



**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
ÅBO YRKESHÖGSKOLA**

**Matkalla matkalle – haastattelututkimus
Turun lentoaseman lähtöselvityspalvelusta**

Jenni Lehtonen

Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

2010

Koulutusohjelma: Palvelujen tuottaminen ja johtaminen	
Tekijä: Jenni Lehtonen	
Työn nimi: Matkalla matkalle - haastattelututkimus Turun lentoaseman lähtöselvityspalvelusta	
Suuntautumisvaihtoehto: Matkailu-, majoitus- ja kokouspalvelut	Ohjaaja: Inna Levanto
Opinnäytetyön valmistumisajankohta: 15.6.2010	Sivumäärä: 68
<p>Millainen on tehokkaasti toimiva ja käyttäjäystävällinen lähtöselvitys? Haastavaksi kysymyksen tekee sen laaja asiakaskunta, sillä lentomatkestus on nykyään tuttu matkestusmuoto yhä useammalle henkilölle. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin lähtöselvitysprosessia Turun lentoasemalla. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää lähtöselvityksen heikkouksia sekä suunnitella tehokkaampi ja käytettävämpi tuote. Tutkimuksen toimeksiantajana toimi Inter Handling Turku Oy, joka tarjoaa maapalveluita Finnairille ja Finncomm Airlinesille.</p> <p>Tutkimuksen tiedonhankintamenetelminä käytettiin kyselyä ja haastattelua, joista ensimmäinen tehtiin matkestajille ja jälkimmäinen Inter Handling Turku Oy:n lentoliikennevirkailijoille. Kyselyn kautta selvitettiin tyypillinen Turku-Helsinki -reittiä käyttävä lentomatkestaja. Sen avulla tutkittiin myös matkestajien käyttäytymistä ja asennoitumista lähtöselvitystä kohtaan. Matkestajat saivat lisäksi antaa ehdotuksia lähtöselvityksen kehittämiseksi. Haastattelun tarkoituksena oli selvittää virkailijoiden ajatuksia lähtöselvityksen heikkouksista sekä siitä, miten he kehittäisivät prosessia.</p> <p>Tutkimuskysymyksiä lähestyttiin palvelumuotoilun ja prosessinhallinnan teorioiden kautta. Olennaista oli ymmärtää, että palvelutapahtumaan vaikuttavat niin tilat, esineet, prosessit kuin ihmisetkin. Lähtöselvityspalvelun tuotteen kehittämisen kannalta oli tärkeää sisällyttää tutkimukseen myös käyttäjä- ja toimintokeskeinen ajattelu.</p> <p>Lähtöselvityksen kehitysehdotusten tekemiseen hyödynnettiin kyselyssä ja haastattelussa saatuja aineistoja. Lähtöselvitysprosessia pyrittiin tarkastelemaan sekä matkestajan että virkailijan näkökulmasta. Kehitysehdotuksilla pyrittiin muun muassa tukemaan tuotantoketjun eheyttä sekä kiinnittämään huomiota myös pieniin yksityiskohtiin. Tutkimuksen tärkein tavoite oli löytää vaihtoehtoisia ratkaisuja nykyiselle lähtöselvitysprosessille, mikä hyödyttää sekä matkestajia että toimeksiantajaa.</p>	
Hakusanat: lentomatkestus, lähtöselvityspalvelut, palvelumuotoilu, prosessi, kehittäminen, käytettävyys, haastattelututkimus	
Säilytyspaikka: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto	

Degree Programme: Hospitality Management	
Author: Jenni Lehtonen	
Title: Bound for travel - an interview study about check-in service at Turku Airport	
Specialization line: Tourism-, Hotel- and Services	Instructor: Inna Levanto
Date: 15.6.2010	Total number of pages: 68
<p>What is an effective and user friendly check-in like? What makes the question so challenging is because of the considerable amount of customers the airline industry has, since nowadays air travel reaches more and more people. In this thesis the check-in process was examined at Turku Airport. The aim was to find out the weaknesses of the process and also plan a more efficient and usable product. The client of this thesis was Inter Handling Ltd., who offers groundservices to Finnair and Finncomm Airlines.</p> <p>The acquisition of information was made through questionnaire and interview. The first was made for passengers and the latter for clerks working for Inter Handling Turku Oy. The questionnaire offered an insight of a typical passenger who uses Turku-Helsinki route and it also gave information about passenger behavior at airport and revealed attitudes towards check-in. Passengers were also given a possibility to give ideas on how to develop the check-in process. The idea behind the interview was to find out what the clerks consider to be the weaknesses of check-in and how they would develop the process.</p> <p>The aim of this study was examined through theory of service design and process management. It was essential to understand that spaces, objects, processes and also people have an impact on the service moment. User and function centered consideration was also important to include in order to develop the check-in.</p> <p>The information received from the questionnaire and interview were utilized to make development propositions. The check-in process was reviewed from the angle of both passenger and clerk. The aim of the development propositions was to enhance the unity of the production chain as well as paying attention to smaller details. The most important goal of this thesis was to discover propositions to the existing check-in process, which would finally benefit the passenger and the client of this thesis.</p>	
Keywords: air travel, check-in services, service design, process, development, usability, interview study	
Deposited at: Turun ammattikorkeakoulun kirjasto Library, Turku University of Applied Sciences	

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
1.1 Case yritys – Inter Handling Turku Oy	3
1.2 Tutkimusongelma ja -menetelmät	3
1.2.1 Informoitu kysely	5
1.2.2 Haastattelututkimus	6
2 LENTOMATKUSTUKSEN TULEVAISUUDEN HAASTEET	7
2.1 Matkustajan merkitys kasvaa lentoliikenteen palveluntuotantoprosessissa.....	7
2.3 Lentomatkestajien asenteet ja käyttäytyminen	10
3 LÄHTÖSELVITYSPROSESSI PALVELUTUOTTEENA	11
3.1 Palvelutapahtuma	11
3.2 Miten palvelukokemus välittyy Turun lentoasemalla?	13
3.3 Tila ja esineet palveluntuotannon välineinä.....	16
4 KYSELYN SUORITTAMINEN TURUN LENTOASEMALLA	19
4.1 Kysely	19
4.2 Kyselyn tulokset.....	21
4.3 Kontaktipisteet Turun lentoasemalla	29
5 LÄHTÖSELVITYSPROSESSIN KEHITTÄMINEN	32
5.1 Tuotteiden kehittäminen	32
5.3 Prosessien hallinta palvelutyössä	37
5.4 Prosessien erot.....	38
5.5 Ryhmähaastattelun tulokset	40
6 KEHITYSEHDOTUKSET	44
7 POHDINTA	51
LÄHTEET	54

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake matkustajille

Liite 2. Ryhmäteemahaastattelu

Liite 3. Lähtöselvitysprosessi, haastattelun tulokset

KUVIOT

Kuvio 1. Palvelun monimuotoisuus	12
Kuvio 2. Palvelupolku	16
Kuvio 3. Valmistautuminen lentomatkaan	22
Kuvio 4. Matkatavaroiden painorajoitukset	23
Kuvio 5. Saapuminen kentälle	24
Kuvio 6. Tuotekehityksen kulku	34
Kuvio 7. Prosessin kulku	37
Kuvio 8. Lähtöselvitysprosessi	39

TAULUKOT

Taulukko 1. Matkustajien kehitysehdotukset	28
--	----

KUVAT

Kuva 1. Lähtöselvitystiskit	16
Kuva 2. Polettitulostin ja matkatavarahihna	18
Kuva 3. Jonotus Turun lentoasemalla	45

1 JOHDANTO

1.1 Case yritys – Inter Handling Turku Oy

Tutkimuksen toimeksiantajana toimi vuonna 2004 perustettu maapalveluita tarjoava yritys, Inter Handling Oy (Tammisto, 10.11.2009 sähköpostiviesti). Tällä hetkellä konserni toimii Helsinki-Vantaan, Turun ja Porin lentoasemilla. Yrityksen tarjoamiin palveluihin kuuluvat muun muassa lähtöselvitys- ja porttitoiminnot sekä matkatavaroiden käsittely. (Inter Handling Oy 2009 [Viitattu 26.12.2009].) Palvelut pyritään tuottamaan konsernissa moniosaavan henkilöstön avulla. Lisäksi tietojärjestelmiin panostetaan niin hallinnossa kuin operatiivisen työn toteutuksessa (Tammisto, 10.11.2009 sähköpostiviesti).

Inter Handling Oy työllistää tällä hetkellä noin 110 henkilöä. Merkittävä osa työstä tehdään Finncomm Airlinesille, mutta konsernilla on asiakkaana lisäksi viisi muuta lentoyhtiötä. (Tammisto, 10.11.2009 sähköpostiviesti.) Konsernin liikevaihto on ollut vuonna 2008 4,6 miljoonaa euroa. Huolimatta vuoden 2009 lopulla heikentyneestä taloudellisesta tilanteesta, konsernin liikevaihto oli 6,5 miljoonaa euroa, joka kertoo sekä Inter Handling Oy:n kilpailukyvystä että kyvystä sopeutua muuttuviin taloudellisiin olosuhteisiin. Vuoden 2010 liikevaihdon arvioidaan olevan noin 9 miljoonaa euroa. (Inter Handling Oy 2009 [Viitattu 26.12.2009].)

1.2 Tutkimusongelma ja -menetelmät

Monet lentoyhtiöt ovat olleet vaikeuksissa talouden taantuman vuoksi. Osa lentoyhtiöistä on joutunut konkurssiin ja jotkut puolestaan päätyneet muihin yritysjärjestelyihin. Näinä aikoina keskeisimpiä tekijöitä lentoyhtiön selviytymiselle ovat taloudellinen kestävyys sekä selkeän strategian noudattaminen operatiivisessa toiminnassa, eli miten asioita tehdään päivittäisellä tasolla. (Finnair 2009d. [Viitattu 23.4.2010].)

Lähtöselvitys on osa lentoyhtiön operatiivista toimintaa. Koska asiakkaat vaikuttavat palvelutapahtumaan merkittävästi, on jokainen palvelutilanne erilainen (Miettinen & Koivisto 2009, 140). Lähtöselvitys on suunniteltu toimimaan mahdollisimman nopeasti muun muassa tietokoneohjelmien ja hihnojen avulla. Välillä kuitenkin ilmaantuu tilanteita, joissa lähtöselvitys hidastuu. Pyrin työssäni löytämään ratkaisuja siihen, miten Turun lentoasemalla lähtöselvitys saataisiin toimimaan mahdollisimman tehokkaasti.

Työssä keskitytään lentoliikenteen lähtöselvitykseen, sen prosesseihin sekä lentoaseman käytettävyyteen. Tutkimusongelma on jaettu kahteen eri tutkimuskysymykseen:

1. Mitkä ovat lähtöselvitysprosessin heikkoudet?

2. Miten lähtöselvitystä voidaan kehittää?

Tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu lentoliikenteessä satunnaisesti tapahtuvat epäsäännöllisyystilanteet, kuten lentojen peruuntumiset ja ylibookkaukset. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu *palvelumuotoilusta* sekä *prosessinhallinnasta*. Niiden avulla selvitetään lähtöselvitykseen kuuluvia käsitteitä sekä lähtöselvitysprosessi ryhmitetään paremmin hahmotettavaan muotoon.

Tutkimusmenetelmänä on laadullinen tapaustutkimus. Tapaustutkimuksen kohteena on usein jokin tietty ilmiö tai tapahtumakulku, kuten tässä lähtöselvitys lentoasemalla. Tapaustutkimuksen tavoitteena on pyrkiä analysoimaan ilmiötä, joka on ominaisuuksiltaan monimutkainen, ja kerätä tietoa sen eri ulottuvuuksista ja siihen vaikuttavista olosuhteista. Tavoitteena on kerätä konkreettista tietoa kyseisestä ilmiöstä ja selvittää vastauksia aiemmin asetettuihin tutkimuskysymyksiin. (Laine, Bamberg & Jokinen, 9-10.) Lisäksi useiden eri aineistojen käyttö tapaustutkimukselle on tyyppillistä. Tässäkin tutkimuksessa on käytetty kahta eri tavalla hankittua aineistoa, informoitua kyselyä ja ryhmähaastattelua.

Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tavoitteena on todellisuuden kuvaaminen mahdollisimman monipuolisesti ja kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 157). Tapaustutkimuksen avulla saadaan määrätystä ja ennalta valitusta kohteesta tarkkaa ja yksityiskohtaista tietoa, joka sopii opinnäytetyössä määriteltyyn aiheeseen.

Tavoitteena tämän tyylliselle tutkimukselle on ilmiöiden kuvailu ja usein etenkin prosessit. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 130-131.)

1.2.1 Informoitu kysely

Informoitua kyselyä käytetään tässä työssä matkustajien kokemusten ja mielipiteiden selvittämiseksi. Kyselyn tehtävänä on tuottaa tietoa standardoidusti ja sen vuoksi kysely on kaikille täysin samanlainen. Kyselyn avulla saadaan sellaista tietoa, jota voidaan verrata kaikkien kyselyyn vastanneiden kesken. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 188-189.) Kyselytutkimuksella voidaan suorittaa yksinkertaisia mielipidemittauksia tai sillä voidaan kerätä tietoa laajemmistakin aihealueista (Vehkalahti 2008, 11). Tässä tutkimuksessa matkustajille laadittiin kyselylomake, jonka avulla saadaan tietoa matkustajien mielipiteistä ja kokemuksista lähtöselvityksestä. Kyselytutkimus soveltuu hyvin palautemittaukseen, joka on yksi tutkimuksen tärkeistä tavoitteista (Vehkalahti 2008, 11).

Tiedonhankintamenetelmänä työssä on kontrolloitu kysely, josta käytetään informoidun kyselyn muotoa. Tämän kyselytyypin mukaisesti tutkija voi mennä tutkittavaan kohteeseen, jossa tutkija saavuttaa kyselyn kohderyhmän, eli tässä tutkimuksessa lentokentällä olevat matkustajat. Kyselyitä jakaessaan tutkijalla on mahdollisuus kertoa tutkimuksen tarkoituksesta, selostaa kyselyä sekä vastata mahdollisiin kysymyksiin. Kyselyn mallin mukaisesti vastaajat täyttävät kyselylomakkeen itse, mutta tässä työssä toteutus tehtiin matkustajia haastatellen, jolloin tutkijan tehtävänä oli kirjata vastaukset paperille vastaajien puolesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 183-184.) Tähän päädyttiin, koska haluttiin välttyä puoliksi täytetyiltä kyselylomakkeilta ja niiden hylkäämiseltä.

Kysely sisälsi sekä avoimia että monivalintakysymyksiä. Tällä pyrittiin mahdollistamaan matkustajien kokemusten ja näkemysten monipuolinen haravointi. Sen lisäksi muita kyselyn etuja ovat laaja tutkimusaineisto, jonka tutkija pyrkii takaamaan kyselyn laatimisen vaiheessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 182.) Kyselyn on oltava selkeä ja kysymykset eivät saa olla liian yleisiä. Laatijan on lisäksi vältettävä

sellaisia kysymyksiä, jotka voidaan tulkita eri tavoin. Kyselyssä on suotavaa tarjota vaihtoehdoksi myös ”en osaa sanoa” -vastausta. Tämän lisäksi kysymysten määrä ei saa olla liian suuri, jotta vastaaja jaksaa vastata niihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 189-190.)

Kyselyn purkuvaiheessa on otettava huomioon muutamia häiritsevyyksiä. Tutkija ei voi tietää, kuinka hyvin vastaajat tuntevat kyselyn aiheen. Ennen kyselyn toteutusta ei voi olla varma siitä, kuinka hyvin annetut vastausvaihtoehdot sopivat vastaajien näkökulmiin. Vastaajien suhtautuminen vaikuttaa kyselyn vastausten lopputulokseen. Tutkija ei voi kuitenkaan olla varma siitä, kuinka vastaajat ovat kyselyyn vastanneet. Ovatko he olleet huolellisia ja rehellisiä, vai yrittäneet vastata kysymyksiin mahdollisimman pian. Koska vastaajien tunnollisuutta heidän antamiensa vastauksien suhteen ei voida varmistaa, tulee tutkimustulosten analysoinnissa jättää varaa virhemarginaalille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 182.)

1.2.2 Haastattelututkimus

Haastattelun avulla selvitettiin lentoliikennevirkailejoiden mielipiteitä ja ajatuksia työn haastavuudesta ja kehitysajatuksista. Haastattelun suurimpia etuja on suora sanallinen vuorovaikutus tutkittavan henkilön kanssa. On silti todettava, että kahden ihmisen vuorovaikutus tuo mukanaan myös haittoja reliäbelia tutkimusta tehtäessä. Haastattelijan vastuulla on pitää vuoropuhelu selkeänä ja siten varmistaa haastattelun luotettavuus. (Hirsjärvi & Hurme 2002, 191-192.) Hirsjärvi ja Hurme tuovat esiin haastateltavien yksilöllisyyden ja painottavat sitä, kuinka erilaisia käsityksiä ja tulkintoja ihmisillä voi olla. Teemahaastattelun merkityksen tuo esiin se, että haastateltavien subjektiivinen kokemus ja näkemykset tuodaan esiin aihealueittain etenevällä haastattelulla sekä haastateltavan ja haastattelijan välisellä vuoropuhelulla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48.)

Ruusuvuoren ja Tiittulan mukaan moderoinnin tärkein rooli on mahdollistaa keskustelu ja johtaa sitä esittämällä välikysymyksiä ja johtoajatuksia (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 230-231), mutta myös ohjata sitä haluttuun suuntaan erilaisten verbaalisten ja non-

verbaalisten tapojen kautta. Verbaalisiksi metodeiksi voidaan laskea suorat kysymykset ja ajatukset ryhmähaastattelussa oleville, non-verbaalisia puolestaan ovat nyökkäily, tauot sekä katsekontaktit. (Ruusu vuori & Tiittula 2005, 234-235.) Teemahaastattelu eroaa hieman tyypillisestä strukturoidusta haastattelusta, jossa haastattelijalla on valmiiksi asetetut ja tarkat kysymykset haastateltavalle (Hirsjärvi & Hurme 2008, 48).

Opinnäytetyössä olevaan haastatteluun osallistuvat henkilöt olivat Inter Handling Turku Oy:n lentoliikennevirkailijoita. Heille pidettiin ryhmähaastattelutilaisuus, johon osallistui kaksi lentoliikennevirkailijaa samanaikaisesti. Ryhmähaastattelu pohjautui matkustajille tehdyn kyselyn tuloksiin sekä skenaarioihin tulevaisuuden lähtöselvityksestä.

2 LENTOMATKUSTUKSEN TULEVAISUUDEN HAASTEET

2.1 Matkustajan merkitys kasvaa lentoliikenteen palveluntuotantoprosessissa

Suomessa palveluiden osuus on vuonna 2008 ollut BKT:sta 65,4 % (Tilastokeskus 2009 [Viitattu 7.10.2009].) Grönroos kirjoittaa teoksessaan, että *palveluyhteiskunta* tai *palvelutalous*, kuten hän asiaa kutsuu, on jo tosiasia myös Suomessa. Palvelutalous - määritettä voidaan käyttää, kun yli puolet bruttokansantuotteesta tuotetaan palvelualoilla. (Grönroos 2000, 25.)

Schoellin ja Iryn tutkimuksen mukaan (Schoell, Ivy 1981, 277) palvelualojen kasvun syitä on kahdeksan. Yksi merkittävä syy palvelujen kasvuun erityisesti lentomatkustuksessa on *tuotteiden monimutkaistuminen*. Uusien ja kehittyneiden tuotteiden ja palveluiden vuoksi tarvitaan ammattitaitoisia ihmisiä käyttämään niitä, kuten lähtöselvitystyötä tekevät virkailijat. Nykyään yhä useampi tuote tai palvelu suunnitellaan kuitenkin siten, että asiakas toimii yksin tuotteen käyttäjänä, eikä asiakaspalvelija kuulu palvelutapahtumaan. Hyviä esimerkkejä ovat internetissä olevat varausjärjestelmät sekä lentoasemien lähtöselvitysautomaatit.

Palveluiden häviäminen vapauttaa asiakkaan (Grönroos 2000, 35), jolloin palvelutapahtuma voidaan tehdä mahdolliseksi esimerkiksi koneiden avulla, jotka antavat asiakkaalle mahdollisuuden valita, millä tavalla hän tuotetta käyttää. Lentomatkustajalla on mahdollisuus, lentoasemasta ja lentoyhtiöstä riippuen, hyödyntää kännykkää, tietokonetta sekä lähtöselvitysautomaattia lähtöselvityksen tekemiseen.

