia helpottavia palveluita ovat kentän tarjoamat digitaaliset palvelut, kuten puhelinsovellukset. Sovelluksista voi nähdä oman lennon tiedot sekä muuta informaatiota kentästä. Lisäksi matkaa nopeuttavat kaikki itsepalvelulaitteet, kuten lähtöselvitys- ja passintarkastusautomaatit. Lentokentät tarjoavat ohjausta kentällä asiakaspalvelijoiden avulla, liikkuvilla terminaalioppailla. Oppaat pyrkivät ohjaamaan matkustajavirtoja kaikissa kentän solmukohdissa. Näitä solmukohtia ovat juuri aiemmin mainitut turva- ja rajatarkastuspisteet.

2.1 Helsinki-Vantaan lentoasema

Helsinki-Vantaan lentoasema on Suomen suurin lentoasema. Sen omistaa lentoasemayhtiö Finavia. Helsinki-Vantaalta on eri puolille maailmaa yli 130 suoraa lentoyhteyttä. Suomen kansainvälisestä lentoliikenteestä kulkee 90 prosenttia Helsinki-Vantaan kautta. Maantieteellisen sijainnin vuoksi Helsinki-Vantaan kautta kulkee nopein reitti Euroopan ja Aasian välillä. Helsinki-Vantaan lentoasema onkin Pohjois-Euroopan johtava vaihtoasema kaukoliikenteessä. (Finavia 2018).

Helsinki-Vantaan kautta kulki vuonna 2018 lähes 21 miljoonaa matkustajaa. Se on yli kaksi miljoonaa enemmän kuin vuonna 2017. (Finavia 2019.) Helsinki-Vantaan lentoasema sijaitsee Vantaalla lentoaseman kaupunginosassa. Lentoasema on noin viisi kilometriä Tikkurilasta luoteeseen ja kahdeksantoista kilometriä Helsingistä pohjoiseen.

Terminaalirakennus on 1,5 kilometriä (Heikkinen 5.1.2019). Kiitoteitä lentoasemalla on 3, joista pisin on 3440 metriä ja lyhyin 2900 metriä. Lähtöportteja Helsinki-Vantaalla on tällä hetkellä (tammikuussa 2019) 60, joista 37 Schengen-alueella ja 23 Non-Schengen-alueella. Porteista matkustajasilloja on 27 kappaletta, loput ovat bussiporotteja (Finavia 2019a). Matkustajasilloista on suora yhteys terminaaliin. Bussiporotteilta taas luonnollisesti bussikuljetus terminaalista lentokoneelle. Ravintoloita, kauppoja ja muita palveluita alueella on satoja.

Helsinki-Vantaan lentoasema noudattaa lentoasemalle tyypillistä muotoa. Lähteville matkustajille ei ole juurikaan palveluita ennen turvatarkastusta eli palvelut sijaitsevat portti-puolella turvatarkastuksen jälkeen. Lähtevät ja saapuvat matkustajat ovat landside-puolella jaoteltu eri kerroksiin. Saapuville matkustajille ovat saapuvien kerroksessa palveluina muun muassa ravintoloita, ruokakauppa, apteekki, turisti-info, autovuokraamoita sekä lentoaseman neuvonta.

2.2 Helsinki-Vantaan kehitysohjelma

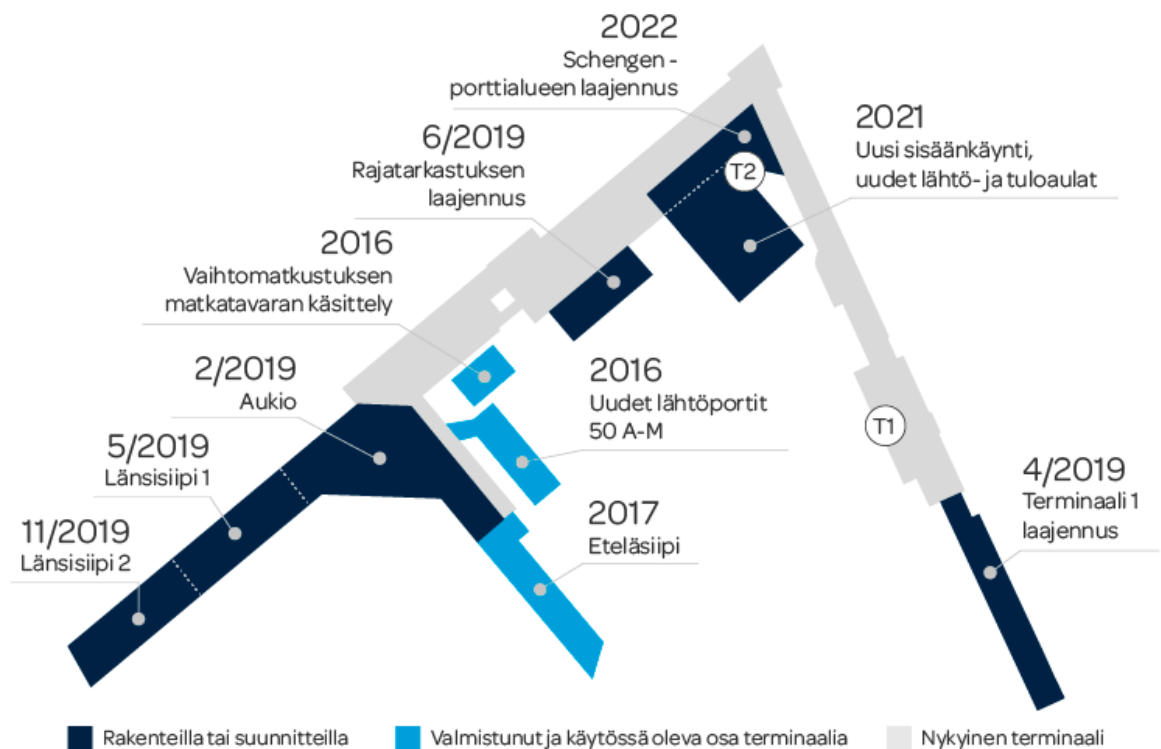
Helsinki-Vantaalla on käynnissä lentoaseman historian mittavin laajennushanke. Hankkeen on arvioitu valmistuvan vuonna 2020. Kyseinen hanke valmistaa Helsinki-Vantaata palvelemaan 30 miljoonaa matkustajaa. Alkuperäinen tavoite hankkeen käynnistyessä vuonna 2014 oli saavuttaa 20 miljoonaa matkustajaa vuoteen 2020 mennessä. Matkustajamäärät kuitenkin ylittivät odotukset, kun 20 miljoonan rajapyykki rikkoutui jo joulukuussa 2018.

Finavia investoi hankkeeseen noin miljardi euroa. Investointiohjelma saatiin käyntiin valtion myöntämän 200 miljoonan euron pääomituksen avulla. Ehtona on, että Finavia palauttaa valtion sijoituksen takaisin lentoaseman liiketoiminnan tuotoilla. Investoinnin ja hankkeen tavoitteena on vahvistaa Helsinki-Vantaan asemaa lentokenttien välisessä kilpailussa. Kilpailu lentoasemien välillä kiristyy. Saman tasoisia, mittavia kehityshankkeita onkin siis käynnissä usealla Euroopan lentokentällä. Kehitysohjelman avulla suomalaisten hyvät lentoyhteydet säilyvät ympäri maailmaa. Tämä parantaa Suomen kilpailukykyä ja tarjoaa töitä tuhansille. Pelkästään laajennustöiden aikana työllisyysvaikutus on 14 000 henkilövuotta. Kehitysohjelman valmistuttua Helsinki-Vantaalle syntyy 5000 uutta, pysyvää työpaikkaa. Yleisesti Suomessa lentoliikenne työllistää suoraan tai välillisesti 100 000 ihmistä ja lentoliikenteen osuus suomen bruttokansantuotteesta on 3,2 prosenttia. (Finavia 2019b.)

Kehitysohjelma etenee vaiheittain (Kuva 1.) ja laajennuksia otetaan käyttöön niiden valmistuttua. Terminaali laajenee useaan suuntaan. Hanke voidaan jakaa kolmeen osaan:

1. Kaukolentoja palvelevan (Non-Schengen-alueen) terminaaliosan laajennus ja asematason uudistaminen.
2. Lähiliikennettä (Schengen-alueen) palvelevan terminaaliosan kehittäminen.
3. Terminaalin 2 sisäänkäynnin tulo- ja lähtöhallien, julkisen liikenteen järjestelyiden ja porttialueen kehittäminen ja laajennus.

Ensimmäinen uudisosa avattiin vuonna 2016, kun käyttöön otettiin Non-Schengen-alueen uudet bussiportit ja niiden odotusalue. Lisää tilaa aukesi 3000 neliometriä ja lähtöportteja 12 kappaletta. Seuraavaksi käyttöön otettiin P5-pysäköintihallin laajennus kolmella tuhannella uudella parkkipaikalla. Vuonna 2017 valmistui hankkeen ensimmäinen merkittävä etappi, kun terminaalin Non-Schengen-alueen eteläsiipi avattiin matkustajille. Eteläsiivessä on matkustajatilaa 7850 neliömetrin verran. Tilat ovat kahdessa kerroksessa. Seuraavana vuoden 2019 aikana aukeaa Etelä- ja länsisiiven väliin rakennettu keskusaukio, josta muodostuu koko laajennuksen sydän. Tämän lisäksi vuoden 2019 aikana aukeaa länsisiiven ensimmäinen laajennusosa ja rajatarkastuksen laajennus. Myös Terminaali 1:sen päätyyn tehty laajennus valmistuu.



Kuva 1. Terminaali laajenee useaan suuntaan (Finavia 2019c)

Helsinki-Vantaan terminaaliin 2 aukeaa vuonna 2021 uusi sisäänkäynti, jossa on täysin uudet lähtö- ja tuloaulat. Porttialue laajenee nykyisten lähtö- ja tuloaulojen paikalle. Tämä tuo lisää tilaa aiemmin ahtaisiin solmukohtiin. Terminaalin laajentamisen on arvioitu kestävän neljä vuotta. Rakennustyöt käynnistyivät tammikuussa 2019. Ensimmäisenä, vuonna 2020, valmistuu uusi pysäköintitalo. Sen jälkeen vuonna 2021 otetaan käyttöön uusi sisäänkäynti lähtö- ja tulohalleineen. Porttialueen muutostyöt on kaavailtu valmistuvaksi viimeisenä, vuonna 2022. (Finavia 2019d.)

Uudisrakennus on kooltaan 40 000 neliometriä. Rakennustöiden allianssin muodostavat Finavia, SRV sekä laajennuksen suunnitteluryhmä Arkkitehtitoimisto ALA Oy, Arkkitehtitoimisto HKP Oy ja Ramboll Finland Oy. Hanke on osittain Euroopan Unionin rahoittama. (Finavia 2019c.)

Uusi sisäänkäynti ja siihen kaavailut palvelut tulevat muuttamaan Helsinki-Vantaan ilmettä lähemmäs Euroopan suurimpia lentoasemia, joissa eri matkustusmuodot linkittyvät sujuvasti toisiinsa. Uudisosaan valmistuu multimodaali matkakeskus, joka mahdollistaa uusien palveluiden kehittämisen. (Finavia 2018a.)



Kuva 2. Havainne kuva Helsinki-Vantaan uudesta sisäänkäynnistä (Finavia 2017a)

2.3 Finavia

Finavia on Suomen valtion kokonaan omistama lentoasemayhtiö. Se ylläpitää ja kehittää lentoasemiensa matkustajaterminalleja ja lentoliikenteen tarvitsemaa infrastruktuuria 21 lentoasemalla eri puolilla Suomea. Lentoasemista 19 palvelee matkustajaliikennettä ja kaksi pelkästään sotilas- ja yleisilmailua. Finavia Oyj:n ja Finavia-konsernin päätöksenteossa ja hallinnossa noudatetaan Suomen osakeyhtiölakia sekä Finavia Oyj:n ja sen tytäryhtiöiden yhtiöjärjestyksiä. Toimitusjohtajana toimii vuonna 2018 aloittanut Kimmo Mäki. (Finavia 2018.)

Helsinki-Vantaan lentoasema on Finavian strategian ydin. Sen tuotoilla pystytään ylläpitämään lentoasemia harvemmin asutuissa kaupungeissa Suomessa. Useat maakuntakentät olisivat omina toimijoina tappiollisia eikä alueille olisi lentoyhteyksiä. Lentoyhteydet yhdistävät pienemmät kaupungit pääkaupunkiin ja näin osaltaan tukevat väestönkasvua syrjäisemmällä alueilla. (Ehmer, H. 2018.)

Finavia konserniin kuuluu kaksi sen liiketoimintaa tukevaa tytäryhtiötä LAK Real Estate Oyj ja Airpro Oy. LAK Real Estate on lentoasemalla ja sen ympäristössä toimiva kiinteistöyhtiö. Helsinki-Vantaan lisäksi yritys toimii Turun lentoasemalla (LAK Real Estate Oy 2019). Airpro Oy tuottaa lentoliikenteen maa- ja matkustajapalveluita 16 Suomen lentoasemalla. Lisäksi toimintaan kuuluu Cabin Crew -palvelut lentoyhtiö Norwegianille. Helsinki-Vantaan lentoasemalla Airpro vastaa muun muassa turvatarkastuksesta Terminaalissa 2 sekä monen lentoyhtiön maahuolinnasta. (Airpro 2019.)

Finavian liikevaihto oli 374 miljoonaa euroa vuonna 2017 sekä henkilöstömäärä 2700. Liikevaihto muodostui liiketilojen ja kiinteistöjen vuokratuotoista, lentoliikenteen tuotoista sekä pysäköintituotoista. Toimintaa ei tueta verovaroin. (Finavia 2018.)

