



Finavian työntekijöiden kielitaito ja sen merkitys

Anna Vesa

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Matkailun liikkeenjohto

Opinnäytetyö

2024

Tekijä(t) Anna Vesa
Tutkinto Matkailun liikkeenjohto
Raportin/Opinnäytetyön nimi Finavian työntekijöiden kielitaito ja sen merkitys
Sivu- ja liitesivumäärä 44 + 8
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyö tarkastelee kielitaitoa ja sen merkitystä eri elämänalueille, erityisesti työelämässä ja kansainvälisissä yhteyksissä. Ilmailu jaetaan siviili- ja valtiolliseen ilmailuun, josta siviili-ilmailu edelleen jaetaan kaupalliseen ilmakuljetukseen, lentotyöhön ja yleisilmailuun. Ilmailu vaikuttaa merkittävästi maailmantalouteen, työllisyyteen ja liikkuvuuteen, mutta samalla se aiheuttaa ympäristövaikutuksia, erityisesti hiilidioksidipäästöjen kautta. Ilmailualan odotetaan kasvavan voimakkaasti tulevaisuudessa, mikä asettaa haasteita niin ilmatilalle, kuin lentoasemillekin.</p> <p>Finavialla on rooli suomalaisessa ilmailussa keskeisenä toimijana, ja vastaa lentoasemien ope-roinnista ja asiakaspalvelusta ympäri Suomen. Finavian tavoitteena on mahdollistaa hyvät yhteydet suomalaisille ja parantaa Suomen saavutettavuutta houkuttelevana matkakohteena. Yhtiön arvoihin kuuluvat turvallisuus, asiakaslähtöisyys, uudistaminen ja vastuullisuus ja sen visiona on saavuttaa hiilineutraalit lentoasemat vuoteen 2025 mennessä. Finavia on onnistunut saavuttamaan nettonollapäästötason omassa toiminnassaan neljällä lentoasemallaan.</p> <p>Asiakaspalvelu voidaan jakaa välittömään ja välilliseen. Välitöntä asiakaspalvelua tapahtuu suoraan asiakkaan kanssa, kuten kasvotusten puhelimitse, sähköpostitse tai Chatissa. Välillinen asiakaspalvelu taas tukee yrityksen liiketoimintaa. Asiakkaat jaetaan ulkoisiin ja sisäisiin asiakkaisiin, joista ulkoiset ovat perinteisiä asiakkaita ja sisäiset ovat yrityksen henkilöstöä ja yhteistyökumppaneita. Välitön asiakaspalvelu muodostuu useista tekijöistä, kuten sosiaalisista taidoista, ystävällisyydestä ja ammatillisista taidoista. Nykyään digitaalisuudella on merkittävä vaikutus asiakaspalveluun. Lentoasemilla esiintyy monenlaisia asiakaspalvelutilanteita, jotka vaativat paljon asiakaspalvelijalta. Ongelmatilanteisiin vastaaminen ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen on olennaista kaikissa tilanteissa.</p> <p>Opinnäytetyössäni tein kyselytutkimuksen, jonka tuloksista selvisi, että Finavian työntekijöillä on monipuolinen kielitaito ja vastaajat ovat kiinnostuneita erilaisista kielikursseista. Lisäksi selvisi, että Lentoasemalla käytetään päivittäin sekä suomen, että englannin kieltä. Englannin kielen rooli on keskeinen, erityisesti kansainvälisessä viestinnässä ja työelämässä. Ilmailualalla kielitaidolla on ratkaiseva merkitys turvallisuuden näkökulmasta, ja englannin kielen hallinta on tärkeää kaikille lentoasemalla työskenteleville. Asiakaspalvelualalla monikielisyys ja kulttuurien ymmärtäminen ovat avainasemassa asiakaspalvelun laadun kannalta. Monipuolinen kielitaito on tarpeellista lähes kaikilla aloilla, kun Suomi kansainvälistyy ja liiketoiminta laajenee globaalisti.</p>
Asiasanat lentoasema, asiakaspalvelu, kieli, kielitaito, Finavia

