



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Tunnelaskentaan pohjautuva teknologia lento- aseman itsepalvelutoimintojen tukena - esimerkkinä Emphatic Self Service - palvelukonseptiehdotus

Simolinna, Suvi

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara

Tunnelaskentaan pohjautuva teknologia lentoaseman
itsepalvelutoimintojen tukena -esimerkinä Emphatic
Self Service -palvelukonseptiehdotus

Simolinna Suvi
Palveluliiketoiminnan
koulutusohjelma (Ylempi AMK)
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2015

Suvi Simolinna

**Tunnelaskentaan pohjautuva teknologia lentoaseman itsepalvelutoimintojen tukena
- esimerkkinä Emphatic Self Service -palvelukonseptiehdotus**

Vuosi 2015 Sivumäärä 68 + 2

Teknologian kehityksen, kiristyvän kilpailun ja kasvavien matkustajavirtojen myötä lentokenttäympäristöissä on siirrytty etsimään uusia ratkaisuja itsepalvelusta perinteisen henkilökohdaisen palvelun sijaan. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on vuonna 2014 käynnistetty kehitysohjelma, jonka tarkoituksena on varmistaa lentoaseman menestyminen tulevaisuudessa kansainvälisten vaihtolentoasemien kiristyvässä kilpailussa. Kehitysohjelman myötä Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelupisteiden määrää on merkittävästi lisätty.

Itsepalvelulaitteiden käyttäjien asenteiden ja kokemusten selvittäminen on ratkaisevassa asemassa, kun pohditaan onnistunutta itsepalvelupalvelukonseptia.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ehdotus affektiivisen laskennan teknologiaa hyödyntävästä palvelukonseptista tukemaan itsepalvelutapahtumia lentoasemien itsepalvelulähtöselvitys- ja bag drop -pisteillä. Kehittämistehtävän tueksi opinnäytetyössä on tarkoitus löytää vastaus kysymykseen: "Miten affektiivisen laskennan teknologioita pystytään hyödyntämään tulevaisuudessa lentokenttien itsepalvelupisteiden tukena?". Opinnäytetyön teoreettisessa viitekehityksessä kehitystyötä käsitellään itsepalvelun, affektiivisen laskennan teknologian, palvelumuotoilun prosessin ja asiakasymmärryksen kautta. Lisäksi käsitellään tutkittavan ympäristön nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä.

Opinnäytetyö on osa Emphatic Products -hanketta, jonka tarkoituksena on löytää kehitysehdotuksia empaattiseen vuorovaikutukseen pohjautuvien laitteiden hyödyntämiseen käyttäjälähtöisesti. Opinnäytetyön toimeksiantajayritys on Finavia Oyj.

Opinnäytetyö on toiminnallinen kehittämistyö, jonka lähestymistapa on tapaustutkimus. Kehittämistyössä on hyödynnetty laadullisen tutkimuksen menetelmiä, joiden avulla on pyritty hahmottamaan kokonaisvaltaisesti lentoaseman itsepalvelupisteiden nykytilaa ja kehittämistarpeita. Tutkimusmenetelminä käytettiin teemahaastattelua, havainnointia ja ideapajaa. Palvelukonseptin suunnittelun tukena käytettiin tutkimustulosten pohjalta muodostettua palvelupolkua, Service Blueprint -prosessikaaviota, sekä asiakaspersoonia.

Tutkimustulosten pohjalta kehitettiin ehdotus lähtöselvitys- ja bag drop -itsepalvelupisteitä tukevasta palvelukonseptista, joka nimettiin "Emphatic Self Service" -palvelukonseptiksi. Palvelukonseptiehdotus osoittaa affektiivisen laskennan teknologioiden hyödyntämismahdollisuuksia tulevaisuuden lentokenttien itsepalvelupisteiden tukena. Palvelukonseptin toimivuutta testattiin tutkimustulosten pohjalta luotujen asiakaspersoonien avulla.

Opinnäytetyölle asetettu tavoite on saavutettu "Emphatic Self Service" -palvelukonseptiehdotuksen myötä. Tutkimustuloksia ja palvelukonseptiehdotusta voidaan hyödyntää itsepalvelun jatkokehittämisessä sekä lentokenttäympäristössä että muilla itsepalvelua hyödyntävillä toimialoilla.

Asiasanat: itsepalvelu, affektiivisen laskennan teknologia, lentoasema, palvelukonsepti, palvelun kehittäminen

Suvi Simolinna

**Affective computing based technology in support of airport self-service functions
- Case "Emphatic Self Service" service concept proposal**

Year	2015	Pages	68 + 2
------	------	-------	--------

Following technological development, tightening competition and growing passenger numbers in the airport environment, the search for new solutions has led to a shift from traditional service towards self-service. A development program at Helsinki-Vantaa airport was launched in 2014 to secure the success of the airport in the tightening competition between international transit airports.

The research of the attitudes and experiences of the users of the self-service devices is crucial when reflecting on the qualities of a well-functioning self-service concept.

The purpose of the thesis is to develop a proposal of a service concept which would utilize affective computing technology to support the self-service actions at the airport self-service check-in and bag drop points. In order to support the development assignment the thesis aims to answer the question: "How can affective computing technologies be utilized to support the future airports' self-service points?" In the theoretical background of the thesis the development work is addressed over the themes of self-service, affective computing technology, service design process and understanding the customer. The present state and future perspective of the research environment are discussed as well.

The thesis is part of the Emphatic Products project the purpose of which is to find development proposals to utilize emphatic interaction based devices in user friendly ways. The employer of the thesis is Finavia Plc.

The thesis is a functional development work with a case study approach. Qualitative research methods have been used in the development work in order to perceive a comprehensive view of the present state and development needs of the airport self-service points. The research methods of choice have been semi-structured interview, observation and idea workshop. To support the planning of the service concept, the research result based service path, Service Blueprint process map as well as customer personas were used.

A service concept proposal supporting the check-in and bag drop self-service points was created based on the research results. The service concept proposal was named "Emphatic Self Service" service concept. The service concept proposal demonstrates the possibilities of utilizing the affective computing technologies to support the future airport self-service points. The functionality of the service concept was tested by customer personas that were created based on the research results.

The objective of the thesis has been achieved with the presentation of the "Emphatic Self Service" service concept. The research results and service concept proposal can be utilized in further development of self-service in the airport environment as well as in other areas of industries making use of self-service.

Keywords: self-service, affective computing technology, airport, service concept, service development

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Työn tausta ja tarkoitus	7
1.1.1	Emphatic products -hanke	8
1.1.2	Kohdeyritys	8
1.2	Opinnäytetyön tavoite ja aiheen rajaus	10
1.3	Tutkimusraportin rakenne	10
1.4	Aikaisemmat tutkimukset	11
2	Affektiivisen tunnelaskentaan pohjautuvan teknologian hyödyntäminen itsepalvelun kehittämisessä	12
2.1	Itsepalvelu	13
2.2	Palvelumuotoilulla asiakkaan ymmärtämiseen	15
2.2.1	Asiakasymmärrys	17
2.2.2	Asiakkaan palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet	21
2.2.3	Affektiiviseen tunnelaskentaan pohjautuva teknologia	22
3	Itsepalvelutoimintojen kehittäminen lentokenttäympäristössä	24
3.1	Määrittely	25
3.1.1	Nykytilan analyysi Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelupisteissä	25
3.1.2	Tulevaisuuden näkymät 2025	33
3.2	Tutkimusmenetelmät ja toteutus	35
3.2.1	Teemahaastattelu	36
3.2.2	Havainnointi	38
3.2.3	Ideapaja	39
3.3	Suunnittelu	40
3.3.1	Palvelupolku	40
3.3.2	Asiakaspersoonat	43
3.3.3	Service Blueprint	46
4	Tulokset	49
4.1	Teemahaastattelun tulokset	49
4.1.1	Matkustustottumukset	49
4.1.2	Suhde palveluihin	49
4.1.3	Opastus lentoasemalla	50
4.1.4	Tulevaisuuden lentoasema	51
4.2	Havainnoinnin tulokset	51
4.2.1	Suhde itsepalveluun ja itsepalveluteknologian käyttö	52
4.2.2	Liikkuminen opasteiden mukaan	52
4.2.3	Asiakkaan kontaktipisteet	53
4.2.4	Lähtöselvitysalueen ympäristö	53
4.3	Ideapajan tulokset	54

4.4	Emphatic Self Service -palvelukonseptiehdotus	55
5	Johtopäätökset	59
	Lähteet	62
	Kuvat	65
	Kuviot	66
	Taulukot	67
	Liitteet	68

1 Johdanto

Viimeisen vuosikymmenen aikana itsepalvelutoimintojen määrä erityyppisissä palveluyrityksissä on huomattavasti kasvanut. Itsepalvelun merkitys on erityisesti kasvanut informaatioteknologian kehittymisen myötä. Palveluiden kehittyminen on luonut mahdollisuuden myös itsepalveluteknologioiden uudelleenlaiselle kehittämiselle. Palveluiden ja teknologioiden kehittymisen myötä myös palveluiden tehokkuus ja sujuvuus on myös parantunut. Näin ollen yritykset käyttävätkin itsepalveluteknologiaa sekä toimintansa tehostamiseksi, mutta myös paremman asiakaskokemuksen saavuttamiseksi (Castro, Atkinson & Ezell. 2010, 1).

Janne Hattula (2006, 111-114) mainitsee itsepalvelujen lanseeraamisen olevan onnistuessaan selvä säästöjen ja tehokkuuden lähde. Lentokenttäympäristössä viime vuosien trendinä on ollut low cost-tuotteet ja palvelut, joiden myötä matkustajille tarjotaan mahdollisuus maksaa vain niistä tuotteista ja palveluista, joita he itse haluavat käyttää. Kuluttajien asenteet ja valmiudet ovat kehittyneet vuosien aikana siihen suuntaan, että itsepalvelu on muodostunut vaihtoehdoksi muiden palvelujen rinnalle. Jotta itsepalvelu lentokenttäympäristössä onnistuisi toivotulla tavalla, on lentoyhtiöiden ja muiden palveluntuottajien otettava huomioon useita tekijöitä. Kun itsepalvelun odotetaan saavuttavan kustannustehokkuutta ja runsaasti käyttäjiä, on palvelun onnistumiseksi varattava aikaa kuluttajien asenteiden ja kokemusten selvittämiseksi.

Ilmailualan ulkopuoliset tekijät, kuten maailmalla vallitsevat uhkatilanteet, poliittiset tekijät, sekä globaalit trendit vaikuttavat vahvasti kuluttajien käyttäytymiseen lentokenttäympäristössä. Maailmanlaajuisten tapahtumien vaikutukset saavat lentomatkustajat pohtimaan arvoaan ja palvelukokemukseensa vaikuttavia tekijöitä kriittisesti ja moniulotteisesti. Itsepalvelun rinnalla henkilökohtaisen palvelun koetaan tuovan turvallisuuden tunnetta, ja näin ollen myös itsepalvelun onnistumista usein pohditaan samojen arvojen kautta, kuin perinteisen henkilökohtaisen palvelunkin. (Hattula 2006, 112-115.)

1.1 Työn tausta ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on esittää ehdotus affektiivista teknologiaa hyödyntävästä palvelukonseptista Helsinki-Vantaan lentokentän check-in- ja bag-drop itsepalvelupisteiden toiminnan tueksi. Lähtökohtana palvelukonseptille on paremman asiakasymmärryksen saavuttaminen ja sen kautta parempi kilpailuetu tulevaisuuden lentokenttäympäristössä.

Tämä on toiminnallinen kehittämislähtöinen opinnäytetyö, jossa lähestymistapana on tapauksetutkimus. Tapauksetutkimus on valittu siksi, että se soveltuu hyvin kehittämistyöhön, jossa ha-

lutaan ymmärtää organisaation nykytilannetta, ratkaista siellä esiin nousseita kehitystarpeita ja löytää uusia kehitysehdotuksia (Ojasalo ym. 2014, 37).

1.1.1 Emphatic products -hanke

Tämä opinnäytetyö on toteutettu osana kansainvälistä Emphatic Products -hanketta, jossa Laurea Ammattikorkeakoulu on mukana. Hankkeen tavoitteena on löytää kehitysehdotuksia affektiivisen tunnelaskentaan pohjautuvien teknologioiden hyödyntämiseksi niin, että pystytään havaitsemaan teknologian käyttäjien tunteita, sekä vuorovaikutteisesti reagoimaan niihin.

Hankkeen keskeisenä ajatuksena on kehittää ratkaisuja paremman käyttäjäkokemuksen saavuttamiseksi ihmisen ja teknologisten laitteiden välisessä vuorovaikutuksessa. Tulevaisuudessa tunnelaskentaan pohjautuvien teknologioiden avulla pystytään keskittymään entistä paremmin sekä palveluntuottajan että palvelun käyttäjän tarpeisiin tunnistamalla teknologian avulla käyttäjien liikkeitä ja eleitä moniulotteisesti.

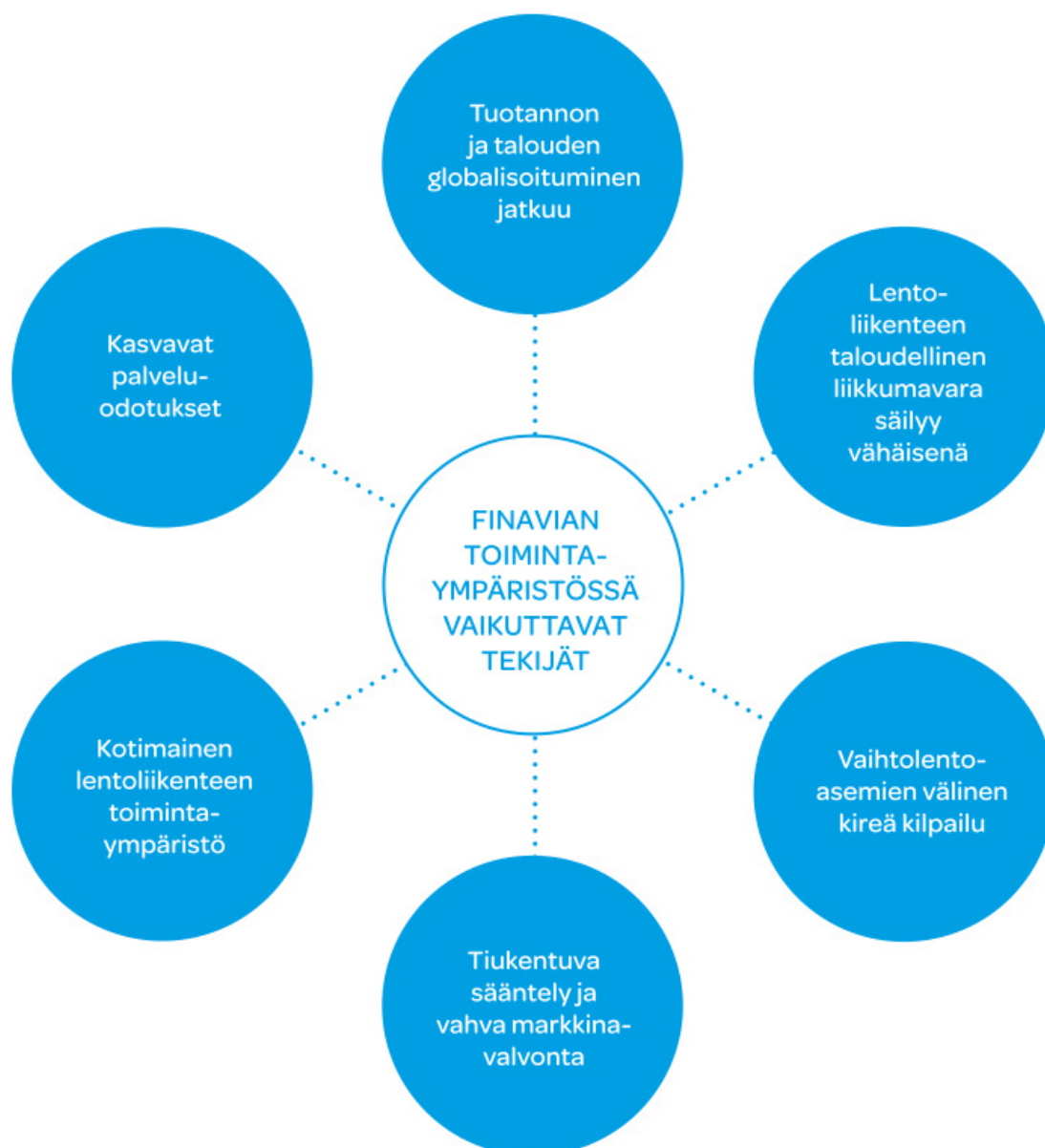
1.1.2 Kohdeyritys

Finavia Oyj on Suomen valtion omistama julkinen osakeyhtiö, joka omistaa Suomessa 24 lentoasemaa. Finavian liikevaihto perustuu lentoyhtiöille ja matkustajille tarjottavista palveluksista, joiden tarkoituksena on olla turvallisia, laadukkaita, ja kustannustehokkaita. Finavian toimintaa ohjaavat arvot ovat turvallisuus, asiakaslähtöisyys, tehokkuus ja uudistumiskyky, yhteistyö ja avoimuus sekä ympäristö- ja yhteiskuntavastuu. Finavian lähtökohta on edistää suomalaisen yhteiskunnan kilpailukykyä, liikkumista ja kansainvälisyyttä. Finavian tavoite on olla kannattava, arvostettu ja hyvin johdettu palveluyritys, jonka kaikki toiminnot kuuluvat kansainvälisesti parhaimpien joukkoon. (Finavia 2015.)

Strategisesti Finavia pitää erittäin keskeisenä asiana Helsinki-Vantaan lentoaseman menestymistä. Helsinki-Vantaan lentoaseman menestys takaa myös Suomen muun lentoasemaverkoston toiminnan rahoittamisen. Vuonna 2014 Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamäärä kasvoi 4,4 prosenttia, jolloin matkustajia oli yhteensä lähes 16 miljoonaa. Helsinki-Vantaan lentoasema työllistää suoraan tai välillisesti noin 15 000 henkilöä. Helsinki-Vantaan lentoasema on Euroopan viidenneksi tärkein ja Pohjois-Euroopan johtava Aasian lentojen vaihtoasema, joka tarjoaa 15 suoraa lentoreittiä Aasian mantereelle. Tämä tarkoittaa sitä, että onnistuakseen täyttämään palvelutehtävänsä kestäväällä tavalla täytyy Helsinki-Vantaan lentoaseman menestyä myös tulevaisuudessa Aasian vaihtomatkuksessa. Aasian vaihtomatkuksensa lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasema vahvistaa myös ratkaisevasti muita suoria lentoyhteyksiä Suomesta eri puolille maailmaa. Suhteessa Suomen väestömäärään Helsinki-Vantaan

lentoasema tarjoaa poikkeuksellisen laajasti lentoyhteyksiä eri puolille maailmaa. (Finavia 2015; Finavia 2014)

Kuviossa 1 esitetään Finavian toimintaympäristössä vaikuttavat tekijät, jotka ovat tuotannon ja talouden globalisoitumisen jatkuminen, lentoliikenteen taloudellisen liikkumavaran säilyminen vähäisenä, vaihtolentoasemien välinen kireä kilpailu, tiukentuva sääntely ja vahva markkinavalvonta, kotimaisen lentoliikenteen toimintaympäristö sekä kasvavat palveluodotukset.



Kuvio 1: Finavian toimintaympäristössä vaikuttavat tekijät (Finavia 2014)

Finavian toimitusjohtaja Kari Savolaisen (Finavia 2014) mukaan vuonna 2014 käynnistynyt Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelma varmistaa, että Helsinki-Vantaan lentoasema menestyy tulevaisuudessa kansainvälisten vaihtolentoasemien kiristyvässä kilpailussa. Helsinki-Vantaan lentoasemaan tullaan vuoteen 2020 mennessä investoimaan arviolta 900 miljoonaa euroa. Vuonna 2020 Helsinki Vantaan lentoasemalla odotetaan olevan jo 20 miljoonaa vuosittaista matkustajaa. Savolainen pitää erityisen tärkeänä kehitystyön jatkuvaa eteenpäin viemistä, jotta kilpailukyky säilyy maailman muuttuessa.

Vuonna 2014 käynnistyneen Helsinki-Vantaan historian mittavimman palvelu-uudistuksen myötä lentoasemalle avattiin noin 70 uutta tai uudistuvaa palvelupistettä. Palveluiden kehittäminen tapahtuu tiiviissä ja jatkuvassa yhteistyössä sidosryhmien ja kumppaneiden kanssa pohjautuen matkustajien kokemuksiin ja toiveisiin. Palvelu-uudistuksen tavoite on tehdä matkustuskokemuksesta entistä miellyttävämpi ottamalla huomioon liikenteen nopea kasvuun sekä erityyppisten matkustajien odotukset ja toiveet. Uusien palvelujen ja ostosmahdollisuuksien tarkoitus on myös tulevaisuudessa kasvattaa Finavian liikevaihtoa. Nostamalla asiakkaat vahvasti toiminnan keskipisteeseen palvelemalla jokaista asiakasta entistä erottuvammin, Finavia uskoo palvelevansa myös suomalaista yhteiskuntaa ja hyvinvointia. Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelma jatkuu vuonna 2015 lisäämällä digitaalisuutta lentokenttäympäristössä, lisäämällä aktiivisesti reittikehitystä, sekä lisäämällä markkinoinnin yhteistyötä yhdessä lentoyhtiöiden ja seutukuntien kanssa, jotta matkailun potentiaali voitaisiin hyödyntää täysipainoisesti. (Finavia 2014.)

1.2 Opinnäytetyön tavoite ja aiheen rajaus

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää affektiivisen laskennan teknologiaa hyödyntävä palvelukonsepti tukemaan itsepalvelutapahtumaa. Kehittämistehtävän tueksi pyritään vastaamaan kysymykseen ”Miten affektiivisiä teknologioita pystytään hyödyntämään tulevaisuudessa lentoaseman itsepalvelupisteissä?”

Opinnäytetyön aihe on rajattu tutkimaan Helsinki-Vantaan lentoaseman check-in- ja bag drop -itsepalvelupisteiden toimintaa ja kehitystä asiakasymmärryksen kautta. Asiakasymmärryksen hahmottamiseksi on tähän opinnäytetyöhön valittu palvelumuotoilun prosessi. Koska opinnäytetyön tarkoituksena on esittää ehdotus tulevaisuuden palvelukonseptista, kehittämistyössä hyödynnetty tulevaisuudentutkimukseen liittyviä työtapoja.