3 Palvelupolku

Finavian mukaan palvelupolku koostuu niistä vaiheista, joita asiakas kohtaa ja käyttää ennen, aikana ja jälkeen lentoaseman. Vaiheet ovat prosesseja, toimintaa, ympäristöä ja kohtaamisia ihmisten kanssa. Lentoaseman palvelupolun vaiheet sisältävät lähtöselvityksen, turvatarkastuksen, kahviloiden ja ravintoloiden lisäksi palveluita, jotka eivät sisällä henkilökohtaista vuorovaikutusta palveluntarjoajan kanssa. Tällaisia vaiheita ovat esimerkiksi pysäköintipaikan löytäminen, ympäristön siisteyden ja tunnelman havainnointi ja matkatavarakärryjen saatavuus. (Laakso 12.3.2019.)

3.1 Lentoaseman neuvonnan palvelut palvelupolulla

Finavian neuvonnan palveluista vastaavan Passenger Services -yksikön työntekijät kohtaavat asiakkaan palvelupolun monissa vaiheissa. Asiakkaan ensimmäinen kontakti neuvontaan on usein jo ennen lentoasemalle saapumista. Neuvonnasta tiedustellaan lentoasemalle saapumiseen liittyviä ohjeita, turvallisuus- ja pakkausohjeita, turva- ja passintarkastukseen liittyviä asioita sekä lentoaseman palveluita.

Passenger Services hoitaa lentoaseman pysäköintipalvelua. Henkilöautolla lentoasemalle kulkevalle matkustajalle auton pysäköinti ja hallista poistuminen ovat ensimmäinen ja viimeinen asiakaspalvelun kontaktipiste. Hyvän ja sujuvan asiakaskokemuksen varmistaminen näissä pisteissä on merkittävää, koska se voi määrittää minkälaisella mielellä asiakas lähtee etenemään lentoaseman palvelupolkua tai minkälaisen päätöksen polku saa. Molemmilla on suuri vaikutus asiakkaalle jäävään mielikuvaan lentoaseman sujuvuudesta.

Kun asiakas on edennyt terminaaliin, hän kohtaa terminaalioppaan. Terminaalioppaiden työ on liikkuvaa ja he ohjaavat ja auttavat matkustajia eri puolilla terminaalia. Lähtöaulassa terminaalioppaat ovat apuna lähtöselvitykseen liittyvissä asioissa, ennen turvatarkastusta he opastavat matkustajat lyhyempiin jonoihin ja saapuvalla sekä lähtevällä -rajatarkastuksella he varmistavat matkustajien sujuvan liikkumisen tarkastuksiin.

Passenger Services -yksiköllä on vastuullaan matkatavara-, terminaali- ja lastenkärryjen saatavuuden varmistaminen. Kärryjen saatavuuteen asiakas ei luultavasti kiinnitä edes huomiota ennen kuin ne ovatkin loppu sillä hetkellä, kun hän niitä tarvitsee. Isojen kantomusten kanssa liikkuminen ilman kärryjä on hyvin vaivalloista ja haastavaa, joten nekin ovat osa positiivisen asiakaskokemuksen varmistamista.

3.2 Poikkeuksellinen asiakaskokemus

Asiakaskokemus on tunnetta. Mikäli asiakkaan saama palvelukokemus vastaa hänen odotuksiaan, asiakkaan tunne palvelusta on yleisesti ottaen neutraali. Jotta asiakkaan tunteet saadaan heräämään, tarvitaan jonkinlainen elementti laukaisemaan reaktion. Tämä on erinomaisen asiakaskokemuksen luomisen ydin. Tarvitaan asioita, jotka herättävät positiivisia tunteita. Asioiden ei tarvitse olla maata järjestyttäviä, pienetkin asiat voivat olla erittäin merkityksellisiä. Hyvä asiakaskokemus luodaan kohtaamalla asiakkaan odotukset ja ilahduttamalla odottamattomasti pienillä asioilla. (Hague & Hague 2018, 7-10.)

Asiakas perustaa odotuksensa tiloille ja palvelulle aiempien kokemusten tai palvelulupauksen perusteella. Joskus pienikin negatiivinen kokemus tai pettymys asiakkaan palvelupolulla voi jättää koko asiakaskokemuksesta huonon maun suuhun. (Hague & Hague 2018, 7-10.)

Forbes on Hague & Haguen kanssa samoilla linjoilla. Forbesin mukaan yrityksen tarjoama palvelu voi jollain osa-alueella olla asiakkaan näkökulmasta hyvä ja jollain toisella taas huono, minkä seurauksena kokemus yrityksen palvelusta on kokonaisuudessaan huono. Loistavan ja ammattitaitoisen asiakaspalvelun lisäksi on monia asioita, jotka vaikuttavat asiakkaan mielikuvaan yrityksestä. Kokonaiskuvaan vaikuttavat ympäristö ja tilojen siisteys, laadukas tuote ja helpot ja selkeät internetsivut. Kun varmistetaan asiakkaan palvelupolun tasalaatuisuus ja vahvuus jokaisessa polun vaiheessa, saadaan luotua positiivista mielikuvaa ja asiakas todennäköisemmin palaa käyttämään palveluja uudelleen. Asiakkaan luoma mielikuva yrityksestä on hauras ja voi muuttua jokaisen vuorovaikutuksen seurauksena. Tästä syystä asiakaskokemuksesta on huolehdittava jokaisella palvelupolun askeleella. (Forbes 2017.)

Finavian mukaan asiakaskokemus on yksilöllinen kokemus. Se on jotain unohtumatonta ja siksi sitä ei voi kopioida. Asiakkaalle asiakaskokemus muodostuu tuntemuksista, jotka muodostuvat vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa ennen kohtaamista, sen aikana ja kohtaamisen jälkeen. Huomaavaisista teoista, sanoista ja eleistä sekä mieleenpainuvista hetkistä muodostuu hyvien asioiden ketju. Finavian mukaan poikkeuksellinen asiakaskokemus on asiakkaalle jäävä tunne, kun odotukset on ylitetty. Se on luottamusta ja turvallisen tuntua siitä, että asiat sujuvat ja tulevasta ei tarvitse huolehtia. (Laakso 12.3.2019.)

Asiakaskokemus on palvelupolun vaiheiden summa ja poikkeuksellinen asiakaskokemus kattaa koko matkustajan polun. Koska asiakas kohtaa palvelupolullaan runsaasti muitakin toimijoita, Finavia on luonut yhteiset tavoitteet ja toimintamallin yhteistyökumppaneidensa kanssa. Yhdessä kumppaniensa kanssa Finavia voi luoda koko lentoaseman laajuisen yhtenäisen asiakaskokemuksen ja varmistaa matkustamisen sujuvuuden. (Laakso 12.3.2019.)

Finavia tuottaa poikkeuksellista asiakaskokemusta Poikkeuksellisella Porukalla, Poikkeuksellisella Ympäristöllä ja Poikkeuksellisella Palvelulla (Laakso 12.3.2019.). Poikkeuksellisella Porukalla tarkoitetaan ylpeästi omanlaisia, viitseliäitä ja sisukkaita ihmisiä, joista huokuu välittäminen, aitous ja rehellisyys. Porukka ei jätä auttamatta asiakasta eikä työkaveriakaan. Poikkeuksellinen Ympäristö on Finavian lentoasemien toimivat ja suomalaisuutta henkivät tilat. Tiloilla tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus töiden tekemiseen, lepäämiseen, virkistäytymiseen ja viihtymiseen. Poikkeuksellinen Palvelu on turvallisen, sujuvan ja kii-reettömän matkustamisen toteuttaminen. Uuden teknologian, innovatiivisen suunnittelun ja henkilökohtaisen palvelukokemuksen myötä palvelee kymmeniä tuhansia lentoja, sa-toja eri kulttuureita ja miljoonia ihmisiä yksilöllisine tarpeineen.

Poikkeuksellista asiakaskokemusta koulutetaan Helsinki-Vantaan lentoasemalla CX Academyssa. CX Academy on neljästä tapaamiskerrasta koostuva kurssi, joka on tarkoitettu kaikille lentoaseman työntekijöille työnantajasta riippumatta. CX Academyn tavoitteena on yhtenäistää lentoaseman palvelukulttuuria ja luoda yhteishenkeä kaikkien toimijoiden kes-ken. (Muutostoimisto Flow 2018.)

CX ACADEMY GUIDELINES	3
1. ANATOMY OF CUSTOMER EXPERIENCE	
Care and commitment	8
Meeting or exceeding expectations	10
2. COMMERCIAL ACTIVITIES	
100% responsibility	19
Golden question & Perfect partner	26
Bigger, Better, More	28
3. MASTERING SERVICE	
Attitude	44
GWS - Great Work Spirit	46
Memorable experiences	50
FINAL WORDS	60

Kuva 3. CX Academyn koulutuksen sisältö. (Muutostoimisto Flow 2018)

Kuvassa 3 on kurssin tuntien sisällysluettelo. Sisällysluettelosta käy ilmi, että kurssilla ensimmäisen tapaamisen aiheena on asiakaskokemus (Anatomy of Customer Experience) ja siihen liittyvät teemat. Toinen kappale käsittelee kaupallisia palveluita ja on hyödyllinen

erityisesti myymälöissä työskenteleville henkilöille. Aiheina on muun muassa vastuullinen työskentely ja lisämyynti. Kolmannen kappaleen aihe on asiakaspalvelu ja kokemusten luominen.

4 Lentoaseman neuvonnan nykytila

Finavian Passenger Services -yksikkö vastaa lentoaseman neuvonnasta. Passenger Servicesissä on 36 kokoaikaista työntekijää ja 38 osa-aikaista. Esimiehiä on yhdeksän. Työntekijät voi jakaa erilaisten osaamisten ja pääsääntöisten tehtävien mukaan moniosajiin, aula- ja terminaalioppaisiin, maaliikenneoppaisiin ja kärrytyöntekijöihin. Moniosajat tekevät pääsääntöisesti töitä palvelupisteellä eli kassa ja operaattori -vuoroissa sekä maaliikenteessä. Vuoroja on myös terminaalissa muutamia kertoja kuukaudessa. Aula- ja terminaalioppaat työskentelevät vain matkustajien ohjaukseen liittyvissä liikkuvissa tehtävissä eri puolella terminaalia, kuten lähtöauloissa, ennen vaihtomatkustajien turvatarkastusta ja saapuvalla sekä lähtevällä rajatarkastuksella. Maaliikenneoppaat tekevät vuoroja pääsääntöisesti taksi- ja liikenteenohjauksessa ulkona. Kärrytyöntekijät vastaavat lentoaseman kärrytoiminnasta eli ennen turvatarkastusta käytettävistä matkalaukkukärryistä ja porttialueella käytettävistä transfer-kärryistä.

Tällä hetkellä lentoaseman neuvonta ja Finavian ainoa palvelupiste sijaitsee Terminaali 1 ja 2 välisellä yhdyskäytävällä. Palvelupiste on yhdistetty lentoaseman neuvonta ja pysäköinnin palvelupiste, joka on auki vuorokauden ympäri, vuoden jokaisena päivänä. Palvelupisteellä on työpisteet kassavirkailijalle ja pysäköinnin operaattorille. Näiden lisäksi palvelupisteellä on työntekijöiden taukonurkkaus ja takatoimisto, jossa voi hoitaa muita työtehtäviä ilman välittömän asiakaskontaktin keskeytyksiä. Neuvonnan eli palvelupisteen työtehtävät voidaan pääsääntöisesti jakaa kahden tehtävän alle: Kassan tehtävät ja pysäköinnin operaattorin tehtävät.

4.1 Kassa

Pysäköinnin kassavirkailija istuu palvelupisteen etutiskillä. Kassa vastaa molemmista pysäköintiin ja neuvontaan liittyvistä tehtävistä. Kassan pysäköintiin liittyvät asiat sisältävät pysäköintimaksujen vastaanottamista, pysäköinnin kausikorttien anomiseen ja noutoon liittyvät tehtävät sekä autopesuja varten avaimien vastaanotto, säilytys ja luovutus. Neuvonnan tehtävänä on opastaa asiakasta lentoaseman palveluihin ja turvatarkastukseen liittyvissä kyselyissä, antaa aikataulutietoja niin lentoliikenteestä kuin julkisesta liikenteestä sekä ohjata asiakas oikeille tahoille lentomatkamiseen liittyvissä kysymyksissä. Vaikka lentoasemalla on erikseen Helsingin seudun matkailuneuvonta, Finavian neuvonta auttaa asiakkaita kaikissa pääkaupunkiseudun matkailuun liittyvissä asioissa parhaansa mukaan.

Palvelu tapahtuu kasvotusten, puhelimitse tai sähköpostin välityksellä. Tiedustelujen lisäksi sähköpostin kautta hoidetaan muitakin asioita. Sähköpostitse tehdään vikailmoituksia eri toimijoille laitteista ja järjestelmistä. Sähköpostia käytetään yhtenä sisäisen tiedonjaon välineenä.

Kassan vastuulla on asiakaspalvelu Finavian Facebook- ja Twitter-tilien kautta. Finavian markkinointiyksikkö vastaa pääsääntöisesti sosiaalisen median tileistä, mutta Passenger Services vastaa asiakkaiden tiedusteluihin myös tätä kautta.