SAS Scandinavian Airlines otti käyttöön vuoden 2009 keväällä uuden kännykässä toimivan *tarkastuskortti* -järjestelmän. Sen ansiosta matkustaja ei tarvitse paperista tarkastuskorttia, vaan tarvittavat tiedot saadaan siirrettyä kännykkään. Tämä on mahdollista vain Kööpenhaminan, Göteborgin, Helsingin, Lontoon Heathrown, Stavangerin, Oslon sekä Tukholman kentillä. Matkustajan itsenäistä toimintaa tukee kännykällä tehtävä lähtöselvitys, jolloin matkustaja saa tarkastuskortin suoraan kännykkäänsä. SAS:n varapääjohtaja Lars Sandahl Sorensen kertoo, että näin kännykkä voi mahdollistaa matkustajan sujuvan matkakokemuksen. SAS:n tavoite vuodeksi 2011 on, että 80 % matkustajista tekee lähtöselvityksen joko kännykällään tai internetin kautta. (Simplifying passenger travel 2009a. [Viitattu 7.10.2009]). Matkustajan roolin merkitys palvelun tuotannossa kasvaa siis koko ajan.

2.2 Asiakkaiden kasvavat tarpeet ja lentoyhtiöiden kilpailu

Maailmantalouden taantuma on vaikuttanut voimakkaasti myös lentoliikenteeseen, minkä johdosta lentoyhtiöt ovat joutuneet ahdinkoon. Suurimpia syitä ovat olleet öljyn hinnan nousu sekä matkustajamäärien hiipuminen. *Halpalentoyhtiöiden* tulo markkinoille on pakottanut muut lentoyhtiöt panostamaan entistä enemmän muun muassa tehokkaampaan markkinointiin ja lentojen määriin: asiakkaalle korostetaan kanta-asiakkuuden merkitystä, reittilentojen määriä nostetaan sekä suoramarkkinointia toteutetaan voimakkaammin. (Page 2009, 237, 241.)

Joidenkin lentoyhtiöiden sisaryhtiöt toimivat halpalentoyhtiöiden kaltaisella konseptilla, jonka tarkoituksena on saavuttaa laajempi asiakaskunta (Page 2009, 242). Lennot operoidaan suosituilla reiteillä ja palveluita karsitaan, minkä ansiosta lentolippujen

hinnat saadaan pidettyä edullisempina. Tätä tapahtuu usein Euroopassa lyhyen matkan reittilennoilla, joilla pyritään vastaamaan halpalentoyhtiöiden asettamiin haasteisiin (Hattula 2006, 110-111.) Tämä voi kuitenkin vaikuttaa haitallisesti vahvan imagon omaavaan lentoyhtiöön, sillä emo- ja tytäryhtiöiden sulauttaminen yhteen saattaa olla vaikeaa (Page 2009, 242).

IATA:n (*International Air Transport Association*) *Fast Travel* -hankkeella pyritään vastaamaan lentomatkustajien tarpeisiin. Hankkeen tavoitteena on kehittää lentomatkustusta käyttäjäystävällisemmäksi. Hanke koostuu kuudesta alahankkeesta, joiden tavoitteena on mahdollistaa entistä sujuvampi lentomatkustus. (IATA 2009a. [Viitattu 20.9.2009].) Matkustajille pyritään esimerkiksi antamaan mahdollisuus lennon uudelleen varaamiseen itsepalveluautomaatilla, mikäli jokin lento-osuus on peruttu. Maanalaisissa on käytössä automatisoidut portit, joiden kautta matkustaja voi itse nousta maanalaiseen ladattavan korttinsa avulla. Automatisoidut portit ovat tulevaisuutta myös lentoasemilla. Fast Travel -hankkeen tavoitteena on samankaltaisen teknologian kehittäminen, joka mahdollistaisi matkustajan itsenäisen koneeseen nousun esimerkiksi henkilöllisyystodistuksen avulla. (IATA 2009a. [Viitattu 20.9.2009].) Nähtäväksi jää, miten voidaan taata, että lentokoneeseen tuleva henkilö on sama, joka on tehnyt lähtöselvityksen?

Lentoliikenteen ulkopuolelta tulevat paineet kiristävät kilpailua. *Kuluttajatrendeillä* on tänä päivänä voimakas vaikutus tuotteisiin, ovat kyseessä sitten kännykät tai lähtöselvityksen mahdollisuudet. Lisäksi halpalentoyhtiöiden markkinoille tulo on hämähäyttänyt tarjontaa. Perinteiset lentoyhtiöt eivät erotu enää selkeästi halpalentoyhtiöistä ja tarjontaa on paljon. Muut liikennevälineet, kuten linja-auto ja juna, ovat niin ikään nostaneet suosiotaan erityisesti lyhyillä matkoilla. (Page 2009, 242.) Turun ja Helsingin välillä junaliikenteen käyttö on erittäin kilpailukykyinen vaihtoehto kyseiseen lentomatkaan verrattuna. Vaikka lentomatka kestää vain vajaa puoli tuntia, joutuu matkustaja kuitenkin viettämään kentillä paljon aikaa mm. lähtöselvityksen ja tulopalvelun vuoksi. Matkan kokonaiskesto saattaa näin venyä kahteen tuntiin, joka on Turun ja Helsingin välisen junamatkan kesto.

2.3 Lentomatikustajien asenteet ja käyttäytyminen

SITA:n (*Specialists in air transport communications and IT solutions*) vuonna 2008 tekemä tutkimus keskittyi selvittämään lentomatikustajien käyttäytymistä ja heidän asenteitaan. Tutkimus suoritettiin kuudella suurella kansainvälisellä lentokentällä, joita olivat muun muassa Charles de Gaulle Pariisissa sekä Domodedovo Moskovassa. Tutkimuksen tulosten mukaan merkittävän suuri osa, 36 % tutkimukseen osallistuneista, suoritti lähtöselvityksen internetissä tai lentokentän lähtöselvitysaunomaattia käyttäen. (Airport technology 2008 [Viitattu 7.10.2009].) Tutkimuksen tulokset osoittivat myös, että 48,4 % matikustajista ei käyttänyt lähtöselvitysaunomaattia ruunaan menevien matkatavaroiden vuoksi (Airport technology 2008 [Viitattu 7.10.2009]). Matikustajat kokivat tässä tapauksessa virkailijan kanssa tehdyn lähtöselvityksen paremmaksi vaihtoehdoksi.

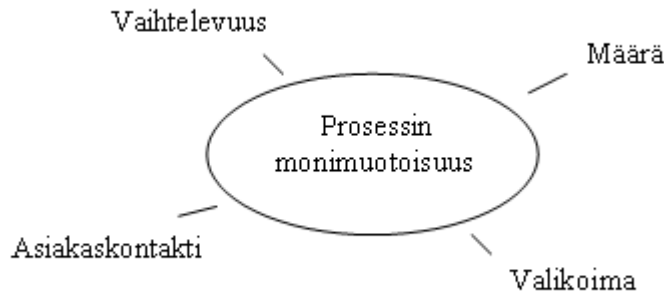
Tutkimustulokset olivat hieman ristiriitaisia, sillä 47,8 % matikustajista olisi valmis käyttämään tulevaisuudessa etälähtöselvitystä, vaikka heillä olisi ruunaan meneviä matkatavaroita. Etälähtöselvityksellä tarkoitetaan kännykällä tai internetissä tehtävää lähtöselvitystä, jolloin asiakkaan tulisi itse kiinnittää ruunaan meneviin matkatavaroihin laukkutarrat ja jättää matkatavarat lentokentällä olevalle erilliselle *bag drop* -tiskille. Tutkimuksen mukaan matikustajat olisivat lisäksi valmiita käyttämään itsepalveluaunomaatteja kadonneiden matkalaukkujen raportointiin ja tehdäksään lähtöselvityksen lentojen vaihdon yhteydessä, kun matikustajan koko reittiä ei pystytä lähtöselvittämään lentokentällä. (Airport technology 2008 [Viitattu 7.10.2009].) Tutkimuksessa ei selvitetty tai analysoitu sitä, miksi matikustajien mielipiteet olivat ristiriitaisia. Asiakkaat saattavat kokea itse tehdyn lähtöselvityksen vielä etäiseksi, eivätkä uskalla käyttää kyseistä palvelua. Lentoyhtiöiden tulisikin pohtia, ovatko laaditut ohjeistukset olleet kattavia ja onko tuote suunniteltu tarpeeksi käyttäjäystävälliseksi.

3 LÄHTÖSELVITYSPROSESSI PALVELUTUOTTEENA

3.1 Palvelutapahtuma

Birgit Mager (2004, 43) kirjoittaa palveluiden olevan aineetonta materiaa, jota asiakkaat eivät voi kokeilla tai tutkia ennen ostamista. Ennen tuotteen käyttöä, asiakkaat eivät voi vertailla eri palveluntarjoajien palveluita eikä heillä ole fyysistä tuotetta omistuksessaan oston jälkeen. Asiakkailla on ainoastaan kokemus palvelun suorasta tai epäsuorasta vaikutuksesta. Lisäksi ongelmana on asiakkaan subjektiivinen näkemys siitä, mikä palvelu tai tuote olisi juuri kyseiselle henkilölle paras vaihtoehto. Asiakkaan kanssa ei voida etukäteen käydä läpi lähtöselvitysprosessia, sillä se tulee eteen vasta silloin, kun asiakas saapuu lentoasemalle.

Matkustajan ostaessa lentolipun, hän tulee samalla ostaneeksi matkan sekä palvelun, joka mahdollistaa lentolipun käytön. Näihin kuuluvat muun muassa lähtöselvitys, turvatarkastus sekä tarjoilu ja palvelu lennoilla. Palvelun monimuotoisuus riippuu kyseessä olevasta tuotteesta: minkälainen tuote on ja minkälaisia prosesseja ja laitteita sen tuottaminen vaatii. Erilaisia ääripäitä edustavat konsultointiyrityksen ja kioskin tuotteet. Niiden tuottaminen on hyvin erilaista ja vaatii työntekijältä erilaista työpanosta. Lashley ja Morrison kertovat, että tuotteen tai palvelun tuottaminen voidaan jakaa neljään eri kategoriaan sen palvelutapahtuman operatiivisen monimuotoisuuden perusteella. Nämä neljä tekijää ovat vaihtelevuus, asiakaskontakti, määrä ja valikoima (Kuvio 1.). (Lashley & Morrison 2000, 164.)



Kuvio 1. Palvelun monimuotoisuus (Lashley & Morrison 2000, 164).

Asiakaskontakti on merkittävä osa lähtöselvitysprosessia. Mitä suurempi merkitys asiakaskontaktilla on osana palvelutapahtumaa, sitä monimutkaisempi varsinainen palvelutapahtuma on ja sitä enemmän työpanosta ja osaamista se vaatii asiakaspalvelijalta. (Lashley & Morrison 2000, 165.) On otettava huomioon, että jokainen matkustaja on yksilö ja käyttää tuotetta omalla tavallaan. Virkailijan on mukauduttava palvelun yhteydessä vastaamaan matkustajien kysymyksiin ja tarpeisiin. (Lashley & Morrison 2000, 165.)

Vaihtelevuus vaikeuttaa resurssien kohdentamista. (Lashley & Morrison 2000, 165.) On helpompi varautua palveluun, jonka kysyntä on tasaista. Palveluntarjoajan on siksi vaikea sopeuttaa työvoimaa sellaiseen tuotteeseen, jonka kysyntä vaihtelee paljon. (Lashley & Morrison 2000, 165.) Tällä hetkellä matkustajamäärät eivät vaikuta Inter Handling Turku Oy:n virkailijoiden määrään. Yhtä lentoa lukuun ottamatta, jokaisella lennolla työskentelee kaksi virkailijaa. Lentokentillä, jossa vaihtelevuus on suurempaa kuin Turun kentällä, joudutaan työntekijöiden määriä sopeuttamaan tarkemmin matkustajamääriä varten.

Palveluiden suuri *määrä* on vaikuttanut työhön siten, että virkailijoiden käyttämiä ohjelmia on kehitetty (Lashley & Morrison 2000, 164). Nykyään pyritään käyttämään vain yhtä katto-ohjelmaa, josta löytyvät kaikki tarvittavat ohjelmat. Asiakkaita voidaan näin palvella monipuolisemmin pienemmällä työntekijöiden määrällä. Inter Handling Turku Oy:n virkailijat ovat vastuussa monista palveluista, kun taas suuremmilla kentillä työtehtäviä on jaettu useammalle työntekijälle. Helsinki-Vantaan lentoasemalla

lähtöselvitystä, lippujen myyntiä, ylipainojen veloitusta sekä porttitehtäviä hoitavat eri virkailijat, jotka ovat erikoistuneet kyseessä oleviin tehtäviin. Turun kentällä Inter Handling Turku Oy:n virkailijat ovat saaneet koulutuksen kaikkiin edellä mainittuihin tehtäviin.

Valikoiman määrä vaikuttaa tarjottavaan palveluun, sillä mitä joustavammin ja monipuolisemmin palveluja halutaan tarjota, sitä vaikeampaa palveluprosessien standardoiminen on. (Lashley & Morrison 2000, 164.) Tämä vaikuttaa palvelun nopeuteen. Oma kokemukseni on, että jos puolet lähtöselvitystiskillä asioivista matkustajista tekee lähtöselvityksen aikana lisäkysymyksiä tai heidän lippuaan joudutaan muokkaamaan, on todennäköistä, että lähtöselvitys viivästyy. Tämän vuoksi on tärkeää tietää, mitä palveluja on kannattavaa tarjota missäkin palveluprosessin vaiheessa. Isoissa hotelleissa concierge vastaa asiakkaiden neuvonnasta. Tämän ansiosta vastaanottovirkailijat voivat keskittyä omaan työhönsä. Yhden lisäyöntekijän hankkiminen on toki kallista, mutta mikäli sillä olisi suuri merkitys lähtöselvitykseen ja lennon ajallaan lähtemiseen, olisi se kannattavaa.

3.2 Miten palvelukokemus välittyy Turun lentoasemalla?

Palvelumuotoilu on aihealue, jota on tutkittu vielä vähän. Monet eri tutkijat ja tahot, kuten Bill Hollins, palvelumuotoilun pioneeri sekä Ruotsin teollisten muotoilijoiden yhdistys ovat määritelleet palvelumuotoilun omalla tavallaan. ”Palvelumuotoilussa suunnittelun kohteena voi olla sekä aineellinen että aineeton kohde. Suunnittelu voi kohdistua artefakteihin ja muihin tekijöihin, kuten palveluviestintään, palveluympäristöön ja käyttäytymiseen. Suunnittelun lopputuloksen tulisi olla johdonmukainen, helppokäyttöinen ja strategisesti sovellettavissa.” (Koivisto 2007, 65.)

Palvelumuotoilun tarkoituksena on rakentaa asiakkaan palvelukokemus halutunlaiseksi. Yrityksen, joka käyttää palvelumuotoilua liiketoimintansa kehittämiseen, tulee määritellä itselleen tavoiteltavan mukainen palvelukokemus, johon pyritään. Tästä huolimatta palvelukokemus on subjektiivinen käsite. Jokainen asiakas muodostaa oman

mielipiteensä saadusta palvelusta ja siksi siihen ei voida suoraan vaikuttaa. (Servicedesign 2007, 22.)

Suunniteltua palvelukokemusta voidaan muokata ja rakentaa etukäteen kolmen rakennuspalikan avulla, jotka ovat *palvelupolku*, *palvelutuokiot* ja *palvelun kontaktipisteet* (Servicedesign 2009a. [Viitattu 29.9.2009]). Niiden avulla voidaan vaikuttaa palveluympäristöön eli tässä tapauksessa lentokentän lähtöselvitysalueeseen ja palvelussa tapahtuvaan virkailijan viestintään (Servicedesign 2007, 22). Asiakas kokee, näkee ja aistii palvelun monien eri *kontaktipisteiden* (engl. Touchpoints) kautta. David Saffer on jakanut kontaktipisteet neljään eri luokkaan, joita ovat tilat, esineet, prosessit ja ihmiset. (Koivisto 2007, 66.)

Tilat ovat ensisijaisen tärkeitä paikkoja palveluntarjoajille, sillä ne mahdollistavat varsinaisen palvelun tuottamisen. Tila voi tilanteen mukaan olla lentoasema, internetissä oleva varausjärjestelmä tai puhelin, jonka avulla asiakas voi varata lentolipun. Koska tilat viestivät asiakkaille, mitä on mahdollista tehdä, tulisi kontaktipisteisiin kiinnittää erityistä huomiota, sillä ne ohjaavat asiakkaiden käyttäytymistä. (Koivisto 2007, 66.) Turun lentoasemalla lähtöselvitystiskin ääressä on info-tv, josta löytyy seuraavan operoitavan lennon tiedot. Ruudusta löytyy myös tieto siitä, minkä lentoyhtiön lento on kyseessä. Tiloissa on tärkeää kiinnittää huomiota lisäksi sisustukseen, valaistukseen, tuoksuihin, ihmisten kulkuun sekä ääniin (Miettinen & Koivisto 2009, 147). Yleisesti ottaen lentoaseman valaistus on hyvä. Tuoksut ovat hyvin minimaalisia: virkailijat eivät käytä voimakkaita hajuvesiä eivätkä kentällä käytettävät pesuaineet ole hajultaan voimakkaita. Ihmisten kulku tilassa, erityisesti aamulentojen aikaan (klo. 6.-8.00), on ajoittain hidasta lähtöselvityksen ja turvatarkastuksen jonoista johtuen.

Useimmiten palvelussa tarvitaan *esineitä* (Koivisto 2007, 66). Esineet ovat tavaroita, joita asiakas käyttää, tarvitsee tai saa palvelun aikana. Tämän lisäksi esineet voivat olla sellaisia, joita asiakas näkee esimerkiksi virkailijan käyttämänä. (Miettinen & Koivisto 2009, 147.) Lähtöselvitysaula, lähtöselvitystiski sekä virkailijan käyttämät esineet ja tavarat synnyttävät vuorovaikutusta virkailijan ja matkustajan välille erityisesti silloin, kun asiakas ei ole ennen käyttänyt palveluntarjoajan tuotetta ennen.

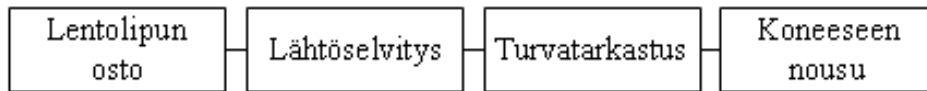
Palvelukokemukseen vaikuttavat esineet voivat olla suuria, kuten matkatavarahihna ja lähtöselvitysautomaatti tai pieniä, kuten virkailijan käyttämä lentoyhtiön logolla varustettu kynä. Huolimatta siitä, käyttääkö asiakas esinettä tai minkä kokoinen se on, vaikuttaa se kuitenkin asiakkaan lopulliseen palvelukokemukseen (Koivisto 2007, 66).

Miten palvelu tuotetaan ja minkälaisia *prosesseja* se pitää sisällään, määritellään aina yrityskohtaisesti (Miettinen & Koivisto 2009, 147). Inter Handling Turku Oy:n työntekijöille on määritelty tapa, jolla he vastaavat puhelimeen. Prosessia voitaisiin laajentaa mm. koskemaan myös lähtöselvitystä, jossa asiakasta tervehditään ja hyvästellään yhteneväisellä tavalla. Kuinka tarkasti palveluprosessit suunnitellaan, riippuu yrityksestä. Prosessit voidaan suunnitella pienintä yksityiskohtaa myöten, mutta olennaista on ymmärtää, mitä niillä halutaan saavuttaa.

Palvelumuotoilussa myös *ihminen* lasketaan yhdeksi kontaktipisteeksi. On tärkeää, että palveluprosessissa toimivien henkilöiden, kuten virkailijoiden ja matkustajien roolit ja heidän tehtävänsä, ovat selkeät. Miettinen ja Koivisto mainitsevat tämän lisäksi kirjassaan *Designing Services with Innovative Methods*, että matkustajan on oltava tietoinen omista velvollisuuksistaan asiakkaan roolissa. (Miettinen & Koivisto 2009, 147-148.) Tilanne voi tulla esiin seuraavanlaisesti. Matkustaja on tullut lentoasemalle lähtöselvitykseen. Hänellä on Helsingistä jatkolento Yhdysvaltoihin, jonne tarvitaan maahantulolupa. Asiakkaan vastuulla on, että hän hankkii luvan itse. Mikäli sitä ei ole, ei myöskään virkailija voi suorittaa lähtöselvitystä loppuun asti. Suorittaessaan työtään virkailijan tulisi olla tietoinen omista tehtävistään sekä valtuuksistaan. Hänen tulee lisäksi olla pukeutunut asianmukaiseen univormuun. (Miettinen & Koivisto 2009, 148.)

Jokainen palvelukokonaisuus koostuu useista *palvelutuokioista* (engl. Service Moment), joiden aikana asiakaspalvelija ja asiakas ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Esimerkki palvelutuokiosta on lähtöselvitys lentoasemalla. (Miettinen & Koivisto 2009, 142-143.) Palvelupolku koostuu useista palvelutuokioista ja kokoo yhteen kokonaisen palvelukokonaisuuden. Palvelumuotoilun yhtenä tarkoituksena on muodostaa asiakkaan käyttämä *palvelupolku* (engl. Customer Journey). On kuitenkin muistettava, että kaikki asiakkaat eivät käytä määrättyä palvelupolkua, esimerkiksi lentomatkaan liittyviä

prosesseja kuten kuviossa 2, ennalta määritetyllä tavalla. (Miettinen & Koivisto 2009, 144-145.)



