

Automatiseringens inverkan på kundresan på Landvetter flygplats

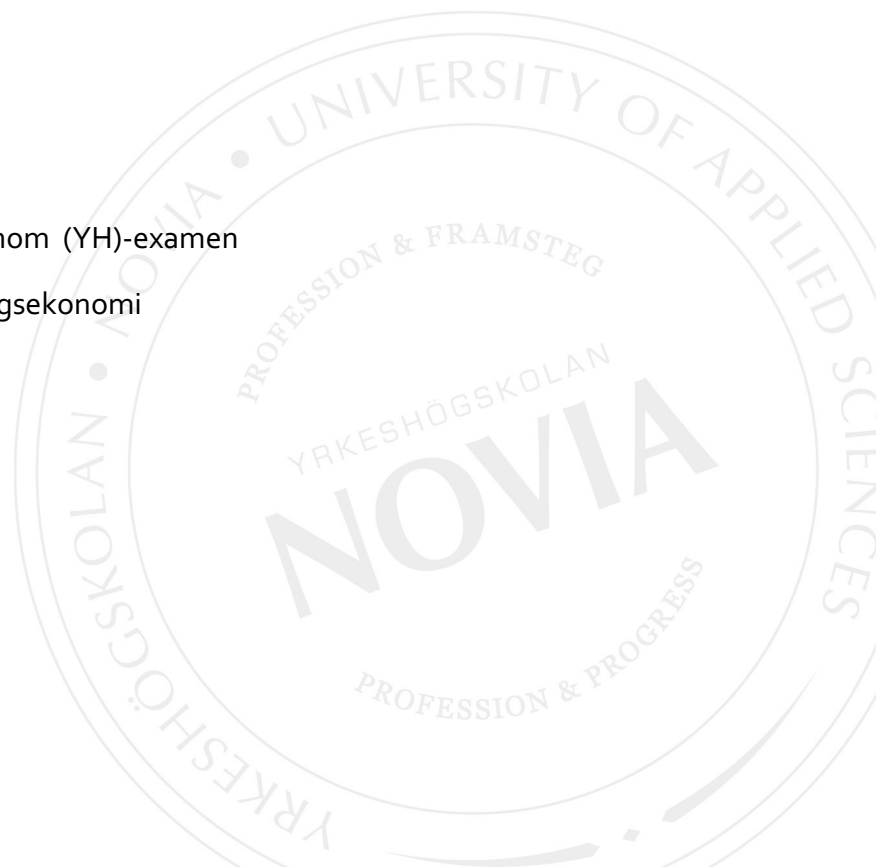
Case: Landvetter flygplats

Emilia Eriksson

Examensarbete för tradenom (YH)-examen

Utbildningen inom företagsekonomi

Åbo 2019



EXAMENSARBETE

Författare: Emilia Eriksson

Utbildning och ort: Företagsekonomi, Åbo

Inriktningsalternativ/Fördjupning: Turism

Handledare: Agneta Nyberg och Helena Nordström

Titel: Automatiseringens inverkan på kundresan på Landvetter flygplats

Case: Landvetter flygplats

Datum 08.11.2019

Sidantal 46

Bilagor 1

Abstrakt

Arbetets syfte är att utvärdera Landvetter flygplats och att hjälpa till att göra deras verksamhet och tjänster så smidiga som möjligt för resenärerna. Målet är att minska på eventuella förseningar som kan uppstå då en resenär använder sig av de olika tjänster som finns på en flygplats och att utvärdera vad flygplatsens resenärer tycker om dess tjänster och den automatisering som sker. Arbetet tar även upp framtida aspekter av en automatisering på en flygplats. Arbetet är gjort ur kundens synvinkel och är avgränsat till passagerartrafiken på Göteborg Landvetter flygplats.

Arbetet består av en teoretisk och en empirisk del. Den teoretiska delen behandlar kundresa, kundupplevelse, kundvärde, flygplatstjänster, automatisering av flygplatstjänster och går djupare in på Landvetter flygplats och dess automatiseringar. Den empiriska delen består av en kvantitativ undersökning som utförts med en enkät. Svaren presenteras och analyseras med målet att ge svar på arbetets syfte.

Resultatet av undersökningen visade att resenärerna är väldigt positivt inställda till den automatisering som sker på Landvetter flygplats.

Språk: svenska

Nyckelord: automatisering, flygplats, kundresa, kundupplevelse, kundåsikter, flygplatstjänster, framtid, tid, säkerhet

BACHELOR'S THESIS

Author: Emilia Eriksson

Degree Programme: Business administration, Turku

Specialization: Tourism

Supervisor(s): Agneta Nyberg and Helena Nordström

Title: Automatiseringens inverkan på kundresan på Landvetter flygplats

Case: Landvetter flygplats

Date 08.11.2019

Number of pages 46 Appendices 1

Abstract

The purpose of this thesis is to evaluate the airport and to help them make their services as smooth as possible for the travelers. The goal is to decrease possible delays that may occur when a traveler uses the different services at the airport and to evaluate how the travelers at Landvetter airport feel about the automation that is taking place. This thesis will also bring up future aspects for the automation at an airport. This study is made from the customer point of view and is defined to the passenger traffic at Gothenburg Landvetter Airport.

The thesis consists of a theoretical and an empirical part. The theoretical part involves customer journey, customer experience, customer value, airport services, automation of airport services and a deeper insight into Landvetter Airport and its automations. The empirical part involves a quantitative research that has been performed with the help of a survey. The answers are presented and analyzed with the goal of reaching an outcome for the purpose of the thesis.

The result of this study shows that travelers on Landvetter airport are very positive to the automation that is happening on the airport services.

Language: Swedish Key words: automation, airport, customer journey, customer experience, customer opinions, airport services, future, time, safety

Innehållsförteckning

1	Inledning	1
1.1	Frågeställningar	3
1.2	Syfte och avgränsningar.....	3
1.3	Arbetets uppbyggnad.....	3
1.4	Metoder	4
2	Kunden.....	5
2.1	Kundvärdet.....	5
2.2	Konsumentbeteendet.....	6
2.3	Kundupplevelsen	7
2.4	Kundresa	7
2.5	Kundresans olika faser	8
3	Kundtjänster på en flygplats.....	9
3.1	Incheckning	11
3.2	Bagageavlämning.....	11
3.3	Säkerhetskontroll	12
3.4	Ombordstigning.....	12
4	Teknologiutveckling på en flygplats	13
5	Automatisering av tjänster på en flygplats	14
5.1	Swedavia.....	16
5.2	Automatisering av tjänster inom Swedavia	16
5.3	Automatisering av tjänster på Göteborg Landvetter flygplats.....	19
5.4	Exempel på automatisering till Göteborg Landvetter flygplats.....	19
6	Val av undersökningsmetod	20
7	Kvantitativ undersökning.....	20
7.1	Presentation av enkät.....	21
7.2	Bakgrundsfaktorer.....	21
7.3	Betjäning vid en disk.....	24
7.4	Självbetjäning vid en automat.....	25
7.5	Säkerhetskontrollen	29
7.6	Teknologi.....	29
7.7	Ombordstigning.....	30
7.8	Åsikter	33
7.9	Öppna svar	33
8	Analys av enkät	34
9	Avslutning.....	43
9.1	Kritisk granskning	45
	Källförteckning.....	47

Figurförteckning

Figur 1. Skillnaden mellan en manuell och en automatiserad kundresa på en flygplats (Gunnebo, u.å).....	2
Figur 2. Kundresans olika steg på en flygplats (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019).....	10
Figur 3. Ett exempel på geofencing på en flygplats, (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019)	14
Figur 4. Karta på Landvetter flygplats före säkerhetskontrollen. (Swedavia, u.å.)	18
Figur 5. Karta på Landvetter flygplats efter säkerhetskontrollen. (Swedavia, u.å.)	18
Figur 6. Syftet med respondenternas resa.....	21
Figur 7. Respondenternas åsikt om säkerhetskontrollen.....	29
Figur 8. Respondenternas användning av Swedavia-applikationen för kötider.	29
Figur 9. Respondenternas åsikt om de grindar som finns vid den gateport man går igenom då man själv skannar sitt boardingkort vid ombordstigningen.	30
Figur 10. Respondenternas åsikt om hur förståeliga instruktionerna är vid en ombordstigning som gäller i vilken ordning grupper/priority får gå ombord.	31

Tabellförteckning

Tabell 1. Åldersfördelning	22
Tabell 2. Respondenternas val av incheckningsmetod	23
Tabell 3. Orsaken till respondenternas val av incheckning vid en disk.....	24
Tabell 4. Respondenternas åsikt om hur lätta automaterna var att använda.....	25
Tabell 5. Respondenternas åsikt om de fick tillräcklig information om hur automaterna fungerade	26
Tabell 6. Respondenternas åsikt om han/hon fick hjälp av någon anställd om det uppstod frågor vid automaten	27
Tabell 7. Respondenternas åsikt om han/hon tyckte att automaterna var ett snabbare val av incheckning.....	28
Tabell 8. En bedömning på skalan 1-5 om hur respondenterna upplever att de "grindar" som finns vid ombordstigningen fungerar	32
Tabell 9. Respondenternas egen åsikt om hur de upplever automatiseringen av tjänster på flygplatsen.....	33
Tabell 10. Skillnaden mellan åldersfördelningen och val av incheckning.....	37
Tabell 11. Skillnaden mellan åldersfördelningen och val av incheckning 2	38
Tabell 12. Skillnaden mellan kön och val av incheckningsmetod	38
Tabell 13. Skillnaden mellan ålder och respondenternas åsikter om säkerhetskontrollen	40
Tabell 14. Skillnaden mellan ålder och graden av hur respondenterna använder Swedavia-applikationen för att kontrollera kötider i säkerhetskontrollen.....	41

Bilageförteckning

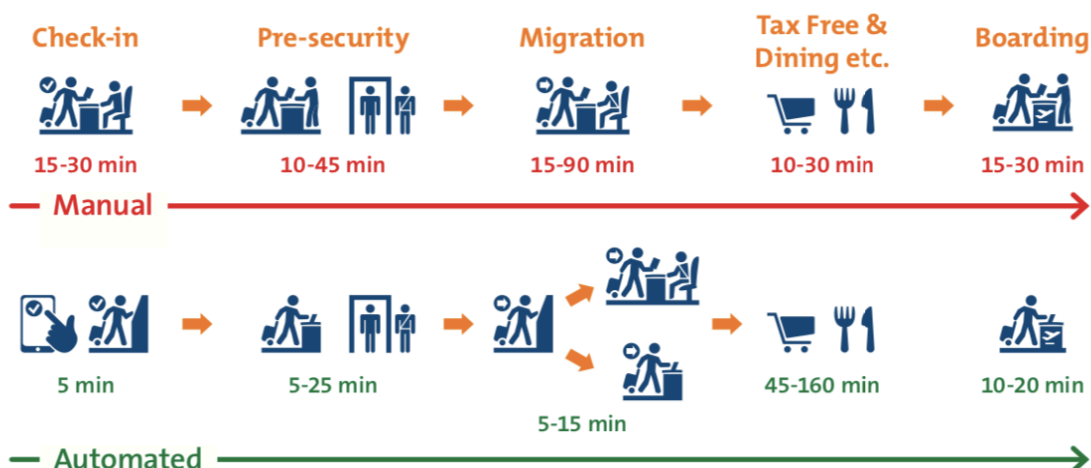
1 Inledning

Teknologiutveckling är ett aktuellt ämne som sker över hela världen inom många olika branscher. För vissa branscher är teknologiutvecklingen en ny framtid och företagets verksamhet kan kräva en sådan utveckling för att en bransch ska fungera. Ett område som är beroende av teknologiutvecklingen är flygbranschen. Flygbranschen förändras konstant och passagerarantalet är planerat att fördubblas från 3,8 miljarder år 2016 till 7,2 miljarder år 2035 (IATA, 2019). Med denna snabba takt är det teknologiutvecklingen som hjälper branschen att hålla sig uppdaterad. Idag är de flesta flygplatser runt om i världen uppbyggda med teknologi. (Benckendorff, Xiang & Sheldon, 2019, s 36)

Teknologin på en flygplats fungerar som en bas för att allting ska fungera och för att ha den säkerhet som krävs. Nödvändiga teknologisystem som en flygplats har är kommunikationssystem och flygradar/trafikkontroll. Bortsett från dessa nödvändiga teknologisystem på en flygplats, finns det även väldigt många andra system för flygplatsens kunder. Bokningssystem, flödessystem, passagerarräkning, immigrationskontroll, applikationssystem för kunder och flyginformationssystem är bara några exempel på dessa olika teknologisystem. (Benckendorff, Xiang & Sheldon, 2019, s 36)

En automatisering på en flygplats är ett potentiellt förslag för att spara tid men kommer även med en stor kostnad. Resenärerna som genomgår en automatiserad process på flygplatsen (se figur 1) skulle inte enbart spara tid i form av kortare köer, men också undvika den stress och frustration som kan uppstå i detta skede. En automatisering där resenärerna sparar tid till sådant som de kanske vill göra på en flygplats som kan vara t.ex. shopping eller ta en kaffe på ett café, så skulle kunna resultera i en bättre kundupplevelse. Detta gynnar inte enbart resenärerna utan även flygbolagen som undviker förseningar och med en snabbare ombordstigningsprocess kan flygbolag istället satsa på att öppna nya eventuella rutter och ha flera avgångar. (Gunnebo, u.å, s. 9)

Manual vs Automated passenger process



Figur 1. Skillnaden mellan en manuell och en automatiserad kundresa på en flygplats (Gunnebo, u.å).

Figur 1 är en förklaring till den process som en resenär genomgår på en flygplats före avgång. Denna process är i figur 1 uppdelad i en manuell och en automatiserad process. Syftet med figuren är att visa hur en automatisering skulle minska på den tid det tar och eventuellt förhindra förseningar.

För företaget Swedavia, är en satsning på automatisering och digitalisering högt prioriterat. Swedavia satsar på självbetjäning på de svenska flygplatserna efter resenärernas önskemål. Detta resulterar i en bättre helhetsupplevelse för flygplatsernas resenärer och optimerar terminalutrymmen. (Infrastruktur nyheter Swedavia, 2018) Swedavia siktar på att kunna utveckla sina flygplatser på ett så affärsmässigt och hållbart sätt som möjligt. De vill att deras investeringar skall vara lönsamma i långsikt och som även skapar ett värde för deras kunder. (Swedavia, social och ekonomisk hållbarhet, F, u.å)

I detta arbete kommer jag att undersöka och diskutera om vad kunderna på Landvetter flygplats tycker om den automatisering som sker på flygplatsen. Jag kommer inte enbart att ta i beaktande Landvetter flygplats, utan kommer även gå in generellt på olika automatiseringar flygplatser globalt och vad detta innebär för kunderna.

1.1 Frågeställningar

Frågeställningarna för examensarbetet är följande: Var finns det möjligheter att göra förbättringar på flygplatsen genom en automatisering? Hur påverkas resenärer av en automatisering på flygplatstjänsterna? Hur upplever resenärerna automatiseringen av dessa tjänster? Finns det tydliga åsiktsskillnader mot automatiseringen mellan åldersgrupperna?

1.2 Syfte och avgränsningar

Syftet med detta examensarbete är att utvärdera flygplatsen och att hjälpa till att göra deras verksamhet och tjänster så smidiga som möjligt för resenärerna. Målet är att minska på eventuella förseningar som kan uppstå då en resenär använder sig av de olika tjänster som finns på en flygplats och att samla in information om vad flygplatsens resenärer tycker om dess tjänster. Målet är även att samla in information om resenärerna är för eller emot en automatisering av de flesta tjänsterna på en flygplats. Examensarbetet är gjort ur kundens synvinkel. Examensarbetet är avgränsat till passagerartrafiken på Göteborg Landvetter flygplats.

1.3 Arbetets uppbyggnad

Detta examensarbete består av en teoretisk och en empirisk del. Till den teoretiska delen av arbetet baserar sig på ämnen som kundresor, kundupplevelser, kundfokus och kundvärde. Teorin fortsätter även in på olika flygplatstjänster och deras funktioner och automatiseringen av dessa tjänster. Den teori som har använts i detta examensarbete är taget från litteratur och nätkällor för att komplettera arbetets undersökning.

Till den empiriska delen av arbetet har jag gjort en enkät som har visats på en Ipad för respondenterna. Avsikten med enkäten var att samla ihop information om hur resenärerna på Landvetter flygplats upplevt de tjänster som de använt från att de anlände till flygplatsen, tills att de fick gå in i flygplanet. Landvetter flygplats kommer att fungera som uppdragsgivare för detta arbete.

1.4 Metoder

I detta arbete kommer jag att använda mig av en kvantitativ undersökningsmetod. Orsaken till att jag väljer att använda en kvantitativ metod istället för en kvalitativ metod är för att jag ser flera möjligheter till bättre återkoppling från en kvantitativ undersökningsmetod. Eftersom min undersökning utförts på en flygplats, så är det lättare med en kort och välformulerad enkät som sannolikt ger flera svar än med en intervju där jag enbart skulle kunna fråga enstaka respondenter som har tid.

Teorin till detta examensarbete är taget från litteratur, nätkällor, handböcker, årsredovisningar, undersökningar och andra statistiska källor.

En kvantitativ undersökning betyder i allmänhet en insamling av numeriska data. För att få en lyckad kvantitativ undersökning finns det en kvantitativ undersökningsprocess att följa. Denna process börjar med en teori. Det är viktigt att sätta upp en teori för sin undersökning som man senare kan tillbakablicka till och diskutera mellan sin egen teori och slutresultatet. För att göra en välutformad teori kan man sätta upp en hypotes som sedan prövas. När man har lagt upp en teori för sin undersökning är nästa steg att välja en design till sin undersökning, det vill säga hur man ska bygga upp sin enkät. Det är viktigt att tänka på mängden frågor, frågornas innehåll och olika synpunkter som kan förekomma hos respondenten på frågorna (Bryman & Bell, 2013, s. 163.)

De två följande stegen i processen består av val av respondenter och val av platser där undersökningen ska ske. När det gäller plats av undersökning är det viktigt att välja en plats med lämplig miljö för undersökningen som kan påverka olika beslut. När val av respondenter och plats är bestämt är det dags att utföra undersökningen. Då undersökningen är utförd börjar bearbetning och analysering av data. Det är i detta skede den information man har samlat in, görs om till data. Bearbetningen av data gör så att informationen kan kvantifieras. Kvantifieringen av de första frågorna i en enkät är oftast enkla då det handlar om frågor som respondenternas kön eller ålder. Då det sedan kommer till mera komplicerade variabler kommer denna kvantifiering att innebära att man omvandlar informationen till siffror, en s.k. kodning av den information man har fått för att underlätta den senare analysen. (Bryman & Bell, 2013, ss. 164–165)

Den kvantitativa undersökningsprocessen avslutas med en analys av den data man samlat in. I detta steg analyseras svaren för att komma fram till ett resultat, en prövning av olika variabler och för att hitta ett bra sätt att presentera sina resultat. Forskaren gör en tolkning av analysresultaten och kontrollerar om den hypotes man satte upp för undersökningen i

början av processen får något stöd av det resultat man kommit fram till. Undersökningens resultat och slutsatser ska antecknas och förklaras steg för steg för att inte bara övertyga forskaren men även de som läser undersökningen. (Bryman & Bell, 2013, ss. 162–165.)