1.3 Tutkimusraportin rakenne

Opinnäytetyön ensimmäinen luku käsittelee opinnäytetyön taustaa, tarkoitusta sekä tutkimuksen luonnetta. Ensimmäisessä luvussa kerrotaan myös opinnäytetyön lähtökohtana olevas-

ta hankkeesta sekä kohdeyrityksestä. Lisäksi määritellään tutkimuskysymys ja aiheen rajausta, sekä kerrotaan opinnäytetyön aiheeseen liittyvistä aikaisemmista tutkimuksista.

Toinen luku kuvaa opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen. Ensin kerrotaan itsepalvelusta, jonka jälkeen määritellään miten palvelumuotoilun avulla voidaan saavuttaa asiakasymmärrystä. Asiakkaan palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet ovat keskeisessä roolissa osana asiakasymmärryksen hahmottamista palvelumuotoilun avulla. Lopuksi tässä luvussa käsitellään affektiivisen tunnelaskennan teknologiaa ja sen mahdollisuuksia itsepalvelussa.

Kolmannessa luvussa esitetään kehittämistyön eteneminen määrittelemällä kehittämistyössä käytetty palvelumuotoilun prosessi ja sen vaiheet. Ensin määritellään kohdeyrityksen itsepalvelupisteiden nykytila ja pohditaan tulevaisuuden näkymiä, jonka jälkeen kerrotaan tutkimuksen toteuttamisesta ja toteuttamisessa käytetyistä menetelmistä. Lisäksi perustellaan kyseisten menetelmien valinta tähän opinnäytetyöhön. Lopuksi kerrotaan palvelukonseptin suunnittelusta ja suunnittelun apuna käytetyistä työvälineistä, joita ovat asiakkaan palvelupolku, asiakaspersonat ja Service Blueprint -kaavio.

Neljäs luku käsittelee tutkimuksen menetelminä käytettyjen havainnoinnin, teemahaastattelun ja ideapajan tulokset, sekä esittelee tulosten pohjalta kehitetyn palvelukonseptiehdotuksen.

Opinnäytetyön viimeinen viides luku pohtii opinnäytetyön tekijän näkökulmasta tutkimuksen aihetta, tutkimuksen tuloksia sekä tavoitteen saavuttamista. Lopuksi esitetään näkemyksiä mahdollisesta jatkotutkimuksesta sekä ehdotetun palvelukonseptin hyödyntämisestä laajemmin.

1.4 Aikaisemmat tutkimukset

Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelupisteiden toimivuutta on tutkittu aikaisemmin rajatun tutkimuksen lentoaseman lähtöselvityspisteiden toimivuuteen. Itsepalvelusta löytyy useita viime vuosina tehtyjä tutkimuksia eri lähestymistavoilla, erityisesti vähittäiskaupan palveluiden osalta. Aikaisemmissa tutkimuksissa on selvitetty itsepalvelun tulevaisuuden näkymiä ja mahdollisuuksia perustuen asiakkaiden mielikuviin ja kokemuksiin olemassa olevista itsepalvelukonsepteista. Suomalaisten yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen tietokannoista ei löydy aikaisempia tutkimuksia affektiivisen tunnelaskentaan pohjautuvan teknologian hyödyntämisestä itsepalveluiden tukena. Palvelumuotoilun menetelmien hyödyntäminen tutkittaessa affektiivisten tunnelaskennan teknologioiden mahdollisuuksia itsepalvelupisteissä on uusi lähestymistapa aiheeseen.

Lentomatkustamisen ja matkustamisen tulevaisuutta koskevia raportteja löytyy useiden eri tahojen toteuttamana. Tämän opinnäytetyön aihealueeseen liittyviä raportteja ovat toteuttaneet Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi, Lappeenrannan teknillinen yliopisto, IATA, SITA ja Skifft. Raporttien keskeisenä ajatuksena on pohtia lentomatkustamiseen liittyviä megatrendejä, mahdollisia tulevaisuuden skenaarioita, ja yleisellä tasolla maailmalla tapahtuvien poliittisten, taloudellisten, ja kulttuuristen tekijöiden vaikutuksia lentomatkestajien käyttäytymiseen ja arvoihin.

2 Affektiivisen tunnelaskentaan pohjautuvan teknologian hyödyntäminen itsepalvelun kehittämisessä

Yrityksillä on erilaisia tapoja johtaa palvelujen kehittämisprosesseja, mutta asiakaskeskeisen palveluliiketoiminnan kehittämiseksi tarvitaan tietoa ja ymmärrystä asiakkaan toiminnasta ja haasteista. Edistyneet palveluyritykset muodostavat asiakasymmärryksen saavuttamiseksi prosesseja, joiden kautta asiakasymmärrystä on tehokasta hahmottaa useista eri lähteistä saadun tiedon pohjalta. (Arantola & Simonen 2009, 8.)

Arantolan ja Simosen (2009, 8) mukaan palvelun kehittämisprosessi alkaa, kun muodostuu ajatus uudesta palvelusta tai palveluliiketoiminta-alueesta. Myös halu kehittää nykyistä palvelua voi käynnistää palvelun kehittämisprosessin. Jo kehittämisprosessin käynnistämisenvaiheessa edellytetään ymmärrystä minkälaiseen markkinaan palvelua ollaan kehittämässä. Ydinkysymys on, onko palveluidean perusteet jo olemassa vai halutaanko luoda uudelle palvelulle kokonaan uusi markkina. Kun markkinalähtökohta on selvitetty, on ensisijaisen tärkeää pohtia löytykö asiakkaita, joiden kanssa palvelua voidaan yhdessä kehittää. Ihanteellisessa palvelunkehittämisprosessissa asiakasymmärrys kulkee koko prosessin läpi yhdessä kustannus- ja teknologiyymmärryksen kanssa. (Arantola & Simonen 2009, 8.)

Perinteisen palvelun sijaan lentokenttäympäristöissä on trendinomaisesti siirrytty etsimään uusia ratkaisuja itsepalvelusta teknologian kehityksen ja kasvavien matkustajavirtojen myötä. Lentokenttien palveluja järjestävät tahot ja lentoyhtiöt ovat viime vuosina kehittäneet uusia teknisiä itsepalveluratkaisuja, joiden pohjimmaisena tarkoituksena on tuoda yhtiölle säästöjä työvoimakustannuksissa ja lisätä tehokkuutta. (Hattula 2006, 112-114)

Lentokenttäympäristön palveluiden suunnittelussa on otettava huomioon kolme keskeistä tekijää: lentokenttäpalveluiden operaattorit, lentoyhtiöt ja palveluiden käyttäjät. Lentomatkustamisen kysynnän ennustaminen on hankalaa, koska lentoreittien suunnittelun lisäksi on otettava huomioon monet maailmalla vaikuttavat sosioekonomiset tekijät. Lentoaseman palveluiden suunnittelussa on erittäin tärkeää huomioida esimerkiksi vuosittaisten matkustajien

määrät lentoyhtiöittäin, matkustajavirtojen liikkumisen rytmit eri ajankohtiin peilaten, sekä lentoaseman ympäristöön vaikuttavat muut tekijät, kuten taloustilanne ja väestön rakenne. (Gualandi, Mantecchini & Paganelli 2011, 2.)

2.1 Itsepalvelu

Asiakkaiden päämäärä on ostaa tuotteiden ja palveluiden sijaan tuotteiden ja palvelujen tarjoamia hyötyjä. Yritykset voivat tuottaa erilaisia tuotteita, mutta niiden saattamiseksi asiakkaan käyttöön on ensin aina tuotettava palvelua. Palvelu voidaan määritellä asiakkaiden toimintojen ja prosessien tukemiseksi. Asiakkaat etsivät palveluista ratkaisuja, jotka tuottavat arvoa heidän jokapäiväiseen elämään tai toimintoihin. (Grönroos 2010, 25-26.)

Grönroos (2010, 84) ryhmittelee palvelujen muodot inhimillisyyttä ja käyttäjäystävällisyyttä korostaviin tai tekniikkaa korostaviin palveluihin. Inhimillisyyttä korostavissa palveluissa on keskeistä palveluprosessiin osallistuvien ihmisten toiminta. Tekniikkaa korostavissa palveluissa sen sijaan korostuu automatisoidut järjestelmät, tietotekniikka ja muunlaiset fyysiset tekijät. Tekniikkaa korostavissakin palveluissa kriittisillä hetkillä palvelua tuottavan henkilöstön asema korostuu. Jos tekniikka ei toimi, asiakas odottaa palveluntuottajan välitöntä vuorovaikutteisuutta asian korjaamiseksi. Jos tekniikkaa korostavien palveluiden sosiaaliset vuorovaikutussuhteet epäonnistuvat kriittisellä hetkellä, on virheen korjaamiseksi ja asiakkuuden säilyttämiseksi vain vähän mahdollisuuksia. Tämä nousee esille erityisesti itsepalveluun pohjautuvien palveluratkaisujen arvioinnissa. (Grönroos 2010, 84.)

Itsepalvelulla tarkoitetaan palvelun muotoa, jossa palvelun tarjoaja takaa fyysiset tekijät palvelun onnistumiselle. Päävastuu palvelun aikaansaamisesta kuuluu kuitenkin palveluntuottajan sijaan palvelun käyttäjälle. Itsepalvelussa palvelunkäyttäjä toimii itse asiakaspalvelijan roolissa, ja näin ollen palvelutilanteesta jää usein puuttumaan asiakaspalvelijan ja palvelunkäyttäjän välinen perinteinen vuorovaikutussuhde. (Tuorila 2002, 5.)

Palveluntuottajia ohjaava keskeinen tekijä on tuottamattomien henkilöstökulujen eliminointi. Palveluntuottajan ja asiakkaan välinen kanssakäyminen palvelutilanteessa on tästä syystä korvattu yhä useammin erilaisilla teknologioilla sekä helposti saavutettavissa olevilla elektronisilla palveluilla, jolloin henkilöstökulut pystytään kiristävissä kilpailussa pitämään kohtuullisina. (Fitzsimmons 2003, 444.)

Tuorila (2002,11) nostaa itsepalvelun onnistumisen kriteeriksi määrittelyn, nähdäänkö kyseisessä palvelutilanteessa erityisasiantuntemuksen tarve esteenä vai hidasteena. Toisissa palveluissa itsepalvelun omaksuminen on vaivatonta ja helppoa, kun taas toisissa erityisasiantuntemuksen tarve on niin vahva, että itsepalvelun omaksuminen voi olla hidasta. Vaikka palvelu-

jen siirtäminen itsepalveluautomaateille teknisiltä ominaisuuksiltaan onnistuisi, voi esteeksi nousta palvelunkäyttäjän koulutuksen kokemuksen puute. (Tuorila 2002, 11-12.)

Itsepalveluratkaisujen käyttöönottoon siirryttäessä palveluntarjoajan onkin olennaista pystyä ohjaamaan palvelua tarvitseva henkilö valitsemaan itselleen sopivimman palveluvaihtoehdon. Nykyisillä tietotekniikan turvaamilla ratkaisuilla itsepalvelutoiminnot voidaan luoda sellaisiksi, että palvelun käyttäjä pystyy valitsemaan itsepalvelulaitteen ehdottamista vaihtoehdoista sopivimman, tai antamaan laitteelle tarkennettuja taustatietoja, jolloin laite toimii asiantuntijan roolissa ja ratkaisee taustatietojen pohjalta asiakkaan palvelutarpeen. (Tuorila 2002, 13.)

Nykyisin vallitsevana käytäntönä on, että asiakas saa itse valita käyttääkö itsepalvelua vai perinteistä henkilökohtaista palvelua. Vaikka valinnanvapaus on helppoa asiakkaille, voi sen mahdollistaminen olla haastavaa palveluntuottajille. Pystyäkseen paremmin ylläpitämään tuottavuutta ja kohdistamaan palvelutoimintojen resurssit paremmin, on palveluntuottajan kyettävä tunnistamaan tekijät, jotka vaikuttavat asiakkaan valintaan itsepalvelun ja perinteisen henkilökohtaisen palvelun välillä. Palveluiden käyttämisen helppous on myös tärkeä kriteeri, joka vaikuttaa valinnan tekemiseen. (Wang, Harris & Patterson 2010, 54-66.)

Jonotusajat ja jonojen pituus ovat myös ratkaisevia tekijöitä asiakkaan tehdessä valintaa itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun välillä. Usein asiakas valitsee ensimmäisenä sen vaihtoehdon, jossa jono on lyhyempi. Odotusajat saattavat kuitenkin vaihdella myös itsepalvelupisteissä riippuen palveluympäristöstä, itsepalvelupisteiden määrästä sekä ajoituksesta. (Wang ym. 2010, 66-67.)

Asiakkaat saattavat usein kokea, että itsepalvelutoimintoja käytettäessä saattaa ilmetä ongelmia. Ensimmäinen negatiivinen itsepalvelukokemus tulee todennäköisesti vaikuttamaan jatkossakin negatiivisesti asiakkaan asenteeseen. Eryityisesti toistuvat ongelmat itsepalvelun käytössä vaikuttavat asiakkaan itsepalveluhalukkuuteen negatiivisesti. Kuitenkaan yksi epäonnistunut käyttökokemus ei vielä välttämättä vaikuta siihen, haluaako asiakas jatkossa käyttää itsepalvelua. Itsepalvelukäytännöissä on eroja palveluympäristöstä riippuen, joten asiakkaat harvoin vertailevat eri palvelutilanteissa ja -ympäristöissä koettua itsepalvelua keskenään. Esimerkiksi lentoaseman itsepalvelutoiminnot poikkeavat selvästi kauppojen toiminnoista. (Wang ym. 2010, 66-67.)

Itsepalveluteknologiasta puhuttaessa käytetään usein SST -lyhennettä viitaten englanninkieliseen termiin self-service technology. Kasvava itsepalveluteknologian käyttö on muuttamassa asiakkaiden roolia palvelutilanteissa merkittävästi. Riskinä itsepalveluteknologian lisääntymisessä on tulevaisuudessa tilanteet, joissa itsepalveluteknologia saattaisi korvata ihmisten

tekemiseen ja ajatteluun perustuvan palvelukäsityksen, jolloin teknologinen palvelukokemus tulisi korvaamaan asiakaspalvelukokemuksen. (Hilton, Hughes, Little & Marandi 2013, 3-4.)

Itsepalveluteknologian hyödyntäminen lentokenttäympäristössä on voimakkaasti kasvanut niin Suomessa kuin koko maailmalla. Sekä lentokentät, lentoyhtiöt että maapalveluoperoijat ovat osoittaneet tarpeensa investoida älykkäisiin teknologisiin ratkaisuihin, jotka helpottavat ja nopeuttavat lentomatikustajan siirtymistä terminaali-alueella (Aviation business 2013).

Helsinki-Vantaan lentoasemajohtaja Ville Haapasaaren (Finavia 2014) mukaan automaation lisääntyminen lentoliikenteen palveluissa on maailmanlaajuinen suuntaus, jonka päämääränä on tuoda lentomatikustajille erityisesti joustavuutta ja nopeutta lähtöselvitysaikoihin, mutta myös tasoittaa lentoaseman ruuhka-aipeja sekä kasvattaa terminaalien lähtöselvityskapasiteettia.

Haapasaari (Finavia 2014) toteaa, että itsepalvelun lisääminen Helsinki-Vantaalla ja muilla Suomen keskeisillä lentoasemilla on merkittävä osa Finavian laajaa investointikokonaisuutta. Helsinki-Vantaan kehittämisohjelman käynnistämisen lähtökohtana on alun perin ollut lähtöselvittämisen sujuvoittaminen. (Finavia 2014.)

2.2 Palvelumuotoilulla asiakkaan ymmärtämiseen

Palvelumuotoilu on innovatiivinen lähestymistapa toiminnan kehittämiseen, jossa kiteytyy käyttäjäkeskeisyyden ja kokemuksellisuuden havainnollistaminen. Palvelumuotoilussa sovelletaan muotoilun prosesseja ja menetelmiä kehittämistyössä. (Ojasalo ym. 2014, 38.)

Satu Miettinen (2013, 7) mainitsee palvelumuotoilussa painottuvan erityisesti käyttäjäkeskeisyys. Palvelun käyttäjän osallistaminen palvelun kehittämisessä on ratkaisevassa asemassa luovien palveluratkaisujen syntymiseksi.

Juha Tuulaniemi (2011, 15-16) avaa palvelumuotoilun käsitettä tarkemmin kuvailemalla palvelumuotoilun yhdistävän vanhoja käytäntöjä ja toimintatapoja uudella innovatiivisella tavalla. Muotoilusta tutut toimintatavat siis tuodaan palveluiden kehittämiseen yhdistämällä ne perinteisiin palveluiden kehittämisen menetelmiin. Palvelumuotoilu kehittyy jatkuvasti ja sillä ominainen piirre onkin jatkuvassa muutostilassa uusien ajatusten ja toimintatapojen löytäminen. Palvelumuotoilua voidaan kutsua kulttuurisen, taloudellisen ja sosiaalisen murroksen vaatimaksi osaamiseksi, joka auttaa organisaatioita löytämään palveluiden strategiset mahdollisuudet liiketoiminnassa, mutta myös kehittämään innovatiivisesti olemassa olevia ja uusia palveluita. (Tuulaniemi 2011, 15-16.)

Palvelumuotoilu on konkreettinen tapa yhdistää palvelun käyttäjien tarpeet ja odotukset sekä palveluntuottajan liiketoiminnalliset tavoitteet hyödyntämällä visualisointia ja hahmomalleja (Tuulaniemi 2011,15.). Palvelumuotoilu on prosessimainen ja systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa. Palvelua lähestytään kokonaisvaltaisesti ensin muodostamalla kokonaiskuva kehitettävästä palvelusta, joka pidetään mielessä koko kehittämisprosessin ajan. Tämän jälkeen kokonaiskuva jaetaan pienempiin osa-alueisiin, jotta kehittämistyön tavoitteiden saavuttaminen olisi optimaalista. Palvelumuotoiluprosessin keskeinen tavoite on tuoda palveluntuottajalle kilpailuetua löytämällä sellaisia parempaa palvelua tuottavia kehitysratkaisuja, jotka johtavat parempaan asiakasuskollisuuteen. Onnistunut palvelumuotoiluprosessi osallistaa kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, kuten eri asiakassegmentit ja palvelun tuottamiseen vaikuttavat tahot.

Palvelumuotoilun keskeisimmät tavoitteet voidaan jakaa neljään eri osaan, jotka esitetään nelikenttätaulukossa (Taulukko 1) mukailten Tuulaniemen (2011,50) esittämiä tavoitteita.

<p>IHMISTEN YMMÄRRYS</p> <ul style="list-style-type: none"> - empaattisuus - ihmisten toiminta - ihmiset tarpeet ja tavoitteet 	<p>UUDET MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> - uusien palvelu- ja liiketoimintamahdollisuuksien havaitseminen
<p>SUUNNITTELU</p> <ul style="list-style-type: none"> - toimivien palveluiden analysointi, jäsentäminen, ideointi, konseptointi, visualisointi, prototypointi ja yhteissuunnittelu 	<p>TOTEUTUS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tehtyjen suunnitelmien toteutus roolittamalla, dokumentoimalla, implementoimalla, arvioimalla

Taulukko 1: Palvelumuotoilun keskeiset tavoitteet (mukaihen Tuulaniemi 2011, 50)

Palvelumuotoilussa asiakasymmärryksen hahmottamiseksi tehdyt tutkimukset tarkoittavat sellaista tiedonhankintaa, jota voidaan suoraan hyödyntää yrityksen toiminnan suunnittelussa ja ohjaamisessa. Keskeisenä asiana palvelumuotoiluprosessissa onkin valita sellaiset tutkimusmenetelmät, joiden avulla tutkimuksesta saatua tietoa voidaan hyödyntää palvelun suunnitteluvaiheessa. Asiakastieto voi olla sekä määrällistä että laadullista, mutta voidaan kuitenkin mainita laadullisten tutkimusmenetelmien tuovan syvempää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja toiveista. Kun palvelumuotoiluprosessin kautta saatu tieto asiakkaiden käyttäytymisestä ja heille arvoa tuottavista asioista jäsenellään ja analysoidaan hyvin, on mahdollista kehittää palvelukonsepteja joista asiakas on valmis maksamaan, ja joista voidaan arvioida taloudellinen hyöty palveluntuottajille sekä potentiaalinen arvo asiakkaille. (Tuulaniemi 2011, 61.)

2.2.1 Asiakasymmärrys

Palveluiden mittaaminen on perinteisesti perustunut määrälliseen mittaustapaan, eli palvelun kuluttamisen jälkeen asiakkailta on pyydetty numeerista palautetta esimerkiksi asiakastytyväisyyskyselyn kautta. Huonon palvelukokemuksen saanutta asiakasta ei kuitenkaan kiinnosta yrityksen kehittäminen, koska hän on jo saattanut tehdä päätöksensä olla käyttämättä jatkossa kyseistä palvelua. Asiakas palaute myös usein kertoo ainoastaan asiakkaan antaman arvostuksen palvelulle, mutta ei esitä kehitysehdotuksia. Tämä onkin ongelmana perinteisessä palvelun tuottamisen ja asiakassuhteen ajattelumallissa, eli asiaa lähestytään tuote- tai palvelu edellä unohtaen asiakasymmärryksen syvempi merkitys. (Tuulaniemi 2011, 35.)

Useat yritykset ilmoittavat olevansa asiakaslähtöisiä ja toimivansa asiakkuuden ehdoilla, mutta asiakastytyväisyyttä mitattaessa tulos saattaa kuitenkin viitata siihen, ettei tyytyväisyys ole noussut. Kaj Storbacka, Ralf Blomqvist, Johan Dahl & Tomas Hager (1999, 20) nostavat esiin kolme tekijää, jotka vaikuttavat tähän:

- Markkinointitoimenpiteet ovat tuote- ja tuotantolähtöisiä, ja asiakkaalle pyritään esittämään uusia innovatiivisia ratkaisuja tuotteen ominaisuuksien näkökulmasta. Jos tuote ei tuota asiakkaalle arvoa tai hänelle ei ole siitä hyötyä, hän ei tarvitse sitä.
- Kaikki asiakkaat eivät ole erilaisia, ja kaikille asiakkaille ei näin ollen tarvitse räätälöidä ainutlaatuisia ratkaisuja. Monet asiakkaat haluavat itse valita käyttämänsä tuotteen tai palvelun olemassa olevista vaihtoehdoista.
- Ainoastaan uudet strategiat ovat lähtökohta aidon asiakaslähtöisyyden syntymiseksi.