Kuvio 2. Palvelupolku, Customer Journey (Miettinen & Koivisto 2009, 144-145).

3.3 Tila ja esineet palveluntuotannon välineinä

Lähtöselvitysvirkailija toimii työssään erilaisten koneiden ja ohjelmien kanssa, mitkä tukevat virkailijan työtä (kuva 1). Tietokoneessa on lähtöselvitysprosessissa käytettävä lähtöselvitysjärjestelmä *Altea CM*. *Altea CM* on keväällä 2009 käyttöön otettu ohjelma, jonka avulla virkailijat prosessoivat matkustajien tietoja ja tekevät lähtöselvityksen. Ohjelman avulla matkustajalle voidaan lisätä matkatavaroita, käsitellä matkustajan istumapaikkatoiveita ja muita lentoon liittyviä asioita. Muita virkailijan käyttämiä ohjelmia ovat *Amadeus QuickRes* sekä *Fido*. Aiemmin mainittu ohjelma käsittää asiakkaiden lipputiedot sekä mahdollistaa *lipunkirjoituksen* eli matkalipun myymisen asiakkaalle.



Kuva 1. Inter Handling Turku Oy:n lähtöselvitystiskit Turun lentoasemalla

Uuden lähtöselvitysohjelman Altea CM:n myötä lähtöselvitys on helpottunut sellaisissa tilanteissa, missä matkustajan lipussa on ollut ongelma. Altea CM pystyy itse *revalidoimaan* lipun, jota ei ole kirjoitettu loppuun asti tai jota ei ole päivitetty. (Kytösaho 2.9.2009.) Altea CM sisältää muun muassa kaikkien Finnairin ja Finncomm Airlinesin lentojen tiedot, kuten matkakohteet, arvioidut ja toteutuneet lentoajat, mahdolliset viivästymiset ja niiden syyt sekä matkustajalistat. Lisäksi virkailijat näkevät Altea CM:n kautta kuinka monta lähtöselvittämätöntä matkustajaa on jäljellä. Laukkumäärät ja mahdolliset matkustajien erityisviestit, kuten apua tarvitseva asiakas, näkyvät ohjelman kautta. Amadeus QuickRes -ohjelman avulla voidaan myydä lentolippuja. Ohjelma sisältää muun muassa lipunkirjoitusohjelman, viisumisäännöt sekä tietoja lentokenttien palveluista.

Yhteydenpito lentokentällä on jatkuvaa virkailijoiden ja kuormaajien välillä. Jokaisen lennon aikana pidetään yhteyttä radiolla. Kuormaajat ottavat yhteyttä lähtöselvitykseen mahdollisten kiellettyjen matkatavaroiden vuoksi, jolloin virkailijan on pyydettävä kyseisen matkatavaran omistajaa matkatavarahalliin selventämään matkatavaroidensa sisältöä. Radion käytössä tärkeintä on informaation kulku ja esteetön yhteistyö virkailijoiden ja kuormaajien välillä. Radion käyttö mahdollistaa ennen kaikkea aikataulun mukaisen lennon lähdön.

Polettitulostin (kuva 2) antaa laukkutarrat ruumaan meneviin matkatavaroihin. Tarroihin on merkitty matkustajan määränpää mahdollisine matkan varrella olevine pysähdyspaikkoineen. Tarroissa on myös viivakoodi, jonka mukaan matkatavarahalleissa olevat laitteet osaavat viedä laukun oikealle jatkolennotille tai vastaavasti oikeaan tuloaulaan oikealle hihnalle. (Cwerner, Kesselring & Urry 2009, 102.). Matkustajan matkatavaran oikea merkintä eli *polettoiminen* on virkailijan vastuulla ja siihen kiinnitetään suurta huomiota. Tämän takia matkatavaratarrat tarkastetaan aina ennen kiinnittämistä matkatavaraan. *Matkatavarakuitti* tulee polettikoneesta matkatavaraan kiinnitettävän tarran ohessa ja se toimii matkustajan kuittina ruumaan annetuista matkatavaroista. Kuitista ilmenevät asiakkaan sukunimi, lentoyhtiön tunnus sekä 6-numeroinen *laukkunumero*. Numeron avulla kadonneen matkatavaran tiedot löytyvät Altea CM:stä.



Kuva 2. Polettitulostin ja matkatavarahihna

Tarkastuskortti, eli matkalippu, on matkustajan todistus, joka oikeuttaa matkustajan pääsyn määrätylle lennolle. Tarkastuskortista löytyvät tiedot, kuten koneeseen nousun aika, lennon numero ja portti, josta lento lähtee. Lisäksi kortissa on matkustajan istumapaikka. Matkatavarahihna säästää virkailijoiden aikaa ja vaivaa, sillä se kuljettaa matkatavarat suoraan matkatavarahalliin ilman ylimääräisiä nostoja. Maksukorttien lukulaitetta käytetään lähinnä lippujen myynnin sekä ylipainomaksujen veloituksien yhteydessä.

Matkatavaroita merkitään tarpeen vaatiessa myös *tägeillä* eli *matkatavarapoleteilla* ja niiden tarkoitukset vaihtelevat mm. asiakkaan lentojen ja kanta-asiakkuuden mukaan. Tägi sijoitetaan laukkutarran väliin. Useimmin käytetty tägi on *short connection* -tägi, joka laitetaan matkatavaraan silloin, kun vaihto aika seuraavalle lennolle on vähemmän kuin asetetut vaihtoajat. Tägejä lisätään yli 20 kiloa painaviin laukkuihin (*heavy-tägi*), johon virkailija kirjoittaa erikseen laukun painon. *Limited release* -tägi lisätään matkatavaroihin, jotka ovat valmiiksi rikkoutuneita, huonosti pakattuja tai sisältävät helposti pilaantuvia tavaroita. Kyseinen tägi laitetaan myös niissä tilanteissa, joissa matkustaja on tehnyt lähtöselvityksen liian myöhään, eikä matkalaukun ehtimisestä koneeseen voida luvata. (Virkailijan perehdytys-materiaali 2008.) Mahdollisen matkatavarapussin ensisijaisena tarkoituksena on suojata matkatavaroita.

4 KYSELYN SUORITTAMINEN TURUN LENTOASEMALLA

4.1 Kysely

Kysely suoritettiin Turun lentoasemalla 30.9-2.10 sekä 19.-23.10 välisenä aikana (Liite 1.). Kyselyn kohderyhmänä olivat Turku-Helsinki välisen reittilennon matkustajat, joita haastateltiin sekä lähtöselvityksessä että lähtöporttialueella lähtöselvityksen jälkeen. Jotta lähtöselvityksen prosessia voidaan kehittää sujuvammaksi, tulee matkustajien käyttäytymistä ymmärtää. Seuraavassa selvitetään kyselyyn laadittujen kysymysten syytä sekä niiden käyttöä kyselyn tulosten puron kannalta.

Kattavan selvityksen saamiseksi kysely alkaa demografisilla kysymyksillä, kuten *sukupuoli ja ikä*. Olennaista oli selvittää, millainen on tyypillinen matkustaja ja miten erilaiset matkustajatyypit, kuten alaikäiset, iäkkäät sekä miehet ja naiset, jakautuvat. Kun saadaan selville niin sanottu tyypillinen matkustaja, voidaan varsinaista lähtöselvitysprosessia kehittää kohderyhmälle sopivaksi. Ikäryhmät jaettiin seuraavanlaisesti: - 17, 18 – 29, 30 – 39 ... 60 -. Ikäjakama alkaa 17-vuotiaista ja sitä nuoremmista. Seuraavat ikäryhmät jaettiin mahdollisimman selkeästi jakautuen noin 10 ikävuoden hajonnan ryhmiin.

Kysymyksillä, kuten ”*Matkustan..*”, ”*Matkan syy..*”, ”*Kuinka usein matkustatte lentäen?*” sekä ”*Onko teillä jatkolentoa Helsingistä?*”, pyritään kartoittamaan matkustajan kokemusta lentämisestä ja siihen sisältyvistä yleisistä toimintatavoista, kuten miten toimia lentokentällä. Kysymyksellä ”*Miten valmistaudutte tulevaan lentomatkaan?*” oli tavoitteena selvittää matkustajan mahdollisia tapoja tai tottumuksia.

Kyselyn varsinaiset kysymykset alkavat numerosarjalla 1, 2, 3.. Matkustajan käyttäytymistottumuksia selvitettiin kysymyksellä numero 1, jossa vastaajalta kysytään hänen ajoituksestaan lentokentälle saapumisesta: ”*Kuinka paljon ennen lentoa tulette kentälle?*”. Tällä kysymyksellä oli tarkoitus selvittää matkustajien tottumuksia heidän käyttäessään lentoliikennepalveluita ja erityisesti lähtöselvitystä. Yleisesti ottaen voidaan todeta, että kokeneet lentomatkustajat saapuvat kentälle myöhemmin kuin

sellaiset matkustajat, jotka eivät ole lentäneet paljon. Tähän kysymykseen liittyvät olennaisesti kysymykset 4. ja 5., jotka käsittelevät Finnair Plus -korttia, joka on kyseisen lentoyhtiön jäsenkortti: ”*Kirjaatteko lennon tiedot Finnair Plus -tilillenne ennen lennolle lähtöä?*” ja ”*Oletteko tehneet lähtöselvitystä kännykällä?*”. Näillä kysymyksillä haluttiin selvittää seuraavat asiat: omistaako vastaaja kyseisen jäsenkortin sekä onko vastaaja mahdollisesti tehnyt lähtöselvityksen kännykällä, joka lähtökohtaisesti lyhentää ja helpottaa virkailijan työtä.

Yksi lähtöselvitystä merkittävästi viivyttävä syy on ylipainomaksujen veloitus. Tämän vuoksi kyselyyn tuli olennaiseksi lisätä seuraava kysymys: ”*Tiedättekö mitkä ovat tämän lennon matka- ja käsimatkatavaroiden painorajoitukset?*”. Tämän kysymyksen vastaukset kertovat matkustajien tiedoista lentoyhtiön asettamista painorajoituksista.

Kysymyksen numero 3 tarkoitus oli kartoittaa sitä tiedon määrää, jonka matkustaja haluaa saada virkailijalta: ”*Minkälaista informaatiota toivotte saavanne virkailijalta?*”. Kysymyksellä numero 6 oli tarkoitus saada selville matkustajien vastaanottavaisuus lähtöselvitysautomaattien käytölle: ”*Haluaisitteko käyttää lähtöselvitysautomaatteja, josta saisitte sekä lennolle tarvittavat liput että laukkutarrat?*”. Kysymyksellä numero 7 kartoitettiin vastaajien kokemuksia virkailijan kanssa tehdystä lähtöselvityksestä: ”*Mitkä ovat Teille haastavia tai epäselviä asioita lähtöselvityksessä?*”. Lähtöselvityksessä matkustajilla on usein lisäkysymyksiä virkailijalle annetun informaation lisäksi tai toisaalta he voivat tarkentaa annettua tietoa lisäkysymyksillä.

Kyselyllä haluttiin myös viitata vastaajan juuri tekemään lähtöselvitykseen ja siksi seuraava kysymys asetettiin (numero 8): ”*Miten äskeinen lähtöselvitys sujui?*”. Jotta matkustajien hyvät ja huonot kokemukset saataisiin selville, lisättiin seuraava kysymys (numero 9): ”*Muita kommentteja ja kokemuksia lähtöselvityksestä?*”. Tämän kysymyksen avulla oli tarkoitus selvittää mahdollisia hyviä ja huonoja kokemuksia lähtöselvityksen kulusta. Viimeinen kysymys numero 10 lisättiin, jotta matkustajat saisivat itse antaa kehitysehdotuksia tämän hetkisen lähtöselvityksen kehittämiseksi. ”*Ehdotuksia lähtöselvityksen kehittämiseksi?*” oli vastausmahdollisuuksiltaan hyvin laaja ja sen avulla on tarkoitus saada erilaisia ideoita prosessin kehittämiseksi.

4.2 Kyselyn tulokset

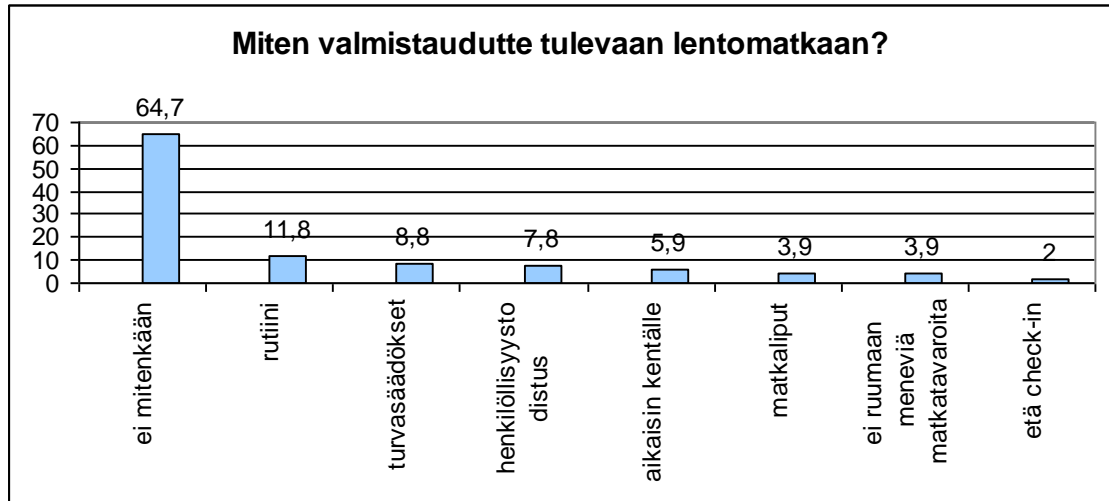
Turun lentoasemalla tehtyyn kyselyyn vastanneita matkustajia oli 102, joista 69,6 % oli miehiä ja 30,4 % naisia. Eniten oli 40-49-vuotiaita (25,5 %) sekä 50-59-vuotiaita (24,5 %). Vastanneista 18-29-vuotiaita oli 18,6 % ja 30-39-vuotiaita 21,6 %. Vähiten kyselyyn vastasivat yli 60-vuotiaat (9,8 %) sekä alle 18-vuotiaat, joita ei ollut yhtään. Kyselyyn vastanneista 65,7 % matkusti yksin, ryhmässä matkustavia oli 12,7 % sekä perheen että ystävän kanssa matkustavia vastanneita oli molempia 10,8 %. Kaikista vastanneista jopa 69,6 % oli työmatkalla ja 30,4 % vapaa-ajan matkalla. Näiden tietojen perusteella voidaan todeta, että tyypillinen Turku-Helsinki -reittiä käyttävä matkustaja on 40-49-vuotias yksin matkustava työmatkalla oleva mieshenkilö.

Lentokoneella matkustavien vastaajien matkustusmäärät vaihtelivat paljon. Suurin osa oli muutaman kerran vuodessa matkustavia (50,0 %). Kuukausittain (29,4 %) ja viikoittain (17,6 %) matkustavia oli seuraavaksi eniten. Kerran vuodessa (0,95 %) ja harvemmin kuin kerran vuodessa (1,9 %) matkustavia oli melko vähän. Tämä kertoo siitä, että työkseen matkustavat käyttävät Turku-Helsinki -reittiä ja muut harvemmin kyseistä väliä matkustavat käyttävät todennäköisemmin omaa autoa tai linja-autoa.

Ainoastaan 2 % :lla vastaajista ei ollut jatkolentoa Helsingistä eteenpäin. Kaikilla muilla oli jatkolento, joka useimmiten oli Finnairilla (84,3 %). Vastanneista 5,8 % oli jatkolento Oneworld -allianssiin kuuluvilla lentoyhtiöillä, johon myös Finnair kuuluu. Lopuilla vastaajilla, joilla oli jatkolento Helsingistä, oli jatkolento jollain muulla lentoyhtiöllä kuin Finnairilla tai Oneworld -allianssin lentoyhtiöillä. Heitä oli kyselyyn vastanneista 7,8 %. Mikäli asiakkaalla on useampi lento eri allianssiin kuuluvilla lentoyhtiöillä, vaikuttaa se hänen lähtöselvitykseensä. Joskus virkailija ei pysty tekemään lähtöselvitystä kaikille matkoille, jos lentoja eivät operoi samaan allianssiin kuuluvat lentoyhtiöt. Matkustaja joutuu lentojen välillä hakemaan matkalaukkunsa ja tekemään lähtöselvityksen seuraavalle lennolle.

Asiakas pystyy vaikuttamaan lähtöselvityksen sujuvuuteen omalla valmistautumisellaan ja siksi kyselyssä kysyttiin: ”*Miten valmistaudutte tulevaan lentomatkaan?*” (Kuvio 3.).

Vastanneista matkustajista 64,7 % sanoi, etteivät he valmistaudu lentomatkkaan millään tavalla. Vastanneista 11,8 % kertoi, että valmistautuminen lentomatkkaan sujuu rutiinilla. Rutiinilla tarkoitettiin vastaajien mukaan tärkeimpiä muistettavia asioita, kuten käsimatkatavaroiden turvasäädöksiä sekä henkilöllisyystodistusta.



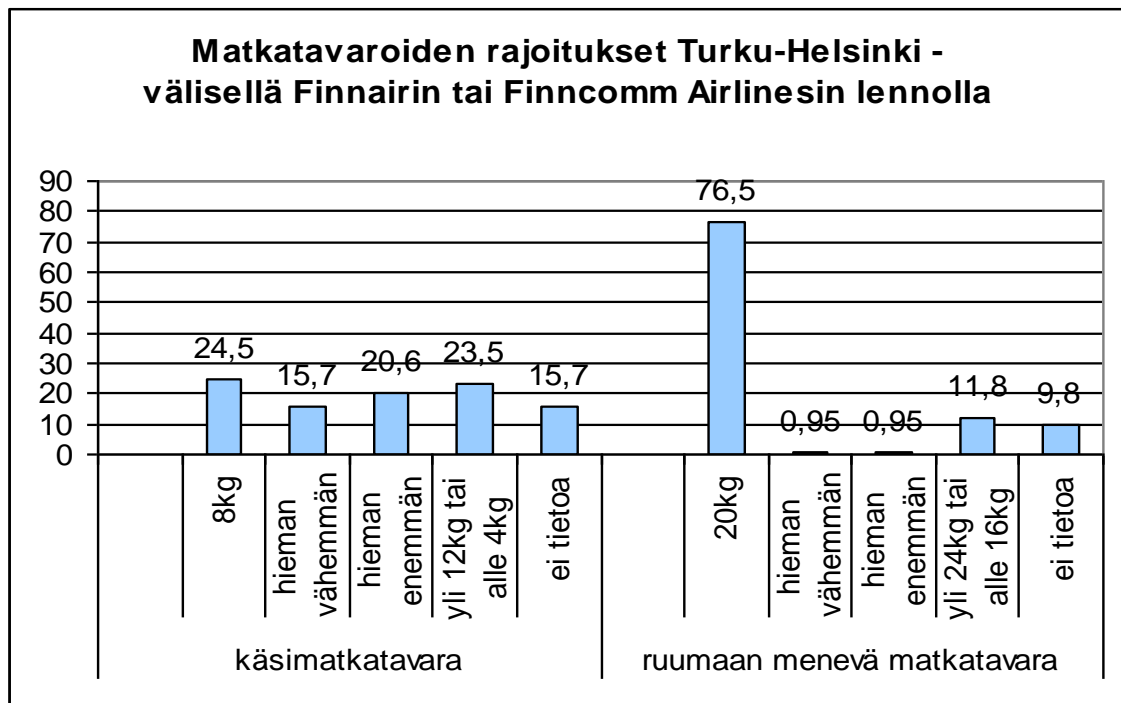
Kuvio 3. Valmistautuminen lentomatkkaan

Osa vastaajista kertoi, että lentomatkan valmistautuminen koostuu tutustumalla turvasäädöksiin sekä toimimalla niiden mukaan (8,8 %). Henkilöllisyystodistuksen tarkastaa vain 7,8 % vastaajista. Vastaajista 3,9 % tarkastaa matkan varausvahvistuksen ja siinä olevat tiedot, vastaajista saman verran pakkaa tavaransa niin, ettei heidän tarvitse laittaa matkatavaroitaan ruumaan kuljetettavaksi. Kun matkustajalla on edessään lentomatkka, joka sisältää eri allianssien lentoja, helpottaa matkaa se, ettei matkustajan tarvitse lenojen välissä hakea laukkujaan ja viedä niitä lähtöselvitykseen. Jos matkustajalla on ainoastaan käsimatkatavaroita, voi hän siirtyä suoraan lennolta seuraavan lennon lähtöselvitystiskille. Vastanneista 5,9 % valmistautuu lennolle saapumalla aikaisin kentälle. Näin he pyrkivät välttämään mahdolliset lähtöselvitystiskillä olevat jonot. Ainoastaan 2,0 % vastaajista kertoi valmistautuvansa lennolle tekemällä etälähtöselvityksen.