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Ilmailuala	3
2.1	Ilmailu Suomessa.....	4
2.2	Ilmailun tulevaisuus.....	5
3	Finavia Oyj	7
3.1	Työtehtävät	9
3.2	Rekrytointi Finavialla.....	9
4	Asiakaspalvelu	11
4.1	Ongelmatilanteet lentoasemalla.....	13
4.2	Asiakkaat lentoasemalla	13
4.3	Asiakaspalvelu Finavialla.....	15
5	Kielitaito.....	18
5.1	Kielitaito avaa uusia mahdollisuuksia	19
5.2	Kielitaito ilmailun parissa.....	20
5.3	Kielitaito asiakaspalvelussa	21
6	Tutkimus.....	23
6.1	Menetelmän valinta ja aineiston kerääminen	23
6.2	Kyselyn rakenne	24
6.3	Kyselyn tulokset.....	24
6.3.1	Taustatiedot.....	25
7	Johtopäätökset ja pohdinta	35
7.1	Luotettavuus	36
7.2	Kehitysehdotukset toimeksiantajalle.....	36
7.3	Oman oppimisen arviointi	37
	Lähteet.....	39
	Liitteet	44
	Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake.....	44
	Liite 2. Englannin kielinen kyselylomake	48

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aihe on Finavian työntekijöiden kielitaidon merkitys. Työssäni laadin tutkimuksen kyselymuodossa, jonka avulla selvitän työntekijöiden kielitaidon määrää ja laatua. Työni toimeksiantajana toimii Finavia Oyj. Finavia on suomalainen lentoasemayhtiö, joka omistaa Suomessa 20 lentoasemaa (Finavia 2024a). Olen itse töissä kyseisessä yrityksessä, joten toimeksiantajan valinta oli selkeä.

Aihe on Finavialle tärkeä, sillä tutkin Finavian työntekijöiden kielitaitoa ja sitä, kuinka paljon kielitaidolla on merkitystä esimerkiksi turvallisuuden kannalta. Päädyin tähän aiheeseen luettuani muita samalle toimeksiantajalle tehtyjä opinnäytetöitä ja keskustellessani aiheesta muiden Finavian työntekijöiden kanssa. Olen aina ollut kiinnostunut lentoliikenteestä ja lentoaseman toiminnasta. Aloitin työskentelemään Finavialla Helsinki-Vantaan lentoasemalla maaliskuussa 2023, jonka seurauksena aiheesta tuli entistäkin kiinnostavampi. Aihe on minulle tärkeä, sillä lentomatrustaminen on ollut aina mukana elämässäni. Olen pienestä pitäen matkustanut omien vanhempieni sekä isovanhempieni kanssa, joten olen viettänyt paljon aikaa lentoasemilla.

Lentoasemiksi valikoitui Helsinki-Vantaan lentoasema, Rovaniemen lentoasema ja Kuopion lentoasema. Valitsin Helsinki-Vantaan lentoaseman, sillä työskentelen siellä itse ja koska se on Suomen suurin lentoasema. Toiseksi lentoasemaksi valitsin Kuopion lentoaseman, sillä se on merkittävä liikematkailijoiden lentoasema. Kolmanneksi lentoasemaksi valitsin Rovaniemen lentoaseman, joka on erityisesti talvisin kansainvälisesti suosittu ja sen takia siellä myös kielitaidolla on suuri merkitys lentoaseman työntekijöille. (Finavia 2024b.)

Työn taustalla on tarve tutkia Finavian työntekijöiden kielitaitoa, josta on apua esimerkiksi rekrytoinnissa. Jo rekrytointivaiheessa työnantajan on saatava näyttöä siitä, minkälainen kielitaito mahdollisella työntekijällä on. Koen, että kielitaidon merkityksen tutkimisella on hyötyä Finavialle, jotta he tietävät omien työntekijöidensä kielitaidosta enemmän. Tutkimuksen avulla voidaan myös nähdä, tarvitseeko henkilökunta lisää koulutusta kielitaidon suhteen, vai onko kielitaito jo valmiiksi riittävä.

