

Asiakastyytyväisyys Tallink Silja Oy:n lähtöselvitysauto- maatteihin Länsiterminaali 2:ssa

Mari Ryypö



Tekijä Mari Ryyppö	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Asiakastytyväisyys Tallink Silja Oy:n lähtöselvitysautomaatteihin Länsiterminaali 2:ssa	Sivu- ja liitesivumäärä 63 + 4
<p>Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona Tallink Silja Oy:lle. Kyseessä on tutkimustyyppinen opinnäytetyö, jonka tavoitteena oli tutkia asiakastytyväisyyttä lähtöselvitysautomaatteja kohtaan. Tutkimus rajattiin koskemaan ainoastaan Länsiterminaali 2:n automaateilla suoritettavaa lähtöselvitystä. Lähtöselvitysautomaatteja on tarkoitus kehittää edelleen saatujen tutkimustulosten pohjalta.</p> <p>Työ koostuu tietoperustasta ja empiirisestä osiosta. Työ alkaa johdannolla ja toimeksiantajan esittelyllä. Tämän jälkeen edetään teoriaosuuteen, jossa käsitellään itsepalvelua ilmiönä ja sen näkymistä palvelualoilla. Lisäksi käydään läpi itsepalvelun yrityksille ja kuluttajille tuomia hyötyjä. Lopuksi tarkastellaan palveluprosessia ja sen kehittämistä laatu- ja asiakaslähtöisyyssnäkökulmat huomioiden sekä kuvataan Blueprint-mallin avulla Tallink Silja Oy:n lähtöselvitysprosessia ja sen kriittisiä pisteitä.</p> <p>Tietoperustaa seuraa tutkimusosio. Tutkimuksen tavoitteena oli saada vastaukset pääongelmaan: <i>"Kuinka sujuvaksi matkustajat kokevat lähtöselvitysautomaattien käytön?"</i> ja aliongelmiin: <i>"Mitkä ovat automaateilla suoritettavan lähtöselvitysprosessin vahvuudet ja heikoudet?"</i> sekä <i>"Kuinka itsepalvelulähtöselvitystä automaateilla voitaisiin kehittää?"</i>.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Tiedonhankintamenetelmäksi valikoitui kysely ja sen tukena hyödynnettiin havainnointia. Tutkimus toteutettiin paikan päällä terminaalissa keväällä 2019. Kyselyyn vastasi yhteensä 102 Helsinki-Tallinna reitillä kulkenutta matkustajaa.</p> <p>Tutkimustuloksista käy ilmi, että Tallink Silja Oy:n asiakkaat ovat varsin tyytyväisiä automaateilla suoritettavaan lähtöselvitysprosessiin. Prosessin vahvuutena koetaan erityisesti sen helppous ja nopeus. Kehittämistä kaipaisivat lähinnä automaattien tietyt tekniset toiminnot. Lisäksi terminaalissa olevia lähtöselvitysautomaateille ohjaavia opasteita tulisi parantaa ja lisätä entisestään.</p>	
Asiasanat itsepalvelu, lähtöselvitys, asiakastytyväisyys	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön taustat	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	2
2	Perinteisestä asiakaspalvelusta itsepalveluun	4
2.1	Asiakaspalvelu historiasta nykypäivään	4
2.2	Itsepalvelu ja teknologia	5
2.3	Itsepalvelun tuomat hyödyt.....	6
3	Itsepalvelutoimintojen hyödyntäminen palvelualoilla	10
3.1	Itsepalvelu matkailualalla	11
3.2	Itsepalvelu Tallink Silja Oy:llä	13
3.2.1	Toiminnot nykypäivänä	13
3.2.2	Toiminnot tulevaisuudessa	15
4	Palveluprosessi ja sen kehittäminen.....	17
4.1	Blueprint-malli lähtöselvitysprosessista terminaalissa	18
4.2	Palvelun laatu sekä asiakaslähtöisyys	22
5	Tutkimus	25
5.1	Tutkimuksen tavoite ja rajaus	25
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	26
5.3	Kyselylomake.....	29
5.4	Toteutus.....	31
5.5	Tulokset	32
5.5.1	Vastaajien taustatiedot.....	33
5.5.2	Kokemukset lähtöselvityksen sujuvuudesta.....	37
5.5.3	Kokemukset lähtöselvityksautomaatin käytöstä ja sen toimivuudesta	41
5.5.4	Yhteenveto	45
6	Pohdinta ja johtopäätökset	46
6.1	Lähtöselvitysprosessin vahvuudet ja heikkoudet	46
6.2	Demografisten tekijöiden vaikutukset	47
6.3	Kehittämisideat	50
6.4	Reliabiliteetti ja validiteetti	52
6.5	Oman oppimisen arviointi.....	54
	Lähteet	57
	Liitteet.....	64
	Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake	64
	Liite 2. Englanninkielinen kyselylomake	66

1 Johdanto

Itsepalvelu on näkyvä ilmiö matkailualalla. Matkailualan yrityksille itsepalveluratkaisut tarjoavat mahdollisuuden erilaisten kustannusten – kuten henkilöstökulujen – laskemiseen. Kuluttajat puolestaan arvostavat itsepalvelun tuomaa helppoutta, nopeutta ja vaivattomuutta. Nykyajan matkailijat haluavat yhä enenevässä määrin suoriutua monista matkustamiseen liittyvistä toiminnoista itsenäisesti. Erilaisista itsepalveluautomaateista on tulossa yhä suosittuimpia niiden käyttäjämäärien kasvaessa jatkuvasti ja etenkin lentoliikenteessä automaattien hyödyntäminen on omaksuttu laajalti jo pidemmän aikaa sitten. Laivaliikenteessä seurataan hyvää vauhtia perässä.

Tämä opinnäytetyö on toteutettu toimeksiantona varustamoyhtiö Tallink Silja Oy:lle, joka pyrkii jatkuvasti kehittämään lähtöselvitysautomaattejaan ja kasvattamaan niiden käyttäjämääriä. Työn tavoitteena on tutkia asiakastytyväisyyttä Tallink Silja Oy:n lähtöselvitysautomaatteja kohtaan Länsiterminaali 2:ssa.

Työn teoriaosuus käsittelee itsepalvelua ilmiönä. Tietoperustassa tarkastellaan itsepalvelun näkymistä eri palvelualoilla – erityisesti matkailualalla – sekä käydään läpi sen tuomia hyötyjä niin yrityksille kuin kuluttajillekin. Lisäksi tietoperustassa kuvataan, kuinka erilaiset itsepalvelutoiminnot näkyvät Tallink Silja Oy:n toiminnassa ja tarkastellaan palveluprosessia laatu- ja asiakaslähtöisyyden näkökulmat huomioon ottaen.

Tutkimusosio käsittelee terminaalissa toteuttamaani kyselytutkimusta ja sen ohella tekemääni havainnointia. Tutkimusosiossa kerron tutkimuksen toteuttamisesta ja sen kulusta sekä raportoin ja analysoin saadut tutkimustulokset. Teen johtopäätöksiä saatujen tulosten pohjalta ja esitän kehittämisehdotuksia. Lisäksi arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja omaa oppimistani opinnäytetyöprosessin aikana.

1.1 Opinnäytetyön taustat

Idea opinnäytetyölle syntyi työskennellessäni Tallink Silja Oy:llä lähtöselvitysvirkailijana vuosina 2016-18. Tuona aikana automaattien ja yleisesti ottaen digitalisaation merkitys lähtöselvitysprosessissa kasvoi merkittävästi. Mobiililähtöselvityksen ohella lähtöselvitysautomaatteja kehitettiin kaiken aikaa. Niihin lisättiin uusia ominaisuuksia ja tehtiin parannuksia, jotta ne palvelisivat asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla ja olisivat mahdollisimman käyttäjäystävällisiä. Asiakkaita kannustettiin muun muassa erilaisin kampanjoin lähtöselvityksen tekemiseen niin automaateilla kuin mobiilissakin ja tärkeä osa työn-

kuvaamme olikin opastaa heitä automaattien käytössä. Asiakkailta tuli myös jatkuvasti palautetta lähtöselvitysautomaatteihin liittyen. Pääasiassa palaute oli positiivista, mutta myös rakentavia kehittämissuhteita annettiin. Sama jatkuu terminaalissa edelleen ja lähtöselvitysautomaattien käyttöastetta pyritään kasvattamaan entisestään.

Itseäni kiinnostaa myös itsepalvelu ilmiönä yleisesti ottaen. Siirtyminen perinteisestä asiakaspalvelusta itsepalveluun ja teknologian hyödyntäminen asiakaspalvelussa sekä asiakkaan osallistaminen palveluprosessiin ovat aiheina mielenkiintoisia ja ajankohtaisia ja jakavat mielipiteitä niin puolesta kuin vastaan.

Otin aiheen jo hyvissä ajoin terminaalissa puheeksi ja ilmaisoin toimeksiantajalle kiinnostukseni toteuttaa tämänkaltaisen tutkimus, jossa tarkasteltaisiin asiakastyytyvyyttä automaateilla suoritettavaa lähtöselvitysprosessia kohtaan. Kun toimeksiantajayritys ilmoitti hyötynsä tällaisesta tutkimuksesta, alettiin sen toteuttamista ja rajaamista pohtia yhteistyössä Helsingin terminaalien lähtöselvityspäälliköiden kanssa tarkemmin. Tutkimus päätettiin rajata koskemaan Länsiterminaalien lähtöselvitysautomaatteja ja siten ainoastaan Helsinki-Tallinna reitillä kulkevia matkustajia.

Terminaalissa työskennellessäni aloin opinnäytetyötä ajatellen kiinnittää entistä enemmän huomiota automaateilla suoritettavaan lähtöselvitysprosessiin ja siihen liittyviin kipupisteisiin. Tarkkailin myös eri matkustajatyyppeiden suhtautumista lähtöselvitysautomaatteja ja yleisesti ottaen itsepalvelua kohtaan. Koska olin itse ollut seuraamassa automaateilla suoritettavaa lähtöselvitystä lähietäisyydeltä parin vuoden ajan ja prosessi oli käynyt minulle tutuksi, oli opinnäytetyöhön lopulta helppoa ja erittäin mielenkiintoista tarttua, kun se tuli ajankohtaiseksi.

1.2 Toimeksiantajan esittely

Tallink Silja Oy on osa virolaista AS Tallink Grupp varustamoyhtiötä, joka harjoittaa sekä matkustaja- että tavaraliikennettä Itämeren alueella. AS Tallink Grupp on yksi alueen johtavista varustamoyhtiöistä ja se on listattu Tallinnan ja Helsingin pörssissä. Yhtiöllä on laivastoa yhteensä 13 alusta ja se liikennöi kuudella eri reitillä Tallink sekä Silja Line -brändien alla. Lisäksi yhtiö omistaa yhteensä neljä hotellia Virossa ja Latviassa. Kaiken kaikkiaan AS Tallink Grupp operoi kuudessa eri maassa: Suomessa, Virossa, Ruotsissa, Latviassa, Saksassa ja Venäjällä. Suomessa Tallink Silja Oy toimii Helsingissä, Turussa sekä Tampereella ja sen tytäryhtiö Sally Ab myös Maarianhaminassa. (AS Tallink Grupp 2019a.)

Helsingissä yhtiö operoi kolmessa eri terminaalissa: Olympiaterminaalissa Eteläsatamassa ja Länsiterminaalissa 1:ssä sekä helmikuun 2017 loppupuolella valmistuneessa Länsiterminaalissa 2:ssa Länsisatamassa. Yhtiön pääkonttori sijaitsee Länsiterminaalien läheisyydessä Jätkäsaarella. Lisäksi yhtiöllä on Helsingin keskustassa matkamyymä, joka palvelee asiakkaita arkisin.

Tallink Silja Oy liikennöi laivoja Silja Line -brändin alla Helsingistä ja Turusta Maarianhaminan kautta Tukholmaan. Tallink-brändin alla yhtiö liikennöi muun muassa reiteillä Helsinki-Tallinna, Tallinna-Tukholma sekä Riika-Tukholma. Helsingin Olympiaterminaalista Tukholman reitillä kulkevat päivittäin sisarusalukset Silja Serenade ja Silja Symphony. Länsiterminaalissa 1:stä Tallinnaan liikennöi 22 h risteilyn muodossa vuonna 2016 uudistettu matkustaja-alus Silja Europa. Lisäksi reittimatkoja sekä päivärasteilyjä Helsingistä Tallinnaan tekevät Länsiterminaalissa 2:sta nopeat Shuttle-alukset Star ja yhtiön tuorein alus Megastar.

Vuonna 2018 Tallink Silja Oy:n liikevaihto oli 949,7 miljoonaa euroa ja nettotulos 40 miljoonaa euroa. Matkustajamäärä kohosi peräti 9,8 miljoonaan ja yhtiö kuljetti noin 385 000 rahtiyksikköä. Tallink Silja Oy työllistää Suomessa maalla noin 500 ja merellä 1 000 henkilöä. Kaikkien työntekijöiden määrä koko AS Tallink Gruppissa on noin 7 400 henkilöä. (AS Tallink Grupp 2019a.)

Tallink Silja Oy:n missiona on tarjota asiakkailleen antoisa matkakokemus, joka ylittää heidän odotuksensa ja houkuttelee heidät hyödyntämään yhtiön palveluita jatkossakin. Yhtiön visio on olla edelläkävijä Euroopan meriliikennemarkkinoilla. Yhtiö pyrkii saavuttamaan kyseiset tavoitteet noudattaen neljää arvoaan, jotka ovat ammattimaisuus, yhteistyö, sitoutuminen ja ilo. Tallink Silja Oy:n tavoitteena on toimia vastuullisesti, ympäristöystävällisesti, eettisesti oikein ja sosiaalisesta vastuusta huolehtien. (AS Tallink Grupp 2019a.)

2 Perinteisestä asiakaspalvelusta itsepalveluun

Asiakaspalvelulla (engl. *customer service*) tarkoitetaan asiakaspalvelijan ja asiakkaan välisiä kohtaamisia, joissa asiakaspalvelija korostaa toiminnallaan edustamansa yrityksen arvoja sekä suhdetta asiakkaaseen (Aarnikoivu 2005, 16). Asiakaspalvelussa on kyse asiakkaan tarpeisiin sekä toiveisiin vastaamisesta ja parhaimmillaan niiden ylittämisestä. Se käsittää kaiken asiakkaan ja palvelun tai tuotteen tarjoajan välillä käytävän vuorovaikutuksen myyntitilanteen aikana, ennen sitä ja sen jälkeen. (WebFinance Inc. 2018.) Asiakaspalvelun tarkoituksena on saada asiakas tuntemaan, että tämä saa juuri omia tarpeitaan vastaavaa palvelua (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59). Asiakaspalvelua voidaan pitää prosessina, jolla varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys tiettyä tuotetta tai palvelua kohtaan ja joka tuo lisäarvoa tuotteelle sekä rakentaa kestäväää suhdetta asiakkaan ja tuotteen tarjoajan välille (Grant & Kagan 2017; WebFinance Inc. 2018). Asiakaspalvelutilanne voi tapahtua henkilökohtaisena vuorovaikutuksena kasvotusten, puhelimitse, itsepalvelumenetelmien avulla tai muulla tavalla (Grant & Kagan 2017).

2.1 Asiakaspalvelu historiasta nykypäivään

Asiakaspalvelun määritelmä on muuttunut vuosien varrella ja muuttuu yhä jatkuvasti. Idea asiakkaiden palvelemisesta ja hyvästä kohtelusta on kuitenkin pysynyt samana. Se juontaa juurensa jo aikakaudelle ennen ajanlaskun alkua, jolloin kauppiaiden oli täytettävä ostajien tarpeet räätälöimällä tuotteensa näitä mahdollisimman hyvin palveleviksi sekä kehittämällä erilaisia alkeellisia markkinointitekniikoita asiakkaiden houkuttelemiseksi. (Pawlewicz.) Varsinainen tarve asiakaspalvelulle syntyi kuitenkin, kun teollinen vallankumous alkoi 1700-luvun lopulla tehden massatuotannon mahdolliseksi. Massatuotanto loi yrityksille mahdollisuuden saavuttaa entistä suurempia asiakaskuntia. Toisaalta se aiheutti myös haasteita, sillä toisin kuin aiemmin, kauppiaat eivät enää tavanneet asiakkaitaan henkilökohtaisesti, mistä syystä tarve varsinaiselle uudelle asiakaspalvelulle alkoi muodostua. (Okeke 6.5.2016; Pawlewicz.) Kun massatuotannon aikakausi 1900-luvun alussa alkoi hiipua, oli kauppiaiden kuitenkin yhä vaikeampi ottaa huomioon yksittäisten kuluttajien tarpeet. Myös kysyntä tuotteille ja palveluille kasvoi räjähdysmäisesti toisen maailmansodan päätyttyä ja valta kaupankäynnissä siirtyi kuluttajilta tuotteiden ja palveluiden tarjoajille johtaen siihen, että asiakaspalvelun merkitys alkoi jälleen hiipua. Asiakaspalvelun tärkeys korostui kuitenkin uudestaan 1970-luvulla, kun tuotteiden ja palveluiden tarjoajat Aasiasta tulivat markkinoille, mikä johti kilpailun kovenemiseen ja vaati länsimaisia yrityksiä parantamaan tuotteidensa sekä palveluidensa laatua. (Hudson & Hudson 2017, 5.)

Sittemmin asiakaspalvelu on ottanut merkittäviä askelia eteenpäin. Perusidea asiakkaista huolehtimisesta on pysynyt samana, mutta tavat tuottaa ja tarjota palvelua ovat muuttuneet huomattavasti. Asiakaspalvelun kehittyminen on kulkenut jokseenkin käsi kädessä teknologian kehityksen kanssa. Tällä on ollut niin hyöty- kuin haittapuolensakin. Vaikka teknologian kehittyminen toisaalta on mahdollistanut asiakkaiden nopeamman ja tehokkaamman palvelemisen, on se myös luonut tietynlaisia haasteita yritysten ja asiakkaiden välille. (Delbos 10.4.2017.)

Yksi asiakaspalvelun kehittymisen kannalta merkittävimmistä teknologisista ratkaisuista oli puhelimen keksiminen 1800-luvulla, mikä johti mahdollisuuteen tarjota asiakaspalvelua puhelinkeskusten välityksellä. Puhelinpalvelusta onkin ajan myötä tullut yksi tärkeimmistä asiakaspalvelukanavista. Toinen valtava harppaus eteenpäin asiakaspalvelun kehityksessä on ollut internetin keksiminen 1990-luvun alussa, mikä sittemmin on mahdollistanut muassa sähköpostin, erilaisten pitkälle kehitettyjen CRM-järjestelmien, live chatin sekä sosiaalisen median kehittämisen ja hyödyntämisen asiakaspalvelussa. Nämä ovat olleet merkittävässä roolissa asiakaspalvelun kehityksessä ja nykypäivän itsepalvelun mahdollistamisessa. (Server Sitters 2017; Shulzhenko 15.2.2017.)

2.2 Itsepalvelu ja teknologia

Termi itsepalvelu tulee englanninkielen sanasta *self-service*. Itsepalvelulla tarkoitetaan prosessia, jossa osto- tai palvelutilanne tapahtuu joko täysin tai osittain asiakkaan omasta toimesta, ilman suoraa asiointia asiakaspalvelijan kanssa. Itsepalvelutilanteessa asiakas ikään kuin ottaa itse asiakaspalvelijan roolin, esimerkiksi päivittäistavarakaupassa itsepalvelukassalla lukemalla ostamiensa tuotteiden viivakoodit, hoitamalla maksutapahtuman itsenäisesti ja huolehtimalla itse ostostensa pakkaamisesta. (Castro, Atkinson & Ezell 2010, 4.)

Nykyään törmää usein myös lyhenteeseen SST, joka tulee englanninkielen termistä *self-service technology*. Tällä tarkoitetaan sellaista teknologiaa, joka mahdollistaa itsepalvelun. Tällaista teknologiaa voidaan hyödyntää verkossa tai tarjota esimerkiksi itsepalveluun tarkoitetuilla automaateilla (engl. *self-service kiosk*). (IGI Global 2018.) Suomeksi kuulee puhuttavan itsepalveluteknologiasta. Itsepalveluteknologialla korvataan nykyisin useissa tapauksissa perinteinen kasvotusten käytävä kanssakäyminen asiakaspalvelijan kanssa, jotta palvelukokonaisuuksista saataisiin entistä nopeampia ja toimivampia (Wilson, Zeithaml, Bitner & Gremler 2016, 5). Joitakin esimerkkejä itsepalveluteknologiasta

ovat pankkiautomaatit, hotellien check-in -automaatit, mobiilipankit, bensa-asemien itsepalvelutankkauspaikat sekä internetissä toimivat lipunostopalvelut (Meuter, Ostrom, Roundtree & Bitner 2000, 54).

Nykyään itsepalveluteknologian hyödyntäminen on yleistynyt niin paljon, että siitä on tullut monelle itsestäänselvyys. Vaikka itsepalveluteknologia onkin jo nyt tuonut valtavasti etuja niin kuluttajille, yrityksille kuin yhteiskunnallekin, on tämä vasta alkua. Tulevien vuosien aikana itsepalveluteknologialla on potentiaalia toimia merkittävänä tekijänä muun muassa tuottavuuden kasvattamisessa ja jopa elämänlaadun parantamisessa. (Castro ym. 2010, 3.) Tulevaisuudessa teknologiset innovaatiot ovat yhä enenevässä määrin keskeinen osa asiakkaan ja yrityksen välistä vuorovaikutusta ja niiden odotetaan olevan yksi avainkriteereistä menestyksekkäälle liiketoiminnalle pitkällä aikavälillä (Meuter ym. 2000, 50).

Usein puhuttaessa itsepalvelusta korostetaan itsepalveluteknologian merkitystä itsepalvelun mahdollistajana. On totta, että monissa tilanteissa erilaiset tekniset ratkaisut mahdollistavat itsepalvelun, mutta tulee kuitenkin muistaa, ettei itsepalvelu aina välttämättä vaadi teknologiaa. Hyvä esimerkki tästä on erilaiset ravintoloiden tarjoamat seisovat pöydät eli buffetit. Buffet-ruokailun ideana on, että asiakas kokoaa ja noutaa annoksensa itse ja menee maksamaan sen kassalle, eli palvelee itse itseään hyödyntämättä kuitenkaan varsinaista itsepalveluteknologiaa.

Lisäksi on tärkeä pitää mielessä, että itsepalvelu ja automaatio (engl. *automation*) ovat kaksi eri asiaa. Automaation idea on lähinnä helpottaa asiakaspalvelijan työtehtäviä, kun taas itsepalvelu korvaa kyseiset tehtävät. Yksi esimerkki automaatiosta on myyjän kassalla käyttämä viivakoodinlukija. Sen sijaan, että myyjä joutuisi näppäilemään jokaisen tuotteen hinnan manuaalisesti, lukija skannaa viivakoodin ja antaa tuotteen hinnan automaattisesti. Huoltoasemapalvelut tarjoavat hyvän esimerkin itsepalvelun ja automaation välisestä erosta. Kun asiakas tankkaa itse autonsa sen sijaan, että huoltoaseman työntekijä tekisi sen hänen puolestaan, voidaan puhua itsepalvelusta. Automaatiosta taas on kyse silloin, kun asiakas ajaa autonsa pesukadulle, jossa koneet hoitavat auton pesun ja korvaavat työntekijät, joita muutoin tarvittaisiin auton pesuun käsin. (Castro ym. 2010, 4.)

2.3 Itsepalvelun tuomat hyödyt

Siirtyminen perinteisestä asiakaspalvelusta itsepalveluun on ajankohtainen ja varsin paljon puhuttu aihe, joka jakaa runsaasti mielipiteitä ja josta on tehty lukuisia tutkimuksia. Toisaalta korostetaan itsepalvelun tuomaa nopeutta ja tehokkuutta, mutta samaan aikaan

olla huolissaan henkilökohtaisen palvelun ja ihmiskontaktin katoamisesta. Kun itsepalvelua suunnitellaan, onkin tärkeää pohtia, mitä hyötyä asiakas siitä todellisuudessa saa ja mitä mahdollisesti tapahtuu asiakastyytyvyydelle sekä palvelukokemukselle. Onnistuneen palvelukokemuksen tulisi olla ikään kuin ketju, joka kulkee aina asiakastarpeesta palvelun valmistumiseen saakka. (Hyppönen 25.11.2014.)

Esimerkiksi Nuance Enterprisen teettämässä tutkimuksessa enemmistö vastaajista koki itsepalvelun positiivisena asiana ja tunsivat hyötyvänsä siitä. Vastaajat olivat valmiita valitsemaan itsepalvelun perinteisen asiakaspalvelun sijaan. Vastauksissa kuitenkin korostui, että itsepalvelu houkuttelee asiakkaita nimenomaan siinä tapauksessa, että se toimii moitteettomasti ja tekee asioinnista helppoa sekä vaivatonta. (Zendesk 2018.) Toimivassa itsepalvelussa onkin viimekädessä kyse hyvien asiakaskokemusten luomisesta. Hyvä kokemus edistää itsepalvelun omaksumista, kun taas huono kokemus saattaa pahimmillaan vieraannuttaa asiakkaan itsepalvelusta ja johtaa siihen, ettei tämä käytä kyseistä itsepalvelukanavaa enää uudelleen. (Johnson 10.2.2016.)

Myös FeelBack Oy:n vuonna 2017 toteuttaman tutkimuksen mukaan itsepalvelu koetaan hyödyllisenä ja hyvänä asiana, mutta sitä ei kuitenkaan tulisi pitää perinteisen asiakaspalvelun vastakohtana tai korvaajana. Tutkimuksen mukaan itsepalvelu koetaan hyvänä vaihtoehtona silloin, kun kyseessä on selkeä ja yksinkertainen tuote tai palvelu. Tällaisessa tilanteessa palvelun nopeus ja vaivattomuus ovat ratkaisevia tekijöitä, mistä syystä itsepalvelua pidetään toimivana ratkaisuna ja asiakkaat kokevat hyötyvänsä siitä. (ePressi 2017.)

Usein keskusteltaessa itsepalvelun hyödyistä nouseekin esille sen nopeus, helppous sekä joustavuus. Mitä tulee palvelun nopeuteen, asiakas säästää aikaa esimerkiksi etsimällä itse ratkaisuja yrityksen internetsivuilta sen sijaan, että hän jonottaisi puhelimitse asiakaspalveluun parhaimmillaan useita minuutteja (Louvat 2017). Sama pätee erilaisten itsepalveluautomaattien hyödyntämiseen. Esimerkiksi itsepalvelukassojen käyttö nopeuttaa asiakkaan ostoprosessia, kun tämä skannaa itse tuotteensa ja suorittaa maksutapahtuman. Se säästää aikaa etenkin ruuhkahuippuina, jolloin asiakkaita on paljon ja jonot kassoille ovat pitkät. Itsepalveluteknologian – kuten automaattikassojen tai lähtöselvitysautomaattien – myötä jonot pysyvät usein lyhyempinä, jolloin asiakas pysyy tyytyväisenä ja asiakaspalvelijat välttävät stressiltä, mistä on luonnollisesti hyötyä asiakkaan lisäksi myös yritykselle itselleen. (Boothe 2013.)

Lisäksi itsepalvelun avulla asiakkaiden on mahdollista saada ongelmatilanteissa tukea joustavasti seitsemänä päivänä viikossa ja 24 tuntia vuorokaudessa nopeasti, kellonajasta

tai paikasta riippumatta. Tukea voidaan myös tarjota monilla eri kielillä suhteellisen edullisesti verrattuna siihen, että palkattaisiin useita eri kieliä sujuvasti puhuvia asiakaspalvelijoita. (Johnson 10.2.2016.)