Kysymyksessä 4 kysyttiin myös seuraavaa valmistautumiseen liittyvää asiaa: ”Kirjaatteko lennon tiedot ylös Finnair Plus -tilillemme ennen lennolle lähtöä?”. Finnair Plus -asiakkaita 102 vastaajasta oli 52,9 %. Heistä 36,3 % kertoi laittavansa lennon

tiedot asiakastietoihinsa lähes aina tai usein ennen lennolle lähtöä. Vain 31,5 % vastasi tähän kysymykseen ”harvoin tai en koskaan”. Lennon tietojen kirjaaminen asiakkaan Finnair Plus -tilille lähtöselvityksen aikana ei kestä kauaa. Asiakkaan Finnair Plus -kortti vedetään kortinlukijan läpi ja lennon tiedot siirtyvät asiakkaan tietoihin. Tämän lisäksi asiakas voi jälkeinpäin kirjata lennon tiedot asiakastietoihinsa.

Asiakkaiden valmistautumisesta kertovat paljon lisäksi kysymykseen 2 saadut vastaukset (kuvio 4). Asiakkailta kysyttiin ”Tiedättekö mitkä ovat tämän lennon matka- ja käsimatkatavaroiden painorajoitukset?”. Ruumaan menevien matkatavaroiden painorajoitukseen oli 76,5 % vastanneista vastannut oikein (20 kg). Hieman enemmän (+1 - +3kg) tai vähemmän (-1 - -3kg) vastanneita oli ainoastaan 2,0 %. Tulos selittynee sillä, että useilla lentoyhtiöillä ruumaan menevän matkatavaran rajoitus, 20 kg, on sama. Ainoastaan 11,8 % vastasi rajoituksen olevan 24 kg tai enemmän tai 16 kg tai vähemmän. Vastaajista 9,8 % ei osannut arvioida painorajoitusta lainkaan.

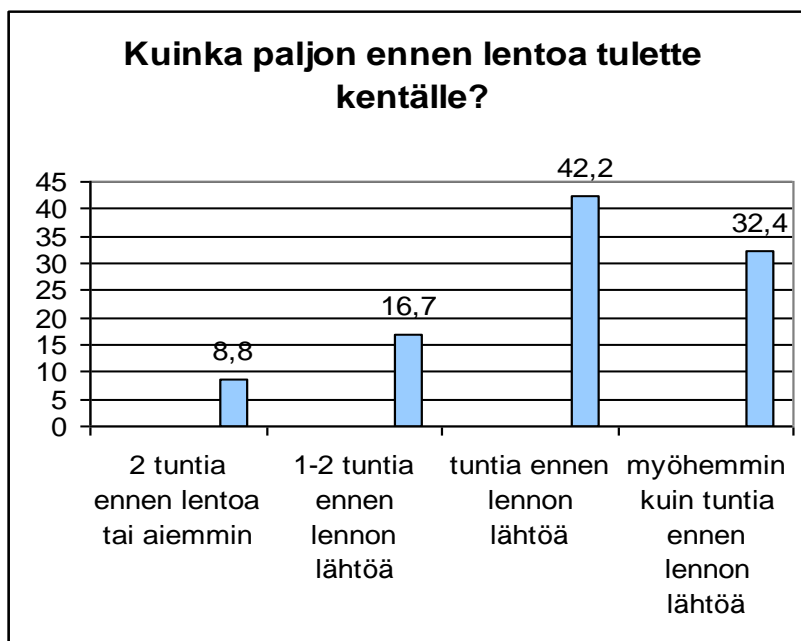


Kuvio 4. Matkatavaroiden painorajoitukset

Käsimatkatavaroiden painon tarkastus on tapauskohtaista. Jokaisen käsimatkatavaran painoa ei tarkasteta, mutta sen koko ei saa ylittää asetettuja rajoja. Tämän vuoksi

lähtöselvitystiskin vieressä sijaitsevat laatikot, joissa asiakas voi testata käsimatkatavaransa sopivuuden kokorajoituksen suhteen. Mikäli virkailijan mielestä käsimatkatavara on kookas ja sen nostaminen näyttää vaivalloiselta, käsimatkatavara punnitaan. Käsimatkatavaroiden painorajoitukset vaihtelevat paljon lentoyhtiöittäin (Muurinen 2.9.2009), mikä selittää suurempaa hajontaa vastaajien arvioidessa käsimatkatavaroiden ja ruumaan menevien matkatavaroiden painorajoituksia. Vain 24,5 % tiesi käsimatkatavaran painorajoituksen, lisäksi lähes saman verran vastanneista (23,5 %) vastasi kysymykseen 12kg tai enemmän tai 4kg tai vähemmän. 102 vastaajasta 36,3 % vastasi lähelle oikeaa painorajoitusta, heidän vastauksensa oli hieman enemmän (+1 - +3kg) tai hieman vähemmän (-1 - -3kg) kuin 8kg. Vastaajista 15,7 % kertoi, ettei heillä ole lainkaan tietoa käsimatkatavaran painorajoituksesta.

Kuviossa 5 näkyvät ajat, jolloin kyselyyn vastanneet matkustajat saapuvat Turun lentoasemalle. Kysymys oli asetettu seuraavaan muotoon: ”*Kuinka paljon ennen lentoa tulette lentokentälle?*”, jolloin kysymyksen voi ymmärtää yleisellä tasolla eli mitä kenttää tahansa. Tämä olisi vääristänyt tutkimuksen tuloksia ja niistä tehtäviä päätelmiä, minkä takia kysymyksen muoto muutettiin. Haastattelutilanteessa matkustajille esitettiin kysymys niin, että se koski Turun lentokenttää.



Kuvio 5. Saapuminen kentälle

Vastaajista 8,8 % kertoi saapuvansa kentälle 2 tuntia ennen tai aiemmin. 1-2 tuntia ennen lennon lähtöä kertoi saapuvansa 16,7 %. Suurin osa vastaajista saapuu noin tuntia ennen lennon lähtöä (42,2 %) tai myöhemmin kuin tuntia ennen (32,4 %). Myöhemmin kuin tuntia ennen vastanneet saapuvat 30-55 minuuttia ennen lentoa, missä erityisesti 30 minuuttia ennen lentoa saapuvia oli selkeästi enemmän.

Asiakkaat odottavat saavansa melko paljon tietoa virkailijalta lähtöselvityksen aikana. Kysymyksessä 3 selvitettiin, minkälaista informaatiota asiakkaat toivovat saavansa virkailijalta. Kysymys oli avoin ja siihen sai antaa useamman vastauksen. Vastauksia tuli yhteensä 148. Vastauksista 60,8 % liittyi suoraan tarkastuslipussa oleviin tietoihin. Lähes puolet näistä tiedoista asiakas saa selville tutustumalla tarkastuslippuunsa. Portin numeron halusi tietää 23,6 %, istumapaikan 18,9 %, jatkolennon tiedot 13,5 % ja koneeseen nousun ajankohdan 2 %. Lisäksi 2,7 % vastanneista oli sitä mieltä, että virkailijan tulisi kertoa kaikki tarkistuslipussa olevat tiedot. Mikäli asiakas pystytään lähtöselvittämään seuraavalle jatkolennotte, voidaan jatkolennon tarkastusliput tulostaa ja hän saa automaattisesti tiedot myös jatkolennotte. Perustietojen lisäksi asiakkaat haluavat tietoa jatkolentojen muutoksista, kuten mahdollisista myöhästymisistä ja lennon peruuntumisista (13,5 %). Maa- ja lentokenttäkohtaiset säädökset ruumaan menevien matkatavaroiden lähtöselvittämisestä näkyvät myös asiakkaiden tarpeesta tietää, mihin asti tavarat voidaan lähtöselvittää (14,9 %). Vaikka asiakas matkustaisi koko reittinsä saman allianssin lennoilla, ei matkalaukkuja voida lähtöselvittää loppuun asti, mikäli maa- tai lentokenttäkohtaiset säädökset sen estävät. Vastaajista 10,8 % kertoi, etteivät he halua virkailijalta mitään tietoa, sillä kaikki tarvittava on nähtävissä lentoasemalla olevista televisioruuduista, joista löytyvät muun muassa lentojen aikataulut.

Kun asiakkailta kysyttiin ”*Mitkä ovat mielestänne haastavia tai epäselviä asioita lähtöselvityksessä?*”, 84,3 % vastaajista kertoi, etteivät he pidä mitään lähtöselvityksessä olevaa asiaa haastavana tai epäselvänä. Tämä kertoo siitä, että merkittävä osa matkustajista koostuu paljon matkustavista asiakkaista. 18,6 % kertoi, että lähtöselvityksessä on epäselvyyksiä tai he mieltävät sen joiltain osin haastavaksi. Vastaajista 7,8 % kertoi sen liittyvän turvatarkastukseen. Koska turvatarkastus ei ole

tutkimuksen osalta olennainen, voidaan kyseiset vastaukset jättää huomioimatta. Vastaajista 10,8 % kertoi epäselvyyksien tai haastavuuden johtuvan matkalaukkujen lähtöselvityksestä (2,9 %), istumapaikoista (2,0 %), jatkolennon informaatiosta (2,0 %) sekä ylipainomaksuista (0,95 %). Lisäksi tarkastuskortissa olevat tiedot koettiin epäselviksi (0,95 %), kuin myös lähtöselvityksen jonotustapa (0,95 %) sekä käsimatkatavaroiden rajoitukset niin painon kuin turvamääräystenkin suhteen (0,95 %). Normaalisti virkailija kertoo asiakkaalle tarpeelliset tiedot muun muassa jatkolennoista sekä siitä, minne matkalaukut voidaan lähtöselvittää. Tietoa kyseisistä aiheista löytyy lisäksi lentoyhtiöiden sivuilta. Ylipainoon ja käsimatkatavaraan liittyvää tietoa on helposti saatavilla esimerkiksi Finnairin sivuilla. Halutessaan asiakas voi lisäksi keskustella lentoyhtiön asiakaspalvelijan kanssa puhelimen välityksellä.

Huolimatta edellä mainituista, epäselvyyksiä aiheuttaneista tekijöistä, asiakkaat kokivat lähtöselvityksen sujuneen hyvin (52,9 %). Vastaajat saivat vastata vapaasti kysymykseen ”*Miten äskeinen lähtöselvitys sujui?*”. He kertoivat, että virkailija oli palvellut heitä ystävällisesti (5,9 %) ja palvelu oli ollut nopeaa (18,6 %). Vastanneista 7,8 % antoi negatiivista palautetta. Puolet heistä kertoi lähtöselvityksen olevan hyvin ruuhkainen ja toinen osa kertoi epäselvyyksistä lähtöselvityksessä. Epäselvyyksiä aiheuttivat lippuongelmat, ylipainomaksut sekä matkatavaroiden lähtöselvitys.

Kysymyksistä 5 ja 6 saadut vastaukset viittaavat itsepalvelusuuntaiseen asennoitumiseen. Kohdassa 5 kysyttiin, ovatko asiakkaat tehneet lähtöselvityksen kännykällä. Kännykällä tehtävä lähtöselvitys on mahdollista vain Finnair Plus -asiakkaille (Laiho, 1.12.2009 sähköpostiviesti). Kyselyyn vastanneista matkustajista 52,9 % omisti Finnair Plus -kortin. Heistä 15,7 % kertoi käyttävänsä kännykkää suorittaakseen lähtöselvityksen. Finnair Plus kortin omistavista matkustajista 70,4 %, kertoi käyttävänsä kännykkää lähtöselvityksen suoritukseen harvoin tai ei koskaan. Kaikki Finnair Plus -asiakkaat tiesivät mahdollisuudesta, joten syynä tähän ei ole tietämättömyys. Monet vastaajista kertoivat, että palvelun toimivuus ontuu ajoittain. Välillä asiakas ei tiedä, onko lähtöselvitys onnistunut ja joskus kyseinen palvelu ei ole käytettävissä. Nämä syyt voivat olla syitä sille, miksi asiakkaat eivät käytä tätä vaihtoehtoa. Palvelu toimii niin, että ennen lentoa asiakas saa kännykkäänsä

tekstiviestin, jossa tiedustellaan, haluaako asiakas tehdä etälähtöselvityksen kännykällään. Jos asiakas haluaa suorittaa lähtöselvityksen kännykällä, hän vastaa viestiin myönteisesti. (Laiho 2.9.2009.) Asianmukaisesti toimivalla palvelulla saattaisi olla suurempi suosio. Näiden tulosten perusteella Finnair Plus -asiakkaille on muodostunut sekava ja hieman kielteinen mielikuva kyseistä palvelua kohtaan. Kysymyksessä olisi ollut hyvä tiedustella myös asiakkaiden tottumuksia internetissä tehtävään Finnairin lähtöselvitykseen. Vastauksilla olisi saatu kattavampi kuva siitä, kuinka paljon asiakkaat käyttävät etälähtöselvitystä.

Kysymyksestä 6 saadut vastaukset kertoivat niin ikään itsepalvelusuuntaisesta asennoitumisesta. Tuloksista selvisi, että kyselyyn vastanneista 43,1 % käyttää lähtöselvityksautomaatteja lähes aina, kun se on mahdollista. Vastaajista 14,7 % suhtautui myönteisesti ajatukseen ja kertoi haluavansa käyttää automaatteja, mikäli he osaisivat. Vastaajista 5,9 % ei osannut sanoa mielipidettään, mikä voi johtua asiakkaiden epävarmuudesta automaattien käytön suhteen. Mikäli asiakkaat saisivat opastusta automaattien käytön suhteen, olisivat niiden käyttöasteet todennäköisesti suuremmat. Näiden lukujen perusteella voidaan olettaa, että lähtöselvityksautomaattien potentiaalisia asiakkaita on kyselyn tulosten perusteella 63,7 %. Yli kolmasosa vastaajista (36,3 %) haluaa edelleen tehdä lähtöselvityksen virkailijoiden kanssa, huolimatta lähtöselvityksautomaattien käytön mahdollisuudesta.

Kohdassa 10 vastaajat saivat antaa ehdotuksia lähtöselvityksen kehittämiseksi. Yli puolet vastaajista ei osannut sanoa mitään, sillä heidän mukaansa lähtöselvitys sujuu tällä hetkellä hyvin. Seuraavassa taulukossa 1 näkyvät 44 vastaajan kehitysehdotukset. Annetuista kehitysehdotuksista 56,8 % liittyi itsepalveluun (25), kun taas 27,3 %:lla annetuissa ehdotuksissa painotettiin palvelujen kehittämistä (12). Seitsemässä kehitysideassa parannukset koskivat informaatiota ja selkeämpää lähtöselvitysaluetta Turun kentällä (15,9 %).

Internetissä ja kännykällä suoritettava lähtöselvitys on Finnairin lennoilla jo mahdollista, mutta kännykällä tehtävä lähtöselvitys on mahdollista vain Finnair Plus -asiakkaille. Vastaajista 20,5 % kertoi haluavansa lähtöselvityksautomaatin Turkuun, sillä

aamulentojen ruuhka-aikoina jonot lähtöselvitystiskille ovat pitkiä. Bag drop -tiskin lisääminen automaatin ohella on olennaista, sillä asiakkaan ei silloin tarvitse mennä samaan jonoon muiden perinteistä lähtöselvitykseen jonottavien asiakkaiden kanssa, kun hänellä on ruumaan annettavia matkatavaroita. Kaikkia matkustajia, joiden lipputietoihin on lisätty kännykän numero, tiedotetaan tekstiviestein mahdollisista lentoihin liittyvistä muutoksista (Laiho, 1.12.2009 sähköpostiviesti). Muutamat kyselyyn vastanneet asiakkaat kuitenkin kertoivat, että kyseinen palvelu toimii vain ajoittain.

Itsepalvelu (25)	Palvelujen kehittäminen (12)	Informaation lisäys, selkeämpi lähtöselvitysalue (7)
Internetissä tehtävä lähtöselvitys (4)	Matkalaukkujen haku (1)	Ohjaus ruuhkien aikana (1)
Lähtöselvitysautomaatit (9)	Riittävästi henkilökuntaa (5)	Lähtöselvitystiskin selkeys (2)
Bag drop -tiski (5)	Lähtöselvityksen yksinkertaistaminen, mm. eri vaihtoehtoja tarjoamalla (1)	Erilainen jonotustyyli lähtöselvitystiskille (1)
Enemmän itsepalvelua (4)	Aamiainen tai kahvitus kentällä ajoissa saapuville asiakkaille (1)	Istumapaikkoja lähtöselvitysaulaan (1)
Tiedotteet muutoksista kännykkään (1)	Ongelmatapaukset selvitetään muualla kuin lähtöselvitystiskillä (1)	Enemmän informaatiota kentällä toimimisesta (2)
Kännykällä tehtävä lähtöselvitys (2)	Businessluokan lähtöselvitystiski ja lounge (3)	

Taulukko 1. Matkustajien kehitysehdotukset

Palveluiden lisäystä haluavat asiakkaat kertoivat, että virkailijoita saisi olla enemmän. Heidän mukaansa virkailijoiden vähyys on yksi suurimmista syistä pitkille jonoille. Eräänä ehdotuksena oli matkalaukkujen haku, jolloin matkalaukku haettaisiin asiakkaalta kotoa tai hotellista ja lisättäisiin asiakkaan tietoihin kentällä ennen hänen saapumistaan. Eräs vastaaja toivoi, että lähtöselvitystä yksinkertaistettaisiin, muttei kertonut konkreettista tapaa sen mahdollistamiseksi. Aamiaisen tai kahvin tarjoamista ehdotettiin tarjottavaksi niille asiakkaille, jotka saapuvat hyvissä ajoin kentälle ja tekevät lähtöselvityksen ajoissa. Koska ongelmatapauksien selvittäminen saattaa viedä paljon aikaa, ehdotettiin, että ne hoidettaisiin muualla kuin lähtöselvitystiskillä. Näin asian selvittäminen ei ruuhkauttaisi lähtöselvitystä liiaksi. Muutamat Finnair Plus -asiakkaat ehdottivat Businessluokan lähtöselvitystiskien ja loungen lisäämistä Turun kentälle, jolloin vakioasiakkaat saisivat oman lähtöselvitystiskin ja siten useimmiten nopeampaa palvelua sekä oman odotusalueen, jossa odottaa lentokoneeseen nousua omine lisäpalveluineen.

Informaation lisääminen koski erityisesti ohjausta aamuruuhkien aikana sekä jonotuksen selkeyttämistä. Eräät vastaajista kertoivat myös, että yleinen informaatio kentällä toimimisesta auttaisi sellaisia henkilöitä, jotka matkustavat vähemmän. Tilaan liittyvät parannusehdotukset koskivat lähtöselvitystiskiä ja -aulaa. Vastaajien mielestä tiski näyttää sekavalta. Vastaajat kertoivat myös, että aulaan tulisi lisätä istumapaikkoja, sillä tällä hetkellä ainoat istumapaikat aulassa ovat kahvilan tiloissa.

4.3 Kontaktipisteet Turun lentoasemalla

Palvelumuotoilun kontaktipisteisiin kuuluvat tila, esineet, prosessit sekä ihminen, joihin vaikuttamalla palveluntarjoaja pystyy välillisesti muokkaamaan asiakkaalle muodostuvaa palvelukokemusta (Miettinen & Koivisto 2009, 145). Kyselyn tuloksien perusteella tutkimustulokset voidaan jakaa edellä mainittuihin kokonaisuuksiin. Miettinen ja Koivisto kertovat kirjassaan, että asiakaspalvelijan ja asiakkaan on tiedettävä oma roolinsa ja siihen liittyvät velvollisuudet. Asiakkaan, kuin myös virkailijan, on valmistauduttava tulevaan palvelutapahtumaan. (Miettinen & Koivisto 2009, 146-147.)

Lähtöselvitysaulan tila ja sen ominaisuudet esiintyvät asiakkaiden vastauksissa muutamia kertoja. Aulan koko koettiin aamuruuhkien aikaan pienenä. Aamuruuhkat johtuvat lähtökohtaisesti siitä, että arki-aamuisin lähteviä lentoja on paljon. Turun kentän tiloja ei ole suunniteltu palvelemaan niin suuria määriä ihmisiä samaan aikaan, ja se aiheuttaa ajoittain kentällä pitkiä jonoja lähtöselvitystiskillä sekä turvatarkastuksessa. Tullessaan kentälle ruuhka-aikaan, asiakas näkee ensimmäisenä turvatarkastukseen johtavan jonon. Olennaista olisi, että asiakkaalla olisi suora näkyvyys sekä pääsy lähtöselvitystiskeille.