Puhelimitse tulee sekä lentoaseman sisäisiä että ulkoisia puheluita. Sisäiset puhelut tulevat Finavialta ja muilta lentoasemalla toimivilta yritysiltä. Puhelut voivat olla kysymyksiä lentoaseman palveluihin liittyen tai ilmoituksia, jotka vaativat toimenpiteitä. Puheluita tulee turvatarkastuksen esimiehiltä, jotka soittavat turvatarkastukseen asiakkailta jääneistä tavarista. Puheluita tulee myös lentoyhtiön edustajilta, jotka ilmoittavat nopean muutoksen lennon aikatauluun tai lähtöporttiin. Molemmissa tilanteissa neuvonnan tekemä lentokenttäkuulutus vaaditaan. Helsinki-Vantaan lentoasema on hiljainen lentoasema, joten kuulutuksiin liittyy pelisääntöjä. Neuvonnassa työskentelevät henkilöt ovat vastuussa pelisääntöjen toteutumisesta, kuulutuspyyntöjen vastaanottamisesta ja kuulutusten tekemisestä.

Ulkoiset puhelut ovat asiakaspuheluita, jotka tulevat eri linjalle kuin sisäiset puhelut. Asiakkaat ottavat lentoaseman neuvontaan yhteyttä kaikissa lentomatkestukseen ja lentoasemaan liittyvissä kysymyksissä, mikä tekee puhelinpalvelusta haastavaa.

4.2 Pysäköinnin operaattori

Pysäköinnin operaattorin työpiste sijaitsee palvelupisteen rauhallisemmassa kulmauksessa, johon asiakkailta ei ole suoraa näköyhteyttä. Tärkeimpänä työvälineenä operaattorilla on Entervo, joka on pysäköintijärjestelmän hallintaohjelma. Ohjelmalla operaattori pystyy hallinnoimaan pysäköintialueiden sisään- ja ulosajopuomeja eli muun muassa avaamaan ja sulkemaan niitä. Entervossa on paljon erilaisia toimintoja. Se kertoo kaikkien pysäköintiin liittyvien laitteiden tilan ja sieltä pystyy etsimään pysäköinnin maksuja. Entervon lisäksi operaattori seuraa kameroiden välityksellä pysäköintialueiden tapahtumia sekä ohjaa autoilla liikenteessä olevia oppaita selvittämään ongelmatilanteita havaintojen ja ilmoitusten perusteella. Operaattori vastaa asiakaspuheluihin puomipuhelimen kautta (maksuautomaatit/ulos- ja sisäänajopuomit) ja lankapuhelimen kautta. Puomipuhelimeen tulevat puhelut vaativat nopeaa reagointia, sillä asiakas ottaa herkästi yhteyttä vika- ja ongelmatilanteista maksuautomaatilla tai puomilaitteilla. Samanaikaisesti operaattori käyttää pysäköintilaitteiden hallintajärjestelmää, josta hän seuraa laitteiden tilaa ja hallitsee toimintoja etäohjauksella. Lankapuhelimeen tulevat asiakaspuhelut ovat yleisesti ottaen vähemmän hektisiä, suurin osa on pysäköintiin ja lisäpalveluihin liittyvä kysymyksiä.

Puhelimien lisäksi operaattori hoitaa Finavian nettisivuilla näkyvää Chat-palvelua. Chat-palvelun luonteeseen kuuluu nopeatempoisuus ja asiakas odottaa vastausta lähes välittömästi. Kysymykset voivat koskea lähes mitä tahansa aihetta, joten chat-asiakaspalvelussa on tärkeää olla tietoinen mistä asiakkaan tarvitsemat tiedot löytyvät.

Chat- ja puhelinpalvelun lisäksi operaattori hoitaa useaa eri sähköpostitiliä. Onlineparking-sähköpostiin tulee tiedusteluja asiakkailta liittyen pysäköinnin ennakkovarauksiin ja auto-pesuihin sekä reklamaatioita. Parkingcards ja Parkingcards Aviapolis -sähköposteihin tulee lentoasemalla toimivilta yrityksiltä, työntekijöiltä ja yksityisiltä henkilöiltä tiedusteluja ja hakemuksia pysäköinnin kausikorteista. Hakemukset eivät ole kiireellisiä hoidettavia, niihin paneudutaan vuorokauden hiljaisimpina aikoina, kuten yövuorossa. Näihin sähköposteihin välitetään sisäisesti ohjeita ja viestejä, jotka koskevat kyseistä aihetta. Mikäli operaattorilla on aikaa, hän voi auttaa kassavirkailijaa tiedustelujen vastaamisessa sosiaalisessa mediassa tai sähköpostitse.

Palvelupisteellä on lisäksi takatila, jossa on tietokoneellinen työpiste neljälle henkilölle. Yksi näistä henkilöistä on esimies, joka hoitaa päivittäisiä asioita takahuoneen tietokoneella. Tietokoneet ovat kaikkien työntekijöiden vapaassa käytössä.

Pysäköintipalvelut ovat erittäin suuri osa yksikön toimintaa ja useat työtehtävät koskevatkin sitä. Ennen neuvonta ja pysäköinti olivat omat yksikkönsä, mutta ne yhdistettiin vuonna 2010. Jotta opinnäytetyömme ei rönsyilisi liikaa ja olisi helpommin hallittava kokonaisuus, olemme päättäneet rajata sen käsittelemään vain lentoaseman neuvonnassa tapahtuvia tehtäviä. Se tarkoittaa tehtäviä, joita suoritetaan kassa-, palvelupiste- ja operaattorivuoroissa, lentoaseman neuvonnassa. Rajauksen ulkopuolelle jää siis fyysisesti pysäköintialueilla tapahtuva työ, jota tehdään maaliikennevuoroissa sekä terminaalissa matkustajien ohjaukseen liittyvä, täysin liikkuva työ. Maaliikennetyö sisältää laitteiden korjaamista, alueiden vapaiden paikkojen laskemista ja asiakkaiden auttamista esimerkiksi auton käynnistämässä apuvirralla. Nämä toiminnot eivät olennaisesti liity opinnäytetyöhön tai sen käsittelemiin ongelmiin.

4.3 Tiedonkulku lentoaseman neuvonnassa

Tiedonkulun merkitys lentoaseman neuvonnassa korostuu etenkin ongelma- tai häiriötilanteissa. Uniikista palveluympäristöstä johtuen tiedonkulku lentoasemalla on monimutkaista. Tietokanavia on paljon ja ongelmia muodostuu, kun lentoaseman neuvonnan työntekijä ei kaikissa tilanteissa tiedä, mistä etsittävä tieto nopeimmin löytyisi. Haasteita aiheuttaa lentokentän toimintojen hektisyys ja käynnissä olevat rakennustyöt, jotka vaikuttavat toimintoihin lähes yllättäen tai hetkellisesti. Tiedotteiden ja tietojen laajuus vaihtelee. Osa tiedotteista saattaa olla voimassa vain tunnin ja ilmoitus saattaa tulla hyvinkin nopeasti, jopa vain viisi minuuttia ennen tapahtuma-aikaa. Jotkut tiedotteista voivat kuitenkin olla lopullisia, jolloin ne muuttavat toimintoja pysyvästi.

Lentoasema on alueeltaan, palveluiltaan ja siellä toimivineen yrityksineen niin laaja, ettei neuvonnan työntekijä voi osata ulkomuististaan kaikkea tietoa. Siksi työntekijöiden apuna on useita tietopankkeja, joita voi käyttää hyväksi tiedonhaussa ja tiedonkulussa.

Tärkeimpiä tiedotuskanavia ovat G-asema, työtila, päiväkirja, puhelinluettelo, intranet, sähköposti ja AOS.

G-asema on kaikkien työntekijöiden saatavilla oleva yksikön yhteinen tietokoneasema. G-aseamalla on eri aiheen kansioita ja alakansioita, joihin tallennetaan ohjeita ja tietoja. Kansioita on useita ja G-asemasta on tullut monimutkainen tiedostoviidakko. G-aseamalla tieto on harvemmin päivitettävää. Ajankohtaisemmat tiedot ja muutokset löytyy Työtilasta. Se on Finavian intranetissä toimiva Facebookin kaltainen yhteisösivusto, johon työntekijät ja esimiehet voivat kirjoittaa julkaisuja "seinälle" tai ladata tiedostoja. Päiväkirjaan merkitään päiväkohtaisia tapahtumia, kuten asiakkaiden kanssa sovittuja asioita. Sähköpostissa on etenkin muiden yksiköiden tiedottamia asioita, mutta myös oman yksikön vikailmoituksia. Intranetistä löytyykin kaikki Finaviaan organisaationa liittyvät muutokset ja toiminnot.

Tärkeimpänä tiedotusvälineenä - etenkin ongelmatilanteissa - on AOS eli Airport Operational Status. Se on tiedotussivusto lentoasemalla työskenteleville. APOC eli Airport Operations Control Center tiedottaa siellä kaikista sen hetkisistä häiriöistä tai muutoksista ope-
raatioissa tai lentokentän järjestelmissä. Sieltä näkee saapuvat ja lähtevät lennot, ilmoitukset eri yksiköiden kapasiteeteista sekä sään tai muun poikkeuksen, jonka oletetaan vaikuttavan lentojen operoitiin esimerkiksi myöhästymisillä. AOS on saatavilla niin nettisivuna kuin sovelluksena matkapuhelimeen. Työntekijöiden olisi erittäin tärkeää etenkin lentoase-
man neuvonnassa seurata AOS:n tiedotteita, koska silloin niihin pystytään reagoimaan matkustajia opastettaessa. Koska AOS ei ole vielä vakiintuneessa käytössä, APOC joutuu usein soittamaan tiedotteista erikseen lentoaseman neuvontaan, jotta tieto on varmasti välittynyt.

5 Tutkimus

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Passenger Services -yksikön työntekijöiden toiveita koskien uutta lentoaseman neuvontaa ja pysäköintipalveluita. Helsinki-Vantaalla on käynnissä lentoaseman historian mittavin laajennushanke. Hankkeen on arvioitu valmistuvan vuonna 2020 ja se valmistaa Helsinki-Vantaata palvelemaan 30 miljoonaa matkustajaa. Hankkeen myötä nykyisen Terminaali 2 -rakennuksen eteen nousee täysin uusi terminaalirakennus uusine tiloineen.

Lisäksi tutkimuksella kartoitettiin neuvonnan tärkeimmät työvälineet, jotta voisimme kehittää prosesseja niin, että uusi kokonaisuus mahdollistaisi tehokkaan työskentelyn ja poikkeuksellisten asiakaskokemusten luomisen. Alaongelmana toimi kysymys: Millä mahdollistamme poikkeuksellisten asiakaskokemusten luomisen lentoaseman neuvonnassa?

Tutkimuksessa keskityimme neuvonnan työvälineisiin, palvelujen muotoon ja sijaintiin terminaaleissa. Fyysiseen ulkomuotoon, rakenteeseen tai sisustukseen emme halunneet syventyä, sillä uskomme ammattilaisten osaavan suunnitella tilat tarpeidemme mukaan.

Valitsimme tutkimusmenetelmäksi laadullisen tutkimuksen, sillä sen menetelmien avulla pystymme selvittämään vastaukset pää- ja alaongelmiimme. Pyrimme laadullisen tutkimuksen avulla ymmärtämään ja kuvaamaan ihmisten toimintaa.

Koska tarkoituksemme oli kartoittaa henkilökunnan ajatuksia ja toimintatapoja, oli heiltä itseltään kysyminen luonnollinen lähestymistapa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 84). Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tutkittavat tuntevat aihealueen ja heillä on kokemusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 98). Tutkimus päätettiin tehdä kyselynä, koska tutkittava aihealue tunnettiin jo hyvin ja haluttiin erityisesti kartoittaa kehittämistyön lähtötilannetta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 40).

Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiin kuuluu kyselyn lisäksi haastattelu ja havainnointi (Tuomi & Sarajärvi 2018, 83). Tutkimusmenetelmäksi pohdittiin aluksi strukturoitua haastattelua. Haastatteluihin olisi suunniteltu tarkka haastattelurunko ja Passenger Services -yksiköstä olisi valikoitu eri työtehtävissä työskenteleviä työntekijöitä. Haastattelu olisi ollut kyselyä joustavampi aineistonkeruumenetelmä. Haastattelija olisi voinut varmistaa haastateltavan ymmärtävän kysyttävät asiat ja näin olisi välttytty mahdollisilta väärinymmärryksiltä. Haastattelussa kysymykset olisi voinut asettaa tilanteeseen sopivaan ja luonnolliseen järjestykseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85). Emme kokeneet haastattelua kuitenkaan mahdolliseksi, koska koimme saavamme enemmän vastauksia kyselylomakkeella. Yksikkömme on kooltaan niin suuri, että meillä ei olisi työmme ohella ollut aikaa haastatella niin montaa henkilöä. Anonyymillä kyselylomakkeella ajattelimme saavamme rehellisempiä vastauksia, sillä työntekijän ei tarvinnut miettiä mitä hän uskaltaa sanoa tai

mitä hänestä mahdollisesti ajateltaisiin.

Analysoimme kyselyn tuloksia Webropolin analysointiohjelmilla sekä Excelin tilasto- ja kaaviotyökaluilla. Webropolin raportointi-osiossa pääsimme tarkastelemaan vastauksia sen muodostamien kuvioiden ja taulukoiden avulla. Veimme tulokset Excelliin, jossa teimme tuloksista havainnollistavia kuvioita. Avoimien kysymysten vastauksien analysoinnissa käytimme apuna teemoittelua. Teemoittelussa laadullinen aineisto pilkotaan ja ryhmitellään eri aihepiirien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105). Tiivistimme avoimen vastauksen yhteen tai kahteen teemaan ja poimimme sieltä avainsanat. Näin saimme muutettua avoimia kysymyksiä kvantitatiiviseen muotoon ja näimme helposti mitkä eri teemat ja vastaukset toistuivat eniten. Tätä tekniikkaa käytimme esimerkiksi Kuvion 3 toteuttamisessa ja Kuvan 4 sanapilven teossa. Avoimien vastausten analysointia helpotti se, että olimme monessa kysymyksessä rajanneet vastauksen pituutta pyytämällä listaamaan rajatun määrän ongelmia.