2 Kunden

Ordet kund är enbart ett samlingsbegrepp till många olika benämningar. En kund kan vara gäst, patient, besökare, medlem, resenär, medborgare eller något annat beroende på vilken verksamhet och bransch sammanhanget utspelas i. En kund är någon som har förväntningar på den person som säljer dess företag eller organisation och de produkter eller tjänster som kunden är intresserad av att köpa. Detta skapar ett värde för en kund. En kund är egentligen inte enbart ute efter en vara eller tjänst utan en kund är mera ute efter det värdet som den varan eller tjänsten ger kunden. (Elmgart & Bloch, 2017, s. 27)

2.1 Kundvärdet

Ett företag som strävar efter att lösa en kunds problem, tar tag i kundens behov genom att lyssna, samla in och analysera information genom en dialog med kunden för att hitta lösningar som kan förbättra, underlätta eller skapa ytterligare värde till kunden. Kundvärdet kan delas in i tre olika grupper:

- Funktionellt värde: användningsområden och funktioner för en viss vara eller tjänst.
- Ekonomiskt värde: den tid, besparingar eller pengar som är möjligt med hjälp av en viss vara eller tjänst.
- Känslomässigt värde: känslor som är inblandade och som skapas av en viss vara eller tjänst. (Elmgart & Bloch 2017, ss 20–21)

Det är viktigt för ett företag eller organisation att göra det klart om vilka värden just deras kunder tycker är kopplat till en viss vara eller tjänst som det företaget eller organisationen erbjuder. Ett värde på en vara eller tjänst kan variera för kunden beroende på behovet kunden känner just den stunden. Ett exempel på detta kan vara när en kund ska välja matställe. En kund kanske vill ha en snabb lunch och väljer därför en snabbmatskedja fast upplevelsen inte är något speciellt. Medan om kunden på kvällen vill ha en middag med sin sambo så känns inte snabbmatskedjan som ett alternativ och väljer därför en restaurang med bra miljö och en upplevelse som kunden kommer bättre ihåg senare. (Elmgart & Bloch 2017, s 24)

Enligt Elmgart och Bloch (2017) är värdets trovärdighet väldigt viktigt när det kommer till försäljning av en vara eller produkt. Det behövs bevis och information som en grund av en vara eller tjänst för att en kund ska se nyttan i köpet. Det finns tre olika sätt att bevisa en vara eller produkts värde. Objektiva bevis är bland de bästa bevis för att stärka varan eller produktens värde. Objektiva bevis kan t.ex. vara en undersökningsrapport på innehållet eller resultatet en vara eller tjänst har gett andra kunder. Omdömen från andra kunder som kan vara allt från recensioner till andra kunders kommentarer och kan spela stor roll när en kund ska göra ett köpbeslut. Leverantörens egna argument är också viktigt med företagets egna marknadsföring. Traditionell marknadsföring som hjälper till att lyfta fram företagets eller organisationens vara eller tjänst. (Elmgart & Bloch 2017, ss 24–25)

2.2 Konsumentbeteendet

Kundens beteende eller konsumentbeteendet har tre olika faser. Dessa är uppfattningsförmåga, urval och beslutsfattande. Alla dessa är viktiga när det kommer till en kundresa. Behov är något som ofta kopplas till en kunds behov för en viss vara eller tjänst men det kan även handla om en kunds psykologiska behov. Till psykologiska behov kan höra bl.a. behov av acceptans, en bekräftelse för något eller ett behov för uppmärksamhet. (Boström, 2018, ss 43–45)

Uppfattningsförmåga är då en kund förstår och har fått en uppfattning om vad ett företag eller en organisation vill erbjuda. Då sker en så kallad aktiv och passiv interaktion. Uppfattningsförmågan handlar om hur en kund väljer, analyserar, tolkar och skapar en bild för en vara eller tjänst. Uppfattningsförmågan baseras sig på kundens attityd, bakgrund, erfarenhet och behov. Denna förmåga är en viktig grund för de andra processerna i konsumentbeteendet. (Boström, 2018, ss. 47–48)

Ett urval är något en kund ofta går igenom en beslutsprocess då han/hon ska göra ett köp. Det handlar alltså om ett urval. En kund som genomgår ett urval styrs av två grundläggande system. System 1 sker utan ansträngning genom erfarenheter, upprepning och automatik. Det sker automatiskt och snabbt. System 2 kräver däremot ansträngning och uppmärksamhet eftersom detta system har hand om de intellektuella aktiviteter. Systemet grundar sig på koncentration, osäkerhet, kontroll och medvetenhet. (Boström, 2018, ss. 49–52)

En kunds beslutsfattande grundar sig på en del faktorer. Dessa faktorer är bl.a. kunden som person med personliga, psykologiska och kulturella faktorer och kundens attityd, känslor, behov och erfarenheter. Andra faktorer som kan påverka ett beslutsfattande kan vara kundens livsstil eller livssituation. Kundresan har stor inverkan på en kunds beslutsprocess.

2.3 Kundupplevelsen

Kundupplevelse är något som skapas av kundvärdet och hur det värdet presenteras och levereras till kunden. Om skapandet av ett värde lyckas, blir kunden nöjd och kan eventuellt göra flera köp. En kundupplevelse består som kundresan, av ett före, ett under och ett efter. Före med förväntningar, under med själva upplevelsen och efter med rekommendationer och minnen. Det är kundens rätt att avgöra erbjudandets kvalitet, värde och att bedöma om deras kundupplevelse möter deras förväntningar. Enligt Elmgart och Bloch (2017) så är kundupplevelsen den upplevelsen som samlar alla möten och interaktioner som sker mellan ett företag eller organisation och kunden under den tid de har en så kallad relation med varandra. Elmgart och Bloch (2017) förklarar hur det redan finns många bevis på att en investering inom kundupplevelse kan bidra till hållbara kunder och värden som ger lönsamhet.

Om ett företag vill analysera helheten av sina kunders kundupplevelser, använder företaget sig av alla beröringspunkter som det företaget har med kunden. Detta kallas ”touchpoints” Då ett företag analyseras sina ”touchpoints” försöker man mäta den kvalitet som förekommer på de olika beröringspunkterna. Exempel på detta kan vara hur en kund har upplevt första kontakten med en kontakt från en webbsida till hur en hemleverans av en vara eller tjänst fungerar eller ser ut. (Elmgart & Bloch, 2017, ss 31–32, 35)

2.4 Kundresa

En kundresa uppstår när en konsument skapar ett intresse för ett företags produkt eller tjänst. De interaktioner en kund möter i en kundresa kan vara direkta eller indirekta. Dessa interaktioner kan även ses som beröringspunkter, t.ex. om en kund eller konsument ser reklam om ett företag eller varumärke på sociala medier, så har en beröringspunkt skett. En person som genomgår en kundresa hos ett specifikt företag, kan göra detta som både kund, konsument eller användare. Ingen transaktion måste alltså ha skett mellan individen eller företaget för att kunna kalla det en kundresa. Kundresan börjar redan före ett köp. Kundresan kan börja långt på förhand, men pågår ändå hela tiden även om det skulle ske verkliga pauser i köpprocessen. Kundresan börjar direkt då kunden eller konsumenten fått en aktiv eller passiv kontakt med företaget. Om kunden ses mera som en gäst, så börjar relationen långt före transaktionen eftersom gästen länge kunnat bekantat sig med företaget. Tiden för detta beror på tillfällena och är olika från kund till kund. Kundresan är oftast något som sker enbart mellan kund och företag, men det kan även blandas in andra aktörer, som t.ex. konkurrenter eller andra kunder. Kundresan kan ses som en evig cirkel, den tar i stort sett aldrig slut. (Boström, 2018, ss. 83–85)

2.5 Kundresans olika faser

En kundresa består av fyra olika faser. Dessa är: en latent fas som övergår i en sökfase som senare övergår i en urvals- och köpfase vilket senare avslutas med en efterköpsfas. (Boström, 2018, s. 85)

Den latent fasen är kundresans vanligaste och längsta fas. En kund eller konsument befinner sig i den fasen när man är medveten om ett företag eller varumärke men följer med det på avstånd. Kunden kan möta företaget i beröringspunkter inom denna fas via sociala medier, reklam och egna observationer. Kunden kan vara aktiv inom denna fas genom att framföra egna åsikter och tankar om företaget på sociala medier eller till vänner. Oavsett om kunden ser positivt eller negativt på de beröringspunkter som kunden genomgår så är denna fas till för att göra det lättare för kunden eller konsumenten att komma ihåg företaget eller varumärket. Om kunden är aktiv och positiv inom den latent fasen, är det stor sannolikhet att kunden kommer ihåg företaget när det väl är dags för köpfasen. (Boström, 2018, ss. 86–88)

Under sökfasen är kunden eller konsumenten mera aktiv. Denna fas går ut på att kunden eller konsumenten söker efter något som uppfyller deras behov. Även i denna fas sker interaktioner mellan kunden och företaget. Dessa interaktioner är i detta skede mera viktiga och värderas högre av kunden än vad de gjorde i den latent fasen. Interaktioner som kan ske är bl.a. besök på företagets hemsida, reklam eller kundtjänst. I sökfasen går kunden eller konsumenten igenom en stor mängd information. Det är därför viktigt för företaget eller konsumenten att ha sin information framme så tydligt och lättillgängligt som möjligt för att kunden ska välja just det företaget. Kunden använder inte mera tid än nödvändigt på att utvärdera informationen så det är kritiskt för företaget att i denna fas få fram sin information på ett bra sätt. Sökfasen kan genomföras som en passiv eller aktiv sökfase. I den passiva sökfasen vet inte kunden eller konsumenten riktigt vad han eller hon vill ha. Det kan vara någon form av måluppfyllelse eller en avundsjuka som gör att kunden får en “jag vill också”-känsla. I den aktiva sökfasen vet kunden eller konsumenten ändå någorlunda vad de vill ha och man lägger ner mycket tid på att söka information och jämföra priser eller recensioner mm. (Boström, 2018, ss. 89–92)

Urvalsfasen går ganska långt in i de två faser före och efter denna, alltså sökfasen och köpfasen. I denna fas ställer kunden eller konsumenten frågor som t.ex. ska jag verkligen köpa detta? Har jag andra alternativ? Hur vet jag vad jag ska välja? Urvalsfasen är en väldigt snabb och enkel fas och det gäller för företaget eller varumärket att hjälpa kunden eller

konsumenten med de frågor som hon eller han har, för att kunden ska kunna prioritera just det företaget. (Boström, 2018, ss. 92–93)

Köpfasen är den kortaste och mest komplexa fasen inom kundresan. I denna fas sker själva köpet och det är viktigt för företaget eller varumärket att få kunden att nå ända hit i processen. Denna fas ska kännas snabb och trygg för kunden och att allt sker så smidigt som möjligt för att kunden ska bli nöjd med sitt köp och inte besviken på företaget direkt efter att han eller hon lagt ner mycket pengar på det. Köpfasen påverkas av hur väl planerat köpet är. Om köpet är planerat har konsumenten redan bestämt sig för till vilken kategori köpet hör, vilket varumärke och vilket slags objekt som ska köpas. Om ett köp inte är planerat pratar man om impulsköp, detta förekommer mycket inom e-handel. I köpfasen är det även viktigt för kunden att hitta det som hon eller han vill köpa, avgöra var detta ska köpas och till sist genomföra köpet. Det händer ofta att ett företag ser köpfasen som ett mål i relationen till en kund eller konsument. Företag kan hoppas på att kunden eller konsumenten ska återkomma för att genomföra mera köp men när ett köp är genomfört, hoppas företaget att kunden inte återkommer förrän nästa gång ett köp ska genomföras. (Boström, 2018, ss. 94–99)

Man kan tro att kundresan är slut efter köpfasen men så är inte fallet. Efter ett köp kommer en **efterköpfas**. I denna fas sker en utvärdering av tjänsten, produkten eller varumärket som köpts. Kunden kan även både medvetet eller undermedvetet utvärdera företaget som inköpsställe. En nöjd kund i efterköpsfasen är en kund som kommer tillbaka för mera köp. (Boström, 2018, ss 101–105)

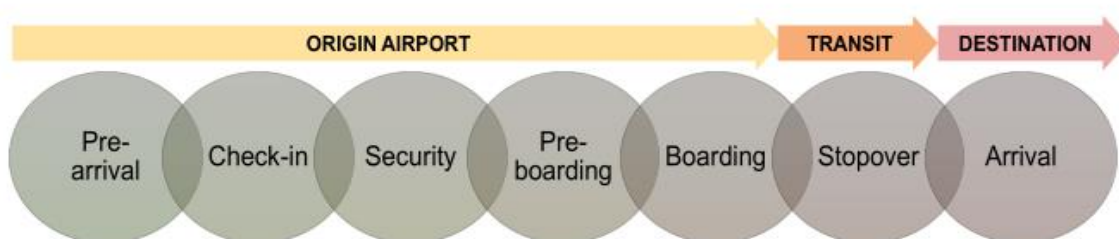
Den latent fasen av kundresan är en del som spelar stor roll för kundens beslutsfattande. (Boström, 2018, ss. 53–55)

3 Kundtjänster på en flygplats

Flygplatser och tjänsterna i en flygplats blir allt mera moderniserade. Moderna flygplatser är uppbyggda på företag, tjänster och anordningar. Flygplatser byggs allt större och mera kapabla till flera rutter runt om i världen. Vissa flygplatsers storlekar kan till och med jämföras med små städer. Flygplatser består till största delen av tjänster som b.l.a. incheckningsanordningar, migration, säkerhetskontroll, bagage och frakt hantering, mat och shoppinganordningar och markservice tjänster. Vissa av dessa tjänster kan man se i figur 2. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019, s 191)

Terminaler på en internationell flygplats är uppdelade i inrikes och utrikes, detta för att det krävs mera säkerhet och kontrolltjänster på utrikes terminalen. En flygplats är även uppdelad

i två områden. Dessa områden kallas för "landside" och "airside". "Landside" är området före säkerhetskontrollen, med incheckning, bagageavlämning och avgångshallen. Allt som kommer efter säkerhetskontrollen kallas för "airside". Där finns alla gater, taxfreebutiker och lounges. Alla dessa tjänster som finns på en flygplats kräver en enorm mängd teknologikunskap för att försäkra att alla resenärer kan ta sig igenom flygplatsen så smidigt och säkert som möjligt. Flygplatser använder sig av datorer, skärmar, kiosker och mobila enheter för att hålla koll på passagerarflödet och bagagehanteringen. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019, s 192)



Figur 2. Kundresans olika steg på en flygplats (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019)

Figur 2 är en beskrivning av den resan som en resenär gör på ett flygfält. Dessa steg är olika från resenär till resenär beroende på om man innehaver ett "frequent flyer" medlemskap eller inte. Om man flyger ofta kan man få förmåner som t.ex. ger en resenär möjligheten att checka in före han/hon anlänt till flygplatsen eller förmånen att göra en "pre-boardning" före alla andra börjar sin ombordstigning. Om man inte innehaver ett medlemskap så börjar resan med en vanlig incheckning. Incheckningen fungerar som en anmälning att resenären är på plats och tänker gå ombord på sitt flyg. Efter incheckningen eller under tiden man blir incheckad sker också bagageavlämningen. Vid detta skede lämnar man av sig sitt stora bagage som man har betalat för att åka i den bakre delen av flygplanet. Då detta skede är färdigt, rör sig resenären mot säkerhetskontrollen som måste genomgå före en resenär kan röra sig inom "airside" området som nämndes tidigare. Ombordstigningen sker då flyget är på plats och är redo att bli fyllt. Ombordstigningen sker ofta i olika ordningsgrupper och man tar sig igenom en ombordstigning med sin flygbiljett. Om man ska mellanlanda på en annan flygplats före sin slutdestination, gör man en såkallad "transit". Under en transit kan man orientera runt en flygplats butiker eller restauranger men det kan även hända att man måste ta sig igenom en ny säkerhetskontroll eller gränskontroll. När man har anlänt till sin slutdestination är det viktigt att hämta sitt bagage som man lämnade av vid sin start destination. Om man av någon orsak inte skulle få sitt bagage behöver man ta hjälp av

flygplatsens handling bolag som arbetar för de olika flygbolag som finns på den flygplatsen. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019, ss. 193-198)

Enligt Kazda och Caves (2015) är det för flygplatser viktigt att resenärer känner sig säkra och bekväma under deras resa genom en flygplats. Om en resenär känner sig stressad eller otrygg kan det hända att han/hon inte lägger märke till sin omgivning och utnyttjar inte flygplatsens andra tjänster som restauranger eller butiker som är en stor vinst för flygplatser. (Kazda & Caves, 2015, ss. 262-263)

Av dessa alla tjänster i figuren ovan, har jag utgående från ett operativt perspektiv valt att i mitt arbete fokusera på tjänsterna från att en resenär gör sin incheckning, till att resenären har genomgått ombordstigningen till sitt flyg på Landvetter flygplats. Nedan är en mera ingående beskrivning på de tjänster jag har valt att fokusera på.

3.1 Incheckning

Om en resenär ska resa med ett flygbolag, behöver denna resenär vara incheckad och fått ett boardingkort för att få stiga på flygplanet. Incheckningen behövs för att personalen på flygbolaget ska kunna se om resenären som är bokad är påväg till flyget eller inte, och sedan kunna ge platsen vidare om resenären inte är påväg, för att få ett fullbokat flyg. Olika flygbolag har olika rekommendationer på hur mycket i förtid man måste göra incheckningen. Vissa kan ha någon dag före, medan andra har enbart några timmar före ombordstigningen. En incheckning kan göras antingen via en mobil eller dator, på flygplatsen på en av inchecknings automaterna eller vid en incheckningsdisk på flygplatsen där resenären kan få personlig service. Under en incheckning är det viktigt att ha ett identitetsbevis och bokningsnummer till flygresan för att systemet ska räkna ut vilken resa resenären ska göra. Efter att incheckningen är gjord, kommer det automatiskt upp ett boardingkort antingen på en mobil enhet eller i pappersform om incheckningen gjorts på flygplatsen. (Swedavia, incheckning, C. u.å.)

3.2 Bagageavlämning

Om en resenär reser med enbart handbagage, behöver ingen bagageavlämning göras. Om resenären dock har ett bagage som ska lämnas in för att förvaras i den bakre delen av flygplanet, ska detta göras på flygplatsen på en av bagageavlämnings diskarna. En bagageavlämning går att göras både vid en disk med personal eller vid en så kallad "self-service" disk. Om man väljer att använda en disk utan personal, ska man redan vid incheckningsautomaterna fylla i att man har med sig ett bagage. Då får man nämligen

utprintat en så kallad ”tag” som man ska limma fast på handtaget på bagaget. Det är väldigt viktigt att komma ihåg att ta bort den del av ”taggen” som visas att ska tas bort, eftersom det är det enda bevis resenären har om dennes bagage skulle komma bort. När ”taggen” är på bagaget, kan man gå vidare till ”self-service” disken och scanna koden på den ”tag” som är på väskan för att maskinen ska veta vart bagaget ska och vilken riktning på bandet den ska fraktas. Om man väljer att lämna bagaget vid en disk med personal, görs detta på samma gång som incheckningen sker. (Swedavia, bagage, D. u.å.)