Kuluttajien lisäksi itsepalvelu tuo siis hyötyjä myös yrityksille. Toimiva itsepalvelu parantaa parhaimmillaan yritysten palveluiden tuottavuutta. Itsepalvelun myötä asiakkaat tekevät nykyisin ilmaiseksi ison osan siitä työstä, josta yritykset aiemmin maksoivat työntekijöilleen. (Tilastokeskus 2010.) Kun osa tehtävistä ulkoistetaan asiakkaille, tarve henkilökunnalle usein pienenee, johtuen säästöihin työvoimakuluissa (Pearson 20.2.2018). Sama pätee itsepalveluteknologian hyödyntämiseen. Automaattien hoitaessa osan asiakaspalvelijan työtehtävistä, voidaan henkilöstöresurssit kohdistaa palvelun laadun kannalta tarpeellisiin henkilökohtaisiin asiakastapaamisiin, jolloin asiakkaan palvelukokemus todennäköisesti paranee huomattavasti (Martikainen 10.12.2010). Vaikka yritysten tuottavuus on toki itsepalvelun ansiosta lisääntynyt ja henkilöstökulut pienentyneet, tulee kuitenkin muistaa, että mikäli myös asiakkaan tekemät työtunnit huomioidaan, ei itse toiminnan tuottavuus sinänsä ole juurikaan parantunut (Tilastokeskus 2010).

Asiakas itse harvemmin kokee lisääntynyttä työmäärää negatiivisena asiana. Asiakas nimittäin tuntee hallinnan tunnetta suoriutuessaan esimerkiksi ostoprosessista itsenäisesti. Nuance Enterprisen tutkimuksessa käykin ilmi, että 67 % asiakkaista turvautuu mieluummin itsepalveluun kuin asioi asiakaspalvelijan kanssa. (Louvat 2017.)

Toisaalta taas FeelBack Oy:n tutkimuksen mukaan isommissa ongelmatilanteissa asiakkaat kaipaavat nimenomaan henkilökohtaista palvelua. Tutkimuksen vastaajista 90 % haluaisikin, että itsepalvelutilanteessa olisi tarvittaessa mahdollista saada myös henkilökohtaista palvelua. Asiakaspalvelijan apua kaivataan silloin, kun aihe on monimutkainen ja asiakas kaipaa päätöksentekonsa tueksi lisää tietoa. Vain 10 % vastaajista olisi valmiita luopumaan täysin henkilökohtaisesta palvelusta ja korvaamaan asiakaspalvelijat roboteilla tai automaateilla. Tämä vahvistaa ajatusta siitä, kuinka huolimatta itsepalvelun tuomista hyödyistä kuten vaivattomuudesta ja nopeudesta, asiakkaat kaipaavat silti yhä henkilökohtaista palvelua ja ihmiskontaktia. Tämä korostuu etenkin iäkkäämpien ihmisten kohdalla. (ePressi 2017.)

Keskeistä onkin pitää mielessä, että ollakseen onnistunut ja hyödyttääkseen niin yritystä kuin asiakastakin, tulee itsepalvelun olla huolella suunniteltua ja mahdollisten teknologisten ratkaisujen helppokäyttöisiä. Perinteinen henkilökohtainen palvelu ja itsepalvelu eivät myöskään ole toisiaan poissulkevia asioita ja asiakkaalle tulisivikin aina tarvittaessa olla tarjolla mahdollisuus henkilökohtaiseen palveluun itsepalvelun ohella.

Parhaimmillaan itsepalvelu tuo siis sekä kuluttajalle että palveluntarjoajalle lisäarvoa. Lu-
kuisista hyödyistään huolimatta siihen liittyviä haasteita ei kuitenkaan tulisi unohtaa. Viime
aikoina on keskusteltu paljon esimerkiksi siitä, asettaako itsepalvelu ihmiset eriarvoiseen
asemaan. Vaikka suuri osa kuluttajista valitseekin jo ensisijaisesti itsepalvelun, toisille se
saattaa tuntua ylitsempääsemättömän vaikealta. Yritykset tarjoavatkin todennäköisesti
myös tulevaisuudessa ihmisläheistä ja yksilöllistä palvelua, mutta monessa tapauksessa
se maksaa ylimääräistä. Tämä johtaa siihen, että henkilökohtaisesta palvelusta saavat
nauttia vain ne, joilla on siihen varaa. (Meritähti 2016.) Joillekin ihmisryhmille itsepalvelun
hyödyntäminen voi erinäisistä syistä olla tietyissä tilanteissa jopa mahdotonta. Esimerk-
kinä tästä ovat näkövammaiset, joiden arkea itsepalvelu hankaloittaa. He saattavat joutua
yllättäviin tilanteisiin, jotka vaativat ulkopuolista apua. (Yle 2008.) Itsepalvelun jatkuvasti
yleistyessä tällaisiin seikkoihin on onneksi alettu kiinnittää huomiota.

3 Itsepalvelutoimintojen hyödyntäminen palvelualoilla

Viisitoista vuotta sitten palvelualan yritykset alkoivat painostaa asiakkaitaan suorittamaan tiettyjä palveluprosessin toimintoja itse. Pankkien alkaessa veloittaa asiakkaitaan siitä, etteivät nämä suorittaneet rahansiirtojaan itse, alkoivat asiakkaat protestoida aggressiivisesti. Nykypäivänä asia on kääntynyt täysin pääläelleen. Yritykset, jotka eivät tarjoa asiakkailleen itsepalvelumahdollisuuksia, joutuvat kärsimään seurauksista. (Van Belleghem 18.6.2013.) Itsepalvelutoiminnoista ja itsepalveluteknologian hyödyntämisestä palvelualoilla on tullut arkipäivää. Asiakkaat valitsevat usein enemmän itsepalvelun kuin perinteisen asiakaspalvelun.

Myös Suomessa itsepalvelu on lisääntynyt palvelualoilla merkittävästi viimeisen vuosikymmenen aikana. Itsepalvelukulttuurin kehitys alkoi Suomessa vuonna 1948, kun ensimmäinen itsepalvelumyymälä avattiin Ouluun. Aiemmin asiakkaat olivat pyytäneet elintarvikkeet tiskiltä suoraan asiakaspalvelijalta, mutta nyt heidän tuli kerätä tarvitsemansa tuotteet itse myymälästä. Koska termi itsepalvelu ei vielä tuolloin istunut suomalaisten suuhun, vakiintui myymälöitä kuvaavaksi termiksi valintamyymälä. (Kurvinen 2014.) Sittemmin itsepalvelun suosio on ollut tasaisessa kasvussa ja se näkyy nykypäivänä erilaisina toimintoina palvelualalla. Itsepalvelu toimii tällä hetkellä muun muassa pankeissa, kirjastoissa, postipalveluissa, huoltoasemilla sekä päivittäistavara-kaupoissa. Yhtenä syynä itsepalvelun suosioon Suomessa pidetään suomalaista luonteenlaatua sekä pohjoismaista tasavertaisuusajattelua. Monella suomalaisella on itsepalvelun valitsemisen taustalla ajatus siitä, ettei toista ihmistä haluta häiritä, vaikka tämä saisi siitä palkkaakin. (Hjelt 2016.)

Pankkiautomaatit (engl. *Automated teller machines, ATMs*) ovat yksi varhaisimmista esimerkeistä, mitä tulee itsepalveluteknologian hyödyntämiseen palvelualoilla. Pankkiautomaatit ilmestyivät katukuvaan 1970-luvulla ja nykypäivänä käytössä on jopa yli 1,8 miljoonaa pankkiautomaattia, käytännössä katsoen lähes jokaisessa maassa. (Castro ym. 2010, 7.) Teknologian kehittyessä automaatteja on kehitetty edelleen ja esimerkiksi Suomessa alettiin vuonna 2013 asentaa uudentyyppisiä pankkiautomaatteja, jotka puhuvat ja mahdollistavat siten entistä paremmin itsepalvelun myös näkövammaisille (Aula 2013).

Myös kaupanalalla itsepalvelu on näkynyt jo pitkään esimerkiksi itsepalvelukassojen (engl. *self-checkout*) hyödyntämisenä. Uusimpana ilmiönä kaupanalalla ovat täysin myyjättömät myymälät, joissa ostokset maksetaan joko automaateilla tai maksu suoritetaan perinteiseen tapaan käteisellä, jättämällä rahat niille merkittyyn paikkaan. Suomessa ilmiö on vielä tuore ja lähinnä kokeilutasolla, mutta esimerkiksi Kiinassa tällaisia myymälöitä on ol-

lut yleisessä käytössä jo hyvän aikaa. (Tanninen 2018.) Itsepalvelun rantautuminen kaupanalalle Suomessa on jakanut mielipiteitä. Kuluttajien asenne itsepalvelukassoja kohtaan riippuu muun muassa siitä, missä pikakassat ovat. Paikkakunnilla, joissa iso osa käyttäjistä on nuoria, hyödynnetään usein mieluusti itsepalvelukassoja. Kaupan liiton teettämän jäsenkyselyn mukaan joissakin paikoissa itsepalvelukassat on otettu vastaan jopa vihamielisesti. Tämän uskotaan kuitenkin johtuneen lähinnä muutostavastarinnaasta sekä siitä, että kuluttajat kokevat saaneensa liian vähän opastusta itsepalvelukassojen käyttöön liittyen. (Salumäki 2017.) Kaupan liiton analysoiman 8 000 asiakaspalautteen aineiston perusteella kuitenkin peräti 90 % kuluttajista pitää itsepalvelukassalla asiointia sujuvana ja helppona ja suhtautuu siihen myönteisesti (Kuukkanen 2017).

Viime aikoina itsepalvelu on alkanut levitä Suomessa jopa terveydenhoitolalle. Muun muassa Vantaalla on alettu hyödyntää tekoälyä apuna suun terveydenhuollossa. Asiakas täyttää itse internetissä lomakkeen, jonka pohjalta tekoäly osaa ohjeistaa häntä varaan oireisiinsa oikeanlaista apua sopivan ajan päähän sen sijaan, että hän asioisi perinteiseen tapaan puhelimitse asiakaspalvelijan kanssa. (Thynell 2017.) Toinen esimerkki, joka liittyy itsepalveluteknologian ja automaation hyödyntämiseen terveydenhoitolalla, on verenhennushoidon automatisointi, jota on myös hyödynnetty Vantaalla vuodesta 2016 lähtien. Järjestelmä osaa annostella hoidossa käytettävän lääkkeen, laskea seuraavan laboratorikäynnin ajankohdan potilaalle sekä välittää tiedon tämän matkapuhelimeen. (Vesalainen 2017.)

3.1 Itsepalvelu matkailualalla

Matkailualalla itsepalvelu on näkynyt eri tavoin jo useiden vuosien ajan. Lentoasemilla on otettu käyttöön lähtöselvitys- ja hotelleissa sisäänkirjautumisautomaatteja ja onlinematkatoimistot ovat mahdollistaneet matkojen varaamisen itsenäisesti ilman asiakaspalvelijan apua. Itsepalvelu on parantanut matkustusmukavuutta ja alentanut matkailualan yritysten kustannuksia. Toisaalta se on kasvattanut myös matkailijoiden odotuksia, sillä sen myötä nämä etsivät jatkuvasti nopeampaa palvelua pienemmillä häiriötekijöillä. (Vivion 2016.)

Mitä itsepalveluteknologiaan tulee, matkailuala on omaksunut hyvin sen hyödyntämisen ja korostanut asiakkaan roolin tärkeyttä palveluntarjonnassa. Itsepalveluteknologian hyödyntäminen on parantanut mahdollisuuksia tarjota nykypäivän matkailijalle entistä enemmän tietoa eri matkavaihtoehdoista ja opastaa tätä tekemään entistä vastuullisempia sekä järkevämpiä matkustusvalintoja. Lisäksi matkailijan on teknologian myötä helppo lisätä matkalleen ylimääräisiä mukavuuksia, jotka tuottavat juuri hänelle lisäarvoa ja räätälöivät hänen matkakokemuksensa vastaamaan mieltymyksiään parhaalla mahdollisella tavalla.

Joitakin esimerkkejä tästä ovat pääsy lentoaseman lounge-tilaan, matkustusluokan korotus paremmalle tasolle tai itselleen mieluisan istumapaikan varaaminen lentokoneesta. (Frary 2005, 3.)

Itse matkailijoiden lisäksi itsepalveluteknologia on luonut uusia mahdollisuuksia myös matkailupalveluntarjoajille kuten matkatoimistoille, lento- ja laivayhtiöille sekä hotelleille. Itsepalveluteknologia auttaa palveluntarjoajia luomaan paremman käsityksen asiakaidensa ostotottumuksista. Lisäksi teknologian hyödyntämisen myötä useilla matkailupalveluntarjoajilla kustannukset ovat laskeneet ja tarve henkilökunnalle pienentynyt. (Frary 2005, 3.) Kyse ei kuitenkaan ole pelkästään kustannusten alentamisesta, vaan teknologisten itsepalveluratkaisujen tarjoamisessa on lähtökohtaisesti tavoitteena asiakkaan matkustuskokemuksen parantaminen.

Etenkin lentoyhtiöiden toiminnassa itsepalvelu on ollut vahvasti läsnä jo pidemmän aikaa. Kuluneen vuosikymmenen aikana lentoyhtiöt ovat alkaneet hyödyntää erilaisia, mitä innovatiivisempia itsepalveluteknologioita. Itsepalvelu näkyy lukuisissa eri toiminnoissa etenkin lentoasemilla. Muun muassa lähtöselvitysautomaateista on tullut olennainen osa nykypäivän lentoasemien toimintaa ja e-liput mahdollistavat lentojen lähtöselvityksen itsenäisesti internetissä. Matkustaja voi myös lähtöselvittää matkatavaransa itse Bag Drop -automaattien avulla sekä läpäistä automaattisen passintarkastuksen asioimatta lainkaan virkailijan kanssa. Ennen lentoa tämä voi puolestaan itse valita istumapaikkansa lentokoneessa tai tilata haluamansa ruokailut lennolle. Tämänkaltaisten prosessien ansiosta lentoyhtiöiden kustannukset ovat laskeneet ja tarve työvoimalle pienentynyt ja lentoasemilla pystytään palvelemaan paremmin yhä suurempia matkustajamassoja samassa tilassa, kun prosessit ovat entistä nopeampia ja tehokkaampia ja jonot sen myötä lyhyempiä. (Abdelaziz, Hegazy & Elabbassy 2010, 18.)

Itsepalvelutrendi on levinnyt nopeasti myös hotellialalle, murtaen perinteisen hotellien palvelumallin ja mahdollistaen siirtymisen entistä henkilökohtaisempaan ja intuitiivisempaan malliin. Itsepalvelun myötä hotellivieraiden odotukset palvelua kohtaan ovat muuttuneet, teknisesti osaavien milleniaaliasiakkaiden ilmestyttyä markkinoille. (Hotel News Resource 2018.) Siinä missä vieraat aiemmin odottivat iloista tervehdystä vastaanottovirkailijalta hotellin aulaan astuessaan, kaipaavat he nyt mahdollisuutta sisäänkirjautumiseen omatoimisesti joko matkapuhelimella tai automaattilla välttyäkseen jonottamiselta. Itsepalveluteknologia näkyy etenkin hotellihuoneissa, joissa teknologisia ratkaisuja on kehitetty entistä paremman, yksilöllisen vierailukokemuksen takaamiseksi. (Schaap 2018.) Itsepalveluteknologian avulla hotellivieras pystyy esimerkiksi säättämään itsenäisesti huoneensa lämpöti-

laa sekä valaistusta, kutsumaan siivous- tai huonepalvelun paikalle muutamalla napin painalluksella ja käyttämään huoneensa avainkorttia mobiililaitteensa avulla (Hotel News Resource 2018; Schaap 2018).

Edellä mainitut ovat vain joitakin esimerkkejä itsepalvelun näkymisestä matkailualalla ja tulevaisuudessa matkailusektorilla uskotaankin olevan potentiaalia kasvaa jopa yhdeksi maailman merkittävimmistä aloista itsepalvelun saralla. Esimerkiksi laivamatkustajan palveluprosessi sisältää lukuisia kontaktipisteitä aina aikataulujen tutkailusta ja lippujen ostamisesta lähtöselvityksen tekemiseen ja laivaan nousemiseen. Tulevaisuudessa kaikki näihin kontaktipisteisiin liittyvät toiminnot voidaan mitä luultavimmin suorittaa täysin itsepalvelua hyödyntämällä, mikäli näin halutaan. (Frary 2005, 3.)

3.2 Itsepalvelu Tallink Silja Oy:llä

Tallink Silja Oy kannustaa asiakkaitaan aktiivisesti itsepalveluun monella eri tapaa palvelun sujuvoittamiseksi. Asiakkailta saatu palaute sekä yhtiön keräämä data ovatkin osoittaneet, että heidän tarjoamansa itsepalveluvaihtoehdot ovat jo nyt suosittuja ja niiden käyttäjämäärät sen kuin jatkavat kasvuaan (AS Tallink Grupp 2018, 18). Yhtiö hyödyntää toiminnassaan monipuolisesti itsepalveluteknologiaa. Tämä näkyy terminaalissa lähtöselvitystoiminnoissa ja laivoilla muun muassa myymälöissä ja ravintoloissa.

3.2.1 Toiminnot nykypäivänä

Vuonna 2013 Tallink Silja Oy lanseerasi mobiilisovelluksen, joka on yksi merkittävä esimerkki yhtiön asiakkailleen tarjoamasta itsepalveluteknologiasta. Sovellus oli tuolloin yhtiön ensikosketus mobiiliteknologiaan ja sen latausten määrä oli varsin rajallinen. Sittemmin Tallink Silja Oy on kuitenkin seurannut matkailun trendejä ja kuunnellut asiakkailtaan saamaansa palautetta, minkä pohjalta sovellusta on kehitetty edelleen. Vuonna 2017 asiakkaat saivat käyttöönsä täysin uudistetun sovelluksen, jolloin sen käyttäjämäärät nousivat huimasti. Tuolloin sovellukseen lisättiin uusia ominaisuuksia sekä palveluja, joiden tarkoituksena oli hyödyttää asiakasta ja tuottaa tälle lisäarvoa. Tällaisia ominaisuuksia olivat muun muassa mahdollisuus käyttää sovellusta offline-tilassa ilman toimivaa internetyhteyttä, nähdä oma matkustushistoriansa sekä saada räätälöityjä ilmoituksia ja tietoa matkoista. Nykyisin asiakas saa sovelluksen kautta käyttöönsä myös digitaalisen Club One -kanta-asiakaskortin. (AS Tallink Grupp 2018, 19.)

Itsepalvelun kannalta merkittävin ominaisuus mobiilisovelluksessa on kuitenkin lippujen osto- sekä lähtöselvitysmahdollisuus, joiden hyödyntämiseen yhtiö asiakkaitaan kannustaa. Lähtöselvityksen tekeminen on nopeaa ja helppoa, eikä se vaadi lainkaan asiointia

asiakaspalvelijan kanssa, sillä myös laivaannousukortti löytyy sovelluksesta. Asiakas pystyy myös tietyn rajoituksen muuttamaan itse matkapuhelimella tekemäänsä varausta jälkeensä. Mobiililähtöselvitysominaisuus on toistaiseksi rajattu vain Helsinki-Tallinna reitille, eikä se onnistu, jos asiakkaalla on varauksellaan esimerkiksi hytti tai joitakin muita lisäpalveluja kuin ruokailuja. (AS Tallink Grupp 2019b.) Tulevaisuudessa, mikäli myös hyttikortit saadaan mobiiliin, mahdollisuus tehdä lähtöselvitys matkapuhelimella tulee kuitenkin todennäköisesti leviämään muillekin reiteille, mukaan lukien Päivä Tukholmassa -reitit.

Toinen esimerkki Tallink Silja Oy:n itsepalveluteknologiasta ovat aiemmin mainitut lähtöselvitysautomaatit, joita tämän opinnäytetyön tutkimusosio käsittelee. Lähtöselvitysautomaatit ovat ilman autoa matkustavien yksittäismatkustajien käytössä Helsingin, Turun, Tukholman, Tallinnan ja Riian terminaaleissa. Ensimmäiset automaatit Suomen terminaaleissa otettiin käyttöön keväällä 2016 ja sittemmin niihin on lisätty uusia ominaisuuksia. Nykyään automaateilla on matkan lähtöselvittämisen lisäksi mahdollista tehdä uusia matkavarauksia ja suorittaa jo olemassa olevien varausten avoimia maksuja sekä täyttää puuttuvia matkustajatietoja. Lähtöselvitys onnistuu joko syöttämällä varausvahvistukselta löytyvä varaus- sekä turvanumero, laittamalla Club One -kanta-asiakaskortti kortinlukijaan tai skannaamalla varausvahvistuksessa oleva QR-koodi. (AS Tallink Grupp 2019b.)

Myös automatkustajat voivat hyödyntää itsepalveluteknologiaa ja lähtöselvittää matkansa itsenäisesti etukäteen joko internetissä tai mobiilisovelluksessa. Suomen terminaaleissa heidän tulee kuitenkin ainakin toistaiseksi ajaa lähtöselvitysluukulle, jossa virkailija perinteiseen tapaan tarkastaa ja lukee skannerilla heidän laivaannousukorttinsa. Tallinnan D-terminaalissa on siirrytty tässäkin asiassa jo osittain itsepalveluun. Terminaalissa otettiin toukokuussa 2018 käyttöön elektroninen Smart Port -autolähtöselvitys, jonka tarkoituksena on sujuvoittaa sekä nopeuttaa automatkustajan matkalle lähtöä. Smart Port -autolähtöselvityksen avulla autolla matkustava asiakas selviää lähtöselvitysprosessista täysin itsenäisesti ilman minkäänlaista kontaktia asiakaspalvelijaan. (Ekholm 2018.)

Työskennellessäni itse Tallink Silja Oy:llä lähtöselvitysvirkailijana, näkyi niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin kannustus itsepalvelutoimintojen hyödyntämiseen yhtiön puolelta vahvasti. Etenkin sesonkiaikoina, kun laivat olivat täynnä ja matkustajamäärät terminaaleissa sen myötä suuria, kehoitettiin työntekijöitä tekemään lähtöselvitys itsenäisesti joko internetissä, mobiilissa tai lähtöselvitysautomaateilla ja opastamaan myös lähipiiriään sekä tuttaviaan self check-in -palveluiden käytössä. Terminaalissa lisääntynyt itsepalveluautomaattien käyttö huomioitiin – ja huomioidaan edelleen – myös henkilökunnan sijoitte-

lussa. Lähtöselvitysaikana aina vähintään yksi virkailija on lähdön ajan lähtöselvitysautomaattien läheisyydessä ja kannustaa matkustajia lähtöselvityksen suorittamiseen automaattilla sekä tarvittaessa opastaa heitä automaattien ja matkustajaporttien käytössä. Nykyään asiakkaita rohkaistaan myös lippujen osto-ominaisuuden hyödyntämiseen. Ostaessaan lipun itsenäisesti automaattista, asiakas ei esimerkiksi lähtöselvitystiskiltä ostetusta lipusta poiketen joudu maksamaan palvelumaksua.

Myös Tallink Silja Oy:n mainonnassa ja markkinoinnissa näkyy asiakkaiden innostaminen itsepalveluvaihtoehtojen hyödyntämiseen ja erityisesti lähtöselvityksen tekemiseen itsenäisesti. Matkan lähestyessä asiakkaille lähetetään sähköpostitse erilaisia markkinointiviestejä, joissa heitä kehoitetaan tähän. Viesteissä asiakkaisiin vedotaan muun muassa sillä, kuinka helppoa ja nopeaa lähtöselvityksen tekeminen itsenäisesti on ja kuinka nämä kyseistä toimintoa hyödyntämällä välttyvät esimerkiksi jonottamiselta terminaalissa.

Terminaalin lisäksi itsepalvelutoiminnot ja -teknologia näkyvät monella tapaa itse laivamatkan aikana. Yksi tyypillinen esimerkki itsepalvelusta on Tallinkin laivoilla toimivat Buffet-ravintolat, joissa asiakas valitsee ja hakee itse ruokansa noutopöydästä. Lisäksi osalta aluksista löytyy muun muassa samantyyppisellä periaatteella toimiva itsepalvelukahvila Fast Lane.

Laivalla itsepalvelu näkyy lisäksi esimerkiksi pika-alusten Starin ja Megastarin Supermarket-myymlöissä, joissa tavallisten kassojen rinnalle on otettu käyttöön itsepalvelukassat. Itsepalvelukassoilla asiakkaat rekisteröivät skannauslaitteella ostamansa tuotteet ja maksavat ostoksensa maksupäätteellä. Itsepalvelukassojen avulla yhtiö pyrkii mahdollistamaan asiakkailleen nopean ja sujuvan ostokokemuksen ja lyhentämään jonoja myymälöissä. Itsepalvelukassojen käyttöönotto on pilottikokeilu, jota laajennetaan myöhemmin yhtiön muillekin aluksille, mikäli asiakaspalautteet ja -kokemukset osoittautuvat positiivisiksi. (Zonov 2016.)

3.2.2 Toiminnot tulevaisuudessa

Tulevaisuudessa itsepalvelua sovelletaan nykyistä enemmän eri palveluprosessin vaiheissa niin terminaalissa, laivoilla kuin Tallinkin hotelleissakin. Tallink Silja Oy pyrkii muun muassa kehittämään online- ja mobiilivarausjärjestelmiään, jotta ne olisivat mahdollisimman käyttäjätavallisia ja jotta kasvaviin asiakasmassoihin ja -odotuksiin pystyttäisiin vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla. Tämän myötä erilaiset itsepalvelutoiminnot tulevat lisääntymään. Keskustelua on ollut esimerkiksi juurikin mobiilihyttikorteista, joiden myötä tulevaisuudessa online- ja mobiililähtöselvityksen hyödyntäminen olisi mahdollista

myös risteilyillä, joilla asiakkaalla on hytti tai muita ylimääräisiä palveluja. Tallink Silja Oy pitää asiakkaidensa näkemyksiä ja kokemuksia äärimmäisen arvokkaina, mistä syystä kaikessa itsepalvelutoimintojen kehittämisessä asiakkaiden mielipiteitä pyritään kuuntelemaan ja kehitystyötä tekemään mahdollisimman pitkälti niiden mukaisesti. (AS Tallink Grupp 2018, 18.)

Ei ainoastaan Tallink Silja Oy:llä, vaan yleisesti ottaenkin laivaliikenteessä, itsepalvelun odotetaan lisääntyvän tulevaisuudessa. Itsepalvelun laivayhtiöille ja niiden asiakkaille tuomien hyötyjen lisäksi liittyy siihen kuitenkin myös haasteita. Vaikka itsepalvelu on matkailualalla jatkuvasti kasvava trendi, on silti muistettava, että osa asiakkaista vierastaa sitä yhä. Esimerkkinä tästä ovat aasialaiset risteilymatkailijat, joiden määrä on kasvanut viimeisten vuosien aikana huomattavasti Itämeren risteilyillä. Muun muassa Tallink Silja Oy:llä kansainvälinen myynti on kasvanut erittäin vauhdikkaasti ja Aasian osuus on ollut siinä kaikista suurin. (Honkanen 2017.) Aasialaiset matkailijat eivät kuitenkaan ole tottuneet itsepalveluun, eivätkä he sitä halua tai arvosta. Heille tärkeintä on saada aitoa ja osaavaa perinteistä asiakaspalvelua. (Parviainen 2018.) Työskennellessäni itse terminaalissa, huomasin saman ilmiön joidenkin iäkkäämpien suomalaisten matkustajien kohdalla. He eivät toisinaan olleet halukkaita suorittamaan lähtöselvitystä automaattilla, vaikka virkailijana tarjouduin opastamaan heitä koko prosessin ajan kädestä pitäen, vaan valitsivat mieluummin jonottamisen lähtöselvitystiskille.