Saapuvan asiakkaan tulisi nähdä lähtöselvitysaula, jonka perällä sijaitsevat lähtöselvitystiskit. Äärioikealla on kahvila ja vasemmalla laidalla turvatarkastus. Muuten tila on täysin tyhjä. Tilassa, jossa tarjotaan palveluja, on tärkeää kiinnittää huomiota sisustukseen, valaistukseen, tuoksuihin, ihmisten kulkuun sekä ääniin. (Miettinen & Koivisto 2009, 147). Valaistus aulassa on hyvä, mutta lähtöselvitystiskeillä valaistus on himmeämpää. Ainoat tuoksut aulassa tulevat kahvilan tarjoamista tuotteista, kuten ruoista ja kahvista. Ihmisten kulku aulassa on muuttunut sitten turvatarkastuksen siirtymisen. Nykyään asiakas menee ensin aivan perälle lähtöselvitystiskien luo ja palaa takaisin turvatarkastukseen, joka sijaitsee sisääntulon edustalla. Aamuruuhkien aikaan kulku tilassa hidastuu, kun jonot muodostuvat turvatarkastukseen ja lähtöselvitykseen odottavista matkustajista. Lentojen kuulutukset kuuluvat kentällä selkeästi ja usealla kielellä.

Esineillä voi olla suuri merkitys asiakkaan kokemaan palvelukokemukseen. Esine voi olla asiakkaan itse käyttämä, tarvitsema, saama tai näkemä kontaktipiste palvelun käytön aikana. (Miettinen & Koivisto 2009, 147.) Kyselyn tuloksien perusteella asiakkaiden useimmin käyttämiä esineitä ovat Finnair Plus -kortti, matkatavaravaaka, tarkastuskortti, matkatavarapoletti sekä matkatavaroihin kiinnitettävä lappu osoitetiedoille. Näiden lisäksi laatikkoa, jolla mitataan käsimatkatavaran ulkomittoja, käytetään usein varmistamaan matkatavaran mahtuminen matkustamon säilytystiloihin.

Finnair Plus -korttia käytetään usein lähtöselvityksen yhteydessä, jolloin lennon tiedot kirjataan asiakkaan rekisteriin. Finnair Plus -kortilla asiakas voi kerryttää pistesaldoaan Finnairin ja Oneworld -allianssin lennoilla, minkä lisäksi asiakas saa muita jäsenyyden tuomia etuisuuksia ja tarjouksia (Finnair 2010c. [2.4.2010]). Vaikka asiakas olisi kirjannut lennon tiedot Finnair Plus -kortilleen, varmistetaan asiaa usein. Asiakkaan nostaessa ruumaan menevän matkatavaran hihnalle, näkyy paino tiskillä olevasta ruudusta. Tarkastuskortista selviävät muun muassa lennon numero, portti, istumapaikka, koneeseen nousun aika sekä koneen lähdön aika. Virkailijan ojentaessa asiakkaalle tarkastuslipun, hän kertoo siinä olevat tärkeimmät tiedot. Matkatavarapoletti annetaan tarkastuslippujen ohessa ja se toimii asiakkaan ruumaan annettujen matkatavaroiden kuittina. Matkatavaroihin kiinnitettävät osoitetarrat sijaitsevat lähtöselvitystiskillä, jonka vuoksi asiakas täyttää tarraa usein lähtöselvityksen aikana.

Prosessien suunnittelu on yrityskohtaista (Miettinen & Koivisto 2009, 147). Prosessit voivat olla tapoja, miten asiakkaan tarkastuslipusta ympäröidään tärkeimmät tiedot tai miten asiakkaalle toivotetaan hyvää matkaa. Turun kentällä tehdyn kyselyn perusteella selvisi, että jonotustapaa pidettiin epäselvänä. Asiakkaiden mielestä jonoja tulisi olla vain yksi. Siten asiakkaat saivat tasapuolista palvelua, vaikka toisella tiskillä olisi ongelmatapaus selvitettävänä. Finnair Plus -asiakkaat kertoivat ongelmista kännykällä tehtävästä lähtöselvityksestä. Palautteen perusteella palvelun luotettavuus ei ole kovin hyvä. Lisäksi kännykkään saatavat tiedotteet esimerkiksi lennon myöhästymisestä tai peruuntumisesta eivät aina saavuta asiakasta. Internetissä tehtävä lähtöselvitys sai hyvää palautetta. Asiakkaat pitivät sitä toimivana palveluna, mutta vain muutama asiakas kertoi käyttävänsä sitä. Lähtöselvityksen aikana saatu informaatio oli muutamien kyselyyn vastanneiden mielestä epäselvää. Vaikka virkailijan tehtävänä on kertoa kaikki olennaisimmat tiedot, kertoivat asiakkaat heillä olleen epäselvyyksiä muun muassa jatkolennon tiedoista, istumapaikoista sekä siitä, kuinka pitkälle matkatavarat voidaan lähtöselvittää.

Virkailijoiden ammattitaitoa kuvattiin hyväksi ja heidän työskentelyään lähtöselvityksessä nopeaksi. Asiakaspalvelijan roolin merkitys palvelun tuotannossa on olennainen, sillä Turun lentoasemalla ei ole muita lähtöselvitysmahdollisuuksia

Finnairin ja Finncomm Airlinesin lennoille. Kyselyn tulosten perusteella eräät asiakkaille annetut tiedot jäävät epäselviksi. Tutkimuksen perusteella on vaikea selvittää, johtuvatko epäselvyydet virkailijoista vai asiakkaista. Palvelun tasoa kuvailtiin tästä huolimatta pääosin korkeaksi. Asiakkaan rooliin ei voida etukäteen vaikuttaa muuten kuin välillisesti, antamalla tietoa valmistautumistavoista ja toimimisesta lentokentällä (Finnair 2009b. [Viitattu 1.12.2009]). Matkanjärjestäjien ja lentoyhtiöiden sivuilta löytyy lisäksi tietoa matkustajalle niin lähtöselvitysmahdollisuuksista, matkustamoon otettavan matkatavaran sallituista mitoista kuin hyväksytyistä henkilöllisyysdokumenteistakin. Nykyään moni tieto on siirretty internetiin. Asiakas, joka ostaa lentolippunsa matkatoimistosta, saa paljon tietoa suoraan matkavirkailijalta, mutta internetissä asioivan asiakkaan vastuulla on itse selvittää vaadittavat toimenpiteet ennen lentokentälle tuloa ja valmistautua niiden mukaan.

5 LÄHTÖSELVITYSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

5.1 Tuotteiden kehittäminen

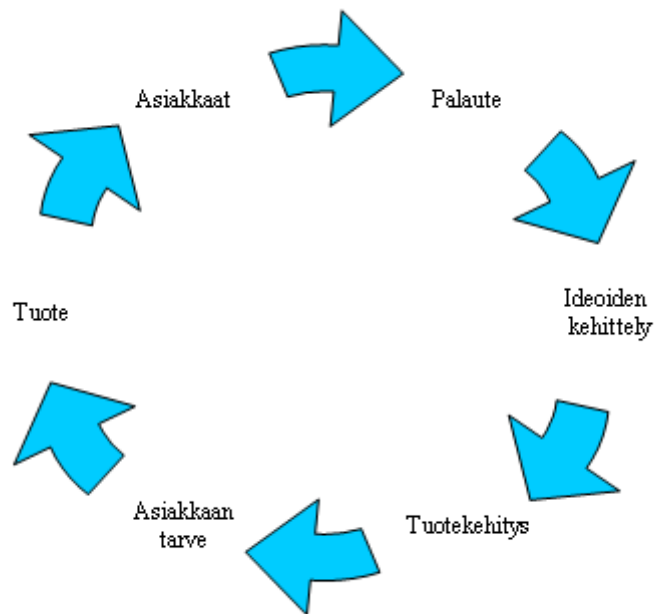
Tulevaisuudessa yhteiskunta tulee keskittymään voimakkaammin uutuustuotteisiin ja toiminnallisiin innovaatioihin. Kilpailun kiristyminen pakottaa yritykset kehittämään tuotteitaan ja palveluitaan vastaamaan yhä paremmin asiakkaan tarpeisiin. (Raatikainen 2008, 46.) Esimerkki lentomatkustuksessa olevasta kehityksestä on kännykällä suoritettava lähtöselvitys, joka on ollut noin vuoden verran mahdollista Finnair Plus -asiakkaille. Se antaa asiakkaalle mahdollisuuden toimia itsenäisesti ja joustavasti. Asiakkaan ei tarvitse mennä lähtöselvitystiskille, mikäli hänellä ei ole ruumaan meneviä matkatavaroita.

Tuotteistaminen merkitsee täysin uuden palvelun tai tuotteen kehittämistä. Silloin kohteen tarjoamat mahdollisuudet muokataan tuotteiksi, minkä koetaan tarjoavan arvoa asiakkaille. Usein tuotekehityksestä puhutaan silloin, kun halutaan kehittää jo olemassa olevaa tuotetta. Tuotekehitysvaihtoehdot voivat olla suurten innovaatioiden tai hyvin pienimuotoisten tyylinmuutosten ja hienosäädön välillä. *Uusista innovaatioista*

puhutaan silloin, kun ollaan kehittämässä täysin uudenlaista tuotetta tai palvelua. *Uusilla liiketoiminnoilla* tarkoitetaan uudenlaisia palveluja markkinoille, joilla on jo kyseisen tarpeen tyydyttävä vastaava tuote. *Uudet tuotteet nykyisille asiakkaille* ovat asianomaisen yrityksen tarjoamina uusia, mutta kyseistä palvelua on jo saanut muualta, useimmiten kilpailevilta yrityksiltä. Tästä on kyse myös kännykällä suoritettavalla lähtöselvityksellä, jota Finnair tarjoaa Finnair Plus -asiakkailleen. Nykyisten palveluiden tai tuotteiden laajentamisesta puhutaan silloin, kun *laajennetaan tuotelinjaa*. Useimmiten kyse on *palvelutuotteen parannuksista*, jolloin jo olemassa olevaa tuotetta kehitetään. *Tyylinmuutokset* edustavat useimmiten hyvin vähäisiä muutoksia palvelutuotteessa, joskin asiakkaan näkökulmasta ne saattavat olla melko huomattavia. (Komppula & Boxberg 2005, 93.)

Tutkimuksessa keskitytään palvelutuotteen parannuksiin liittyviin kehitysideoihin, joiden avulla on mahdollista myös erilaistaa tuotteita kilpailijoihin nähden. Useimmiten tuotekehityksen syyt liittyvät olemassa olevaan tiukkaan kilpailutilanteeseen, joka on nähtävissä hyvin lentoliikenteessä. Tuotekehityksen merkittävimpiä syitä ovat kilpailutilanne, asiakkaiden kulutustottumukset, markkinatilanteen muutokset sekä myynnin lisääminen. (Komppula & Boxberg 2005, 94.)

Tutkimuksen taustalla olivat matkustajien käyttäjäkokemukset sekä toimeksiantajan omat operatiiviset toimet. Kehittämistoiminnassa ideoiden kehittäminen alkaa usein asiakkaan tarpeiden kartoittamisesta tai siitä, mikä tutkimuksen näkökulman kannalta on oleellista selvittää tuotteen tai palvelun käyttäjästä (Raatikainen 2008, 60). Seuraava kuvio 6 kuvastaa tuotekehitysprosessin kulkua. Sen mukaan asiakkailta saadun palautteen jälkeen seuraava vaihe on ideoiden kehittäminen.



Kuvio 6. Tuotekehityksen kulku mukaillen (Raatikainen 2008, 73).

Ideoiden kehittelyä voidaan pitää tutkijan ongelmana, mutta myös tämän mahdollisuutena. Jotta palautteista saadut tiedot voidaan muuttaa todellisiksi ratkaisuuksi, tulee tutkimusaineistoa analysoida järjestelmällisesti. (Saffer 2007, 29.) Safferin (2007, 30) mukaan tuotekehityksessä voidaan käyttää neljää erilaista lähestymistapaa, jotka ovat:

- User-centered design, UCD
- Activity-centered design
- Systems design
- Genius design

Järjestelmäkeskeisessä muotoilussa (systems design) käytössä oleva järjestelmä on analysoinnin kohteena, mikä voi koostua pelkästä tietokoneohjelmasta. Kokonainen työyhteisö koneineen voi olla osa järjestelmäkeskeistä muotoilua. (Saffer 2008, 35.) *Genius design* perustuu lähinnä muotoilua tekevän henkilön ammattitaitoon, tietoon sekä kokemukseen. Monissa muissa tuotteiden kehitysmalleissa merkittävät varsinaiset käyttäjäkokemukset ja niiden tulokset otetaan tähän prosessiin osaksi vasta myöhemmässä vaiheessa. (Saffer 2008, 41.)

Tämän tutkimuksen osalta merkittäviä muotoilun lähestymistapoja ovat *käyttäjakeskeinen* (user-centered design) sekä *toimintokeskeinen muotoilu* (activity-centered design). Niissä keskitytään käyttäjäkohtaisiin kokemuksiin (Saffer 2008, 31) ja käyttäytymiseen tuotteen käytön aikana (Saffer 2008, 33). Käyttäjiltä saatu aineisto on merkittävä osa käyttäjakeskeistä muotoilua. Tuotteen käyttäjät tietävät mitkä ovat heidän tarpeensa, tavoitteensa ja mieltymyksensä. Useat tätä lähestymistapaa käyttävät tutkijat pitävätkin käyttäjiä yhteistyökumppaneinaan. (Saffer 2008, 31.) Toimintokeskeisessä muotoilussa keskitytään käyttäjän tavoitteiden ja mieltymysten sijaan käytettävyyteen. Tuotteesta riippuen, muokattavat toiminnot voivat olla hyvin yksinkertaisia tai monimutkaisia, nopeasti suoritettavia tai aikaa vieviä. (Saffer 2008, 33.)

5.2 Käyttäjä- ja toimintokeskeisyys Turun lentoasemalla

Käyttäjä- ja toimintokeskeisellä muotoilulla pyritään siis tekemään tuotteesta käyttäjäystävällinen (Saffer 2008, 31) ja selkeä (Saffer 2008, 33). Ominaisuutena käytettävyyden kuvaa sitä, kuinka sujuvasti käyttäjä voi tuotetta käyttää. Käytettävyyden termi yhdistetään usein tietokoneisiin ja tietokoneohjelmiin, mutta käytettävyyttä voidaan mitata myös tilassa. (Kuutti 2003, 13.) Tässä tutkimuksessa lentoaseman lähtöselvitysaulan käytettävyyttä pidettiin huonona. Kierto Turun lentoasemalla on hajanainen ja epäselvä, sillä monet kyselyyn vastanneista kertoivat epäselvyyksistä ja vaikeuksista toimiessaan kentällä. Turvatarkastukseen odottavien matkustajien jono leikkaa näkyvyyden lähtöselvitystiskeille ja sujuva kierto tilassa epäonnistuu. Jotta lähtöselvitysaula saataisiin toimimaan ruuhka-aikoina hieman paremmin, tulisi ainakin virkailijan olla ohjaamassa matkustajia.

Kyselyssä esille tulleista tutkimustuloksista selvisi, että matkustajien valmistautuminen lennolle on vähäistä. Vastauksista sai sellaisen kuvan, että monet matkustajat olettavat kaiken vain järjestyvän heidän päästessään lentoasemalle. Suurta luottoa annetaan erityisesti virkailijoille. Käytettävyyden yhteydessä puhutaan usein intuitiivisuudesta, joka kertoo kuinka tuttu tuote on käyttäjälle. Intuitiivisuus perustuu erityisesti käyttäjän

kokemukseen. (Kuutti 2003, 13.) Mikäli henkilö on ennen käyttänyt määrätyn merkkistä television kaukosäädintä, voi hän uskoa, että kykenee käyttämään myös iPodin telakan kaukosäädintä. Tästä saattaa olla kyse myös lentomatikustajien valmistautumisessa. Matkustajat luottavat usein, että he osaavat valmistautua lähtöselvitykseen, koska ovat tehneet sen aiemmin. Lentoliikenteen säännöt ja lentoyhtiöiden ohjeistukset ovat kuitenkin muuttuneet viime aikoina monesti, joka vaatii myös valveutuneisuutta matkustajalta. Jotta matkustajat saataisiin aktivoitumaan tulevaa lähtöselvitystä varten, tulisi heitä muistuttaa esimerkiksi tekstiviestin tai sähköpostin avulla. Kenties tärkeimpiä asioita ovat lähtöselvitysajan tarkistus sekä mahdollisuus suorittaa lähtöselvitys etukäteen. Matkustajia tulisi myös muistuttaa henkilöllisyystodistuksesta sekä käsimatkatavaroiden ja ruumaan menevien matkatavaroiden painorajoituksista. Lisäksi matkan varausvahvistus tulee olla mukana, sillä se tulee näyttää turvatarkastuksen yhteydessä (Finavia 2010a. [Viitattu 9.5.2010]). Tämä lisäpalvelu toisi lisäarvoa matkustajalle sekä Finnairille että Finncomm Airlinesille. Matkustaja saisi helposti selville tarvittavat asiat ja lentoyhtiöt saisivat palveltavakseen entistä valveutuneempia matkustajia.

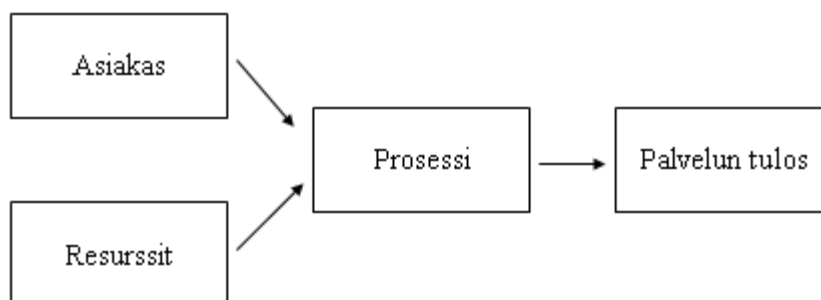
Vastauksista ilmeni myös, että istumapaikkoja haluttiin lisää lähtöselvitysaulaan. On kuitenkin selvää, että lentoyhtiöt haluavat matkustajien tekevän lähtöselvityksen heti kentälle tullessaan ja siirtyvän turvatarkastuksesta edelleen lähtöporttialueelle, kuin jäävän istumaan lähtöselvitysaulaan. Aulassa on lisäksi kahvila, jonka tiloissa on useita istumapaikkoja. Sen sijaan, että istumapaikkoja lisättäisiin lähtöselvitysaulaan, lähtöporttialuetta tulisi muokata selkeämmiksi alueiksi. Ålandsbanken on avannut huhtikuun lopulla 2010 Turun lentoaseman lähtöporttialueelle loungen, mitä matkustajat voivat käyttää rentoutuakseen (Finavia 2010b. [Viitattu 9.5.2010]). Koska Turku-Helsinki-reittiä käyttävistä Finnairin ja Finncomm Airlinesin matkustajista suuri osa on kuitenkin liikematkustajia, heitä palvelisi paremmin alue, jossa he voivat helposti käyttää muun muassa tietokonetta. Se olisi erillään muista istumapaikoista ja tarjoaisi tärkeälle asiakaskunnalle mukavamman ja rauhallisemman työtilan.

5.3 Prosessien hallinta palvelutyössä

Vaikka prosessilähtöistä tutkimusta on ollut olemassa pitkään, sen terminologia on syntynyt vasta vähän aikaa sitten. Toimintaympäristön muutokset tapahtuvat yrityksissä nykyään nopeasti, mikä edellyttää organisaatiolta joustamista, muuntautumiskykyä ja ymmärrystä muutokseen sekä prosessilähtöiseen ajattelutapaan. (Virtanen & Wennberg 2007, 72.)

Asiakkaat ovat tänä päivänä yhä tietoisempia omista oikeuksistaan ja etenkin siitä, minkälaista palvelua haluavat. Kun kyse on palvelun tuottamisesta asiakkaan läsnä ollessa, nousevat esimerkiksi oikea-aikaiset prosessit ja niiden toteuttaminen avainasemaan. (Virtanen & Wennberg 2007, 66.) Tässä tapauksessa asiakkaan omakohtaiset kokemukset ovat tärkeitä, sillä niiden avulla voidaan nähdä sellaisia olennaisia asioita, jotka muuten jäisivät pimentoon. Asiakkaat vaativat nykyään myös kokonaisvaltaisia palvelukokonaisuuksia. (Virtanen & Wennberg 2007, 69-70.)

Palvelu on eri palveluntuottajan suorittaman työn osuuksien yhteenlaskettu summa (kuvio 7). On selvää, että ilman virkailijaa, matkustaja ei voi tällä hetkellä saada hänelle tarkoitettua palvelua Turun lentoasemalla. Myös matkustajan rooli tässä palveluprosessissa on merkittävä, sillä ainoastaan yhteistyöllä virkailijan kanssa, voi matkustaja tehdä lähtöselvityksen lennolleen. Muut palvelun tulokseen vaikuttavat osuudet tulevat materiaaleista, koneista sekä ohjelmista, jotka jo mainittiin kappaleessa 3.3. (Wright 1999, 5-6.)