5.1 Kyselylomake

Kyselomake (liite 1) koostui kolmesta osiosta ja siinä oli 17 kysymystä. Kysely toteutettiin Webropol-sivustolla. Työntekijöille lähetettiin työsähköposteihin linkki kyselyyn 6.3. saatteella (liite 2). Vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa eli 20.3. asti. Muistutusviesti lähetettiin 15.3. Lisäksi muistutuksena käytettiin apuna palvelupisteen valkotauluja, jonne kirjoitimme muistutusviestejä. Kysely lähetettiin 61 työntekijälle.

Kyselylomakkeen ensimmäisellä osiolla selvitettiin työn laatua, tiettyjen työvälineiden tarpeellisuutta sekä työskentelyyn vaikuttavia tekijöitä. Osiossa oli kahdeksan kysymystä. Ensimmäisenä kysyttiin vastaajan ikää ja työtehtävää. Ilmoitettu työtehtävä vaikutti siihen, millaisia kysymyksiä vastaajalle näytettiin. Työtehtäviä oli vaihtoehtoina kolme: moniosaaja, terminaaliopas sekä maaliikenneopas. Moniosaajalla tarkoitetaan työntekijää, joka työskentelee yksikössä kaikissa tehtävissä, etenkin lentoaseman neuvonnassa eli palvelupisteellä. Terminaaliopas työskentelee terminaalissa opastamassa matkustajia lähtöaulassa tai ennen rajatarkastuksia. Terminaalioppaat eivät tee kokonaisia vuoroja palvelupisteellä. Maaliikenneoppaat työskentelevät lentoaseman pysäköinnin eri tehtävissä, pääsääntöisesti ulkona. Heilläkään ei ole varsinaisia työtehtäviä palvelupisteellä. Terminaalioppaille näytettiin seuraavat kysymykset: 3. Miten arvioisit seuraavat tilanteet?, 6. Mitkä ovat tärkeimmät työvälineet terminaalissa?, 10. Uuden järjestelmän/toiminnon ohjeet löytyvät? ja 11. Kerro lyhyesti mihin käytät AOS:ia. Lisäksi he saivat vaikuttaa uuden lentoaseman neuvonnan kokonaisuuteen, sijaintiin sekä kertoa omia toiveitaan. Maaliikenneoppailla oli käytännössä samat kysymykset, mutta kysymys numero 6 oli jätetty pois ja kysymys numero 12. Missä muutoksista tiedotetaan? oli vastattavana toisin kuin

terminaalioppailla. Ikäryhmän valinta ei vaikuttanut siihen, millaisia kysymyksiä vastaajalle näytettiin. Kysyimme työntekijän ikää, jotta pystyisimme arvioimaan ja analysoimaan vaikuttiko ikä tiettyihin vastauksiin.

Kolmannessa kysymyksessä eli ensimmäisessä kysymyksessä taustatietojen jälkeen työntekijää pyydettiin arvioimaan kysymyksessä esitetyt tilanteet ja väitteet asteikolla: ei ikinä, joskus, usein, aina. Asteikkona käytettiin Likertin asteikkoa, mutta siitä jätettiin pois viides mahdollinen vaihtoehto ”en osaa sanoa”. Neutraali vaihtoehto ”en osaa sanoa” on yleensä sijoitettuna asteikon keskimmäiseksi luokaksi ja se sulkee pois pakollisen vastauksen ongelman, jossa vastaaja joutuisi valitsemaan jonkun vaihtoehtoista, vaikka hänellä ei olisi siihen mielipidettä. Jätimme vaihtoehdon kuitenkin pois, koska uskoimme työntekijöiden omaavan käsityksen omasta toiminnastaan. Se selkeytti asteikkoa. Kysymyksen väittämät toimivat kartoituksena sille, onko ajattelumamme ongelmat todellisia. Halusimme tietää, miten työntekijät kokivat itse työnsä laadun ja toimivuuden. (Valli 2015, 57.)

Neljäs kysymys avautui työntekijälle, mikäli edellisessä kysymyksessä (kysymys kolme) oli valinnut kohdissa ”Asiakas saa hyvää asiakaspalvelua...” minkä tahansa muun vaihtoehdon kuin ”aina”. Halusimme tietää tarkempia syitä sille, miksi asiakas mahdollisesti saa huonoa asiakaspalvelua. Kysymys oli avoin kysymys, koska emme halunneet antaa mahdollisesti johdattelevia vaihtoehtoja.

Viides kysymys kartoitti palvelupisteen tärkeimpiä työvälineitä. Kysymys oli monivalintakenttä, joka antoi vastaajan valita maksimissaan viisi vaihtoehtoa. Vaihtoehdoiksi oli annettu kaikki palvelupisteellä käytössä tai käytettävissä olevat työvälineet ja ohjelmat. Yleisistä nettisivuista (Muut internetsivut) oli erikseen haluttu erottaa Finavia.fi, koska Finavian Head of Customer Experience Johanna Laakso oli erityisesti kiinnostunut siitä, miten paljon työntekijät hyödyntävät Finavian internetsivuja.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin terminaalityöskentelyn kolme tärkeintä työvälinettä. Kysymys oli monivalintakysymys, joka antoi vastaajan valita maksimissaan kolme vaihtoehtoa. Kysymykseen valikoitui vaihtoehdoiksi kaikki yleisesti terminaalissa käytössä ja käytettävissä olevat työvälineet.

Seitsemännessä kysymyksessä selvitettiin palvelupisteen suurimpia ongelmia. Kysymys oli avoin kysymys, mutta työntekijää pyydettiin kertomaan vain kolme suurinta ongelmaa.

Kahdeksas kysymys näytettiin vastaajalle, jos kolmannen kysymyksen kohdassa ”Pystyn työskentelemään palvelupisteellä häiriöttä” oli vastannut minkä tahansa muun

vaihtoehdon kuin ”aina”. Kysymyksellä haluttiin selvittää tarkempia syitä sille, mikä aiheuttaa häiriöitä työskentelyssä.

Kyselyn toisessa osiossa tarkoituksena oli kartoittaa miten hyvin työntekijät ovat selvillä nykyisistä käytännöistä ja hyödynnetäänkö jo olemassa olevia ratkaisuja. Toisen osion ensimmäinen, toinen ja neljäs kysymys eli kysymykset numero yhdeksän, kymmenen ja kaksitoista selvittivät mitä tietokanavaa työntekijät hyödyntävät eniten sovittujen asioiden, ohjeiden ja muutostiedotteiden etsimisessä. Yksikössä on tietyt suositukset sille, miten sovit- tuja asioita tai poikkeustilanteita tulee merkitä ylös sekä mistä tiedotuskanavasta tulisi en- sisijaisesti etsiä uusia ohjeita ja tiedotteita. Kysymyksillä haluttiinkin saada tietää ovatko ne suositukset käytössä tai edes tiedossa. Vaihtoehdoiksi annettiin kaikki tiedottamiseen liittyvät foorumit, sivustot ja paikat, vaikka kaikissa ei kysyttyä tietoa yleisesti löytyisi. Ky- symys numero 12 näytettiin vain moniosajille ja maaliikenneoppaille, koska se käsitteli eniten pysäköintiin liittyviä ohjeistuksia, joita terminaalissa työskentelyssä ei tarvita.

Kysymyksellä numero 11 selvitettiin käytävätkö työntekijät AOS-sovellusta työssään ja jos käyttävät niin mihin. AOS eli Airport Operational Status -sivusto on ollut käytössä len- toaseman neuvonnassa jo useita vuosia, mutta silti sen käytön ei uskota olevan vakiintu- neen Passenger Service -yksikössä. Monet työntekijät ovat kuulleet AOS:ista vasta uuden sovellusversion julkaisun jälkeen, joten olimme kiinnostuneita selvittämään onko uusi muoto lisännyt sen käyttöä.

Kolmas osio käsitteli uutta lentoaseman neuvontaa, sen kokonaisuutta, sijaintia ja työväli- neitä. Työntekijät saivat lisäksi esittää omia toiveitaan. Kolmannen osion ensimmäinen ky- symys eli kysymys numero 13 oli monivalintakysymys, jossa mahdollista oli valita vain yksi vaihtoehdoista. Kysymykseen oli etukäteen laadittu eri kokonaisuuksia, joilla uusi len- toaseman neuvonta voisi toimia. Vaihtoehdot kysymykseen rakensimme miellekartalla, jo- hon luonnostelimme lentoaseman neuvonnan ja pysäköinnin eri tehtäviä ja kokonaisuuk- sia (Liite 3). Miellekartta helpotti vaihtoehtojen havainnollistamista tekemässämme ”Brainstormingissa” eli aivoriihessä. Aivoriihi alkoi tavoitteiden asettamisella, joka tässä tapauksessa oli kysymyksen vaihtoehtojen kehittäminen. Toisessa vaiheessa aloitettiin itse luova ideointivaihe, jossa kirjattiin miellekarttaan ylös eri vaihtoehtoja ja toimintoja. Vii- meisessä vaiheessa syntyneistä kokonaisuuksista rajattiin kysymykseen eri vaihtoehtoja. (Ojasalo ym. 2014, 160.)

Jos vastaaja valitsi edellisessä kysymyksessä vaihtoehdon numero neljä ”Ei mikään näistä”, hänelle avautui kysymys numero 14, jossa oli mahdollista kertoa oma ehdotus ko- konaisuudesta. Kysymyksessä numero 15 vastaaja sai kertoa minne lentoasemalla sijoit- taisi kysymyksessä 13 valitsemansa toiminnot.

Kysymyksessä numero 16 kysyttiin, mitkä ominaisuudet palvelupisteellä tulisi olla, jotta asiakkaille pystyttäisiin tarjoamaan poikkeuksellisia asiakaskokemuksia. Passenger Services -yksikön työntekijät osallistuivat keväällä 2019 Finavian Poikkeuksellinen asiakaskokemus -koulutustilaisuuteen, jossa käytiin läpi muun muassa poikkeuksellisen asiakaspalvelun toteuttamista omassa päivittäisessä työssä. Kysymys on jatkoa koulutukselle ja tarkennettuna nyt palvelupisteen toimintoihin.

Viimeinen kysymys, kysymys numero 17, antoi vastaajille vapaan sanan kommentoida kaikkea uuteen neuvontaan liittyen. Kysymyksellä haluttiin antaa työntekijöille mahdollisuus ehdottaa jotain, mitä muiden kysymysten vastauksissa ei ollut päässyt kertomaan.

5.2 Tulokset

Kysely lähetettiin 61 työntekijälle heidän työ sähköposteihinsa. Kyselyyn vastasi yhteensä 36 työntekijää, joten vastausprosentti oli 59 %. Kysymyksissä yksi ja kaksi kysyttiin vastaajan työtehtävää ja ikää. Tästä työtehtävältään moniosajia oli 27 eli 75 %, terminaalioppaita 8 eli 22 % ja maaliikenneoppaita 1 eli 3 %. Vastanneista 56 % oli alle 30-vuotiaita, 31–50-vuotiaita 22 % ja yli 50-vuotiaita 22 %.

Kolmannessa kysymyksessä vastaajista 50 % kertoi löytävänsä eri järjestelmien käyttöohjeet tarvittaessa joskus ja 47 % usein. Kukaan ei kertonut löytävänsä ohjeita aina. Vastaajista 80 % kertoi löytävänsä vastauksen asiakkaan kysymyksiin usein ja 14 % aina. Kysymyksen kolmannessa kohdassa ”Löydän tiedon sovituista poikkeuksista ja/tai järjestelyistä” oli enemmän hajontaa. Vastaajista 50 % kertoi löytävänsä tiedon joskus ja 42 % usein. Aina tiedon kertoi löytävänsä 4 % vastaajista ja 6 % ettei löydä ikinä. Vastaajista 61 % kertoi asiakkaan saavan usein vastauksen kysymyksiinsä, 33 % aina ja 5 % joskus. Kohtaan ”Pystyn työskentelemään palvelupisteellä häiriöttä” 53 % vastasi joskus, 22 % usein, 17 % ei ikinä ja 8 % aina (Kuvio 1). Kahdessa viimeisessä kohdassa pyydettiin arviomaan niin kollegan kuin työntekijän itsensä antamaa asiakaspalvelua. Vastaajista 64 % arvioi asiakkaiden saavan usein hyvää palvelua kollegalta, 33 % aina ja 2 % joskus (Kuvio 2). Itseltä työntekijät arvioivat asiakkaan saavan hyvää palvelua usein tai aina (Kuvio 2).