Tällaisten asiakasryhmien vuoksi laivayhtiöiden onkin tarkkaan pohdittava, missä määrin ne voivat siirtyä toiminnoissaan itsepalveluratkaisuihin ja kuinka paljon resursseja jätetään perinteiseen asiakaspalveluun itsepalvelun rinnalla. Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä juuri vuoden 2019 alkupuolella Tallink Silja Oy:llä sekä yhtiön suurimmalla kilpailijalla Viking Line Abp:llä aloitettiin yhteistoimintaneuvottelut, jotka kohdistuivat varustamoyhtiöiden maahenkilöstöön. Molemmat yhtiöt perustelivat henkilöstön vähentämistä digitalisatiolla ja sen myötä lisääntyneellä itsepalvelulla, jotka kattavat aiempaa suuremman osan henkilöstön työtehtävistä. (Kossila 2019; Räisänen 2019.) Muun muassa Suomen Merimies-Unioni on kyseenalaistanut yhtiöiden päätöstä vähentää henkilöstöä ja nostanut esille juurikin iäkkäät matkustajat, jotka tuovat merkittävät määrät rahaa varustamoille ja jotka kuitenkin edelleen tahtovat ostaa risteilynsä matkamyyjiltä ja asioida terminaalissa asiakaspalvelijan kanssa (Eronen 2019).

4 Palveluprosessi ja sen kehittäminen

Palvelun merkitys organisaatioiden toiminnassa on korostunut viime vuosina runsaasti. Kun palveluiden yhteiskunnallinen merkitys on kasvanut, on sen myötä tarve palvelumuotoilulle syntynyt. Palvelumuotoilun avulla palveluista pyritään muokkaamaan toimivia, loogisia, haluttavia sekä asiakkaalle arvoa tuottavia. (Kokko 2017.) Palvelumuotoilun tärkeys on korostunut entisestään itsepalvelun lisääntymisen myötä.

Palvelumuotoilussa (engl. *service design*) on kyse palveluiden kehittämisestä asiakaslähteisesti. Asiantuntijat määrittelevät palvelumuotoilun eri tavoin, eikä sille ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää. Palvelumuotoilulla tarkoitetaan kuitenkin lähtökohtaisesti palvelun innovointia, suunnittelua sekä kehittämistä muotoilulähtöisiä menetelmiä hyödyntäen siten, että keskiössä on aina palvelun käyttäjä eli asiakas. Siksi kaikessa palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä tulisi olla lähtökohtana asiakkaan käyttökokemuksen ymmärtäminen. Yrityksen ei tule suunnitella palvelua vain omista lähtökohdistaan, vaan ennemminkin yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Kokko 2017.)

Palvelumuotoilua hyödyntämällä pyritään suunnittelemaan asiakkaalle palvelukokemus, jossa keskeisiksi tekijöiksi nousevat asiakkaan palvelupolku, kontaktipisteet ja palvelutuokiot (Kokko 2017). On tärkeää muistaa, että palveluprosessi ja palvelupolku ovat kaksi eri asiaa. Palveluprosessilla tarkoitetaan palveluntarjoajan kuvausta siitä, kuinka palvelu etenee. Palvelupolulla taas kuvataan sitä, kuinka asiakas kulkee läpi kyseisen palveluprosessin ja miten hän sen kokee. Yhdessä palveluprosessissa voi näin ollen olla yhtä monta erilaista palvelupolkua kuin on käyttäjiäkin, sillä jokainen asiakas muodostaa omanlaisensa palvelupolun. (Tuulaniemi 2011.)

Laivaliikenteessä asiakkaan palvelupolku terminaalissa voi olla esimerkiksi seuraavanlainen: saapuminen terminaaliin → lähtöselvitys automaatilla → siirtyminen odotusaulaan matkustajaporttien läpi → kahvikupillisen nauttiminen odotusaulan kahviossa → laivaan nousu. Vaikka palveluntarjoaja on suunnitellut prosessin tietyllä tavalla, saattaa asiakkaalla olla useampia eri tapoja kuluttaa tietty palveluprosessin vaihe (Saffer 2007, 178). Kuten aiemmin mainittu, esimerkiksi Tallink Silja Oy tarjoaa asiakkailleen useita eri vaihtoehtoja lähtöselvityksen tekemiseen. Näin ollen asiakkaalle, joka tekee lähtöselvityksen perinteiseen tapaan lähtöselvitystiskillä, muodostuu erilainen palvelupolku kuin toiselle, joka suorittaa lähtöselvityksen itsenäisesti automaatilla.

Palvelutuokiot ovat palvelupolun eri vaiheita. Palvelutuokiot koostuvat useista eri kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun eri aisteillaan. Kontaktipisteet voidaan jakaa ihmisiin, ympäristöihin, esineisiin ja toimintatapoihin. Näillä kontaktipisteillä pyritään puhuttelemaan asiakasta, mutta toisinaan ne saattavat olla myös asiakaskokemukseen negatiivisesti vaikuttavia tekijöitä. (Tuulaniemi 2011.) Jos mietitään kokonaisuutena asiakkaan tekemää laivamatkaa Helsingistä Tallinnaan, on lähtöselvitystilanne yksi palvelutuokio osana pidempää palvelupolkua. Kontaktipisteitä lähtöselvitystilanteessa voisivat olla esimerkiksi lähtöselvitysvirkailija, laivaannousukortti ja taustalla kuuluva asiakaskuultus terminaalisissa. Asiakaskokemukseen negatiivisesti vaikuttavia kontaktipisteitä saattaisivat puolestaan olla terminaalin ahtaus tai epäammattimainen virkailija.

Yksi palvelumuotoilun keskeisistä tavoitteista on kasvattaa yrityksen asiakasymmärrystä ja sen myötä pidemmän päälle asiakasuskollisuutta. Pitkällä tähtäimellä palvelussa oleellisinta on, että se tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. Tästä syystä myös palvelun kehittämisprosessissa asiakaskokemus on yksi tärkeimmistä lähtökohdista. (Kokko 2017.) Siksi tässä opinnäytetyössä toteuttamani asiakastyytyväisyystutkimus on hyvä esimerkki palvelun kehittämisen työkalusta. Asiakastyytyväisyystutkimus on toimiva työkalu juurikin asiakasymmärryksen kasvattamisessa. Toteuttamani tutkimuksen ja siitä saatujen tulosten avulla pyritään tunnistamaan asiakkaan näkökulmasta palvelutuokion kriittiset kontaktipisteet ja kehittämään lähtöselvitysprosessista asiakasta mahdollisimman hyvin palveleva ja siten tälle arvoa tuottava.

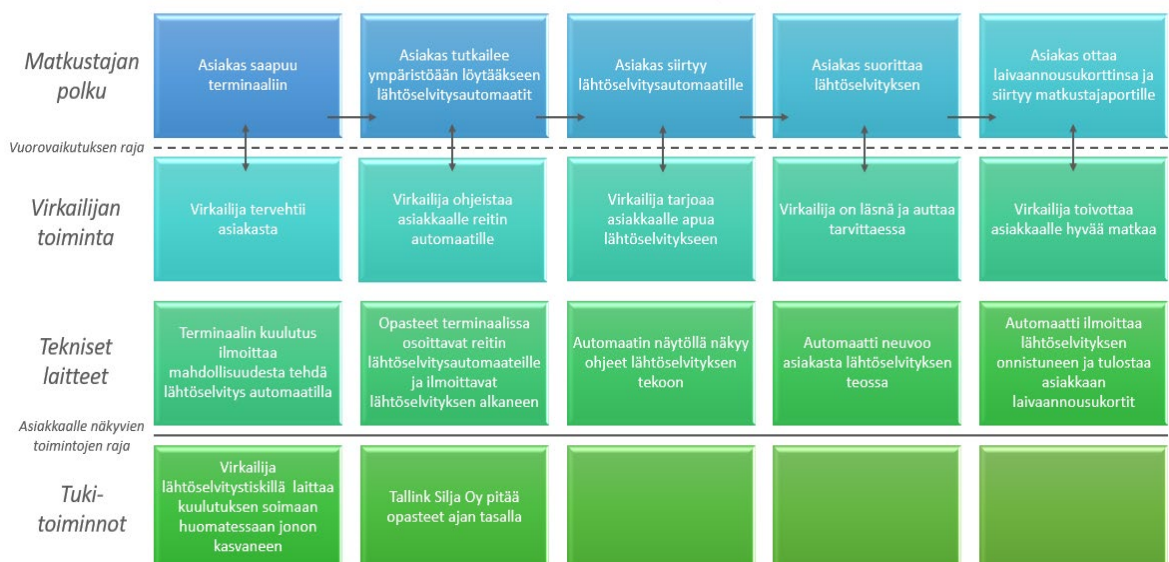
4.1 Blueprint-malli lähtöselvitysprosessista terminaalisissa

Jotta palveluprosessia ja sen myötä asiakkaan palvelupolkua sekä siihen sisältyviä tiettyjä palvelutuokioita voidaan kehittää parhaalla mahdollisella tavalla, tulee yrityksellä olla selkeä kuva palveluprosessistaan ja asiakkaan toiminnasta sen eri vaiheissa. Hyvin suunniteltu palveluprosessi tuo etuja niin asiakkaalle kuin palvelua tuottavalle yrityksellekin. Tarkasti määritellyn palveluprosessin avulla yritys pystyy paremmin täsmentämään laadullisia, taloudellisia sekä muita määrittämiään tavoitteita ja seuraamaan niiden toteutumista (Lehtinen & Niinimäki 2005, 41).

Yksi hyvä keino suunnitella ja kuvata asiakkaan palveluprosessia ja sen vaiheita yksityiskohtaisesti on Service Blueprint eli palvelumalli. Se on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta ja sen vaatimista resursseista sekä asiakkaan kytkeytymisestä palvelun tuotantomalliin (Tuulaniemi 2011). Blueprint-mallissa prosessin vaiheet kuvataan vuokaaviona. Kaavio kuvaa kaikki eri vaiheet objektiivisesti ja erittäin yksityiskohtaisesti ja erottaa tois-

taan asiakkaalle näkyvät ja yrityksen sisäiset toiminnot. Blueprint-mallin tavoitteena on kuvata palvelun laadun kannalta kriittiset kohdat sekä kiinnittää huomiota niihin palvelun vaiheisiin, jotka vaativat kehittämistä ja analysointia. Se hajottaa palvelun pieniin palasiin ja auttaa kuvaamaan niitä keinoja, joilla palvelun eri vaiheet suoritetaan. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 16.) Blueprint-malli toimii tehokkaana työkaluna sekä uusien palveluiden muodostamiseen että jo olemassa olevien palvelumallien kehittämiseen. Blueprint-mallin pohjalta toiminnan kannalta kriittiset tekijät ovat tunnistettavissa helposti. Ero muihin prosessinkuvaustapoihin on se, että Service Blueprintissä eri toiminnot osana palveluketjua esitetään yrityksen näkökulman lisäksi myös asiakkaan perspektiivistä. Blueprint-mallin tuleekin aina edetä kronologisesti, asiakkaan palvelupolusta liikkeelle lähtien. (Tuulaniemi 2011.)

Alla olevassa kuviossa 1 olen oman kokemukseni pohjalta kuvannut Blueprint-mallilla Tallink Silja Oy:n itsepalvelulähtöselvitysprosessin Länsiterminaali 2:ssa. Kuviossa ylimmällä tasolla on esitetty palveluketjun eri vaiheet asiakkaan polkuna. Tämä rivi paljastaa sen arvoketjun, jonka Tallink Silja Oy palveluntarjoajana asiakkaalleen tuottaa. Toiseksi ylimmällä tasolla puolestaan esitetään kaikki se palveluntuottajan toiminta, joka tapahtuu vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, eli tässä tapauksessa lähtöselvitysvirkailijan toiminta. Toiseksi alimmalla tasolla on kuvattu ne tekniset laitteet, joita lähtöselvityksen aikana hyödynnetään. Alimmalla rivillä on kuvattu niin kutsutut ”Back office” eli asiakkaalle näkymättömät tukitoiminnot, jotka ovat kuitenkin välttämätön osa vuorovaikutteisen palvelutuotannon toteuttamista. (Tuulaniemi 2011.)



Kuvio 1. Blueprint-malli automaatilla suoritettavasta lähtöselvitysprosessista

Blueprint-mallin avulla olen pyrkinyt tunnistamaan prosessissa asiakkaan kannalta kriittiset pisteet, jotka huomioida tutkimuksessa. Ensimmäinen vaihe lähtöselvitysprosessissa on astuminen sisään terminaaliin (kuvio 1). Asiakkaan palveleminen alkaa jo tässä vaiheessa, lähtöselvitysvirkailijan seistessä sisääntuloaulassa tervehtimässä asiakasta ja mahdollisesti kehottamassa tätä suorittamaan lähtöselvityksen automaattilla sekä opastamassa tätä automaattien luo. Asiakkaan siirtyessä automaateille, toinen virkailija on paikalla kysymässä, kaipaako hän mahdollisesti opastusta automaatin käytössä. Seuraavaksi asiakas joko itsenäisesti tai lähtöselvitysvirkailijan avustuksella suorittaa lähtöselvityksen ja automaatti tulostaa hänelle tarvittavat laivaannousukortit. Tämän jälkeen automaatti – ja ideaalitulanteessa myös virkailija – toivottavat asiakkaalle hyvää matkaa ja tämä siirtyy laivaannousukortteineen matkustajaportille.

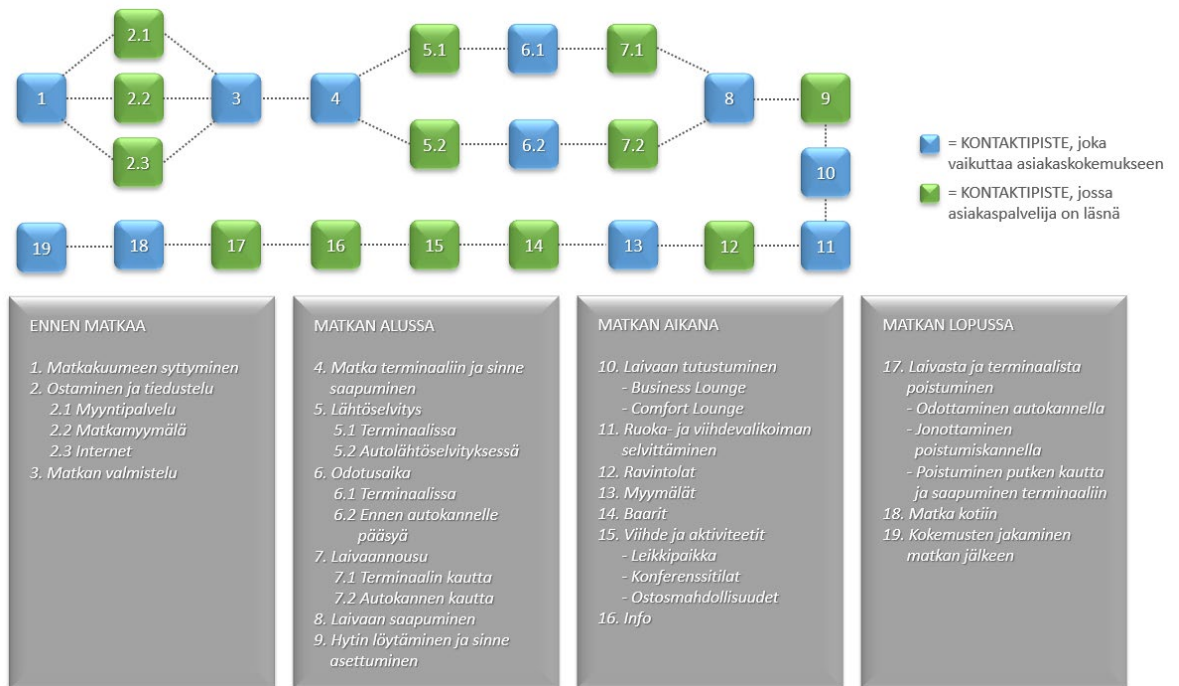
Lähtöselvitysprosessissa asiakkaan palvelupolun kannalta ensimmäinen kriittinen kysymys on jo terminaaliin sisääntulovaiheessa se, onko asiakas ylipäättään tietoinen terminaaliin olevista lähtöselvitysaunomaateista ja huomaako hän niihin liittyviä opasteita. Asiakaskokemus saattaa heiketä, jos asiakkaalla jää opasteet huomaamatta ja hän ehtii jonkin aikaa jonottaa lähtöselvitystiskeille, ennen kuin virkailija saapuu paikalle kertomaan mahdollisuudesta tehdä lähtöselvitys automaattilla. Tämä saattaa turhauttaa asiakasta, joka on käyttänyt turhaan aikaansa jonottamiseen. Siksi sisääntuloaulassa olevalla virkailijalla on tärkeä rooli ikään kuin asiakkaiden vastaanottajana ja tervetulleeksi toivottajana. Myös opasteiden sijoitteluun, näkyvyyteen ja selkeyteen tulee kiinnittää erityishuomiota. Virkailija ja opasteet ovat tärkeitä kriittisiä pisteitä asiakkaan ensimmäisen palvelutuokion aikana. Nämä kriittiset pisteet ovat merkittävässä roolissa myös palvelupolun seuraavassa vaiheessa, kun asiakas yrittää löytää tiensä lähtöselvitysaunomaateille ja päästä vapaana olevalle automaattille.

Seuraava palvelutuokio, johon liittyy useampiakin kriittisiä pisteitä, on varsinainen lähtöselvityksen suorittaminen. Yleinen haaste on, ettei asiakas näytöllä olevista ohjeista huolimatta välttämättä ymmärrä, kuinka aloittaa lähtöselvitys. Lisäksi asiakaskokemukseen vaikuttavat tekniset tekijät kuten se, toimiiko automaatti sujuvasti ja nopeasti ja tulostaako se laivaannousukortit onnistuneesti. Koska prosessiin liittyy useampia kriittisiä pisteitä, on virkailijan rooli tässäkin palvelutuokiossa tärkeä. Virkailijan tulee olla aina valmiina auttamaan, jos asiakas kohtaa haasteita lähtöselvityksessä ja lähtökohtaisesti jo ennen kuin varsinaisia ongelmia edes ilmenee.

Jotta tämänkaltaiset kriittiset pisteet voidaan havaita ajoissa, palveluprosessin lisäksi asiakkaan potentiaalinen palvelupolku on hyvä kuvata etukäteen. Sen avulla ymmärretään, missä asiakas on milloinkin ja miksi. Kuvaamalla asiakkaan palvelupolun, yritys pääsee

siihen mahdollisimman hyvin käsiksi ja pystyy analysoimaan sitä (Tuulaniemi 2011). Kun yrityksellä on hyvä ymmärrys asiakkaidensa kulkemasta polusta, voidaan asiakkaita keskittyä palvelemaan sellaisissa hetkissä ja sellaisilla tavoilla, jotka ovat heille merkityksellisiä ja arvoa tuottavia (Väätäinen 13.3.2015).

Tallink Silja Oy:n asiakkaat muodostavat oman palvelupolunsa aina matkan suunnittelusta kotiinpaluuseen asti. Yhtiö pyrkiikin tekemään asiakkaan polusta ja jokaisesta sen palvelutuokiosta sekä kontaktipisteestä asiakkaalle positiivisella tavalla mieleenpainuvan. (AS Tallink Grupp 2019c.) Jotta tähän päästäisiin, on yhtiö tehnyt visuaalisen kuvauksen asiakkaan palvelupolusta niin reittimatalla, yhden yön risteilyllä kuin kahden yön risteilylänkin. Kuviossa 2 olen Tallink Silja Oy:n kuvausta mukailleen hahmotellut reittimatkatustajan potentiaalisen palvelupolun matkan aikana. Kuviossa on huomioitu kaikki asiakaskokemukseen vaikuttavat palvelutuokioidet sekä kontaktipisteet palvelupolun aikana. Kontaktipisteet on jaoteltu sen mukaan, onko asiakaspalvelija niissä läsnä vai ei. Asiakkaan polku voidaan jakaa neljään vaiheeseen, joista ensimmäinen käsittää toiminnot ennen varsinaista matkaa, toinen matkan alussa, kolmas matkan aikana ja neljäs matkan lopussa sekä sen jälkeen (kuvio 2). Ennen matkaa kontaktipisteitä ovat muun muassa matkan ostaminen ja sen valmistelu, matkan alussa lähtöselvityksen tekeminen ja laivaannousu, matkan aikana laivaan tutustuminen ja ruoka- ja viihdevalikoiman sekä ostosmahdollisuuksien selvittäminen ja matkan lopussa puolestaan laivasta ja terminaalista poistuminen sekä kokemusten jakaminen.



Kuvio 2. Asiakkaan polku reittimatkan aikana (mukaiilen AS Tallink Grupp 2019c)

Verrattaessa automaateilla suoritettavaa lähtöselvitysprosessia (kuvio 1) ja sen myötä asiakkaan muuttunutta palvelupolkua perinteiseen lähtöselvitysprosessiin, voidaan sen todeta hieman yksinkertaistuneen itsepalveluun siirtymisen myötä. Asiakaspalvelijan näkyvä rooli prosessissa on tietyllä tapaa pienentynyt, mutta teknologian merkitys ja sen vaikutus asiakaskokemukseen taas kasvanut. Automaateilla suoritettavassa lähtöselvitysprosessissa asiakas säästyy joiltakin kriittisiltä kontaktipisteiltä kuten jonottamiselta, mikä on asiakaskokemukseen positiivisesti vaikuttava tekijä, palvelupolun ollessa siten entistä sujuvampi. Toisaalta palveluprosessista jää pois myös paljon hyviä vaiheita, kuten asiakaspalvelijan iloinen tervehtiminen lähtöselvitystä aloitettaessa tai hyvän matkan toivottaminen laivaannousukortteja ojentaessa.

4.2 Palvelun laatu sekä asiakaslähtöisyys

Loppupeleissä matkailupalvelun menestymisen ratkaisee aina asiakastyytyväisyys, jonka muodostavat asiakkaan etukäteisodotukset sekä se, kuinka asiakas kokee palvelutapah-tuman ja sen tuomat palvelukokemukset sekä palvelun laadun (Tuulaniemi 2011). Esimerkiksi Tallink Silja Oy:n asiakkaat eivät enää odota yhtiöltä pelkästään laivalippuja tai majoituspalveluita, vaan kaipaavat ikimuistoisia kokemuksia, positiivisia yllätyksiä, erinomaisia palvelukokemuksia ja laadukasta asiakaspalvelua, joka ylittää heidän odotuksensa. Saavuttaakseen kyseisen tavoitteen ja luodakseen asiakkaalle matkustuskokemuksen, joka saa tämän käyttämään palvelua uudestaankin, keskittyäkin yhtiö toimimaan asiakaslähtöisesti ja tarjoamaan asiakkailleen laadukasta palvelua. (As Tallink Grupp 2019d.)

Palvelu käsitteenä on monimutkainen, mistä syystä palvelun laatukin on väistämättä moniulotteinen asia, jolle ei ole olemassa yhtä tiettyä määritelmää. Yksinkertaistettuna palvelun laadun (engl. *service quality*) voidaan kuitenkin todeta olevan mitä tahansa, mitä asiakkaat kokevat sen olevan. Siksi palvelun laatua tulisikin aina lähteä tarkastelemaan asiakkaan näkökulmasta. (Grönroos 2009, 100.)

Grönroosin (2009, 101) mukaan palvelun laatuun sisältyy kaksi eri ulottuvuutta, jotka ovat tekninen (lopputuloslottuvuus) ja toiminnallinen (prosessiulottuvuus). Teknisessä ulottuvuudessa on kyse siitä, mitä asiakas saa yritykseltä palveluprosessin lopputuloksena ja toiminnallisessa ulottuvuudessa puolestaan siitä, kuinka palvelu hänelle toimitetaan. Nämä laadun ulottuvuudet yhdessä vaikuttavat siihen, millaisena asiakas kokee palvelun kokonaislaadun ja muodostavat siten niin kutsutun koetun laadun. Teknisen ja toiminnallisen laadun lisäksi palvelun kokonaislaatuun vaikuttavat muun muassa yrityksen imago, asiakkaan mielikuvat sekä henkilökohtaiset tarpeet ja odotukset. (Grönroos 2009, 101-102.)

Palvelun laatua voidaan tarkastella useasta eri näkökulmasta. Asiakslähtöisen ajattelun mukaisesti palvelun laatua tulisi arvioida lähtökohtaisesti asiakkaan kokeman laadun näkökulmasta. Palvelun laadun voidaan katsoa olevan hyvä silloin, kun asiakkaan koettu laatu vastaa hänen odotuksiaan palvelulta (odotettu laatu) tai jopa ylittää ne. Arvioidessaan palvelun laatua, asiakas itse keskittyy useimmiten enimmäkseen palvelun toiminnalliseen laatuun, sillä asiakkaan näkökulmasta teknistä laatua saattaa olla vaikea arvioida. (Lämsä & Uusitalo 2009, 49-60.)

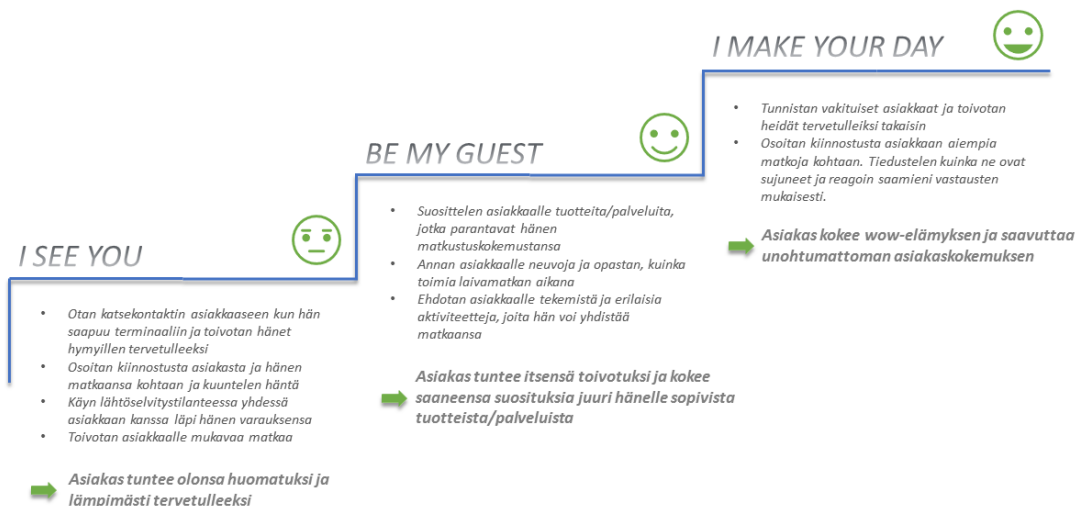
Kun palvelun laatua tarkastellaan asiakslähtöisestä näkökulmasta, korostuvat asiakkaan tarpeet ja toiveet, joiden täyttämiseen yritys toiminnallaan pyrkii. Pystyäkseen tarjoamaan asiakkailleen laadukkaan palveluprosessin, on yrityksen tunnistettava kyseiset asiakkaan mieltymykset, toiveet sekä tarpeet, jotka toisinaan ovat jopa asiakkaasta itsestään hankalia määrittää. Keskeistä on, että yritys pyrkii säännölliseen vuorovaikutukseen asiakaidensa kanssa ja kuuntelee, mitä nämä palvelulta toivovat. (Lämsä & Uusitalo 2009, 25.)