3.3 Säkerhetskontroll

Före alla resenärer kan gå över till ”airside”, till den gate där flyget avgår ifrån, så måste alla gå igenom en säkerhetskontroll. Även personal som jobbar på en flygplats måste göra detta. Säkerhetskontrollen finns för att säkerhetsställa att inga resenärer har med sig något skadligt eller olagligt. Det finns vissa regler i en säkerhetskontroll som måste följas och som går smidigare om man förbereder sig. Det är viktigt att ta av ytterkläder, samt om man har på sig något med metall t.ex. klockor eller bälten och lägga det i en låda på bandet. Sedan ska all vätska som en resenär kan ha med sig, läggas fram i en genomskinlig påse och en påse är maxgränsen för en person. Maxgränsen för vätskornas volym är 100ml. Om detta överskrids måste det incheckas med bagaget som åker bak i planet. Även mediciner och större elektroniska föremål ska tas fram som t.ex. dator eller Ipad. En resenärs personliga föremål åker igenom en röntgenmaskin medan resenären sedan går igenom en metalldetektor. I en säkerhetskontroll kan det även göras slumpmässiga tester på både droger och sprängämnen, detta för att klargöra att inget sådant olagligt kommer igenom som kan skada andra resenärer. (Swedavia, säkerhetskontroll, E. u.å.)

3.4 Ombordstigning

Då det är dags att gå ombord på ett flygplan sker en så kallad ”boarding”. En ombordstigning brukar i vanliga fall börja en halv timme före flyget ska avgång men på större flygplanstyper kan ombordstigningen börja redan en timme eller mera före avgång. Ombordstigningen sker i grupper. Grupperna är markerade på en resenärs flygbiljett. Om resenären har ett ”frequent flyer” medlemskap och flyger ofta kan han/hon höra till grupp ett som får gå på först. Man kan även betala extra till sin biljett för att få gå på först. Barnfamiljer och resenärer som reser med assistans har alltid rätt att gå på före andra resenärer. Då man genomgår en ombordstigning scannar man sin flygbiljett till en maskin som markerar att han/hon är på plats och har gått på. Detta för att flygpersonalen ska veta om alla resenärer är på och de är

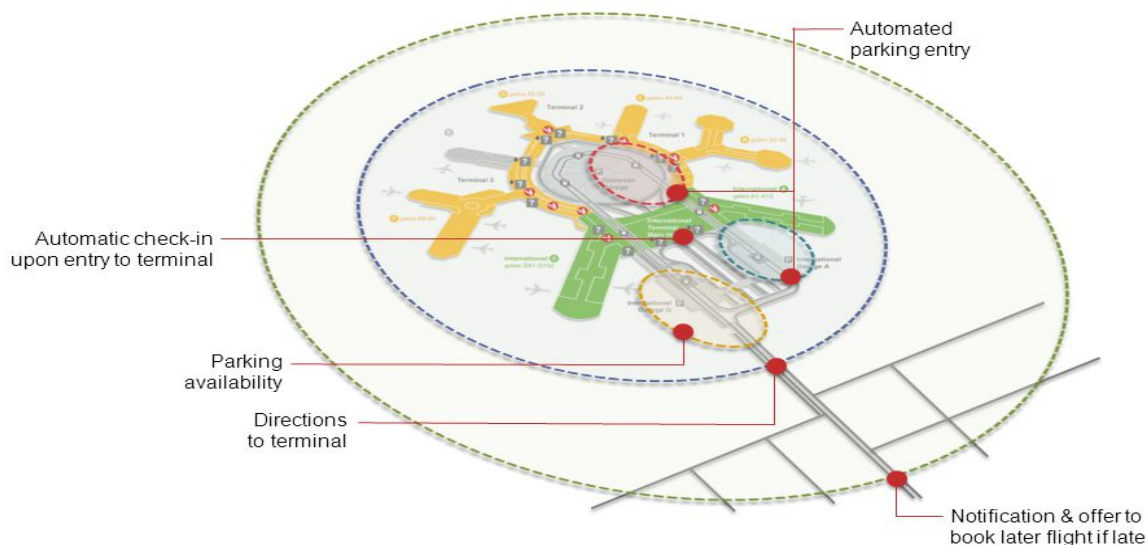
redo för avgång eller om de måste vänta på någon. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s 197)

4 Teknologikutveckling på en flygplats

På en flygplats är teknologin en väldigt viktig del. Teknologin håller ihop system och gör det smidigare för alla på en flygplats. Flygplatser använder teknologi till b.la. bokningssystem, avgång & ankomstsystem och stödsystem. Om inte teknologin skulle vara på den nivå den är idag, skulle moderna flygbolag inte finnas med tanke på hur besatta de är av teknologin. Flygbolag skapar marknadsföring, kundtjänst, distribuering och sin verksamhet med hjälp av teknologin. Här är några exempel på hur teknologin används av flygplatser och flygbolag. Avgångssystem använder sig av teknologin för att ha kontroll över gaten där ett flyg avgår ifrån, flygsändare/flygradar för att hålla kontakten med flygplan och för avgångs- & ankomstkontrollsystem. Med hjälp av teknologin kan flygbolagens reservationssystem skapa tidtabeller & tillgänglighet, biljettförsäljning och samla in information om resenärer. Inom marknadsföringen används teknologin till bokningssystem, kundtjänst och lojalitetsprogram. Till stödsystem används teknologin för flotthanteringssystem/hantering av flygplanen, schemaoptimering, flygoperationssystem och intäktshantering. Den teknologin som används under en flygning är till för besättningssystem, underhållning för resenärerna och kommunikation. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019, ss 178–179)

Ett annat teknologiskt system som vissa flygplatser använder sig av är ”geofencing”. Geofencing spårar en resenär genom en flygplats eller ett flygbolags applikation som är installerad i resenärens mobila enheter. Virtuellt geofencing är byggd runt en flygplats som figur 3 visar. Då en resenär närmar sig en flygplats använder applikationen den mobila enhetens GPS för att få reda på resenärens position. På detta sätt kan applikationen skicka ut meddelanden eller notifikationer till resenären när han/hon går igenom geofencing fältet. Som bilden nedan visar, brukar det finnas ett fält byggt ungefär 10 km från flygplatsen. Då kan applikationen skicka ut en notifikation till resenären om han/hon har tillräckligt med tid för att hinna med sitt flyg och om resenären av någon orsak är försenad, så kan applikationen skicka ut ett förslag för ombokning. Vid detta fält kan det även skickas ut en notifikation om resenären är på flygplatsen i förtid och att han/hon har tillgång till loungen före flygets avgång. Då resenären senare kommer närmare flygplatsen anländer han/hon till ett nytt fält som kan skicka ut notifikationer som t.ex. lediga parkeringsplatser eller parkeringshus. Vissa flygplatser använder sig inte av geofencing fält eller enbart vissa av de olika fältområden. Det vanligaste är att en applikation skickar ett välkomstmeddelande till resenären då han/hon

närmar sig flygplatsen. Allt detta är möjligt tack vare teknologin och GPS sändning. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, ss 192–194)



Figur 3. Ett exempel på geofencing på en flygplats, (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, 2019)

5 Automatisering av tjänster på en flygplats

Enligt Beckendorff, Sheldon & Fesenmaier (2019) har nästan alla tjänster som en kund måste genomgå på en flygplats före avgång, blivit på ett eller annat sätt automatiserade. I boken *"tourism information technology"* beskrivs hur digitaliseringen har påverkat de processer som en kund måste ta sig igenom på en flygplats, fram tills ombordstigningen.

Automatisering på en flygplats skulle eventuellt kunna betyda minskad stress för resenärer, minska på förseningar, förbättra passagerarflödet samt ge resenärerna en bättre uppfattning av de tjänster som de använder före avgång på en flygplats. En automatisering på en flygplats skulle kunna resultera i:

- att skapa en klar och tydlig bild på den processen resenären ska ta sig igenom
- att undvika konflikter med personal på flygplatsen
- att flygplatspersonal kan förflyttas från manuella administrativa uppgifter till sådana uppgifter som att stöda och hjälpa sådana resenärer som behöver den hjälpen
- att passagerare kan få information om den exakta tid det skulle ta för han/hon att använda tjänsterna före avgång eller visa den snabbaste vägen med tjänsterna för en specifik resenär. (Gunnebo, u.å., s. 7)

Incheckning har automatiserats med att erbjuda så kallade "touchpoints" där en resenär kan via en maskin checka in sig och sina medresenärer. Det finns även möjligheten för incheckning på självbetjänta kiosker eller genom att checka in via mobil- eller onlinetjänster på distans. Oftast vill incheckningsautomaterna på flygplatsen även veta om man har bagage och då printar ut en så kallad "tag" som man limmar på väskan och sedan för till en självbetjänt bagage avlämningsmaskin som kommer tas upp om senare i kapitlet. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s. 187)

Boardingkort har blivit allt mera tillgängliga i elektronisk form men förekommer även i "hardcopy" format enligt IATA (International Air Transport Association) standarder, eftersom risken finns att det elektroniska boardingkortet kan strula. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s. 187)

Val av säte, som oftast förekommer på en incheckning via mobila- eller onlinetjänster, har automatiserats med en grafisk bild på alla säten i ett flygplan. Resenären kan då se med hjälp av färger vilka säten som är upptagna och vilka som går att välja. Resenärerna har även då möjlighet att se avstånd i flygplanet, om någon t.ex. vill sitta nära toaletten eller nära en vinge samt om man vill ha en gångplats eller en fönsterplats. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s. 188)

Bagageavlämning är möjligt att göra på självbetjänta maskiner. Den maskinen kontrollerar både vikt och bokning av väskan och räknar ut eventuella kostnader, beroende på flygbolag, enligt IATA standarder. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s. 188)

Identifiering av resenärer sker numera enbart automatiskt. Passet eller identifikations kort scannas för att verifiera identiteten på en resenär. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s. 188)

Ombordstigningen har automatiserats med så kallade "grindar" som resenärer måste scanna sitt boardingpass för att komma igenom. Dessa grindar gör det möjligt att hålla reda på de olika ombordstigningszoner som förekommer. Som tidigare nämnts, så börjar en ombordstigning alltid med de resenärer som har tillgång till "frequent flyer" förmåner. Då kan maskinen vara inställd på att enbart ta emot boardingpass med denna förmån och sedan ändras till att den tillåter de resterande resenärerna. Denna maskin kan göra att det bildas köer och är väldigt känsliga om man råkar gå för snabbt efter någon annan och det kan ställa till med problem. Vid ombordstigningen kan maskinerna även neka ombordstigning för resenärer som kan sakna detaljer av PNR (Passenger Name Record), om planet är överbokat

eller om det finns någon uppfattad risk. Ombordstignings maskinerna kan även hantera så kallande "no-show" som är när en incheckad resenär inte dyker upp och maskinen då meddelar sådana resenärer på flygplatsen som kan vara på standby att det finns lediga platser på ett flyg för att då få möjligheten till att ta ett tidigare flyg. (Benckendorff, Sheldon & Fesenmaier, s. 188)

Figur 1 visar hur en automatisering kan minska på tiden det tar för en resenär att använda flygplatstjänsterna. Enligt Kazda & Cavez (2015, s. 40) kommer tekniska förändringar att öppna upp nya möjligheter för ändringar inom ledarstilen, nya nätverk och rutter för olika flygbolag, nya beslutsfattanden och nya ledningssystem.

5.1 Swedavia

Swedavia är samlingsnamnet för det helägda bolaget av svenska staten som äger nästan alla flygplatser i Sverige förutom Ronneby- och Luleå flygplats. Bolaget Swedavia bildades så sent som år 2010. Swedavias uppdrag är att utveckla, äga och driva flygplatserna och strävar efter att få fungera som en internationell förebild inom hållbarhet. Swedavia är ett av de världsledande bolagen inom utveckling av flygplatser när det kommer till klimatpåverkan. (Swedavia, roll och uppdrag, A,B. u.å.)

Swedavia har som målsättning att år 2030 ska fossila koldioxidutsläpp få ett slut för inrikesflyg och år 2045 strävar Swedavia att alla svenska flyg, inrikes och utrikes ska vara fossilfria. (Swedavia årsredovisning, A. 2018)

Swedavias syfte är att "tillsammans möjliggöra för människor att mötas". Medan Swedavias vision är att "utveckla framtidens flygplatser och skapa hållbar tillväxt för sverige". (Swedavia, roll och uppdrag, C. u.å.)

5.2 Automatisering av tjänster inom Swedavia

Automatiseringen har resulterats att ge effektiviseringsvinster men med dessa vinster har det samtidigt ökat med störningar, brottslighet och olika attacker. De automatiserade datorsystem som finns, tar över mänsklig arbetskraft. Robotar kommer att vara billigare att skaffa och hålla än vanliga mänskliga arbetare. I framtiden kommer resenärer med hjälp av artificiell intelligens möta digitala assistenter som använder sig av röst- och ansiktsgenkänning, ögonskanning och fingeravtrycksläsning. Vissa av dessa tekniker finns redan aktuella på Swedavias flygplatser med hjälp av biometri-teknik. (Swedavia årsredovisning, B. 2017)

Enligt Swedavias årsredovisning (B. 2017), kommer tjänster på Swedavias flygplatser att fokuseras och utvecklas genom automatisering för att göra resandet så smidigt som möjligt. Incheckningen på flygplatserna skapar köer och det krävs därför tydlig skyltning och monitorer för resenärer att orientera sig rätt.

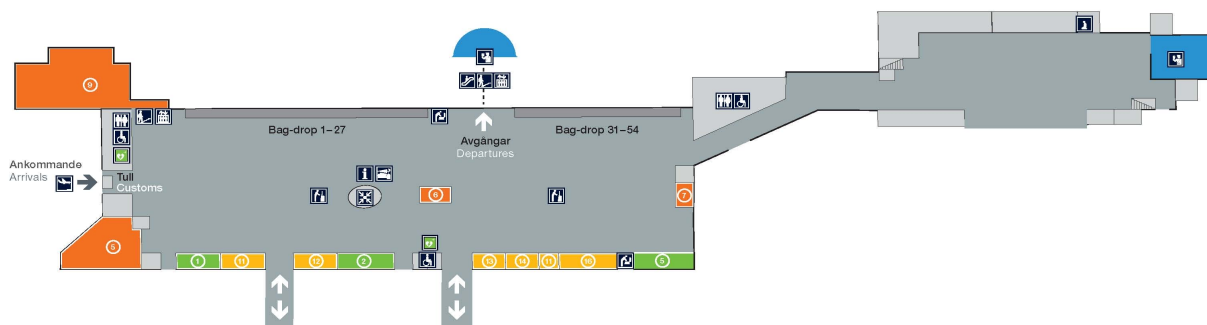
Det är mer och mer resenärer som väljer att checka in digitalt i de incheckningsautomater som finns utplacerade på Swedavias flygplatser i avgångshallen. Automatiseringen av incheckningen och en automatisering av bagagesystem, där en resenär själv kan lämna ifrån sig sitt bagage på ett band kommer att göra incheckningsprocessen på Swedavias flygplatser smidigare och spara tid för inte bara resenärer, utan också flygplatsens personal. På detta sätt då flygplatspersonalen sparar tid, kan de fokusera mera på den personliga servicen för de resenärer som önskar detta. Säkerhetskontrollen är en tjänst på en flygplats som kan ställa till med långa köer och stress för resenärer. För att minska köandet och stressen har det på de större av Swedavias flygplatser uppförts flera säkerhetskontrollflöden. Säkerhetskontrollen är en av de tjänster på en flygplats där ny teknik ofta införs. (Swedavia årsredovisning, B. 2017)

På Swedavias flygplatser införs ny teknik i den takt som den godkänns för att göra säkerhetskontrollen så automatiserad som möjligt. Detta görs b.l.a. med biometrisk avläsning och olika skanningsmaskiner. Även gränskontrollen som finns på Swedavias flygplatser kommer att automatiseras med tiden. Gränskontrollen finns till för resenärer som reser till och från länder som inte hör till Schengen. Detta kommer att minska på kötider och skapa effektivare genomgång. Avgångshallarna på Swedavias flygplatser har även moderniserats med mera digitala skyltar som lätt går att ändra på med tanke på ombygge eller renovering. Gater och ombordstigningen på Swedavias flygplatser ska i framtiden ske helt på egen hand av resenären precis som incheckningen. Detta kommer att minska på köer och stress. (Swedavia årsredovisning, B. 2017)

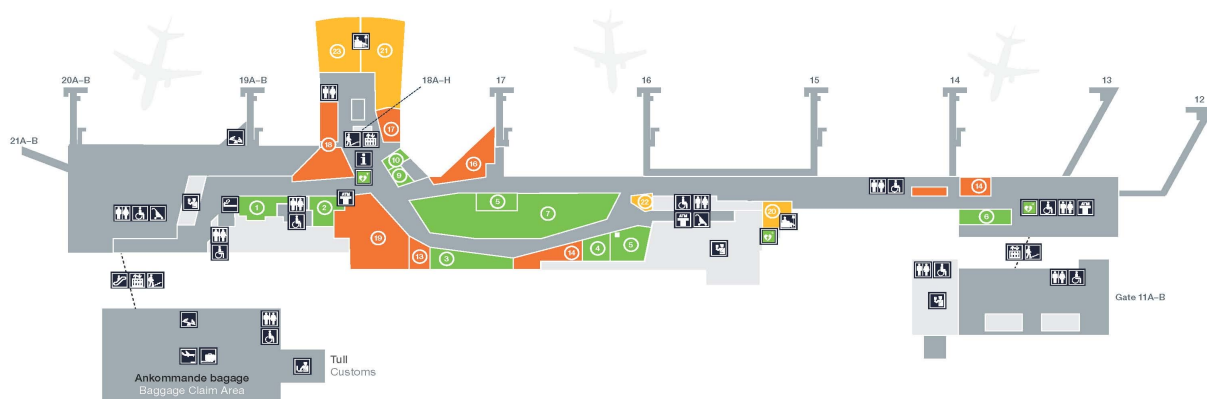
Enligt Swedavias årsredovisning (2017), är digital uppkoppling ett krav för kommunikation, samverkan och insamling av information. Med automatisering kommer företaget kunna samla in stora mängder av nödvändiga data och med hjälp av denna ge möjligheten till att skapa skraddarsydda erbjudanden och lösningar till Swedavias resenärer. Detta kommer förstås att bero på verifierings- och godkännandemetoder för att hantera data på ett legitimt sätt.