Kuvio 1. Pystyn työskentelemään palvelupisteellä häiriöttä



Kuvio 2. Asiakas saa hyvää asiakaspalvelua

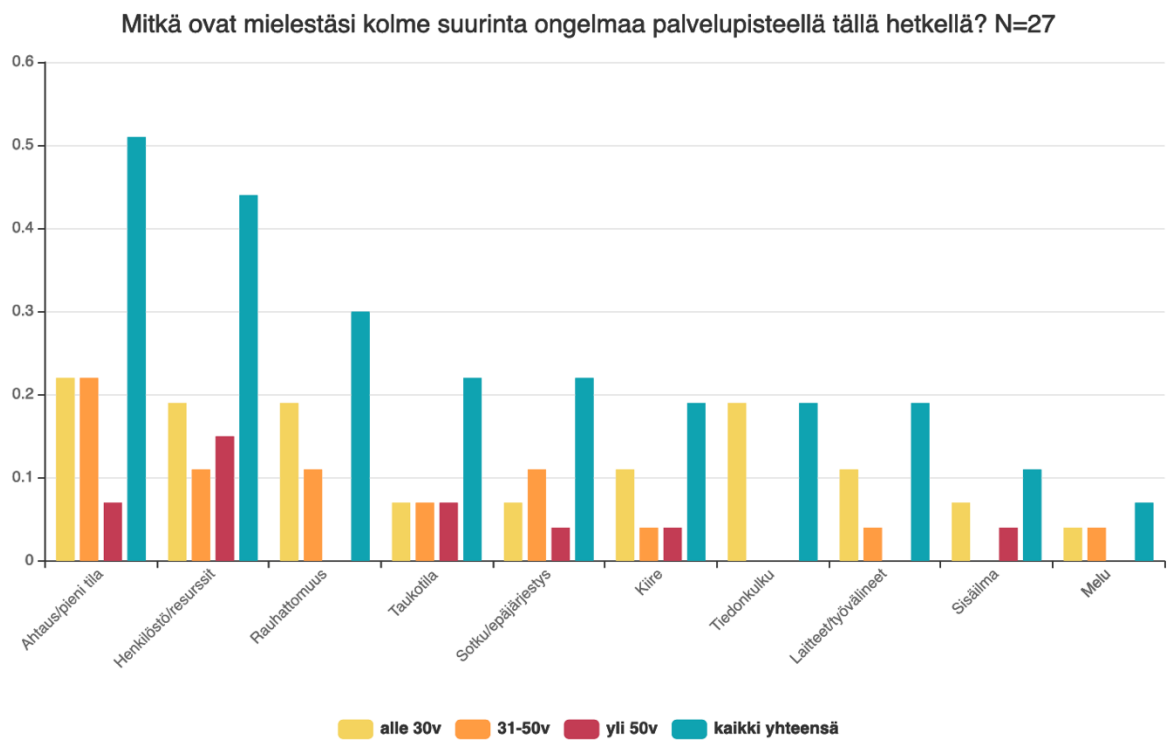


Neljännellä kysymyksellä vastaajia oli 23. Enemmistö vastaajista eli 60 % kertoi suurimman syyn siihen, että asiakas saa huonoa palvelua olevan kiire. Toisena syynä 40 % mainitsi huonot resurssit. Muita toistuvia teemoja olivat huono tiedonkulku, huonosti toimivat laitteet ja liikaa työtehtäviä per työntekijä.

Viideksi tärkeimmäksi työvälineeksi palvelupisteellä valikoitui Entervo, sähköposti, puhe-linluettelo, FIDS ja työtila. Terminaalityöskentelyn kolmeksi tärkeimmäksi työvälineeksi va-littiin Helsinki Airport -sovellus, päivän porrastus Terminal Controlilta ja CUSS-manager.

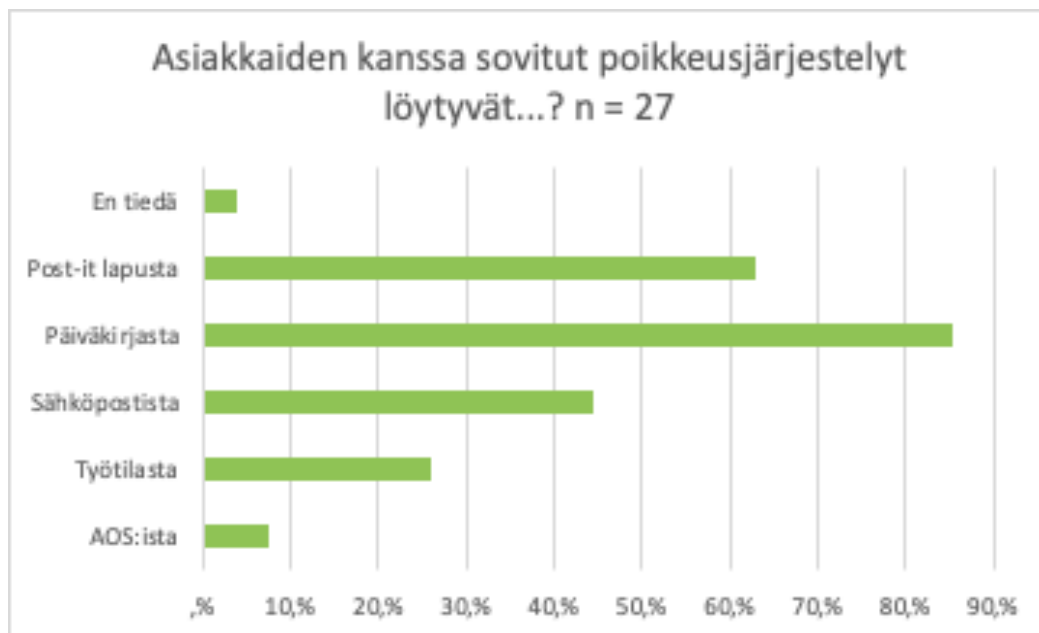
Kolme suurinta ongelmaa palvelupisteellä kerrottiin olevan tilan ahtaus, huonot resurssit ja rauhattomuus. Kuviossa 3 verrataan vastauksien teemoja ikäryhmittäin. Avoimen kysymyksen mainituimmat teemat on laitettu järjestykseen vasemmalta oikealle kaikkien ikäryhmien yhteenlaskettujen mainintojen perusteella (turkoosi pylväs). Tähän kysymykseen vastasivat vain moniosaajina työskentelevät henkilöt. Alle 30-vuotiaita vastaajia oli 13, 31-50-vuotiaita 7 ja yli 50-vuotiaita 7. Alle 30-vuotiaat vastaajat olivat maininneet vastauksissaan kaikki kuvioon listatut teemat. Muissa ikäryhmissä oli vähemmän hajontaa. Yli 50-vuotiaat eivät ole maininneet palvelupisteiden suurimmiksi ongelmiksi rauhattomuutta, tiedonkulkua, melua tai työvälineitä. 31-50-vuotiaat eivät ole vastauksissaan maininneet tiedonkulkua tai sisäilmaa. Vain alle 30-vuotiaat ovat listanneet tiedonkulun palvelupisteiden suurimpien ongelmien joukkoon ja heidän ikäryhmässään tiedonkulku olikin suosituimpien vastauksien joukossa.

Kuvio 3. Kolme suurinta ongelmaa palvelupisteellä



Kysymys 8 oli avoin kysymys: ”Mitkä asiat erityisesti haittaavat tai hankaloittavat työntekoa palvelupisteellä?”. Kuvan 4 sanapilvi esittää kysymyksen toistuvimmat avainsanat.

Kuvio 5. Uuden järjestelmän tai toiminnon ohjeet löytyvät...?



Kysymyksessä numero 11 selvitettiin mihin työntekijät käyttävät AOS:ia. Eniten sovellusta käytettiin lentotietojen katsomiseen sekä poikkeuksien tarkistamiseen. Lähes yhtä paljon vastattiin kuitenkin, että ”En mihinkään”.

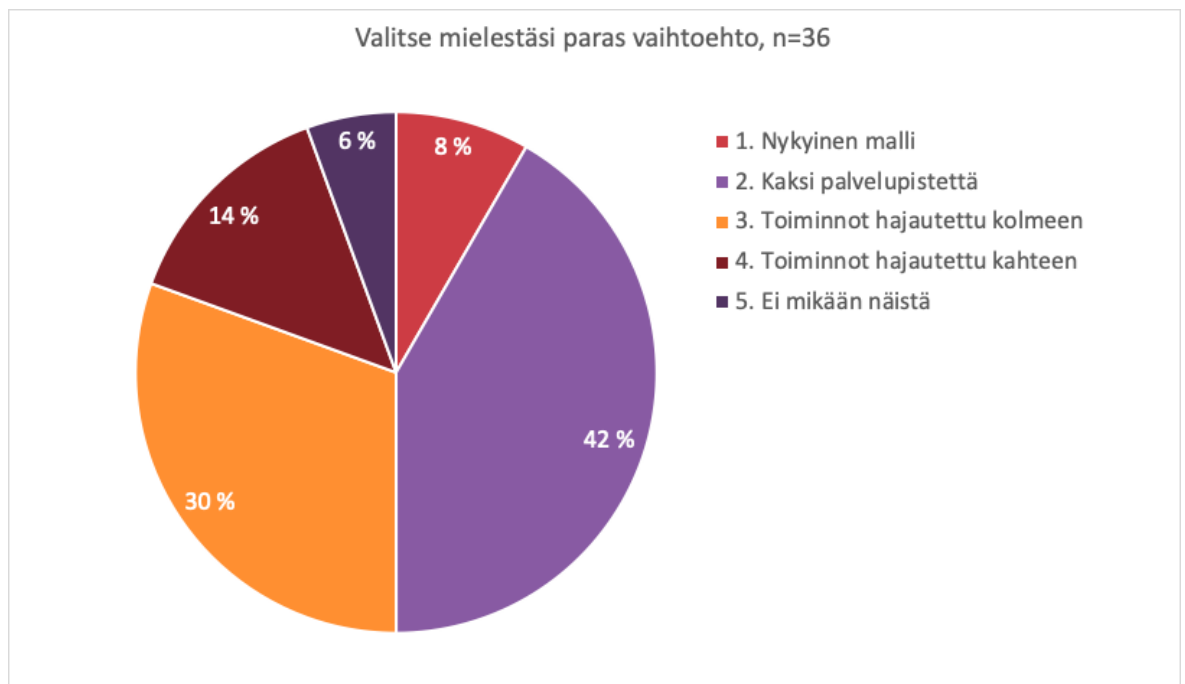
Kysymyksessä 13 esitettiin neljä vaihtoehtoa lentoaseman neuvonnan ja pysäköinnin palveluiden uudelle kokonaisuudelle. Viides vaihtoehto oli ”Ei mikään näistä”, jonka jatkokysymyksenä avautui avoin kysymys henkilön omasta ehdotuksesta. Kysymys oli tyyliltään monivalintakysymys, jossa oli mahdollista valita vain yksi vaihtoehdoista. Lentoaseman neuvonnan uudesta kokonaisuudesta vastattiin seuraavasti (kuvio 6):

1. ”Nykyinen malli” - Kaikki toiminnot samassa pisteessä: neuvonta, pysäköinnin kassa, operaattori, some-neuvonta, chat, puhelut, kuulutukset ja toimisto vastasi 8 %.
2. ”Kaksi palvelupistettä” - Toisessa matkustajaneuvontaan liittyvät toiminnot, kuten some, chat, puhelut, kuulutukset ja face-to-face asiakaspalvelu. Toisessa kaikki pysäköintiin liittyvät toiminnot: operaattori, kassa. Molemmissa palvelupisteissä omat toimistot vastasi 41 %.
3. ”Toiminnot hajautettu kolmeen” - 1. Pieni kevytrakenteinen infopiste ennen turvatarkastusta. Infopisteellä mahdollisimman vähän toimintoja, samanlaista matkustajaneuvontaa kuin tulevilla Aukion pisteellä. 2. Neuvonnan muut tehtävät (some, puhelut, kuulutukset) toimistossa, erillään infopisteestä. Ei face-to-face asiakaskontaktia. 3. Pysäköinnin palvelupiste esimerkiksi saapuvien aulassa. Palvelupisteellä kassa, operaattori ja muut pysäköintiin liittyvät toiminnot vastasi 30 %.

4. ”Toiminnot hajautettu kahteen” - Palvelupisteellä kaikki face-to-face asiakaspalvelu, pysäköinnin kassa ja operaattori. Neuvonnan muut tehtävät (some, puhelut, kuulutukset) toimistossa, erillään palvelupisteestä vastasi 13 %.

5. ”Ei mikään näistä” vastasi 5 %.

Kuvio 6. Valitse mielestäsi paras vaihtoehto



Seuraavassa kysymyksessä pyydettiin tarkentamaan mihin terminaalissa työntekijä sijoitaisi edellisen kysymyksen toiminnot. Näitä vastauksia on havainnollistettu kuvassa 5. Kuvan pallot viittaavat toiminnon sijaintiin ja numero pallojen sisällä siihen, kuinka montaa kertaa toiminnon sijainti on mainittu kyseisellä paikalla. Kuvassa sinisellä pohjalla on lentoaseman lähtevien kerros ja harmaa saapuvien kerros. Suurin osa halusi sijoittaa pysäköintipalvelut Terminaali 2 saapuvien aulaan, se on merkitty kuvaan vihreällä. Pysäköinnin lisäksi saapuvien aulaan sijoitettiin lentoaseman neuvonta, ilman pysäköintiä (sinisellä). Terminaali 2 lähtöaulaan sijoitettiin kevytrakenteinen infopiste (oranssilla), koko lentoaseman neuvonta ja kaikki siihen liittyvät toiminnot (keltaisella) sekä nykyinen malli, jossa myös pysäköinti on lentoaseman neuvonnan yhteydessä (harmaalla). Nykyinen malli oli osassa vastauksissa myös nykyisellä paikallaan, saapuvien kerroksen yhdyskäytävällä (punaisella).



Kuva 5. Helsinki-Vantaan lentoaseman kartta (Finnair 2019b)

Kysymyksessä numero 16 työntekijöitä pyydettiin pohtimaan mitkä kolme ominaisuutta palvelupisteellä tulisi olla, jotta asiakkaalle voitaisiin tarjota poikkeuksellisia asiakaskokemuksia. Vastauksissa nousi suosituimmiksi teemoiksi paremmat resurssit, riittävät ja paremmin toimivat tilat sekä jaetulla kolmannella sijalla työntekijöiden riittävä osaaminen ja toimivat laitteet ja järjestelmät.