Tuulaniemi (2011,34) nostaa esiin asiakkuusajattelun ja kaiken palveluliiketoiminnan ydinosan, eli itse asiakkaan. Kaiken palveluliiketoiminnan keskipisteessä on asiakas, joka on läsnä ja kuluttaa palvelua. Ilman asiakasta ei ole palvelua. Asiakas on oman toimintansa asiantuntija, joka voi palvelukokemuksensa kautta tehdä valinnan käyttäkö palvelua jatkossakin. Palveluun linkittyy asiakkaan lisäksi palveluntuottaja, joka toimii asiakasrajapinnassa. Asiakkaat ja palveluntuottajat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen, jonka syntymisessä keskeisintä on molempien osapuolien vuorovaikutus ymmärtämällä erikseen ja yhdessä molempien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Asiakasymmärryksellä tarkoitetaan yrityksen ymmärrystä siitä todellisuudesta, jossa asiakkaat elävät ja toimivat.

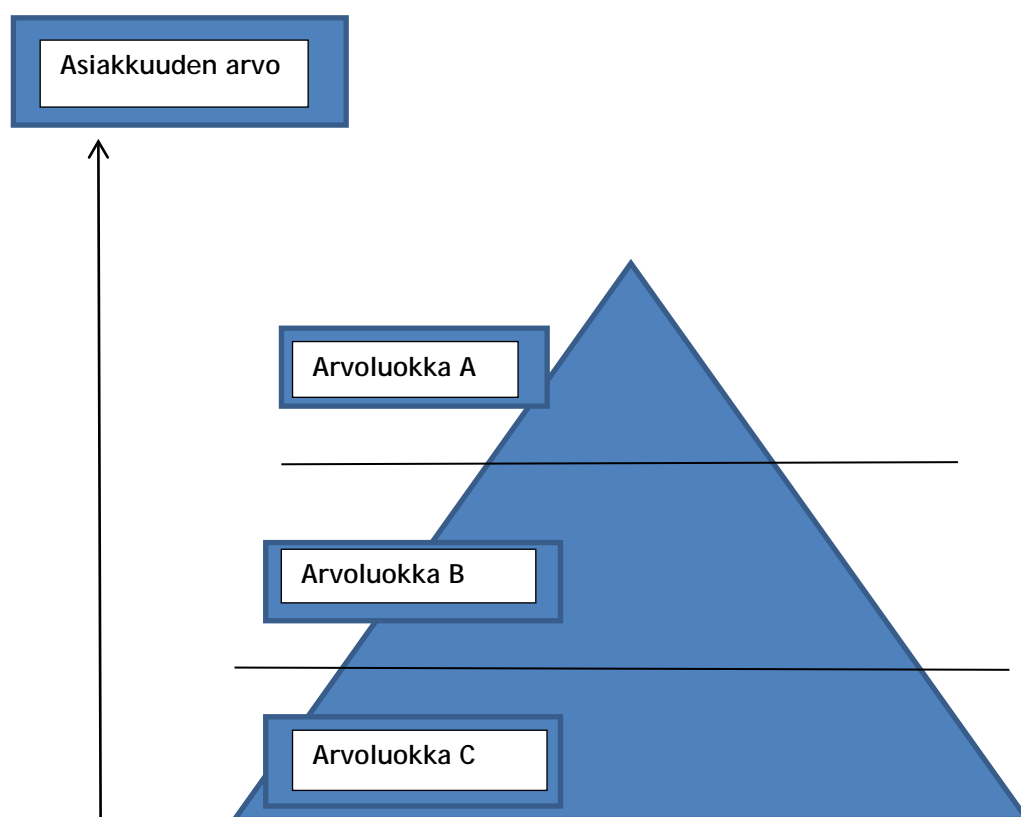
Asiakastapaamisen onnistumiseen ja sen kautta asiakkuuden syntyyn vaikuttavia tekijöitä ovat Heinosen ym. (2010, 541-542) mukaan asiakkaan tunnelma, ymmärrys ja tulkinta palvelusta. Asiakkaan palvelukokemus syntyy ohjaamalla itse omia toimintojaan. Näin ollen asiakas on aktiivinen osapuoli palvelun luomisprosessissa, eikä palvelukokemus perustu ainoastaan yrityksen luomaan kokemukseen. (Heinonen ym. 2010, 541-542.)

Heinonen ym. (2010, 541-542) toteavat, että asiakasymmärryksen hahmottamiseksi asiakkaan palvelukokemus tulisi nähdä laajemmin kuin vain palvelutapahtuman aikana palveluntuottajan ja asiakkaan välisenä vuorovaikutuksena. Asiakkaan palvelukokemukseen vaikuttaa itse palvelutapahtuman lisäksi asiakkaan elämätilanne ja sen ympärille muodostuneet arvot. Varsinainen palvelutapahtumaketju muodostuu useista eri tekijöistä, joihin vaikuttaa kaikki palvelutapahtuman aikana muodostuneet kohtaamiset asiakkaan ja palveluntuottajan välillä. Ennen varsinaista ostohetkeä asiakas jo havaitsee tarpeensa ja muodostaa mielikuvansa palvelusta. Ostohetken jälkeen muodostuu asiakkaan käyttökokemus palvelusta. Myös nämä tekijät vaikuttavat kokonaisuudessaan lopullisen palvelukokemuksen syntymiseen. (Heinonen ym. 2010, 541-542.)

Asiakasymmärryksen saavuttaminen tarkoittaa siis asiakkaan arvonmuodostuksen hahmottamista. Asiakkuuden arvon ymmärrys kertoo palveluntuottajalle millaisten asiakkaiden pysyvyyteen kannattaa panostaa, ja millaisia asiakkuuksia tulisi jatkossa saavuttaa (Arantola & Simonen 2009,15). Myös Storbacka ym. (1999, 21) nostavat esiin asiakkaan arvonmuodostusprosessin asiakkuusajattelun ytimenä. Asiakaslähtöisyydestä asiakkuusajatteluun päästään, kun yritys pyrkii kaikilla olemassa olevilla tavoilla selvittämään, miten asiakkaat muodostavat itselleen arvoa (Storbacka ym. 1999,21).

Arantola & Simonen (2009, 15) jakavat asiakkuuden arvon muodostumisen taloudelliseen arvoon ja aineettomaan arvoon. Taloudellinen arvo kertoo nykyisen ja tulevaisuudessa odotetun myyntivolyymin ja asiakaskannattavuuden. Aineeton arvo määrittelee esimerkiksi asiakkaan kanssa yhdessä oppimisen ja referenssiarvon. Asiakaskannan luokittelu arvon mukaan osoittaa yritykselle strategisesti tärkeät asiakkaat, jotka mahdollistavat myös yrityksen strategisen uudistumisen. Nykyisten asiakkaiden arvo tuo yritykselle tärkeää asiakastietoa joka toimii asiakasymmärryksen hahmottamisen lähteenä. (Arantola & Simonen, 2009, 15.)

Kuviossa 2 havainnollistetaan Arantolan & Simosen (2009,15) näkemystä asiakaskannan luokittelusta asiakkuuden arvon mukaan. Pyramidi osoittaa, että arvokkaimpia, strategisesti merkittäviä asiakkuuksia on huomattavasti vähemmän kuin muita asiakkuuksia. Pyramidin pinta-ala jokaisen arvoluokan kohdalla kuvastaa kyseiseen arvoluokkaan kuuluvien asiakkaiden määrää.



Kuvio 2: Asiakaskannan luokittelu arvon mukaan (Arantola & Simonen 2009, 15)

Tuulaniemi (2011, 34-35) toteaa, että yritykset pystyvät lunastamaan arvolupauksensa ainoastaan ymmärtämällä tahoja, joille arvoa ollaan tuottamassa. Tämä tarkoittaa, että arvon tuottamisen kohdetta, asiakasta, tulee ymmärtää moniulotteisesti eri tasoilla. Uutta palvelukonseptia suunniteltaessa on siis ensiarvoisen tärkeää, että läpi kehitysprosessin ajatellaan toiminnon keskiössä olevan ihminen, joka lopulta tulee käyttämään palvelua. Näin minimoidaan epäonnistumisen riski, kun koko prosessin läpiviemisen ajan on huomioitu palvelun käyttäjän todelliset tarpeet. (Tuulaniemi 2011, 34-35.)

Kuviossa 3 määritellään Tuulaniemeä (2011,35) mukailleen eri elementit, joista lopullinen asiakasymmärrys muodostuu.



Kuvio 3: Asiakasymmärryksen elementit (mukaillen Tuulaniemi 2011,35)

Asiakkaan arvonmuodostumisen elementtien ymmärrys mahdollistaa Tuulaniemen (2011, 35) mukaan asiakaskokemuksen jäsentämisen. Asiakasymmärryksen elementit muodostuvat asiakkaan elinympäristön todellisuudesta ja tekijöistä, jotka asiakkaan elämään vaikuttavat eri tasoilla. Nämä elementit muodostavat asiakkaan todelliset motiivit ja odotukset palveluvalinnoille.

Asiakkuuden arvon muodostuminen asiakkaan ja palveluntuottajan yhteisen toiminnan kautta on ollut yli vuosikymmenen tärkeänä keskustelunaiheena liiketoimintastrategioita pohdittaessa. Osallistamalla ja palvelumuotoilun menetelmillä syvemmin ymmärtämällä asiakasta palveluntuottajan on mahdollista kehittää asiakasymmärrystä uudella, luovalla ja pehmeällä lähestymistavalla. (Miettinen 2013, 8.)

Toni Keskiäinen ja Jarmo Lipiäinen (2013, 37) nostavat esille asiakasymmärryksen muodostumisessa erityyppiset asiakkaat. Palveluratkaisu on onnistunut, jos se pystyy mahdollistamaan mahdollisimman monen asiakkaan palvelun. Jotta tämä onnistuisi, on pystyttävä tunnistamaan erityyppisiä asiakkaita yhdistävät tekijät. Joissakin tapauksissa asiakkaat ovat myös itse valmiita perehtymään palveluvaihtoehtoihin ja löytämään itselleen parhaiten soveltuvat palveluratkaisut. Tarjolla olevien vaihtoehtojen pohjalta asiakkaan käyttäytyminen ja arvot voivat myös muuttua verrattuna johonkin toiseen palveluun. Siksi palveluntuottajan onkin pohdittava tekijöitä, jotka kyseisessä palveluratkaisussa parhaimmillaan tuovat lisäarvoa kaikille palvelun käyttäjille.

2.2.2 Asiakkaan palvelupolku, palvelutuokiot ja kontaktipisteet

Palvelu on prosessi, joka sijoittuu aika-akselille erilaisten kokemusten kautta. Palvelun prosessi on Tuulaniemen (2011,38) mukaan tarkoituksenmukaista jakaa eripituisiin osiin käytännön tilanteiden mukaisesti. Nämä palveluprosessin osat muodostavat erilaisista palvelutuokiosta ja kontaktipisteistä. Eri osiin jaettua palveluprosessia kutsutaan palvelupoluksi (Tuulaniemi 2011, 38). Mikko Koivisto (2011,49) mainitsee palvelupolun, palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden mahdollistavan palveluiden jäsentämisen käyttäjälähtöisesti.

Palvelupolku kuvaa vaiheittain koko asiakkaan palvelukokonaisuuden. Palvelupolun vaiheittainen kuvaus on tärkeää, jotta asiakkaan palvelukokemuksia voidaan analysoida ja tietoa voidaan hyödyntää uuden palvelun suunnittelussa. Palvelupolun vaiheisiin voidaan liittää myös asiakkaan kokeman arvon näkökulma. Asiakkaan arvonmuodostumisen vaiheet palvelupolussa ovat esipalvelu, ydinpalvelu ja jälkipalvelu. Varsinainen arvo muodostuu asiakkaalle ydinpalveluvaiheessa. Esipalveluvaihe valmistele arvon muodostusta ja jälkipalveluvaihe kuvaa asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelutapahtuman jälkeen. (Tuulaniemi 2011, 38.)

Koivisto (2011, 49-50) nostaa myös esille asiakkaan arvon tuottamisen näkökulman määrittelyllä palvelupolun muodostavan kokonaisuudessaan asiakkaalle arvoa tuottavan palvelun ja asiakaskokemuksen. Kuten jo aikaisemmin luvussa 2.2.1. todetaan, asiakkuuden arvoon ja sitä kautta myös palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palveluntuottajan määrittelemä tuotantoprosessi että asiakkaan tekemät valinnat.

Palveluiden tuottamisprosessin yhteydessä puhutaan usein palveluketjusta, joka kuvastaa palveluntuottajan ennalta suunniteltua tietyn palvelun tuottamisprosessia. Palvelupolun käsite eroaa palveluketjun käsitteestä niin, että palvelupolku keskittyy asiakkaan valintoihin palveluprosessin aikana, kun taas palveluketju havainnollistaa palvelutuokioita organisaation näkökulmasta nähden asiakkaat eri palvelutuokioiden läpi liikkuvana massana. Palvelumuotoilun ajatus keskittyykin siihen, että asiakas muodostaa palvelutilanteessa oman yksilöllisen polkunsu omien arvojensa ja valintojensa pohjalta. (Koivisto 2011,50.)

Palvelutuokiot ovat asiakkaan ja palveluntuottajan välisen vuorovaikutuksen vaiheita sekä tilanteita joissa varsinainen palveluntuotanto tapahtuu palvelupolulla (Koivisto 2011,49). Palvelutuokiot jakautuvat lukuisiin palvelun kontaktipisteisiin, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun. Tuulaniemi (2011, 39) jakaa palvelun kontaktipisteet ihmisiin, ympäristöihin, esineisiin, ja toimintatapoihin.

Palvelutuokioiden kontaktipisteissä palvelua käyttävät ja tuottavat ihmiset, eli asiakas ja asiakaspalvelija. Asiakaspalvelijat esimerkiksi ohjaavat asiakkaita eteenpäin palvelupolulla seuraaviin palvelutuokioihin, ja varmistavat että asiakkaan toiminnot sujuvat palveluntuottajan toivomalla ja määrittelemällä tavalla. (Tuulaniemi 2011, 39.)

Palvelu tapahtuu aina fyysisessä, digitaalisessa tai virtuaalisessa ympäristössä. Palveluympäristön merkitys palvelun onnistumiselle ja asiakkaan palvelukokemukselle on huomattavan suuri. Ympäristöt vaikuttavat asiakkaan mielialoihin ja valintojen tekemiseen. Fyysisessä ympäristössä asiakas havainnoi ympärillään tapahtuvia asioita ja tekee niiden kautta johtopäätöksiä ja valintoja. Digitaalisissa ja virtuaalisissa ympäristöissä, esimerkiksi internetsivuilla tai muihin teknisiin ratkaisuihin perustuvissa palveluympäristöissä, asiakkaan tekemiä valintoja ohjaa esimerkiksi käyttöliittymän ominaisuudet tai tekniikan ymmärrettävyys ja selkeys. (Tuulaniemi 2011, 40.)

Tuulaniemen (2011, 40) mukaan palvelujen tuottaminen ja käyttäminen tapahtuu usein erilaisten fyysisten esineiden avulla. Monissa palvelutilanteissa esineet mahdollistavat palvelun kuluttamisen ja takaavat myös palvelun käyttöoikeuden. Esimerkiksi lentokenttäympäristössä matkalippu ja passi oikeuttavat käyttämään palvelua ja mahdollistavat asiakkaan etenemisen palvelutuokiosta toiseen.

Palveluun kuuluu myös palveluntuottajan ennalta määrittelemiä toimintatapoja. Tämä tarkoittaa sitä, että palveluhenkilökunta toimii palvelutilanteissa suunniteltujen käyttäytymismallien mukaisesti (Tuulaniemi 2011, 50.) Lentokenttäympäristössä palveluhenkilökunta esimerkiksi kysyy palvelutilanteessa asiakkaalta ennalta määrätyt kysymykset koskien esimerkiksi matkalippuja tai matkatavaroita. Palveluhenkilökunta myös ohjaa asiakasta eteenpäin seuraavaan palvelutuokioon ennalta määritellyn toimintamallin mukaisesti.

2.2.3 Affektiiviseen tunnelaskentaan pohjautuva teknologia

Asiakasymmärryksen ja asiakkaan positiivisemmän palvelukokemuksen saavuttamiseksi teknologiset ratkaisut voivat tarjota itsepalveluteknologian tueksi ihmiskontaktin sijaan asiakkaan tunnetiloja mittaavia laitteita. Tilanteissa, joissa lentomatrustaja kaipaa henkilökohtaista palvelua itsepalvelun rinnalle, olisi mahdollista hyödyntää teknologiaa, joka tunnistaa asiakkaan palvelutarpeen ja ohjaa eteenpäin palvelutilanteessa. Rosalind Picardin (1995) mukaan tulevaisuuden teknologia voi olla vuorovaikutteista moniulotteisesti. Teknologia voisi mahdollistaa ihmisen avustamisen lisäksi myös päätöksenteon palvelutilanteessa ihmisen tunteiden mittaamisen pohjalta.

Picard (1995) käyttää tunnelaskentaan perustuvasta teknologiasta termiä *affective computing*, jonka hän määrittelee olevan teknologiaa, joka reagoi tai vaikuttaa ihmisen tunteisiin. Tässä opinnäytetyössä käytetään tunnelaskentaan perustuvasta teknologiasta termiä affektii-
vinen teknologia, joka viittaa Picardin käyttämään englanninkieliseen termiin.

Jotta laitteet voivat tunnistaa ihmisen tunnetiloja, on ensin määriteltävä mihin mitattava tunne perustuu. Useissa tutkimuksissa käydään keskustelua tunteiden ja fyysisten reaktioiden välisestä suhteesta. Suurin osa tutkijoista kuitenkin hyväksyy fyysisten tekijöiden vaikutuksen tunteita määrittellessä. Myös Picard (1995) ottaa keskusteluun kantaa määrittelemällä tunteiden perustuvan sekä kognitiivisiin että fyysisiin tekijöihin. Tunteita määrittellessä on kuitenkin perusteltava, mitä ovat kognitiiviset, fyysiset tai muut tunteita määrittelevät tekijät. Picardin (1995) mukaan tunteiden määrittely voi olla haastavaa, koska tunteisiin vaikuttavat tekijät voivat olla monimutkaisia ja tulkittavissa eri tavoin. Teknologian avulla on kuitenkin haasteellista mitata kognitiivisia tekijöitä, koska ihmisen mieltä ei pysty laitteiden avulla lukemaan. Sen sijaan fyysisiä tekijöitä voidaan mitata useilla eri tavoilla, joista parhaiten hyödynnettävissä tällä hetkellä on kasvojen tunnistamiseen perustuva teknologia.

Tunteiden tunnistaminen ja kategorisointi on haastavaa ja herättänyt eriäviä mielipiteitä tutkijoiden keskuudessa. Tunteita voidaan määritellä monilla eri tasoilla ja perusteilla, ja erityisesti kognitiivisia tunteita voi olla olemassa lukemattomia (Picard, 1995).

Cowie ym. (2001, 35) toteavat, että ihmiset tunnistavat erityyppisiä tunteita usein epämuodollisella tavalla, mutta tutkijat pyrkivät määrittelemään tunteet muodollisesti ja systemaattisesti. Tutkijoiden keskuudessa on huomioitu tunteiden määrittely filosofiselta, biologiselta ja psykologiselta kannalta (Cowie ym. 2001, 35).

Jotta tunteita voidaan tunnemittaukseen perustuvalla tekniikalla tulkita, on tunteiden määrittelyä yksinkertaistettava määrittelemällä mitkä ovat niitä tekijöitä ihmisen käytöksessä, joista halutaan tietoa tunnemittauksen avulla. Picardin (1995) mukaan neljä yleisintä affektii-
visen teknologian avulla tunnistettavaa tunnetta ovat pelko, viha, suru ja ilo. Lisäksi tunteiden perustyyppejä voidaan vielä jakaa eri ulottuvuuksiin. Tyypillisintä on jakaa ulottuvuudet kahteen kategoriaan ihmisen fyysisen tilan mukaan (rauhallinen/kiihtynyt) tai tunteen tason mukaan (negatiivinen/positiivinen). Tarvittaessa voidaan myös käyttää kolmatta ulottuvuutta, joka kertoo onko tunne kontrolloitua vai kontrolloimatonta. Esimerkiksi yllätettävässä tilanteessa ihminen ei usein kykene kontrolloimaan tunnereaktiotaan (säikähdys, hämmennys) (Picard 1995). Caridakis ym. (2008, 93) mainitsevat tunteiden tunnistamiseen käytettävän myös jakoa kolmeen eri tunneluokkaan: näyteltyihin tunteisiin, luonnollisiin spontaaneihin tunteisiin ja aiheutettuihin tunteisiin.

Kapur ym. (2005, 1-2) mainitsevat affektiivisen teknologian jakautuvan kahteen tyyppiin: ääniperusteisiin teknologioihin, jotka tunnistavat puhuttuja sanoja, sekä videoperusteisiin teknologioihin, jotka tunnistavat kasvojen eleitä ja ilmeitä. Caridakis ym. (2008, 93) mukaan affektiivisilla teknologioilla voidaan tunnistaa myös kehon liikkeitä ja asentoja. Pidemmälle kehittyneet teknologiat voivat myös yhdistää nämä tyypit yhdistämällä mikrofoneja, kameroita ja erilaisia sensoreita tunnistamaan ihmisen moniulotteisia reaktioita (Kapur ym. 2005, 2).

Caridakis ym. (2008, 92) pitävät erityisen tärkeänä tekijänä ihmisen ja teknisen laitteen välisen vuorovaikutuksen onnistumiseksi laitteen kykyä hahmottaa, tulkita, ilmaista ja ohjata tunteita. Koska ihmisen reaktiot koostuvat useista tekijöistä, useita teknologioita yhdistämällä voidaan saada parempia tuloksia tunteiden mittaamisessa. Useissa tutkimuksissa on testattu kasvojen eleiden ja puheen tunnistamisen yhdistämistä, mutta kehon liikkeiden ja eleiden yhdistämiseen perustuvia teknologioita on testattu vasta vähän. (Caridakis ym. 2008, 93.)

Elizabeth Crane ja Melissa Gross (2007, 95-96) toteavat, että tunteiden tulkitseminen ennalta määriteltujen tunnetyyppien tai ihmisen liikkeiden pohjalta on rajoitettua, ja näin ollen ei vielä voida todistaa tunteiden tulkitsemisen nykyteknologioilla olevan täysin luotettavaa. Keinotekoiset tunneluokittelut voivat johtaa siihen, että laitteet tulkitsevat tunteita pinnallisesti, jolloin lopputulos voi olla vääristynyt.