Tässä opinnäytetyössä toteuttamani asiakastyytyväisyyskysely on erinomainen esimerkki keinosta, jolla asiakkaiden kokemaa laatua voidaan tutkia ja heidän palveluun kohdistuvia toiveitaan ja odotuksiaan huomioida. Laadun mittaamista varten on myös kehitetty erilaisia palvelun ulottuvuuksia kuvaavia malleja ja menetelmiä, joista yksi esimerkki on varsin tunnettu SERVQUAL eli Service Quality -menetelmä. Kyseisessä menetelmässä on viisi eri palvelunlaatua koskevaa osa-aluetta (konkreettinen ympäristö, luotettavuus, reagoivaltuus, vaikuttavuus & empatia), joita pyritään hahmottamaan tiettyjen kysymyssarjojen avulla. Menetelmä perustuu asiakkaan palveluun liittyvien odotusten ja siitä saamiensa kokemusten vertailuun. (Grönroos 2009, 116.)

Tallink Silja Oy:llä erilaisten asiakaskyselyiden lisäksi palvelun laadun varmistamiseksi on kehitetty monenlaisia vastaavia menetelmiä ja konsepteja, joista yksi on palvelukortti. Palvelukortti toimii työkaluna yhtiön työntekijöille ja auttaa näitä pitämään mielessä seikat, joihin tulisi keskittyä laadukkaan palvelun tarjoamisen takaamiseksi. Palvelukorttiin on koottu kahdeksan eri kohteliaisuutta, joita hyödyntämällä voidaan edesauttaa asiakkaan kokeman palvelun laadun parantamista. (AS Tallink Grupp 2019d.)

Luodakseen asiakkailleen mahdollisimman kitkattoman ja yksilöllisen palvelukokemuksen ja saavuttaakseen tietyn palvelun laatutason, yhtiö on myös määritellyt eräänlaiset palveluportaot, jotka sisältävät kolme tasoa: I see you, Be my guest ja I make your day (kuvio 3). Jokaiselle portaalille on asetettu oma tavoitteensa, joka palveluprosessin aikana tulisi

saavuttaa. Lähtöselvitystä koskevan portaikon alimmalla I see you -tasolla tavoitteena on, että asiakas tuntee olonsa huomatuksi ja lämpimästi tervetulleeksi. Keskimmäisen Be my guest -tason tavoitteena on saada asiakas tuntemaan itsensä toivotuksi vieraaksi ja kokemaan, että hän saa henkilökohtaista palvelua ja suosituksia juuri hänelle sopivista tuotteista tai palveluista. Kolmannella ja ylimmällä I make your day -tasolla tavoitteena on synnyttää asiakkaassa wow-elämys ja luoda hänelle unohtumaton asiakaskokemus. Tavoitteiden lisäksi portaikossa on määritelty ne konkreettiset toiminnot, joilla tavoitteisiin päästään. Virkailijan tulee muun muassa osoittaa kiinnostusta asiakasta ja tämän matkaa kohtaan, osata suositella asiakkaalle juuri hänelle lisäarvoa tuottavia tuotteita ja palveluita sekä pystyä tunnistamaan vakituiset asiakkaat ja toivottaa heidät tervetulleeksi takaisin. Kuvioon 3 on listattu edellä mainittujen lisäksi muitakin konkreettisia esimerkkejä toiminnoista, jotka mahdollistavat tietyn palvelun laatutason saavuttamisen lähtöselvityksen aikana. (AS Tallink Grupp 2019e.)



Kuvio 3. Palveluportaati lähtöselvityksessä (mukaillen AS Tallink Grupp 2019e)

Kun palvelua, kuten automaateilla suoritettavaa lähtöselvitysprosessia, halutaan kehittää, pyrkii Tallink Silja Oy lähestymään kehittämissuunnitelmissa aina asiakaslähtöisesti ja palvelun laadun maksimoinnin huomioiden. Erilaisten palvelun laatuun keskittyvien konseptien luomisen lisäksi yhtiö järjestää työntekijöilleen säännöllisesti TX eli Travel Experience -koulutuksia, joiden keskeinen teema on siinä, kuinka asiakkaita tulisi kohdella, jotta nämä olisivat tyytyväisiä palveluun, pysyisivät lojaaleina ja palaisivat yhä uudestaan yhtiön tarjoamien palveluiden pariin. (AS Tallink Grupp 2019f.)

5 Tutkimus

Tutkimus toteutettiin toimeksiantona Tallink Silja Oy:lle. Idea opinnäytetyöhön ja lähtöselvitysautomaatteihin liittyvään asiakastytyväisyystutkimukseen syntyi työskennellessäni Tallink Silja Oy:llä lähtöselvitysvirkailijana Helsingin terminaaleissa reilun kahden vuoden ajan. Itsepalvelu aiheena on yleisesti ottaen ja etenkin Tallink Silja Oy:llä erittäin ajankohdainen ja omasta mielestäni äärimmäisen mielenkiintoinen, mistä syystä kiinnostukseni tämänkaltaisen tutkimuksen toteuttamista kohtaan heräsi. Yhtiö on viime aikoina entistä enemmän kannustanut sekä asiakkaitaan että työntekijöitään lähtöselvityksen tekemiseen itsenäisesti ja lähtöselvitysautomaattien toimivuutta on pyritty parantamaan. Terminaalissa työskennellessäni asiakkaat antoivat myös päivittäin palautetta ja kehittämisehdotuksia lähtöselvitysautomaatteihin liittyen.

Miellyttävän käyttökokemuksen takaamiseksi lähtöselvitysautomaatteja onkin kuluneen parin vuoden aikana jo kehitetty jonkin verran. Automaattien käyttöjärjestelmään on muun muassa tehty päivityksiä ja parannuksia ja niihin on lisätty lukuisia uusia toimintoja. Joitakin esimerkkejä tällaisista toiminnoista ovat lippujen osto-ominaisuus ja mahdollisuus suorittaa avoimena olevia maksuja sekä täyttää puuttuvia matkustajatietoja. Tallink Silja Oy:lle ei kuitenkaan aiemmin ole tehty vastaavaa tutkimusta, jossa olisi tarkasteltu asiakkaiden tyytyväisyyttä lähtöselvitysautomaatteja kohtaan ja siten kuultu myös heidän näkemyksiään ja toivomuksiaan niiden toimivuuteen ja käytettävyyteen liittyen.

Opinnäytetyön ja sen myötä tutkimuksen suunnittelu lähti liikkeelle ottaessani idean asiakastytyväisyystutkimuksesta puheeksi Helsingin terminaalien lähtöselvityspäälliköiden kanssa, jotka innostuivat aiheesta ja totesivat yhtiöllä olevan tarvetta kyseiselle tutkimukselle. Pohdimme yhdessä heidän kanssaan aiheen rajausta. Lisäksi konsultoimme vuoro-esimiehiä sekä -vastaavia aiheesta ja kyselimme, tulisiko heillä mahdollisesti mieleen asioita, joita tutkimukseen olisi tärkeä sisällyttää. Näin tutkimuksesta pyrittiin saamaan toimeksiantajayritystä mahdollisimman hyvin palveleva.

5.1 Tutkimuksen tavoite ja rajaus

Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia Tallink Silja Oy:n asiakkaiden tyytyväisyyttä lähtöselvitysautomaatteja ja niiden toimivuutta kohtaan. Täsmällisen kokonaiskuvan saamiseksi tutkimusongelma oli jaettu yhteen pääongelmaan ja kahteen alaongelmaan. Tutkimuksen pääongelma oli: *”Kuinka sujuvaksi matkustajat kokevat lähtöselvitysautomaattien*

käytön?” ja alaongelmat olivat: ”Mitkä ovat automaattilla suoritettavan lähtöselvitysprosessin vahvuudet ja heikkoudet?” sekä ”Kuinka itsepalvelulähtöselvitystä automaateilla voitaisiin kehittää?”. Tutkimuksen tarkoituksena oli löytää vastauksia näihin kysymyksiin.

Tutkimuksessa pyrittiin tarkastelemaan automaateilla suoritettavaa lähtöselvitystä eri näkökulmista, ottaen huomioon kaikki niiden toimivuuteen ja käytettävyyteen liittyvät osa-alueet. Näitä osa-alueita olivat muun muassa automaattien nopeus, helppokäyttöisyys, sijainti, toimivuus sekä niiden lukumäärä suhteessa matkustajamääriin. Tutkimuksen avulla haluttiin tunnistaa lähtöselvitysprosessiin liittyviä kipupisteitä ja myöhemmin siitä saatujen tulosten pohjalta suorittaa toimenpiteitä näiden kipupisteiden poistamiseksi sekä kehittää lähtöselvitysaunomaatteja sujuvan käyttökokemuksen takaamiseksi. Lisäksi haluttiin tutkia yleisesti asiakkaiden suhtautumista itsepalveluun sekä sitä, kuinka tärkeänä he pitävät ihmiskontaktia ja asiakaspalvelijan läsnäoloa palveluprosessin aikana. Tutkimuksessa tarkasteltiin samalla demografisten tekijöiden mahdollisia vaikutuksia asiakkaiden kokemukseen itsepalvelulähtöselvityksestä.

Tutkimus rajattiin koskemaan Länsiterminaali 2:n automaateilla tehtävää lähtöselvitystä. Kyseisestä terminaalista liikennöivät Helsinki-Tallinna välillä Star- ja Megastar-nimiset nopeat Shuttle-alukset. Tutkimus keskittyi ainoastaan tällä reitillä kulkeviin matkailijoihin, eikä siinä siten huomioitu muista Helsingin terminaaleista lähtevää reitti- tai risteilyliikennettä. Aihe päätettiin rajata vain Länsiterminaali 2:n itsepalvelulähtöselvitykseen ja sieltä lähteviin matkailijoihin, jottei opinnäytetyöstä tulisi liian laaja ja jotta aiheeseen päästäisiin paneutumaan mahdollisimman syvälle. Automaattien käyttö ja niiden ominaisuudet eroavat hieman toisistaan eri terminaaleissa, mistä syystä tutkimalla itsepalvelulähtöselvitystä ainoastaan yhdessä terminaalissa pystyttiin paremmin analysoimaan tutkimustuloksia ja niiden yhteneväisyyksiä. Myös toimeksiantajayrityksessä oltiin sitä mieltä, että tutkimus on hyvä rajata vain yhteen tiettyyn terminaaliiin. Länsiterminaali 2:ssa automaattien käyttö on merkittävässä roolissa lähtöselvitysprosessissa, mistä syystä tutkimus päädyttiin toteuttamaan juuri siellä. Tutkimus päätettiin lisäksi rajata koskemaan ainoastaan automaattien lähtöselvitysominaisuutta ja lippujen osto-ominaisuus jätettiin sen ulkopuolelle.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta (engl. *quantitative research*). Sen avulla pystytään selvittämään prosenttiosuuksiin ja lukumääriin liittyviä kysymyksiä (Heikkilä 2014, 15). Kvantitatiivista tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi, sillä siinä tutkittava ilmiö muunnetaan muuttujiksi, joita käsitellään

tilastollisia menetelmiä hyödyntäen (Heikkilä 2014, 15; Vilpas, 2). Siksi kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen edellyttääkin, että tutkittavan ilmiön muuttujat tunnetaan riittävän hyvin ja että siitä on olemassa riittävästi aiempaa tietoa (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121; Vilpas, 2). Itselläni oli tutkimuksen toteuttamiseen hyvät edellytykset, sillä työskenneltyäni terminaalissa reilun kahden vuoden ajan, oli lähtöselvitysprosessi automaateilla ja asiakkaiden suhtautuminen siihen minulle ilmiönä entuudestaan tuttu.

Kvantitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä aineiston kerääminen hyödyntämällä standardeitua tutkimuslomakkeita, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot. Asiat kuvataan numeerisia suureita hyödyntäen ja tulosten havainnollistamisessa voidaan käyttää apuna taulukoita ja kuvioita. Kvantitatiivinen tutkimus on hyvä menetelmä etenkin silloin, kun halutaan kartoittaa olemassa olevaa tilannetta, kuten tässä tapauksessa lähtöselvitysautomaattien tämänhetkistä toimivuutta ja käytettävyyttä. Sen avulla ei kuitenkaan pystytä juurikaan selvittämään asioiden syitä tai taustoja. (Heikkilä 2014, 15.) Kvantitatiivisessa tutkimuksessa korostuvat tiedon perustelu, luotettavuus, yleistettävyyden sekä objektiivisuus (Vilpas, 2).

Tutkimuksen päätiedonhankintamenetelmäksi valikoitui kysely (engl. *survey*) ja sen tukena käytettiin havainnointia (engl. *observation*). Kysely on yksi kvantitatiivisen tutkimuksen käytetyimmistä tiedonhankintamenetelmistä. Kyselytutkimuksen etuna on, että sen avulla voidaan kysyä suurelta joukolta ihmisiä useita eri asioita ja siten kerätä kattava tutkimusaineisto. (Ojasalo ym. 2015, 121.) Siksi se koettiin sopivaksi tiedonhankintamenetelmäksi tässä tutkimuksessa.

Kysely on lisäksi menetelmänä varsin nopea ja tehokas verrattuna muihin vaihtoehtoisin tiedonhankintamenetelmiin ja huolellisesti laaditun kyselyn aineisto on helposti analysoitavissa, mikä osaltaan vaikutti tutkimusmenetelmän valintaan. Kyselyistä saadaan tyypillisesti paljon numeroihin perustuvia tuloksia. Näitä tuloksia voidaan käsitellä tilastollisesti, mistä syystä kysely soveltuu erinomaisesti hyödynnettäväksi juuri kvantitatiivisessa tutkimuksessa tutkimusmenetelmänä. Kyselyn heikkoutena puolestaan pidetään yleisesti tutkimuksessa tuotetun tiedon pinnallisuutta. Toinen heikkous kyselyssä tiedonhankintamenetelmänä on se, ettei usein pystytä arvioimaan esimerkiksi sitä, kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat tutkimukseen, miten he kokevat annetut vastausvaihtoehdot tai kuinka perehtyneitä he ovat tutkimuksen aiheeseen. (Ojasalo ym. 2015, 121.)

Kyselytekniikoita on monenlaisia. Tyypillisimpiä ovat internetissä täytettävät kyselyt ja postitse lähetettävät kyselylomakkeet, joissa kyselyn vastaaja täyttää lomakkeen itse. Kasvokkain tehtävissä kyselyissä myös tutkija voi toisinaan täyttää kyselyn vastaajan puolesta. (Ojasalo ym. 2015, 121.) Tässä tutkimuksessa hyödynnettiin informoitua kyselyä,

jossa tutkija jakaa kyselylomakkeet vastaajille henkilökohtaisesti ja kertoo näille samalla tutkimuksen tarkoituksesta (Heikkilä 2014, 43). Kyselylomakkeet jaettiin vastaajille kasvo-
tusten terminaalissa, mutta nämä kuitenkin täyttivät lomakkeet itse. Lomakkeita jaettaessa
vastaajille kerrottiin kyselyn olevan osa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä
ja että tutkimus toteutetaan lähtöselvitysautomaattien kehittämistä ajatellen. Kun vastaajat
olivat täyttäneet kyselyn, kerättiin lomakkeet takaisin paikan päällä. Informoidulle kyselylle
on tyypillistä se, että tutkija voi tarvittaessa esittää lisäkysymyksiä tai antaa lisäohjeita ja
tarkentaa kysymyksiä, mikäli vastaajalla herää kysyttävää niihin liittyen (Heikkilä 2014,
18). Tästä oli hyötyä tutkimusaineiston keruussa.

Kyselyn tukena käytetty toinen tutkimusmenetelmä oli havainnointi. Havainnoinnissa tie-
toa kerätään tekemällä havaintoja tutkimuksen kohteesta (Heikkilä 2014, 17). Havainnoi-
tia voidaan käyttää itsenäisesti, mutta useimmiten se toimii tiedonhankintamenetelmänä
kyselyn tai haastattelun tukena. Sen avulla on mahdollista täydentää kysely- tai haastatte-
lututkimusta. Havainnointia hyödyntämällä saadaan tietoa esimerkiksi siitä, kuinka ihmiset
käyttäytyvät ja mitä tapahtuu luonnollisissa toimintaympäristöissä. Havainnoimalla on
mahdollista tutkia toimivatko ihmiset samalla tavalla kuin he sanovat toimivansa. Havain-
nointi toimiikin hyvänä tiedonhankintamenetelmänä kehittämistehtävissä esimerkiksi sil-
loin, kun halutaan tutkia yksilön toimintaa tai kun kehittämisen kohteena on jokin esine,
kuva tai ympäristö. (Ojasalo ym. 2015, 114.) Havainnointi koettiin tässä tutkimuksessa hy-
vänä tutkimusmenetelmänä etenkin sellaisissa tilanteissa, kun kyselyä ei esimerkiksi kieli-
muurin, lähtöselvityksen epäonnistumisen tai tutkittavan kiireen ja vastaamishaluttomuus-
den vuoksi ollut mahdollista toteuttaa.

Havainnoinnissa tutkija kerää useimmiten tutkimusaineistoa ulkopuolisena tarkkailijana il-
man, että tämä osallistuu havainnoitavien toimintoihin (Heikkilä 2014, 17). Tässä tutkimuk-
sessa menetelmänä käytettiin kuitenkin osittain myös osallistuvaa havainnointia. Siinä tut-
kija osallistuu tutkittavan toimintoihin esimerkiksi asiakkaan tai työntekijän roolissa ja on
siten vuorovaikutuksessa havainnoitavan kanssa. Tutkija vaikuttaa tutkittavan toimintaan
kuitenkin yleensä mahdollisimman vähän ja vuorovaikutuksen tulisikin edetä aina tutkitta-
van ehdoilla. (Ojasalo ym. 2015, 116.) Keskeistä on, että tutkija kunnioittaa havainnoita-
van toimintoja ja käytäntöjä, eikä sekaannu niihin mitenkään. Lisäksi tutkijan on tiedostet-
tava oma roolinsa tilanteessa ja osattava huomioida sen mahdolliset vaikutukset tutkimus-
tilanteeseen. (Anttila 2000, 218.) Tässä tutkimuksessa toimin itse ikään kuin työntekijän
roolissa, sillä autoin tarvittaessa matkustajia automaattien käytössä, samalla heidän toi-
mintaansa havainnoiden. Pysin kuitenkin lähtökohtaisesti olemaan sekaantumatta läh-
töselvitysprosessiin, elleivät asiakkaat itse lähestyneet minua tai muuten osoittaneet tarvit-
sevansa apua lähtöselvitysautomaattien kanssa.

Tutkimuksessa mittauksen kohteita voidaan kutsua havaintoyksiköiksi. Tässä tutkimuksessa havaintoyksikköjä olivat siis Länsiterminaali 2:sta lähtevät, Helsinki-Tallinna reitillä matkustavat suomalaiset sekä kansainväliset matkailijat, jotka kaikki yhdessä muodostivat tutkimuksen perusjoukon. (Ojasalo ym. 2015, 122.) Koska kysely olisi ollut mahdotonta toteuttaa kaikille matkustajille, toteutettiin tutkimus otantatutkimuksena, jossa tietoa perusjoukosta hankittiin satunnaisuuteen perustuvan otoksen avulla. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeistä on riittävän suuren ja edustavan otoksen saaminen (Heikkilä 2014, 15). Otokoko tulee suhteuttaa tutkimustarpeisiin sekä käytettävissä oleviin resursseihin, mistä syystä tässä tutkimuksessa tavoitelluksi otoskooksi asetettiin 100.

5.3 Kyselylomake

Vastaajille jaettiin paperisia kyselylomakkeita. Lomakkeet olivat kaksisivuisia ja ne oli tulostettu yhdelle A4-paperille. Kyselylomake laadittiin suomenkielisenä (liite 1) sekä englanninkielisenä (liite 2) versiona. Kyselyä suunniteltaessa harkittiin aluksi myös vironkielisen lomakkeen laatimista, sillä merkittävä osa Tallink Silja Oy:n asiakkaista on virolaisia, mutta tämä olisi mahdollisesti tuottanut ongelmia tulosten analysointivaiheessa. En itse taida sujuvaa viron kieltä, mistä syystä haasteita olisi syntynyt muun muassa avointen kysymysten kohdalla vastausten analysoinnissa, johtaen pahimmillaan tutkimuksen luotettavuuden heikkenemiseen.

Kyselylomakkeesta pyrittiin laatimaan vastaajaystävällinen. Lomakkeen yleisilmeestä haluttiin ensinnäkin saada siisti ja selkeä. Vastaaja päättää usein lomakkeen ulkonäön perusteella, vastaako hän ylipäättään kyselyyn vai ei (Heikkilä 2014, 46). Siksi lomakkeen visuaalisuuteen, kuten tekstin asetteluun ja käytettyihin fontteihin sekä väreihin kiinnitettiin huomiota. Kysely haluttiin myös pitää sopivan lyhyenä, jotta vastaajilla riittäisi keskittyminen ja mielenkiinto täyttää lomake huolella loppuun saakka. Lomakkeen mahduttaminen yhdelle kaksipuoliselle paperiarkille vaati kirjainkoon pitämisen suhteellisen pienenä. Tästä oli etua siinä mielessä, että pienempi kirjainkoko saa lomakkeen näyttämään todellista lyhyemmältä (Heikkilä 2014, 47).

Kyselylomakkeen ensimmäinen versio luetutettiin sekä opinnäytetyön ohjaajalla että toimeksiantajayrityksen edustajalla. Heiltä saadun palautteen pohjalta kyselylomaketta hienosäädettiin kahdesti. Toimeksiantajan puolelta esitettiin toive, että lomakkeeseen lisättäisiin enemmän kenttiä avoimille kommenteille sekä kohta, jossa tiedusteltaisiin matkustajien tunnistautumistapaa automaattilla. Lopuksi lomake esiteltiin vielä kolmella ulkopuolisella henkilöllä, joilta saatujen kommenttien pohjalta sanamuotoja viilattiin muutamassa

kohdassa siten, että kysymykset olivat varmasti mahdollisimman selkeitä ja yksiselitteisiä. Näin kyselylomake saavutti lopullisen muotonsa.

Kysymysten sisältö suunniteltiin niin, että niiden avulla saatiin vastaukset tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Lisäksi kysymyksistä pyrittiin laatimaan sellaisia, että niistä saatuja vastauksia voitiin peilata tietoperustassa esitettyihin näkökulmiin ja verrata aiheesta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. Halusin kysymysten avulla muun muassa selvittää, kokevatko vastaajat ihmiskontaktin ja henkilökohtaisen palvelun saamisen itsepalvelun ohella tärkeäksi ja korostuuko tämä erityisesti ongelmatilanteiden kohdalla. Lisäksi itseäni kiinnosti, onko suhtautumisessa itsepalveluun ja lähtöselvitysautomaatteihin paljonkin eroja nuorempien ja iäkkäämpien vastaajien välillä.

Lomakkeessa oli yhteensä 15 kohtaa, joista 10 oli strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä valmiine vastausvaihtoehtoineen ja yksi oli avoin kysymys. Osaa strukturoiduista kysymyksistä seurasi myös jatkokysymys riippuen siitä, minkä vastausvaihtoehdon vastaaja valitsi. Edellä mainittujen lisäksi kyselyn kohdista kolme oli asenneasteikkokysymyksiä ja yksi kahdeksan väittämän taulukko, joissa kaikissa vastaamiseen käytettiin Likertin asteikkoa. Lomakkeen lopussa oli lisäksi avoin kenttä, johon vastaajaa pyydettiin halutessaan jättämään kommentteja tai kehittämisehdotuksia automaateilla suoritettavaan lähtöselvitysprosessiin liittyen.

Kyselylomakkeen alussa oli lyhyt saateteksti, jossa kerrottiin, mitä kyselyllä tutkitaan, mikä on tutkimuksen tarkoitus ja mitkä tahot sitä ovat toteuttamassa. Saatteessa oli myös maininta vastaajien anonymiteetin säilyttämisestä ja vastausten luottamuksellisesta käsittelystä ja lisäksi siihen oli kirjattu lyhyesti yleinen, kaikkia kysymyksiä koskeva vastausohje. Yksityiskohtaisemmat vastausohjeet, kuten Likertin asteikon arvojen sanalliset selitykset, oli tarvittaessa kirjattu kunkin kysymyksen kohdalle erikseen.

Kysymykset järjesteltiin etenemään loogisessa järjestyksessä. Kyselylomakkeen alkuun sijoitettiin helppoja kysymyksiä, joilla vastaajan mielenkiinto pyrittiin herättämään. Samaa aihetta koskevat kysymykset ryhmiteltiin kahdeksi eri kokonaisuudeksi, joilla molemmilla oli omat otsikkonsa. Ensimmäinen osio oli ”*Kokemukset lähtöselvityksen sujuvuudesta*”. Se sisälsi nimensä mukaisesti seitsemän kysymystä, jotka koskivat yleisesti lähtöselvitysprosessin sujuvuutta, virkailijan läsnäolon tärkeyttä lähtöselvitystilanteessa sekä mahdollisia asiakkaan kohtaamia ongelmia tai haasteita lähtöselvitysautomaattien käyttöön liittyen. Toisen osion otsikko oli ”*Kokemukset lähtöselvitysautomaatin käytöstä ja sen toimivuudesta*”. Se muodostui taulukosta, joka sisälsi kahdeksan väitettä koskien lähinnä automaattien teknistä toimivuutta, helppokäyttöisyyttä ja näkyvyyttä.

Lomakkeen lopussa esitettiin vielä taustakysymyksiä, joita olivat vastaajan ikä, sukupuoli, kansalaisuus, matkan tarkoitus, tunnistautumistapa lähtöselvitysautomaatilla, kuinka usein tämä matkustaa laivalla sekä onko tämä käyttänyt lähtöselvitysautomaatteja aiemmin. Taustakysymykset päätettiin jättää viimeiseksi, jotta vastaajien tuntemus anonymiteetistä säilyisi ja jottei heidän mielenkiintonsa kyselyyn vastaamista kohtaan lopahtaisi. Aivan viimeisenä kohtana lomakkeen lopussa oli kenttä avoimille kommenteille ja palautteelle.

5.4 Toteutus

Tutkimuksen toteuttamisajankohdaksi valikoitui maaliskuulta viikot 12 ja 13. Tutkimus ajoittui juuri kahden sesongin, hiihtolomakauden ja pääsiäisen väliin, jolloin matkustajamäärät olivat suhteellisen pieniä. Tämä oli toisaalta hyvä ajankohta tutkimukselle, sillä termiinaalissa oli rauhallista, mistä syystä matkustajilla oli hyvin aikaa vastata kyselyyn. Toisaalta taas kaikista hiljaisimmilla lähdöillä automaateilla lähtöselvityksen tehneitä matkustajia oli erittäin vähän, jolloin kyselyiden toteuttaminen ja riittävän vastausmäärän saaminen oli toisinaan haastavaa. Tavoitellun otoskoon saamiseksi kyselyitä toteutettiin lopulta yhteensä 12 lähdöllä, joista seitsemän oli arkena ja viisi viikonloppuna. Omista toimistotyöajoistani johtuen kyselyitä toteutettiin arkisin pääasiassa iltapäivä- ja iltalähdöillä, 16.30 ja 19.30 lähtevien laivojen lähtöselvitysaikana. Viikonloppuisin kyselyitä tehtiin pitkin päivää 10.30, 13.30, 16.30 ja 19.30 lähdöillä.