5.3 Yhteenveto

Kyselystä kävi ilmi, että järjestelmien ohjeet eivät ole helposti saatavilla. Suuri osa työntekijöistä kertoi löytävänsä ohjeet huonosti. Syitä tähän selvisi kyselyn avoimista kysymyksistä sillä yhtenä palvelupisteiden ongelmista pidettiin epäjärjestelmällisyyttä ja sekaisuutta.

Asiakas ei saa aina hyvää palvelua, koska resurssit eivät ole riittävät. Työntekijät eivät kertomansa mukaan pysty palvelemaan jokaista asiakasta parhaalla mahdollisella tavalla, koska joutuvat usein työskentelemään kiireessä.

Viisi tärkeintä työvälinettä palvelupisteellä ovat Entervo, sähköposti, puhelinluettelo, FIDS ja työtila. Tuloksissa oli jokseenkin hajontaa, joka oli odotettavaa. Uskoimme valinnan olevan vaikea työntekijöille, koska käytännössä palvelupisteellä työskentelyssä tarvitaan kaikkia mainittuja ohjelmia tai apuvälineitä. Ilman ääniä jääneet tarifold-ohjetaskut, outlookin kalenteri, airportal ja jaspersoft onkin mahdollista kiertää käyttämällä jotakin toista sivustoa tai työvälinettä.

Terminaalin tärkeimmät työvälineet ovat Hel-App, Porrastus Terminal Controllilta, Cuss-manager. Tulokset eivät ole yllättäviä, koska työskentely terminaalissa vaatii näiden työvälineiden käyttöä ja muut kysymykseen listatut työvälineet ovat usein työskentelyssä vain satunnaisesti lisänä. On hyvä kuitenkin huomioida, että kyselyn järjestämisen aikana yksikössä otettiin käyttöön uudet tabletit, jotka sisältävät kaikki kyselyssä mainitut ohjelmat ja toiminnot (paitsi tulka-sovelluksen). Ennen kyselyä osa ohjelmista on ollut käytössä vain palvelupisteen tietokoneilla, minkä vuoksi työntekijät eivät ole voineet käyttää niitä ollessaan liikkeellä terminaalissa. Vaihtoehtoina on ollut katsoa tarvittavat tiedot ennen lähtöä terminaaliiin tai soittaa terminaalista palvelupisteelle. Uudet tabletit auttavat tiedon reaaliaikaista tarkistamista. On mahdollista, että uusien tablettien myötä muidenkin ohjelmien hyödyllisyys korostuu. Pdf-puhelinluettelo, joka on ennen ollut käytössä vain palvelupisteen tietokoneilla, on nyt enemmän käytössä ja sen hyöty terminaalityöskentelyssä kasvaa.

AOS on selkeästi vielä tuntematon sovellus suurelle osalle työntekijöistä. Sen toimintoja ei joko osata käyttää tai sen hyötyjä ei ole ymmärretty. Sovelluksessa oli aluksi ongelmia, joten on mahdollista, että monet ovat sen vuoksi jättäneet siihen tutustumisen yhteen kirjautumiseen.

Työntekijät tiesivät hyvin mistä löytää tietoa uusista toimintatavoista ja muutoksista. Ongelman nykyisissä toimintatavoissa pystyikin huomaamaan juuri siinä, että käytännössä kaikkea tiedotetaan vähän kaikkialla. Työntekijät olivat selvästi ymmärtäneet sen. Se ei kuitenkaan tarkoita, että toimintatapa olisi hyvä tai toimiva.

Avoimissa kysymyksissä toistuivat samat teemat. Vaikka kysyimme eri asioita, vastaukset olivat samoja. Ongelmakohtiksi työskentelyssä nykyisessä palvelupisteessä nousi selkeästi tilojen ahtaus, resurssien riittämättömyys ja häiriötekijät kuten melu. Vastauksissa toistui samat teemat riippumatta siitä, minkä ikäinen työntekijä oli tai missä työtehtävissä hän toimi yksikössä.

län vaikutusta vastauksiin ja sen tilastollista merkityksellisyyttä testattiin p-arvolla. P-arvo osoittaa, miten todennäköinen havainto on oletuksella, että nollahypoteesi on totta. Tässä tapauksessa hypoteesina oli, että ikä vaikuttaisi valittuun vastaukseen. Mitä pienempi p-arvo on, sitä merkitsevämpi voidaan sen sanoa olevan. Webropolin analysointityökalu antoi automaattisesti vastauksille p-arvot, mutta arvot olivat niin suuria, ettei niitä voitu pitää tilastollisesti merkittävänä. (Holopainen & Pulkkinen 2013, 177, 242.) Halusimme tästä huolimatta vertailla iän merkitystä vastauksiin avoimien kysymyksien kohdalla. Käytimme teemoittelua selvittääksemme avoimien kysymyksien mainituimmat avainsanat ja teemat.

6 Lentoaseman neuvonta 2.0

Tässä kappaleessa kerromme, mitä ehdotamme tulosten perusteella uudeksi lentoaseman neuvonnan kokonaisuudeksi ja siellä käytettäviksi työvälineiksi. Lisäksi esitämme omia ehdotuksia uusista toimintatavoista ja laitteista, jotka mielestämme parantaisivat asiakaskokemusta ja helpottaisivat työntekoa.

6.1 Ehdotus neuvonnan kokonaisuudesta

Kysymyksessä 13 selvitimme henkilöstön mielipidettä uuden palvelupisteen muodosta. Viidestä vastausvaihtoehdosta henkilöstön mielestä paras vaihtoehto olisi pysäköinnin palvelupisteen ja lentoaseman neuvonnan erottaminen. Tämä tarkoittaisi sitä, että yksiköllä olisi kaksi palvelupistettä. Molemmissa palvelupisteissä olisi omat toimistotilat, jotka olisivat joko palvelupisteiden yhteydessä tai irrallaan niistä.

Häiriötekijät kuten melu olivat yksi tämän hetken suurimmista ongelmista ja siksi kyselyn avoimissa kentissä toivottiin useassa kohtaa, että osa neuvonnan toiminnosta saataisiin rauhallisempaa tilaan. Tällaisia toimintoja ovat kuulutukset, asiakaspuhelut sekä kaikki tietokoneella tapahtuva asiakaspalvelu kuten sähköposteihin vastaaminen ja chat-keskustelut.

Pysäköinnin palvelupisteen sijoittaminen saapuvien matkustajien kanssa samalle tasolle olisi mielestämme paras vaihtoehto matkustajien palvelemisen kannalta. Tätä mieltä oli myös moni kyselyyn vastanneista, sillä melkein puolet vastaajista ehdotti pysäköinnin palvelupisteen sijoittamista saapuvien aulaan. Suurin osa pysäköinnin asiakkaista on matkalta palaavia matkustajia. Matkalle lähtevä pysäköinnin asiakas on ensimmäiseksi saapuvien matkustajien kerroksessa, koska kulku pysäköintialueilta terminaaliin tapahtuu saapuvien kerroksesta.

Lentoaseman neuvonnan sijoittaminen terminaaliin on hankalampaa. Neuvonnan täytyy olla niin lähtevien kuin saapuvien matkustajien saavutettavissa. Toisaalta juuri sijainti vaikuttaa eniten siihen, millaisella asialla asiakkaat ovat neuvonnassa. Saapuvien matkustajien kanssa samassa kerroksessa oleva lentoaseman neuvonta tulisi nykyisen neuvonnan tapaan vastaamaan paljon julkista liikennettä, reittiopastusta ja matkatavaroita koskeviin kysymyksiin. Lähtöaulassa oleva neuvonta opastaisi varmasti enemmän lähtöselvitykseen, porttialueen palveluihin ja turvatarkastukseen liittyvissä kysymyksissä. Näihin kysymyksiin vastaaminen ja asioiden selvittäminen vastaisi ehkä enemmän lentoaseman neuvonnan tieto-taitoa. Siksi uuden lentoaseman neuvonnan sijoittaminen lähtöaulaan voisi olla paras ratkaisu. Nykyisessä lähtöaulassa se olisi tilan puolesta jokseenkin hankalaa, mutta uuden laajennuksen jälkeen se voisi onnistua.

Asiakaspalvelun parantamiseksi Passenger Services -yksiköllä voisi olla pienempiä, kevytrakenteisia infopisteitä eri puolilla lentoasemaa. Infolle olisi erityisesti tarvetta terminaalin porttipuolella eli turvatarkastuksen jälkeiselle alueella. Non-Schengen-porttialueen solmukohtaan ”Aukiolle” on jo otettu käyttöön infopiste, mutta tällä hetkellä siinä ei ole henkilökuntaa opastamassa. Vastaavan infopisteen voisi sijoittaa Schengen-puolelle ja molemmilla pisteillä voisi olla henkilökuntaa opastamassa matkustajia ruuhka-aikana. Lähtöaulassa kevytrakenteiselle infopisteelle on tarvetta, mikäli uusi lentoaseman neuvonta sijoittuu terminaalissa saapuvien matkustajien kerrokseen.

Kyselyn perusteella nykyisten tilojen ahtaus on palvelupisteen suurin ongelma. Onkin selvää, että tällä hetkellä neuvonnassa on liikaa toimintoja liian pienessä tilassa. Päädyttiin sitten mihin palvelukokonaisuuteen tahansa, uuden ratkaisun tulisi olla paremmin organisoitu ja tilavampi.

6.2 Ehdotus työvälineistä

AOSiin päivittyvä reaaliaikaisesti tilaa lentoasemasta ja mahdollisista poikkeuksista. On poikkeustilanteita, jotka vaativat toimenpiteitä lentoaseman neuvonnalta. Neuvonnassa voisi olla televisioita, joissa näkyisi AOSin tilanne-sivu. Televisiosta näkisi kätevästi, mikäli lentoaseman tila muuttuisi. Lisäksi Terminal Controlin tulisi järjestää perehdytystä AOSin sisältöön ja käyttöön liittyen, koska työntekijät eivät ole tällä hetkellä tietoisia kaikista sen toiminnoista ja hyödyistä.

Lentoaseman neuvonnan ulkopuolelle voitaisiin sijoittaa Info-näyttö asiakkaille. Asiakas pystyisi etsimään siitä tietoa, mikäli tiskille on jonoa. Tällä hetkellä lentoasemalla on käytössä vastaavia kosketusnäyttöllisiä näyttöjä, joissa on selattavana lentoaseman kartta. Neuvonnan ulkopuolella voisi olla näyttö, jossa pääsee selaamaan Finavian nettisivuja tai jotakin versiota siitä. Kyselyn vastauksissa pohdittiin, miksi Finavian näkyvyys omalla lentoasemallaan on niin pientä. Info-näytöllä voisi pyöriä sama Finavian mainosfilmi, mikä sillä hetkellä on käytössä tv-mainonnassa.

Tiedonkulun helpottamiseksi tietoa täytyy keskittää vain yhteen paikkaan. Yksikössä ollaan ottamassa käyttöön Microsoft Teams, joka mahdollistaa sen. Teamsiin pystytään jaottelemaan tietoa ja tiedostoja tiimin sisäisiin kanaviin, jotta tiedon löytäminen ja sisäistäminen on helpompaa. Teamsin käyttöönoton jälkeen on tärkeää, että muista käytössä olevista tietokanavista luovutaan. Jos Teamsin rinnalle jää muita tietokanavia käyttöön, kuten päiväkirja, on tärkeää selvittää mitä tietoa päivitetään ja mihin. Nykyisestä mallista, jossa tietoa päivitetään kaikkialle, on päästävä eroon. Teams-sovellus olisi hyvä olla

asennettuna puhelimille ja tableteille, jotta liikkuvassa työssä pääsee kätevästi selaamaan eri ohjeita tai tiedotteita, mikäli tilanne sitä vaatii.

Palvelupisteen sotkuisuutta voidaan vähentää järjestelemällä työpisteet niin, ettei pöydillä ole mitään ylimääräistä. Valtavan tietomäärän takia työskentelyssä vaaditaan ajoittain lunttilappuja, joten tärkeimpiä ohjeita voidaan pitää pöydän tarifold-selailutelineessä (Kuva 6). Telineeseen saa kätevästi näkyviin tulostettuja ohjeita ja ohjeet ovat siitä helposti saatavilla. Erityisen tärkeää on pitää tarifold-telineessä olevat ohjeet ajan tasalla, koska muuten niiden hyöty häviää. Tällä hetkellä palvelupisteen tarifoldeissa on paljon turhaa ja vanhentunutta tietoa, minkä vuoksi niistä ei ole hyötyä. Kaikkien palvelupisteellä käytettävien työvälineiden ja laitteiden tulee olla ajan tasalla. Laitteissa tulee olla viimeisimmät päivitykset toimivuuden takaamiseksi.



Kuva 6. Tarifold selailuteline (Proficient 2019)

Poikkeuksellista asiakaskokemusta ajatellen olisi tärkeää, että palvelupisteen toiminnot saataisiin mahdollisimman sujuviksi ja työympäristö viihtyisämmäksi. Kun perustoiminnot eivät vie kaikkea työntekijän energiaa, työntekijä pystyy keskittymään enemmän parempien asiakaskokemusten luontiin.

7 Pohdinta

Opinnäytetyömme tavoitteena oli luoda ehdotus uudesta lentoaseman neuvonnan ja pysäköinnin palvelupisteen kokonaisuudesta uudessa lentoaseman terminaalirakennuksessa. Lisäksi halusimme kartoittaa neuvonnan tärkeimmät työvälineet ja kehittää prosesseja niin, että uusi kokonaisuus mahdollistaisi tehokkaan työskentelyn ja poikkeuksellisten asiakaskokemusten luomisen. Aloitimme kehitystyömme tekemällä kyselytutkimuksen lentoaseman neuvonnasta ja pysäköinnin palvelupisteestä vastaavaan Finavian Passenger Services -yksikköön. Saimme kyselyymme 36 vastausta. Suunnittelimme ehdotuksemme uudesta lentoaseman neuvonnasta ja pysäköinnin palvelupisteen kokonaisuudesta ja käytettävistä työvälineistä kyselyn perusteella hyödyntäen tämän työn tietoperustaa sekä omaa tietoaamme palvelupisteen toiminnasta.