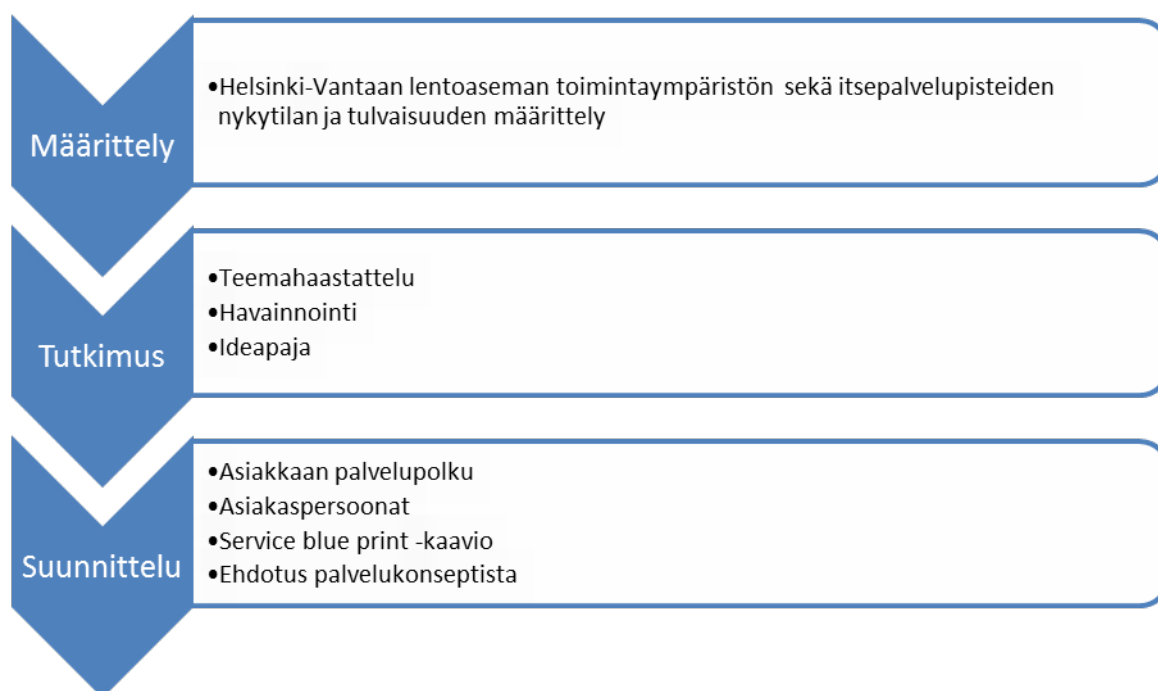
3 Itsepalvelutoimintojen kehittäminen lentokenttäympäristössä

Tässä opinnäytetyössä kuvataan kehittämistyön prosessi, joka etenee Tuulaniemen palveluprosessin mukaisesti. Tuulaniemi (2011, 55) jakaa palvelumuotoiluprosessin viiteen eri vaiheeseen, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Määrittelyvaiheessa selvitetään mihin ongelmaan kehitystyö hakee ratkaisua ja mitkä ovat toimeksiantajayrityksen tavoitteet kehitysprosessissa. Määrittelyn perustana on luoda kattava ymmärrys kehityskohteena olevan yrityksen toiminnasta ja tavoitteista. Prosessin tutkimusvaiheessa rakennetaan ymmärrys kehittämiskohteesta ja sen toimintaympäristöstä, resursseista ja asiakkaiden tarpeista käyttämällä apuna esimerkiksi haastatteluja, keskusteluja ja havainnointia. Suunnitteluvaiheessa esitetään ratkaisuja määrittelyvaiheessa esiin nostettuihin tavoitteisiin. Suunnittelu tapahtuu ideoimalla ja konseptoimalla uusia kehitysehdotuksia. Palvelutuotantovaiheessa uusi palvelukonsepti lanseerataan markkinoille asiakkaiden testattavaksi. Arviointivaiheessa mitataan kehitysprosessin onnistumista, mitataan palvelun käyttöä ja asiakkaiden kokemuksen pohjalta hienosäädetään palvelun ominaisuuksia.

Tämän opinnäytetyön kehittämisprosessi etenee Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessin kolmen ensimmäisen vaiheen mukaisesti. Nämä vaiheet soveltuvat asiakasymmärryksen hahmottamiseen työn tavoitteen saavuttamiseksi. Koska opinnäytetyön tarkoituksena on esittää aino-

astaan ehdotus palvelukonseptista, edetään tässä opinnäytetyössä vain suunnitteluvaiheeseen rajaten palvelutuotannon ja arvioinnin vaihe pois.

Kuviossa 4 esitetään kehittämistyön eteneminen Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessin kolmen ensimmäisen vaiheen mukaisesti.



Kuvio 4: Kehittämistyön eteneminen

3.1 Määrittely

Tässä opinnäytetyössä kehittämistehtävän määrittelyvaiheessa pyritään aluksi hahmottamaan kehittämistyön kohdeympäristön nykytilaa mahdollisimman tarkasti perehtymällä aiheeseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin, teoreettiseen viitekehykseen pohjautuvaan kirjalliseen lähdeaineistoon, sekä kohdeyrityksessä suoritettuun havainnointiin.

Nykytilan analyysin jälkeen siirrytään pohtimaan kehitettävien itsepalvelutoimintojen tulevaisuuden näkymiä. Sekä nykytilan analyysi että tulevaisuuden näkymien pohtiminen mahdollistaa luomaan kattavan käsityksen siitä, mistä tilanteesta kehittämistyö lähtee liikkeelle ja mikä on suuntaus toiminnan kehittymiselle tulevaisuudessa.

3.1.1 Nykytilan analyysi Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelupisteissä

Abdelaziz, ym. (2010, 19-20) mainitsevat, että lentoasemien yksilölliset ympäristöt ja infrastruktuuri vaikuttavat itsepalveluautomaattien sijoittamiseen lentoaseman vilkkaassa ympä-

ristössä. Itsepalveluautomaattien sijaintia määriteltäessä tulisi ottaa huomioon niiden näkyvyys ja saavutettavuus, mutta myös matkustajavirtojen liikehdintä. Itsepalveluautomaateilla tulisi olla myös tarpeeksi väljää liikkumatilaa asiakkaan yksityisyyden takaamiseksi itsepalvelutoimintoa suoritettaessa.

Finavia on ottanut huomioon osana Helsinki-Vantaan lentoaseman mittavaa kehityshanketta Terminaali 2:n lähtöselvitysaulan uudistamisen vuonna 2014. Uudistamisen tarkoituksena on ollut nykyaikaistaa lähtöselvitystä perustamalla terminaaliin aikaisempien itsepalvelupisteiden lisäksi 12 uutta lähtöselvitysautomaattia, sekä 10 uutta bag drop -itsepalveluautomaattia. (Finavia 2015.)

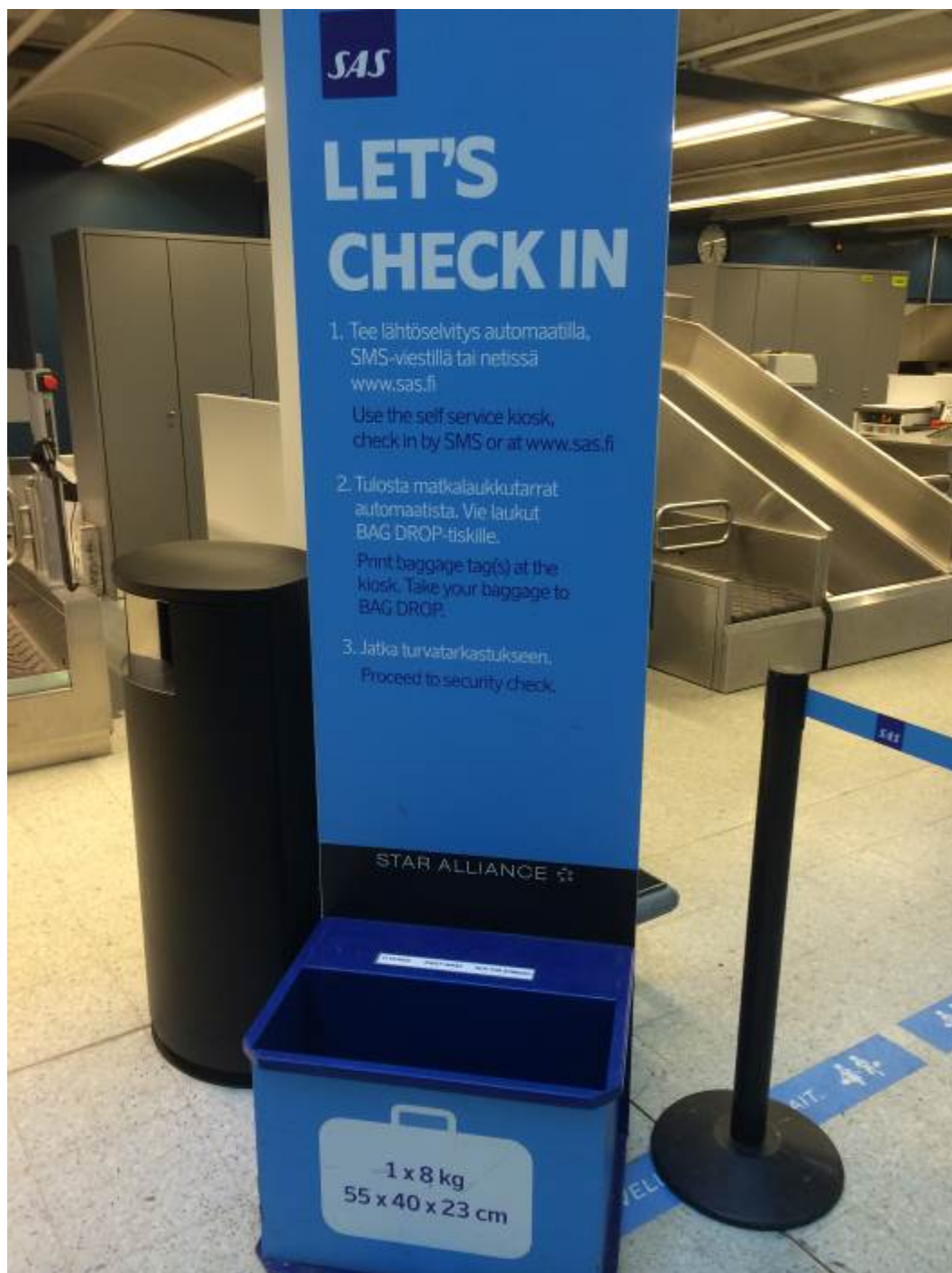
Seuraavaksi määritellään tämän opinnäytetyön kehittämistehtävässä tarkasteltavien itsepalvelupisteiden keskeisimmät toiminnot nykytilanteeseen perustuen ja kuvien avulla.

Self check-in

Helsinki-Vantaan lentoasemalle itsepalveluna toimivien lähtöselvitysautomaattien (self check-in) avulla on mahdollista itse tulostaa viivakoodilla varustettu tarkastuskortti (boarding pass), joka esitetään myöhemmin turvatarkastuspisteessä ja lentokoneen lähtöportilla.

Tarkastuskortin tulostamiseksi matkustajan on ensin tehtävä automaatilla tunnistautuminen matkalipun, passin, varaustunnuksen, lennon numeron tai kanta-asiakaskortin avulla. Tunnistautumisen käytännöt voivat vaihdella lentoyhtiöittäin. Tunnistautumisessa voi käyttää automaatin viivakoodilukijaa, joka skannaa tiedot suoraan matkalipusta, tai syöttää matkustusdokumenteissa olevat tiedot automaatin näppäimistön avulla. Automaatti ohjeistaa matkustajaa tunnistautumisessa ja antaa ohjeet etenemisessä tunnistautumisen jälkeen. SAS:n, Norwegianin, Finnairin, Air Balticin ja Flyben lennoille voi tulostaa boarding passin lisäksi myös matkatavaralipukkeen kiinnitettäväksi matkalaukkuun ennen siirtymistä matkatavaroiden jätöalueelle (bag drop). (Finavia 2015.)

Kuvissa 1-6 esitetään self check-in -itsepalvelulaitteisiin liittyviä toimintoja kohdistuen siirtymiseen laitteelle, tunnistautumiseen, sekä matkatavaralipukkeen tulostamiseen.



Kuva 1: Opaste itsepalvelulähtöselvityksen tekemiseen



Kuva 2: Self check-in itsepalveluautomaatti Helsinki-Vantaan lentoasemalla



Kuva 3: Tunnistautuminen self check-in itsepalveluautomaatilla



Kuva 4: Tunnistautuminen self check-in itsepalveluautomaatilla



Kuva 5: Self check-in automaatteja Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitysalueella



Kuva 6: Tulostettu matkatavaralipuke

Self bag drop

Finavia on aloittanut itsepalveluna toimivien matkatavaroiden jättöpisteautomaattien (self bag drop) pilotoinnin vuonna 2012. Kesällä 2014 Finavia otti käyttöön kymmenen uutta automaattia perustuen matkustajien positiivisiin kokemuksiin automaattien käytöstä. (Finavia 2014).

Self bag drop -automaattien avulla lentomatkustaja saa itse jättää matkatavaransa lentokoneeseen kuljetettaviksi sen jälkeen kun lähtöselvitys on tehty lähtöselvitysautomaatilla tai ennen lentokentälle saapumista internetissä. Ennen self bag drop -automaatille siirtymistä matkustaja saa lähtöselvitysautomaatilta (self check-in) tulostettua laukkuun kiinnitettävän matkatavaratarran. Self bag drop- automaatilla matkustaja skannaa matkatavaratarran, jonka jälkeen laukku on valmis siirtymään eteenpäin lentokoneeseen. (Finavia 2014).

Kuvissa 7-10 esitetään self bag drop -itsepalvelupisteiden keskeisiä toimintoja. Kuvissa 7 ja 8 näkyy opasteet self bag drop -itsepalvelupisteelle siirtymiseen, ja kuvissa 9 ja 10 itsepalveluautomaatti sekä opastus skannaustoimintoon.



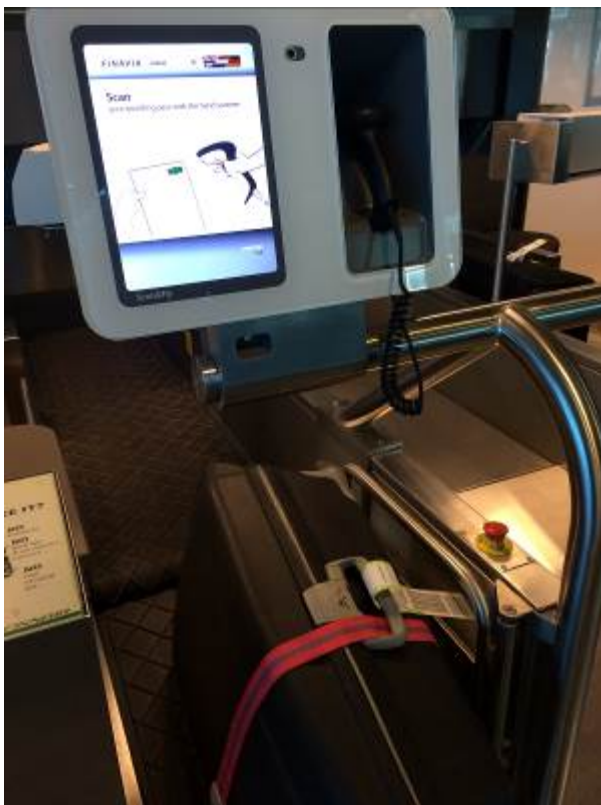
Kuva 7: Siirtyminen bag drop -alueelle



Kuva 8: Siirtyminen bag drop -alueelle



Kuva 9: Self bag drop -itsepalveluautomaatti



Kuva 10: Opastus matkatavaran skannaamiseen

Itsepalvelupisteiden nykytilan analyysin tukena käytettiin strukturoimatonta luonnollisessa ympäristössä tapahtuvaa havainnointia. Strukturoimatonta havainnointia on käytetty myös tämän opinnäytetyön kehittämistehtävän tutkimusvaiheessa, ja strukturoimattoman havainnoinnin tarkempi määritelmä ja tarkoitus esitetään myöhemmin tämän opinnäytetyöraportin kohdassa 3.2.2.

Havainnointi tapahtui Helsinki-Vantaan lentoaseman Terminaali 2:ssa Norwegianin check-in ja bag drop -itsepalvelupisteiden välittömässä läheisyydessä 28.2.2014, sekä Terminaali 1:ssä SAS:n vastaavien itsepalvelupisteiden läheisyydessä 13.10.2014.

Opinnäytetyön tekijä havainnoi kumpanakin havainnointipäivänä yleisellä tasolla itsepalvelupisteiden lähellä olevaa ympäristöä seuraten ihmisten liikkumista alueella ja siirtymistä palvelupisteiltä toiselle. Lisäksi tarkempi itsepalvelulaitteiden toiminnallisuuden ja kontaktipisteiden havainnointi kohdistui viiteen check-in -automaattia käyttävään matkustajaan ja viiteen bag drop -automaattia käyttävään matkustajaan kumpanakin havainnointipäivänä.

Havainnointi teemoiteltiin seuraaviin aihealueisiin: suhde itsepalveluun ja itsepalveluteknologian käyttö, liikkuminen opasteiden mukaan, asiakkaan kontaktipisteet sekä lähtöselvitysalueen ympäristö. Havainnoinnin tulokset esitetään myöhemmin tämän opinnäytetyön kohdassa 4.2.

3.1.2 Tulevaisuuden näkymät 2025

Tulevaisuuden tutkimus on viime vuosikymmenten aikana vahvasti kehittynyt suuntaan, jossa tarkoituksena on muodostaa erilaisia tulevaisuuden kehitysmahdollisuuksia tiedostamalla ja huomioonottamalla olemassa olevia arvoja ja tosiasioita. Mika Mannermaa (1999,18-19) määrittelee tulevaisuuden muotoutuvan yhteiskunnan eri osa-alueilla tapahtuvien ajattelun, suunnittelun, päätöksenteon ja tekojen seurauksena, mutta toisaalta myös tiedostamattomien asioiden ja sattumien kautta. Näin ollen tulevaisuudentutkimus ei ole ennustamista, vaan perustuu tiettyjen arvojen ja tosiasioiden tiedostamiseen ja niiden perusteltuun huomioon ottamiseen erilaisten tulevaisuuden kehitysmahdollisuuksien vertailussa.

Mannermaan (1999,19) mukaan ihmiskunnan koko ja teknologinen tehokkuus antavat enemmän kuin koskaan tulevaisuudelle mahdollisuuden sekä positiivisten utopioiden toteutumiselle että katastrofaalisille virheratkaisuille. Tulevaisuudentutkimuksessa tulisi kuitenkin aina tavoitella erityyppisten menetelmien avulla uskottavuutta ja vaikuttavuutta (Mannermaa 1999, 27.)

Janne Hattula (2006) näkee tulevaisuuden lentomatkestämisen pohjautuvan yhä enemmän uusiin palveluihin, jotka on määritelty erityyppisille matkustajille. Matkustajan voi olla vaikeaa ymmärtää, mitä hänen ostamaansa palveluun sisältyy. Lentoyhtiöiden tarjoamia palveluita on karsittu paljon tai muutettu maksullisiksi. Tämä kuitenkin on nostanut esiin pohdinnan asiakasymmärryksen näkökulmasta, kun mietitään millaista palvelua lentomatkestajat arvostavat ja mistä he ovat valmiita maksamaan. (Hattula 2006, 111-112.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämissprosessin määrittelyvaiheessa tulevaisuuden näkymien pohdinnan tukena on käytetty lentomatkestämisen megatrendien analysointia ja niiden vaikutusta lentokenttäympäristön itsepalvelutoimintojen megatrendeihin. Mannermaa (1999, 84) määrittelee megatrendit kehityksen suuriksi linjauksiksi, joilla yleisesti tarkoitetaan sellaista ilmiötä tai ilmiökokonaisuutta, jolla nähdään aikaisempien kehitysilmidiöiden perusteella tunnistettava suunta, ja jonka voidaan nähdä jatkuvan samojen suuntaviivojen mukaisesti tulevaisuudessa.

Taulukko 2 määrittelee lentomatkestämiseen ja lentoasemien itsepalvelutoimintoihin vaikuttavia megatrendejä koostettuna lentomatkestämisen ja lentokenttäympäristön tulevaisuuden suuntauksia käsittelevistä raporteista (Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2012; Aviation-business 2013; IATA 2011; SITA 2014; Skift 2014). Raporttien pohjalta keskeisimmät sekä lentomatkestämiseen että itsepalvelutoimintoihin vaikuttavat megatrendit ovat globalisaatio, kiristyvä kilpailu, teknologian kehitys, robotisoituminen ja digitalisoituminen, ikääntyminen sekä matkustajien arvojen ja elämäntapojen muutos. Yhteenvetona keskeisimmistä megatrendeistä ilmenee, että kiristyvän kilpailun sekä matkustajamäärien kasvun myötä lentoasemien palveluntuottajat pyrkivät löytämään uusia tehokkaita palvelumuotoja. Teknologian kehitys, robotisoituminen ja digitalisoituminen tarjoavat uusia asiakaskeskeisiä mahdollisuuksia palveluiden kehittämiseksi. Matkustajien ikääntyminen sekä elämäntapojen ja arvojen muutos lisää kysyntää uusille räätälöidyille palveluratkaisuille sekä uudentyyppiselle asiakkuusajattelulle.