Kyselyitä haluttiin nimenomaan tehdä sekä arki- että viikonloppulähdöillä. Tähän päädyttiin siitä syystä, että matkustajatyypit eroavat hieman toisistaan arkena ja viikonloppuna. Arkena iso osa matkustajista on virolaisia työmatkailijoita, jotka kulkevat laivalla Helsinki-Tallinna väliä parhaimmillaan useita kertoja viikossa. Heille lähtöselvitysautomaattien käyttö on entuudestaan tuttua ja lähtöselvitysprosessi etenee siitä syystä useimmiten sujuvasti ja vaivattomasti. Normaalisti arkena matkustaa lisäksi paljon kansainvälisiä matkailijoita, jotka ovat lomalla Suomessa ja käyvät arkisin päiväristeilyillä Tallinnassa. Maaliskuussa sesongin ulkopuolella kansainvälisten matkailijoiden määrä oli kuitenkin suhteellisen alhainen. Viikonloppuna matkustavista asiakkaista puolestaan iso osa on suomalaisia, jotka lähtevät päiväristeilyille tai viikonloppun viettoon Viroon. Heistä monet matkustavat laivalla paljon harvemmin, mistä syystä heillä on usein erittäin vähän tai ei lainkaan kokemusta lähtöselvitysautomaattien käytöstä. Viikonloppuisin matkustavista iso osa on myös iäkkäämpiä ihmisiä, jotka saattavat hieman vierastaa lähtöselvitysautomaatteja ja itsepalvelua yleisesti. Tästä syystä kyselyitä haluttiin tehdä sekä viikonloppuna että arkena, jotta voitiin vertailla, näkyikö vastauksissa huomattavia eroja niiden välillä.

Kysely toteutettiin paikan päällä terminaalissa. Havainnoin ensin asiakkaiden toimintaa, kun he saapuivat terminaaliin ja lähestyivät lähtöselvitysautomaatteja. Tämän jälkeen seurailin sivusta lähtöselvitysprosessia ja autoin asiakkaita tarvittaessa automaattien kanssa. Pyrin kuitenkin olemaan sekaantumatta lähtöselvitystilanteeseen elleivät asiakkaat itse osoittaneet tarvitsevansa apua lähtöselvityksessä. Kun lähtöselvitys oli valmis, lähestyin asiakkaita paperisen kyselylomakkeen kanssa ja pyysin heitä täyttämään sen rauhassa ja palauttamaan minulle, kun he olivat valmiita. Jos asiakkaita oli useampi samalla varauksella – esimerkiksi perhe, pariskunta tai ystäväporukka – jaoin heille ainoastaan yhden lomakkeen. Useassa tapauksessa tällaiset asiakkaat täyttivät kyselyn yhdessä. Aikaa vastaamiseen meni keskimäärin kolme minuuttia.

En lähestynyt kyselyn kanssa lainkaan asiakkaita, joilla lähtöselvitys ei syystä tai toisesta onnistunut loppuun asti. Tähän päädyin siitä syystä, että asiakkaat ovat usein jo lähtökohdaisesti närkästyneitä lähtöselvityksen epäonnistuesssa ja heidän joutuessaan siirtymään tiskille jonottamaan ja selvittämään asiaa. Tällaiset asiakkaat eivät myöskään olisi pystyneet vastaamaan kaikkiin lomakkeen kysymyksiin ja siten arvioimaan lähtöselvitysprosessia kokonaisuudessaan, sillä mikäli varauksella on jotakin poikkeuksellista, pyytää lähtöselvitysautomaatti asiakasta jo heti tunnistautumisvaiheessa siirtymään lähtöselvitystiskille. Usein lähtöselvityksen epäonnistuminen myös johtuu automaatista riippumattomista syistä, kuten siitä, että asiakas on tietämättään lähtöselvittänyt jo varauksensa internetissä tai mobiilisovelluksessa. Tein kuitenkin havaintoja myös niistä asiakkaista, joilla huomasi lähtöselvityksen epäonnistuneen ja pyrin tällaisen tilanteen havaitessani keskustelemaan asiakkaan kanssa ja tiedustelemaan, mistä lähtöselvityksen epäonnistuminen olisi mahdollisesti voinut johtua.

5.5 Tulokset

Tutkimustulokset perustuvat pääasiassa toteuttamaani kyselytutkimukseen, mutta siitä saatujen tulosten ohella kerron myös itsepalvelulähtöselvitykseen liittyvistä havainnoista, joita tein terminaalissa ollessani. Kyselystä saadut tulokset ja tehdyt havainnot käsitellään yhdessä. Tutkimustulokset raportoidaan tekstissä ja pääkohdat havainnollistetaan kuvioin sekä taulukoin. Yleisen raportoinnin lisäksi pyrin tekemään hieman tulosten vertailua arkena ja viikonloppuna matkustaneiden sekä iäkkäämpien ja nuorempien matkustajien välillä.

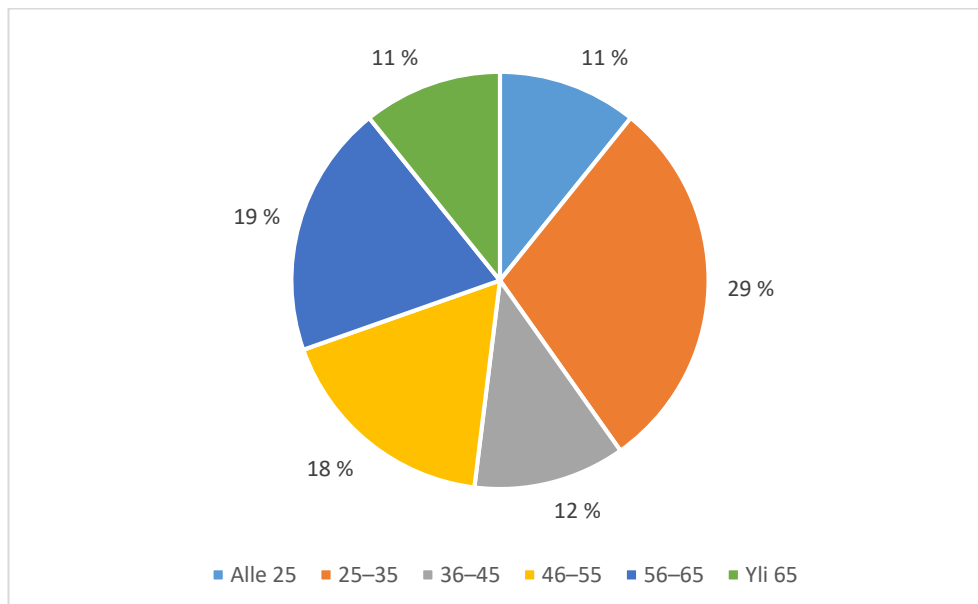
Kyselytutkimukseen osallistui yhteensä 102 Helsinki-Tallinna reitillä kulkenutta matkustajaa Länsiterminaali 2:ssa. Heistä suomenkieliseen kyselyyn vastanneita oli 75 ja englanninkieliseen 27. Moni matkustajista suoritti lähtöselvityksen ystävän, perheenjäsenen tai

puolison kanssa ja täytti siten myös kyselylomakkeen yhdessä. Tästä syystä kyselyn voidaan todeta tavoittaneen todellisuudessa isomman määrän matkustajia.

5.5.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeessa vastaajien taustatietoja kysyttiin vasta lomakkeen lopussa, sillä ne ovat usein arkaluontoista tietoa ja saattavat vaikuttaa siihen, millaiseen rooliin vastaaja kyselyä täyttäessään asettuu. Tässä työssä kyselyyn vastanneiden taustatiedot päätettiin kuitenkin raportoida ensimmäisenä, jotta saataisiin heti käsitys siitä, minkälaisen otoksen perusteella päätelmiä koko tutkimuksen perusjoukosta tehtiin.

Kyselyyn vastanneista 56 (55 %) oli miehiä ja 44 (43 %) naisia. Kaksi (2 %) vastaajista ilmoitti sukupuolensa olevan jokin muu. Vastaajista 11 oli iältään alle 25-vuotiaita, 30 oli 25–35-vuotiaita, 12 oli 36–45-vuotiaita, 18 oli 46–55-vuotiaita, 20 oli 56–65-vuotiaita ja 11 oli yli 65-vuotiaita (kuvio 4). Kyselyyn vastanneita oli melko tasaisesti jokaisesta ikäryhmästä, mikä on hyvä asia otoksen edustavuutta ajatellen. Viikonloppuna matkustaneiden vastaajien keski-ikä oli korkeampi kuin arkena matkustaneiden. Esimerkiksi yli 55-vuotiaiden matkustajien osuus viikonloppuna kaikista kyselyyn silloin vastanneista oli peräti 36 % kun arkena vastaava osuus oli vain 24 %. Kuten aiemmin todettu, vastaajat täyttivät kuitenkin ison osan kyselylomakkeista yhdessä muun matkaseurueensa kanssa, mistä syystä ikä- ja sukupuolijakaumaa voidaan pitää ainoastaan suuntaa-antavana.



Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma, n=102

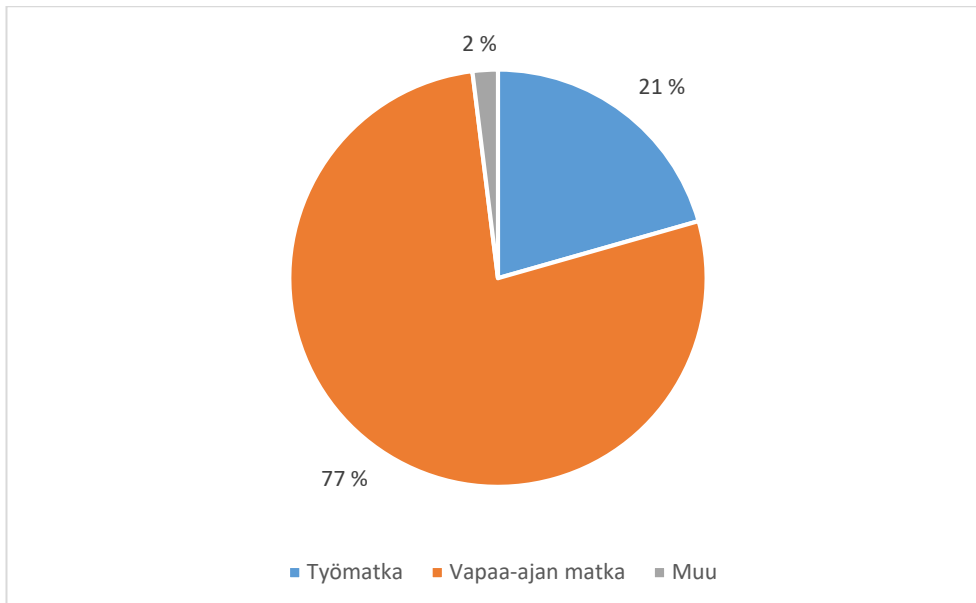
Taulukossa 1 on kuvattu kyselyyn vastanneiden jakauma kansalaisuuden perusteella. Vastanneista enemmistö, 56 henkilöä, oli suomalaisia. Siten he muodostivat 55 % osuuden kaikista kyselyyn vastanneista. Toiseksi suurimman osuuden muodostivat virolaiset, joita oli yhteensä 28 (27 %) kaikista vastanneista. Loput 18 (18 %) vastaajista olivat muita kansainvälisiä matkailijoita. Kolmanneksi edustetuin maa oli Venäjä, josta kolme kyselyyn vastanneista oli kotoisin. Lopuista maista vastaajia oli yksi tai kaksi. Taulukkoon 1 on merkitty kaikkien kyselyyn vastanneiden kansalaisuudet. Taulukosta selviää myös, kuinka moni kunkin maalaisista matkustajista on vastannut kyselyyn arkena ja kuinka moni viikonloppuna.

Taulukko 1. Kyselyyn vastanneiden kansalaisuudet, n=102

Kansalaisuus	Viikonloppuna	Arkena	Yhteensä
Suomi	36	20	56
Viro	11	17	28
Venäjä	2	1	3
Englanti	2	-	2
Intia	-	2	2
Kiina	-	2	2
Tanska	-	2	2
USA	1	1	2
Australia	1	-	1
Espanja	-	1	1
Japani	-	1	1
Makedonia	-	1	1
Pakistan	-	1	1
Kaikki	53	49	102

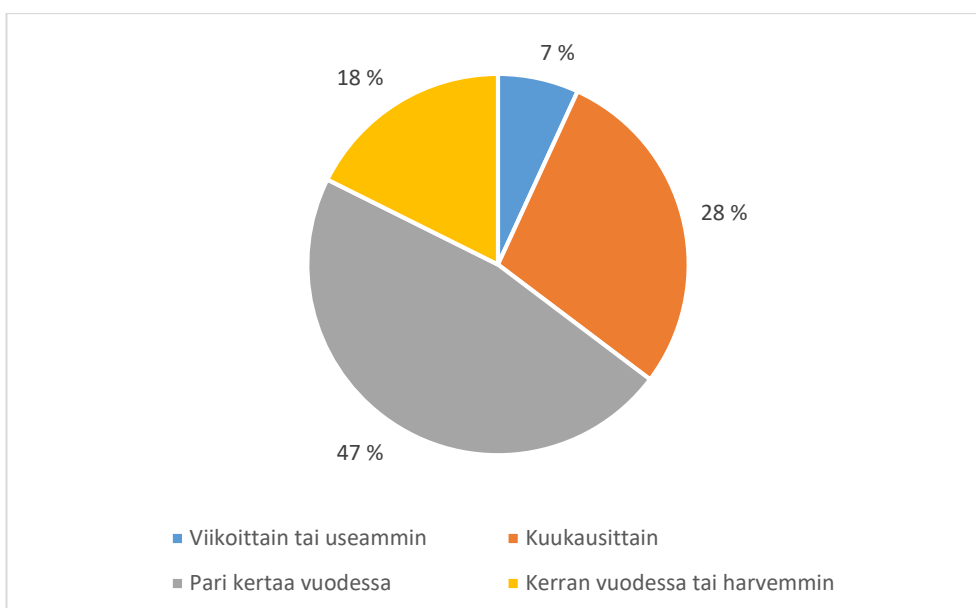
Yleisesti ottaen kyselyyn kertyi vastauksia paremmin viikonloppulähdöillä, sillä viikonloppuisin matkustajamäärät olivat suurempia. Kyselyitä toteutettiin siksi useammalla lähdöllä arkena kuin viikonloppuna. 102:sta vastauksesta lopulta suunnilleen puolet (53 vastaajaa) kertyi arkena ja puolet (49 vastaajaa) viikonloppuna (taulukko 1). Kansainvälisiltä matkustajilta vastauksia saatiin suhteessa heidän kokonaismääräänsä enemmän arkena kuin viikonloppuna. Suomalaisia matkustajia puolestaan vastasi kyselyyn suhteessa enemmän viikonloppuna.

Demografisten tekijöiden lisäksi kyselylomakkeen taustakysymyksillä haluttiin kartoittaa sitä, kuinka usein vastaajat matkustavat laivalla, olivatko he käyttäneet lähtöselvitysautomaatteja aiemmin ja millä tavalla he olivat tunnistautuneet automaatilla. Lisäksi heidän matkansa tarkoitusta tiedusteltiin. 79:llä eli enemmistöllä (77 %) vastanneista matkan tarkoituksena oli vapaa-ajan matka. Työmatkailijoita oli puolestaan 21 (21 %) ja kahdella (2 %) vastanneista matkan tarkoituksena oli jokin muu (kuvio 5).



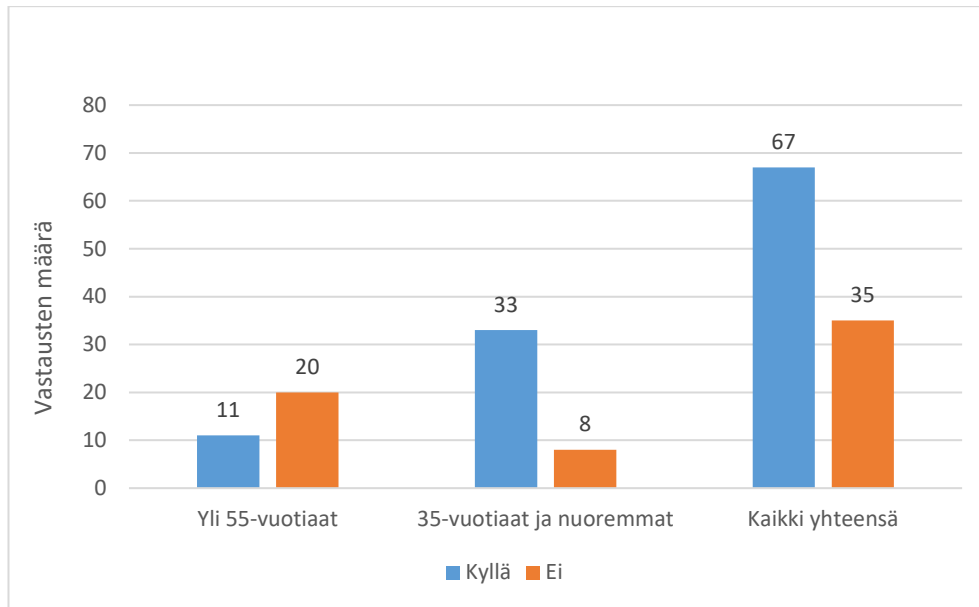
Kuvio 5. Matkan tarkoitus, n=102

Vastaajista 7 (7 %) ilmoitti matkustavansa viikoittain tai useammin. 29 (28 %) puolestaan vastasi matkustavansa laivalla kuukausittain, 48 (47 %) pari kertaa vuodessa ja 18 (18 %) kerran vuodessa tai harvemmin (kuvio 6). Kaikki seitsemän vastaajaa, jotka ilmoittivat matkustavansa laivalla viikoittain tai useammin, olivat virolaisia, arkena kyselyyn vastanneita henkilöitä. Etenkin viikonloppuna matkustaneet iäkkäämmät suomalaiset matkailijat taas ilmoittivat pääasiassa matkustavansa laivalla ainoastaan pari kertaa vuodessa tai kerran vuodessa tai harvemmin. Heistä isolle osalle automaattien käyttö ei osittain siitä syystä ollut entuudestaan tuttua.



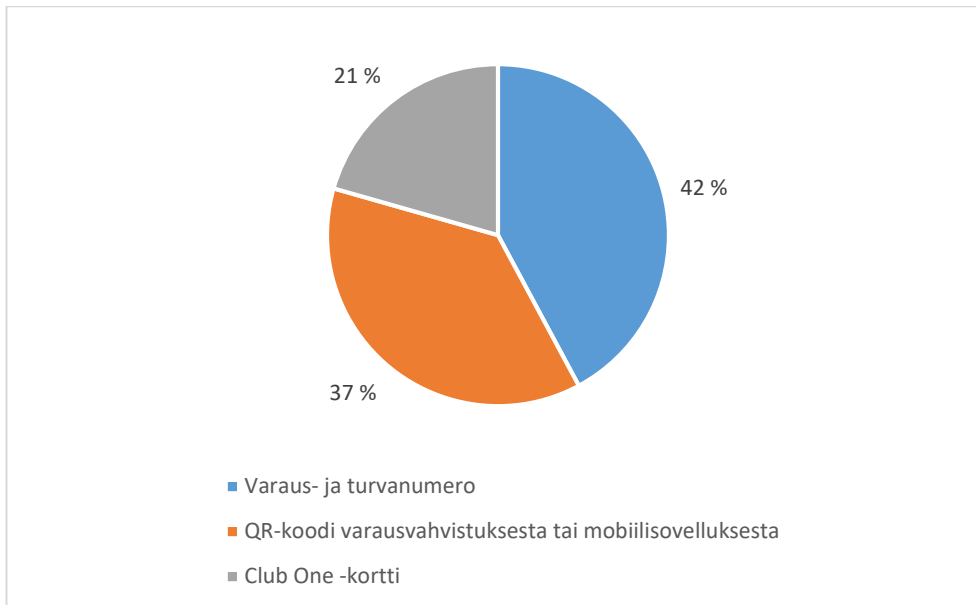
Kuvio 6. Matkustustiheys, n=102

Kuvio 7 kuvaakin, kuinka moni vastaajista oli käyttänyt lähtöselvitysautomaatteja aiemmin. Kaikista kyselyyn vastanneista 67 (66 %) oli käyttänyt automaatteja aiemmin ja 35 (34 %) ei. Vertailun vuoksi kuviossa 7 on lisäksi kuvattu erikseen, minkä verran hieman iäkkäämillä – yli 55-vuotiailla – vastaajilla sekä 35-vuotiailla ja sitä nuoremmilla vastaajilla oli kokemusta lähtöselvitysautomaattien käytöstä. Yli 55-vuotiaista vastaajista vain 35 % oli käyttänyt lähtöselvitysautomaatteja aiemmin, kun 35-vuotiaiden ja sitä nuorempien matkustajien kohdalla vastaava prosenttiluku oli peräti 80 (kuvio 7).



Kuvio 7. Aiempi kokemus lähtöselvitysautomaattien käytöstä, n=102

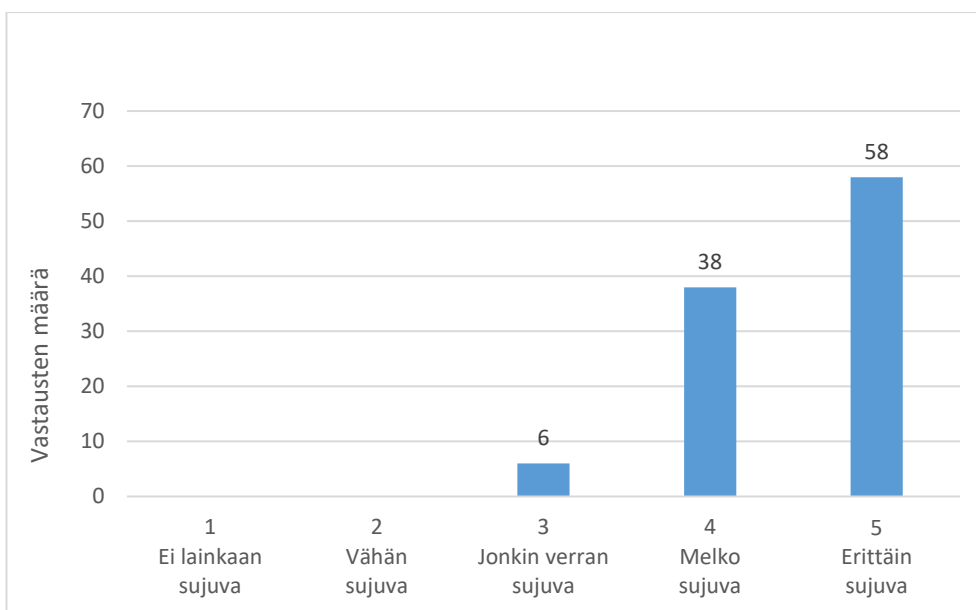
Tunnistautumistavaksi lähtöselvitysautomaatilla oli kyseisellä matkalla valikoitunut vastaajista 43:lla (42 %) varaus- ja turvanumero, 38:lla (37 %) QR-koodi varausvahvistuksesta tai mobiilisovelluksesta ja 21:llä (21 %) Club One -kortti (kuvio 8). Havainnoidessani matkustajia terminaalissa, huomasin etenkin kokemattomampien matkustajien alkavan kaivaa varaus- ja turvanumeroaan esille lähtöselvitysautomaatille saapuessaan. He eivät useassa tapauksessa tienneet mahdollisuudesta tunnistautua pelkän Club One -kortin tai QR-koodin avulla. Tämä kävi ilmi, kun virkailijat mainitsivat heille kyseisestä mahdollisuudesta ja he olivat positiivisesti yllättyneitä siitä, kuinka paljon helpommin ja nopeammin tunnistautuminen sillä tapaa kävi. Virolaisista usein matkustavista asiakkaista huomasin havainnoidessani taas ison osan tunnistautuvan automaatilla syöttämällä Club One -korttinsa lukijaan.



Kuvio 8. Tunnistautumistapa lähtöselvitysautomaatilla, n=102

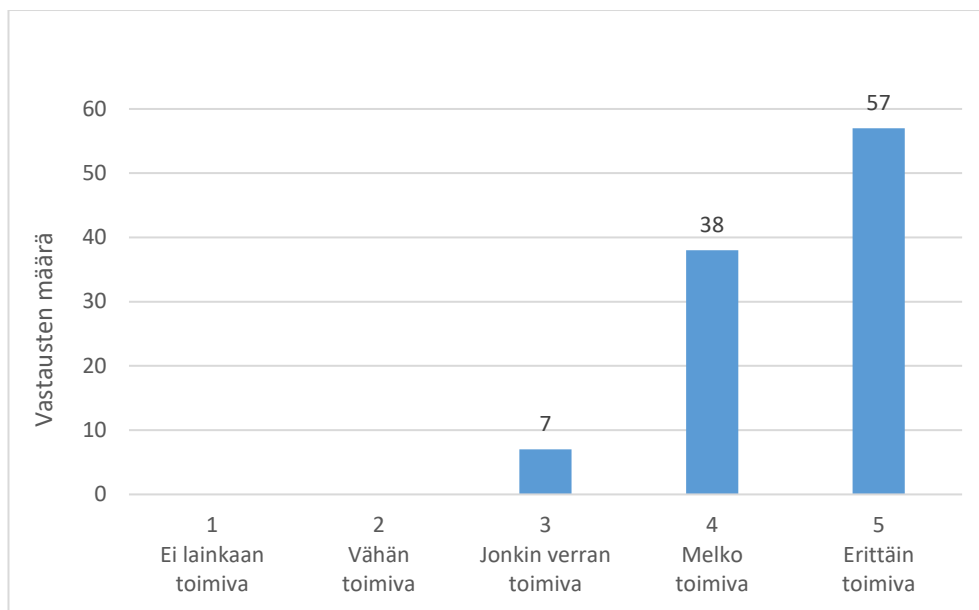
5.5.2 Kokemukset lähtöselvityksen sujuvuudesta

Kyselylomakkeen ensimmäisen osion ”*Kokemukset lähtöselvityksen sujuvuudesta*” ensimmäisessä kohdassa kysyttiin, kuinka sujuvaksi vastaajat kokivat lähtöselvitysprosessin kokonaisuudessaan. Kysymykseen vastattiin Likertin asteikolla 1–5, jossa 1 = en lainkaan sujuvaksi, 2 = vähän sujuvaksi, 3 = jonkin verran sujuvaksi, 4 = melko sujuvaksi ja 5 = erittäin sujuvaksi. Kaikki vastaukset olivat 3–5 välillä. Vastaajista 58 (57 %) koki lähtöselvitysprosessin erittäin sujuvaksi, 38 (37 %) melko sujuvaksi ja 6 (6 %) jonkin verran sujuvaksi (kuvio 9). Yksikään 102:sta vastanneesta ei siis kokenut prosessin olleen vain vähän sujuva tai ei lainkaan sujuva. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,51.



Kuvio 9. Kokemukset lähtöselvitysprosessin sujuvuudesta, n=102

Kysymyksessä 2 matkustajia pyydettiin arvioimaan, kuinka toimivaksi he kokivat lähtöselvitysaun. Kysymykseen vastattiin Likertin asteikolla 1–5, jossa 1 = en lainkaan toimivaksi, 2 = vähän toimivaksi, 3 = jonkin verran toimivaksi, 4 = melko toimivaksi ja 5 = erittäin toimivaksi. Kuten lähtöselvitysprosessin sujuvuutta, myös lähtöselvitysaun toimivuutta oli arvioitu ainoastaan arvoin 3, 4 ja 5. Yli puolet vastaajista, 57 henkilöä (56 %), oli erittäin tyytyväisiä aun toimivuuteen ja antoi sille arvosanaksi 5. Vastaajista 38 (37 %) koki aun melko toimivana ja 7 (7 %) jonkin verran toimivana (kuvio 10). Kukaan vastaajista ei kokenut lähtöselvitysprosessia vain vähän sujuvaksi tai ei lainkaan sujuvaksi. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,49.