Finavia voi mahdollisesti hyödyntää opinnäytetyötäni esimerkiksi rekrytoinnissa tai erilaisissa koulutuksissa. Aihe on tärkeä ja ajankohtainen, sillä lentoasemilla työskennellessä on osattava kommunikoida eri kielillä, jotta matkustajat saisivat mahdollisimman hyvää palvelua. Tutkimuksen tulosten avulla Finavia saa tietoa siitä, onko työntekijöillä tarpeeksi kielitaitoa, vai täytyykö heidän tehdä muutoksia rekrytointiin tai esimerkiksi tarjota työntekijöilleen tukea kielten opiskeluun. Englanti on virallinen ilmailun kieli, joten on erityisen tärkeää, että jokainen lentoasemalla työskentelevä pystyy kommunikoimaan englannin kielellä kaikkien turvallisuuden takaamiseksi. (Uniting Aviation 2023).

Opinnäytetyö käsittelee vastuullisuutta erityisesti turvallisuuden näkökulmasta. Kielitaidolla on suuri merkitys lentoasemien toimivan kokonaisuuden ja turvallisuuden kannalta. Kielitaito on vastuullinen taito lentoasemalla, koska selkeä ja ymmärrettävä viestintä on todella tärkeää lentoturvallisuuden kannalta. Jotta henkilökunta voi toimia mahdollisimman turvallisesti, heidän on voitava ymmärtää toisiaan hyvin erityisesti hätätilanteissa. (Franklin 2023.) Opinnäytetyöni tietoperustassa keskitytään ilmailuun, asiakaspalveluun sekä kielitaitoon ja sen merkitykseen. Tietoperustan jälkeen on työn empiirinen osio, joka käsittelee tutkimuksen suorittamistapaa sekä tuloksia ja niiden perusteella tehtyjä johtopäätöksiä.

2 Ilmailuala

Tässä opinnäytetyön kappaleessa käsitellään yleisesti ilmailun käsitettä. Lisäksi käsittelen ilmailua Suomessa sekä ilmailun tulevaisuutta.

Ilmailuala jaetaan käyttötarkoituksen perusteella kahteen pääluokkaan. Pääluokat ovat siviili-ilmailu ja valtiollinen ilmailu. Siviili-ilmailu puolestaan jakautuu Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön ICAO:n luokittelun mukaisesti kaupalliseen ilmakuljetukseen, lentotyöhön ja yleisilmailuun. (iAOPA Europe s.a.)

Vuonna 2017 lentoyhtiöt kuljettivat maailmanlaajuisesti 4,1 miljardia matkustajaa ja 56 miljoonaa tonnia rahtia 37 miljoonalla kaupallisella lennolla. Ilmailu osoittaa merkittävää taloudellista vaikutusta maailmantalouteen, kun ilmailun osuus maailman bruttokansantuotteesta (BKT) on 3,5 prosenttia eli 2,7 biljoonaa Yhdysvaltain dollaria. Lisäksi ilmailuala on luonut 65 miljoonaa työpaikkaa ympäri maailmaa. (ICAO 2023.) Vuonna 2023 kaupallinen lentoliikenne oli poikkeuksellisen luotettavaa, kun matkustajamäärät ylittivät useilla suurilla reiteillä vuoden 2019 tason, ja kokoanisliikenteen odotetaan jatkavan kasvuaan yli ennakkopandemiatason myös vuonna 2024. Kansainvälinen ilmakuljetusliitto (IATA) ilmoitti, ettei matkustajalentokoneisiin kohdistunut vuonna 2023 runkotappioita tai kohtalokkaita onnettomuuksia vaikka suihku- ja potkuriturbiinikoneiden liikenne kasvoi 17 prosenttia. (Bovenizer 2024.) Vuonna 2022 lentomatkustajien määrä nousi 820 miljoonaan, joka on 119,3 % enemmän kuin vuonna 2021. Kaikki EU-maat kokivat kasvua, ja suurimmat nousut olivat Irlannissa, Suomessa ja Slovakiassa. Useat maat ylittivät 100 %:n kasvun, ja neljä maata ylittivät 60 %:n kasvun. (Eurostat 2024.)