<p>Globalisaatio</p> <p>Vaikutus lentomatkestämislle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lentoyhtiöt muodostavat yhteistyöhön perustuvia alliansseja • Vaihtolentomatkestäminen kasvaa • Työmatkestäminen kasvaa <p>Vaikutus lentoaseman itsepalvelutoiminnolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsepalveluautomaattien määrä kasvaa matkestäjämäärien kasvaessa
<p>Kiristynvä kilpailu</p> <p>Vaikutus lentomatkestämislle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erikoisosaaminen ja erikoismarkkinan löytäminen tärkeää globaalissa kilpailussa menestymislle • Tuotteiden ja palveluiden käytettävyyden merkitys nousee • Verkostoituminen ja kumppanuudet tärkeitä tekijöitä • Yllättävyys ja ketteruus muodostuvat kilpailuvalteiksi <p>Vaikutus lentoaseman itsepalvelutoiminnolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lentoyhtiöt lisäävät itsepalvelutoimintoja tarjotakseen asiakkailleen tehokkaampia ja nopeampia palveluita, mutta myös hakeakseen kustannustehokkuutta
<p>Teknologian kehitys</p> <p>Vaikutus lentomatkestämislle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lentoyhtiöt ja lentoaseman palveluntuottajat pystyvät tarjoamaan asiakkailleen esim. älylaitteiden toimintoihin perustuvia palveluratkaisuja. Näitä ovat mm. matkapuhelinsovellusten avulla tapahtuva check-in palvelu, lentoaseman palvelukartat, ja aikataulut • "Ubiikki" yhteiskunta näkyy myös lentoasemien palveluissa <p>Vaikutus lentoaseman itsepalvelutoiminnolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsepalveluteknologia kehittyy ja mahdollistaa uusia ratkaisuja mm. asiakkaan tunnistautumiseen • Itsepalveluteknologia muuttuu vuorovaikutteisemmaksi
<p>Robotisoituminen ja digitalisoituminen</p> <p>Vaikutus lentomatkestämislle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Älylaitteet tekevät ratkaisuja ihmisen puolesta, ja matkestäjän vapaa-aika lentoasemalla lisääntyy <p>Vaikutus lentoaseman itsepalvelutoiminnolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohjausjärjestelmät, sensorit, itseohjautuvat, itsesäätyvät tunnistimet (ubiikkiyhteiskunta)
<p>Ikääntyminen</p> <p>Vaikutus lentomatkestämislle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkestäjien ikärakenne muuttuu, ja sen myötä matkestämisen muodot saattavat vaihtaa painopistettä (huvimatkestäminen, ryhmämatkat tms.) • Matkestäjät tarvitsevat enemmän erikoistuneita ja räätälöityjä palveluita <p>Vaikutus lentoaseman itsepalvelutoiminnolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarvitaan enemmän tukea ja ohjeistusta toimintojen tekemiseen • Matkestäjän turvallisuudentunne tulee huomioida itsepalvelulaitteita suunniteltaessa
<p>Arvojen ja elämäntapojen muutos</p> <p>Vaikutus lentomatkestämislle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Matkestäjät haluavat lisää räätälöityjä ja kohdistettuja palveluita sekä vaihtoehtoja • Kulutus kasvaa ja sen myötä käyttäjäkokemuksesta muodostuu asiakkaille suuri tekijä esim. lentoyhtiön valitsemisessa <p>Vaikutus lentoaseman itsepalvelutoiminnolle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsepalveluilta odotetaan hyvää käyttäjäkokemusta ja vaihtoehtoisia toiminnallisuuksia

Taulukko 2: Lentomatkestämiseen ja lentoasemien itsepalvelutoimintoihin vaikuttavat megatrendit

3.2 Tutkimusmenetelmät ja toteutus

Kehittämistyössä tutkimusmenetelmänä käytettiin tapaustutkimusta. Tapaustutkimuksessa pyritään ensisijaisesti monenlaisia menetelmiä käyttämällä saamaan syvälinen, monipuolinen

ja kokonaisvaltainen näkemys tutkittavasta tapauksesta. Tapaustutkimukselle tyypillisiä menetelmiä ovat laadullisen tutkimuksen menetelmät (kvalitatiiviset), mutta myös määrällisiä (kvantitatiivisia) menetelmiä hyödyntällä tutkittavaa tapausta voidaan hahmottaa syvemmin. Tapaustutkimuksessa ei ole olennaista erotella kvalitatiivisten ja kvantitatiivisten menetelmien eroja, vaan pohtia syvemmin mitä tietoa ja tuloksia tutkimuksella halutaan saavuttaa. (Ojasalo ym. 2014, 52-53.)

Tähän opinnäytetyöhön on valittu menetelmiksi teemahaastattelu, havainnointi ja ideapaja, jotka ovat tyypillisiä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Nämä menetelmät tukevat Tuulaniemen palvelumuotoiluprosessia, jonka avulla tässä opinnäytetyössä hahmotetaan asiakasymmärrystä ja uusia kehitysideoita.

Laadullisen tutkimuksen menetelmät soveltuvat hyvin tutkimukseen silloin, kun ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista, eikä niiden yleisluontoisesta jakaantumisesta. Lisäksi ollaan kiinnostuneita tietyissä tapahtumissa mukana olleiden erilaisten toimijoiden merkitysrakenteista, sekä halutaan tutkia luonnollisia tilanteita, joissa ei voida kontrolloida kaikkia tutkimukseen vaikuttavia tekijöitä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on myös selvittää tutkittuihin tapahtumiin liittyviä syy-seuraussuhteita. (Metsämuuronen 2006, 88.)

3.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu perustuu ennalta suunniteltuihin teemoihin, jotka on valittu aiempien tutkimusten ja aihepiiriin tutustumisen pohjalta. Teemat ovat samoja kaikille haastateltaville, mutta haastattelutilanne etenee joustavasti ja teemojen järjestys haastattelutilanteessa voi vaihdella haastateltavan mukaan. Teemahaastattelun tavoitteena on pystyä huomioimaan eri ihmisten tulokset ja merkityksenannot eri teemojen ympärillä. Tarkoituksena on antaa haastateltavan mahdollisimman vapaasti kertoa näkemyksistään ja kokemuksistaan, vaikka teemat ovatkin kaikkien haastateltavien osalta samat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Ojasalo ym. (2014, 106) toteaa, että haastattelu aineistonkeruumenetelmänä vaatii pohdintaa mihin haastattelulla pyritään ja minkälaista tietoa kehittämistyön tueksi tarvitaan. Saaranen-Kauppinen & Puusniekan (2006) mukaan teemahaastattelu erityisesti edellyttää aihepiiriin perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista etukäteen, jotta haastattelun kohdentaminen tutkimuksen kannalta merkittäviin teemoihin onnistuu.

Tuomi & Sarajärvi (2009, 75) kuitenkin painottavat, että vaikka periaatteessa ilmiöstä ennalta tiedettyyn tietoon tietoon peustuvat teemat määrittelevät haastattelun rakenteen, voi

haastattelun avoimuus vaihdella tutkittavasta ilmiöstä riippuen. Teemahaastattelussa voidaan näin ollen sallia myös intuitiivisia ja kokemusperäisiä havaintoja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

Teemahaastattelu valittiin kehittämistyön menetelmäksi, koska haastattelutilanteesta haluttiin luoda avoin, ja antaa haastateltaville mahdollisuus kertoa omin sanoin kokemuksistaan. Tällä pyrittiin tuomaan esiin haastateltavien henkilöiden henkilökohtaisia tulkintoja, ja tunteita.

Teemahaastattelun teemoiksi valittiin matkustustottumukset, suhde palveluihin, opastus lentokentällä, sekä tulevaisuuden lentokenttä. Valitut teemat pohjautuivat kehittämistyön määrittelyvaiheessa selvitettyyn tutkittavan ympäristön nykytilaan sekä tulevaisuuden näkymiin.

Teemahaastattelut toteutettiin 28.2.2014 Norwegianin itsepalvelupisteillä, ja 13.10.2014 SAS:n itsepalvelupisteillä. Haastatelluista 20 käytti Norwegianin ja 20 SAS:in itsepalvelupisteitä. Lisäksi haastattelut jakaantuivat niin, että kumpaakin lentoyhtiötä kohden 10 haastateltavaa käytti check-in itse-palvelupistettä ja 10 bag drop -itsepalvelupistettä. Haastateltavista 24 oli naisia ja 16 miehiä. Haastateltavista yksi oli alle 20-vuotias, kaksitoista 21-30-vuotiaita, yksitoista 31-40-vuotiaita, seitsemän 41-50 vuotiaita ja yhdeksän yli 50-vuotiaita.

Haastattelussa saadut vastaukset kirjattiin ylös valmiiksi merkittyjen teemojen alle mahdollisimman tarkasti heti jokaisen haastattelutilanteen jälkeen. Haastattelujen nauhoittaminen mahdollisimman todenmukaisten vastausten tallentamiseksi ei ollut soveltuvaa lentokenttäympäristön meluisuuden, sekä asiakkaiden yksityisyydensuojan takia.

Aineiston ensimmäisenä analysointimenetelmänä käytettiin kvantifiointia. Kvantifiointi tukee tutkimuksen tulosten analysointia laskemalla tutkimustuloksiin pohjautuvien teemojen tai määriteltyjen tekijöiden esiintyvyyttä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Kvantifioinnissa vastausten tarkan kirjaamisen jälkeen tulokset kirjattiin excel- taulukkoon antamalla eri tekijöille numeeriset arvot. Vastauksista poimittiin yleisimmin esiintyneet aiheet, ja luotiin niille väittämät. Tämän jälkeen väittämille annettiin myös numeeriset arvot. Arvot kirjattiin excel- taulukkoon, jonka avulla pystyttiin tarkasti laskemaan ja luokittelemaan eri arvojen esiintyvyyttä vastaajien keskuudessa.

Lisäksi aineiston analyysimenetelmänä käytettiin sisällönanalyysiä. Sisällönanalyysi perustuu Tuomen & Sarajärven (2009,103-104) mukaan siihen, että pohdinta tapahtuu tutkijan järjellisen ajattelun keinoin systemaattisesti ja objektiivisesti, tuoden esiin tutkittavan ilmiön inhimillisiä merkityksiä. Sisällönanalyysi pyrkii tuomaan tutkittavasta ilmiöstä kuvauksen

tiivistetyssä muodossa. Sisällön lopullinen analyysi etenee vaiheittain. Ensin tutkija pelkistää aineiston, eli aukikirjoiteun haastatteluaineiston tai muut tutkimuksen kannalta olennaiset dokumentit. Pelkistämällä tarkoitetaan tässä tapauksessa aineistosta saadun informaation tiivistämistä tai pilkkomista osiin karsimalla tutkimukselle epäolennaiset tekijät pois. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään samaa asiaa tarkoittavien käsitteiden pohjalta. Ryhmittelyn avulla aineistosta etsitään siis samankaltaisuuksia tai havaitaan poikkeamia. Ryhmittelyllä luodaan alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin viimeisessä vaiheessa luodaan tutkittavan ilmiön teoreettiset käsitteet ja johtopäätökset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-111.)

3.2.2 Havainnointi

Havainnointi (observation) tukee teemahaastattelua ja auttaa tutkijaa selvittämään, mitä tutkittavassa ympäristössä todella tapahtuu. Havainnointi selkeyttää, toimivatko tutkimuksen kohteena olevat henkilöt niin kuin he ovat haastattelussa kertoneet toimivansa.

Havainnoinnin avulla siis voidaan saada välitöntä tietoa tutkittavan kohteen luonnollisesta ympäristöstä. Havainnointi on tyyppillinen palvelumuotoiluprosessiin kuuluva menetelmä, ja sopii erityisen hyvin avuksi kehittämisluntoisiin tutkimuksiin, joissa halutaan selvittää yksilön toimintaa ja vuorovaikutusta tutkittavassa ympäristössä. (Hirsjärvi ym. 2013, 212; Ojasalo ym. 2014, 114.)

Havainnoinnin menetelmiä on useita, jotka voidaan jakaa tarkasti jäsennehtyyn tai vapaaseen ja luonnolliseen toimintaan mukautuvaan havainnointitapaan. Lisäksi havainnointimenetelmän valinnassa on keskeistä, osallistuuko havainnoinnin tekijä itse havainnoitavan ryhmän toimintaan, vai tekeekö havainnointia täysin toiminnasta ulkopuolisena tahona. (Hirsjärvi ym. 2013, 214.)

Tässä opinnäytetyössä on käytetty vapaata ja luonnolliseen toimintaan perustuvaa strukturoimatonta havainnointitapaa, jossa havainnoija on ulkopuolinen tarkkailija. Tämä havainnointimenetelmä on valittu siksi, että on haluttu saada mahdollisimman monipuolista tietoa havainnoitavasta toimintaympäristöstä ja ihmisistä. Ojasalo (2014, 116) mainitsee strukturoimattoman havainnoinnin perustuvan havainnointitilanteessa ilmenevien tapahtumien ja ennen havainnointia selvitetyn kehitettävään ilmiöön liittyvän teorian yhdistymiseen. Olemassa olevan teorian pohjalta tutkija tekee oletuksia havainnointitilanteesta siitä, mitä ilmiössä mahdollisesti tapahtuu.

Onnistunut havainnointi on Ojasalon (2014, 115) mukaan järjestelmällistä. Havainnoinnin tulokset olisi rekisteröitävä välittömästi, jotta havainnointitilanteen todenmukaisuus ei vääristyisi. Tässä opinnäytetyössä havainnot kirjattiin havainnointitilanteessa

havainnointipäiväkirjaan, jossa ilmenevät tulokset tutkija myöhemmin kirjasi havainnointitaulukkoon. Myös valokuvat toimivat tukena havaintojen myöhemmässä analysoinnissa.

3.2.3 Ideapaja

Ojasalon ym. (2014, 158) mukaan uuden kehittämisen keskipisteessä ratkaisevaksi tekijäksi nousee luovuus. Kyky innovoida on perusedellytys kehittämistyön etenemiselle. Ryhmätyöskentely ja verkostoituminen avoimessa positiivisessa ilmapiirissä nousee merkittäväksi tekijäksi uusien ajatusten keksimisen kannalta. Uusien innovaatioiden tuottaminen ei ole suoraviivaista, vaan aaltoileva prosessi, joka synnyttää kehitysajatuksia kehitysprosessin monissa eri vaiheissa. Luova ryhmässä tapahtuva ideointi edellyttää avoimen ja positiivisen ilmapiirin lisäksi ryhmän tavoitteellista ja suunnitellun kurinalaista toimintaa. (Ojasalo ym. 2014, 158).

Tämän opinnäytetyön palvelukonseptin kehittämisen menetelmäksi valittiin muiden menetelmien ohella ideapaja, koska haluttiin löytää uusia innovatiivisia ajatuksia ryhmätyöskentelyllä kiireettömässä ilmapiirissä. Ideapajan tarkoituksena on tukea palvelukonseptiehdotuksen kehittämistä mahdollisimman luovalla tavalla huomioon ottaen kuitenkin muiden menetelmien kautta saavutetut tutkimustulokset.

Ideapajaan osallistujat kokoontuivat helsinkiläisessä kahvilassa 23.11.2014. Ideapajaan osallistui opinnäytetyön tekijän lisäksi kuusi henkilöä. Osallistujista kolme oli 25-56-vuotiaita naisia ja kolme 27-55-vuotiaita miehiä. Ideapajaan osallistuvat henkilöt valittiin opinnäytetyön tekijän tuttavapiiristä harkinnanvaraisesti sillä perusteella, että jokaisella osallistujalla oli erilaiset taustatekijät suhteessa lentomatkustamiseen. Opinnäytetyön tekijä toimi ideapajassa ryhmän vetäjänä vastaten ideapajan suunnitelmallisesta etenemisestä ja tulosten yhteenvedosta.

Ideapajan osallistujille esitettiin aluksi ideapajan tavoite. Tavoitteeksi opinnäytetyön tekijä oli asettanut vapaiden ideoiden syntymisen liittyen itsepalvelupisteiden käyttöön lentoasemaympäristössä, sekä affektiiviseen tunnelaskentaan perustuvien teknologioiden hyödyntämiseen itsepalvelun tukena. Tämän jälkeen osallistujille esitettiin opinnäytetyön tekijän laatimat asiakaspersonat ja teemahaastattelun teemat.

Ideapajan alkuvaiheessa jokainen osallistuja kertoi, ettei ollut aikaisemmin kuullut affektiiviseen tunnelaskentaan perustuvista teknologioista. Opinnäytetyön tekijä kertoi osallistujille ennen ideointivaihetta affektiiviseen tunnelaskentaan perustuvasta teknologiasta

taustatietoa, sekä antoi esimerkkejä mahdollisten teknologioiden toimivuudesta pohjautuen opinnäetyön teoreettiseen viitekehykseen.

Ideapajassa käsiteltiin järjestyksessä eri teemat, ja jokaista osallistujaa pyydettiin vuorotellen esittämään teeman ympärille muodostuvia ajatuksiaan spontaanisti. Aluksi tarkoituksena oli nostaa esille kaikki mahdolliset ajatukset ja niiden kautta löytää kaikenlaisia ideoita. Ajatuksena oli, että ideoita ei laitettu paremmuusjärjestykseen tai karsittu pois sen perusteella, olivatko ne toteuttamiskelpoisia nykyhetkessä tai tulevaisuudessa.

3.3 Suunnittelu

Asiakastutkimuksien tuloksena saadaan huomattava määrä erilaisissa muodoissa olevaa tietoa tutkimuksen kohteista. Asiakasymmärryksen todelliseksi saavuttamiseksi vaaditaan tutkimuksen kautta saadun tiedon perusteellista analyysia ja tulkintaa. Olemassa olevasta materiaalista on keskeistä löytää laajemmalle asiakasjoukolle merkitykselliset asiat. Tärkeässä roolissa on kerätyn tiedon omaksuminen ja jalostaminen uusia ideoita luodessa. Saatua tietoa tulisi tulkita mielekkäällä tavalla yhdistelemällä eri tietolähteitä. Tutkimustulosten pohjalta esiin nousevaa tietoa tulisi pystyä esittämään ihmisläheisellä ja ymmärrettävällä tavalla, jotta tiedosta olisi todellista hyötyä kehittämistyössä. Siksi kehittämistyössä voidaan käyttää erilaisiin menetelmiin pohjautuvia apuvälineitä kuvaamaan tutkimuksessa saatua tietoa. (Tuulaniemi 2009, 66.)

Tässä opinnäetyössä kehittämistyön suunnittelun apuvälineinä on käytetty asiakkaan palvelupolkuja, tutkimustulosten pohjalta luotuja asiakaspersoonia, sekä Service Blueprint prosessi-kaaviota.

3.3.1 Palvelupolku

Tässä opinnäetyössä asiakkaan palvelupolku rajataan käsittelemään asiakkaan palvelutuokioita ja kontaktipisteitä Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitysalueilla, joissa asiakas käyttää itsepalvelu check in- ja bag drop -pisteitä. Palvelupolku muodostettiin strukturoimattomassa havainnoinnissa saatujen tutkimustulosten pohjalta.

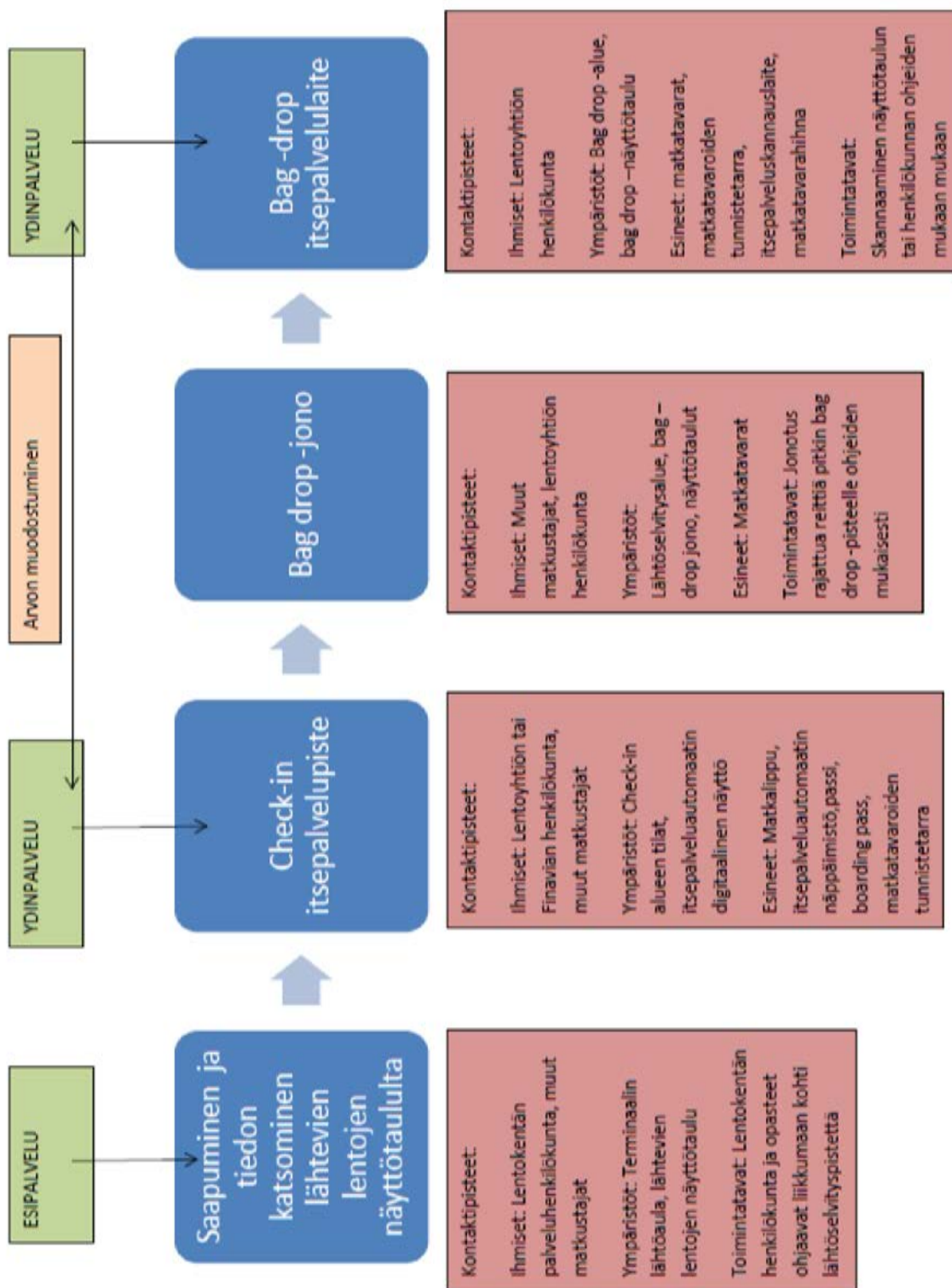
Palvelupolku alkaa asiakkaan saapumisella lähtöselvitysalueelle. Asiakas katsoo lähtevien lentojen näyttötaululta oman lentonsa lähtöselvityspisteen, jonka jälkeen siirtyy kohti kyseistä pistettä. Löytääkseen oikean lähtöselvityspisteen, asiakas seuraa lentoaseman opasteita tai kysyy neuvoa lähtöselvitysalueella päivystävältä palveluhenkilökunnalta. Saavuttuaan lähtöselvityspisteelle asiakas huomaa check-in itsepalvelulaitteet, ja joko itsenäisesti tai henkilökunnan opastuksella siirtyy tekemään lähtöselvitystä.

Check-in itsepalvelulaitteella asiakas skannaa lentolippunsa laitteeseen tai syöttää varausnumeron. Laite tunnistaa näin asiakkaan lennon tiedot, ja ohjaa eteenpäin toiminnoissa. Lopuksi laite tulostaa asiakkaalle boarding passin ja matkalaukkuun kiinnitettävän tunnistetarran.