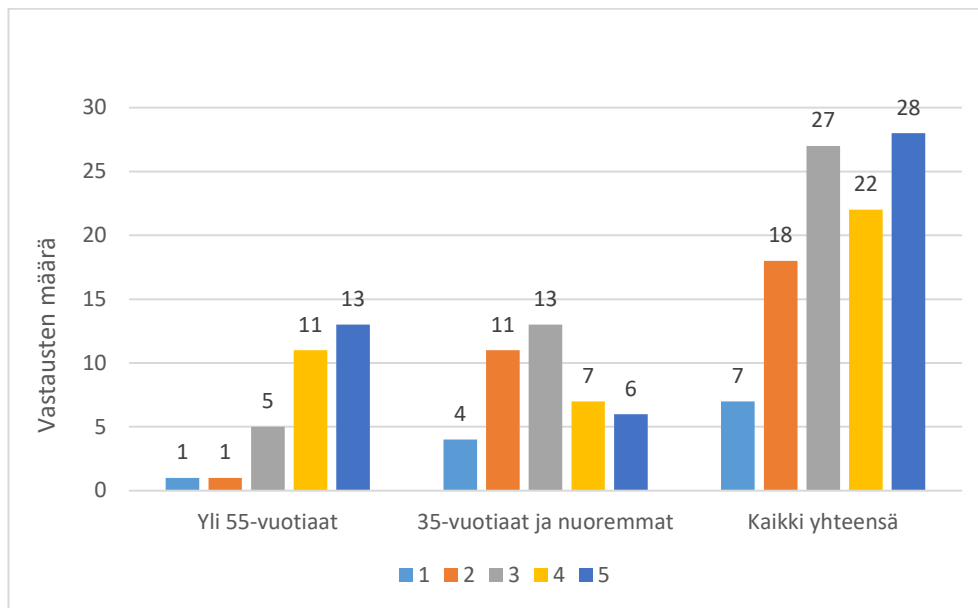


Kuvio 10. Kokemukset lähtöselvitysaun toimivuudesta, n=102

Kysymysten 1 ja 2 vastauksia tarkastellessa tulee huomioida, että kyselytutkimukseen osallistui ainoastaan matkustajia, jotka saivat suoritettua lähtöselvityksen onnistuneesti loppuun asti. Ehdin havainnoida terminaalissa kaiken kaikkiaan 13 tapausta, joissa lähtöselvitys keskeytyi ja aun kehotti matkustajaa siirtymään lähtöselvitystiskille. Huomatessani tällaisen tilanteen, lähestyin asiakasta ja pyrin tiedustelemaan, onko varaus mahdollisesti jo lähtöselvitetty jotakin muuta kautta tai onko kyseessä esimerkiksi isompi seurue, josta osa on jo hakenut lippunsa tiskiltä. Nämä olin todennut terminaalissa työkennellessäni yleisimmiksi syiksi sille, miksei lähtöselvitys aunilla onnistunut. Havainnoimistani 13:sta tapauksesta pääsin lähestymään yhteensä kuutta asiakasta. Heistä kahdella syyksi osoittautui se, että he olivat lähtöselvittäneet varauksen etukäteen internetissä, mutteivat olleet kuitenkaan tulostaneet lippujaan. Yhdellä puolestaan lippu löytyi jo

Tallink Silja Oy:n mobiilisovelluksesta lähtöselvitettynä ja yhden kohdalla muut matkaseurueesta olivat jo lähtöselvittäneet omat lippunsa, mistä syystä viimeisen laivaannousukortin tulostaminen automaattilla ei onnistunut. Kahden varauksen kohdalla syy ei äkkiseltään keskustelemalla selvinnyt ja jouduin lähettämään asiakkaat lähtöselvitystiskille, jossa virkailija pääsee käsiksi varaukseen.

Kysymyksessä 3 matkustajilta kysyttiin, kuinka tärkeäksi he kokevat lähtöselvitysvirkailijan läsnäolon lähtöselvitystilanteessa. Kysymykseen vastattiin Likertin asteikolla 1–5, jossa 1 = en lainkaan tärkeäksi, 2 = vähän tärkeäksi, 3 = jonkin verran tärkeäksi, 4 = melko tärkeäksi ja 5 = erittäin tärkeäksi. Vastaukset jakautuivat tämän kysymyksen kohdalla melko tasanaisesti. Vastanneista 7 (7 %) ei kokenut virkailijan läsnäoloa lainkaan tärkeäksi, 18 (18 %) koki sen vähän tärkeäksi, 27 (26 %) jonkin verran tärkeäksi, 22 (22 %) melko tärkeäksi ja 28 (27 %) erittäin tärkeäksi (kuvio 11). Kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,45. Vertailun vuoksi kuviossa 11 on tarkasteltu kaikkien vastanneiden lisäksi erikseen yli 55-vuotiaiden ja 35-vuotiaiden ja sitä nuorempien vastauksia. Yli 55-vuotiaiden antamien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,10, kun 35-vuotiailla ja sitä nuoremmilla se oli 3,00.



Kuvio 11. Virkailijan läsnäolon tärkeys lähtöselvitystilanteessa, n=102

Neljännessä kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin, tarvitsivatko he itse lähtöselvitysvirkailijan apua lähtöselvityksessä. Vastaajista 26 (25 %) ilmoitti tarvinneensa apua ja 76 (75 %) puolestaan ei. Niitä matkustajia, jotka vastasivat kyllä, pyydettiin lisäksi kertomaan missä asiassa. Kolme yleisintä asiaa, jotka vastauksissa nousivat esille, olivat Club One -kortin lukeminen, puuttuvien matkustajatietojen syöttäminen varaukselle sekä lähtöselvityksen aloittaminen.

Vastanneista kuusi ilmoitti tarvinneensa apua Club One -kortin lukemisen kanssa. Osa heistä vielä tarkensi avuntarpeen johtuneen nimenomaan siitä, etteivät he tieneet, että kortti tuli syöttää lukijaan ja poistaa sieltä niinkin nopeasti. Neljä vastaajista tarvitsi apua puuttuvien matkustajatietojen täyttämässä. Vastauksista kävi ilmi, että apua tarvittiin etenkin syntymäpäivän syöttämisessä oikeassa muodossa sekä kansalaisuuden lisäämisessä. Myös lähtöselvityksen aloittamisessa apua oli tarvinnut neljä henkilöä. Vastanneita oli hämmentänyt lähtöselvityksen aloituksessa etenkin se, että aloitusnäytöllä oli niin monia eri vaihtoehtoja, jotka tuntuivat hieman sekavilta. Muita esille nousseita asioita olivat QR-koodin skannaus, turvanumeron löytäminen varausvahvistukselta sekä kosketusnäytön käyttäminen. Lisäksi osa vastanneista ilmoitti, ettei tarvinnut apua missään tietyssä asiassa, vaan kaipasi lähtöselvitysvirkailijaa lähinnä henkiseksi tueksi ja opastamaan automaattien käytössä yleisesti. Esimerkiksi eräs kansainvälinen matkustaja ilmoitti pyytäneensä virkailijaa avustamaan häntä lähtöselvityksessä, sillä hän ei ollut käyttänyt minikäänlaista vastaavaa automaattia aiemmin, eikä hänen ollut mahdollista valita automaatin kieleksi omaa äidinkieltään, mikä teki lähtöselvityksestä normaalia haastavampaa.

Kysymyksessä 5 vastaajilta kysyttiin, kohtasivatko he joitakin ongelmia lähtöselvitysautomaattien käytössä. Vastausvaihtoehtoina oli ”Kyllä” ja ”En”. Tämän lisäksi niiltä matkustajilta, jotka vastasivat kyllä, tiedusteltiin mitä ongelmia he olivat kohdanneet. Vastaajista 12 (12 %) ilmoitti kohdanneensa ongelmia lähtöselvitysautomaattien käytössä ja 90 (88 %) ei. Vastauksissa nousi esille samoja asioita, joissa matkustajat olivat tarvinneet virkailijan apua.

Vastaajien ilmoittamat ongelmat koskivat niin automaatin teknistä puolta kuin käytettävyyttäkin. Yleisimmäksi ongelmaksi automaattien käytössä nousi Club One -kortin lukeminen. Vastaajista neljä ilmoitti kohdanneensa ongelmia kortinlukijan käytössä. Toinen ongelma, joka toistui useamman matkustajan vastauksessa, oli puuttuvien matkustajatietojen ja erityisesti kansalaisuuden täyttäminen varaukselle. Osa vastanneista tarkensi kyseisen ongelman johtuneen pudotusvalikon huonosta toimivuudesta ja kertoi joutuneensa selaaamaan valikon läpi useampaan kertaan löytääkseen listasta oman kansalaisuutensa, sillä valikko oli aina kesken kaiken hypännyt takaisin alkuun. Muita automaattien tekniseen puoleen liittyviä vastaajilla ilmenneitä ongelmia olivat muun muassa automaatin lipputulostimen jumituminen ja laivaannousukorttien loppuminen kesken lähtöselvityksen. Käytettävyyteen liittyviä ongelmia, jotka tulivat esille yksittäisissä vastauksissa, olivat puolestaan kosketusnäytön sijaitseminen liian korkealla ja siitä aiheutunut käden puutuminen, automaatin epämukava käytettävyyys yleisesti ottaen sekä kosketusnäytön tottelemattomuus johtuen siitä, ettei asiakas ollut tajunnut, kuinka kevyesti näyttöä tuli koskettaa.

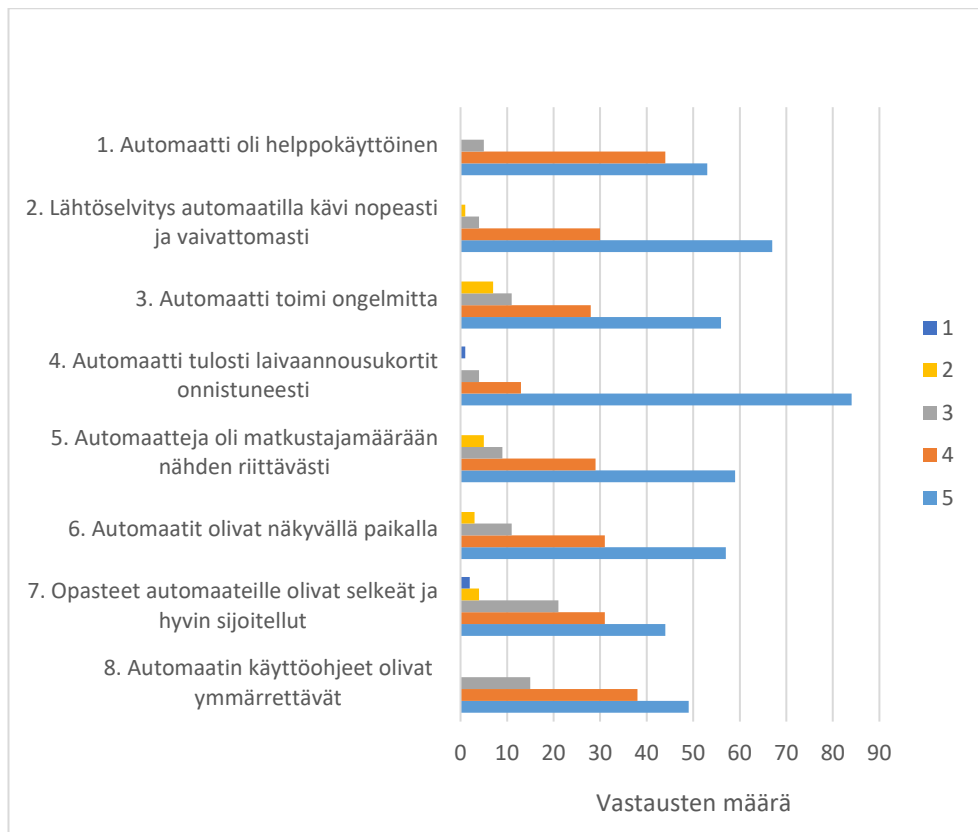
Havainnoidessani esille nousi täysin samoja asioita kuin mitä kyselyyn tulleista vastauksistakin kävi ilmi. Eniten huomasin asiakkaiden lähestyvän virkailijaa juurikin Club One -kortilla tunnistautumiseen sekä puuttuvien matkustajatietojen täyttämiseen liittyen, joita myös suurin osa havaitsemistani asiakkaiden automaateilla kohtaamista ongelmista koski.

Kysymyksessä 6 vastaajilta tiedusteltiin, yllättikö jokin asia automaatilla suoritettussa lähtöselvityksessä heidät. Vastaajista 16 (16 %) vastasi kysymykseen kyllä ja 86 (84 %) ei. Niitä, jotka vastasivat kyllä, kysyttiin jatkokysymyksenä mikä asia heidät yllätti. Pääasiassa vastaajat olivat yllättyneet positiivisesti, sillä heistä peräti 11 ilmoitti lähtöselvitysprosessin helppouden ja nopeuden tulleen heille yllätyksenä. Muita vastauksissa esille nousseita asioita olivat paluulippujen tulostuminen, turvanumeron tarvitseminen varausnumeron lisäksi sekä se, ettei automaatilla tarvinnut esittää lainkaan passia tai henkilökorttia.

Seitsemännessä kysymyksessä tiedusteltiin, käyttäisivätkö vastaajat itsepalvelulähtöselvitystä uudestaan tämänkertaisen kokemuksensa perusteella. Lähes kaikki vastaajista, 98 henkilöä (96 %), vastasivat kyllä. Vain 4 henkilöä (4 %) vastasi kieltävästi. Heistäkin osa ilmoitti voivansa periaatteessa käyttää automaattia uudestaan, mutta valitsevansa kuitenkin lähtökohtaisesti mieluummin lähtöselvityksen tiskillä. Eräs heistä ilmoitti esimerkiksi voivansa käyttää automaattia mahdollisesti uudestaan siinä tapauksessa, että virkailija olisi avustamassa häntä koko prosessin ajan. Ainoastaan yksi vastanneista kommentoi valitsevansa ehdottomasti mieluummin asiointiin lähtöselvitystiskillä kuin automaatilla.

5.5.3 Kokemukset lähtöselvitysaunomaatin käytöstä ja sen toimivuudesta

Kyselylomakkeen toisen osion ”*Kokemuksen lähtöselvitysaunomaatin käytöstä ja sen toimivuudesta*” muodosti taulukko, joka sisälsi kahdeksan väitettä koskien automaattien käytettävyyttä ja teknistä toimivuutta. Matkustajia pyydettiin kunkin väitteen kohdalla arvioimaan, olivatko he siitä täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei eri eikä samaa mieltä (3), osittain samaa mieltä (4) vai täysin samaa mieltä (5). Lisäksi heiltä toivottiin avoimia kommentteja kuhunkin väitteeseen liittyen etenkin siinä tapauksessa, jos he olivat väitteestä eri mieltä. Kuvio 12 kuvaa vastausten jakautumista kunkin väitteen kohdalla.



Kuvio 12. Lähtöselvitysautomaatteja koskevat väitteet, n=102

Ensimmäinen väite oli ”*Automaatti oli helppokäyttöinen*”. Kaikki vastaajat arvioivat väitettä arvojen 3, 4 tai 5 (kuvio 12). Vastanneista enemmistö, 97 henkilöä (95 %), oli joko osittain tai täysin samaa mieltä automaattien helppokäyttöisyydestä ja 5 (5 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,47. Avoimissa kommentteissa automaatin todettiin olleen muuten helppokäyttöinen, mutta eri tunnistautumisvaihtoehtojen osoittautuneen hieman hämmentäväksi. Eräs vastaajista korosti automaatin olevan helppokäyttöinen nimenomaan silloin, kun se toimii moitteetta ja lähtöselvitysprosessi sujuu ongelmitta.

Taulukon toinen väite oli ”*Lähtöselvitys automaatilla kävi nopeasti ja vaivattomasti*”. Vastaajista enemmistö, 97 henkilöä (95 %), ilmoitti olevansa väitteestä joko täysin tai osittain samaa mieltä (kuvio 12). Vastaajista 4 (4 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 1 (1 %) oli osittain eri mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,60. Väitettä koskien oli jätetty ainoastaan yksi kommentti, jossa keuhuttiin, kuinka kätevästi tunnistautuminen automaatilla kävi QR-koodin skannaamalla.

Kolmannen väitteen ”*Automaatti toimi ongelmitta*” kohdalla vastaajista enemmistö, 84 henkilöä (82 %), ilmoitti jälleen olevansa väitteestä joko täysin tai osittain samaa mieltä (kuvio 12). Vastaajista 11 (11 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 7 (7 %) oli osittain eri mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,30. Avoimissa kommentteissa ilmeni

samoja asioita kuin ensimmäisen osion kysymyksessä 5, jossa vastaajilta tiedusteltiin heidän mahdollisesti kohtaamiaan ongelmia lähtöselvitysprosessin aikana. Kommenteissa nousivat toistuvasti esille ongelmat Club One -kortin lukemisessa sekä puuttuvan kansalaisuuden lisäämisessä. Lisäksi osa vastaajista kertoi automaatin toimineen tällä kertaa ongelmitta, mutta totesi, ettei näin ollut aina ollut heidän käyttäessään automaatteja. Muita esille nousseita ongelmia olivat kosketusnäytön toimiminen hitaasti ja sen jumiutuminen sekä varauksen hyppääminen takaisin aloitusnäkykseen kesken lähtöselvityksen.

Taulukon neljäs väite oli ”*Automaatti tulosti laivaannousukortit onnistuneesti*”. Vastaajista peräti 97 (95 %) oli väitteestä joko täysin tai osittain samaa mieltä (kuvio 12). Vastaajista 4 (4 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 1 (1 %) oli täysin eri mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,75. Muutamassa kommentissa nousi esille, että vaikka automaatti tulosti liput tällä kertaa onnistuneesti, oli vastaajilla kuitenkin aiemmin ollut ongelmia lippujen tulostumisen kanssa. Yhdelle kommentoijasta tuli yllätyksenä se, että automaatti tulosti samalla myös paluuliput.

Viides väite taulukossa oli ”*Automaatteja oli matkustajamäärään nähden riittävästi*”. Vastaajista 88 (86 %) oli väitteestä joko täysin tai osittain samaa mieltä (kuvio 12). Vastaajista 9 (9 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 5 (5 %) oli osittain eri mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,39. Kaksi vastanneista ilmoitti avoimissa kommenteissa joutuneensa jonottamaan lähtöselvitysauteille. Heistä molemmat vastasivat kyselyyn viikonloppuna, jolloin matkustajamäärät olivat suuria. Kaksi vastaajista puolestaan kommentoi säästyneensä tällä kertaa jonottamiselta, mutta joutuneensa joskus odottamaan vuoroaan automaateille nimenomaan viikonloppulähdöillä. Heistä molemmat vastasivat kyselyyn arkena iltälähdöillä.

Kuudennen väitteen ”*Automaatit olivat näkyvällä paikalla*” kohdalla vastaajista jälleen enemmistö, 88 henkilöä (86 %), oli joko täysin tai osittain samaa mieltä (kuvio 12). Vastaajista 11 (11 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 3 (3 %) oli osittain eri mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,39. Kommenteista kävi ilmi, etteivät jotkut matkustajista olleet meinanneet nähdä automaatteja, sillä ne sijaitsivat vasta lähtöselvitystiskien jälkeen ja tiskien edessä oli ollut paljon matkustajia jonossa peittämässä näkyvyyden automaateille.

Seitsemäs väite oli ”*Opasteet automaateille olivat selkeät ja hyvin sijoitellut*”. Vastaajista 75 (73 %) oli väitteestä joko täysin tai osittain samaa mieltä, 21 (21 %) ei ollut eri eikä samaa mieltä ja 6 (6 %) oli joko täysin tai osittain eri mieltä (kuvio 12). Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,09. Lähes kaikissa vastaajien jättämässä kommentissa nousi esille, etteivät nämä olleet huomanneet minkäänlaisia opasteita automaateille. Jotkut

myös totesivat nähneensä opasteita, mutta niiden olleen melko huomaamattomia. Osa vastaajista painottikin, että opasteiden tulisi ehdottomasti olla näkyvämpiä ja niitä tulisi olla enemmän.

Taulukon kahdeksas ja viimeinen väite oli ”*Automaatin käyttöohjeet olivat ymmärrettävät*”. Enemmistö, 87 vastaajista (85 %), oli väitteestä joko täysin tai osittain samaa mieltä (kuvio 12). Lisäksi vastaajista 15 (15 %) ilmoitti, ettei ollut eri eikä samaa mieltä. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 4,33. Useampi vastaajista kommentoi aloitusnäytön tunnistautumistapaohjeiden olleen sen verran epäselvät, että heillä oli ollut hankaluuksia hahmottaa kuinka aloittaa lähtöselvitys. Jotkut kansainväliset matkustajat totesivat myös, että heille oli ollut hieman haastavaa ymmärtää vieraankielisiä ohjeistuksia.

Lomakkeen lopussa olleeseen kenttään vastaajista vain murto-osa jätti avoimia kommentteja lähtöselvitysautomaattien käyttöön ja niiden toimivuuteen liittyen. Kommenteissa ilmeni pääosin samoja asioita kuin kysymyksiin tulleissa vastauksissakin ja ne tukivatkin muita kyselystä saatuja tuloksia. Kommenteissa muun muassa keuhuttiin automaateilla suoritettavan lähtöselvitysprosessin nopeutta ja helppoutta sekä keuhuttiin miellyttävää lähtöselvityskokemusta. Lisäksi niissä annettiin kehitysehdotuksia koskien kortinlukijan parantamista ja kielivaihtoehtojen lisäämistä. Taulukkoon 2 on listattu kaikki vastaajien jättämät avoimet kommentit. Englanninkieliset kommentit on käännetty taulukossa suomeksi.

Taulukko 2. Avoimet kommentit ja kehitysehdotukset

Avoimet kommentit ja kehitysehdotukset:
"Automaatit ovat todella käteviä ja helpottavat lähtöselvitysprosessia. Matkustan Tallinkin laivoilla usein ja käytän niitä kaiken aikaa!"
"Käytän automaatteja viikoittain, mistä syystä niiden käyttö on entuudestaan tuttua ja helppoa."
"Olen käyttänyt lähtöselvitysautomaatteja paljon. Ne ovat yleensä toimineet moitteetta, mutta joskus olen kohdannut ongelmia."
"Arvostin virkailijan läsnäoloa. Sain erinomaista palvelua ja lähtöselvityskokemus oli miellyttävä, kiitos!"
"Kortinlukijaa voisi parantaa. Club One -kortin lukeminen on haastavaa etenkin, kun automaattia käyttää ensimmäistä kertaa eikä voi tietää, että kortti pitää poistaa lukijasta niin nopeasti."
"Jos mahdollista, ohjeistus olisi hyvä saada myös muilla vierailijakielillä, jotta meidän ulkomaalaistenkin matkustajien olisi helpompaa ymmärtää ohjeita ja käyttää automaatteja."
"Ajattelin, että lähtöselvitys olisi haastavampaa, joten olen valinnut aina lähtöselvitystiskin. Matkustan usein ja tulen tästä eteenpäin käyttämään automaatteja lähtöselvityksessä."
"Lähtöselvitysprosessi yllätti positiivisesti! Luulin, että lähtöselvitys automaateilla olisi ollut haastavampaa."

5.5.4 Yhteenveto

Vastaajista hieman yli puolet (55 %) oli miehiä ja hieman alle puolet (43 %) naisia. Kaksi vastaajista ilmoitti sukupuolensa olevan jokin muu. Kyselyyn vastasi kaikenikäisiä matkustajia melko tasaisesti. Vastaajista enemmistö (55 %) oli suomalaisia ja loput virolaisia tai muita kansainvälisiä matkustajia. Suurimmalla osalla, 77 %:lla, matkan tarkoituksena oli vapaa-ajan matka ja loppuilla vastaajista työmatka tai jokin muu. Vastaajien matkustustiheys vaihteli. Suurimman osion (47 %) muodostivat ne vastaajat, jotka ilmoittivat matkustavansa laivalla pari kertaa vuodessa. Kaikista kyselyyn vastanneista 66 %:lla oli ennestään kokemusta lähtöselvitysautomaattien käytöstä. Tunnistautumistavaksi automaatilla oli valikoitunut melko tasaisesti varaus- ja turvanumero, QR-koodi varausvahvistuksesta tai mobiilisovelluksesta ja Club One -kortti.

Lähtöselvitysprosessin sujuvuutta kokonaisuudessaan arvioitiin ainoastaan arvoihin 3–5 ja vastausten keskiarvoksi muodostui 4,51. Yksikään vastaajista ei kokenut lähtöselvitysprosessia vain vähän tai ei lainkaan sujuvana. Sama koski lähtöselvitysautomaattien toimivuutta, johon oli myös vastattu vain arvoihin 3, 4 ja 5. Kaikkien vastausten keskiarvo oli 4,49. Lähtöselvitysvirkailijan läsnäolon tärkeyttä koskevan kysymyksen kohdalla vastaukset jakautuivat suhteellisen tasaisesti. Kaikkien vastausten keskiarvoksi muodostui 3,45. Iäkkäämmät – yli 55-vuotiaat – matkustajat kokivat virkailijan läsnäolon tärkeämpänä kuin 35-vuotiaat ja sitä nuoremmat matkustajat. Heidän antamiensa vastausten keskiarvoksi muodostui 4,10, kun 35-vuotiailla ja sitä nuoremmilla keskiarvo oli 3,00.

Vastaajista 25 % ilmoitti tarvitseensa virkailijan apua lähtöselvityksessä. Apua oltiin tarvittu etenkin Club One -kortin lukemisessa, puuttuvien matkustajatietojen syöttämisessä sekä lähtöselvityksen aloittamisessa. Vastaajista 12 % ilmoitti kohdanneensa ongelmia lähtöselvitysautomaattien käytössä. Vastauksissa nousi esille samoja asioita, joissa virkailijan apua oli tarvittu. 16 % vastaajista ilmoitti jonkin asian automaatilla suoritusessa lähtöselvityksessä yllättäneen heidät. Pääasiassa vastaajat olivat yllättyneitä siitä, kuinka helposti ja nopeasti lähtöselvitys automaatilla kävi. Lähes kaikki kyselyyn vastanneista ilmoittivat olevansa valmiita käyttämään automaatteja myös jatkossa.

Lähtöselvitysautomaatteja koskevista väitteistä oltiin pääosin samaa mieltä. Jokaisen väitteen kohdalla vastausten keskiarvo oli yli 4,0. Esille nousivat lähinnä ongelmat Club One -kortin lukemisessa, haasteet lähtöselvityksen aloittamisessa sekä huomaamattomat opasteet terminaalissa. Lomakkeen loppuun jätetyt kommentit ja kehittämissuhteet tukivat muita kyselystä saatuja tuloksia.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tutkimuksesta saatujen tulosten perusteella asiakkaiden voidaan todeta olevan tyytyväisiä lähtöselvitysautomaatteihin. Enemmistö vastaajista arvioi niin lähtöselvitysprosessin sujuvuuden kuin automaatin toimivuudenkin hyväksi. Tästä voidaan päätellä matkustajien välttyneen ainakin suuremmilta haasteilta lähtöselvitystilanteessa ja prosessin edenneen heidän näkökulmastaan kivuttomasti. Suurin osa kyselytutkimukseen vastanneista ilmoittikin säästyneensä ongelmilta lähtöselvityksen aikana ja olevansa valmis käyttämään automaatteja vastaisuudessakin.