Ilmastonmuutoksen torjuntaan liittyvät toimenpiteet lentoteollisuudessa, kuten päätöskauppajärjestelmä ja vihreät maksut, ovat herättäneen keskustelua ympäristövaikutusten vähentämisestä. Kriitikoiden nostamia haasteita ovat vapaaehtoisuuden ongelmat ja mahdolliset verotuksen vaikutukset. Lisäksi lentoyhtiöt pyrkivät pitämään lentomelun mahdollisimman vähäisenä, mikä voi vaikuttaa lennon aikatauluihin ja lentoyhteyksiin. (Holloway & Humphreys 2016, 438.)



Kuva 1. Airport Accessibility (ICAO 2023).

Ilmailu on tullut entistä saavutettavammaksi maailman väestölle. Kuvasta 1 käy ilmi, kuinka suuri osa väestöstä asuu 100 kilometrin säteellä lentoasemasta eri maissa. Globaalisti 51 prosenttia väestöstä asuu 100 kilometrin säteellä kansainvälisestä lentoasemasta ja 74 prosenttia mistä tahansa lentoasemasta. (ICAO 2023.) Ilma-tila voi ruuhkautua nopeasti, ja lentoliikenteen odotetaan mahdollisesti kaksinkertaistuvan seuraavien kahden vuosikymmenen aikana. Näin suuri kasvu asettaa haasteita niin ilmailulle kuin lentoasemillekin. Jotta voitaisiin vastata ennakoituun kasvuun, tarvitaan uusia ratkaisuja ja tekniikoita, jotka voivat tukea ilmailualan kasvua kestäväällä ja tehokkaalla tavalla. (ICAO 2023.)

2.1 Ilmailu Suomessa

Lentoliikenne on merkittävä osa suomalaista yhteiskuntaa ja taloutta. Alalla työskentelee suoraan tai välillisesti yli 100 000 ihmistä, mikä tekee alasta suuren työllistäjän. Ilmailuala on myös merkittävä veronmaksaja, tuoden valtion kassaan suorina tai välillisinä veroina peräti 2,5 miljardia euroa. Nämä verotulot ovat keskeinen osa valtion talousarviota ja voivat vaikuttaa julkisten palveluiden rahoitukseen. Suomen lentoliikenne on vilkasta, sillä vuosittain noin 25 miljoonaa matkustajaa hyödyntää lentoyhteyksiä. Tämä kertoo suomalaisten ja ulkomaalaisten matkustajien tarpeen määrän tehokkaille ja luotettaville ilmatieyhteyksille. Globaalisti lentoliikenteellä on kuitenkin ympäristövaikutuksia. Se aiheuttaa 2–3 % kaikista ihmisten aiheuttamista hiilidioksidipäästöistä, mikä tuo esiin tarpeen kehittää kestävämpiä käytäntöjä ja teknologioita ilmastonmuutoksen hillitsemiseksi. (Finnavia 2024c.)

Suomella ja Helsinki-Vantaan lentoasemalla on tavoitteena saavuttaa hiilineutraalisuus vuoteen 2035 mennessä. Yhtenä merkittävämpänä asiana on sitoutuminen kestäväan kasvuun, erityisesti ilmailukenteen ja matkailun osalta, koronakriisin jälkeisenä aikana. Helsinki-Vantaan lentoasema nähdään keskeisenä vihreän reitin solmukohtana. Toimenpiteisiin kuuluu muun muassa ympäristöystävällinen matkustaminen, hiilineutraalit lentoasematoimet, ja Finnairin päästötavoitteet. Yhteinen ilmastositoumus pyrkii osoittamaan, että ilmailukenttä ja lentoasemaympäristö voivat edistää vihreää siirtymää ja hiilineutraalisuutta. (Viljanen 2021.)