Tämän jälkeen asiakas siirtyy check-in itsepalvelulaitteelta kohti bag drop- jonoa. Löytäkseen oikean jonon asiakas seuraa lähtöselvityspisteessä olevia ohjeita, tai kysyy apua paikalla olevalta lentoyhtiön henkilökunnalta.

Bag drop -itsepalvelupisteellä asiakas nostaa digitaalisen näyttötaulun ohjeiden mukaisesti laukkunsa matkatavaroiden vastaanottamishihnalle, ja skannaa matkatavaroidensa tiedot itsepalveluskannerilla tunnisterrasta. Laite ilmoittaa asiakkaalle skannauksen hyväksynnän, jolloin laukku siirtyy hihnalla eteenpäin ja asiakas on valmis siirtymään lähtöselvitysalueelta kohti turvatarkastuspistettä. Bag drop -itsepalvelupisteen välittömässä läheisyydessä lentoyhtiön henkilökunta varmistaa laitteen sujuvan käytön, ja neuvoo epäselvissä tilanteissa.

Kuviossa 5 havainnollistetaan Helsinki- Vantaan lentoaseman lähtöselvityspisteissä toimivan asiakkaan palvelupolku palvelutuokioiden ja kontaktipisteiden kautta.



Kuvio 5: Asiakkaan palvelupolku Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitysalueella

3.3.2 Asiakaspersoonat

Asiakaspersoonat ovat asiakastutkimuksissa saadun tiedon kiteyttämiseen käytettävä menetelmä, jossa kuvataan tutkimuksen kautta esiin nousseiden asiakkaiden toimintatapojen tai käytöksen malleja. Tutkittujen henkilöiden keskuudesta esiin nousseiden piirteiden ja toiminnan motiivien pohjalta luodaan erilaisia asiakasryhmien arkkityyppejä, profiileja, jotka pohjautuvat kyseisen ryhmän motiiveihin, hallitseviin arvoihin, toimintaa ohjaaviin pelkoihin ja esteisiin. Asiakkuuden arvomuodostus pyritään tuomaan konkreettisesti esiin profiilien kautta. Profiilien kautta muodostuvan kuvauksen kautta voidaan löytää suuntaa antavia ajatuksia ja ymmärrystä mihin suuntaan ja miksi palvelua tulisi kehittää. Yksittäinenkin havainto jostakin toimintamallista saattaa nousta merkittäväksi, mutta tärkeintä on löytää suurempien ryhmittymien toteuttamia toimintamalleja. (Tuulaniemi 2011, 66-67.)

Kim Goodwinin (2008) mukaan asiakaspersoonat yleisimmin syntyvät etnografisten haastatteluiden tulosten pohjalta. Ensin haastatellaan tutkimusaiheeseen liittyviä henkilöitä, jonka jälkeen haastattelun tulosten pohjalta kuvaillaan eri asiakasprofiilit sisällyttään kuvaukseen asiakasryhmän käyttäytymismallit, tavoitteet, taidot, asenteet, ympäristö ja joitakin fiktiivisiä henkilökohtaisia yksityiskohtia joilla asiakaspersoonasta muodostuu mahdollisimman todellinen henkilökuvaus.

Myös Ojasalo ym. (2014,77) painottaa kerättyyn tietoon pohjautuvien fiktiivisten henkilökuviin edesauttavan asiakasyymmärryksen hahmottamista. Ojasalo painottaa asiakaspersoonien olevan arvokas palvelumuotoiluprosessin työkalu, jonka avulla uutta palvelua voi ideoida aidosti asiakkaan näkökulmasta. Asiakaspersoonien konkreettisuuden kautta kaikki palvelun kehittämiseen osallistuvat tahot voivat saada yhteisen näkemyksen erilaisista asiakasryhmistä ja heidän tarpeistaan. Ojasalo kuitenkin mainitsee, että keskiverto- tai tavoiteasiakaspersoonan lisäksi voi olla hyödyllistä luoda myös epätyypillinen asiakaspersoonaa, joka edesauttaa hahmottamaan myös erilaisia näkökulmia ja vaihtoehtoja kehittämistyössä. Asiakaspersoonien luomisessa on hyvä käyttää ennakoitua, eli mieltä nykytilanteen lisäksi myös asiakkaiden mahdollisia tulevaisuuden käyttäytymismalleja. (Ojasalo ym. 2014, 77.)

Teemahaastattelun ja havainnoinnin tulosten pohjalta muodostettiin viisi asiakaspersoonaa. Tulokset esitetään myöhemmin tämän opinnäytetyön kohdissa 4.1 ja 4.2. Persoonien tarkoitus on kuvata todenmukaisesti Helsinki-Vantaan lentoaseman itsepalvelupisteitä käyttäviä asiakasryhmiä, ja nostaa esiin eri ryhmien tarpeet, odotukset ja motiivit.

Persoonaa 1. Maija 75v, eläkeläinen

Tausta: Maija asuu Itä-Uudellamaalla Porvoon lähellä ja viettää mukavia eläkepäiviä lastenlasten kanssa puuhailien. Maija pitää perheen läheisyydestä ja perinteistä. Maijan mielestä kaikki on hyvin, kun uudet muutokset tulevat vähitellen vanhoja tapoja kunnioittaen.

Suhde matkustamiseen: Maija viihtyy parhaiten Suomessa, mutta on välillä matkustanut tyttärensä perheen kanssa lomamatkoille Etelä-Eurooppaan. Maija on myös muutaman kerran käynyt ystävättäriensä kanssa Tukholmassa viikonloppumatkalla. Maija ei ole koskaan matkustanut Euroopan ulkopuolelle, ja pakettimatkat ovat hänen mieluisin valintansa matkaa varatessa.

Suhde palveluihin: Maijan mielestä henkilökohtainen palvelu on turvallisinta ja luotettavinta. Mikään ei tuo niin suurta luottamuksen tunnetta, kuin se että asiakaspalvelijalla on aikaa ja kiinnostusta neuvoa Maijaa, ja kysyä hänen tarpeitaan. Maijaa huolestuttaa käyttää teknisiä laitteita, jos hänelle ei samalla tarjota henkilökohtaista tukea. Etenkin kiireisissä tilanteissa suuressa ihmisjoukossa Maija kaipaa toiminnalleen ohjeistusta.

Persoonaa 2. Kati 40v, myyjä

Tausta: Kati on sinkku, ja asuu Helsingin Lauttasaareissa. Katilla on kaksi kouluikäistä lasta. Myyjänä Kati on tottunut päivittäin olemaan tekemisissä erilaisten ihmisten kanssa hektisissäkin tilanteissa. Kati viihtyy vapaa-ajallaan urheillen, tai ystäviensä kanssa kulttuurista nauttien.

Suhde matkustamiseen: Kati haaveilee, että voisi matkustaa paljon ystäviensä kanssa Euroopan kaupunkikohteisiin. Vuorotyötä tekeväälle yksinhuoltajalle tämä ei ole aina mahdollista, mutta pari kertaa vuodessa Kati kuitenkin saa aikataulunsa järjestettyä sopivasti Euroopan viikonloppua ajatellen. Joka vuosi Kati käy myös kesälomalla lastensa kanssa pakettimatalla jossakin rantalomakohteessa. Pakettimatkan Kati valitsee käytännön syistä; on helppoa kun asiat on järjestetty valmiiksi.

Suhde palveluihin: Kiireisenä yksinhuoltajana Kati toivoisi kaiken olevan helppoa ja tehokasta. Kati pitää henkilökohtaisesta palvelusta, koska oman ammattinsa kautta hän odottaa saavansa myös itse vähintään yhtä hyvää palvelua. Kati kuitenkin ymmärtää nykypäivän palvelumaailmaa, ja tietää että henkilökohtaista palvelua ei ole aina saatavilla. Mikäli palvelu tapahtuu laitteiden tai muiden itsepalvelutoimintojen kautta, Kati toivoo kaiken sujuvan vaivattomasti ja nopeasti.

Persoonaa 3. Jesse 20v. insinööriopiskelija

Tausta: Jesse on juuri muuttanut opiskelemaan Tampereelle. Hänen tavoitteenaan on valmistua muutaman vuoden päästä diplomi-insinööriksi, mutta kiirettä valmistumiselle ei ole. Ennen valmistumista Jesse haluaa kokea ja nähdä maailmaa. Jesse viettää paljon aikaa kavereiden kanssa juhlien tai urheilun. Jesse rakastaa joukkuelajeja, ja hän pelaa pari kertaa viikossa jalkapalloa.

Suhde matkustamiseen: Jesse haaveilee parin kuukauden kiertomatkasta Aasiassa. Jessen mielestä olisi upeaa nähdä ja kokea paljon ilman aikatauluja ja stressiä. Jesse matkustaa usein veljensä luokse Kööpenhaminaan, ja välillä jalkapallojoukkueensa kanssa eri puolille Eurooppaa. Jesse on lapsesta saakka matkustellut paljon perheensä kanssa ja käynyt useita kertoja Euroopan lisäksi Yhdysvalloissa ja Thaimaassa.

Suhde palveluihin: Jesselle on tärkeintä, että palvelu tapahtuu yksinkertaisella tavalla. Tulevana insinöörinä Jesse on tottunut käyttämään erilaisia laitteita ja tekniikkaa. Jesse turhautuu, jos joutuu käyttämään liikaa aikaa monimutkaisiin ratkaisuihin. Siksi Jesse valitsee palvelutilanteissa nopeimman vaihtoehdon riippumatta siitä, saako henkilökohtaista palvelua vai ei.

Persoonaa 4. Johanna, 27v. äitiyslomalla

Tausta: Johanna asuu miehensä ja alle vuoden vanhan lapsensa kanssa Espoossa. Johanna käyttää tällä hetkellä kaiken vapaa-aikansa perheeseen, mutta on nuorempana harrastanut paljon urheilua. Johanna haluaisi tulevaisuudessa käydä enemmän ulkoilemassa ja viettää mukavaa aikaa ystävien seurassa.

Suhde matkustamiseen: Johanna matkustaa perheen kanssa pari kertaa vuodessa. Useimmin perhe matkustaa Suomessa autoillen. Johanna suunnitelee miehensä kanssa, että lapsen täyttäessä vuoden koko perhe lentää lomalle Espanjaan. Ennen lapsen syntymää Johanna ei matkustellut paljoa kotimaan ulkopuolella, koska hän hieman vierastaa vieraita kulttuureja. Johanna ei haluaisi matkustaa yksin, vaan aina perheenjäsenten seurassa.

Suhde palveluihin: Johanna on hieman varovainen käyttäessään uusia palveluja. Johanna haluaa aina olla varmistunut turvallisuudesta ja laadusta. Kun uusi palvelu muodostuu myöhemmin Johannalle rutiiniksi, hän osaa rentoutua luottavaisin mielin. Johanna ei pidä kiireestä ja epävarmuudesta, ja hän stressaantuu herkästi. Etenkin pienen lapsen kanssa liikkeessaan hän odottaa palvelutilanteilta rauhallisuutta ja aikaa perehtyä tilanteeseen.

Persoonaa 5. Jukka, 50v. johtaja

Tausta: Jukka asuu vaimonsa kanssa Helsingin kantakaupungissa. Aikuinen poika on jo muuttanut pois kotoa. Jukan elämä on kiireistä ja työlle omistautunutta. Vapaa-ajallaan Jukka pelaa golfia tai lenkkeilee. Hän pitää myös hyvistä ravintoloista ja kulttuurista.

Suhde matkustamiseen: Jukka on matkustanut elämänsä aikana paljon. Viime vuosina matkat ovat olleet pääsääntöisesti työmatkoja, mutta lomalla hän haluaa lähteä vaimonsa kanssa matkalle johonkin kauemmas, kuten Yhdysvaltoihin. Työmatkoilla Tukholmassa ja Oslolla Jukka käy pari kertaa kuukaudessa.

Suhde palveluihin: Kansainvälisen yrityksen johtajana Jukka ymmärtää paljon liike-elämästä. Tämän myötä hän odottaa myös palveluilta paljon. Jukka on valmis maksamaan erikoispalveluista, jos palvelun laatu ja hinta kohtaavat sopivassa suhteessa. Kiireisenä ihmisenä Jukka haluaa palvelun olevan nopeaa. Jukka on tottunut vertailemaan eri palveluntarjoajia, ja valitsee aina sen joka kykenee tarjoamaan juuri hänen tarpeisiinsa parhaiten sopivaa ja muita laadukkaampaa palvelua.

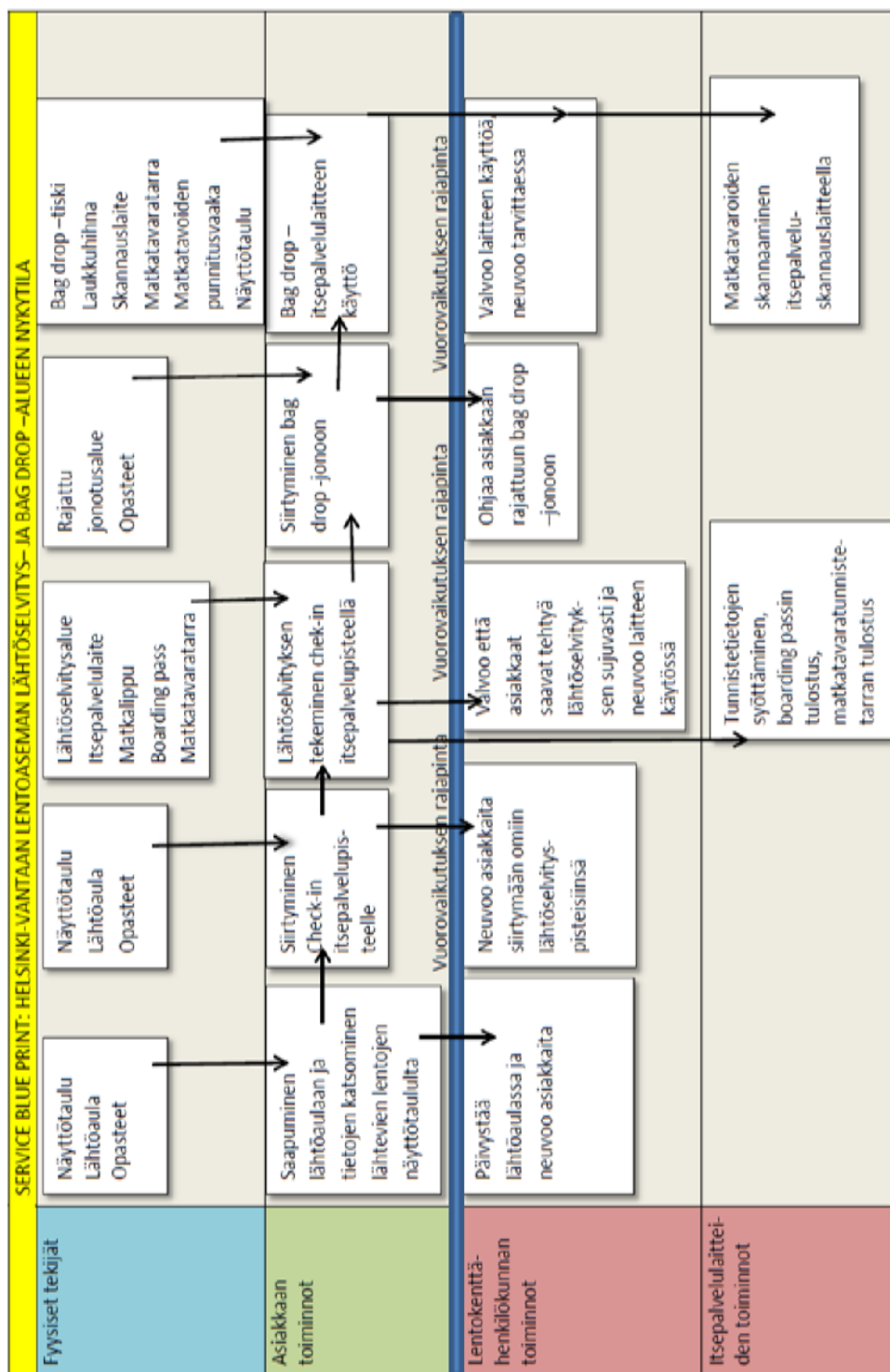
3.3.3 Service Blueprint

Service Blueprint eli palvelumalli määrittelee ja kuvaa asiakkaan kulkeman reitin (palvelupolku) niin, että esiin nousee sekä asiakkaan että palvelun tuottajan kontaktipisteet, sekä prosessiin kuuluvien muiden toimijoiden tapahtumat. Service Blueprint -malli perustuu prosessiajatteluun, jossa visuaalisella tavalla esitetään koko palveluprosessi asiakkaan, palveluntuottajan ja muiden toimijoiden kohtaamispisteiden eli "Totuuden hetkien" kautta. Totuuden hetkien kautta asiakas arvioi yrityksen kykyä tuottaa palvelua. Service Blueprint esittää palveluprosessin kronologisessa järjestyksessä toiminto toiminnolta. Service Blueprintin muodostamisessa on otettava huomioon, mitä tietoa sen avulla halutaan saavuttaa. Kuvattujen toimintojen on oltava tarkoituksen mukaisia, sillä liian yksityiskohtainen kuvaus saattaa häivyttää toiminnan kokonaiskuvan jota nimenomaan tarvitaan kehitystyön onnitukseksi. (Tuulaniemi 2011, 91.)

Tuulaniemi (2011,91) mainitsee Service Blueprint-mallin jakavan kuvattavat toiminnot kahteen osaan, näkyvää ja näkymättömään. Tämä perustuu Tuulaniemen mukaan siihen, että eri toiminnoissa eroittuisi kohtaako asiakas palvelujen tuottajan vai ei. Tässä opinnäytetyössä Tuulaniemen Service Blueprint -mallia on mukautettu niin, että toiminnan osat kuvataan vain asiakkaalle näkyvien toimintojen rajapinnassa. Tämän opinnäytetyön tavoite on löytää kehitysehdotuksia ainoastaan asiakkaan näkyvyyden rajapinnassa oleviin toimintoihin, ja näin ollen myös Service Blueprint havainnollistaa ja tukee opinnäytetyön tavoitetta parhaiten kuvaamalla vain asiakkaalle näkyvät toiminnot.

Tämän opinnäytetyön palvelukonseptiehdotuksen suunnittelun tueksi muodostettiin Service Blueprint -kaavio havainnollistamaan check-in- ja bag drop -itsepalvelupisteiden nykytilaa. Service Blueprint -kaaviossa esitetyt fyysiset tekijät, asiakkaan toiminnot, lentokenttähenkilökunnan toiminnot sekä itsepalvelulaitteiden toiminnot on määritelty tutkimuksessa tehdyn havainnoinnin sekä haastattelujen pohjalta.

Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitys- ja bag drop -alueen nykytilaa kuvaava Service Blueprint -kaavio esitetään kuviossa 6.



Kuvio 6: Service Blueprint: Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitys- ja bag drop -alueen nykytila

4 Tulokset

Check in - itsepalvelupisteen ja self bag drop -pisteen käyttäjiä haastateltiin ja havainnoitiin erillisinä ryhminä jakautuen Norwegianin ja SAS:in lähtöselvitys- ja bag drop -alueisiin, mutta tulokset esitetään yhdessä, koska opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää kehitysehdotuksia toimivaksi itsepalveluksi huomioon ottaen näkökulmat molemmista itsepalvelutoiminnoista lentoyhtiöstä riippumatta.

4.1 Teemahaastattelun tulokset

Teemahaastattelun tulokset pohjautuvat haastatteluvaiheessa käytettyihin teemoihin, jotka valittiin kehittämistyön määrittelyvaiheessa. Määrittelyvaiheessa selvitettiin tutkittavan ympäristön nykytilaa ja tulevaisuuden näkymiä. Nykytilan analyysi ja tulevaisuuden näkymien pohdinta nostivat esiin kehittämistyön kannalta olennaisimmat teemat, jotka koettiin merkittäviksi kehittämistyön onnistumisen kannalta.

4.1.1 Matkustustottumukset

Suurin osa matkustajista matkusti perheen tai ystävien kanssa. Alle puolet haastateltavista kertoi matkustavansa silloin tällöin yksin, ja suurin syy yksinmatkustamiseen oli työmatkat. Suurin osa matkustajista kertoi lentomatkustamisen olevan helpoin tapa matkustaa, ja melkein kaikki ilmoittivat matkustavansa lentäen useita kertoja vuodessa. Vain kaksi haastateltavaa ilmoitti matkustavansa harvemmin kuin kerran vuodessa.

4.1.2 Suhde palveluihin

Suhde palveluihin jakoi haastateltavien mielipiteitä. Vastausten pohjalta selvisi, että ikä, sukupuoli ja matkustustottumukset vaikuttivat siihen, millaisessa roolissa haastateltavat kokivat henkilökohtaisen palvelun tai itsepalvelun olevan palvelukokemuksen muodostumisessa. Miehistä suurin osa piti itsepalvelulaitteiden käyttöä yksinkertaisena ja nopeana vaihtoehtona, kun taas enemmistö naisista koki, että itsepalvelulaitteiden käyttö erityisesti ensimmäisellä kokeilukerralla on hieman epäilyttänyt.

Vastauksista kävi kuitenkin ilmi, että pääsääntöisesti itsepalveluautomaatin käytön koettiin helpottuvan mitä useammin vastaavaa itsepalveluautomaattia käyttää. Kaikkien haastateltavien vastauksista ilmeni, että tärkein tekijä positiivisen palvelukokemuksen muodostumisessa on palvelun nopeus ja helppous. Erityisesti yli 50-vuotiaiden haastateltavien vastauksista nousi esiin, että kokivat henkilökohtaisen palvelun olevan arvostetumpaa ja luotettavampaa, mikäli se on helppoa, tehokasta ja palveluhenkilökunta

asiantuntevaa. Yli 50 -vuotiaiden haastateltavien vastauksista myös nousi esille, että he valitsivat itsepalvelun vain silloin, jos henkilökohtaisen palvelun vaihtoehtoa ei ole tarjolla, tai jos itsepalvelu osoittautusi käytännön kautta olevan selkeästi helpompi vaihtoehto.

Kaikki haastateltavat olivat käyttäneet itsepalvelupisteitä myös aikaisemmin. Check-in itsepalvelupisteen käyttö oli kaikille haastateltaville ennestään tuttua, ja vain muutama matkustaja ilmoitti käyttävänsä ensimmäistä kertaa bag drop -itsepalvelupistettä.