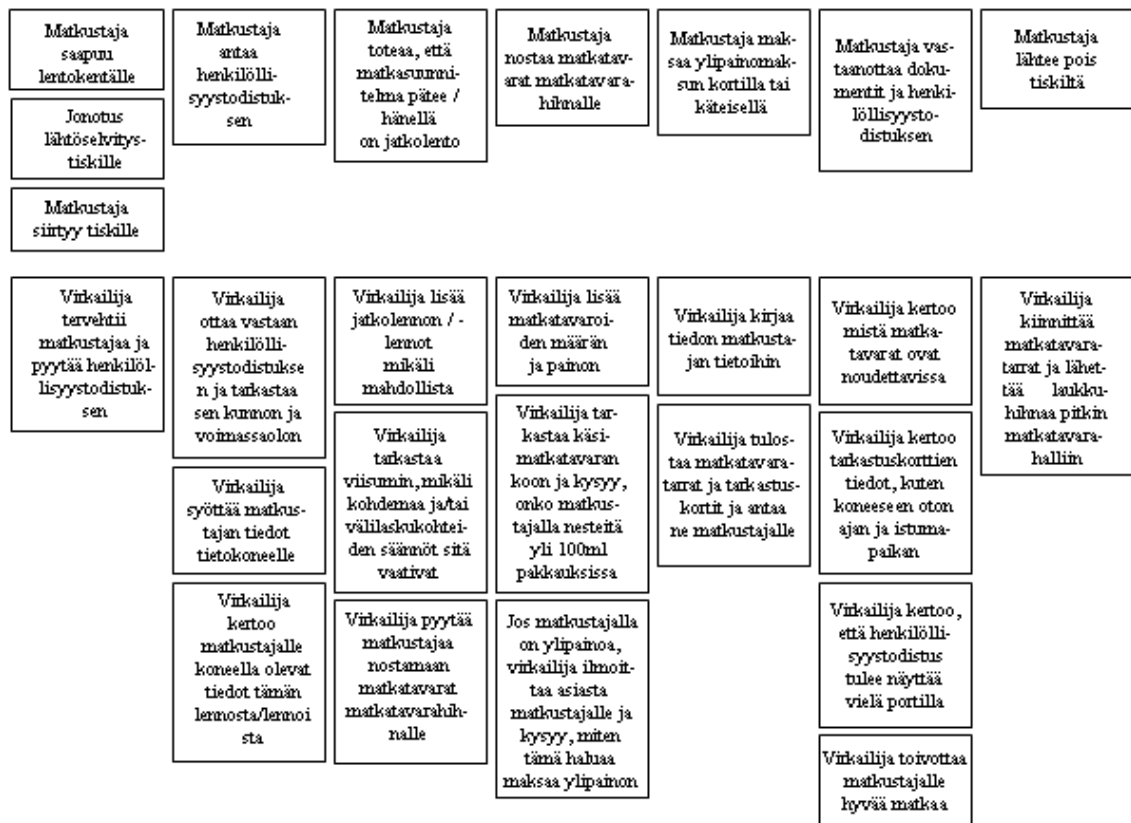


Kuvio 7. Prosessin kulku. (Wright 1999, 6).

5.4 Prosessien erot

On ymmärrettävää, että asiakas näkee lähtöselvityksen prosessin yksipuolisesti. Vaikka lähtöselvitys on asiakkaille näkyvää *front office* työskentelyä, siihen kuuluvat osaprosessit ovat lähes näkymättömiä, sillä pääosa työstä tehdään tietokoneella. Muut lähtöselvityksen prosessiin liittyvät asiakkaille näkymättömät asiat, kuten kuormaus, ovat *back office* tehtäviä. Lähtöselvitys saattaa siis vaikuttaa hyvin yksinkertaiselta prosessilta, mutta todellisuudessa virkailija on tekemisissä standardien sekä standardeista poikkeavien prosessien kanssa. Tämän vuoksi lähtöselvityksen eri prosessien kategorisointi on tarpeen.

Ydinprosessin tarkoituksena on tyydyttää asiakkaan tarpeet ja toteuttaa organisaation päätehtäviä. (Virtanen & Wennberg 2007, 118.) Lähtöselvityksessä ydinprosessina on lähtöselvityksen tekeminen ja sen edellyttämät virkailijan suorittamat prosessit, jotka ovat esitettyinä kuviossa 8. Tukiprosessien tarkoituksena on luoda edellytykset ydinprosessien toimimiselle. Niitä kutsutaan myös sekundäärisiksi prosesseiksi, mutta ne eivät siitä huolimatta ole vähemmän tärkeitä kuin ydinprosessit. Tukiprosessit tekevät ydinprosesseista usein käytettävämpiä ja tuovat asiakkaille lisäarvoa. Ne ovat lisäksi usein näkymättömiä asiakkaille. (Virtanen & Wennberg 2007, 118.) Tukiprosesseja voivat olla muun muassa henkilöstön osaamisen kehittäminen ja suorituskyvyn mittaaminen, joiden tärkeimpänä tarkoituksena on tukea palvelun toimivuutta ja tehokkuutta. Inter Handling Turku Oy:n lentoliikennevirkailijoita kannustetaan suorittamaan kieliopintoja. Suomen, ruotsin ja englannin kielen taidon lisäksi muiden kielten osaaminen tukevat tehokasta lähtöselvitystä, kun asiakkaina ovat heikosti esimerkiksi englantia puhuvat ulkomaalaiset asiakkaat.



Kuvio 8. Lähtöselvitysprosessi

Johnston ja Clark (2001, 139-140) kirjoittavat teoksessaan *Service Operations Management* prosessien jaottelusta kolmeen eri luokkaan, jotka ovat runners, repeaters ja strangers. *Runners* -luokkaan kuuluvat toiminnot ovat standardeja prosesseja, joita tulee hyvin usein vastaan sellaisissa palveluissa, joissa asiakkaiden määrä on suuri. Ne ovat helposti ennustettavissa ja siksi niihin pystytään varautumaan etukäteen. Ryhmään kuuluvat esimerkiksi matkalaukun lisääminen asiakkaan tietoihin sekä tarkastuslipun tulostus.

Repeaters -ryhmän toiminnot kuuluvat myös standardeihin prosesseihin mutta ovat usein monimutkaisempia kuin edellä mainitut. Niitä esiintyy harvemmin ja siksi niiden suoritusta ei välttämättä ole aina suunniteltu, vaan palveluprosessit hoidetaan omalla painolla. Ongelmana on se, että ne vievät enemmän resursseja kuin repeaters -ryhmän toiminnot, sillä niiden esiintymisen vähyys vaikuttaa virkailijoiden rutinoitumiseen sen tyyllisiä prosesseja suoritettaessa. (Johnston & Clark 2001, 140.) Yksinmatkustavan

lapsen lähtöselvitys poikkeaa normaalista lähtöselvityksestä, sillä virkailijan tulee tarkastaa ennalta täytettävä dokumentti muun muassa lapsen henkilötietojen ja vastaanottavan henkilön yhteystietojen osalta. Ne vievät enemmän virkailijan aikaa kuin runners -ryhmän toiminnot.

Harvemmin esiintyvät prosessit tunnetaan nimellä *strangers*. Niiden ennustaminen on vaikeaa ja siksi resurssien kohdentaminen on joskus hankalaa tai kenties mahdotonta. Ne ovat normaalista poikkeavia prosesseja ja siksi tehokkuus niitä suoritettaessa on vähäinen. Niiden suorittaminen vie tämän lisäksi myös eniten aikaa suhteessa aiemmin mainittuihin ryhmiin. (Johnston & Clark 2001, 140.) Lentomatkustuksessa tähän ryhmään lukeutuvat prosessit voivat olla esimerkiksi kaupallisesti tärkeän matkustajan, kuten VIP-matkustajan, palvelu. Lisäksi lennon myöhästyminen ja matkustajien väliaikaisen yöpymisen järjestäminen on hyvä esimerkki strangers-ryhmän prosessista.

5.5 Ryhmähaastattelun tulokset

Ryhmähaastatteluun otti osaa kaksi virkailijaa, jotka keskustelivat mm. lähtöselvityksessä olevista prosesseista, matkustajien osallisuudesta lähtöselvitykseen sekä matkustajille tehdyn kyselyn tuloksista. Haastattelu kesti noin 1,5 tuntia ja se pidettiin Turun lentoaseman kokoushuoneessa. Haastatteluun osallistuneiden virkailijoiden tehtävänä oli kertoa niistä tilanteista, jotka aiheuttavat hidastusta tai ongelmia lähtöselvityksessä. Seuraavassa yhteenveto haastattelusta.

1. Viisumit

Viisumin tarpeellisuus tarkistetaan kaikilta matkustajilta. Viisumin paikka passissa ei ole vakio, joten sitä joudutaan etsimään selailen. Viisumin hankkiminen on matkustajan vastuulla.

2. Tullaussäännöt

Virkailijan tehtävänä on selvittää matkustajien lentoreitin maakohtaiset rajoitukset yhdessä lentoyhtiöiden omien sääntöjen kanssa. Matkustajien reitityksen perusteella

selvitetään, mihin asti matkatavaralle voidaan tehdä lähtöselvitys. Seuraavassa on selvitys Finnairin lennoille tehtävästä matkalaukkujen lähtöselvityspolitiikasta:

”Lähtöselvityksessä lopulliseen kohteeseesi kirjatut matkatavarat siirretään automaattisesti Finnairin lennolta toiselle sekä Finnairin lennolta toisen Oneworld-allianssin lentoyhtiön lennolle ja päinvastoin. Jos jatkolentosi on merkitty samalle lentolipulle, matkatavarat siirretään automaattisesti myös muiden lentoyhtiöiden koneisiin, paitsi jos viranomaissäännökset, kuten tullirajoitukset, kieltävät tämän. Vastuusäännöksistä johtuen eri lentolipuille merkityt matkatavarat siirretään jatkolenolle vain, jos tästä on lentoyhtiöiden kesken erikseen sovittu. Matkatavarat kuljetetaan samalla lennolla kuin matkustaja.” (Finnair 2009a. [Viitattu 12.11.2009].)

3. Avustettavat matkustajat, kuten yksin matkustava lapsi tai pyörätuolia käyttävä matkustaja

Avustettavat matkustajat vaativat aina normaalia enemmän virkailijoiden ja kuormaajien huomiota. Yksinmatkustavalla lapsella tulee olla lentoyhtiön vaatimat dokumentit täytettynä lähtöselvitykseen tultaessa sekä kaikki muut vaadittavat dokumentit, kuten henkilöllisyystodistus.

4. Lipun muutokset

Lipun muutokset ovat aikaa vieviä toimintoja. Lähtökohtaisesti oletetaan, että matkustajan tullessa kentälle hänen lippunsa on kunnossa. Toisinaan, joko matkustajan tahdosta tai lipun ollessa esimerkiksi keskeneräinen, joutuu virkailija tekemään lippuun muutoksia. Lippu voi olla keskeneräinen mm. matkatoimistossa tekemättömien *revalidointien* eli päivitysten vuoksi.

5. Päähtyneet matkustajat

Virkailijan tehtävänä on peruslähtöselvitystoimintojen lisäksi tarkastaa jokaisen lennolle tulevan matkustajan kunto. Tämä suoritetaan mm. seuraamalla matkustajan puhetta ja eleitä. Päähtyneen matkustajan tullessa lähtöselvitykseen, on virkailijan päätettävä, voidaanko matkustaja päästää lennolle.

6. Kielimuuri

Virkailijoiden työssä käytetyt pääasialliset kielet ovat suomen lisäksi ruotsi ja englanti. Näillä kielillä selviää yleisesti hyvin, mutta toisinaan on matkustajia, jotka eivät osaa mitään edellä mainituista kielistä. Silloin vuoropuhelu vaikeutuu selkeästi ja lähtöselvitys kestää myös kauemmin.

7. Matkustajan osallistuminen lähtöselvitykseen

Matkustajan keskittyminen lähtöselvityksessä oleviin toimintoihin saattaa joskus keskeytyä esimerkiksi jännityksen tai väsymyksen vuoksi. Silloin virkailija joutuu selittämään asioita matkustajalle useaan kertaan.

8. Matkatavarain ylipainon veloitus

Ruumaan menevät matkatavarat punnitaan aina lähtöselvityksen yhteydessä ja silloin virkailija näkee, ovatko ne lentoyhtiön sallimien painorajoitusten sisällä.

9. Kielletyt matkatavarat

Toisinaan matkustajat eivät ole ottaneet selvää, mitä tavaroita on sallittua viedä matkustamoon tai ruumaan. Virkailijan tulee kysyä matkustajilta, onko heidän käsimatkatavaroissaan kiellettyjä esineitä. Turvatarkastuksessa sekä matkatavarahallissa tarkastetaan, sisältävätkö matkustajan tavarat kiellettyjä esineitä. Jos tavaroista löytyy kiellettyjä matkatavaroita, tulee ne poistaa.

10. Kanta-asiakkuuksiin liittyvät asiat

Finnair Plus -kortin omistavat matkustajat tiedustelevat lähtöselvityksessä ajoittain jäsenyyteen liittyviä tietojaan, kuten pistesaldoa.

11. Erityistoiveet, kuten istumapaikat ja muut palvelut

Lähtöselvityksessä matkustajat tekevät usein istumapaikkatoivomuksia ja varmistavat, että heidän erikoisruokavalionsa on lisätty tietoihin.

Virkailijat sijoittivat hidastavat tekijät ja ongelmatilanteet lähtöselvitysprosessin kaavioon, jonka avulla pystytään näkemään, mitkä osa-alueet ovat eniten kuormitettuja (Liite 3.). Kuviosta nähdään, että lisäkysymyksiin ja muihin lisätoimenpiteisiin joudutaan varautumaan lähes koko lähtöselvitysprosessin pituuden aikana. Lähtöselvityksen sujuvuuteen vaikuttavat lisäksi matkustajan matkustuskokemus, tarpeet ja reititys sekä se, onko matkustajalla oikeat matkustuskokemukset. Matkustajan tulisi saapua kentälle ajoissa, jotta tarvittavat toimenpiteet saadaan suoritettua ajallaan. Finnair on uudistanut lähtöselvitysajat lokakuussa 2008. Ne antavat ohjeet matkustajalle, koska lähtöselvitys tulee olla suoritettuna. Lähtöselvityksen ajankohta riippuu muun muassa siitä, onko matkustajalla ruumaan meneviä matkatavaroita ja ulkomaan jatkolentoa. Seuraavassa Finnairin lähtöselvitysajat kokonaisuudessaan:

- viimeistään 20 minuuttia ennen kotimaanlennon lähtöä kun matkustaa pelkän käsimatkatavaran kanssa
- viimeistään 30 minuuttia ennen kotimaanlennon lähtöä kun matkustaa matkatavaran kanssa
- viimeistään 35 minuuttia ennen Euroopan-lennon lähtöä kun matkustaa bisnesluokassa (myös Finnair Plus Platinum- ja Gold-jäsenet matkustusluokasta riippumatta)
- viimeistään 45 minuuttia ennen Euroopan-lennon lähtöä kun matkustaa turistiluokassa
- viimeistään 45 minuuttia ennen kotimaanlennon lähtöä kun matkustaa hiihtovarusteiden kanssa
- viimeistään 45 minuuttia ennen mannertenvälisen ja lomalennon lähtöä (Finnair 2010e. [Viitattu 5.5.2010].)

Virkailijat keskustelivat myös siitä, että matkustajien saapuminen lentoasemalle painottuu todellisuudessa eri tavalla, mitä matkustajille tehdyn kyselyn vastausten perusteella on selvitetty. Virkailijoiden mukaan vain hyvin pieni osa matkustajista saapuu asemalle tuntia ennen lentoa tai sitä ennen. Heidän mukaansa ruuhkaisimmat hetket ovat 30-60 minuuttia ennen lentoa. Matkustajille tehdyn kyselyn mukaan 98,0

%:lla tulisi olla lähtöselvitys tehtynä 35 minuuttia ennen lentoa, sillä heillä on jatkolento Helsingistä eteenpäin. Mikäli suuri osa matkustajista saapuu lähtöselvitykseen 30-60 minuuttia ennen lentoa ja heistä enemmistön pitäisi olla tehnyt lähtöselvitys 35 minuuttia ennen lentoa, ovat aikataulut hyvin tiukat. Lennolle tulevien matkustajien määrällä on toki suuri merkitys.

6 KEHITYSEHDOTUKSET

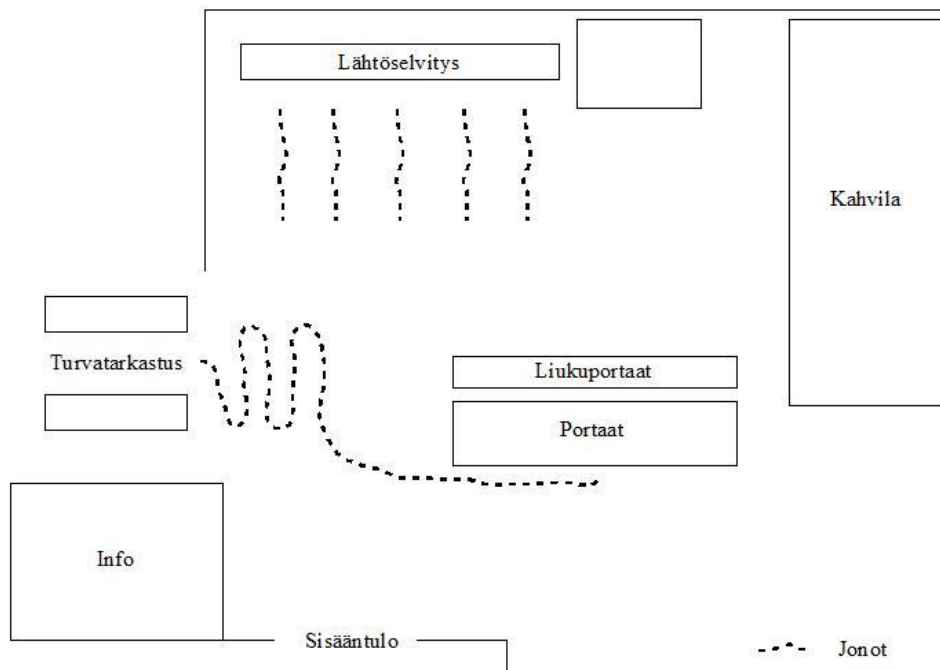
Lentokentän tarkoituksena on palvella matkustajia niin lähtöselvityksen kuin turvallisuustoimien puitteissa. Kentällä toimivat työntekijät sekä tilaratkaisut vaikuttavat olennaisesti matkustajien kiertoon kentällä, jossa myös matkustajalla itsellään on oma vastuunsa. Keskeisiä ovat lisäksi esineet ja koneet, joita matkustajat ja virkailijat käyttävät. Näiltä eri osa-alueilta vaaditaan paljon. Niiden tulee olla sekä tehokkaita että käytettäviä.

Tutustuminen potentiaaliseen asiakaskuntaan on yritykselle tärkeää, jotta oikeanlainen tuote pystytään tarjoamaan asiakkaille oikealla tavalla. Samoin myös lentoaseman asiakaskunta on hyvä hahmottaa, jotta oikeanlainen ympäristö voidaan luoda. Inter Handling Turku Oy suorittaa lähtöselvitystä Finnairin ja Finncomm Airlinesin lennoille, jotka lentävät Turusta Helsinkiin. Näiden kehitysehdotusten ajatuksena on tarjota kyseistä reittiä matkaaville matkustajille lähtöselvitys, jossa nopeus ja käytettävyys ovat avainasemassa. Kehitysjatukset on jaettu Safferin kontaktipisteiden mukaan, mitkä ovat tilat, esineet, prosessit ja ihmiset (Koivisto 2007, 66).

6.1 Tilaratkaisut

Turun lentoaseman pääaulan tilaratkaisu on selkeä silloin, kun tila ei ole ruuhkainen. Ruuhka-aikoina tilan tulisi olla johdonmukainen ja toimiva. Ruuhka-aikana asemalle tulevat matkustajat kohtaavat ensimmäiseksi turvatarkastuksen jonossa olevat toiset matkustajat (kuva 9). Tilan toimivuuteen tulisi kiinnittää huomiota niin, etteivät väistämättä muodostuvat jonot leikkaa pahasti tilan kulkusuuntaa.

Lähtöselvityksen edustalla käytetään usein siirrettäviä kaiteita, jotka ohjaavat jonotusta. Niitä ei kuitenkaan ole Finnairin ja Finncomm Airlinesin lähtöselvityksen edustalla, jolloin lähtöselvitykseen jonottavat matkustajat ovat kahdessa jonossa. Jotta lähtöselvitystä voitaisiin nopeuttaa, tulisi siirrettävien kaiteiden avulla lähtöselvitykseen muodostaa vain yksi jono. Tällä tavalla jono liikkuu koko ajan, vaikka toisella lähtöselvitystiskillä palvellaan matkustajaa pidempään.



Kuva 3. Turun lentoaseman jonotus

Jonon viereen tai niiden läheisyyteen tulisi lisäksi sijoittaa ohje matkustajille, jolloin he osaisivat ottaa tarvittavat dokumentit esille ennen kuin siirtyvät lähtöselvitykseen. Matkustajat esittävät usein virkailijalle varausvahvistuksen matkastaan, kun heidän tulisi näyttää pelkkä henkilöllisyystodistus. Henkilöllisyysdokumenttia hakiessa saattaa vierähtää helposti useita sekunteja, mikä hidastaa lähtöselvitystä entisestään.