2.2 Ilmailun tulevaisuus

Liikkuvuuden uudelleenmäärittely vaatii teknologian ja toimintatapojen kehittämistä, esimerkiksi matkustamisen tehokkuuden osalta. Huipputeknologia, kuten automaattiset laitteet ja ultrakevyet materiaalit, avaa mahdollisuuksia uusille liiketoimintamalleille ja liikkuvuuspalveluille. Miehittämättömät ilma-alukset, tekoäly, biometriikka, robotiikka, lohkoketjut, vaihtoehtoiset polttoaineet ja sähkökäyttöiset lentokoneet, ovat ilmailun tulevaisuutta. Ilmailualalla on potentiaalia tukea innovaatiokeskustelua ja vaikuttaa uuden liikkuvuuden kehittämiseen. (ICAO 2023.) Ilmailualalla suuntaa kohti innovatiivisia ratkaisuja esimerkiksi matkatavaroiden käsittelyssä ja matkustajien seulonnassa. RFID-tunnisteilla (Radiotaajuinen etätunnistus) varustetut matkatavarat mahdollistavat reaaliaikaisen seurannan ja matkalaukut voisivat jopa saapua itsestään kohteeseen. Ilmailualalla pyritään parantamaan matkustajakokemusta joustavan suunnittelun, datan jakamisen sekä teknologian kehittämisen avulla. (ICAO 2023.)

Maailman talousfoorumi korostaa yksityisen sektorin ja hallitusten innovaatioiden yhteistyötä liikkuvuushaasteiden ratkaisemiseksi. Suunnitellut toimenpiteet voivat parantaa liikkuvuutta, kunhan ne optimoidaan koko liikennejärjestelmän kannalta. Kuitenkin tähän mennessä monet innovaatiot saattavat aiheuttaa liikenneongelmien pahenemista lisäämällä ruuhkautumista, monimutkaisuutta ja tehottomuutta julkisten ja yksityisten liikennemuotojen välillä. Nykyään lentojärjestelmän on oltava tehokas, nopea, yhteen liitettävä ja kaikkien saatavilla, mutta samalla huoli kestäväydestä on suuri. YK:n ennusteen mukaan vuoteen 2050 mennessä suurin osa maailman väestöstä asuu kaupungeissa, mikä asettaa paineita liikkuvuusjärjestelmän sopeutumiselle ja parantamiselle. (ICAO 2023.)

Ratkaisuna liikkuvuuden toimijoiden tulisi yhdistää voimansa yhteisen vision pohjalta. Tässä suhteessa Maailmanpankin johtama Kestävää liikkuvuutta kaikille (SuM4All) -hanke tarjoaa ainutlaatuisen mahdollisuuden liikennealan eri osapuolille puhua yhdellä äänellä ja luoda yhteinen toimintasuunnitelma. SuM4All kattaa kaikki liikennemuodot, myös ilmailun, joka on tärkeä helpottaja pääsyssä maihin ja kaupunkeihin sekä matkustamisen tehokkuuden edistäjiä. Ilmailualalla asettaa turvallisuuden ja turvatoimet etusijalle ja on johtamassa sukupuolten tasa-arvon huomioimisessa

toiminnassaan. Näiden toimien avulla voimme luoda kestävämmän ja monimuotoisemman liikku-
vuusjärjestelmän vastaamaan tulevaisuuden odotuksia ja vaatimuksia. (ICAO 2023.)