4.1.3 Opastus lentoasemalla

Suurin osa haastateltavista koki, että opasteet lähtöselvityspisteille olivat heikot tai huonot. Oikea lähtöselvityspisteen numero selvisi lähtevien lentojen näyttötaululta, mutta pisteen sijainnin hahmottaminen lentoaseman kartasta oli monimutkaista. Oikean lähtöselvityspisteen löydyttyä check- in -itsepalveluautomaatit näkyivät selkeästi, mutta niihin siirtymiseen ei ollut huomattavissa selkeää opastusta. Osa haastateltavista kommentoi, että missään ei mainittu selkeästi, tulisiko matkustajan käyttää lähtöselvityksen tekoon itsepalveluautomaattia, vai perinteistä lähtöselvitystiskiä. Lähtöselvitysalueella päivysti lentoaseman henkilökuntaa antamassa ohjeita, mutta muutamat matkustajat kokivat hämmentyneensä ohjeiden ollessa epäselviä. Osa haastateltavista kommentoi, ettei ollut seurannut opasteita, koska oli liikkunut suuremmassa seurueessa, ja löytänyt muiden matkustajien liikkeiden ja toimintojen perusteella oikean lähtöselvitysalueen.

Mielipiteet opasteista itsepalvelulaitteiden käytön tueksi vaihtelivat sen mukaan, kuinka usein haastateltava oli aikaisemmin käyttänyt vastaavia itsepalvelulaitteita. Haastateltavat, jotka matkustivat paljon lentäen, olivat pääsääntöisesti tottuneita itsepalvelulaitteiden käyttäjiä. Heidän vastauksistaan ilmeni, että opastus laitteiden käyttöön oli riittävää. Harvemmin matkustavat sen sijaan toivoivat, että opastus olisi selkeämpää etenkin matkustustietojen syöttämisen ja matkatavaratarran tulostamisen osalta. Muutama haastateltava koki tärkeäksi, että sai henkilökohtaista opastusta lentokenttähenkilökunnalta.

Huomattava osa haastateltavista koki, että opastus siirryessä check in -itsepalvelupisteeltä bag drop -jonoon oli puutteellista. Muutamassa kohdassa näkyi opastekyltti, jonka teksti oli pientä tai huonosti hahmotettavissa, kun ympärillä oli paljon ihmisiä. Monien mielestä oli epäselvää, saiko asiakas valita perinteisen palvelutiskin laukkujen jättämiseksi, vai tuliko valita self bag drop -piste. Kaksi haastateltavaa oli epähuomiossa jonottanut perinteiselle tiskille, vaikka olisi mielellään jättänyt laukun self bag drop-pisteelle.

Self bag drop- pisteelle saavuttaessa opastus laukun jättämiseksi laukkuhihnalle oli selkeä. Myös itsepalveluskannauslaitteen käytön ohjeet koettiin selkeiksi ja ymmärrettäviksi.

Ensimmäistä kertaa laitetta käyttävät kokivat, että laitteen välittömässä läheisyydessä päivystävän lentoyhtiön henkilökunnan edustajan lisäohjeet tekivät opastuksesta erittäin selkeän.

4.1.4 Tulevaisuuden lentoasema

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että tulevaisuuden lentoasemaympäristön tulisi olla asiakkaan kannalta sellainen, jossa kaikki palvelutoiminnot olisivat nopeita ja helppoja. Helppous ja nopeus koettiin ratkaisevimiksi tekijöiksi lähtöselvityksen ja laukkujen jättämisen osalta, mutta myös asiakkaan koko palvelukokonaisuuden kannalta. Keskeisimmäksi toiveeksi nousi se, ettei palvelupisteillä tarvitsisi jonottaa, ja siirtyminen paikasta toiseen olisi vaivatonta. Merkittävä esiin noussut asia useiden vastaajien keskuudessa oli lentokenttäympäristön stressittömyys. Tulevaisuuden lentoasemaympäristön toivottiin tuovan matkustajalle rennon olotilan ennen varsinaista lentomatkaa.

Itsepalvelupisteiden koettiin pääsääntöisesti olevan osa tulevaisuuden lentoasemaympäristöä, mutta esiin nousi toive vaihtoehtoisista palvelumuodoista. Moni haastateltava nosti esiin erityyppisten palveluratkaisujen merkityksen eri tyyppisille matkustajille. Pääsääntöisesti koettiin, että olisi hienoa jos tulevaisuudessakin matkustaja saisi itse valita, käyttääkö itsepalvelua vai henkilökohtaista palvelua.

4.2 Havainnoinnin tulokset

Suurin osa matkustajista saapui lähtöselvitysalueelle ryhmissä, ja vain harva liikkui alueella yksin. Ryhmien koot vaihtelivat kahdesta matkustajasta parhailaan kymmenen hengen seurueeseen. Satunnaiset yksin alueella liikkuvat henkilöt vaikuttivat olevan tottuneempia matkustajia, jotka siirtyivät nopeasti lähtöselvityksen kautta kohti turvatarkastusta, eivätkä oleilleet lähtöselvitysalueella kuin lähtöselvitystoimenpiteiden tekemiseksi tarvittavan ajan. Suuremmat ryhmät saattoivat viipyä lähtöselvitysalueella pidempään. Ikäjakaumalta havainnoitavat henkilöt olivat arviolta noin 20-70 -vuotiaita. Lapset liikkuvat vanhempiensa seurassa, ja tästä johtuen heidän liikkumistaan alueella havainnoitiin ainoastaan vanhempien toiminnan kautta.

Havainnointiaineistosta nousi esiin seuraavat teemat: suhde itsepalveluun ja itsepalveluteknologian käyttö, liikkuminen opasteiden mukaan, asiakkaan kontaktipisteet sekä lähtöselvitysalueen ympäristö. Seuraavissa kappaleissa esitetään havainnoinnin tulokset teemoittain.

4.2.1 Suhde itsepalveluun ja itsepalveluteknologian käyttö

Huomio kiinnittyi toistuvasti siihen, että suurin osa arviolta 20-50 -vuotiasta matkustajista lähestyi check-in itsepalvelupisteitä tottuneen oloisesti tai epäröimättä, kun arviolta useat yli 50-vuotiaat matkustajat kiertelivät ensin lähtöselvitysalueella hetken etsien opasteita, ja saattoivat kysyä neuvoa toisiltaan tai lähtöselvitysalueella kiertelevilta lentoyhtiön edustajilta.

Lähtöselvityksen tekemiseen käytetty aika itsepalveluautomaatilla oli vaihtelevaa. Matkustajat jotka siirtyivät itsepalveluautomaatille ripeästi, tekivät myös automaatilla tehtävät toimenpiteet nopeasti ja siirtyivät suoraan bag drop -jonoon. Henkilöt jotka kaipasivat automaatin käyttöön apua lentoyhtiön henkilökunnalta käyttivät huomattavasti enemmän aikaa lähtöselvityksen tekoon automaatilla. Muutamat matkustajat kyselivät henkilökunnan edustajilta mahdollisuutta tehdä lähtöselvitys perinteisellä lähtöselvitystiskillä.

Kaikista havainnoitavista suurin osa kuitenkin vaikutti suhtautuvan itsepalvelulähtöselvitykseen positiivisesti tai neutraalisti. Ongelmatilanteita ei näyttänyt syntyvän, koska matkustajat saivat vastauksia esiin nousseisiin kysymyksiin matkaseuralaisiltaan, automaatin ohjeistuksesta, tai lentoyhtiön henkilökunnan edustajalta. Suurin haaste itsepalveluautomaatin käytössä näytti olevan matkalipun skannaaminen tai matkan varaustunnuksen syöttäminen itsepalvelulaitteeseen. Myös itse tulostettavan matkalaukkutunnisteen kiinnittäminen laukkuun tuotti joillakin matkustajilla hankaluuksia, mutta suurin osa sai kiinnitykseen apua matkatoveriltaan tai lentoyhtiön edustajalta.

Self bag drop -pisteillä laukkujen jättäminen sujui suurimmaksi osaksi ilman erityisiä vaikeuksia, koska laukun jättämistä koskevat ohjeet olivat selkeät ja koko ajan oli paikalla henkilökunnan edustaja neuvomassa. Osa matkustajista kuitenkin pyysi erikseen mahdollisuutta jättää laukku perinteisesti henkilökohtaisen palvelun tiskin kautta.

4.2.2 Liikkuminen opasteiden mukaan

Oikealle lähtöselvitysalueelle löytäminen oli osalle havainnoitavista haasteellista. Osa matkustajista osasi tulla alueelle suoraan katsottuaan ensin näyttötaululta lähtöselvitysalueen tiedot. Osa matkustajista kysyi neuvoa lentokentän henkilökunnalta löytääkseen oikealle alueelle. Norwegianin matkustajista huomattava osa vaikutti olevan tottunut itsepalvelulähtöselvitykseen ja osasi ilman ohjeistusta siirtyä check in -automaateille, kun taas SAS:in lähtöselvitysalueella useampi pyrki suoraan perinteiselle lähtöselvitystiskille.

Bag drop- jonoon siirtyminen vaikutti olevan osalle havainnoitavista hieman epäselvää. Muutamit halusivat varmistaa lentokenttähenkilökunnalta olevansa oikeassa jonossa, ja osa seurasi opastekylttejä ja muiden matkustajien liikkumista löytääkseen oikean jonon. Pääsääntöisesti jonoon siirtyminen tapahtui kuitenkin nopeasti. Koska paikalla oli paljon muita matkustajia ja tarvittava määrä lentoyhtiön henkilökuntaa, epävarmimmatkin matkustajat saivat pian lähtöselvityksen teon jälkeen selville, miten bag drop -jonoon siirrytään.

Self bag drop -pisteellä opastus vaikutti olevan tehokasta lentoyhtiön henkilökunnan ollessa jatkuvasti näyttämässä miten itsepalvelulaite toimii. Henkilökohtaisen opastuksen lisäksi näyttötaululla näkyvät ohjeet neuvoivat asiakasta eteenpäin toiminnoissaan. Kaikki havainnoitavat saivat lentoyhtiön edustajalta selkeät ohjeet turvatarkastukseen siirtymiseksi, joten poistuminen bag drop -pisteeltä sujui ripeästi ja ongelmitta.

4.2.3 Asiakkaan kontaktipisteet

Asiakkaan kontaktipisteitä lähtöselvitysalueella oli havainnoinnin perusteella lähtevien lentojen näyttötaulut, itsepalvelulaitteet, lentoaseman henkilökunta, sekä muut matkustajat. Ensin matkustajat katsoivat lähtevien lentojen näyttötaululta tiedon oikean lähtöselvityspisteen sijainnista. Lähtevien lentojen näyttötaulut olivat erittäin keskeisessä roolissa oikean lähtöselvityspisteen löytämisessä. Kun lähtöselvityspiste oli löydetty, matkustajat suuntasivat lähtöselvityksen tekemistä varten check-in itsepalvelulaitteelle.

Itsepalvelulaite on havainnoinnin pohjalta asiakkaan koko lähtöselvitysprosessin kannalta tärkein kontaktipiste. Laitteen toimintaperusteiden ymmärtäminen oli edellytys koko itsepalveluprosessin läpiviemiselle. Muut kontaktipisteet, eli lentoaseman henkilökunta ja muut matkustajat, toimivat itsepalvelulaitteen käytön tukena ja opastivat tarvittaessa etenemään seuraavaan vaiheeseen joko bag drop -pisteelle tai eteenpäin kohti turvatarkastusta.

4.2.4 Lähtöselvitysalueen ympäristö

Lähtöselvitysalueella liikkui paljon ihmisiä, joista osa oli tekemässä lähtöselvitystä itsepalvelupisteillä, osa jonotti perinteiselle lähtöselvitystiskille tai bag drop -pisteisiin, ja osa oli vain läpikulkureitillä alueen läpi.

Suuri ihmisten määrä vaikutti siihen, että tunnelma oli meluisa ja hektinen. Koska ihmisiä liikkui joka suuntaan, ei ihmisten liikkeen perusteella pystynyt ratkaisemaan, mikä on oikea reitti esi-merkiksi check-in itsepalvelupisteeltä bag drop -itsepalvelupisteelle, tai suoraan reitti

bag drop-pisteeltä turvatarkastukseen. Osa alueella olevista opasteista peittyi, kun ihmisiä seisoi niiden edessä.

Lähtöselvitysalueen itsepalvelupisteiden välittömässä läheisyydessä päivysti lentoaseman henkilökuntaa, joista osa kuului Finavian henkilökuntaan ja osa lentoyhtiöiden henkilökuntaan. Pääosin henkilökunta neuvoi matkustajia itsepalvelulaitteiden toimenpiteissä, ja siirtymisessä seuraaviin palvelupisteisiin. Osa matkustajista ei huomannut lentokenttähenkilökunnan läsnäoloa check-in itsepalvelupisteiden läheisyydessä, koska ympärillä oli niin paljon muita matkustajia. Bag drop -pisteelle siirryttäessä henkilökunnan läsnäolo vaikutti selkeämmin, koska kyseisille pisteille oli selkeät jonot, ja näkyvyys näin ollen myös parempi.

4.3 Ideapajan tulokset

Ideapajan lopputuloksena syntyi kolme keskeistä teemaa, joiden ympärille liittyviä ideoita opinnäytetyön tekijä kirjasi ideataulukkoon. Ideapaja tuotti opinnäytetyön tekijälle olennaisia ajatuksia tukemaan lopullisen palvelukonseptiehdotuksen suunnittelua yhdessä tutkimushaastattelun ja havainnoinnin tulosten kanssa.

Taulukossa 3 esitetään esitetään teemoittain ideapajassa syntyneet kehitysideat. Opasteet nousivat ideapajan kehitysehdotuksissa esiin selkeästi ensimmäisenä teemana, ja erityisesti ehdotettiin selkeitä, visuaalisia opasteita nykyisten tilalle. Itsepalvelulaitteiden käyttö muodostui toiseksi teemaksi, ja siihen liittyi paljon ajatuksia jonojen vähentämisestä sekä itsepalvelutekniikan selkeyttämisestä. Tehokkuutta toivottiin uusien teknologioiden hyödyntämisen kautta. Uusien teknologioiden toivottiin olevan helppokäyttöisiä ja yksinkertaisia. Asiakastarpeiden huomioiminen nousi ideapajassa kolmanneksi keskeiseksi teemaksi. Ideapajaan osallistujat nostivat tärkeäksi ehdotukseksi palvelujen räätälöinnin eri asiakastyypeille siten, että asiakkaalla on mahdollisuus valita eri palveluvaihtoehtoista itselleen parhaiten sopivat ratkaisut.

Opasteet	Itsepalvelupisteiden käyttö	Asiakastarpeiden huomioiminen
<ul style="list-style-type: none"> • Luopuminen epäselvistä opastekylteistä, tilalle interaktiiviset ja tarpeeksi näkyvät näyttötaulut • Kohdennetut interaktiiviset opastetaulut, jotka tunnistavat asiakkaan liikkeitä ja tarpeet, ja myös mahdollisesti asiakkuuden tason (esimerkiksi vip-asiakkuus) • Opasteista visuaalisempia • Opasteita, jotka näyttävät kaikki asiakkaan palvelupisteet oikeassa järjestyksessä, ja niihin linkitettyinä selkeät kartat 	<ul style="list-style-type: none"> • Jonojen syntymisen vähentäminen hyödyntämällä uusia teknologioita ja lisäämällä itsepalvelupisteitä entisestään • Itsepalvelutekniikan yksinkertaistaminen: oltava nopeampaa ja yksinkertaisempaa • Asiakkaalle nykyisin monimutkaista tunnistetietojen syöttäminen ja matkalaukkutarran kiinnittäminen, joten näiden toimintojen yksinkertaistaminen uusien teknologioiden avulla 	<ul style="list-style-type: none"> • Kohdistettuja palveluja eri asiakasryhmille • Huomioitava matkustajien erityistarpeet: vip-asiakkaat, yksin matkustavat, ryhmät, liikuntaesteiset ym. • Eri palveluvaihtoehtoja pitää olla saatavilla, ja niiden olisi tulevaisuudessakin tuettava toisiaan. • Itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun raja ei saa olla liian tiukka. Tähän avuksi affektiiviseen tunnelaskentaan pohjautuvien teknologioiden tuomat mahdollisuudet?

Taulukko 3: Ideapajan kehitysiedat

4.4 Emphatic Self Service -palvelukonseptiehdotus

Tutkimustulosten pohjalta nousi esille asiakkaan paremman palvelukokemuksen saavuttamiseksi itsepalvelutoiminnon selkeys, nopeus, helppous ja luotettavuus. Emphatic Self Service -palvelukonseptiehdotus osoittaa, kuinka näihin palvelukokemukseen vaikuttaviin tekijöihin voidaan vaikuttaa hyödyntämällä affektiivisen laskennan teknologioita itsepalvelun tukena. Emphatic Self Service palvelukonseptiehdotus muodostettiin haastattelu- ja havainnointitulosten sekä ideapajan tulosten pohjalta hyödyntäen apuvälineinä palvelupolkua, Service Blueprint -kaaviota sekä asiakaspersoonia.

Emphatic Self Service palvelukonsepti perustuu check in- ja bag drop -itsepalvelupisteiden välittömässä läheisyydessä sijaitseviin näyttötauluihin, joiden toiminta tapahtuu affektiivisen laskennan teknologioiden avulla. Näyttötaulun tarkoituksena on seurata asiakkaan liikkeitä, ja havaita asiakkaan tunnetiloja itsepalvelulaitteen eri toimintojen vaiheissa. Kun näyttötaulu tunnistaa tiettyjä määriteltyjä tunnetiloja, esimerkiksi hämmennys- tai stressitilan, olettaa näyttötaulu asiakkaan tarvitsevan selkeämpää ohjeistusta meneillään olevassa toiminnossa. Näyttötauluun ilmestyy meneillään olevaan asiakkaan toimintoon liittyvä visuaalinen ohje itsepalvelulaitteen käytön tueksi. Näyttötaulu ohjaa, kuinka asiakkaan tulee toimia

meneillään olevassa tilanteessa, sekä neuvoo asiakasta eteenpäin seuraavaan toimenpiteeseen.

Jotta näyttötaulu osaisi tunnistaa asiakkaan eri toimintojen vaiheet, ja niissä tarvittavat ohjeet, on asiakkaan toiminnot itsepalvelupisteillä määriteltävä eri vaiheisiin.

Taulukossa 4 luetellaan asiakkaan eri toimintojen vaiheet sekä check -in että bag drop -itsepalvelupisteillä.

Check -in	Bag-drop
<ul style="list-style-type: none"> • Lentoyhtiön valitseminen • Matkustajatunnistietojen syöttäminen varaustunnuksen avulla tai matkalipun skannaamisella • Matkatavaratietojen syöttäminen • Boarding passin tulostaminen • Matkatavaratarran tulostaminen • Matkatavaratarran kiinnittäminen matkatavaroihin • Poistuminen check-in pisteeltä ja siirtyminen bag-drop jonoon 	<ul style="list-style-type: none"> • Matkatavaroiden asettaminen laukkuhihnalle • Käsiskannerin ottaminen telineestä • Matkatavaroissa olevien matkatavaratarrojen skannaaminen • Odottaminen, että skannaus hyväksytään ja laukku siirtyy hihnaa pitkin eteenpäin • Poistuminen bag drop -pisteeltä ja suuntaminen kohti turvatarkastusta tai lähtöaulan palveluita (kioski, kahvila)

Taulukko 4: Asiakkaan toimintojen vaiheet check-in ja bag drop -itsepalvelupisteillä

Emphatic Self Service -palvelukonseptissa hyödynnettäviksi affektiiviseen tunnelaskentaan pohjautuviksi teknologioiksi opinnäytetyön tekijä ehdottaa käytettäväksi kasvojen tunnistukseen pohjautuvia teknologioita. Soveltuvia laitevalmistajia Emphatic Self Service -palvelukonseptin näyttötaulujen mahdollistamiseksi ovat esimerkiksi VicarVision ja Noldus. Tämä valinta perustuu siihen, että ihmisen kasvoista pystytään moniulotteisesti tunnistamaan tunnetiloja (vicarvision.nl) samalla kun kasvojentunnistusteknologia on nopeaa ja aikaisemman tutkimuksen pohjalta luotettavaa (VicarVision 2015; Noldus 2015).

VicarVisionin (VicarVision 2015) tarjoama kasvojen ilmeitä tunnistava teknologia mahdollistaa kuuden eri maailmanlaajuisesti merkittävän tunnetilan määrittelyn: viha, inho, pelko, ilo, suru, yllätys tai neutraali tila. Nolduksen (Noldus 2015) kasvojentunnistusteknologia määrittelee myös kasvojentunnistustekniikkansa pohjautuvan kuuteen erilaiseen tunnetilaan. Lisäksi Nolduksen kasvojentunnistustekniikalla pystytään luokittelemaan tunnetilat yksityiskohtaisemmin sen mukaan, onko tunnetila negatiivinen, positiivinen vai neutraali.

Emphatic Self Service -palvelukonseptiehdotuksen toimivuutta testattiin tutkimustulosten pohjalta muodostettujen asiakaspersoonien kautta. Eri asiakaspersoonien palvelukokemuksen muodostumiseen vaikuttivat erilaiset arvot ja tottumukset, mutta lopputuloksena pystyttiin toteamaan, että Emphatic Self Service -palvelukonsepti pystyisi tarjoamaan kaikille asiakaspersoonille tuen nopeampaan ja helpompaan itsepalvelukokemukseen.

Asiakaspersoonien hyödyt esitetään taulukossa 5. Opinnäytetyön tekijä pohti jokaista asiakaspersoonaa yksityiskohtaisesti miettien persoonan taustaa ja suhdetta palveluihin. Tämän pohjalta muodostui näkemys siitä, miten palvelukonseptiehdotus vastaa jokaisen asiakaspersoonaan palveluodotukseen ja arvonmuodostumiseen.