6.1 Lähtöselvitysprosessin vahvuudet ja heikkoudet

Tutkimustuloksissa esille nousi samoja asioita kuin työn tietoperustassakin. Automaateilla suoritettavan lähtöselvitysprosessin vahvuudeksi osoittautuivat ennen kaikkea sen helppous ja nopeus. Tietoperustassa mainitun FeelBack Oy:n toteuttaman tutkimuksen mukaan itsepalvelu koetaan hyvänä vaihtoehtona nimenomaan silloin, kun kyseessä on suhteellisen yksinkertainen ja selkeä palvelu, kuten tässä tapauksessa automaateilla suoritettava lähtöselvitysprosessi. Tällaisissa tilanteissa palvelun nopeus ja vaivattomuus koetaan ratkaisevina tekijöinä, mistä syystä itsepalvelua pidetään toimivana ratkaisuna ja asiakkaat tuntevat hyötyvänsä siitä. (ePressi 2017.) Tutkimuksesta saadut tulokset tukevat täysin tätä ajatusta. Useampi matkustajista ilmoitti jopa positiivisesti yllättyneensä siitä, kuinka helposti ja vaivattomasti lähtöselvitys automaattilla kävi. Lämsän ja Uusitalon (2009, 53) mukaan palvelun laadun voidaan katsoa olevan hyvä silloin, kun asiakkaan koettu laatu vastaa hänen odotuksiaan palvelulta tai peräti ylittää ne. Sen perusteella lähtöselvitysprosessissa palvelun laadun voidaan todeta olleen hyvä, sillä ainakin tämän otoksen kohdalla asiakkaiden odotukset lähtöselvitysautomaatteja kohtaan kohdattiin ja jopa ylitettiin.

Olen jopa hieman yllättynyt siitä, kuinka positiivista palautetta lähtöselvitysautomaateista yleisesti ottaen annettiin. Itse olen kuitenkin ollut toistuvasti tekemisissä automaattien kanssa terminaalissa työskennellessäni, mistä syystä minulle on muodostunut selkeä kokonaiskuva niiden toimivuudesta ja etenkin niistä toiminnoista, jotka kaipaisivat kehittämistä. Asiakkaiden kohdalla tilanne on toisenlainen. Moni tähänkin tutkimukseen osallistuneista (34 % vastaajista) käytti lähtöselvitysautomaatteja ensimmäistä kertaa koskaan. Koska prosessi sujui heistä suurimmalla osalla tällä kertaa sujuvasti ja ongelmitta, eivät he olleet edes tietoisia, millaisia haasteita automaattien käytössä saattaa mahdollisesti kohdata, eivätkä siksi myöskään välttämättä kokeneet sen suurempaa tarvetta automaat-

tien kehittämiseksi. Tätä voidaan pitää hyvänä asiana, sillä kuten tietoperustassa todetaan, hyvä kokemus usein edistää itsepalvelun omaksumista, kun taas huono kokemus pahimmillaan vieraannuttaa asiakkaan itsepalvelusta ja johtaa siihen, ettei tämä käytä kyseistä itsepalvelukanavaa – kuten lähtöselvitysautomaatteja – enää uudelleen (Johnson 10.2.2016). Vastaajista osa ilmoitti toki käyttäneensä automaatteja aiemminkin ja kohdanneensa toisinaan myös ongelmia niiden käytössä, mutta heistäkin lähes jokainen koki prosessin siitä huolimatta sujuvana ja totesi aikovansa käyttää automaatteja jatkossakin. Tämän perusteella voidaan päätellä, että asiakkailla on pääasiassa hyviä kokemuksia automaattien käytöstä ja lähtökohtaisesti myönteinen asenne itsepalvelua kohtaan.

Tutkimustuloksia tarkastellessa tulee kuitenkin ottaa huomioon, että kyselytutkimukseen osallistui ainoastaan sellaisia matkustajia, joilla lähtöselvitys onnistui loppuun asti. Mikäli myös ne matkustajat, joilla lähtöselvitys epäonnistui ja joita automaatti pyysi siirtymään lähtöselvitystiskille, olisivat vastanneet kyselyyn, olisi vastaajien keskimääräinen tyytyväisyys automaatteja kohtaan ollut luultavasti hieman alhaisempi.

Lähtöselvitysprosessin heikkouksien voidaan todeta liittyvän pääosin automaattien tekniiseen puoleen. Haasteena on lähinnä automaatin tiettyjen teknisten toimintojen huono toimivuus, jolla on negatiivinen vaikutus asiakkaan käyttökokemukseen ja sen myötä asiakastytyväisyyteen. Tutkimustuloksissa toistuvasti esille noussut ongelma Club One -kortin lukemisessa on yksi esimerkki tästä. Kuten tietoperustassa todetaan, ollakseen onnistunut ja hyödyttäväksi asiakasta, tulisi mahdollisten itsepalvelun mahdollistavien teknologisten ratkaisujen helppokäyttöisiä. Tässä automaattit kaipaavat vielä hieman kehittämistä.

On kuitenkin muistettava, että kun kyse on koneista ja teknologiasta, ei automaattien toimivuutta jokaisessa tilanteessa voida täysin varmasti taata. Esimerkkinä tästä on tutkimustuloksissakin esille noussut lipputulostimen jumituminen, jota ei tehokkaasta kehittämistyöstä huolimatta voida sataprosenttisen varmasti ehkäistä. Asiakkaiden korkea tyytyväisyys automaatteja kohtaan myös osoittaa niiden teknisen puolen toimivan kuitenkin sen verran hyvin, ettei sillä ole merkittävää negatiivista vaikutusta asiakaskokemukseen.

6.2 Demografisten tekijöiden vaikutukset

Lähestymistäni matkustajista suurin osa oli halukkaita osallistumaan tutkimukseen. Otoksessa olikin edustettuna hyvin eri matkustajatyypit, mikä on tutkimuksen luotettavuutta ajatellen hyvä asia.

Kyselyitä toteuttaessani huomasin, että miehet olivat usein kiinnostuneempia osallistumaan tutkimukseen kuin naiset. Tämä näkyi etenkin pariskuntien kohdalla. Kaikista innokkaimpia vastaajia olivat iäkkäämmät ihmiset, jotka päätyivät virkailijan avustuksella kokeilemaan lähtöselvitystä automaattilla. Heillä ei tuntunut olevan yhtä kiire päästä laivaan kuin monilla muilla matkustajilla. Huomasin valtaosan ikäihmisistä hakeutuvan kuitenkin ensisijaisesti lähtöselvitystiskeille automaattien sijaan. Siksi kyselyyn vastanneiden kokonaismäärään nähden heidän osuutensa on varsin pieni, huolimatta heidän vastaamishalukkuudestaan.

Kyselyä toteuttaessani havaitsin myös, etteivät virolaiset matkustajat olleet yleisesti ottaen kovin halukkaita osallistumaan kyselytutkimukseen. Lähestyessäni heitä kyselyn kanssa he kehuivat lähtöselvitysautomaattien olevan todella käteviä, mutta totesivat, ettei heillä kuitenkaan ole aikaa tai kiinnostusta vastata kyselyyn. Tästä syystä virolaisten matkustajien määrä koko Tallink Silja Oy:n asiakaskuntaan nähden on tässä tutkimuksessa prosentuaalisesti todellista pienempi.

Havainnoidessani virolaisia matkustajia huomasinkin heidän tyypillisesti astuvan sisään terminaaliin, kävelevän suoraan lähtöselvitysautomaateille, syöttävän Club One -korttinsa lukijaan, tekevän lähtöselvityksen joissakin kymmenissä sekunneissa ja kiirehtivän suoraan porttien läpi yläkertaan ja laivaan. Uskon tähän olevan syynä sen, että monet heistä kulkevat Helsinki-Tallinna välillä parhaimmillaan useita kertoja viikossa, mistä syystä lähtöselvitysautomaattien käyttö on heille entuudestaan tuttua ja siitä syystä helppoa. Kyselyitä toteuttaessani huomasin muutenkin, että ne matkustajat, joilla lähtöselvitys kävi täysin rutiininomaisesti ja onnistuneesti, olivat vähemmän halukkaita osallistumaan tutkimukseen kuin sellaiset, jotka käyttivät automaatteja ensimmäistä kertaa tai jotka kohtasivat jonkinlaisia haasteita niiden käytössä. Paljon matkustavat, kokeneet automaattien käyttäjät eivät välttämättä koe tarvetta niiden kehittämiseksi, mistä syystä on loogista, etteivät he ole kovinkaan kiinnostuneita osallistumaan tämänkaltaisiin tutkimuksiin.

Muut kansainväliset matkustajat olivat puolestaan erittäin kiinnostuneita tutkimuksesta ja moni esittikin lisäkysymyksiä opinnäytetyöhön liittyen. Joidenkin kansainvälisten matkailijoiden kohdalla haasteeksi muodostui kuitenkin kielimuuri. Huomasin automaateilla käyvän paljon esimerkiksi venäläisiä matkailijoita, joilla lähtöselvitys onnistui sujuvasti, sillä automaatin kieleksi on mahdollista valita venäjä. En kuitenkaan voinut toteuttaa kyselyä enemmistölle heistä, sillä heidän englanninkielentaitonsa ei riittänyt siihen, että olisin ker-tonut mistä tutkimuksessa on kyse, saati että he olisivat pystyneet täyttämään englanninkielistä lomaketta täysin todenmukaisesti. Tästä syystä jotkut kansainväliset matkustajat jouduttiin jättämään tutkimuksen ulkopuolelle.

Saatujen tulosten pohjalta demografisilla tekijöillä voidaan vastaamishalukkuuden lisäksi todeta olevan jonkin verran vaikutusta myös asiakkaiden käyttökokemuksiin. Tutkimustuloksia analysoidessani keskityin erityisesti iäkkäämpien ihmisten kokemuksiin lähtöselvitysautomaattien käytöstä. Tietoperustan mukaan huolimatta itsepalvelun tuomista hyödyistä, kuten vaivattomuudesta ja nopeudesta, asiakkaat kaipaavat silti yhä henkilökohtaista palvelua ja ihmiskontaktia. Tämän todetaan korostuvan etenkin iäkkäämpien ihmisten kohdalla. Henkilökohtaista palvelua kaivataan myös yleisesti ongelmatilanteissa. (ePressi 2017.) Tutkimuksesta saadut tulokset tukevat tätä väitettä. Tutkimustulosten perusteella iäkkäämmät matkustajat pitävät lähes poikkeuksetta virkailijan läsnäoloa tärkeänä, kohtasivat he sitten ongelmia lähtöselvityksessä tai eivät. Moni ikäihmisistä olisikin valinnut ensisijaisesti henkilökohtaisen palvelun lähtöselvitystiskillä ja uskaltautui kokeilemaan lähtöselvitystä automaateilla vasta siinä vaiheessa, kun virkailija houkutteli heidät jonosta automaateille ja lupautui avustamaan heitä kädestä pitäen koko prosessin ajan. Osa heistä totesikin kaipaavansa henkistä tukea ja ihmiskontaktia palvelutilanteessa.

lääkkäämmät matkustajat suhtautuivat siitä huolimatta itsepalveluun ja lähtöselvitysautomaatteihin yllättävänkin positiivisesti, etenkin sen jälkeen, kun he olivat suoriutuneet onnistuneesti lähtöselvitysprosessista ja todenneet sen helpoksi ja nopeaksi. Monelle heistä automaateilla suoritettava lähtöselvitys ei ollut entuudestaan tuttua, mutta lähes kaikki heistä ilmoittivat olevansa valmiita käyttämään lähtöselvitysautomaatteja jatkossa. Iäkkäämpien ja nuorempien matkustajien vastauksissa ei siis noussut esille merkittäviä eroavaisuuksia. Myöskään esimerkiksi vastaajien sukupuoli ja heidän kokemuksensa lähtöselvitysautomaateista eivät korreloineet millään tapaa keskenään.

Koko otoksen perusteella puolestaan voidaan todeta, että asiakkaat pitävät virkailijan läsnäoloa tärkeänä etenkin siinä tapauksessa, jos lähtöselvityksessä ilmenee jotakin ongelmia. Tutkimustulosten pohjalta on pääteltävissä, etteivät asiakkaat ainakaan vielä ole valmiita luopumaan täysin ihmiskontaktista ja henkilökohtaisesta palvelusta, eikä itsepalvelua tulisi pitää niiden korvaajana. Vastaajista suurin osa koki virkailijan läsnäolon lähtöselvitystilanteessa edes hieman tärkeäksi ja osa heistä joutuikin turvautumaan virkailijan apuun joko heistä itsestään tai lähtöselvitysautomaatista johtuvista syistä. Kaikki vastaajat, jotka ilmoittivat kohdanneensa ongelmia lähtöselvityksessä, vastasivat myös kokevansa virkailijan läsnäolon lähtöselvitystilanteessa joko melko tai erittäin tärkeäksi. Tämän pohjalta voidaan todeta olevan erittäin tärkeää, että lähtöselvitysautomaateilla on aina matkustajamäärästä riippuen joko yksi tai useampi virkailija auttamassa asiakkaita niiden käytössä. Henkilökohtaisten kokemusteni perusteella automaateilla olevien virkailijoiden määrä onkin yleensä hyvin suhteutettu matkustajamääriin.

On myös huomioitava, että tähän tutkimukseen osallistui ainoastaan sellaisia matkustajia, jotka alun perinkin valitsivat itsepalvelun lähtöselvitystiskin sijaan. Omien kokemusteni ja havainnointini pohjalta olen huomannut, että Tallink Silja Oy:n asiakkaistakin osa kuitenkin vierastaa yhä itsepalvelua niinkin paljon, etteivät he ole halukkaita edes kokeilemaan lähtöselvitystä automaattilla, vaikka virkailija olisi heidän tukena koko prosessin ajan.

Mitä ihmiskontaktiin tulee, tietoperustassa mainitaan etenkin suomalaisilla olevan itsepalvelun valitsemisen taustalla ajatus siitä, ettei toista ihmistä haluta häiritä, vaikka tämä saisi siitä palkkaakin (Hjelt 2016). Huomasin tämän ilmenevän joidenkin matkustajien kohdalla, kun he kohtasivat ongelmia automaattien käytössä. Vaikkeivat he meinanneet päästä lähtöselvityksessä välttämättä eteenpäin, eivät he lähestyneet virkailijaa pyytääkseen apua. Vasta, kun virkailija tarjosi apua, ottivat he sen mieluusti vastaan. Moni siirtyi jopa lähtöselvitystiskille ennemmin, kuin lähestyi automaateilla olevaa virkailijaa kysyäkseen tältä apua.

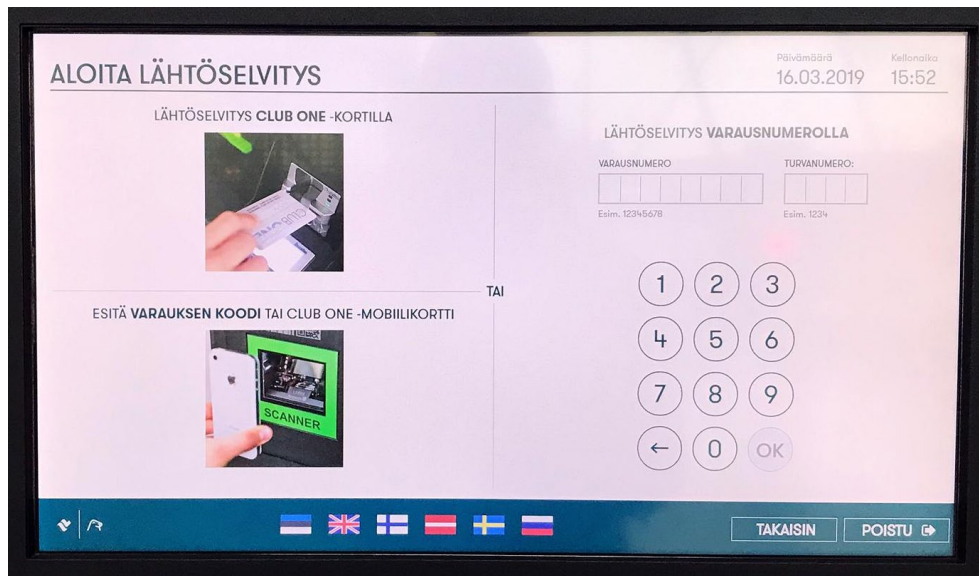
6.3 Kehittämisideat

Koska lähtöselvitysausomaatteihin on jo kuluneen parin vuoden aikana tehty useita parannuksia ja ne toimivat asiakkaiden näkökulmasta pääasiassa moitteettomasti, eivät automaattit kaipaa kovinkaan merkittäviä kehittämistoimenpiteitä. Asiakastyytyvyyden maksimointia ajatellen niihin tulisi tehdä kuitenkin pieniä teknisiä parannuksia.

Etenkin kortinlukijan vaikeakäyttöisyys nousi esille useissa vastauksissa. Lukijaa tulisi kehittää siten, että Club One -kortilla tunnistautuminen onnistuisi, vaikka kortin poistaisi lukijasta hitaammin. Toinen vaihtoehto olisi lisätä ohjeistukseen selkeästi maininta siitä, että kortti on poistettava lukijasta nopeasti. Koska asiakkaat kuitenkin haluavat useimmiten suoriutua lähtöselvityksestä nopeasti, eivät he välttämättä keskity juurikaan lukemaan näytöllä näkyviä ohjeita, mistä syystä ensimmäinen vaihtoehto olisi asiakasnäkökulmasta ajateltuna parempi.

Toinen toiminto, jota tulisi kehittää, on puuttuvien matkustajatietojen syöttäminen varaukselle. Haasteita kohdataan etenkin syntymäpäivän ja kansalaisuuden syöttämisessä. Puuttuvan syntymäpäivän kohdalle tulisi lisätä selkeä ohjeistus siitä, missä muodossa se on syötettävä. Kansalaisuuden lisäämisen kohdalla pudotusvalikkoo tulisi kehittää paremmin toimivaksi. Eräs matkustaja ehdottikin, että olisi hyvä, jos esimerkiksi maan ensimmäinen kirjain olisi mahdollista kirjoittaa hakukenttään, jolloin asiakkaan ei tarvitsisi selata kaikkia vaihtoehtoja läpi.

Automaattien ohjeistuksia pidetään pääasiassa selkeänä, mutta lähtöselvityksen aloitusnäytön eri tunnistautumisvaihtoehdot aiheuttavat joissakin asiakkaissa hämmennystä. Näytöllä on niin paljon vaihtoehtoja, etteivät asiakkaat aina saa kiinni siitä, kuinka lähtöselvitys tulisi aloittaa (kuva 1). Aloitusnäyttö ja siinä esitetyt tunnistautumisvaihtoehdot tulisi saada entistä selkeämmiksi. Aloitusnäytölle voisi ainoastaan listata allekkain eri tunnistautumisvaihtoehdot. Kuvat ja ohjetekstit saisivat tulla näkyville vasta sitten, kun asiakas on klikannut valitsemaansa tunnistautumistapaa.



Kuva 1. Lähtöselvitysautomaatin aloitusnäyttö

Teknisten parannusten lisäksi kehittämistä kaipaisivat myös terminaalissa olevat opasteet. Lähtöselvitysautomaateille ohjaavia opasteita koetaan olevan liian vähän ja olemassa olevat opasteet ovat varsin huomaamattomia (kuva 2). Koska automaattit sijaitsevat vasta lähtöselvitystiskien jälkeen, jäävät ne usein etenkin terminaalin ollessa täynnä matkustajia huomaamatta. Heti sisäänkäynnin jälkeen tulisi näkyvillä olla selkeät, isot opasteet, jotka kertoisivat asiakkaille tiskien jälkeen sijaitsevista automaateista.



Kuva 2. Opasteet lähtöselvitysautomaateille

Pääasiassa lähtöselvitysprosessia siis pidetään sujuvana ja automaatteja toimivina ja kehittämistä kaipaavina lähinnä edellä mainitut tekniset toiminnot. Uskon, että asiakastytyväisyys olisi ollut alhaisempi ja kehitettävää ilmennyt enemmän, mikäli tutkimus olisi toteutettu pari vuotta sitten, kun automaattit vasta ilmestyivät osaan Helsingin terminaaleista ja niihin ei vielä oltu tehty juurikaan parannuksia. Nykyään automaatteihin on jo tehty useita parannuksia ja niiden toimivuutta sekä käytettävyyttä on parannettu, mikä varmasti vaikuttaa isolta osin korkeaan asiakastytyvyyteen.

6.4 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin liittyvät käsitteet reliabiliteetti ja validiteetti (Ojasalo ym. 2015, 41). Tutkimuksen luotettavuutta ajatellen on erittäin tärkeää, että otos on riittävän suuri ja edustava, vastausprosentti on korkea ja kysymyksillä mitataan oikeita asioita ja ne kattavat koko tutkimusongelman (Heikkilä 2014, 178).

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta ja tulosten tarkkuutta sekä toistettavuutta (Heikkilä 2014, 28; Viikka 2015). Tutkimus on reliabeli, kun sillä pystytään tuottamaan ei-satunnaaraisia tuloksia. Jos samat tulokset saadaan mittaamalla sama tilastoyksikkö useampaan kertaan tai jos tulokset toistuvat myös muissa tutkimuksissa ja tilanteissa, voidaan tutkimusta pitää reliabelina. Yleensä heikkoon reliabiliteettiin johtavat eri-

laiset mittaus- ja käsittelyvirheet tai puutteellinen otos. (Heikkilä 2014, 179.) Virheitä saattaa sattua esimerkiksi tietojen keräämisessä, syöttämisessä ja käsittelyssä sekä tulosten tulkinnassa (Heikkilä 2014, 28).

Validiteetti kuvaa sitä, kuinka hyvin tutkimuksessa on onnistuttu mittaamaan sitä mitä siinä on ollut tarkoitus mitata. Kyselytutkimuksessa validiteettiin vaikuttaa erityisesti se, kuinka hyvin kysymykset on laadittu eli saadaanko niiden avulla ratkaisu tutkimusongelmaan. Validiteetti varmistetaan yleensä huolellisella suunnitelulla ja etukäteen harkitulla tiedonkeruulla. (Heikkilä 2014, 27, 177.) Pätevässä tutkimuksessa ei saisi esiintyä systemaattista virhettä. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka tutkittavat ymmärtävät kyselylomakkeen, sen sisältämät kysymykset ja käytetyn mittarin. Jos tutkittava ei ajattelekaan kuten tutkija on oletta-
nut, saattavat tutkimuksen tulokset vääristyä, jolloin sitä ei voida pitää validina. (Vilka 2015.) Validiteetin kannalta oleellista on perusjoukon tarkka määrittely, edustavan otoksen saaminen sekä riittävän korkea vastausprosentti (Heikkilä 2014, 27).

Luotettavuuden varmistamiseksi perusjoukosta pyrittiin saamaan riittävän suuri ja edustava otos. Koska lähdöt olivat hiljaisia ja sen myötä matkustajamäärät terminaalissa pieniä, kertyi vastauksia alkuun melko heikosti. Tästä syystä pohdin jossakin vaiheessa tavoitellun otoskoon laskemista 70:een. Koska halusin kuitenkin, että tutkimusta voidaan pitää reliabelina, päätin joinakin päivinä jäädä toteuttamaan kyselyitä useammalle lähdölle kuin alun perin oli ollut tarkoitus ja mennä vielä yhtenä ylimääräisenä päivänä terminaaliin. Näin perusjoukosta saatiin lopulta riittävän suuri 102:n vastaajan otos. Otosta voidaan pitää edustavana, sillä vastauksia saatiin monipuolisesti eri matkustajatyypeiltä, jolloin se edusti hyvin tutkimuksen koko perusjoukkoa. Tämä varmistettiin sillä, että kyselyitä toteutettiin terminaalissa useilla eri lähdöillä niin arkena kuin viikonloppunakin. Ainoa ajankohta, jolloin en pystynyt toteuttamaan kyselyitä, oli arki-aamulähdöt, jolloin en päässyt terminaaliin omien toimistotyöaikojeni vuoksi.

Varsinaista vastausprosenttia on tutkimuksen kohdalla mahdoton arvioida, sillä en pitänyt tarkkaa kirjaa kaikista niistä matkustajista, jotka kieltäytyivät vastaamasta kyselyyn. Arvioisin heitä olleen noin 15, jolloin vastausprosentti olisi ollut 87 % luokkaa. Jos toteuttaisin tutkimuksen uudestaan, pitäisin kirjaa myös tutkimuksesta kieltäytyneistä matkustajista tarkan vastausprosentin määrittämiseksi.

Kyselylomake suunniteltiin huolellisesti ja kysymykset laadittiin niin, että niillä saatiin vastaukset sekä tutkimuksen pää- että alaongelmiin. Lomake luetutettiin opinnäytetyön ohjaajalla ja toimeksiantajan edustajalla ja lopuksi vielä esitettiin kolmella ulkopuolisella henkilöllä. Tällä pyrittiin varmistamaan, että kysymykset ovat yksiselitteisiä ja että tutkittavat

ymmärtävät ne samalla tavalla kuin tutkija on ajatellut. Saatujen vastausten pohjalta kysymykset ymmärrettiin kuten oli tarkoitus. Vain muutama matkustaja esitti terminaalissa kyselyä täyttäessään tarkentavia kysymyksiä ja nekin koskivat asioita, jotka kävivät ilmi kyselylomakkeesta ja siitä löytyneistä vastausohjeista. Tästä herääkin kysymys, ovatko vastaajat lukeneet kaikki kysymykset ja ohjeistukset ajatuksella ja vastanneet siten kyselyyn huolellisesti ja täysin todenmukaisesti. Pohdin vastausten todenmukaisuutta myös muuttaman sellaisen matkustajan kohdalla, joiden havaitsin kohdanneen ongelmia ja tarvinneen virkailijan apua lähtöselvityksessä, mutta silti arvioineen automaatin erittäin helppokäyttöiseksi ja sen ohjeistukset selkeiksi.

Kyselyyn vastanneista jokainen oli täyttänyt lomakkeen huolellisesti ja vastannut kaikkiin kysymyksiin. Joillakin vastaajista oli jäädä lomakkeen toinen puoli huomaamatta, mutta pyrin itse kiinnittämään tähän erityishuomiota. Mikäli vastaaja ei meinannut huomata täyttää lomakkeen toista puolta, mainitsin siitä tarvittaessa hänelle. Avoimien kommenttien määrä jäi suhteellisen alhaiseksi, mutta jätetyt kommentit tukivat kyselyn muita vastauksia, joten niitäkin voidaan pitää suuntaa-antavina.

Tutkimusvirheiden minimoimiseksi saadut tulokset syötettiin Exceliin ja tarkastettiin kertaalleen. Kaikki luvut, kuten saatujen vastausten keskiarvot, laskettiin Excelissä, jotta laskuvirheiltä vältyttäisiin. Tulokset tarkistettiin vielä kertaalleen läpi niiden raportointivaiheessa ja opinnäytetyötä lopuksi oikoluettaessa.

Kaiken kaikkiaan tutkimusta voidaan pitää luotettavana, sillä otos oli riittävän suuri ja edustava ja kysymyksillä saatiin vastaukset tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Tallink Siljalle ei ole aiemmin tehty vastaavaa lähtöselvitysohjeita koskevaa asiakastytytyväisyystutkimusta, joten sellaiseen vertaamalla tutkimuksen luotettavuutta ei voida arvioida. Tutkimuksesta saadut tulokset kuitenkin tukivat aiemmin toteutettuja itsepalvelua koskevia tutkimuksia, joihin opinnäytetyöprosessin aikana tutustuin.

6.5 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi kokonaisuudessaan oli erittäin antoisa ja opetti minulle paljon niin itsepalvelusta ilmiönä kuin tutkimuksen toteuttamisestakin. Olen tyytyväinen, että sain toteuttaa tutkimuksen toimeksiantona Tallink Silja Oy:lle. Työn tekeminen tuntui merkityksellisemmältä, kun kyseessä oli tutkimus, jolle toimeksiantaja oli ilmaissut olevan tarvetta. Itsestäni tuntui myös motivoivalta tehdä työ ajankohtaisesta aiheesta, josta olin oikeasti kiinnostunut ja jossa pystyin hyödyntämään aiempaa työkokemustani ja opintojeni aikana oppimaani. Koen selvinneeni opinnäytetyöprosessista mallikkaasti ja hoitaneeni sen eri

vaiheet suunnitellusti ja huolellisesti. Jos toteuttaisin vastaavan tutkimuksen uudestaan, tekisin kuitenkin prosessista oppineena jotkin asiat toisin.