Automatisering är en prioritet för Swedavia. Den information som resenärer behöver på Swedavias flygplatser ska vara lättillgänglig och förståelig. Även om automatiseringen på flygplatsen växer snabbt är det fortfarande viktigt med det personliga mötet och resenärerna

förväntar sig effektiv och snabb service. Den tid som resenärerna spenderar på flygplatsen är också värdefull och de vill använda den tiden för att t.ex. uträtta ärenden eller bara koppla av. Därför är det viktigt att det är lätt och snabbt kunna navigera på flygplatsen som konstant utvecklas med automatiseringen. Artificiell intelligens är något som kommer att finnas på Swedavias platser i framtiden. Enligt Swedavias årsredovisning (2018) kommer det att i framtiden finnas robotar som visar resenärerna vägen till deras gate, tar hand om resenärens bagage och läser av resenärens elektroniska biljett. (Swedavia årsredovisning, A. 2018)



Figur 4. Karta på Landvetter flygplats före säkerhetskontrollen. (Swedavia, u.å.)



Figur 5. Karta på Landvetter flygplats efter säkerhetskontrollen. (Swedavia, u.å.)

Figur 4 och 5 är kartor på hur Landvetter flygplats ser ut före säkerhetskontrollen på det s.k. "landside" området och hur flygplatsen ser ut efter säkerhetskontrollen på det s.k. "airside" området.

5.3 Automatisering av tjänster på Göteborg Landvetter flygplats

Automatiseringen är aktuell även på Landvetter flygplats. Även om flygplatsen inte är lika stor som t.ex. Arlanda flygplats så växer flygplatsen med resenärantal som stiger varje år. Om 15 till 20 år beräknas det att ungefär 14 000 personer kommer att arbeta på Landvetter flygplats och detta gör att även denna flygplats måste växa i takt med automatiseringen. Landvetter flygplats har för tillfället 8 gater där flygplats anländer och avgår ifrån. Till dessa 8 byggs det under detta år (2019) tre nya gater som ska kunna ta emot större flygplan och mera resenärer. År 2027 är det planerat att ytterligare 2 gater ska byggas, då kommer Landvetter flygplats ha en kapacitet på ungefär 8 miljoner resenärer per år. En automatisering som sker på flygplatsen är ett system för kö mätning. För att kunna förbättra resenärernas reseupplevelse på flygplatsen, har Swedavia skapat en ny funktion som ska visa väntetiden i flygplatsens säkerhetskontroll. Denna funktion får man åtkomst till via flygplatsens hemsida eller via Swedavia-applikationen. Denna funktion används för att resenärerna ska kunna se hur lång kö som väntar före de anlänt till platsen. I framtiden är tanken att denna funktion. Även ska kunna visa den förväntade väntetiden flera dagar före avgång. (Swedavia årsredovisning, B. 2018)

5.4 Exempel på automatisering till Göteborg Landvetter flygplats

För att göra Landvetter flygplats till en modern och teknologiväxande flygplats krävs mera automatiseringar. Dessa automatiseringar som jag kommer ta upp är enbart personliga förslag och som med alla förslag kommer frågor om kostnader och möjligheter men dessa som kommer att nämnas är enbart idéer för framtiden.

Geofencing: Detta är något jag nämnde tidigare i mitt arbete och med tanke på hur det lätt fungerar med applikation på mobila enheter och hur det gör en att en resenär kan känna sig lugn, välkomnad och vägled. Resenärer kunde uppleva mindre stress med denna slags automatisering. Med tanke på att inte behöva söka parkering och bli försenad till sitt flyg eller att få en chans till ombokning om resenären är av någon orsak sen. Detta kunde undvika dålig feedback eller hetsiga konversationer mellan kund och arbetare. För att få ut så mycket som möjligt av denna automatisering kunde Swedavia marknadsföra deras kostnadsfria applikation mera så att flera vet om den och kan använda den.

Morphopass: Detta är ett system som ska göra resan genom en flygplats smidigare och undvika kötider. Morphopass är ett säkerhetssystem som ska hjälpa en resenär att ta sig igenom en flygplats olika tjänster enbart genom biometrisk identifiering. Detta system erbjuder resenärer att ta sig igenom tjänsterna mycket snabbare med bara en scanning.

Morphopass innefattar även ett centralt system som gör det möjligt för en resenärs identifikation att passera alla de krav i tjänster som kräver identitetsigenkänning. Detta system kommer att testas på Changi Airport i Singapore. (Idemia, morphopass, u.å)

Dessa system är något som kan vara relevant i framtiden men som kommer att bli en stor kostnad. Det kan föstås förekomma problem eller kriminalitet med en funktion som dessa om den personliga servicen kommer att bli helt utebliven. System som dessa skulle förändra hela upplevelsen på en flygplats och det skulle ske stora förändringar inom den industrin. Detta kan leda till att allt fler flyger eftersom det kommer att bli mycket smidigare och snabbare.

6 Val av undersökningsmetod

Som undersökningsmetod har jag valt den kvantitativa metoden. Jag har gjort en kort men innehållsrik enkät med elva frågor för respondenterna att svara på. Jag kommer att mäta med hjälp av enkäten, hur resenärer på Landvetter flygplats upplever de tjänster som de använder före de stiger ombord på sitt flyg. Jag kommer även mäta respondendernas åsikt till den automatisering som har skett på vissa av dessa tjänster och jämföra för att se om det finns förbättring eller andra alternativ för dessa. Enkäten är anonym och frågan om ålder är inte en obligatorisk fråga. I denna kvantitativa undersökning har jag att berättat om vem jag är och syftet med undersökningen för att respondenderna skulle få en försäkran om att den information som behandlas sker rätt och konfidentiellt som lovats. För att undersökningen ska få en hög validitet har teorin tagits i beaktande vid utformning av enkätfrågorna. För att undersökningen ska få en hög reliabilitet kommer det inte att publiceras några namn från enkäten i arbetet. Detta för att respondenterna ska kunna ge så öppna svar som möjligt.

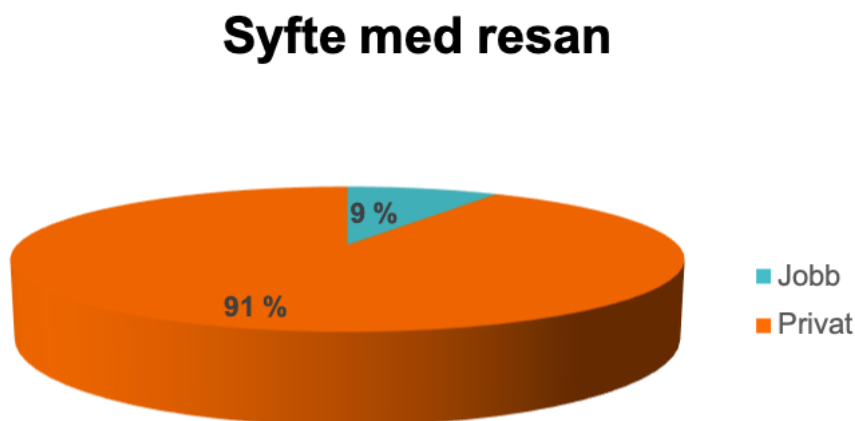
7 Undersökning

Till detta arbete har jag valt att utföra en enkät som en kvantitativ undersökning. Min målgrupp var resenärer i alla åldrar som reste från Landvetter flygplats. Enkäten är gjord både på svenska och engelska och den är skapad i Google Forms och sedan överförd till Excel där graferna är skapade. För att få svar på enkäten gick jag personligen runt på flygplatsen med min egna iPad och delade ut den till resenärer som ville delta i undersökningen. Denna insamlingsprocess pågick i juli 2019. Enkätfrågorna finns bifogat i bilaga 1.

7.1 Presentation av enkät

I den kvantitativa undersökningen har 68 respondenter svarat på enkäten. Av dessa svarade 63 på svenska och 5 på engelska. Nedan kommer jag att presentera resultaten av mina enkätfrågor samt berätta varför jag har valt att fråga dessa specifika frågor.

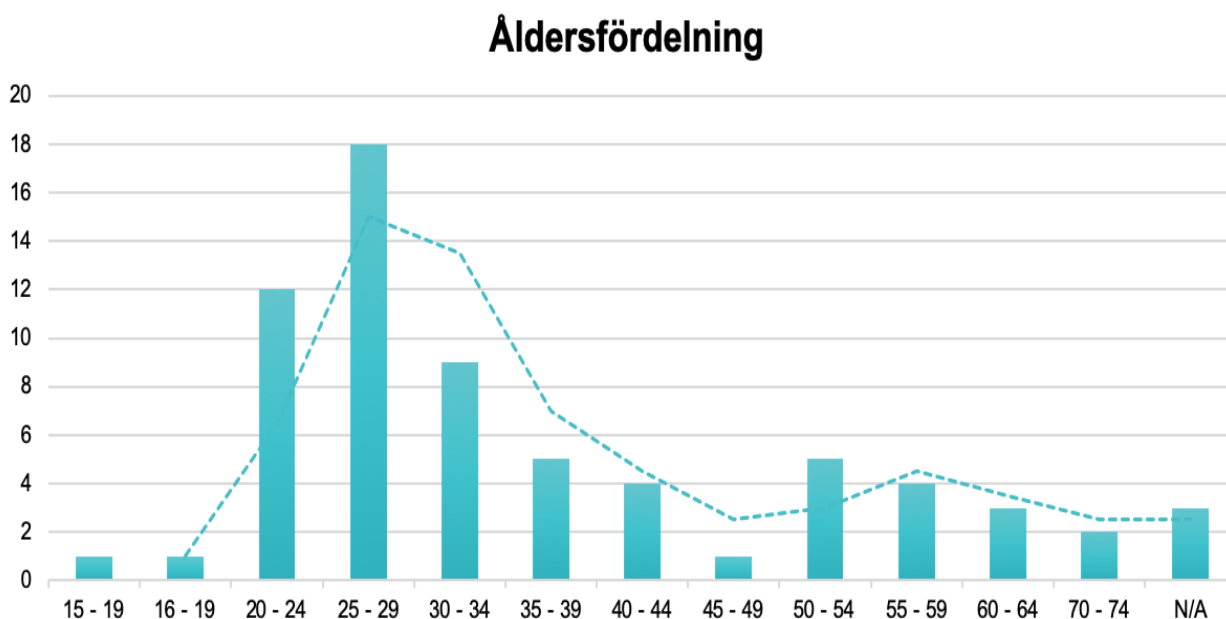
7.2 Bakgrundsfaktorer



Figur 6. Syftet med respondenternas resa.

De respondenter som valde att svara på enkäten var till största delen på resa i privat syfte. Detta betyder att de flesta reste för nöje eller för semester. Orsaken till att det blev ett resultat som detta är för att jag kunde utskilja på respondenterna jag frågade, om vilka som reste för jobb och vilka som reste privat. Man kunde se detta på redan på respondenternas val av klädsel. Anledningen till att det blev så få respondenter som reste för jobb var för att de flesta inte hade tid att svara på enkäten eller att de pratade i telefon, vilket gjorde att jag inte kunde dela ut enkäten till dessa respondenter lika ofta som jag kunde med de som reste privat och hade tiden att svara på enkäten.

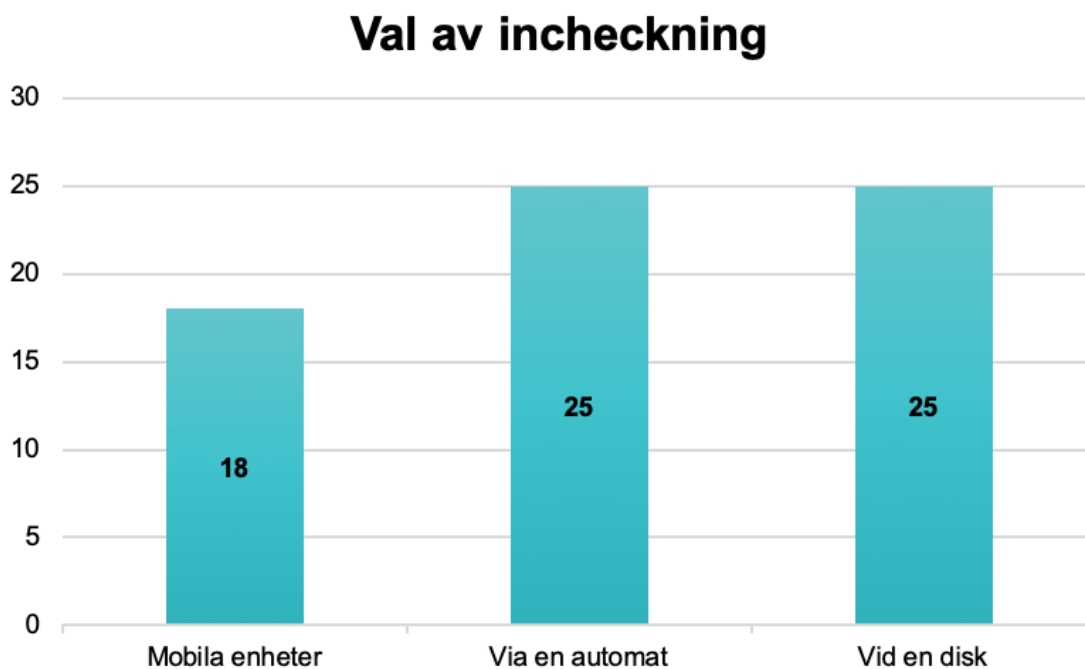
Tabell 1. Åldersfördelning



I tabell 1 kan man se att största delen av enkätens respondenter är mellan 20 och 34 år. Man kan även utläsa i grafen hur många respondenter som svarat under en viss ålder. Den största delen respondenter inom åldersgruppen 20 till 34 år reste i privat syfte. Medeltalet för denna graf är 35,04, vilket innebär att medelåldern för respondenterna som svarade på denna enkät är 35. Detta är ett medeltal som visar att undersökningen inte enbart skett på unga respondenter utan att det är blandat. Standardavvikelsen för åldersfördelningen är 14,16. Det finns 3 respondenter som valde att inte svara på denna fråga eftersom den inte var en obligatorisk fråga. Denna fråga ställdes för att få en uppfattning om hur de tjänster som respondenterna genomgår på flygplatsen påverkas enligt åldern.

Respondenterna för denna undersökning blev jämnt fördelade mellan man och kvinna. Detta var inte planerat utan hände av en slump när enkäten utfördes. Men eftersom det är lika många män och kvinnor som har svarat så har det resulterat till väl fördelat svar som gör att det går att analysera vidare med skillnaden mellan män och kvinnor i denna enkät. Denna fråga ställdes för att se om det finns någon tydlig skillnad mellan könen och användningen och alternativen på de tjänster som finns på en flygplats.

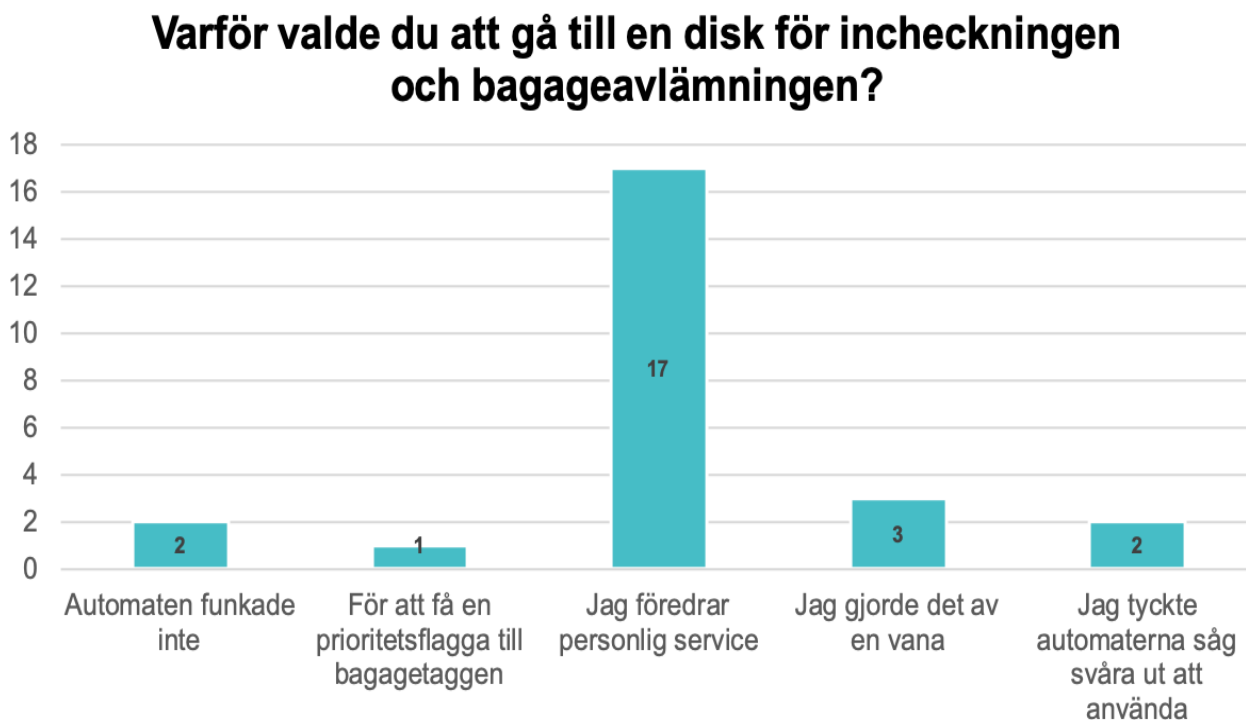
Tabell 2. Respondenternas val av incheckningsmetod



I tabell 2 kan man utläsa hur många respondenter som har valt en viss incheckningsmetod och hur fördelat det är för dessa incheckningsmetoder i denna undersökning. Resultatet visar en jämn fördelning på 25 och 25 av incheckning mellan en automat och en disk. Det är även 18 respondenter som har valt incheckning via mobila enheter och detta troligtvis för att de inte haft något bagage till incheckning. Denna fråga ställdes för att få en uppfattning om hur fördelat det är mellan alternativen av incheckningsmetod.