<p>Maija</p> <p>Lähtökohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tottunut henkilökohtaiseen palveluun ja vierastaa itsepalvelulaitteita. <p>Hyöty Emphatic Self Service –palvelukonseptista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Turvallisuudentunne ja uskallus laitteen käyttöön näyttötaulun antamien kohdistettujen ohjeiden pohjalta • Itsepalvelulaitteella tehtävät toiminnot nopeutuvat, kun ei tarvitse syvemmin pohtia toimiiko oikein
<p>Kati</p> <p>Lähtökohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arvostaa henkilökohtaista palvelua, mutta ei vierasta itsepalvelua, jos sen käyttö on helppoa • Arvostaa kaikissa palveluissa helppoutta ja nopeutta, ja toivoo pääsevänsä nopeasti turvatarkastukseen ja sen jälkeen kahvilaan rentoutumaan • Arvostaa selkeitä ohjeita itsepalveluteknologian käytössä, koska riskinä on itsepalvelutoimenpiteiden hitaus ohjeiden puuttuessa <p>Hyöty Emphatic Self Service –palvelukonseptista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Selkeät ohjeet tarvittaessa • Siirtyminen seuraaviin toimintoihin nopeutuu • Tunne siitä, että palvelu on henkilökohtaisemmalla tasolla näyttötaulun ohjeiden ollessa kohdistettuja. Tämä tunne vaikuttaa Katin paremman palvelukokemuksen muodostumiseen.
<p>Jesse</p> <p>Lähtökohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Itsepalvelulaitteen toiminnot tuttuja, mutta välillä joutuu pohtimaan miten siirtyä seuraavan palvelun vaiheeseen • Arvostaa palvelun nopeutta ja selkeyttä <p>Hyöty Emphatic Self Service –palvelukonseptista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarvittaessa tilannekohtaisesti selkeät kohdistetut ohjeet • Ei tarvitse käyttää aikaa eri toimintojen pohtimiseen, kun näyttötaulu ohjaa tilanteessa eteenpäin tarvittaessa
<p>Johanna</p> <p>Lähtökohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Epävarma meluisassa ja stressaavassa lentoasemaympäristössä • Itsepalvelulaitteen käyttö saattaa epäilyttää, jos ei ole pitkään aikaan käyttänyt vastaavaa laitetta. <p>Hyöty Emphatic Self Service –palvelukonseptista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luottamuksen ja turvallisuudentunne syntyy kohdistetusta ohjeistuksesta • Stressi vähenee, kun seuraa näyttötaulun ohjeita
<p>Jukka</p> <p>Lähtökohdat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Arvostaa erityisesti palvelun laatua • Palvelun heikko ohjeistus voi tuottaa harmia ja turhautumista <p>Hyöty Emphatic Self Service –palvelukonseptista:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ei tarvitse itse selvittää palvelun onnistumisen edellyttämiä yksityiskohtia, kun näyttötaulu antaa nopeat ja selkeät ohjeet. • Asiakaslähtöisyys kasvaa, kun toiminnoista tehdään asiakkaalle mahdollisimman helppoja ja itseohjautuvia

Taulukko 5: Emphatic Self Service -palvelukonseptin hyödyt asiakaspersonille

Emphatic Self Service -palvelukonseptin toimivuutta arvioidessa on myös tärkeää pohtia hyötyjä palveluntuottajan kannalta. Yhteenvetona tutkimustulosten ja asiakaspersonien kautta nousi esiin seuraavat keskeiset tekijät palvelukonseptin mahdollisesti saavuttamista hyödyistä: nopeus, tehokkuus, henkilöstöressurssit, asiakastyytyväisyys. Asiakkaan siirtyminen palvelupisteeltä toiselle nopeutuu, kun tunnelaskentaan pohjautuvat näyttötäulut ohjaavat asiakasta selkeästi eri toiminnoissa. Samalla kun asiakkaan toiminnot nopeutuvat, mahdollistaa vuorovaikutteinen näyttötäulu henkilöstöressurssien vähentämisen itsepalvelulaitteiden välittömässä läheisyydessä. Vuorovaikutteinen tunnelaskentaan pohjautuva näyttötäulu mahdollistaa asiakkaalle myönteisen palvelukokemuksen syntymisen, kun asiakas saa kohdistettuja ohjeita palvelutilanteeseen. Tämän kautta asiakastyytyväisyys nousee. Kuvio 7 esittää Emphatic Self Service -palvelukonseptin keskeisimmät hyödyt palveluntuottajille.



Kuvio 7: Emphatic Self Service -palvelukonseptin hyödyt palveluntuottajille

5 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ehdotus affektiivista teknologiaa hyödyntävästä palvelukonseptista itsepalvelun tueksi. Palvelukonseptin kehittämisprosessin kautta pyrittiin löytämään vastaus kysymykseen "Miten affektiivisen laskennan teknologioita pystytään hyödyntä-

mään tulevaisuudessa lentokenttien itsepalvelupisteiden tukena?” Opinnäytetyössä päästiin tavoitteeseen, koska lopputuloksena on ehdotus uudesta palvelukonseptista, joka kehitettiin tutkimuksessa saavutettujen tulosten pohjalta erityyppisiä palvelumuotoiluun soveltuvia suunnittelun työkaluja apuna käyttäen. Palvelukonseptiehdotuksella pystyttiin osoittamaan miten affektiiviseen tunnelaskentaan perustuva teknologia on hyödynnettävissä itsepalvelun tukena.

Kehittämisen prosessin määrittelyvaiheessa opinnäytetyön tekijä perehtyi aiheeseen liittyviin aikaisempiin tutkimuksiin, raportteihin, ja teoreettiseen viitekehykseen pohjautuviin kirjoihin sekä artikkeleihin. Tämä taustatyö mahdollisti aihealueen syvemmän ymmärryksen, ja mahdollisti myös uusien näkökulmien löytämisen kehittämistyön pohjaksi.

Itsepalvelun ja henkilökohtaisen palvelun vaikutus asiakaskokemukseen ja asiakkuuden arvoon on aikaisemman tutkimuksen ja tämän opinnäytetyön tulosten pohjalta palvelukonseptia suunniteltaessa merkittävä tekijä. Palvelukokemuksen onnistumiseksi palveluntuottajan tulee määritellä, kuinka paljon erityisosaamista kyseisen palvelun suorittamiseen vaatii, ja mitä edellytyksiä itse palveluympäristö tuo hyvän asiakaskokemuksen saavuttamiseksi.

Affektiivisen laskennan teknologiaa ja sen hyödyntämistä itsepalvelussa on tutkittu vasta hyvin vähän. Tästä johtuen tämä opinnäytetyö pohtii ainoastaan affektiiviseen tunnelaskentaan pohjautuvan teknologian hyödyntämismahdollisuuksia tutkimuksessa saavutettujen tulosten pohjalta, eikä tutki kyseisen teknologian käytettävyyttä reaaliympäristössä. Kriittisimmiksi tekijöiksi affektiivisen tunnelaskentaan pohjautuvan teknologian hyödyntämisessä nousee tunteiden tunnistamisen tarkkuus ja luotettavuus. Useat tutkijat ovat kritisoineet tunteiden tunnistamisen kriteereitä, ja mainitsevat jatkotutkimuksen olevan tärkeää, jotta käytännössä pystytään osoittamaan tunnelaskentaan perustuvien laitteiden hyödynnettävyys.

Affektiiviseen tunnelaskentaan perustuviin teknologioihin liittyvä teoria, sekä käytännön hyödynnettävyys oli opinnäytetyön tekijälle ennen opinnäytetyön aloittamista vieras aihealue. Tästä johtuen opinnäytetyön tekijällä ei ollut aikaisempaa teoriatietoa eikä omaa käyttökokemusta vastaavien teknologioiden hyödyntämisestä. Koska affektiiviseen tunnelaskentaan perustuvia teknologioita ei aikaisempien tutkimusten ja aiheeseen liittyvien raporttien pohjalta vielä hyödynnetä lentokenttäympäristöissä, joutui opinnäytetyön tekijä palvelukonseptia suunniteltaessa perustelemaan hyödynnettävien teknologioiden mahdollisuudet ainoastaan olemassa olevan teorian pohjalta, laitevalmistajien antamien teknisten ominaisuuksien pohjalta, sekä tutkimustulosten pohjalta nousseiden asiakkaiden tarpeiden pohjalta.

Opinnäytetyössä hyödynnettiin useita eri menetelmiä tutkittavien itsepalvelutoimintojen syvemmän hahmottamisen saavuttamiseksi asiakasymmärryksen näkökulmasta. Käytetyt mene-

telmät tukivat hyvin opinnäytetyön tavoitteen saavuttamista, kun asiakkaiden kokemuksia itsepalvelutoiminnoista pystyttiin pohtimaan moniulotteisesti. Palvelumuotoilun prosessin valitseminen kehitystyön etenemisprosessiksi osoittautui tuovan uudenlaisia näkökulmia itsepalveluprosessin pohtimiseen asiakasymmärryksen kautta.

Kehittämisprosessin tueksi opinnäytetyön tekijä tutustui aikaisempiin aiheeseen liittyviin tutkimuksiin ja lentomat kustamisen tulevaisuuteen liittyviin raportteihin. Niiden pohjalta esiin nousi myös paljon itsepalvelun kritiikkiä, ja pohdintaa lentomat kustajien henkilötietojen turvaamisesta. Koska Finavialle (Finavia 2014) on ehdottoman tärkeää, ettei lentomat kustajan henkilötietoja eri palvelutoimintojen kehittämiseksi seurata, asetti tämä kriteeri myös rajoituksia uuden palvelukonseptiehdotuksen kehittämiseksi. Opinnäytetyön tekijä pohti aluksi eri asiakasryhmien tunnistamisen mahdollisuuksia itsepalvelupisteissä, mutta lopulta päätyi rajaamaan nämä mahdollisuudet pois tästä opinnäytetyöstä Finavian mainitsemaan identiteettiturvaan vedoten. Opinnäytetyön tekijä haluaa kuitenkin nostaa yhdeksi tulevaisuuden jatkokehittämisaiheeksi eri asiakasprofiilien tunnistamisen affektiiviseen tunnelaskentaan pohjautuen.

Itsepalveluun kohdistuva kritiikki nousi esiin myös tämän opinnäytetyön tutkimustuloksissa. Osa haastatelluista lentomat kustajista koki ehdottoman tärkeänä, että mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun säilyisi tulevaisuuden lentokenttäympäristössä. Siksi opinnäytetyön tekijän mielestä parhaan asiakaskokemuksen ja asiakkuuden arvon saavuttamiseksi olisi huomiotava eri matkustajatyyppeiden tarpeet. Itsepalvelu ei tutkimustulosten pohjalta tuo nykyhetkellä parasta mahdollista palvelukokemusta kaikille matkustajille, mutta affektiiviseen tunnelaskentaan perustuva palvelukonsepti voisi olla askel kohti parempaa itsepalvelukokemusta kaikkien matkustajien osalta.

Tämä opinnäytetyö noudatti palvelumuotoiluprosessin kolmea ensimmäistä vaihetta, jossa lopputuloksena oli ehdotus palvelukonseptista. Tässä opinnäytetyössä saavutetut tulokset ovat hyödynnettävissä myös tutkimusaiheen jatkokehittämisessä viemällä kehittämistyö palvelumuotoiluprosessin seuraaviin vaiheisiin: palvelutuotantoon ja arviointiin.

Palvelukonseptiehdotusta voisi jatkokehittää myös muihin toimintaympäristöihin. Soveltuvia ympäristöjä voisi olla sellaiset ympäristöt, joissa liikkuu paljon ihmisvirtoja palvelupisteiltä toiselle, kuten kauppakeskukset, linja-autoasemat ja juna-asemat.

Lähteet

- Abdelaziz, S.G., Hegazy, A. & Elabassy, A. 2010. Study of Airport Self-service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques Case Study and Concept. *International Journal of Computer Science Issues*, Volume 7, Issue 3.
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan – Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. *Tekesin katsaus* 256/2009, 1-37.
- Caridakis, G., Castellano, G. & Kessous, L. 2008. Emotion Recognition through Multiple Modalities: Face, Body Gesture, Speech. *Affect and Emotion in Human-Computer Interaction Lecture Notes in Computer Science* Volume 4868, 2008, pp. 92-103.
- Crane, E. & Gross, M. 2007. Motion Capture and Emotion: Affect Detection in Whole Body Movement. *Affective Computing and Intelligent Interaction Lecture Notes in Computer Science* Volume 4738, 2007, pp. 95-101.
- Cowie, R., Douglas-Cowie, E., Tsapatsoulis, N., Votsis, G., Kollins, S., Fellenz, W., Taylor, J.G. 2001. Emotion recognition in human-computer interaction. *Signal Processing Magazine IEEE*, Volume 18, Issue 1.
- Grönroos, C. 2010. *Palvelujen johtaminen ja markkinointi*. Juva: WS Bookwell Oy.
- Gualandi N., Mantecchini L. & Paganelli, F. 2011. The impact of new technologies in airport passenger's processes. Portoroz: ICTS 14th international conference of transport science, Faculty of Maritime Studies and Transport, pp. 1-9.
- Hattula, J. 2006. Lentoyhtiöt muutoksen kiitotiellä. *Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja* 66. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu
- Heinonen, K. Strandvik, T. & Mickelsson, K.J. Edvardsson, B. Sundström, E. & Andersson, P. 2010. A customer-dominant logic of service. *Journal of Service Management*, Vol. 21, No. 4, pp. 531-548.
- Hilton, H., Hughes T., Little, E. & Marandi, E. 2013. Adopting self-service technology to do more with less. *Journal of Services Marketing*. 27, 1.
- Kapur, A., Kapur, A., Virji-Babul, N., Tzanetakis, G. & Driessen, P. F. 2005. Gesture-Based Affective Computing on Motion Capture Data. *Lecture Notes in Computer Science* Volume 3784, pp 1-7. Berlin Heidelberg: Springer
- Keskinen, T. & Lipiäinen, J. 2013. *Asiakkaan matkassa - Tuotokeskeisyydestä symbioosistrategiaan*. Helsinki : Talentum.
- Koivisto, M. 2011. *Palvelukonseptien arviointi*. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) *Palvelumuu- toilu - uusia menetelmiä käyttäjätiedon hallintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologia- info Teknova. 50-51.
- Mannermaa, M. 1999. *Tulevaisuuden hallinta - skenaariot strategiatyöskentelyssä*. Porvoo: WSOY.
- Metsämuuronen, J. 2006. *Laadullisen tutkimuksen käsikirja*. Helsinki: International Methelp.
- Miettinen, S. 2013. Teoksessa Miettinen, S. & Valtonen, A. (toim.) *Service Design with Theory. Discussions on change, value and methods*. Vantaa: Lapland Univeristy Press. 6-9.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. *Tutki ja kirjoita*. 2013. Helsinki: Tammi.

- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - Uudenaista osaamista liiketoimintaan. 3. Uudistettu painos, 2014. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Hansaprint Oy.
- Picard, R.W. 1995. Affective Computing. M.I.T Media Laboratory Perceptual Computing Section Technical Report No. 321.
- Storbacka, K., Blomqvist, R., Dahl, J. & Hager, T. 1999. Asiakkuuden arvon lähteillä. Juva: WSOY
- Tuorila, H. 2002. Syrjäyttääkö itsepalvelu henkilökohtaisen palvelun? Keskustelunaloitteita 32:2002. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.
- Wang, C., Harris, J. & Patterson, P. 2012. Customer choice of self-service technology: the roles of situational influences and past experience. Journal of Service Marketing. 23,1.

Sähköiset lähteet

- Aalto, E., Pöllänen, M., Mäntynen, J., Mäkelä, T. & Rauhamäki, H. 2012. Suomen lentoliikenne vuoteen 2025 - neljä skenaariota. Trafin julkaisuja 12/2012. Helsinki: Liikenteen turvallisuusvirasto. Viitattu 2.5.2015.
http://www.trafi.fi/filebank/a/1339738458/bf44340878b0339676dd7f209da645af/9909-Trafin_julkaisuja_12-2012_-_Lentoliikenne2025.pdf
- Amadeus. 2012. Reinventing the airport ecosystem - A new airline industry report. Viitattu 2.5.2015.
http://www.amadeus.com/airlineit/resources/reinventing_the_airport_ecosystem/download/amadeus-reinventing-the-airport-ecosystem-2012-en.pdf
- Aviation business. 2013. Self service the future of aviation IT. Viitattu 2.5.2015.
<http://www.aviationbusiness.com.au/news/self-service-the-future-of-aviation-it>
- Castro, D., Atkinson, R. & Ezell, S. 2010. Embracing the Self-Service Economy. Washington DC: ITIF - The Information Technology & Innovation Foundation. Viitattu 17.5.2015.
<http://www.itif.org/files/2010-self-service-economy.pdf>
- Finavia. 2015. Näin teet lähtöselvityksen automaattilla. Viitattu 26.4.2015.
<http://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/terminaalit/lahtoselvitys/>
- Finavia. 2015. Lentoasemat kehittyvät. Viitattu 26.4.2015.
<http://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/lahtoaula/>
- Finavia. 2014. Tiedote 3.4.2014. Finavia sujuvoittaa lentomat kustamista bag drop - automaateilla. Viitattu 26.4.2015.
<http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2014/finavia-sujuvoittaa-lentomat-kustamista-bag-drop-automateilla/>
- Finavia. 2014. Vuosikertomus 2014. Viitattu 19.4.2015.
<http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/>
- Goodwin, K. 2008. Perfecting your personas. Cooper Journal. Viitattu 17.5.2015.
http://www.cooper.com/journal/2001/08/perfecting_your_personas

IATA. 2011. Vision 2050. Viitattu 2.5.2015.

https://www.iata.org/pressroom/facts_figures/Documents/vision-2050.pdf

Lappeenrannan teknillinen yliopisto 2012. Tulevaisuuden muutosvoimia - Signaaleja, trendejä ja megatrendejä. Ennakoinnin Studia Generalia Esc III. Viitattu 2.5.2015.

<http://www.aavistus.fi/wp-content/uploads/2011/02/TIIVISTELM%C3%84-Tulevaisuuden-muutosvoimat-LUT-10-05-2012.pdf>

Noldus. 2015. Innovative solutions for behavioral research. Viitattu 17.5.2015.

<http://www.noldus.com/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.4.2015.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

SITA. 2014. Air transport industry insights - Airport IT trends survey. Viitattu 2.5.2015.

<http://www.sita.aero/globalassets/docs/surveys--reports/airport-it-trends-survey-2014.pdf>

Skift.2014. 3 Ways Airports Are Transforming for Travelers of Tomorrow. Viitattu 2.5.2015.

<http://skift.com/2014/07/01/3-ways-airports-are-transforming-for-travelers-of-tomorrow/>

VicarVision. 2015. Face reader - the world's first tool capable of automatically analyzing facial expressions. Viitattu 17.5.2015.

<http://www.vicarvision.nl/>

Kuvat

Kuva 1: Opaste itsepalvelulähtöselvityksen tekemiseen.....	27
Kuva 2: Self check-in itsepalveluautomaatti Helsinki-Vantaan lentoasemalla.....	28
Kuva 3: Tunnistautuminen self check-in itsepalveluautomaatilla.....	28
Kuva 4: Tunnistautuminen self check-in itsepalveluautomaatilla.....	29
Kuva 5: Self check-in automaatteja Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitysalueella .	29
Kuva 6: Tulostettu matkatavaralipuke	30
Kuva 7: Siirtyminen bag drop -alueelle	31
Kuva 8: Siirtyminen bag drop -alueelle	31
Kuva 9: Self bag drop -itsepalveluautomaatti	32
Kuva 10: Opastus matkatavaran skannaamiseen	32

Kuviot

Kuvio 1: Finavian toimintaympäristössä vaikuttavat tekijät (Finavia 2014)	9
Kuvio 2: Asiakaskannan luokittelu arvon mukaan (Arantola & Simonen 2009, 15)	19
Kuvio 3: Asiakasymmärryksen elementit (mukailen Tuulaniemi 2011,35)	20
Kuvio 4: Kehittämistyön eteneminen.....	25
Kuvio 5: Asiakkaan palvelupolku Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitysalueella	42
Kuvio 6: Service Blueprint: Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtöselvitys- ja bag drop -alueen nykytila	48
Kuvio 7: Emphatic Self Service -palvelukonseptin hyödyt palveluntuottajille	59

Taulukot

Taulukko 1: Palvelumuotoilun keskeiset tavoitteet (mukaillen Tuulaniemi 2011,50)	16
Taulukko 2: Lentomatkamistamiseen ja lentoasemien itsepalvelutoimintoihin vaikuttavat megatrendit.....	35
Taulukko 3: Ideapajan kehitysideat	55
Taulukko 4: Asiakkaan toimintojen vaiheet check-in ja bag drop -itsepalvelupisteillä	56
Taulukko 5: Emphatic Self Service -palvelukonseptin hyödyt asiakaspersoonille	58

Liitteet

Liite 1 Teemahaastattelun runko	69
---------------------------------------	----

Liite 1 Teemahaastattelun runko

Taustatiedot: ikäryhmä, sukupuoli

Matkustustottumukset:

- Kuinka usein matkustatte lentäen?
- Minkä tyyppisiä suurin osa matkoistanne on (esim. työmatka tai huvimatka)?
- Matkustatteko usein yksin, vai enemmän seurassa?

Suhde palveluihin (itsepalvelu vs. henkilökohtainen palvelu):

- Mitkä ovat tekijöitä, jotka mielestänne vaikuttavat asiakkaan positiiviseen palvelukokemukseen?
- Onko itsepalvelu teille ennestään tuttua? Jos on, kuvailisitteko hieman, miten suhtaudutte itsepalveluun?
- Oletteko käyttäneet aikaisemmin check in- tai bag drop -itsepalvelupisteitä? Jos olette, kertoisitteko miten itsepalvelulaitteiden käyttö on sujunut? Onko esiin noussut ongelmakohtia?
- Miten suhtaudutte itsepalveluteknologiaan?
- Sujuvoittaako itsepalvelupisteiden käyttö mielestänne lähtöselvityksen tekemistä ja laukkujen jättämistä verrattuna perinteisiin palvelutiskeihin?
- Koettako tarvitsevanne itsepalvelun tueksi lentoyhtiön henkilökunnan opastusta?
- Jos teillä on mahdollisuus valita, valitsetteko itsepalvelun vai perinteisen lentokenttähenkilökunnan tuottaman palvelun? Perustelisitteko valintanne?

Opastus lentokentällä:

- Oletteko löytäneet sujuvasti lähtöselvitysalueenne ja siellä olevat itsepalvelupisteet?
- Toimiiko mielestänne itsepalvelupisteiden ohjeet toivomallanne tavalla?
- Kaipaatteko henkilökohtaista opastusta lentokentän palvelupisteissä?
- Olisko teillä ehdotuksia, miten opastus lentokentällä olisi toimivampaa?

Tulevaisuuden lentokenttä:

- Mitä odotuksia teillä on tulevaisuuden lentokenttäympäristöltä?

- Mitkä ovat keskeisimmät tekijät tulevaisuudessa lähtöselvityksen tekemisessä, laukkujen jättämisessä ja siirtymisessä turvatarkastukseen?
- Onko teillä muita ajatuksia liittyen tulevaisuuden lentokenttäympäristöön tai palvelukokemukseenne?