Kuvittelin varanneeni opinnäytetyöprosessiin jopa hieman liikaakin aikaa, sillä halusin toteuttaa työn huolellisesti ja ilman paineita liian tiukasta aikataulusta. Aikataulua suunnitellessani työskentelin vielä osa-aikaisena Tallink Silja Oy:llä. Samoihin aikoihin, kun ryhdyin työstämään opinnäytetyön tietoperustaa, aloitin kuitenkin uudessa työssä täysipäiväisesti. Uusi työ vei voimavarojani opinnäytetyöltä ja hankaloitti myös hieman kommunikointia toimeksiantajan kanssa, sillä en enää käynyt terminaalissa paikan päällä säännöllisesti. Siksi oli loppupeleissä hyvä, että olin varannut kunnolla aikaa opinnäytetyöprosessiin. Suunnittelemani aikataulu osoittautuikin lopulta erittäin realistiseksi. Kaikkein eniten koenkin työn opettaneen minulle juuri itsenäisestä prosessinomaisesta työskentelystä sekä ajankäytöstä.

Lisäksi opinnäytetyöprosessi muistutti minua huolellisen suunnittelun tärkeydestä. Oman opinnäytetyöprosessini voisin jakaa kolmeen isompaan kokonaisuuteen: työn suunnittelu, tietoperustan kirjoittaminen ja tutkimuksen toteuttaminen sekä tulosten analysointi. Toki näiden lisäksi työn tekemiseen liittyi vielä muitakin pienempiä vaihteita, kuten työn viimeisteleminen, esittäminen ja julkaiseminen. Itse pyrin erityisesti panostamaan suunnitteluvaiheeseen, sillä kun se oli tehty huolellisesti, suoriuduin seuraavista vaihteista tehokkaasti.

Työläin osuus prosessissa oli tietoperustan kirjoittaminen. Hyvien ja luotettavien lähteiden löytäminen tuntui toisinaan haastavalta ja niiden etsimiseen sainkin kulutettua yllättävän paljon aikaa. Opin tarkastelemaan kriittisesti eri lähteitä sekä hyödyntämään luotettavia ja monipuolisia lähteitä. Jouduin hetkittäin keskittymään siihen, etten unohda työn rajausta ja eksy kirjoittamaan asioita aiheen ulkopuolelta. Pidin kuitenkin tietoperustan kirjoittamista erittäin mielenkiintoisena, sillä päädyin lukemaan lukuisia eri kirjoja, artikkeleita ja muita julkaisuja aiheeseen liittyen sekä tutustumaan itsepalvelusta aiemmin tehtyihin tutkimuksiin, mikä opetti minulle paljon.

Pääsin haastamaan itseäni myös kyselyiden toteuttamisessa. Olen aiemmin toteuttanut kyselytutkimuksen, jossa kysely jaettiin vastaajille sähköpostitse. Nyt lähestyin vastaajia kasvotusten ja olin terminaalissa parhaimmillaan useita tunteja päivässä. Tämä oli hetkittäin varsin uuvuttavaa, etenkin niillä lähdeillä, kun matkustajia oli erittäin vähän, eikä vastauksia juurikaan kertynyt.

Kysely tutkimusmenetelmänä toimi erinomaisesti tässä tutkimuksessa ja sillä saatiin hyvin vastauksia tutkimuksen pää- ja alaongelmiin. Jos tekisin vastaavan tutkimuksen uudestaan, toteuttaisin kuitenkin kyselyt hieman eri tavalla. Laatisin lomakkeet jotakin kyselytyökalua – kuten Webropolia – hyödyntäen, mikä helpottaisi tulosten kokoamista ja laskisi mahdollisten virheiden riskiä. Tässä tutkimuksessa laadin kyselyt Wordissa, tulostin ne ja jaoin vastaajille paperisina lomakkeina. Tulosten kokoamiseen meni erittäin paljon aikaa, sillä jouduin syöttämään vastaukset jokaiselta lomakkeelta yksitellen Exceliin. Jättäisin myös avoimet kentät pääasiassa pois kyselylomakkeesta. Monilla vastaajista oli niin kiire päästä yläkerran odotusaulaan ja laivaan, etteivät he täyttäneet niitä ollenkaan. Osalla taas vastaustavat vaihtelivat niin paljon, että saatuja kommentteja oli toisinaan vaikea analysoida.

Varaisin myös enemmän aikaa kyselyiden toteuttamiselle tai toteuttaisin ne ajankohtana, jolloin matkustajamäärät ovat suurempia. Vastauksia oli ajoittain haastava saada, sillä se-songin ulkopuolella terminaalissa oli todella vähän matkustajia, joista moni oli jo tehnyt lähtöselvityksen etukäteen mobiilisovelluksessa tai internetissä. Toteuttaisin kyselyitä terminaalissa ollessani luultavasti myös yläkerran odotusaulassa, sillä siellä matkustajilla on aikaa istua alas ja vastata kyselyyn laivaan pääsyä odotellessa. Lähtöselvitysautomaateilla heillä tuntui usein olevan kiire päästä porttien läpi yläkertaan ja asettumaan alas matkatavaroineen.

Mitä ajankäyttöön ja työskentelyyn yleisesti tulee, pyrkisin saamaan opinnäytetyöprosessin heti alusta alkaen tehokkaammin käyntiin ja välttämään pitkien taukojen pitämistä kesken prosessin. Itselläni kesti päästä vauhtiin työn tekemisen kanssa osittain siitä syystä, että jouduin hetken odottelemaan ohjaajan saamista opinnäytetyölle. Tämä oli toisaalta hyväkin, sillä työstin alkuun opinnäytetyötä täysin itsenäisesti, minkä koin opettavaisena.

Kaiken kaikkiaan olen erittäin tyytyväinen työn lopputulokseen ja omaan työskentelyyni koko prosessin aikana. Saavutin itselleni ja työlleni asettamani tavoitteet. Sain vastaukset tutkimusongelmiin ja työ valmistui suunnittelemani aikataulun mukaisesti. Saamieni tutkimustulosten pohjalta pystyin tekemään johtopäätöksiä ja esittämään konkreettisia kehittämissuhteita. Vaikkeivat lähtöselvitysautomaatit merkittäviä kehittämistoimenpiteitä kaipaakaan, pidän arvokkaana tietona myös sitä, että asiakastyytyväisyys automaatteja kohtaan on varsin korkea. Uskon ja toivonkin, että opinnäytetyö todella hyödyttää toimeksiantajaa ja sitä voidaan tarvittaessa käyttää apuna lähtöselvitysautomaattien kehittämissuhteissa.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. WSOY. Helsinki.

Abdelaziz, S., Hegazy, A. & Elabbassy, A. 2010. Study of Airport Self-service Technology within Experimental Research of Check-in Techniques. IJCSI International Journal of Computer Science Issues, 7, 3, s. 18. Luettavissa: <http://ijcsi.org/papers/7-3-1-17-26.pdf>. Luettu: 6.2.2019.

Anttila, P. 2000. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Akatiimi. Hamina.

AS Tallink Grupp 2018. AS Tallink Grupp Yearbook 2017. Luettavissa: <https://www.tallink.com/documents/12397/79468302/2017-Tallink-Grupp-Yearbook-en.pdf/e5e2c921-a148-a1e6-1f44-03fd85711356>. Luettu: 22.1.2019.

AS Tallink Grupp 2019a. Tietoa Tallink Siljasta. Luettavissa: <https://www.tallinksilja.fi/tietoa-tallink-siljasta>. Luettu: 20.4.2019.

AS Tallink Grupp 2019b. Self check-in. Luettavissa: <https://www.tallinksilja.fi/self-check-in>. Luettu: 22.1.2019.

AS Tallink Grupp 2019c. Varustamoyhtiö. Intranet. Travel Experience. Customer path. Luettu: 22.1.2019.

AS Tallink Grupp 2019d. Varustamoyhtiö. Intranet. Travel Experience. Standards. Luettu: 22.1.2019.

AS Tallink Grupp 2019e. Varustamoyhtiö. Intranet. Travel Experience. Encounters. Luettu: 22.1.2019.

AS Tallink Grupp 2019f. Varustamoyhtiö. Intranet. Travel Experience. Trainings. Luettu: 22.1.2019.

Aula, M. 2013. Puhuvat pankkiautomaatit rantautuvat Lappiin syksyllä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-6746022>. Luettu: 30.12.2018.

- Boothe, G. 2013. The Pros and Cons of Using Self-Checkouts. Luettavissa: <https://www.business.org/software/point-of-sale/the-pros-and-cons-of-using-self-checkouts/>. Luettu: 6.1.2019.
- Castro, D., Atkinson, R. & Ezell, S. 2010. Embracing the Self-Service Economy. Information Technology and Innovation Foundation. Washington DC. Luettavissa: <http://www.itif.org/files/2010-self-service-economy.pdf>. Luettu: 1.12.2018.
- Delbos, S. 10.4.2017. The History of Customer Service in 500 Words. Brand Embassy blog. Luettavissa: <https://www.brandembassy.com/resources/blog/the-history-of-customer-service-in-500-words>. Luettu: 19.12.2018.
- Ekholm, T. 2018. Oletko tulossa autolla Tallinnaan? – D-terminaalien autolähtöselvityksen paikka on muuttunut!. Luettavissa: <https://www.tallinna24.ee/artikkeli/668401-oletko-tulossa-autolla-tallinnaan-d-terminaalien-autolahtoselvityksen-paikka-on>. Luettu: 23.1.2019.
- ePressi 2017. Tutkimus: Suomalaiset kaipaavat henkilökohtaista palvelua itsepalvelun rinnalle. Luettavissa: <https://www.epressi.com/tiedotteet/tyoelama/tutkimus-suomalaiset-kaipaavat-henkilokohtaista-palvelua-itsepalvelun-rinnalle.html>. Luettu: 6.1.2019.
- Eronen, E. 2019. Merimies-Unioni ärähtää Viking Linen ja Tallink Siljan yt-neuvotteluista – ”Vanhusväestö tahtoo ostaa risteilynsä matkamyyjältä”. Luettavissa: <https://www.talouselama.fi/uutiset/merimies-unioni-arahtaa-viking-linen-ja-tallink-siljan-yt-neuvotteluista-vanhusvaesto-tahtoo-ostaa-risteilynsa-matkamyyjalta/b7fef083-7c49-3ef4-a5c5-9984f1edc03b>. Luettu: 10.3.2019.
- Frary, M. 2005. Self-service – future or fad?. Amadeus Global Travel Distribution, S.A. Luettavissa: http://www.amadeus.com/corporations/documents/corporations/Self-service_white_paper_V3_LowRes.pdf. Luettu: 21.1.2019.
- Grant, M. & Kagan, J. 2017. Customer Service. Luettavissa: <https://www.investopedia.com/terms/c/customer-service.asp>. Luettu: 25.12.2018.
- Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. WSOYpro. Helsinki.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Hjelt, Y. 2016. Tutkija: Itsepalvelu on lisääntynyt, mutta palvelut tulevat vielä takaisin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8592881>. Luettu: 30.12.2018.

Honkanen, V. 2017. Aasialaisten risteilymatkustajien määrä kasvussa – eivät lähde kaljamatkalle Tallinnaan. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/aasialaisten-risteily-matkustajien-maara-kasvussa-eivat-lahde-kaljamatkalle-tallinnaan/aae23f52-2359-3714-af0a-103c215f29c1>. Luettu: 23.2.2019.

Hotel News Resource 2018. How Mobile and Self-Service Technology Can Set Your Hotel Apart from the Competition. Luettavissa: <https://www.hotelnewsresource.com/article101061.html>. Luettu: 23.2.2019.

Hudson, S. & Hudson, L. 2017. Customer Service for Hospitality and Tourism. Goodfellow Publishers Limited. Oxford.

Hyppönen, M. 25.11.2014. Itsepalvelu – missä on palvelu?. Fujitsu Finland Oy:n blogi. Luettavissa: <https://www.blogi.fujitsu.fi/2014/11/mika-hypponen-itsepalvelu-missa-on-palvelu/>. Luettu: 6.1.2019.

IGI Global 2018. What is Self-Service Technology. Luettavissa: <https://www.igi-global.com/dictionary/self-service-technology/26273>. Luettu: 1.12.2018.

Jaakkola, E. Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua – opas yrityksille. Tekes. Helsinki. Luettavissa: <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf>. Luettu: 20.1.2019.

Johnson, S. 10.2.2016. Self-service success is about so much more than reducing costs. MyCustomer blog. Luettavissa: <https://www.mycustomer.com/community/blogs/simon-johnson/self-service-success-is-about-so-much-more-than-reducing-costs>. Luettu: 6.1.2019.

Kokko, T. 2017. Mikä ihmeen palvelumuotoilu?. Luettavissa: <https://aromilehti.fi/artikkelit/mika-ihmeen-palvelumuotoilu/>. Luettu: 20.1.2019.

Kossila, E. 2019. Viking Line aloittaa yt:t – neuvottelut koskevat kaikkia yhtiön mantereella työskenteleviä työntekijöitä. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-10629472>. Luettu: 10.3.2019.

- Kurvinen, H. 2014. Itsepalvelullakin on historia. Luettavissa: <https://www.historiallinenaika-kauskirja.fi/uutiset/itsepalvelullakin-historia>. Luettu: 30.12.2018.
- Kuukkanen, T. 2017. Käännös kassoilla – Kesko: Ihmiset eivät jaksakaan enää jonottaa, vaan menevät automaattikassoihin. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9657476>. Luettu: 5.1.2019.
- Lehtinen, U. & Niinimäki, S. 2005. Asiantuntijapalvelut: tuotteistamisen ja markkinoinnin suunnittelu. WSOY. Helsinki.
- Louvat, B. 2017. Giving customers independence through digital self-service. Luettavissa: <https://whatsnext.nuance.com/customer-experience/giving-customers-independence-digital-self-service/>. Luettu: 6.1.2019.
- Lämsä, A. & Uusitalo, O. 2009. Palvelujen markkinointi esimiestyön haasteena. Edita Publishing Oy. Helsinki.
- Martikainen, V. 10.12.2010. Itsepalvelu parantaa laatua. Digital Media Finland blogi. Luettavissa: <http://www.digitalmedia.fi/itsepalvelu-parantaa-laatua/>. Luettu: 6.1.2019.
- Meritähti, P. 2016. Itsepalvelu uhkaa syrjäyttää apua tarvitsevat – ihmisläheisestä palvelusta aletaan rahastaa. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-8592179>. Luettu: 13.1.2019.
- Meuter, M., Ostrom, A., Roundtree, R. & Bitner, M. 2000. Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64, 3, s. 50–54. Luettavissa: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1509/jmkg.64.3.50.18024>. Luettu: 26.12.2018.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.
- Okeke, K. 6.5.2016. Infographic: The History of Customer Service. CustomerThink blog. Luettavissa: <http://customerthink.com/infographic-the-history-of-customer-service/>. Luettu: 19.12.2018.

Parviainen, P. 1.10.2018. Mitä Kaakkois-Aasiasta tulevat matkailijat odottivat Lapin lomaltaan?. Business Finland blogi. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/ajankoh-taista/blogs/2018/mita-kaakkois-aasiasta-tulevat-matkailijat-odottavat-lapin-lomaltaan/>. Luettu: 23.2.2019.

Pawlewicz, K. A history of customer service. Olark blog. Luettavissa: <https://blog.olark.com/the-history-of-customer-service>. Luettu: 19.12.2018.

Pearson, I. 20.2.2018. Customer Self-Service and Its Value in the Digital Age. Provide Support blog. Luettavissa: <https://www.providesupport.com/blog/customer-self-service-and-its-value/>. Luettu: 6.1.2019.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. PS-kustannus. Jyväskylä.

Räisänen, K. 2019. Tallink Silja aloittaa yt-neuvottelut – vähentää enintään 35 työpaikkaa. Luettavissa: <https://www.hs.fi/talous/art-2000005998987.html>. Luettu: 10.3.2019.

Saffer, D. 2007. Designing for Interaction. New Riders. Berkeley.

Salumäki, T. 2017. Kaupan liitto: Itsepalvelukassat aiheuttaneet vihapurskahduksia – kohteina myyjät. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9757103>. Luettu: 5.1.2019.

Schaap, J. 2018. How Self-Service Is Replacing Traditional Guest Service in the Ideal Guest Experience. Luettavissa: https://www.hotel-online.com/press_releases/release/how-self-service-is-replacing-traditional-guest-service-in-the-ideal-guest. Luettu: 23.2.2019.

Server Sitters 2017. A Quick Look at the History of Customer Service. Luettavissa: <https://serversitters.com/a-quick-look-at-the-history-of-customer-service.html>. Luettu: 25.12.2018.

Shulzhenko, M. 15.2.2017. The History of Customer Service and Future Trends (Infographic). Provide Support blog. Luettavissa: <https://www.providesupport.com/blog/history-of-customer-service-and-future-trends-infographic/>. Luettu: 25.12.2018.

- Tanninen, H. 2018. Kiinassa yhä useampi myymälä on automaattinen. Luettavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/kiinassa-yha-useampi-myymla-on-automaattinen/6fa71fe6-2ce1-3e4a-b2f6-9b1e6f70985c>. Luettu: 5.1.2019.
- Thynell, T. 2017. Hammashoito mullistuu Vantaalla: Tekoäly suosittelee, mitä apua sinulle kannattaa tarjota. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9915403>. Luettu: 5.1.2019.
- Tilastokeskus 2010. Palvelujen tuottavuutta ei aina kannata vähentää. Luettavissa: http://www.tilastokeskus.fi/artikkelit/2010/art_2010-06-07_002.html?s=0. Luettu: 6.1.2019.
- Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Helsinki.
- Van Belleghem, S. 18.6.2013. New Report: The Self Service Economy. Steven Van Belleghem blog. Luettavissa: <http://stevenvanbelleghem.com/blog/new-report-the-self-service-economy>. Luettu: 30.12.2018.
- Vesalainen, S. 2017. Automatiikka ja itsehoito on jo täällä – paljon henkilökuntaa sitonut verenhennushoito automatisoitiin Vantaalla. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-9833927>. Luettu: 5.1.2018.
- Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.
- Vilpas, P. Ohjeita kvantitatiiviseen tutkimukseen – Osa 1. Luettavissa: <https://wiki.metropolia.fi/download/attachments/86116000/Ohjeita+kvantitatiiviseen+tutkimukseen+osa1.pdf>. Luettu: 15.3.2019.
- Vivion, N. 2016. The digital business traveler: How self-service is changing the game for travel managers. Luettavissa: <https://www.sabre.com/insights/the-digital-business-traveler-how-self-service-is-changing-the-game-for-travel-managers/>. Luettu: 5.1.2019.
- Väätäinen, M. 13.3.2015. Miksi jokaisen johtajan tulisi ymmärtää asiakkaiden palvelupolku?. Solita blogi. Luettavissa: <https://www.solita.fi/blogit/miksi-jokaisen-johtajan-tulisi-ymmartaa-palvelupolku/>. Luettu: 5.1.2019.
- WebFinance Inc. 2018. Customer service. Luettavissa: <http://www.businessdictionary.com/definition/customer-service.html>. Luettu: 25.12.2018.

Wilson, A., Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, D. 2016. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. McGraw-Hill Education. Lontoo.

Yle 2008. Itsepalvelu hankaloittaa sokean elämää. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-6118115>. Luettu: 13.1.2019.

Zendesk 2018. Customers want to help themselves?. Luettavissa: <https://www.zendesk.com/resources/searching-for-self-service/>. Luettu: 2.12.2018.

Zonov, S. 2016. AS Tallink Grupp. Varustamoyhtiö. Intranet. Tallink lanseerasi itsepalvelukassoja Starin myymälään. Luettu: 23.1.2019.

Liitteet

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

Tallink Silja Oy:n lähtöselvitysautomaattien toimivuus

Kyselyn tavoitteena on kartoittaa matkustajien ajatuksia liittyen Tallink Silja Oy:n lähtöselvitysautomaatteihin sekä niiden toimivuuteen Länsiterminaali 2:ssa. Kyselystä saatujen vastausten pohjalta automaatteja on tarkoitus kehittää edelleen parhaan mahdollisen käyttökokemuksen takaamiseksi ja lähtöselvityksen sujuvoittamiseksi.

Kyselytutkimus on osa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä, joka toteutetaan toimeksiantona Tallink Silja Oy:lle. Kyselyyn vastaaminen vie aikaa noin viisi minuuttia ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksella ja anonyymisti.

Kysymyksiin vastataan rastiuttamalla sopiva vaihtoehto tai kirjoittamalla vastaus sille varattuun tilaan, ellei toisin mainita.

KOKEMUKSET LÄHTÖSELVITYKSEN SUJUVUUDESTA

Kysymyksiin 1, 2 ja 3 vastataan asteikolla 1–5, jossa:

- 1 = En lainkaan
- 2 = Vähän
- 3 = Jonkin verran
- 4 = Melko
- 5 = Erittäin

sujuvaksi/toimivaksi/tärkeäksi

1. Kuinka sujuvaksi koitte lähtöselvityksen kokonaisuudessaan?

1 2 3 4 5

2. Kuinka toimivaksi koitte lähtöselvitysautomaatin?

1 2 3 4 5

3. Kuinka tärkeäksi koette lähtöselvitysvirkailijan läsnäolon lähtöselvitystilanteessa?

1 2 3 4 5

4. Tarvitsitteko itse lähtöselvitysvirkailijan apua lähtöselvityksessä?

Kyllä En

Jos vastasitte kyllä, niin missä asiassa? _____

5. Kohtasitteko joitakin ongelmia lähtöselvitysautomaattien käytössä?

Kyllä En

Jos vastasitte kyllä, niin mitä? _____

6. Yllättikö jokin asia automaatilla suoritettussa lähtöselvityksessä teidät?

Kyllä Ei

Jos vastasitte kyllä, niin mikä? _____

7. Tämänkertaisen kokemuksenne perusteella, käyttäisittekö itsepalvelulähtöselvitystä uudestaan?

Kyllä En

Jos vastasitte en, niin miksi ette? _____



KOKEMUKSET LÄHTÖSELVITYSAUTOMAATIN KÄYTÖSTÄ JA SEN TOIMIVUUDESTA

8. Alla olevassa taulukossa on kahdeksan väitettä. Merkitkää rastilla taulukkoon kunkin väitteen kohdalle, oletteko täysin eri mieltä (1), osittain eri mieltä (2), ei eri eikä samaa mieltä (3), osittain samaa mieltä (4) vai täysin samaa mieltä (5). Etenkin jos olette eri mieltä väitteestä, pyytäisimme kommentoimaan oikeanpuoleiseen sarakkeeseen lyhyesti mistä syystä.

	1	2	3	4	5	Avoimet kommentit
Automaatti oli helppokäyttöinen						
Lähtöselvitys automaatilla kävi nopeasti ja vaivattomasti						
Automaatti toimi ongelmitta						
Automaatti tulosti laivaannousukortit onnistuneesti						
Automaatteja oli matkustajamäärään nähden riittävästi						
Automaatit olivat näkyvällä paikalla						
Opasteet automaateille olivat selkeät ja hyvin sijoitellut						
Automaatin käyttöohjeet olivat ymmärrettävät						

Lopuksi toivoisimme, että vastaisitte vielä seuraaviin taustakysymyksiin sekä jättäisitte halutessanne kyselylomakkeen loppuun mahdollisia avoimia kommentteja/kehitysehdotuksia lähtöselvitysaunomaattien käyttöön ja niiden toimivuuteen liittyen.

9. Ikä

Alle 25 25-35 36-45 46-55 56-65 Yli 65

10. Sukupuoli

Mies Nainen Muu

11. Kansalaisuus

12. Matkan tarkoitus

Työmatka Vapaa-ajan matka Muu

13. Tunnistautumistapa lähtöselvitysaunomaatilla

Varaus- ja turvanumero QR-koodi varausvahvistuksesta tai mobiilisovelluksesta Club One -kortti

14. Kuinka usein matkustatte laivalla?

Viikoittain tai useammin Kuukausittain Pari kertaa vuodessa Kerran vuodessa tai harvemmin

15. Oletteko käyttänyt lähtöselvitysaunomaatteja aiemmin?

Kyllä En

Kiitos vastaamisesta ja mukavaa merimatkaa!



Functionality of the Check-In Kiosks in Tallink Silja Oy

The purpose of this survey is to find out customers' thoughts about the check-in kiosks and their functionality and user-friendliness in West Terminal 2. Based on the results of this survey, the check-in kiosks will be further developed to guarantee the best possible user experience for the passengers and to make the self check-in process smoother.

This survey is a part of a thesis to be submitted to Haaga-Helia University of Applied Sciences and it is conducted in co-operation with Tallink Silja Oy. It will take around five minutes to complete the survey and all the responses will be handled anonymously and confidentially.

Unless otherwise instructed, please respond to the questions by placing a cross (x) in the answer box that corresponds to your answer and fill in the blank where indicated.

EXPERIENCES OF THE SELF CHECK-IN PROCESS

Please use the following scale of 1–5 to answer the questions 1, 2 and 3 below:

- 1 = Not at all
- 2 = Slightly
- 3 = Moderately
- 4 = Very
- 5 = Extremely

smooth/functional/important

1. How smooth did you consider the overall self check-in process?

1 2 3 4 5

2. How functional did you consider the check-in kiosk?

1 2 3 4 5

3. How important do you consider the presence of a check-in agent during the self check-in process?

1 2 3 4 5

4. Did you need any help from a check-in agent during the self check-in process?

Yes No

If so, with what? _____

5. Did you face any problems with the check-in kiosk?

Yes No

If so, what kind of problems? _____

6. Was there anything that surprised you while using the check-in kiosk?

Yes No

If so, what was it? _____

7. Based on your experience today, would you use the check-in kiosk again?

Yes No

If not, why? _____



EXPERIENCES OF THE CHECK-IN KIOSKS AND THEIR FUNCTIONALITY

8. The table below contains eight different statements regarding the check-in kiosks. Please indicate your level of agreement or disagreement with each of these statements on a scale of 1–5, where 1 = strongly disagree, 2 = partially disagree, 3 = neither agree nor disagree, 4 = partially agree and 5 = strongly agree, by placing a cross (x) in the answer box that corresponds to your answer. Especially if you disagree, we hope you would give a short explanation why in the comment box.

	1	2	3	4	5	Comments
The kiosk was user-friendly						
It was quick and easy to do the check-in using the kiosk						
The kiosk was working without any problems						
The kiosk printed out the boarding cards successfully						
There were enough kiosks considering the number of passengers						
The kiosks were in a visible and easy-to-find location						
The signs directing to the kiosks were well placed and clear						
The instructions of the kiosk were easy to understand						

We kindly ask you to answer the following questions regarding basic information yet and to leave possible comments or suggestions for improvements concerning the check-in kiosks and their functionality at the end of the survey.

9. Age

- Younger than 25 25-35 36-45 46-55 56-65 Older than 65

10. Gender

- Male Female Other

11. Nationality

12. The purpose of the trip

- Business trip Leisure trip Other

13. The identification method at the check-in kiosk

- Booking number and security code QR Code from the booking confirmation or mobile app Club One card

14. How often do you travel by ship?

- Weekly or more often Monthly Few times a year Once a year or less

15. Have you used the check-in kiosks before?

- Yes No

Thank you for participating and have a pleasant journey!