7.3 Betjäning vid en disk

Tabell 3. Orsaken till respondenternas val av incheckning vid en disk



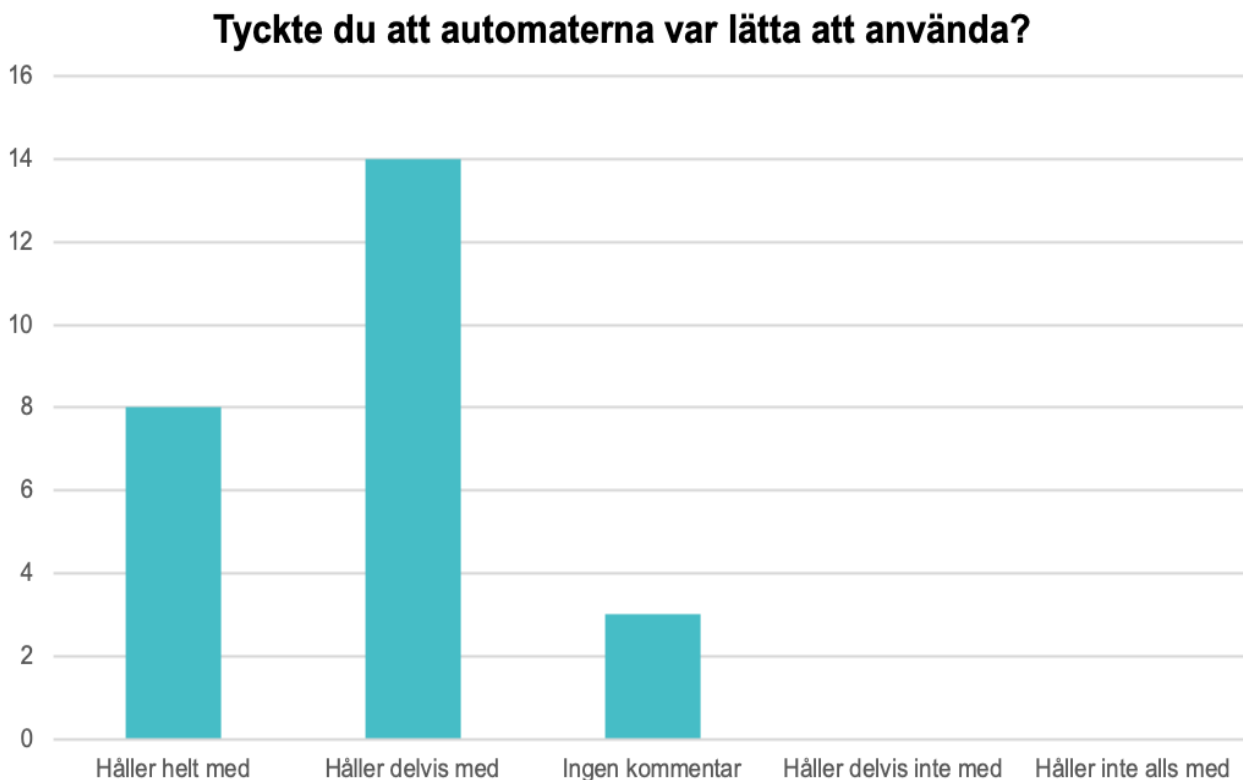
Tabell 3 är resultatet på de respondenterna som valde en disk med personlig service som incheckningsmetod. Det fanns 4 original svar som gick att välja mellan, men respondenterna kunde även lägga till egna svar. Ett svar som lades till var "För att få en prioritetsflagga till bagagetaggen". Detta betyder att den resenären valde att gå till en disk för att få den prioritets lappen som läggs fast på bagaget för att den resenären ska få sitt bagage så snabbt som möjligt när resenären anländer till sin slutdestination. Dessa lappar får man oftast om man flyger ofta, samlat på sig bonuspoäng och har ett "frequent flyer" medlemskap som nämndes i teoridelen av arbetet.

Man kan utläsa från tabellen att största delen av respondenterna har valt att gå till en disk för att de föredrar den personliga servicen. Även om inte många respondenter svarat på svar som har med automaterna att göra, finns det även vissa som har valt att svara på dessa vilket betyder att det kan krävas en förbättring inom dess områden. Denna fråga ställdes för att få fram orsaken till varför respondenterna valde en disk som incheckningsmetod, om det var p.g.a. personliga skäl eller om det hade med automaterna att göra.

7.4 Självbetjäning vid en automat

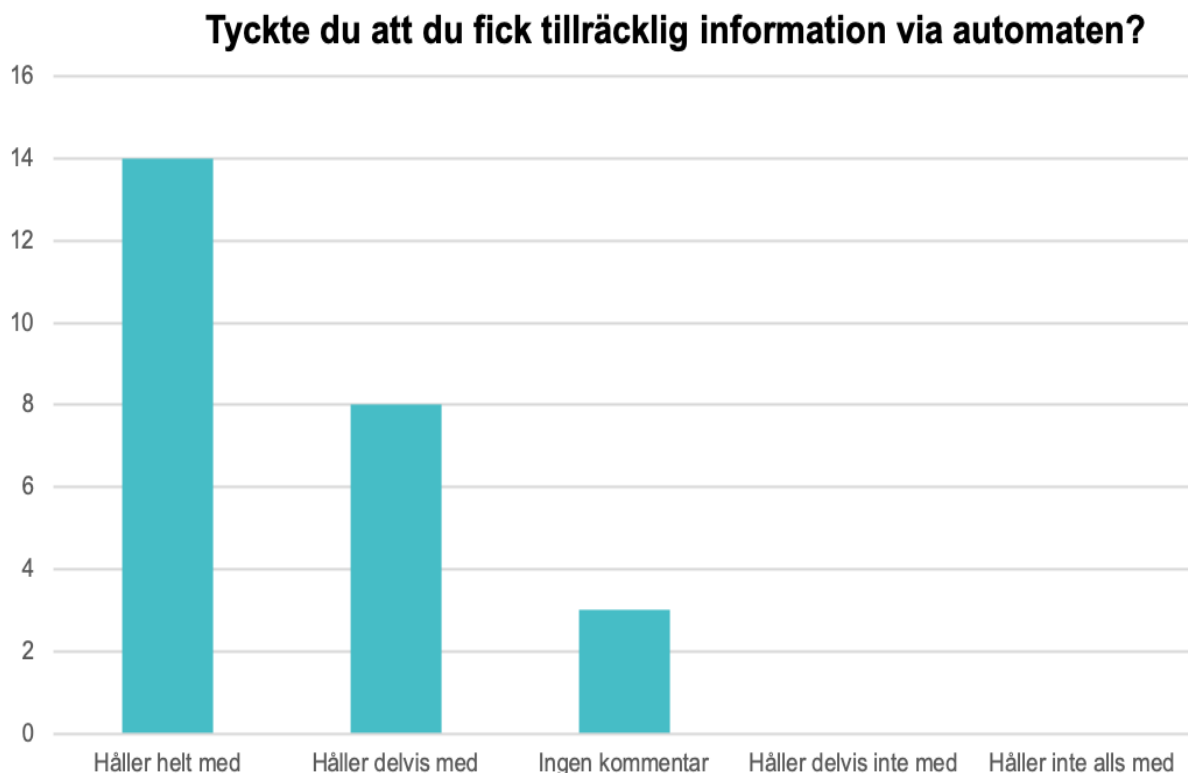
De följande fyra tabellerna är resultatet av de respondenter som valde automaterna som incheckningsmetod.

Tabell 4. Respondenternas åsikt om hur lätta automaterna var att använda



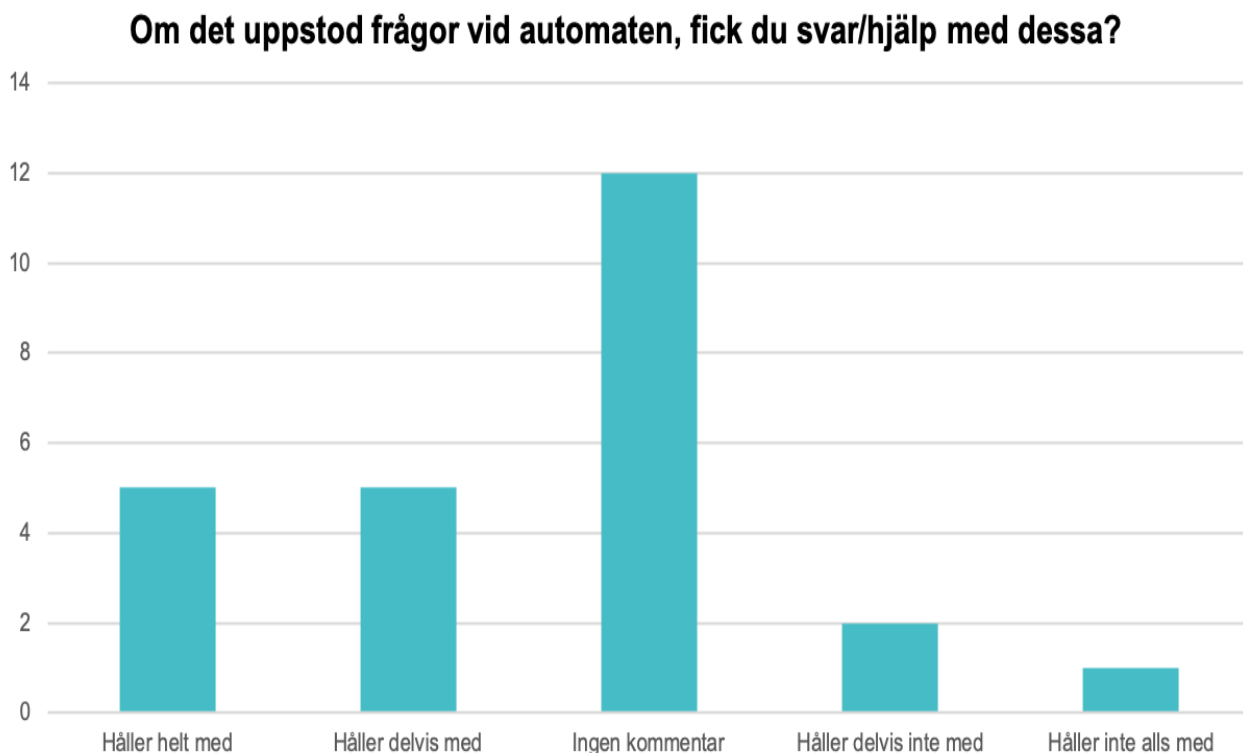
I tabell 4 går det att utläsa hur de respondenter som valde att gå till en automat, upplevde automatens funktion. Som man kan se så är det många av de respondenter som svarat, som tyckte att automaterna vara lätta att använda men alla var ändå inte helt övertygade om att automaterna var helt felfria. Några respondenter valde även att inte ge någon kommentar som inte går att tolkas som positivt eller negativt.

Tabell 5. Respondenternas åsikt om de fick tillräcklig information om hur automaterna fungerade



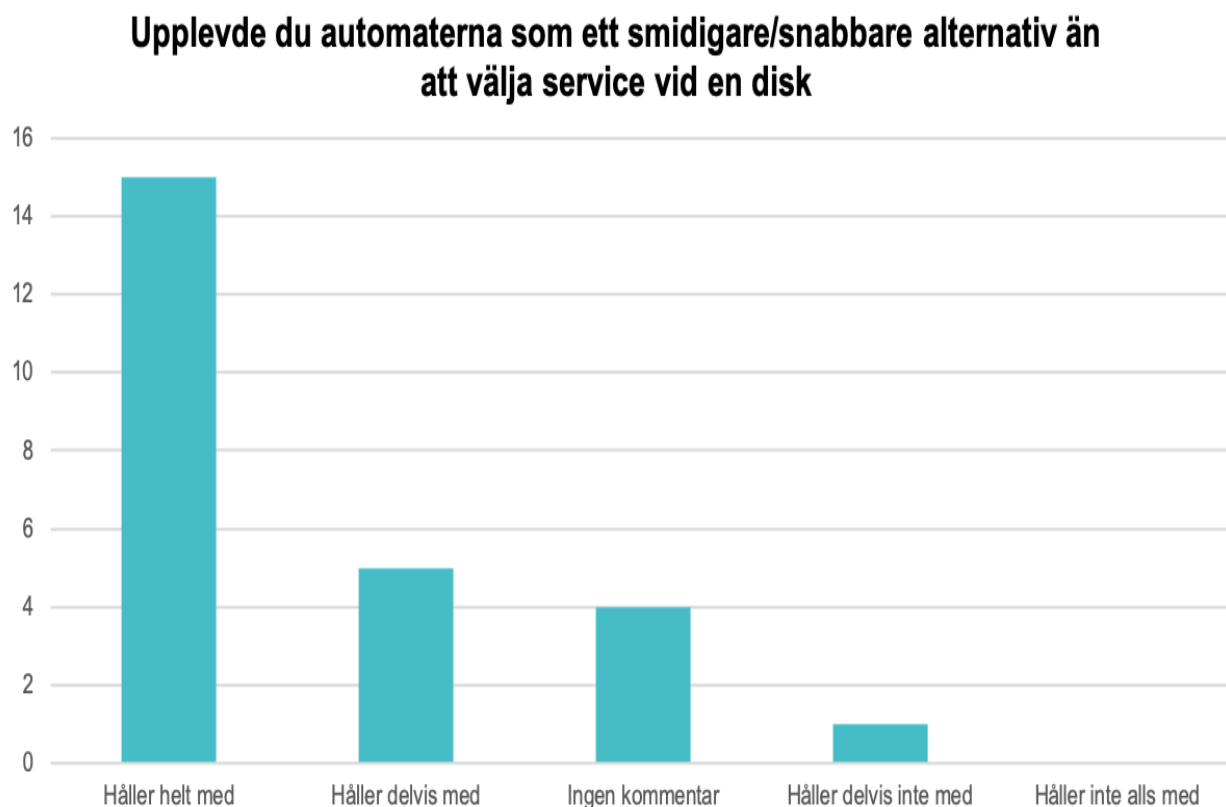
Det som går att se ur tabell 5 är om respondenterna tyckte att de fick tillräcklig med information medan de använde automaterna. Denna fråga ställdes för att se om de fick nödvändig information som t.ex. vilket håll passet ska skannas, vad man måste fylla i för att komma vidare eller hur bagagetaggen som printas ut ska läggas fast på resenärens bagage. Som man kan se var den största delen av respondenternas nöjda med automatens information men det finns ändå 3 respondenter som valde att inte ge någon kommentar.

Tabell 6. Respondenternas åsikt om han/hon fick hjälp av någon anställd om det uppstod frågor vid automaten



I tabell 6 kan man se hur respondenterna upplevde att de fick hjälp av någon om det uppstod frågor eller problem vid automaten. Detta är baserat på att det nästan alltid finns anställda för ett företag som håller sig nära automaterna ifall resenärerna skulle behöva hjälp med automaterna. Som man kan se i tabellen är det ganska jämnt fördelat mellan om de tyckte att de fick hjälp och om de tyckte att de inte fick hjälp. Det är även en stor del som har valt att inte ge någon kommentar och detta kan bero på att de eventuellt inte hade några frågor de behövde hjälp med vid automaterna och därför kunde de inte svara på denna fråga.

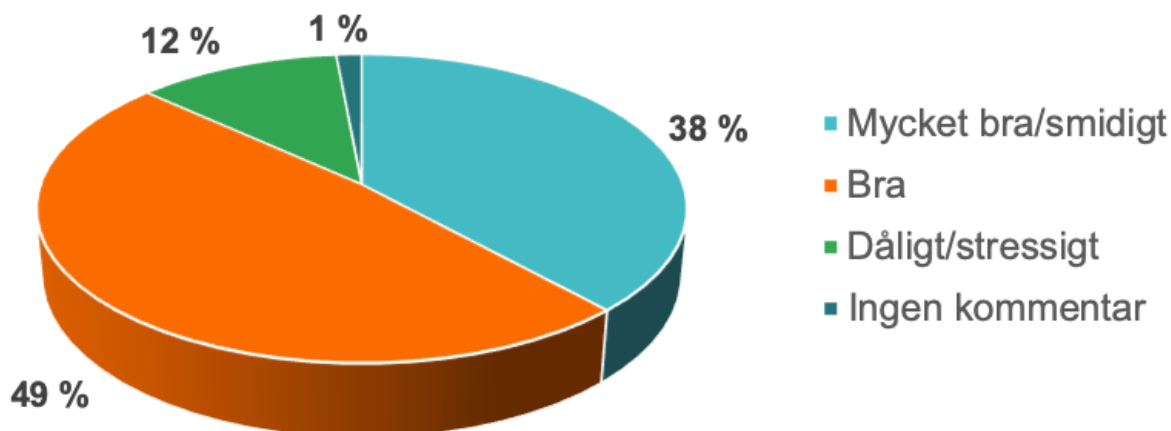
Tabell 7. Respondenternas åsikt om han/hon tyckte att automaterna var ett snabbare val av incheckning



Tabell 7 är den sista av de enkätfrågorna som ställdes till de respondenter som hade valt automaterna som incheckningsmetod. Tabellen visar om respondenterna upplevde automaterna som ett smidigare/snabbare val än att välja en disk som incheckningsmetod. Den största delen av respondenterna svarade att de upplevde automaterna som ett snabbare val men det fanns även någon som tyckte motsatsen till detta och som kan ha råkat ut för något problem med automaten som gjorde processen osmidig. Det är dock väldigt överlägset med respondenter som tyckte positivt om automaternas smidighet.

7.5 Säkerhetskontrollen

Hur upplevde du säkerhetskontrollen?

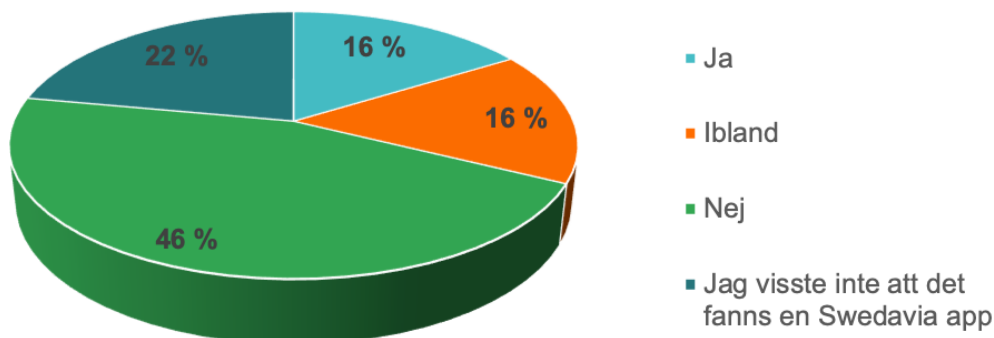


Figur 7. Respondenternas åsikt om säkerhetskontrollen

I figur 6 går det att utläsa hur respondenterna upplevde säkerhetskontrollen på flygplatsen. Den största delen, 49 % och 38% av respondenterna är nöjda och tycker att säkerhetskontrollen fungerar bra och smidigt men det finns även 12% som är emot denna åsikt och upplever säkerhetskontrollen på flygplatsen som dålig eller stressig. Denna fråga ställdes för att se hur respondenterna upplevde säkerhetskontrollen som kan skapa en positiv eller negativ bild för respondenten till nästa gång han/hon genomgår den.

7.6 Teknologi

Kollar du Swedavia appen om kötider i säkerhetskontrollen före avfärd?

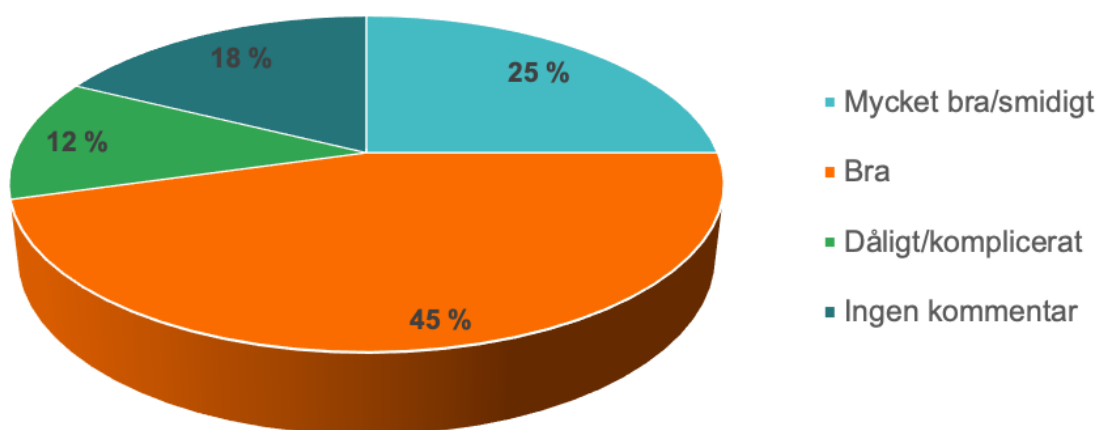


Figur 8. Respondenternas användning av Swedavia-applikationen för kötider.