Tutkittaville kerrottiin, mitä kysely koskee ja mitä varten se tehdään. Kerroimme saateviestissä (liite 2), että kyselytutkimus tehdään opinnäytetyötä varten ja tuloksia käytetään kehitystyössä. Kerroimme myös, että vastaaminen on anonyymiä ja että tulokset esitetään yksikölle ja yksikön johdolle.

Tutkimuksen vastausprosentti jäi odotettua pienemmäksi. On mahdollista, ettei kaikkia työntekijöitä tavoitettu sähköpostiviesteillä, koska yksikössä on paljon työntekijöitä, jotka työskentelevät osa-aikaisena ja seuraavat työ sähköpostia satunnaisesti. Näistä suurin osa on terminaalioppaina työskenteleviä. Terminaalioppaat työskentelevät harvoin palvelupisteellä, minkä vuoksi kysely ei välttämättä tuntunut heille tärkeältä tai ajankohtaiselta. Ollisimme voineet muotoilla eri saatteet eri työtehtävillä työskenteleville, jotta olisimme pystyneet paremmin kohdentamaan miksi juuri heidän tulisi vastata kyselyymme. Toisaalta kyselyn vastaajista 27 työskenteli moniosajana eli koko yksikön moniosajista 84% vastasi kyselyyn. Tämä on merkittävää, sillä moniosajat ovat niitä, jotka työskentelevät eniten palvelupisteellä. Saimme näistä vastauksista valtavasti hyvää tietoa palvelupisteen nykytilasta ja osasimme selkeästi kysyä niitä asioita, joista työntekijät halusivat ilmaista mielipiteen.

Käytännössä kaikki saadut vastaukset olivat negatiivisen sävyisiä. Kyselyä tarkemmin tarkastellessa ja jälkeen päin arvioidessa, pystymme huomaamaan, että moni kysymämme asia oli muotoiltu negatiivisesti. Sen sijaan, että olisimme kysyneet ”Mikä tekisi työskentelystäsi helpompaa palvelupisteellä” olimme kysyneet ”Mitkä asiat erityisesti haittaavat työntekoa palvelupisteellä?” tai ”Mitkä ovat kolme suurinta ongelmaa palvelupisteellä?”. Vastaukset näin muotoiltuihin kysymyksiin olivat automaattisesti negatiivisia. Saimme tosin näillä kysymyksillä selkeästi selville tämän hetkisen ongelmat. Sen voi huomata jo siitä, miten samat teemat toistuivat lähes kaikissa avoimissa kysymyksissä, vaikka olimme kysyneet asioita hieman eri tilanteista ja näkökulmista. Onnistuimme saamaan näillä

kysymyksillä meille tämä työn kannalta tärkeää tietoa.

Ongelmaksi kyselyn negatiivisuus muodostui vasta poikkeuksellista asiakaskokemusta koskevan kysymyksen kohdalla. Yllätykseksemme siihen tuli yhtä negatiivissävvyisiä vastauksia kuin muihinkin kysymyksiin. Suunnitellessamme kysymystä näimme, että se tarjoaisi työntekijöille mahdollisuuden päästä innovoimaan erilaisia asiakaspalveluun liittyviä ratkaisuja. Uskoimme, että työntekijöillä olisi jo mielessä erilaisia uusia ratkaisuja, joilla kehittää lentoaseman neuvonnan toimintoja niin, että ne palvelevat matkustajia paremmin. Kysymyksen vastauksissa toistuivat kuitenkin samat teemat kuin aikaisemmin. Jos aikaisempaan kysymykseen oli vastattu ongelmiksi tilojen ahtaus ja kiire, oli vastaus tähän kysymykseen ”lisää tilaa ja resursseja”. On siis mahdollista, että poikkeuksellisen asiakaskokemuksen käsitettä ei ole vielä täysin sisäistetty työntekijöiden keskuudessa, vaikka asiasta on järjestetty koulutustilaisuus. Tilaisuudessa painotettiin, että poikkeuksellisten kokemusten luominen on ”wow-tekoja” ja samalla teemalla odotimme saavamme vastauksia kysymykseen. Toisaalta työntekijät ovat selvästi turhautuneita nykyiseen tilanteeseen ja siksi on mahdollista, että ennen kuin nykyiset ongelmat ratkaistaan, voi olla vaikeaa ajatella mitään uusia innovatiivisia ratkaisuja. Tärkeämpänä pidetään varmasti ensin omien työolojen parantamista. Tulevaisuudessa Passenger Services -yksikön johto voisikin järjestää erilaisia workshoppeja, joissa työntekijät voisivat perehtyä vielä lisää poikkeuksellisen asiakaskokemuksen käsitteeseen ja uudelleen tarjota heille mahdollisuuden päästä kehittämään palveluilta. Workshopissa voitaisiin käyttää apuna learning cafe -työtappaa. Kehittämistyön menetelmäkijallisuuden mukaan työtavassa ideoidaan valittua teemaa eri näkökulmasta erillisissä pöytäryhmissä. Se vaatii vähintään 12 osallistujaa. Jokaisessa pöytäryhmässä keskustellaan eri näkökulmasta työpajan aihealueeseen liittyen. Ryhmissä saadut ideat kirjoitetaan ylös ja sovittu ajan jälkeen osallistujat vaihtavat pöytäryhmää ja samalla pohdittavaa näkökulmaa. Näin saadaan kerättyä paljon ideoita eri näkökulmista suhteellisen nopeassa ajassa. (Ojasalo ym. 2014, 162.)

län vaikutusta vastauksiin oli mielenkiintoista analysoida, koska yksikössä on paljon eri ikäisiä työntekijöitä. Vaikka monivalintakysymyksillä ei saatu muodostettua tilastollisesti merkittäviä p-arvoja, avoimien kysymysten analysointi teemoittelulla ja ikää vertaamalla osoitti muutaman eron ikäryhmien välillä. On mahdollista, että yli 50-vuotiaat eivät maininneet palvelupisteen suurimmiksi ongelmiksi tiedonkulkua, laitteita tai melua, koska kokevat heidän työskentelyä hankaloittavan enemmän huonot resurssit sekä tilojen ahtaus. Resurssien vähyys korostui vastauksissa, koska yli 50-vuotiaat saattavat alle 31-50-vuotiaisiin verrattuna hallita huonommin kiirettä hektisissä asiakaspalvelutilanteissa. Toisaalta alle 30-vuotiaat olivat maininneet huonot resurssit useammin kuin yli 50-vuotiaat. Se voi johtua siitä, että yleisesti alle 30-vuotiaat ovat työskennelleet yksikössä vähemmän aikaa ja heistä voi tuntua kiireen hallitseminen haastavalta. Tiedonkulkuun liittyvät ongelmat

korostuvat etenkin alle 30-vuotiaiden vastauksissa. Yli 30-vuotiaat eivät maininneet tiedonkulkua suurimpien ongelmien joukkoon. Tämä saattaa johtua siitä, että tiedonkulusta on puhuttu yksikössä jo useita vuosia ja se on ollut jatkuva ongelma. Yksikössä kauemmin työskennelleet ovat mahdollisesti jo luovuttaneet kyseisen teeman kanssa ja kokevat tämän hetkistä ongelmista suuremmiksi muut työtä hankaloittavat tekijät. On hyvä huomioida, että ainakin toistaiseksi yli 30-vuoden ikä tarkoittaa sitä, että työntekijä on työskennellyt yksikössä monta vuotta ja usein kauemmin kuin alle 30-vuotias työntekijä.

Opinnäytetyötä tehdessämme opimme paljon siitä, miten hyvä kysely rakennetaan. Emme olleet ennen käyttäneet Webropolia, joten sen ominaisuuksiin tutustumisessa meni hetki aikaa. Opettelu jatkui oikeastaan läpi koko opinnäytetyön. Saimme muutettua Webropolissa eri asetuksia niin, että kyselystä tuli juuri sen näköinen kuin visioimme ja olimme tyytyväisiä lopputulokseen. Erityisen tyytyväisiä olimme siihen, miltä lomake näytti selainversiossa sitä täytettäessä. Työstimme kyselyä useita viikkoja ja sitä näin jälkeenpäin tarkastellessa on asioita, jotka tekisimme toisin. Onnistuimme hyvin rajaamaan kyselystä turhaa pois ja keskittymään olennaiseen, mutta silti muutaman kysymyksen kohdalla jäi vielä arveluttamaan niiden tarpeellisuus. Terminaalien työvälineet olivat ehkä osaksi turha osio, koska kyselyn aikana niistä suurin osa saatiin tablettien avulla palvelupisteeltä pois, suoraan käyttöön terminaalissa. Tästä johtuen nyt terminaalien ja palvelupisteen työvälineitä tarkasteltaessa ne voidaan erottaa toisistaan. Ohjeiden ja eri järjestelmien ohjeita koskevat kysymykset olisimme voineet tiivistää yhteen kysymykseen tiedonkulusta ja sen arvioinnista. Vastaukset kysymyksiin olivat käytännössä identtiset ja meidän työkokemuksella olisimme pystyneet tämän mahdollisesti ennustamaan.

Pysyimme hyvin alustavassa suunnitelmassa, mutta teimme työtä ajateltua nopeammalla tahdilla. Saimme jaettua työn kirjoittamisen tasaisesti eri viikoille. Tätä auttoi tapaamiset opinnäytetyöohjaajan kanssa sekä se, että kysely julkaistiin ajallaan ja pääsimme analysoimaan tuloksia riittävän aikaisin. Kaikkien vastausten tultua ja kyselyn suljettua lähetimme infograafin (liite 4) tuloksista Finavian esimiehille, jotka olivat kyselyn tuloksista erittäin kiinnostuneita. Opinnäytetyöprosessia on alusta asti ollut seuraamassa esimiehiä Finavian eri yksiköistä. Työ on ollut heille mielenkiintoinen, koska se liittyy osin heidän työtehtäviinsä Finaviolla.

Saimme kyselyn julkaisun jälkeen paljon positiivista palautetta työkavereiltamme. Saimme tsemppiviestejä ja kiitoksia tutkimuksen järjestämisestä. Osasimme odottaa, että aihe on monen sydäntä lähellä ja herättäisi tunteita.

Opinnäytetyön teoriaosiota kirjoittaessa opimme jäsentämään jo olemassa olevaa tietoa lentoasematoiminnasta ja yhdistämään sitä uuteen tietoon ja suurempaan

kokonaisuuteen. Osa termeistä tai toiminnoista tuntui yksinkertaiselta ja selkeältä mielessä, mutta vasta niistä kirjoittaessa huomasi, miten vaikeaa voi olla kuvailla itselle tuttua asiaa sellaiselle, joka ei ole siitä ikinä aikaisemmin kuullut. Palvelupolkua tarkastellessa pääsimme näkemään lentoaseman neuvonnan toiminnan hieman eri kulmasta ja arvioimaan sitä ihan uudella tavalla. Se auttoi uuden lentoaseman neuvonnan ja pysäköinnin palvelupisteen sijoittamisessa terminaaliin. Meistä kumpikaan ei ole käynyt CX Academy -koulutuksessa, joten oli mielenkiintoista oppia, miten Finavia kouluttaa asiakaskokemusta muille lentoaseman toimijoille.

Varsinaista ehdotusta oli vaikea rakentaa, koska meillä ei ole käsitystä siitä millainen uusi terminaali on käytännössä. Saattaa olla liian innovatiivista tässä työssä ehdottaa, että uusi lentoaseman neuvonta tulisi olla lähtöaulassa, jos todellisuudessa siellä ei ole sille tilaa. Toisaalta kaikkia tilaratkaisuja ei ole vielä päätetty, joten meillä on nyt erinomainen mahdollisuus esittää perusteltuja ehdotuksia. Sama ongelma on pysäköinninpalvelupisteen sijoittamisessa saapuvien kerrokseen. Tämä työ oli kuitenkin tehty asiakaslähtöisyyden ja toimintojen näkökulmasta ja päätökset on perusteltu sillä. Emme esimerkiksi perustelleet ehdotuksia sillä, että jossain on tyhjää tilaa. Työssämme keskityttiin eniten palvelupisteiden fyysiseen kokonaisuuteen eli siihen mitä toimintoja niissä tulisi olla ja millä työvälineillä.

Ehdotuksemme avulla Passenger Services -yksikön johto pystyy kehittämään yksikön toimintaa puuttuessaan kyselyssä nousseisiin ongelmakohtiin. Yksikön esimiehet voivat karottaa työvälineitä jo olemassa olevalla palvelupisteellä ja ottaa käyttöön uusia toimintatapoja. Kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää myös työhyvinvointiin ja nykyisiin työoloihin liittyvissä kysymyksissä.

Passenger Services -yksikön toimintoja voidaan kehittää tulevaisuudessa toistamalla kyselymme tapainen tutkimus uuden lentoaseman neuvonnan ja pysäköintipalveluiden palvelukokonaisuuden käyttöönoton jälkeen. Tutkimuksella selvitettäisiin ovatko tässä opinäytetyössä esiin nousseet ongelmakohdat ratkenneet uudella palvelupisteiden muodolla ja/tai onko uusi kokonaisuus aiheuttanut kenties uusia ongelmia. Vaihtoehtoisesti tutkimuksessa voidaan keskittyä uusiin työvälineisiin ja niiden vaikutukseen työskentelyssä palvelupisteillä.