6.2 Koneet ja tarvikkeet

Lähtöselvitystiskillä olevat matkatavaroihin laitettavat osoitetarrat olisi kannattavaa sijoittaa sellaiseen paikkaan, jossa niiden täyttäminen ei hidasta lähtöselvitysprosessia. Kaikkien Terminaali 1:ssä sijaitsevien lentoyhtiöiden osoitetarrat voitaisiin sijoittaa yhteen keskitettyyn paikkaan, jossa matkustajilla olisi tilaa täyttää niitä. Mikäli tarrat täytetään etukäteen, säästyy virkailijalta aikaa lähtöselvityksessä.

Monilla lentoasemilla käytettäviä lähtöselvitysautomaatteja ei ole Turun asemalla Finnairin ja Finncomm Airlinesin asiakkaille. Niiden käyttö nopeuttaa usein jonotusta, sillä matkustajan ei tarvitse jonottaa lainkaan perinteiseen lähtöselvitykseen, vaan matkatavara voidaan jättää bag drop -tiskille, kun lähtöselvitys on suoritettu automaattilla. Turusta Helsinkiin matkustavien liikematkailijoiden osuus on suuri ja tutkimuksen perusteella he ovat lähtöselvitysautomaattien potentiaalisimpia käyttäjiä. Ongelma Turun lentoasemalla lähtöselvitysautomaattien suhteen on, ettei tilaa bag drop tiskille ole. Tällä hetkellä aseman lähtöselvitystiskejä on kaiken kaikkiaan kuusi kappaletta, jotka kaikki ovat käytössä. Asemalla on tilaa, mutta tiskien rakentaminen lähtöselvitysalueelle vaatii rahallista panostusta. Vaikka SAS:n matkustajilla on käytössään lähtöselvitysautomaatti, ei heillä kuitenkaan ole erillistä bag drop -tiskiä. Lähtöselvityksen automaattilla tehneet SAS:n matkustajat käyttävät Business luokan lähtöselvitystiskiä matkatavaroiden jättöön, jolloin odotusaika on usein hieman lyhyempi kuin perinteistä lähtöselvitystä odottavilla.

Finnair on viimeksi muuttanut matkustajien lähtöselvitysaikaa lokakuussa vuonna 2008. Määrittelyistä saapumisajoista huolimatta matkustajat saapuvat etenkin aamulentoille melko myöhään. Tutkimuksen mukaan merkittävä osa matkustajista saapui lentoasemalle 30-60 minuuttia ennen lentoa, vaikka 98,0 % matkustajista tulisi tehdä lähtöselvitys viimeistään 35 minuuttia ennen lennon lähtöä ulkomaan jatkon takia. Suuri osa matkustajista ostaa tänä päivänä lippunsa internetistä, jolloin asiakkaan omalle vastuulle jää selvittää lennon kannalta muita olennaisia tietoja, kuten lähtöselvityksen ajankohta. Asiakkaille on tehty melko vaikeaksi selvittää, mihin mennessä lähtöselvitys tulee olla tehty. Usein kuulee tai näkee kehotuksen, jonka mukaan lentoasemalle tulee

saapua hyvissä ajoin. Harvemmin matkustavalle henkilölle tämä ei kuitenkaan kerro mitään. Tämänkaltaisen kehotuksen yhteydessä tulisi asiakasta pyytää tarkastamaan lentoyhtiön asettamat lähtöselvitysajat. Lisäksi tulisikin tarkentaa, että lähtöselvitys tulee olla tehty aikataulun mukaisesti. Ei siis riitä, että saapuu lentoasemalle kyseisena ajankohtana. Finnairin internetsivuilta lähtöselvitysajat löytyvät monen linkin kautta, kun taas Finncomm Airlinesin sivuilla niitä ei ole lainkaan. Helsinki-Vantaan lentokentän sivuilta ajat puolestaan löytyvät melko helposti, linkki lähtöselvitysajoista löytyy kahden linkin jälkeen (Helsinki-Vantaa 2010. [Viitattu 7.5.2010]). Finavia ylläpitää sekä Helsinki-Vantaan että Turun lentoasemien sivuja, mutta Turun lentoaseman sivuilta ei löydy lainkaan tietoa lähtöselvitysajoista.

Jotta matkustajille voitaisiin painottaa lentoasemalle saapumisen oikean ajankohdan tärkeyttä, olisi matkatavarakuitin pohjaan hyvä sijoittaa kyseinen aikataulu. Matkustaja säilyttää yleensä kuitenkin matkan ajan ja siksi todennäköisyys kyseisen tiedon lukemiseen on suuri. Kemin lentokentällä on ollut vuoden 2009 syksyllä käytössä pieni matkustusinfo, jota käytettiin matkatavarakuitin pohjana. Se sisälsi muun muassa ohjeita käsimatkatavaroiden pakkauksesta sekä muita yleisiä turvallisuusohjeita. Matkatavarakuitin pohjan lisäksi Turun alueen hotelleja olisi hyvä muistuttaa lähtöselvitysajoista esimerkiksi sähköpostilla, sillä vastaanottovirkailijoilla on harvoin aikaa selvittää asiakkaille eri lentoyhtiöiden lähtöselvitysaikoja. Tällä tavoin hotelli-asiakkaat saavat oikeaa tietoa ja saapuvat suuremmalla todennäköisyydellä lähtöselvitykseen ajallaan.

Teknologian ansiosta lähtöselvitystä voidaan nykyään nopeuttaa eri keinoin, joiden käyttöönoton mahdollisuutta kannattaisi harkita myös Turun lentoasemalla. Vuonna 2005 julkaistu BCBP (barcoded boarding pass) -järjestelmä mahdollistaa matkustajan omatoimisen lähtöselvityksen. Tehdessään lähtöselvitystä internetissä matkustaja pystyy vahvistamaan lentotiedot, valitsemaan istuinpaikan sekä tulostamaan tarkistuskortin. Kännyköiden mukaan ottaminen lähtöselvitysprosessiin ei ole jäänyt huomioimatta, sillä matkustaja voi nykyään tilata tarkistuslippunsa suoraan omaan kännykkäänsä. (Airport technology 2008b. [Viitattu 9.10.2009].) Kännyköiden soveltuvuutta on kehitetty edelleen vastaamaan entistä paremmin hektisten lentokenttien

matkustajavirtoihin. Future Airport -lehdessä on käsitelty laajemmin kännyköiden soveltamisesta lähtöselvitys- ja porttitoiminnoissa. NFC kännyköihin, eli near field communication -tekniikkaa sovellettuihin kännyköihin, pystytään tallentamaan matkustajan tarkistuskortti. Matkustaja tunnistetaan ja hänelle annetaan digitaalinen tarkistuskortti kännykkään, kun kännykkä sijoitetaan lähtöselvityksessä olevan NFC-lukijan päälle. Teknologian ansiosta kännykän ei tarvitse olla edes päällä, sillä järjestelmä toimii siitäkin huolimatta, vaikka matkustajan kännykästä olisi loppunut akku. (Airport technology 2009a. [Viitattu 3.9.2009].)

6.3 Prosessit ja työntekijät

Lähtöselvityksessä matkalaukkujen prosessointi vie merkittävän osan ajasta ja siksi matkalaukkujen lähtöselvitys jonain muuna aikana helpottaisi virkailijoiden työtä. Virkailijoiden tehtäväksi jäisi lähtöselvittää matkustaja ja antaa matkatavarakuitti jo aiemmin lähtöselvitetystä matkatavarasta. Matkatavarahaku voitaisiin ulkoistaa jopa yhteisesti kaikkien Terminaali 1:ssä toimivien lentoyhtiöiden toimesta ulkoiselle toimitsijalle. Palvelu sopii erityisesti tapauksiin, jossa matkustajalla on iltapäivälento, eikä tämä halua pitää matkalaukkuaan mukana päivän aikana. Vaikka matkustaja usein pystyy jättämään matkatavaransa hotellille täksi aikaa, joutuisi hän hakemaan matkatavaran lähtiessään lentoasemalle. Myös avustusta vaativille matkustajille, kuten pyörätuolissa istuville, näkövammaisille ja yksinmatkustaville lapsille voitaisiin Terminaali 1:n toimesta ulkoistaa avustusta tarvitsevien matkustajien huolehtiminen. Näin virkailijat voivat keskittyä lähtöselvitykseen. Ulkoistettu palvelu maksaa asiakkaalle, joka tässä tapauksessa on Inter Handling Turku Oy. Palvelusta tulevaa laskua tulisi verrata sen tuomien haittojen ja hyötyjen valossa. Onko järkevää antaa virkailijoiden keskittyä ydinprosessiinsa lähtöselvitykseen, ja antaa muiden hoitaa sellaiset työt, jotka muuten hidastuttaisivat virkailijan työtä sekä lähtöselvitystä?

Lähtöselvityksen palvelujen yksinkertaistaminen jouduttaisi prosessia entisestään. Palveluiden karsiminen mahdollistaisi lisäksi tarkan lähtöselvitysprosessin laatimista, sen soveltamista käytäntöön sekä tasaisen palvelun tukemisen. Tiiviimpää yhteistyötä matkatoimistojen kanssa voitaisiin harkita asiakastietojen alustavalla prosessoinnilla.

Matkustajan tietoihin olisi hyvä sisällyttää mahdollisen viisumin tarve sekä tieto siitä, onko matkustajalla kyseinen dokumentti hankittu. Tämänkaltaisilla tukiprosesseilla voidaan jouduttaa lähtöselvitystä entisestään. Tällä hetkellä virkailijan tulee tarkastaa jokaisen matkustajan kohteen ja läpikulkukohteiden perusteella, tarvitseeko tämä viisumia. Tämän jälkeen on virkailijan tarkistettava, onko kyseinen viisumi passissa. Jos edellä mainittu informaatio löytyisi jo matkustajan tiedoista, hänen lähtöselvitysaikansa lyhentyisi huomattavasti.

Tarve korjata matkatoimistojen tekemiä lippuvirheitä lähtöselvityksessä on vähentynyt olennaisesti uuden lähtöselvitysjärjestelmän myötä, joka pystyy itsenäisesti korjaamaan useita lippuvirheitä. Järjestelmä ei kuitenkaan pysty korjaamaan kaikkia virheitä, minkä takia virheistä ilmoittaminen suoraan matkatoimistoon olisi tulevien lippuvirheiden kannalta kannattavaa. Osaksi tukiprosesseja voitaisiin kehittää järjestelmä, minkä kautta jokaisesta virheestä tai muusta epäselvästä tilanteesta raportoidaan kyseiseen matkatoimistoon. Tämänkaltaisia järjestelmiä käytetään usein, kun palveluprosessiin vaikuttavat useat eri tahot. Muun muassa EC3 Networks ja Matkailun edistämiskeskus ovat käyttäneet samankaltaista järjestelmää syksyllä 2009 perustetun sivuston seurannan raportoinnissa (EC3 2010. [Viitattu 7.5.2010]).

Jokaisen matkustajan saapuminen lentoasemalle on heidän omalla vastuullaan. Suuri osa matkustajista saapuu asemalle ajallaan, mutta edelleen osa matkustajista saapuu lähtöselvitykseen liian myöhään. Merkittävä osa näistä matkustajista on tottuneita matkustajia, jotka omistavat usein myös Finnair Plus -kortin (Lehtonen 2009). Vastaisuudessa Finnair Plus -asiakkaat voitaisiin palkita ajoissa saapumisestaan esimerkiksi määrätyllä pistemäärällä tai muulla Finnair Plus -etuudella. Rajaksi voitaisiin asettaa jokin prosentuaalinen tavoite. Mikäli asiakkaalla on vain muutamia lentoja vuodessa, voisi raja olla lähempänä 100 %. Jos asiakkaan vuotuinen lentomäärä sen sijaan on useissa kymmenissä tai sadoissa, voisi tällaiselle asiakkaalle asettaa rajaksi esimerkiksi 90-95 %. Lähtöselvitysjonossa olevien matkustajien määrä vaikuttaa kuitenkin merkittävästi siihen, pääseekö asiakas ajoissa tekemään lähtöselvityksen. Joillakin lennoilla matkustajia on muutama kymmenen ja joillakin 200. Koska matkustaja itse ei pysty vaikuttamaan jonojen pituuteen ja siten jonotusaikaan, olisi

lentoasemilla hyvä olla toinen lähtöselvitysmahdollisuus. Lähtöselvitysautomaatteja käyttämällä asiakas pystyy itse tekemään lähtöselvityksen ilman perinteisen lähtöselvityksen jonotusta ja automaatti rekisteröi asiakkaan lähtöselvityksen ajankohdan automaattisesti.

Virkailijoita on yhtä lentoa lukuun ottamatta kaksi jokaisessa lähtöselvityksessä. Koska matkustajilla on usein tapana saapua aamulentoille myöhään, olisi lähtöselvityksessä kannattavaa pitää kolmea virkailijaa, mikäli lennolle tulevien matkustajien määrä on enemmän kuin 50. Tällä pystyttäisiin ehkäisemään melko tehokkaasti lennon myöhästyminen ja Helsinki-Vantaalta jatkavien matkustajien ehtiminen jatkolennoille.

Kappaleessa 5.4 oleviin virkailijoiden mainitsemiin hidasteisiin pystytään osin vaikuttamaan, mikäli laaditaan yhteisesti noudatettavia tukiprosesseja koko ketjun osalta, matkatoimistoista lentoasemalle ja maapalveluyhtiöiltä lentoyhtiöille saakka. Lentolippuja myyvien matkatoimistojen tulisi matkustajan pyynnöstä hoitaa tarvittavat lipun muutokset ja erityistoiveet. Lentoasemalla niiden toteuttaminen, etenkin lähtöselvityksen aikaan, vie usein liian paljon aikaa. Myös kanta-asiakkuuksiin liittyvät asiat tulisi asiakkaan hoitaa joko puhelimitse Finnair Plus -palvelukeskusten kautta tai itsenäisesti Finnair Plus -internetsivuilla. Matkatavaroiden ylipainomaksujen veloitusta voitaisiin kehittää nopeammaksi. Suuremmilla lentoasemilla virkailija pyytää matkustajaa maksamaan ylipainomaksut toiselle virkailijalle, mutta pienillä asemilla lähtöselvitystä suorittava virkailija veloittaa sen matkustajalta. Laskutus tai maksaminen erillisellä maksupäätteellä jouduttaisi lähtöselvityksen kulkua. Lisäksi vaa'an sijoittaminen lähtöselvityksen läheisyyteen kannustaisi matkustajia tarkastamaan matkatavaroiden painomäärän. Mikäli matkustajalla on ylipainoa, olisi hänellä mahdollisuus tasata laukun painoa vielä ennen lähtöselvitykseen tuloa. Matkustajien käyttöön tarkoitettu vaaka löytyy useilta suurilta lentokentiltä, kuten Newarkista New Yorkissa sekä Ezeizasta Buenos Airesissa.

7 POHDINTA

Tässä tutkimuksessa tiedonhankintamenetelminä käytettiin informoitua kyselyä ja ryhmäteemahaastattelua, minkä avulla lähtöselvityksestä tietoa kerättiin sekä matkustajilta että virkailijoilta. Saatujen tietojen perusteella tutkimuksessa analysoitiin lähtöselvityksen heikkouksia ja kehitysmahdollisuuksia. Informoidun kyselyn avulla saatiin paljon tietoa matkustajien kokemuksista ja mielipiteistä. Jotta haastattelusta olisi vielä voitu saada selville enemmän käyttökelpoista tietoa, olisi matkustajilta pitänyt kysyä heidän saapumisaikaansa lentoasemalle. Sen jälkeen olisi kysymys lentoyhtiön asettamista saapumisajoista tullut esittää. Näiden vastausten perusteella olisi saatu selville tulevatko matkustajat kentälle myöhään tarkoituksella. Tietävätkö he siis oikeat lähtöselvityksajat, mutta eivät välitä niistä? Tämän lisäksi saapumisesta kentälle - kysymyksen vastausvaihtoehtoja olisi pitänyt lisätä. Olennaista olisi ollut alle tuntia ennen saapuvien matkustajien vastausvaihtoehtojen lisääminen.

Koska kysely suoritettiin kasvotusten matkustajien kanssa, kynnys kertoa suoraan ongelmista tai saadusta huonosta palvelusta haastattelijalle saattaa olla korkea. Tätä tukee Technical Assistance Research Programin (TARP) tekemä tutkimus, jonka mukaan jopa 96 % tyytymättömistä asiakkaista ei valita saamastaan palvelusta tai kokemastaan palvelukokemuksesta (Mager 2004, 25). Toisaalta, jos tietoa olisi kerätty kyselykaavakkeen muodossa, voitaisiin pohtia, olisivatko matkustajat jaksaneet vastata totuudenmukaisesti ja kirjoittaneet kaikki ajatuksensa avoimiin kysymyksiin. Koska haastattelijana oli opiskelija, joka ei esittäytynyt lentoyhtiön tai maapalveluyhtiön edustajana, voidaan kuitenkin uskoa, että matkustajat kertoivat vastauksensa melko suoraan. Koska matkustajia haastateltiin etukäteen laaditun kyselylomakkeen mukaan, voidaan pitää mahdollisena, että joitakin tärkeitä vastauksia on jäänyt saamatta. Tämän vuoksi kyselyn loppuun sijoitettiin tarkoituksella avoimia kysymyksiä, joihin matkustaja sai vastata vapaasti. Kyseessä oli lisäksi informoitu kysely, jossa haastattelija pystyi tarkentamaan kysymyksiä tarvittaessa. Tämän vuoksi voidaan todeta, että vastaajat ovat ymmärtäneet kaikki kysymykset. Tutkimus on validi, mikäli tutkimusmenetelmä mittaa juuri sitä, mitä on tarkoituskäsitteellä mitattava (Hirsjärvi, Remes &

Sajavaara 2009, 231). Näiden tekijöiden valossa tutkimuksen luotettavuus voidaan todeta hyväksi.

Satunnaisten tekijöiden vaikutus tutkimustuloksiin vaikuttaa tutkimuksen reliabiliteettiin. Tutkimusta voidaan siis pitää reliabelina, mikäli se uusitaan ja tulokset todetaan yhteneviksi. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 231.) Koska informoitu kysely oli kaikille vastaajille sama, eikä haastattelijä tietoisesti johdatellut vastaajien ajatuksia, voidaan tutkimusta pitää näiden asioiden perusteella reliabelina.

Lentomatkustus on tällä hetkellä suurten haasteiden edessä. Laman vuoksi lentoyhtiöt sekä maapalveluyritykset joutuvat vähentämään kustannuksia matkustajamäärien vähenemisen takia. Samaan aikaan otetaan käyttöön erilaisia teknisiä uudistuksia ja tehdään hankintoja, jotka korvaisivat henkilöstöä ja maksimoisivat tehokkuuden. Tällä hetkellä olisi olennaista, että prosessit, toimintatavat sekä rotaatio niin lähtöselvityksessä kuin koko Turun lentoasemalla, saataisiin toimimaan selkeästi ja tehokkaasti. Kun kaikki osa-alueet toimivat sujuvasti, jää erikoistilanteiden selvittämiseen enemmän aikaa. Matkustajia tulisikin rohkaista tutustumaan entistä enemmän olemassa oleviin muihin lähtöselvitystapoihin. Tutkimus tässä työssä osoitti, että merkittävä osa matkustajista osoittaa kiinnostusta itsepalvelumahdollisuuksiin, mutta kaipaa silti ohjausta. Jotta matkustajien epävarmuutta voitaisiin ehkäistä, on tukea oltava tarjolla, kun tarjotaan vaihtoehtoisia palveluja.

IATA:n Fast Travel Program 2009 -raportin mukaan matkustajat arvostavat erilaisia itsepalvelumahdollisuuksia, sillä niiden avulla he pystyvät hallitsemaan ja muokkaamaan itse esimerkiksi istumapaikkoja ja kanta-asiakkuuksiin liittyviä asioita. Tämän lisäksi matkustajat kokevat tarjotut itsepalvelut käteviksi ja ennen kaikkea nopeammiksi verrattuna perinteiseen lähtöselvitykseen. IATA:n vuonna 2008 tekemän tutkimuksen mukaan matkustajista 54,0 % ja tässä työssä tehdyn tutkimuksen perusteella 56,8 % matkustajista suosii itsepalveluun liittyviä palveluja. (IATA 2009b. [Viitattu 25.3.2010].) Ajatus itsepalveluista lentomatkustuksessa ei siis ole enää niin negatiivissävytteinen kuin ennen. Mahdollisuus käyttää itsepalvelua voidaan kokea

helpotuksena, sillä matkustaja voi siten välttyä pitkiltä jonotusajoilta. Itsepalvelu tässä asiayhteydessä voitaneen mieltää lentoyhtiön tarjoamana palveluna eikä sen puutteena.

LÄHTEET

Kirjallisuus

Collins, Verité R 2004. Working in Aviation. Trento, Italia: Vacation work.

Cwerner, Saulo; Kesselring, Sven; Urry, John 2009. Aeromobilities. Bodmin, Cornwall, Iso-Britannia: MPG Books Ltd.