I figur 7 kan man utläsa hur respondenterna svarade på om de använder sig av Swedavias egna applikation för att kolla upp kötider till säkerhetskontrollen. Denna fråga ställdes för att se hur många som använder sig av denna applikation och om alla vet om att en sådan applikation finns tillgänglig. Största delen av respondenterna (46%) svarade att de inte kollar applikationen före avfärd. Det är även jämt fördelat på ”ibland” och ”ja” vilket betyder att en del ändå använder sig av applikationen. Det viktigaste som syns i denna figur är att 22% av respondenterna inte visste om att det finns en Swedavia-applikationen för att kolla kötider. Denna applikationen visar inte bara kötider utan också annan viktig information om avgångar, ankomster och information om Sveriges olika flygplatser.

7.7 Ombordstigning

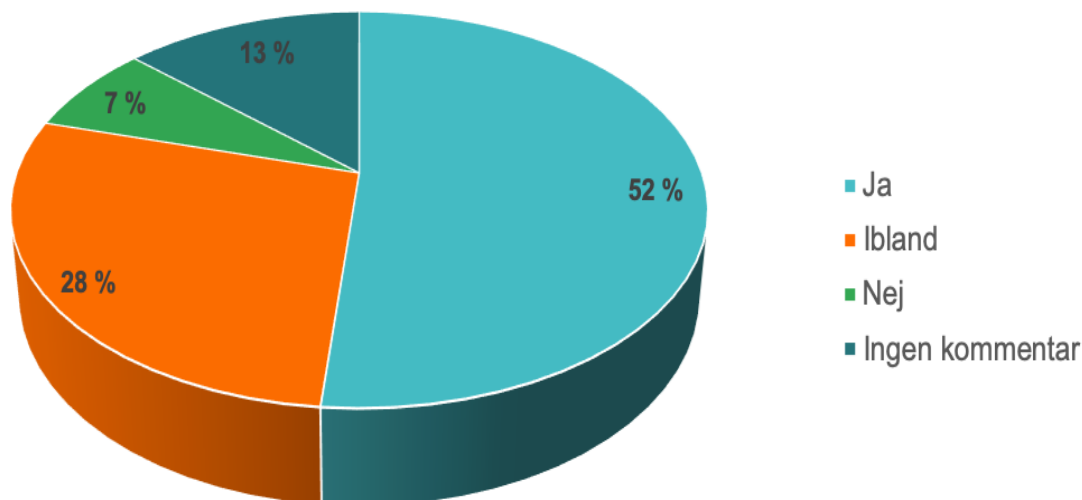
Vad tycker du om egen service ”grindarna” vid gaten på ombordstigningen?



Figur 9. Respondenternas åsikt om de grindar som finns vid den gateport man går igenom då man själv skannar sitt boardingkort vid ombordstigningen.

Figur 8 visar hur respondenterna upplevde de ”grindarna” som finns placerade vid gatena som resenärerna går igenom vid ombordstigningen genom att skanna av sitt boardingkort och grindarna öppnar för en resenär i taget. Den största delen av respondenterna tycker att grindarna fungerar bra, men det är ändå en mycket mindre andel som tycker att de fungerar mycket bra och smidigt. 12% av respondenterna tycker grindarna är komplicerat/dåligt medan 18% har valt att inte ge någon kommentar. Denna fråga ställdes för att se om grindarna är omtyckta av resenärerna eller om de kanske är en orsak till irritation eller något annat dylikt.

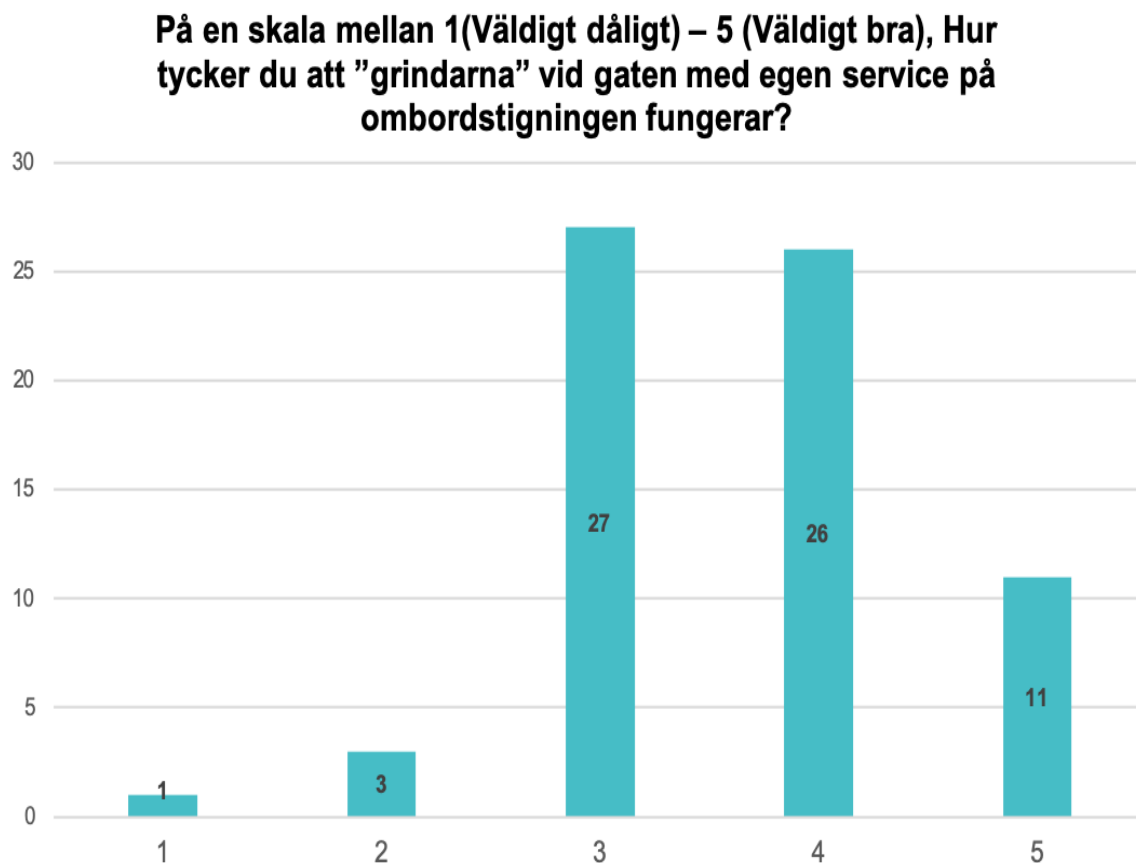
Tycker du att instruktionerna är förståeliga om i vilken ordning och hur ombordstigningen skall ske genom "grindarna" vid gaten. T.ex. med olika ombordstigningsgrupper och priority?



Figur 10. Respondenternas åsikt om hur förståeliga instruktionerna är vid en ombordstigning som gäller i vilken ordning grupper/priority får gå ombord.

Figur 9 visar hur respondenterna svarade på om de upplevde de instruktioner som gavs vid ombordstigningen var tydliga och i vilken ordning den kommer ske. Med denna fråga ville jag få fram om det är lätt för respondenterna att förstå instruktionerna med de olika ombordstigningsgrupper som finns märkta på en resenärs boardingkort eller om priority som har möjligheten att gå på före alla andra. Den största delen av respondenterna svarade att de tycker instruktionerna är tydliga, men en annan större del av respondenterna tycker att instruktionerna är tydliga enbart ibland. Det är även 7% av respondenterna som tycker att det inte är tydligt och 13% som har valt att inte ge någon kommentar. Denna fråga ställdes för att se om denna process är tillräckligt tydlig. Det är lätt hänt att om något inte är tydligt så kan det orsaka onödiga förseningar. Ett exempel är om en resenär som inte har tillgång till att få gå på först men ändå försöker ta sig igenom ombordstigningen hamnar gå tillbaka eftersom systemet inte accepterar boardingkortet och de som har tillgång att få gå på först inte slipper fram om andra obehöriga tränger sig före.

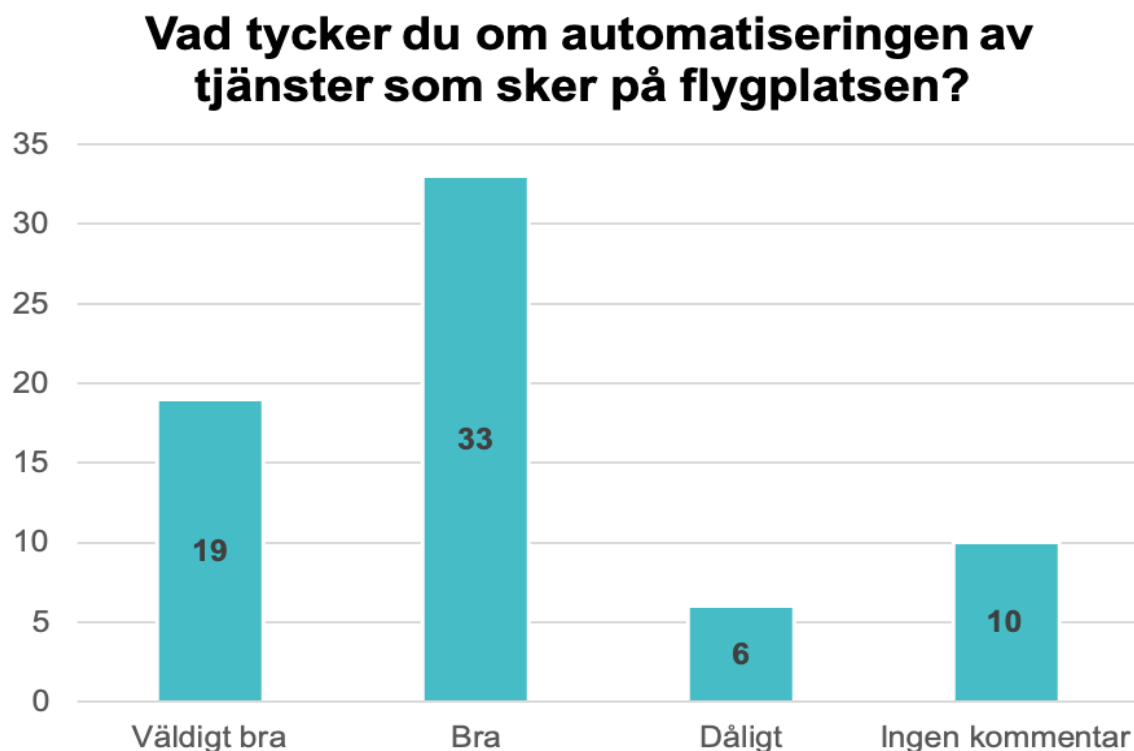
Tabell 8. En bedömning på skalan 1-5 om hur respondenterna upplever att de "grindar" som finns vid ombordstigningen fungerar



I tabell 8 går att utläsa hur respondenterna tyckte på en skala mellan 1–5 om hur "grindarna" vid gaten på en ombordstigning fungerade. Denna fråga är mycket kopplad till den tidigare frågan om dessa grindar, men denna fråga är ännu mera inriktad på just hur bra eller hur dålig respondenterna tycker att dessa fungerar. Som man kan utläsa från tabellen så är största delen av respondenterna positiva till grindarna och har svarat mera mot den högre skalan. Den största delen av respondenterna ligger ändå i mitten av skalan medan det finns ett mindre antal som inte tycker att grindarna fungerar bra.

7.8 Åsikter

Tabell 9. Respondenternas egen åsikt om hur de upplever automatiseringen av tjänster på flygplatsen



Tabell 9 visar vad respondenterna tycker i allmänhet om den automatisering av tjänster som sker på flygplatsen. Den största delen av respondenterna är positiva till automatiseringen men alla är ändå inte helt övertygade om att den är väldigt bra. Det finns en mindre andel (6st) som svarat att de tycker automatiseringen är dålig och resten valde att svara med ingen kommentar. Denna fråga ställdes för att få respondenternas generella åsikt om vad de tycker om automatiseringen och om de sett tydliga förändringar på dessa tjänster på flygplatsen som de kanske tycker om eller inte tycker om. Den sista frågan handlade om egna kommentarer eller förbättringsförslag av respondenterna om automatiseringen av tjänsterna och den frågan nedan är mycket kopplad till denna.

7.9 Öppna svar

Egna kommentarer eller förbättringsförslag om automatiseringen av tjänsterna på en flygplats

Undersökningens sista fråga handlade om respondenternas egna åsikter om förbättringsförslag om automatiseringen av tjänsterna på en flygplats. Av dessa blev det totalt 11 svar. Nedan är dessa svar utskrivna.

- Jag tycker det är bra att det finns automatisering för dom som reser ofta och klarar sig själva men jag vill även att det ska finnas kvar personlig service för dom som behöver det.
- Jag tycker det är väldigt bra med automatisering.
- Automatiseringen är bra när det funkar, men jag önskar ändå att när problem uppstår att hjälp ska finnas bättre till hands.
- Det behövs mera personal på airside.
- Inomhus navigering och ett system för att föreslå personliga erbjudanden och förslag kunde tas i bruk som en ny automatisering på flygplatsen.
- Det är bra att slippa kö med hjälp av automatiseringen men det behövs mer informationsvärdar på airside och inte bara i incheckningshallen. Gater står också tomma fast plan ska avgå inom bara några minuter och man har ingen att fråga om flyget är sent osv. Samma är det med bagagehanteringen, ingen information om varför inte väskorna kommer trots att ”beräknad tid för väskor” passerat med god marginal. Det är för lite personal eller så undviker personalen problem och finns därför inte tillgängliga.
- Det kunde finnas automatisk passkontroll som i CPH (Copenhagen Airport).
- Grindarna vid gaterna på ombordstigningen larmar ofta...kanske kan bero på att ”slussen” är väldigt liten.
- Högtalarljudet är inte alltid så lätt att höra vid gaterna på ombordstigningen.
- Det är ofta slut på papper i automaterna vid incheckning.

8 Analys av enkät

Denna undersökning har utförts med en bred åldersgrupp med exakt samma mängd kvinnor som män. Detta gör att resultaten går väldigt bra att analysera på basen av kön och ålder. Analyseringen av enkäten kommer att ske för alla de enkätfrågor som går att analyseras vidare på och detta kommer att kopplas till teoridelen. Det kommer även att göras en analys med egna faktorer som kön och ålder med några av enkätfrågorna för att kunna jämföra skillnader.

I denna undersökning gav syftet med respondenternas resa det resultatet att det var fler som reste privat än i jobbsyfte. Detta berodde på som jag nämnde tidigare att man lätt kunde urskilja de resenärer som reste i jobbsyfte genom att se på sättet som respondenterna klädde sig och då jag valde respondenterna till undersökningen så hade de som reste i jobbsyfte antingen inte tid eller var upptagna med eget jobb. De resenärer som reste privat var mera avslappnade och hade tid att svara på enkäten.

Åldersfördelningen lyckades jag skapa relativt bred med de respondenter jag utförde undersökningen på. Den största åldersgruppen resulterade mellan 20–34 och en medelålder på 35 år. Eftersom åldersskillnaden var väldigt bred går denna att använda som en faktor för att analysera vidare med andra av enkätfrågorna för att få en jämförelse.

Undersökningen resulterades i ett jämnt resultat av kön. Det var lika många män som kvinnor som deltog i undersökningen. Detta positiva resultat gör att det går att göra en tydlig analys på skillnaden av kön tillsammans med de andra frågorna i undersökningen.

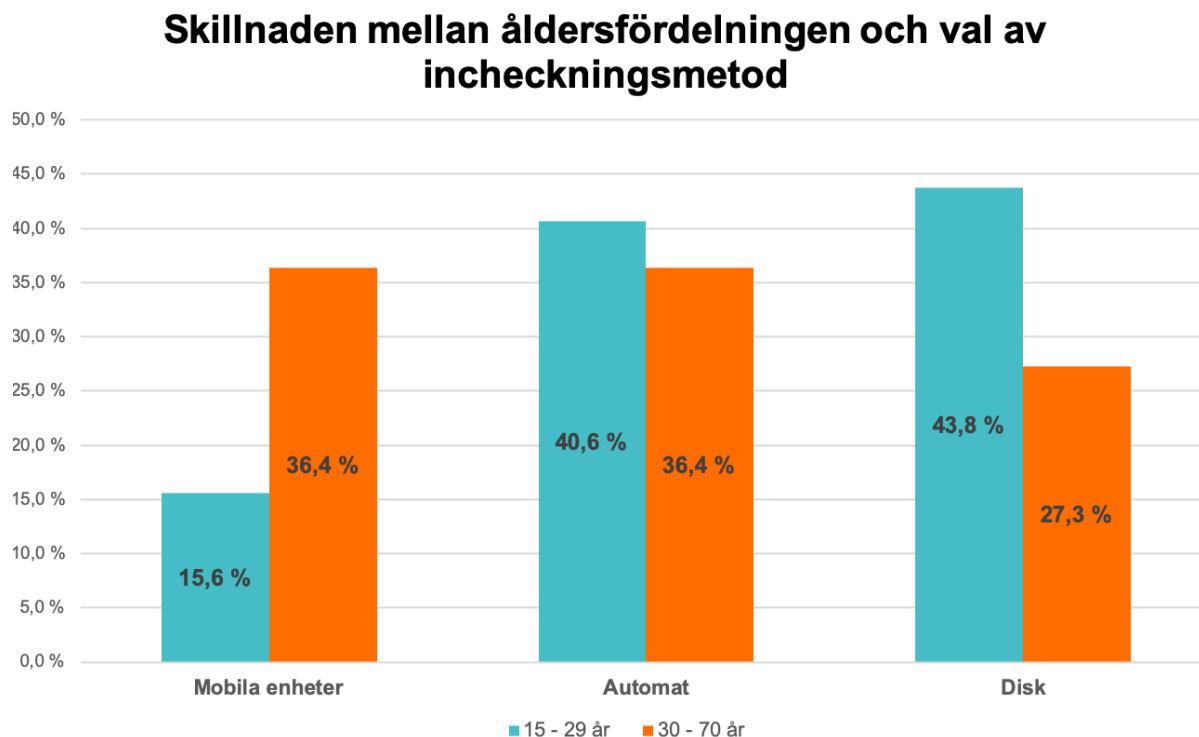
Alla de tjänster som finns i kundresan på Landvetter flygplats kan ses som så kallade "touchpoints", som nämndes i teorin om kundresa och kundupplevelse. I undersökningens kundresa ses alla de beröringspunkter eller i detta fall tjänster, som resenären kommer i kontakt med som "touchpoints". "Touchpoints" för denna undersökning på flygplatsen är incheckning, bagageavlämning, säkerhetskontroll och ombordstigning. När det handlar om "touchpoints" inom kundupplevelse är det i stort sett samma sak som i kundresa. Inom kundupplevelse försöker dock företag samla in och analysera sina "touchpoints" för att mäta kvaliteten som förekommer på de olika beröringspunkterna för att skapa en så bra kundupplevelse som möjligt.