Lähteet

Ashford, N., Stanton, H.P., Moore, C., Coutu, P. & Beasley, J. 2013. Airport Operations. McGraw-Hill cop. New York.

Airpro Oy 2019. Tietoa meistä. Maapalveluista matkustamoon. Luettavissa: <https://www.airpro.fi/fi/tietoa-meista/>. Luettu: 5.1.2019.

Barrett, C. Financial Times 2011. Retail choices: Shopping at the airport takes off. Luettavissa: <https://www.ft.com/content/f3946dd0-ffd4-11e0-89ce-00144feabdc0>. Luettu: 6.3.2019.

Ehmer, H. 2018. Professori. Aviation Economics and Policy. IUBH University of Applied Sciences. Oppitunti. Bad Honnef.

European Commission 2019. Transport modes. Luettu: 6.3.2019. Luettavissa: https://ec.europa.eu/transport/modes_en

European Commission 2019a. Liquids, aerosols and gels. Luettu: 28.2.2019. Luettavissa: https://ec.europa.eu/transport/modes/air/security/aviation-security-policy/lags_en.

Finavia 2017. Helsinki-Vantaan reittivalikoima kasvaa. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2018/helsinki-vantaan-reittivalikoima-kasvaa-katso-jattilista-kaikista-uusista-reiteista>. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2017a. Tässä on Helsinki-Vantaan uusi ikoninen sisäänkäynti. <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/tassa-helsinki-vantaan-uusi-ikoninen-sisaankaynti-katso-upeatkuvat>. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2018. Keitä me olemme ja mitä me teemme. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/visio-ja-strategia>. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2018a. Finavian jätti-investointi Helsinki-Vantaalla siirtyy uuteen vaiheeseen: tiedossa hurja vuosi. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2018/finavian-jatti-investointi-helsinki-vantaalla-siirtyy-uuteen-vaiheeseen-tiedossa>. Luettu: 17.1.2019.

Finavia 2019. Matkustajat 2018. Luettavissa: https://www.finavia.fi/sites/default/files/documents/HEL%20matk%20kuukausittain-fi_11.pdf. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2019a. Helsinki-Vantaan kartta. Luettavissa: <https://map.helsinkiairport.fi/?lang=fi&navref=paragraph>. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2019b. Finavian investointiohjelma Helsinki-Vantaalla. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/lentoasemat-kehittyvat/investointiohjelma>. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2019c. Helsinki-Vantaan kehitysohjelma. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaan-kehitysohjelma>. Luettu: 5.1.2019.

Finavia 2019d. Usein kysytyjä kysymyksiä Terminaali 2:n laajennuksesta. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaan-kehitysohjelma/terminaali2/QA>. Luettu: 17.1.2019.

Heikkinen, P. 5.1.2019. Service Advisor. Finavia Oyj. Chat-keskustelu.

Finnair 2019. Käsimatkatavarat. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/baggage/carry-on-baggage>. Luettu: 6.3.2019.

Finnair 2019a. Ruumaan menevät matkatavarat. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/baggage/checked-baggage>. Luettu: 6.3.2019.

Finnair 2019b. Helsinki-Vantaan lentoaseman kartta. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/at-the-airport/finnair-ticket-office-and-transfer-service-desks>. Luettu: 3.4.2019.

Forbes 2017. What Is Customer Experience?. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/blakemorgan/2017/04/20/what-is-customer-experience-2/>. Luettu: 14.3.2019.

Helsingin kaupunki 2018. Tilastotietoja Helsingistä 2018. Helsingin kaupunginkanslia, kaupunkitutkimus ja -tilastot. Luettavissa: https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/18_11_15_tasku18_su_net.pdf. Luettu: 6.3.2019.

Hague, P. & Hague, N. 2018. B2B Customer Experience: A Practical Guide to Delivering Exceptional CX. Kogan Page. Lontoo.

ICAO 2009. Review Of The Classification And Definitions Used For Civil Aviation Activities. Luettavissa: https://www.icao.int/Meetings/STA10/Documents/Sta10_Wp007_en.pdf. Luettu: 6.3.2019.

Laakso, J. 12.3.2019. Head of Customer Experience Development. Finavia Oyj. Sähköposti.

LAK Real Estate Oy 2019. Luettavissa: <https://www.lak.fi/>. Luettu: 6.1.2019.

Neufville, R. & Odoni, A. 2013. Airport systems. McGraw-Hill. New York.

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

Port of Helsinki 2019. Laivalinjat. Luettavissa: <https://www.portofhelsinki.fi/tavaraliikenne-ja-alukset/laivalinjat>. Luettu: 6.3.2019.

Proficient 2019. Selailuteline. Luettavissa: <https://proficient.fi/selailuteline-servifold-11822-poytateline-a4-20-taskua-jalusta-19-x-19-cm>. Luettu: 25.4.2019.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Traficom 2018a. Rautatietilastot 2017. Liikennevirastojen tilastoja. Helsinki. Luettavissa: https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/rautatietilasto_2017.pdf. Luettu: 6.3.2019.

Traficom 2018b. Lentomatikustajien turvatarkastukset. Luettu: 28.2.2019. Luettavissa: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/ilmailu/lentomatikustajien-turvatarkastukset>.

Valli, R. 2015. Johdatus tilastolliseen tutkimukseen. PS-kustannus. Jyväskylä.

Young, S. & Wells, A. 2011. Airport planning and management. McGraw-Hill. New York

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake



Passenger Services

sivu 1/4

Teemme opinnäytetyötä tulevaisuuden lentoaseman neuvonnasta. Työssämme kehitämme vanhoja toimintatapoja ja -malleja sekäideoimme uutta. Tällä kyselyllä kartoitamme mahdollisia kehityskohteita ja henkilöstön toiveita.

Kysymyksiin vastaaminen on täysin anonyymiä. Tuloksia hyödynnetään tämän opinnäytetyön kehitystyössä. Tulokset esitetään Passenger Services -yksikölle, sekä sen johdolle.

1. Työtehtäväsi Passenger Services -yksikössä

Moniosajaalla tarkoitetaan työntekijää, joka työskentelee terminaalissa sekä palvelupisteellä. Voit valita "moniosaja", jos olet saanut perehdytyksen palvelupisteen työtehtäviin ja vaikka et olisi tehnyt pisteellä vuoroja hetkeen. Tärkeintä on, että tiedät palvelupisteen perustoiminnot.

- Moniosajaan työtehtävät
- Terminaalioppaan työtehtävät
- Maaliikenneoppaan työtehtävät

2. Ikäsi

- alle 30 vuotta
- 31-50 vuotta
- yli 50 vuotta

[Seuraava](#)

Passenger Services

sivu 2/4

3. Miten arvioisit seuraavat tilanteet

	1. Ei ikinä	2. Joskus	3. Usein	4. Aina
Löydän eri järjestelmien käyttöohjeet tarvittaessa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän vastauksen asiakkaiden kysymyksiin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Löydän tiedon sovitusta poikkeuksista ja/tai järjestelyistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas saa vastauksen kysymyksiinsä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pystyn työskentelemään palvelupisteellä häiriöttä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas saa kollegaltani hyvää asiakaspalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakas saa minulta hyvää asiakaspalvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Miksi asiakas saa joskus huonoa palvelua?

5. Mitkä ovat mielestäsi viisi tärkeintä työvälinettä palvelupisteellä? *

- Puhelinluettelo
- G-asema
- Työtila
- Sähköposti
- FIDS
- Jaspersoft
- AOS
- Intra
- Tulka-sovellus
- Airportal
- Outlook Kalenteri
- Päiväkirja
- Post-it -laput
- Vuorokortti
- Kuulutuskansio
- Entervo

- "Ohjetaskut" eli Tarifoldit
- Finavia.fi
- Muut internetsivut

Voit valita 5 ja 5 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 5

6. Mitkä ovat mielestäsi kolme tärkeintä työvälinettä terminaalissa?

- AOS
- CUSS -manager (ilmoittaa automaattien viat)
- Helsinki airport -sovellus
- Päivän "porrastus" Terminal controlilta
- Palvelupisteen puhelinluettelo PDF-tiedostona (esim. tabletilla)
- Tulka -sovellus

Voit valita 3 ja 3 vaihtoehdon väliltä
Valitut vaihtoehdot: 3

7. Mitkä ovat mielestäsi kolme suurinta ongelmaa palvelupisteellä tällä hetkellä? *

j

Edellinen

Seuraava

8. Kerro lyhyesti, mitkä asiat erityisesti haittaavat tai hankaloittavat työntekoa palvelupisteellä? *

PASSENGER SERVICES

sivu 3/4

9. Asiakkaiden kanssa sovitut poikkeusjärjestelyt löytyvät...? *

- AOS:ista
- Työtilasta
- Sähköpostista
- Päiväkirjasta
- Post-it lapusta
- En tiedä

10. Uuden järjestelmän tai toiminnon ohjeet löytyvät...? Esim. uuden sovelluksen tai toimintatavan. *

- AOS:ista
- Työtilasta
- Sähköpostista
- Päiväkirjasta
- Post-it lapusta
- En tiedä

11. Kerro lyhyesti mihin käytät AOS:ia? *

12. Muutoksista tiedotetaan...? Esim. uudet p-alueet, automaatit, lipputyypit.

- Päiväkirjassa
- Työtilassa
- Ilmoitustaululla
- Viikkokatsauksessa
- Palaverissa
- Ei missään

Edellinen

Seuraava



Passenger Services

sivu 4/4

Uusi lentoaseman neuvonta (info) on nyt suunnittelussa ja sen sisältöön ja toimintatapoihin on mahdollisuus vaikuttaa.

Uuden terminaalin myötä tulevan neuvonnan suunnittelu on vasta alkutekijöissään, joten kaikki villeimmätkin ideat kannattaa nyt ehdottaa!

13. Valitse mielestäsi paras vaihtoehto *

- Nykyinen malli - kaikki toiminnot samassa pisteessä: neuvonta, pysäköinnin kassa, operaattori, some-neuvonta, chat, puhelu, kuulutukset ja toimisto.
- Kaksi palvelupistettä - Toisessa matkustajaneuvontaan liittyvät toiminnot, kuten some, chat, puhelu, kuulutukset ja face-to-face asiakaspalvelu. Toisessa kaikki pysäköintiin liittyvät toiminnot: operaattori, kassa. Molemmissa palvelupisteissä omat toimistot/takatilat.
- Toiminnot hajautettu kolmeen - 1. Pieni kevytrakenteinen infopiste ennen turvatarkastusta. Infopisteellä mahdollisimman vähän toimintoja, samanlaista matkustajaneuvontaa kuin tulevalla aukion pisteellä. 2. Neuvonnan muut tehtävät (some, puhelu, kuulutukset) toimistossa, erillään infopisteestä. Ei face-to-face asiakaskontaktia. 3. Pysäköinnin palvelupiste esim. saapuvien aulassa. Palvelupisteellä kassa, operaattori ja muut pysäköintiin liittyvät toiminnot.
- Toiminnot hajautettu kahteen - Palvelupisteellä kaikki face-to-face asiakaspalvelu, pysäköinnin kassa ja operaattori. Neuvonnan muut tehtävät (some, puhelu, kuulutukset) toimistossa, erillään palvelupisteestä.
- Ei mikään näistä.

Voit valita 1 ja 1 vaihtoehdon väliltä

Vallitut vaihtoehdot: 1

14. Oma ehdotuksesi: *

m

15. Minne sijoittaisit valitsemasi vaihtoehdon toiminnot esim. saapuvien aula, lähtöaula, T1, T2? Miksi? *

m

16. Mitkä kolme ominaisuutta palvelupisteellä tulisi olla, jotta pystyisimme tarjoamaan poikkeuksellisia asiakaskokemuksia? *

k

17. Vapaa sana! Tähän kaikki pienet ja suuret ideat uuteen neuvontaan liittyen! *

Edellinen

Lähetä

Liite 2. Saatekirje ja muistutusviesti

Vaikuta tulevaisuuden työympäristöösi!

Teemme opinnäytetyötä toimeksiantona Finavian Passenger Services-yksikköön. Työssä selvitämme missä ja millaisena kokonaisuutena uusi lentoaseman neuvonta on, sekä mitä toimintoja neuvonnassa tulisi olla. Vastaamalla kyselyyn voit vaikuttaa ja autat meitä kehitystyössä. Tällä kyselyllä kartoitamme lentoaseman neuvonnan mahdollisia kehityskohteita, sekä henkilöstön toiveita.

Kysymyksiin vastaaminen on täysin anonyymiä. Tuloksia hyödynnetään tämän opinnäytetyön kehitystyössä. Tulokset esitetään Passenger Services -yksikölle, sekä sen johdolle.

Kyselyssä moniosaajalla tarkoitetaan työntekijää, joka työskentelee terminaalissa sekä palvelupisteellä. Voit valita "moniosaaja", jos olet saanut perehdytyksen palvelupisteen työtehtäviin ja vaikka et olisi tehnyt pisteellä vuoroja hetkeen. Tärkeintä on, että tiedät palvelupisteen perustoiminnot.

Vastaamaan pääset tästä linkistä:

<https://link.webpolsurveys.com/S/B34C1C13BC6B71E9>

Terveisin,
Meggy Vanhamäki & Sanna Kaidankangas

Moikka!

Kiitos kaikille jo meidän kyselyyn vastanneille! Pyytäisimme vielä kaikkia niitä, jotka eivät ole vastanneet osallistumaan 😊 Kyselyllä voitte vaikuttaa tulevaisuuden palvelupisteen suunnitteluun!

Vastaamaan pääset

tästä linkistä:<https://link.webpolsurveys.com/S/B34C1C13BC6B71E9>

Terveisin,
Meggy Vanhamäki & Sanna Kaidankangas

...

Liite 4. Infograafi