GOM / Ground Operations Manual, Finncomm Airlines 2009.

Grönroos, Christian 2000. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Hattula, Janne 2007. Lentoyhtiöt muutoksen kiitotiellä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Hirsjärvi, Sirkka; Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko; Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Johnston, Robert; Clark, Graham 2001. Service Operations Management. Gosport, Iso-Britannia: Pearson Education Limited.

Kasavana, Michael L; Brooks, Richard M 1998. Managing Front Office Operations. Yhdysvallat: Educational institute of the American hotel & motel association.

Kinnunen, Ritva 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.

Koivisto, Mikko 2007. Mitä on palvelumuotoilu? – Muotoilun hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa. Taiteen maisterin lopputyö: Taideteollinen korkeakoulu.

Komppula, Raija; Boxberg, Matti 2005. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki: Edita Prima Oy.

Kuutti, Ville 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laine, Markus; Bamberg, Jarkko; Jokinen, Pekka (toim.) 2007. Tapaustutkimuksen taito. Helsinki: Yliopistopaino.

Lashley, Conrad; Morrison, Alison 2000. In search of hospitality – theoretical perspectives and debates. Eastbourne, Iso-Britannia: Butterworth-Heinemann.

Laws, Eric 2004. Improving Tourism and Hospitality Services. Cambridge, MA, Yhdysvallat: CABI Publishing.

Lehtonen Jenni, 28.10.2009, muistiinpano.

Mager, Birgit 2004. Service design – a review. Köln, Saksa: Prima Print GmbH.

Miettinen, Satu; Koivisto, Mikko (eds.) 2009. Designing Services with Innovative Methods. Keuruu: Otava Book Printing Ltd.

Page, Stephen J 2009. Tourism management – management for change. Slovenia: Elsevier.

Raatikainen, Leena 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rasila, Heidi; Rothe, Peggie & Kerosuo, Heidi 2010. Dimensions of usability assessment in built environments. Journal of Facilities Management, s. 143-153.

Ruusuvuori, Johanna; Tiittula, Liisa (toim.) 2005. Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Saffer, Dan 2007. Designing For Interaction – Creating Smart Applications and Clever Devices. Berkeley, California: New Riders.

Schoell, W F; Ivy, J T 1981. Marketing: Contemporary Concepts and Practices. Boston, Massachusetts, Yhdysvallat: Allyn and Bacon.

Servicedesign.tv. 2007. Helsinki: Lönnberg Painot Oy.

Vehkalahti, Kimmo 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Virkailijan perehdytys-materiaali 2008.

Virtanen, Petri; Wennberg, Mikko 2007. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Wright, J Nevan 1999. The management of service operations. Wiltshire, Iso-Britannia: Cassell.

Sähköiset lähteet

Airport Technology 2009a. [Viitattu 10.9.2009]. Saatavissa: www.airport-technology.com > New On This Site > Press Releases > Press Releases > View Press Release Archive > 2008 Oct > The SITA / Air Transport World Passenger Self-Service Survey Looks at Attitudes and Habits of 232 Million Passengers.

Airport Technology 2008b. [Viitattu 10.9.2009]. Saatavissa: www.airport-technology.com > Special reports > IT and communications > Raising the bar.

EC3 Networks 2010. [Viitattu 7.5.2010]. Saatavissa www.ec3networks.at > Projects and clients > Projects and clients > Country Portal for Finnish Tourism.

Finavia 2010a. [Viitattu 9.5.2010]. Saatavissa www.finavia.fi > Medialle > Tiedotearkisto > 2010 > Matkalippu esitettävä turvatarkastuksessa 29.4. alkaen.

Finavia 2010b. [Viitattu 9.5.2010]. Saatavissa www.finavia.fi > Turku > Arkisto > Turun lentoasemalla avataan tänään Ålandsbanken lounge.

Finnair 2009a. [Viitattu 12.11.2009]. Saatavissa www.finnair.fi > Matkustusinfo > Lennon jälkeen > Jatkolennot.

Finnair 2009b. [Viitattu 1.12.2009]. Saatavissa: www.finnair.fi > Matkustusinfo.

Finnair 2010c. [Viitattu 2.4.2010]. Saatavissa: www.finnair.fi > Finnair Plus -tietoa.

Finnair 2009d. [Viitattu 23.4.2010]. Saatavissa: www.finnair.fi > Finnair-konserni > Julkaisut > Vuosikatsaus 2009, PDF

Finnair 2010e. [Viitattu 5.5.2010]. Saatavissa: www.finnair.fi > Lähtöselvitys > Lähtöselvitysinfo > Kohdetiedoista > Suomi > Helsinki.

Helsinki-Vantaa 2010. [Viitattu 7.5.2010]. Saatavissa www.helsinki-vantaa.fi > Matkustaminen > Tarkista terminaali ja tutustu lähtöselvitysmahdollisuuksiin ja -aikoihin.

IATA 2009a. [Viitattu 20.9.2009]. Saatavissa: www.iata.org > Pressroom > Fact sheets > Fast Travel.

IATA 2009b. [Viitattu 25.3.2010]. Saatavissa: www.iata.org > Search: Fast Travel Programme 2009 > fasttravelprogrammestrategyf.pdf.

Inter Handling Oy 2009. [Viitattu 26.12.2009]. Saatavissa www.ih.fi.

Knowledge W. P. Carey 2008. [Viitattu 31.8.2009]. Saatavissa: <http://knowledge.wpcarey.asu.edu/index.cfm> > Search: Blueprinting > A Key to Service Innovation: Services Blueprinting.

Rasila, Heidi; Rothe, Peggie & Kerosuo, Heidi 2010. Dimensions of usability assessment in built environments. [10.9.2010]. Saatavissa: www.emeraldindight.com > Search: Dimensions of usability.

Service design 2009a. [Viitattu 29.9.2009]. Saatavissa: www.servicedesign.fi > Sanasto ja metodit.

Simplifying passenger travel 2009a. [Viitattu 7.10.2009]. Saatavissa: www.spt.aero/home > News and Events > Press releases > SAS to launch mobile boarding passes, 15.4.2009.

Tilastokeskus [Viitattu 7.10.2009]. Saatavissa: www.stat.fi > Tuotteet ja palvelut > Verkkopalvelut > Suomi lukuina > Kansantalous.

Haastattelut ja henkilökohtaiset tiedonannot

Kytösaho Susanna, lentoliikennevirkailija, Inter Handling Turku Oy. Haastattelu 2.9.2009. Turun lentoasema.

Laiho Tanja, Station Manager, Inter Handling Turku Oy. Haastattelu 2.9.2009. Turun lentoasema.

Laiho, Tanja 1.12.2009. Etälähtöselvitys [tulostettu 2.12.2009]. jenni.lehtonen@ih.fi

Muurinen Senja, lentoliikennevirkailija, Inter Handling Turku Oy. Haastattelu 9.9.2009. Turun lentoasema.

Tammisto, Jussi 10.11.2009. Haastattelukysymykset [tulostettu 20.11.2009]. jenni.lehtonen@ih.fi

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake matkustajille

Arvoisa matkustaja,

Tämä kysely on osa opinnäytetyötäni, jonka tarkoituksena on tutkia lähtöselvitysprosessien kulkua, sujuvuutta sekä sen kehitysmahdollisuuksia. Pyydän Teitä ystävällisesti vastaamaan kysymyslomakkeen kysymyksiin rastittamalla tai ympyröimällä mieleisenne vaihtoehdon. Kysymyslomakkeessa on myös avoimia kysymyksiä, joihin voitte vastata vapaasti.

Avustanne kiittäen,
Jenni Lehtonen
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma
Turun ammattikorkeakoulu

sukupuoli	nainen <input type="checkbox"/>	mies <input type="checkbox"/>		
ikä	-17 <input type="checkbox"/>	18-29 <input type="checkbox"/>		
	30-39 <input type="checkbox"/>	40-49 <input type="checkbox"/>		
	50-59 <input type="checkbox"/>	60- <input type="checkbox"/>		
Matkustan	yksin <input type="checkbox"/>			
	ryhmässä <input type="checkbox"/>			
	perheen kanssa <input type="checkbox"/>			
	ystävän kanssa <input type="checkbox"/>			
Matkan syy	vapaa-ajan matka <input type="checkbox"/>			
	työmatka <input type="checkbox"/>			

Kuinka usein matkustatte lentäen?

viikoittain	<input type="checkbox"/>
kuukausittain	<input type="checkbox"/>
muutaman kerran vuodessa	<input type="checkbox"/>
kerran vuodessa	<input type="checkbox"/>
harvemmin kuin kerran vuodessa	<input type="checkbox"/>

Onko teillä jatkolentoa Helsingistä? Minne jatkatte?

ei jatkolentoa	<input type="checkbox"/>
minulla on jatkolento	<input type="checkbox"/>
lentoyhtiö	_____
kohde	_____

Miten valmistaudutte tulevaan lentomatkaan?

1. Kuinka paljon ennen lentoa tulette kentälle?

- 2 tuntia ennen lennon lähtöä tai aiemmin
- 1-2 tuntia ennen lennon lähtöä
- tuntia ennen lennon lähtöä
- myöhemmin kuin tuntia ennen lennon lähtöä

2. Tiedättekö mitkä ovat tämän lennon matka- ja käsimatkatavaroiden painorajoitukset?

käsimatkatavara _____ kg

ruumaan menevä matkatavara _____ kg

3. Minkälaista informaatiota toivoisitte saavanne virkailijalta lähtöselvityksen yhteydessä? (istumapaikka, lentojen vaihtaminen..)

4. Laitatteko lennon tiedot ylös Finnair Plus -tilillenne ennen lennolle lähtöä?

- kyllä, lähes aina
- usein
- Harvoin tai en koskaan
- en omista Finnair-Plus -korttia

5. Oletteko tehneet lähtöselvitystä kännykällä?

- kyllä, lähes aina
- usein
- harvoin tai en koskaan
- en tiennyt tästä mahdollisuudesta

6. Haluaisitteko käyttää lähtöselvitysautomaatteja, joista saisitte sekä lennolle tarvittavat matkaliput että laukkutarrat?

- kyllä, lähes aina
- ehkä, jos osaisin käyttää automaattia
- en, haluan tehdä lähtöselvityksen virkailijan kanssa
- en osaa sanoa

7. Mitkä ovat mielestänne Teille haastavia tai epäselviä asioita lähtöselvityksessä? Olkaa hyvä ja tarkentakaa vastaustanne alla oleville riveille.

8. Miten äskeinen lähtöselvitys sujui?

9. Muita kommentteja ja kokemuksia lähtöselvityksestä

10. Ehdotuksia lähtöselvityksen kehittämiseksi?

Kiitos vastauksestanne!

Liite 2. Ryhmäteemahaastattelu

Miten lentomatkestus on muuttunut muutaman viime vuoden aikana?

Minkälaiseen suuntaan se on menossa?

Miten Turun kenttä eroaa mielestänne Helsinki-Vantaan kentästä?

Mitkä asiat merkitsevät hidastusta tai ongelmia lähtöselvityksessä?

1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		

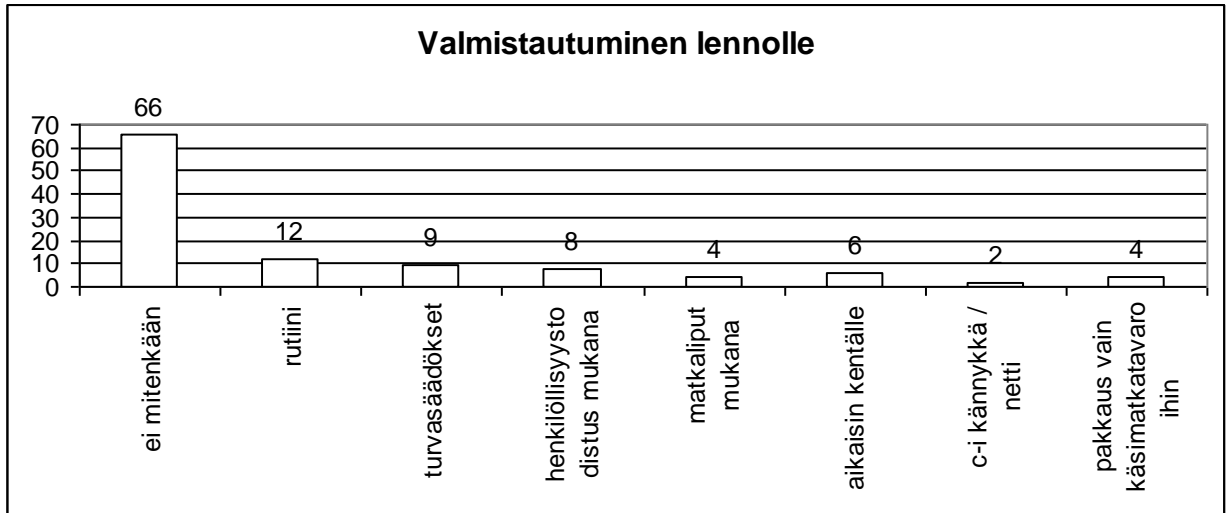
Mitkä osa-alueet liittyvät kyseiseen tapahtumaan? Mitä voitaisiin tehdä toisin, voidaanko ennaltaehkäistä?

→ Kuka vastuussa siitä, onnistuuko kyseinen toiminto? Asiakas, virkailija tai joku muu?

→ Mitä voitaisiin tehdä toisin? Voitaisiinko se poistaa kokonaan lähtöselvityksestä jonnekin muualle?

1. Miten teidän mielestänne matkustajan tulisi valmistautua lentomatkaan?
 → Miten matkustajat saataisiin toimimaan em. tavalla?

Matkustajat valmistautuivat seuraavalla tavalla lentomatkaan:



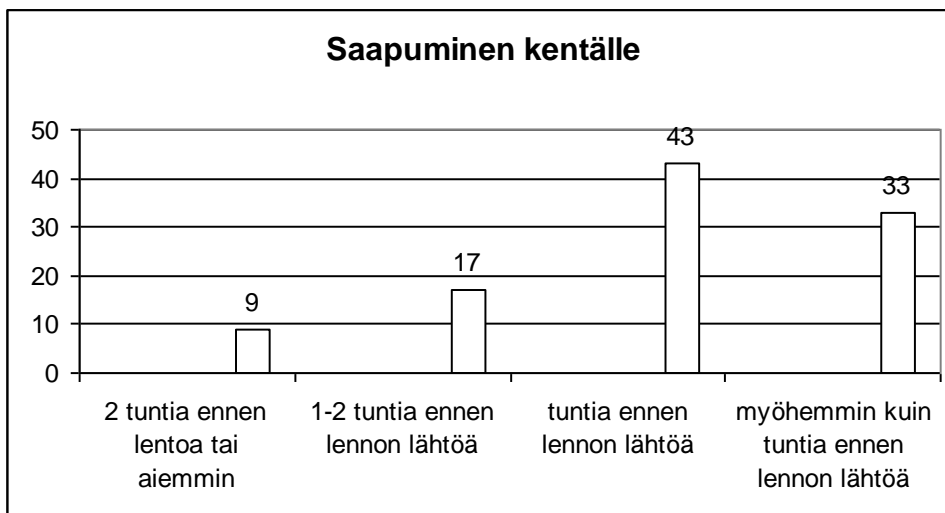
Minkä takia matkustajat eivät valmistaudu lentomatkaa varten?

2. Kuinka kauan yhden ihmisen lähtöselvitys kestää? Entä nelihenkisen perheen?

Mitä olette mieltä seuraavasta jakaumasta? Kuvaako se mielestänne lähtöselvityksen jaksotusta? Miten paljon matkustajien saapuminen kentälle vaihtelee?

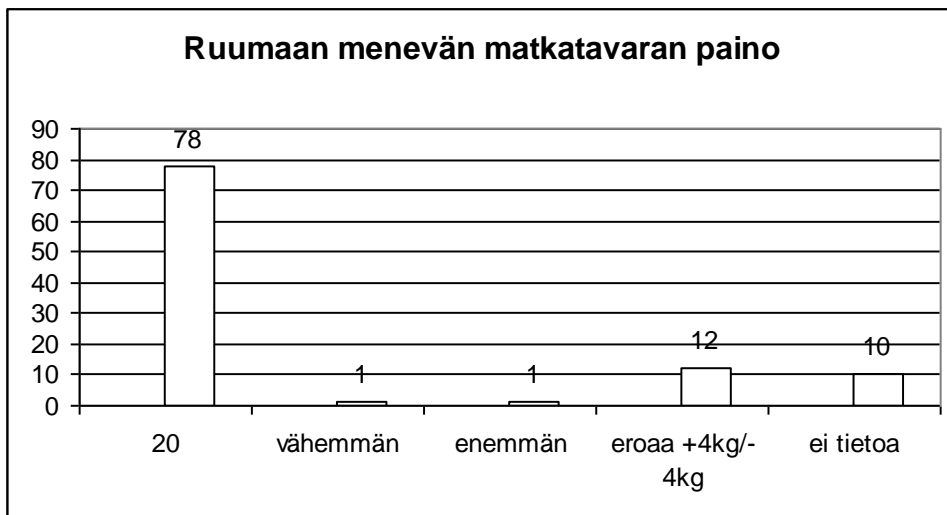
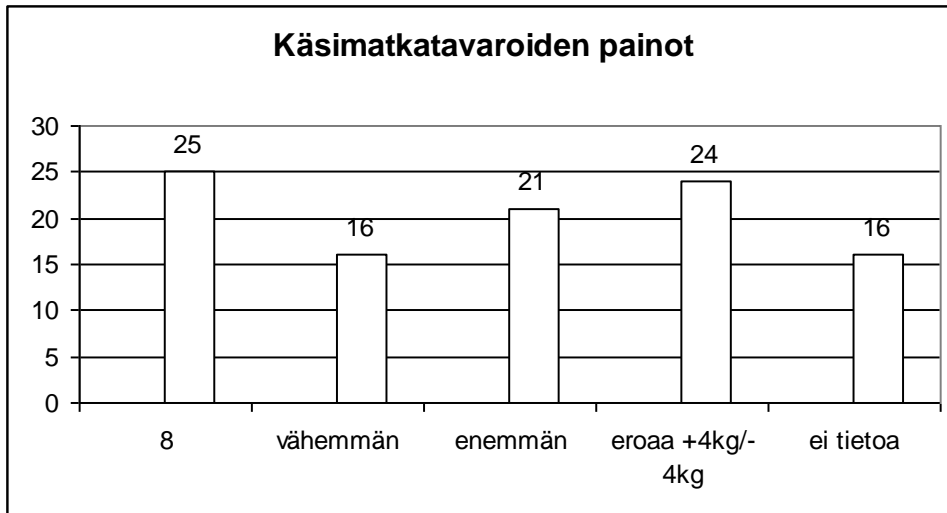
- Aamulennot ja iltapäivälennot?

Matkustajien saapuminen lentokentälle:



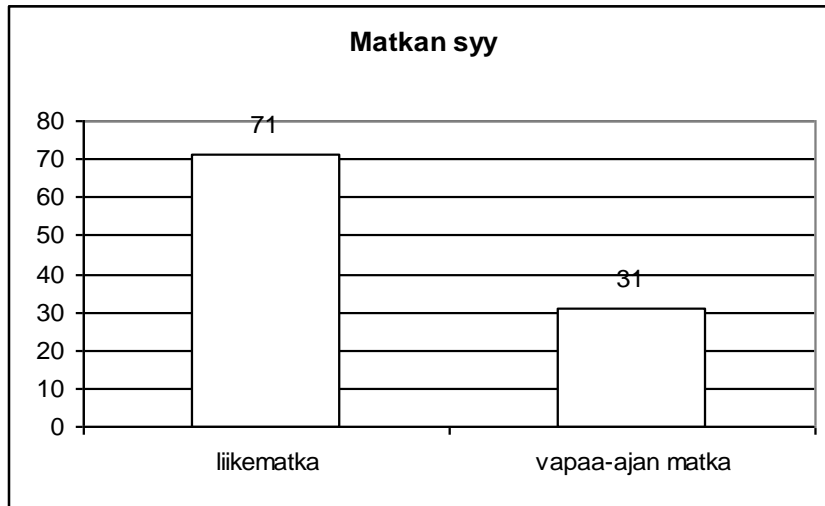
3. Kuinka kauan ylipainomaksujen veloitus kestää keskimäärin nykyisellä Altealla?
 Kuinka usein ylipainomaksuja joudutaan kirjaamaan?

Seuraavassa kuviossa ovat matkustajien arviot matkatavaroiden painoista:



Mistä luulette, että lukemat johtuvat?

6. Miten liikematkustajat tulisi huomioida? Onko erityisiä ajatuksia?



7. Ehdotuksia lähtöselvityksen kehittämiseksi?

8. Tulevaisuus: Miten lähtöselvitys voisi tulevaisuudessa mennä niin, että voisimme välttää kaikki hidastaviksi tai ongelmiksi luokiteltavat asiat?

→ Tilat, esineet ja tavarat, prosessit ja ihmiset

Liite 3. Lähtöselvitysprosessin blueprint, haastattelun tulokset