Kundvärdet som nämndes i teoridelen, är även något som är väldigt viktigt för att hitta lösningar som kan underlätta eller förbättra de "touchpoints" eller tjänster som finns på flygplatsen. Det funktionella kundvärdet skulle i detta fall vara att föra fram information om funktioner och användningen av de tjänster som finns på flygplatsen. Det ekonomiska kundvärdet skulle vara att se vilka tjänster som antingen kräver eller sparar tid, vilka tjänster som kan vara en kostnadsfråga eller som är mest lönsamma för flygplatsen. Det känslomässiga kundvärdet skulle vara att få fram de känslor som väcks hos en resenär då han/hon använder en tjänst på flygplatsen, om tjänsterna möjligen bidrar antingen till frustration eller glädje hos en resenär.

Val av incheckning var en väldigt viktig fråga i undersökningen eftersom det är den grunden som resenären börjar med i processen genom att använda de tjänster som finns på en flygplats före ombordstigning. Detta resultat var meningen att ge en uppfattning om hur lika eller olika respondenterna använde den personliga servicen eller en automat som incheckningsmetod. Det tredje alternativet som var ett val av incheckning via mobila enheter, var ett alternativ för de respondenter som reste utan bagage och gjorde incheckning online. Jag kunde inte göra en analys på denna grupp inom denna punkt men jag ville ge dessa respondenter en möjlighet att kunna svara på enkäten och komma med svar och åsikter längre fram i enkätundersökningen. Resultatet på val av incheckningsmetod blev ett jämnt svar. Detta tror jag kan bero på att det är väldigt uppdelat enligt ålder men det var ändå ett positivt resultat att se att båda incheckningsmetoderna är lika mycket uppskattade. Enligt min åsikt och med tanke på den konstanta automatiseringen som sker, skulle man kunna tro att den personliga servicen håller på att falla bort men detta resultat visar motsatsen.

Val av incheckningsmetoden kan ses som en punkt eller ”touchpoint” i en kundresa. Valet som en resenär står för om vilken incheckningsmetod han/hon ska välja, kan kopplas till den urvalsfas som finns i en kundresa. I denna urvalsfas ställer kunden frågor till sig själv för att få en uppfattning om hans/hennes alternativ. Samma sak sker när valet står för om man ska gå till en automat eller en disk för incheckning. Det är inte enbart i kundresan man kan se en likhet utan även i konsumentbeteendets urvalsfas. I urvalsfasen sker en beslutsprocess med två grundläggande system som är uppbyggda på erfarenhet, upprepning, automatik, uppmärksamhet och ansträngning. Resenärens val kan alltså även påverkas av dessa faktorer. Ett exempel på detta är om en resenär är för trött och ouppmärksam då han/hon anländer till flygplatsen och hellre då väljer en disk med service så behöver man inte göra så mycket själv som det kanske skulle krävas på en automat. Ett annat exempel kan vara en dålig erfarenhet med service vid en disk och en resenär väljer därför en automat för att få göra sin incheckning i egen takt och få all information skriven till en.

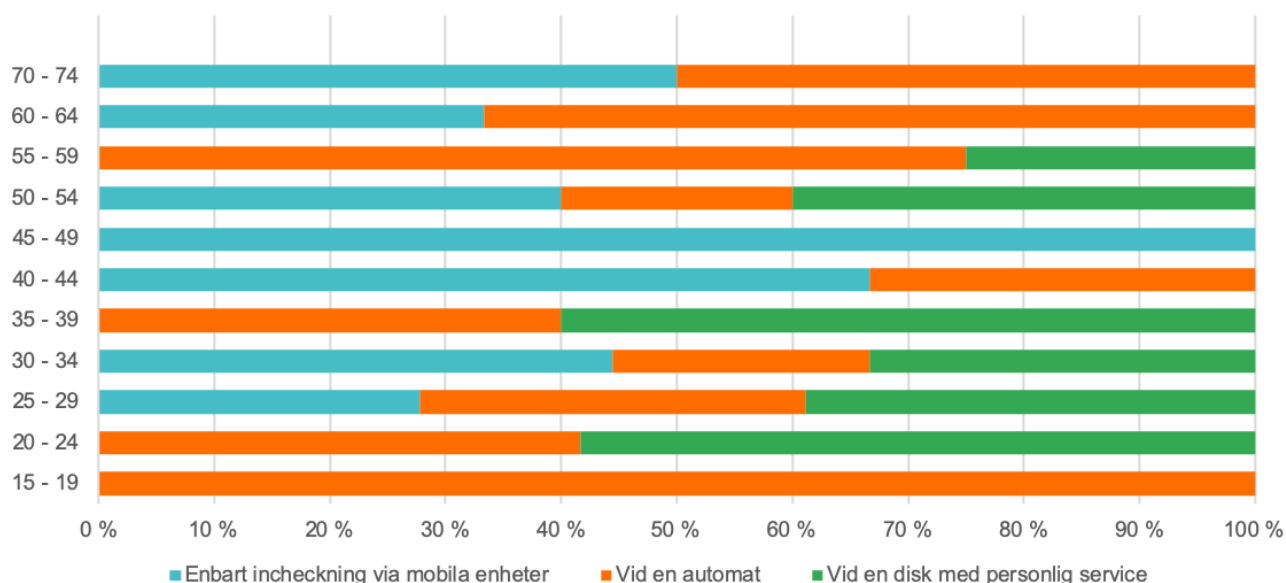
Tabell 10. Skillnaden mellan åldersfördelningen och val av incheckning



Tabell 10 är ett resultat på åldersskillnaden och val av incheckningsmetod. Eftersom det var mera unga respondenter än äldre valde jag att göra en bredare åldersfördelning för de äldre för att få en bättre översikt av skillnaden. Även med denna egna åldersfördelning som jag har gjort, har resultatet ändå en väldigt låg reliabilitet eftersom det var så få äldre respondenter i min undersökning jämfört med de yngre. Jag försökte trots detta analysera resultatet av skillnaden. Som tabellen visar kan man se att inom den yngre åldersgruppen har de flesta respondenter valt att gå till en disk för incheckning.. Enligt min åsikt föredrar yngre respondenter automater. Med den snabba automatisering som pågår så hade jag en uppfattning om att detta resultat skulle vara omvänt med att den äldre åldersgruppen skulle ha ett högre resultat på valet av en disk eftersom de kanske inte är vana och uppvuxna med en sådan automatisering. Valet av automat är ganska lika för båda åldersgrupperna men den yngre åldersgruppen har ändå fler respondenter som valt denna incheckning. Detta resultat kan dock bero på mängdskillnaden mellan de yngre och de äldre i hela undersökningen. Resultatet av åldersgrupperna för mobila enheter stämde med vad jag trodde att resultatet skulle bli. Min åsikt var att äldre använder sig mera av mobila enheter vid incheckning eftersom den åldersgruppen ofta reser i jobbsyfte och de brukar ibland använda den incheckningsmetoden eftersom de inte reser med något bagage.

Tabell 11. Skillnaden mellan åldersfördelningen och val av incheckning 2

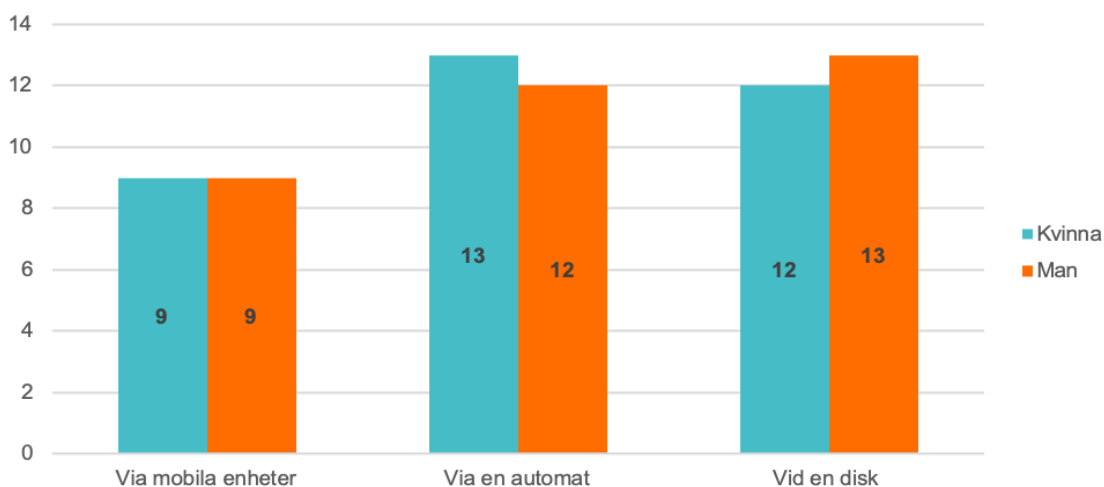
Skillnaden mellan åldersfördelningen och val av incheckningsmetod



Tabell 11 är kopplad till tabell 10. Denna tabell är gjord för att ännu mera tydligt se den exakta åldersfördelningen på olika incheckningsmetoder. Man kan se att den yngsta gruppen mellan 15 och 19 år enbart valde incheckning via en automat och åldersgruppen 45 och 49 år enbart valde mobila enheter vid incheckning. Även åldersgruppen 70 och 74 år visar att valet mellan disk och automat är jämnt. Tabellen är väldigt tydlig för att utläsa ett exakt resultat och enligt min åsikt hade jag förväntat mig mer från vissa åldersgrupper som skulle ha kunnat använda sig av en automat som incheckningsmetod.

Tabell 12. Skillnaden mellan kön och val av incheckningsmetod

Skillnaden mellan kön och val av incheckningsmetod



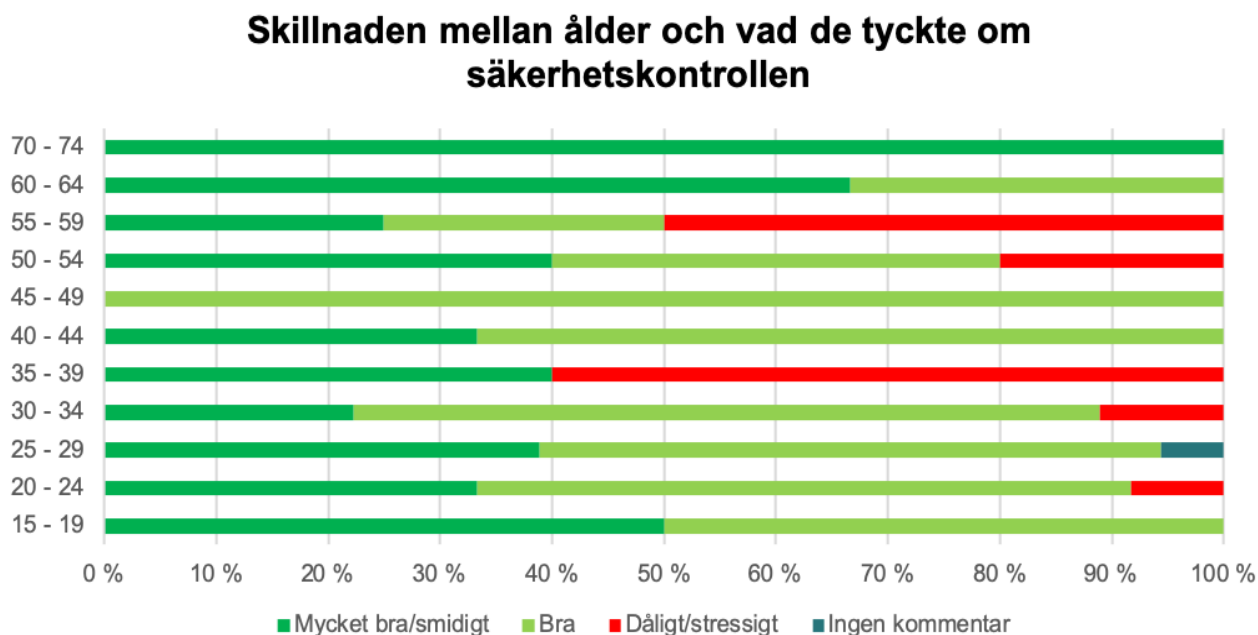
Tabell 12 visar skillnaden mellan respondenternas kön och deras val av incheckningsmetod. Man kan se att skillnaderna inte är väldigt stora men det finns ändå liten skillnad mellan val

av disk och val av automat. Incheckning via en disk hade mer respondenter som var kvinnor och incheckning via automat hade mer respondenter som var män. Det finns ingen självklar förklaring till varför resultatet blev uppdelat mellan könen på det sättet, annat än att kvinnorna kanske föredrar personlig service i detta sammanhang mer än att välja en automat. Val av incheckning via mobila enheter gav ett jämnt resultat och i detta sammanhang visar det att båda könen i denna undersökning förlitar sig starkt på den teknologi som möjliggör en incheckning av mobila enheter.

Enkätfrågan om respondenten gick till en disk och vad var orsaken till detta val gav ett tydligt resultat. Den största delen respondenter hade svarat att de ville ha personlig service och valde därför att gå till en disk. Det fanns även andra svarsalternativ i denna fråga som respondenterna kunde svara på, som hade med automaterna att göra om de såg svåra ut att använda eller inte fungerade. Dock var inte många som svarade dessa alternativ. Detta resultat visar hur viktigt den personliga servicen för dessa respondenter egentligen är och det kan betyda mycket om det någon gång bestäms att ta bort den personliga servicen helt istället för automater.

Det resultat som visades av frågan om hur respondenterna upplevde säkerhetskontrollen på flygplatsen var generellt väldigt positivt. Den största delen av respondenterna svarade att de tyckte de upplevde den som bra eller mycket bra medan det var enbart få som upplevde den som dålig eller stressig. Detta är ett positivt resultat eftersom säkerhetskontrollen är känd för att vara den mest stressigaste tjänsten i processen som en resenär tar sig igenom. Det är väldigt strikt och noggranna regler och kösystem som ska utföras. Landvetter flygplats har under åren försökt förbättra designen av säkerhetskontrollen genom att byta golvet till en ljus matta och lägga till ljusa tyg i taket för att göra det mera bekvämt och se lugnande ut. Denna förändring kan vara en orsak till varför så många respondenter svarade positivt på denna fråga men det kan även finnas andra orsaker.

Tabell 13. Skillnaden mellan ålder och respondenternas åsikter om säkerhetskontrollen

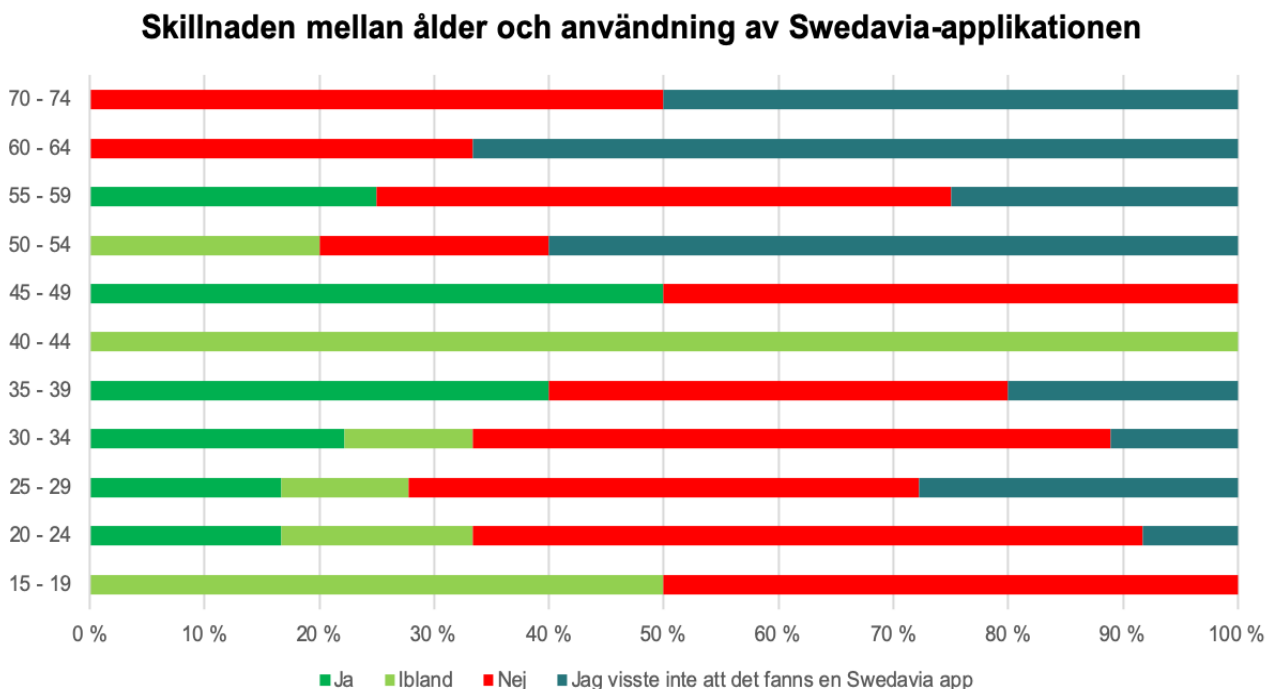


I tabell 13 kan man se en skillnad mellan respondenternas ålder och hur de upplevde säkerhetskontrollen på flygplatsen. Grafen är uppdelad i åldersgrupper och man kan lätt se vilka grupper som svarat hur. De åldersgrupperna som till stor del upplevde säkerhetskontrollen som stressig/dålig är respondenter mellan 35 och 39 år och respondenter mellan 55 och 59 år. Detta kan bero på att man i den åldern kanske kan vara på en arbetsresa och känna annan tidspress eller på semester med familj och upplever säkerhetskontrollen som en stressig del av processen med flera att ta hand om. Den yngsta och den äldsta åldersgruppen har varit mest positiva till denna fråga om upplevelsen av säkerhetskontrollen. Detta svar är dock svårt att analysera vidare på eftersom respondenterna är så ojämnt uppfördelade enligt åldrarna. Ett alternativ för att ha kunnat gjort undersökningen bättre i detta syfte är att få flera respondenter att svara för att få ett bredare urval.

Respondenternas svar om de kollar den Swedavia-applikation som finns, före respondenternas avgång för att kolla kötider till säkerhetskontrollen resulterade i delade åsikter. Det jag försökte få fram i denna fråga var om respondenterna kände till att det fanns en Swedavia-applikation som de kunde använda för att få upp kötider. 22% av respondenterna svarade att de inte visste om en sådan applikation. Enligt min åsikt kunde denna Swedavia-applikation marknadsföras mera av företaget för att möjligen förhindra förseningar eftersom den applikationen inte enbart visar kötider utan också annan viktig information om flygens avgång eller ankomst. Trots detta svarade den största delen av respondenterna att de inte använder applikationen för att se kötider före avgång. Detta kan bero på att flygplatsen enbart använder sig av en säkerhetskontroll och man kan se hur lång

kö det är i säkerhetskontrollen eftersom man kan se in till kontrollen då man anländer till Landvetter flygplats.

Tabell 14. Skillnaden mellan ålder och graden av hur respondenterna använder Swedavia-applikationen för att kontrollera kötider i säkerhetskontrollen



I figur 14 kan man utläsa skillnaden mellan respondenternas ålder och deras användning av Swedavia-applikationen före avgång. Man kan se att de äldre åldersgrupperna av respondenterna har svarat till en stor del att de inte visste om att Swedavia-applikationen fanns. Det är en väldigt stor del av de äldre som reser från Landvetter flygplats och då skulle flygplatsen kunna satsa mera på en marknadsföring av denna applikationen för den äldre åldersgruppen. Detta för att de äldre också ska få en möjlighet till den smidighet som applikationen erbjuder. Trots detta kan man se att de yngre åldersgrupperna har till en stor del svarat att de inte kontrollerar Swedavia-applikationen. Detta kunde förändras om applikationen skulle erbjuda mer. Som jag nämnde i teoridelen av arbetet så har Swedavia en vision av att göra kötid till en säkerhetskontroll tillgänglig redan dagar före avgång. Om detta kunde erbjudas, kanske mer i den yngre åldersgruppen också skulle använda applikationen. Om fler resenärer skulle veta om och använda den Swedavia-applikationen som finns, skulle det kunna undvika eventuella förseningar och oklarheter eftersom resenären då ser kötider och avgångsinformation.

Resultatet av vad resenärerna tyckte om de självservicegrindar som finns vid gaten var väldigt positivt. Enligt min åsikt trodde jag att resenärerna inte tyckte om de grindarna eftersom de väldigt ofta alarmerar och jag har personligen hört många som har klagat på

dessas för att vara väldigt känsliga och smala. Dessa grindar är dock ett sätt för resenärerna att göra ombordstigningen snabbare eftersom alla inte behöver köa enbart till en scanningsmaskin utan oftast finns det två ”slussar” med dessa grindar och en scanningsmaskin vid disken med personal. För att få en bättre insikt på hur resenärerna upplevde dessa grindar ställdes även en fråga på en skala mellan 1–5 om hur bra resenärerna tyckte att grindarna fungerade. Denna skala visade fortfarande ett positivt resultat men ett mera uppdelat sådant. De flesta som svarade valde att svara med en 3. Detta svar valdes troligen eftersom det är placerat i mitten av skalan. Det fanns även ett få antal som var missnöjda med dessa grindar men de respondenterna var väldigt få. Enligt min åsikt tror jag att det har att göra med upplevelsen, tid och vilket flygbolag det är ombordstigning till. Vissa av respondenterna kan ha haft en bra upplevelse utan problem med grindarna och därför svarat med en hög skala medan vissa av respondenterna enbart haft problem och det kanske bildades långa köer med tanke på att grindarna bara alarmerade.

Det slutliga resultatet på frågan om respondenterna tyckte att instruktionerna vid en ombordstigning är förståeliga när det gäller ombordstigningsgrupper och priority var väldigt positivt. Mer än hälften av respondenterna hade svarat att de tycker instruktionerna är förståeliga, medan mer än en fjärdedel hade svarat att instruktionerna är ibland förståeliga. Detta lämnar alltså enbart 20% som antingen svarade att de inte tycker att man kan förstå instruktionerna eller att de inte gav någon kommentar på denna fråga. Detta resultat överraskade mig positivt. Enligt min uppfattning trodde jag det skulle varit flera som inte tycker att instruktionerna alltid är förståeliga. Detta är ett positivt resultat för flygplatsen eftersom det är ett bevis på att resenärerna vet hur en ombordstigning sker och att anställda ger en tydlig information. Det kan finnas bidragande orsaker varför jag hade en annan uppfattning om vad resultatet skulle bli. Jag personligen vet att mikrofonerna inte alltid fungerar som de ska vid ombordstigningen att det hörs antingen för lågt eller för högt vilket kan göra instruktionerna otydliga. Det kan även vara väldigt högt ljud annars också på en flygplats vilket kan göra det svårt att höra. Ett alternativ för att ha fått ett ännu tydligare svar kunde ha varit att försöka hitta respondenter som aldrig rest från Landvetter flygplats förr och frågat om de upplevde instruktionerna som tydliga. Då skulle de inte haft erfarenheter från förr som kanske påverkade svaret i de respondenter som svarade nu.

Resultatet på vad respondenterna tycker om den automatisering som sker på flygplatsen var enligt min åsikt den viktigaste frågan att få svar på. Resultatet fungerar som en grund på den upplevelsen resenären får av flygplatsen. Resultatet var positivt men med tanke på att det fortfarande finns respondenter som tycker att en automatisering är dåligt så måste något göras för att detta antal ska minskas.

De egna kommentarerna eller förbättringsförslagen om automatiseringen på flygplatsen i enkäten lades till för att respondenterna skulle få komma med sina egna tankar och idéer. Detta var väldigt givande och jag fick in flera kommentarer än förväntat. Det var många som kommenterade på att automatiseringen är bra för att b.l.a. slippa köer men att det ändå måste finnas ett annat alternativ som personlig service för de som behöver det. Automatiseringen är väldigt bra så länge den fungerar men med ett nätverk uppbyggd av enbart teknologi och något går fel, betyder det att allting faller och därför behövs fortfarande den personliga service som ett annat alternativ. Det var även vissa som kommenterade på brist av personal från airside därifrån flygplanen avgår och anländer. Om något går fel och t.ex. ett flyg är inställt så finns det direkt ingen att fråga utan en informationsdisk finns enbart nere i terminalen. Det som finns är en telefon man kan ringa ner till informationen med, men detta kunde förändras med att eventuellt öppna en informationsdisk på airside också. Enligt en respondent var personal inte tillgängliga då det behövdes. Det kom även upp kommentarer om grindarna vid ombordstigningen som är väldigt smala att komma igenom och att automaterna ofta har slut på papper. Dessa hade inte med automatiseringen att göra men det är ändå viktiga kommentarer som kan kräva en förbättring för att göra resenärernas kundupplevelse ännu bättre.

Några förbättringsförslag som respondenterna hade var bl.a. automatisk passkontroll, inomhusnavigering som skulle kunna erbjuda personliga erbjudande och förslag för resenärerna på flygplatsen. Automatisk passkontroll är något som redan finns på många flygfält men som kanske inte är så relevant på Landvetter flygplats eftersom det inte är så många destinationer som kräver passkontroll. Men med tanke på att flygplatsen byggs större och flera destinationer blir tillgängliga, kunde detta vara ett alternativ för framtiden. Med en inomhusnavigering tror jag kan ha att göra med något som går att spåra från resenärernas mobila enheter som skulle kunna föreslå erbjudanden eller dylikt till resenärerna då de är inne i terminalen för shopping eller mat. Detta kunde gynna de affärer och restauranger som finns på flygplatsen men också då flygplatsen i sig.

9 Avslutning

Genom att göra denna undersökning om hur automatiseringen av tjänsterna på Landvetter flygplats påverkar resenärerna har det gett en klarare bild av vad som redan fungerar och vad som kan behöva förbättras. Undersökningen gav till stor del ett positivt resultat från respondenterna vilket i stort sett betyder att flygplatsens automatisering är på väg åt rätt håll. Detta resultat går att koppla ihop med Swedavias mål inom automatiseringen där det nämns att företaget prioriterar och satsar hårt för en utveckling inom automatiseringen.

Som med mycket så finns det ofta saker att förbättra på och med tanke på att flygplatsen är i ett sådant skede där den håller på att växa och bli större, skulle en genomgång av förbättringar av automatiseringen passa bra in. Flygplatsen måste även satsa på att nå ut till flera åldersgrupper för att undvika en minskning av resenärer p.g.a. denna automatiseringsprocess som sker. Det är även viktigt att flygplatsen tar i beaktande den stora efterfrågan om att det fortfarande finns krav och önskemål om personlig service bland respondenterna och kommer med förslag, som inte utesluter den servicen helt.

Automatiseringen är en självklarhet och resenärer måste lära sig anpassa och bli introducerade till denna nya process. Om det finns resenärer som inte tycker om automatiseringen och upplever den som svår så kan det påverka antalet resenärer som slutar resa. För att undvika detta är det viktigt för flygplatsen att informera tydligt om hur automatiseringen på tjänsterna fungerar och hur det kommer att vara smidigare och snabbare att välja en automatiserad process än en manuell process. Som nämndes i teorin så består en kundupplevelse av ett före, under och efter. Om en kund redan i före skedet har en dålig upplevelse är det högst sannolikt att den kunden inte gör om det. Det samma är med tjänsterna på flygplatsen. Tjänsterna måste vara lätta och lockande för alla målgrupper för att ge resenären en bra kundupplevelse för att vilja komma och resa igen. I resultatet var det även ett visst antal som valde att inte ge någon kommentar på denna fråga. Det kan betyda att de antingen inte vet vad som menas med automatisering eller om automatiseringen inte påverkar dem på det sättet att de skulle märka av det. Den nya generationen är van med automatisering och ny teknologi. Detta gör det lätt eftersom den nya generationen är en framtid. Men enligt min åsikt är det ändå viktigt att fokusera på alla åldersgrupper redan idag för att undvika en stor nedgång av resenärer som slutar att resa enbart för att de inte vet hur man gör längre.

Jag trodde personligen att respondenterna inte skulle vara så positiva om den automatiseringen som sker och att det skulle finnas brister i b.l.a. ombordstigningens ”grindar” och automaterna som val av incheckning. Av de respondenter som deltog i undersökningen visades detta motsatsen och visade istället positiva svar för både automaterna och de grindar som finns vid ombordstigningen. Med tanke på att det totala antalet respondenter enbart var 68 var dock reliabiliteten väldigt låg för denna undersökning och det skulle krävas många fler för att få se en ännu tydligare skillnad och då skulle resultaten eventuellt ändrats. Reliabilitet och validitet är termer som är mycket viktiga när det kommer till undersökningar och undersökningsmetoder. Reliabilitet handlar mycket om pålitligheten och följdriktigheten av mätningarna och måtten i en undersökning. (Bryman & Bell, 2013, s 171) Reliabilitet avser att man mäter på ett tillförlitligt sätt. (Josefsson, 2006)

För att försöka få en högre reliabilitet i denna undersökning så har det inte publicerats några namn av respondenterna som utförde enkäten. Detta är för att respondenterna skulle kunna svara så ärligt och öppet som möjligt för att få ett ärligt slutresultat. Men som nämndes tidigare var antalet respondenter för undersökningen väldigt få vilket gjorde att reliabiliteten slutligen är väldigt låg när det inte går att jämföra och ta slutsatser på så få respondenter.

Swedavia har på ett hörn av arbetet fungerat som en uppdragsgivare och har bett om att få undersökningens resultat för att ta i beaktande deras kunders åsikter och önskemål.

9.1 Kritisk granskning

Till en stor del är jag väldigt nöjd hur mitt examensarbete har utformats. Jag har nödvändig och informativ teori och en väl analyserad undersökning. Jag har satsat väldigt mycket tid på detta examensarbete och det gör att jag är väldigt nöjd. Det jag kunde ha gjort bättre är tidsplaneringen när undersökningen skulle genomföras. Eftersom undersökningen skedde under arbetstid var det svårt att få längre lediga tider att passa in och jag gick därför runt och frågade så fort jag hade lite tid över. Jag kunde ha börjat tidigare eftersom jag visste att jag inte hade mycket tid och på det sättet kanske skulle ha kunnat få mera respondenter som senare skulle ha resulterat i ett bredare urval. Det som också kunde ha tagits mera i beaktande är valet av respondenter. Som undersökningen visade så var det mera respondenter som reste privat än respondenter som reste i jobbsyfte. Eftersom arbetsresenärer är en stor målgrupp för flygplatser kunde det ha varit bra att få mera respondenter som reste i jobbsyfte för att kunna jämföra ännu mera och komma till tydligare resultat mellan de två olika valen av resesyfte. Enligt min åsikt skulle slutresultatet visat ett mera intressant resultat om jag skulle ha fått mera respondenter som reste i jobbsyfte. Då skulle det ha varit möjligt att välja syftet som en av de faktorer man kunde jämföra skillnader med resten av enkätfrågorna.

Hela arbetet bestod av en teoretisk och en empirisk del. Arbetets teoretiska del baserade sig på kundupplevelser, kundvärde, kundresor, automatisering av tjänster på en flygplats, tjänster på en flygplats i allmänhet, allmänt om Swedavia, automatiseringar inom Swedavia, automatiseringar inom Landvetter flygplats och eventuella automatiseringsförslag. Den empiriska delen baserade sig på en undersökning om vad resenärer på Landvetter flygplats tycker om de automatiseringar som sker på de tjänster resenären använder före avgång.

Ett mått för ett begrepp som verkligen mäter begreppet i fråga kallas för validitet. Det finns olika sätt att bedöma validiteten: ytvaliditet, samtidig validitet, prediktiv validitet, begreppsvaliditet och konvergent validitet. (Bryman & Bell, 2013, ss. 172–173) Validitet avser relevansen i sammanhanget och är viktigt för att kunna generalisera

utredningsresultatet. (Josefsson, 2006) För att nå en högre validitet i denna undersökning har teorin tagits i beaktande och kopplats ihop vid utformning och skapande av undersökningen. Arbetets undersökning har resulterat i framgångsrik information av respondenterna och skapat eventuella förbättringsförslag för framtiden till Landvetter flygplats.

Källförteckning

Benckendorff, P., Sheldon, P., Fesenmaier D. (2019). *Tourism Information Technology*. Malta: Gutenberg Press

Boström, M. (2018). *Kundresan - din guide till hållbara kundrelationer*. Stockholm: Liber AB

Bryman, A., & Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. Stockholm: Liber AB

Elmgart, A., Bloch, E. (2017). *Kundfokus "Skapa kundvärde och hållbara resultat"*. Stockholm: Liber AB

Gunnebo. (u.d.). Hämtat 2019-09-01 från Why automation is key to airport efficiency : <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/2752115/CTA%20and%20content/Why-automation-is-key-to-airport-efficiency.pdf>

IATA. (2019). Hämtat 2019-09-24 från IATA statistics: https://www.iata.org/pressroom/facts_figures/Pages/index.aspx

Idemia. (u.d.). Hämtat från 2019-09-11 Idemia/morphopass: <https://www.idemia.com/morphopass>

Infrastrukturnyheter. (2018). Hämtat 2019-09-24 från *Nya självbetjäningstjänster på svenska flygplatser*: <https://www.infrastrukturnyheter.se/20190803/20307/nya-sjלבbetjaningstjanster-pa-svenska-flygplatser>

Josefsson, A. (2006) *Reliabilitet, validitet och felkällor i Metodik för inventering av förorenade områden* (Magisteruppsats) Linköpings universitet, Norrköping. Tillgänglig: <https://www.divaportal.org/smash/get/diva2:21396/FULLTEXT01.pdf>

Kazda, A., Caves, R. (2015). *Airport design and operation*. United Kingdom: Emerald group

Morphopass. (u.d.). Hämtat 2019-09-11 från Morphopass/Youtube: <https://www.youtube.com/watch?v=TyvDS0-dEE8>

Swedavia. (u.d.). A. Hämtat 2019-08-20 från Om Landvetter flygplats: <https://www.swedavia.se/landvetter/om-flygplatsen/>

Swedavia. (u.d.). B. Hämtat 2019-08-20 från Roll och uppdrag:

<https://www.swedavia.se/om-swedavia/roll-och-uppdrag/>

Swedavia. (u.d.). C. Hämtat 2019-08-10 från Incheckning:

<https://www.swedavia.se/arlanda/incheckning/#gref>

Swedavia. (u.d.). D. Hämtat 2019-08-10 från Bagage:

https://www.swedavia.se/arlanda/bagage/?_ga=2.250847810.576758467.1554466823-517320438.1554466823

Swedavia. (u.d.). E. Hämtat 2019-08-10 från Säkerhetskontroll:

https://www.swedavia.se/arlanda/bagage/?_ga=2.250847810.576758467.1554466823-517320438.1554466823

Swedavia. (u.d.). F. Hämtat 2019-11-03 från Social och ekonomisk hållbarhet:

<https://www.swedavia.se/om-swedavia/social-och-ekonomisk-hallbarhet/#gref>

Swedavia årsredovisning. (2018). A. Hämtat 2019-09-11 från

<https://www.swedavia.se/globalassets/om-swedavia/swedavias-ars--och-hallbarhetsredovisning-2018.pdf>

Swedavia årsredovisning. (2017). B. Hämtat 2019-09-11 från

<https://www.swedavia.se/globalassets/om-swedavia/roll-och-uppdrag/swedavia-ars--och-hallbarhetsredovisning-2017.pdf>

1. Syftet med din resa?
 - ☐ Jobb
 - ☐ Privat
2. Ålder?
3. Val av incheckning och bagageavlämning?
 - ☐ Vid en automat
 - ☐ Vid en disk med personlig service
 - ☐ Enbart incheckning via mobila enheter

Val av disk

4. Varför valde du att gå till en disk för incheckning och bagageavlämning?
 - ☐ Jag föredrar personlig service
 - ☐ Jag trodde det var enda alternativet
 - ☐ Jag tyckte automaterna såg svåra ut att använda
 - ☐ Jag gjorde det av en vana

5. Val av automat

- ☐ Tyckte du att automaterna var lätta att använda?
- ☐ Tyckte du att du fick tillräcklig information vid automaten om hur man skulle göra med bl.a. pass, bokningsreferens, val av bagage, bagagetaggen osv.?
- ☐ Om det uppstod frågor vid automaten, fick du svar/hjälp med dessa?
- ☐ Upplevde du automaterna som ett smidigare/snabbare alternativ än att välja service vid en disk?

Håller helt med, Håller delvis med, Ingen kommentar, Håller delvis inte med, Håller inte alls med

6. Hur upplevde du säkerhetskontrollen?
 - ☐ Mycket bra/smidig
 - ☐ Bra
 - ☐ Dåligt/stressigt
 - ☐ Ingen kommentar
7. Kollar du Swedavia-appen om kötider i säkerhetskontrollen före avfärd?
 - ☐ Ja
 - ☐ Ibland
 - ☐ Nej
 - ☐ Jag visste inte att det fanns en Swedavia app

8. Vad tycker du om egen service ”grindarna” vid gaten på ombordstigningen?

- ☐ Mycket bra/smidig
- ☐ Bra
- ☐ Dåligt/stressigt
- ☐ Ingen kommentar

9. Tycker du att instruktionerna är förståeliga om i vilken ordning och hur ombordstigningen ska ske genom ”grindarna” vid gaten. T.ex. med olika ombordstigningsgrupper och priority?

- ☐ Ja
- ☐ Ibland
- ☐ Nej
- ☐ Ingen kommentar

10. På en skala mellan 1–5, hur tycker du att ”grindarna” vid gaten med egen service på ombordstigningen fungerar?

- ☐ 1 Väldigt dåligt
- ☐ 5 väldigt bra

11. Vad tycker du om automatiseringen av tjänster som sker på flygplatsen?

- ☐ Väldigt bra
- ☐ Bra
- ☐ Dåligt
- ☐ Ingen kommentar

Egna kommentarer eller förbättringsförslag om automatiseringen av tjänsterna på flygplatsen.