3 Finavia Oyj

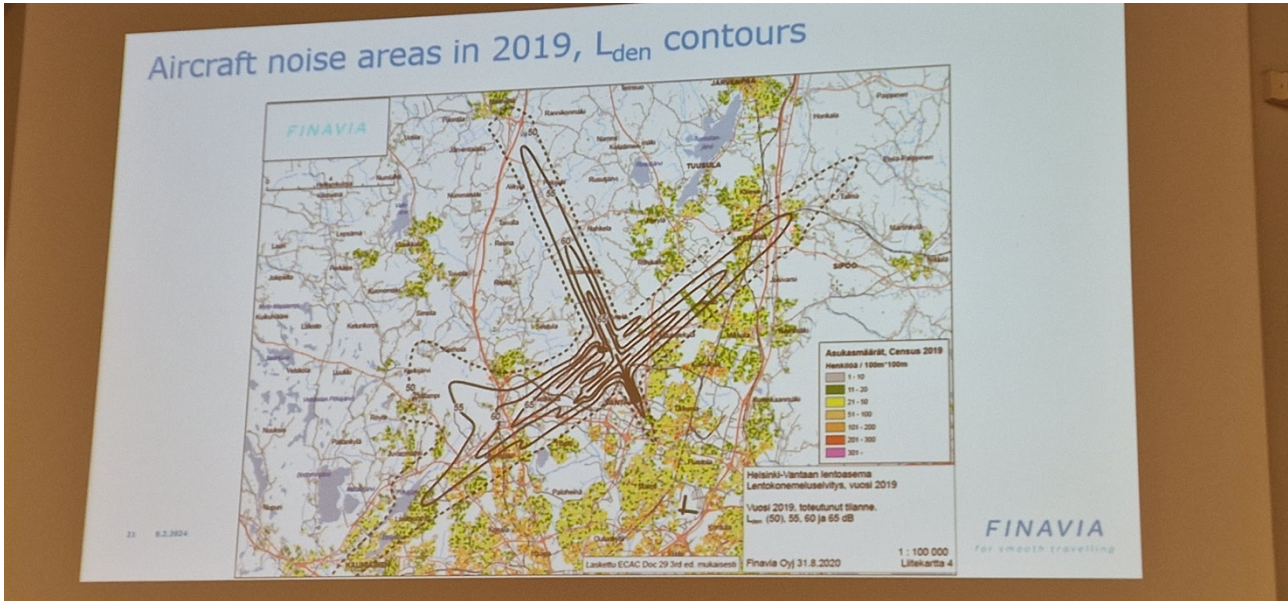
Tässä opinnäytetyön kappaleessa käsittelen toimeksiantajaani Finaviaa yleisesti. Lisäksi kerron Finavian rekrytoinnista sekä työtehtävistä.

Finavia on lentoasemayhtiö, jonka omistavat suomalaiset. Finavialla on 20 lentoasemaa ympäri Suomea. Finavia huolehtii siitä, että Suomesta on hyvät yhteydet ympäri maailman ja, että Suomi on helposti saavutettava vetovoimaisena kohteena. Suurin ja vilkkain lentoasema on Helsinki-Vantaan lentoasema. (Finavia 2024d.) Vuonna 2023 Helsinki-Vantaan matkustaja määräksi kirjattiin reilu 15 miljoonaa matkustajaa, joista kansainvälisillä lennoilla matkusti noin 13,5 miljoonaa matkustajaa. (Finavia 2024e).

Finavian visiona on mahdollistaa hyvät yhteydet suomalaisille sekä parantaa Suomen saavutettavuutta houkuttelevana matkakohteena. Finavian tärkeimpiin arvoihin kuuluu turvallisuus, asiakaslähtöisyys, uudistaminen ja vastuullisuus. Finavian asiakaslupaus on ”For Smooth Travelling” (Sujuvaa matkustamista). Toimintaympäristö lentoasemilla keskittyy turvallisuuden ylläpitämiseen, johon vaikuttaa lainsäädäntö sekä kansainväliset viranomaismääräykset. Finavia on keskeinen osa lentoliikennettä Suomen mittakaavassa ja sen seurauksena jokaisen yksityiskohdan on oltava kunnossa. (Finavia 2024d.)

Vastuullisuus on Finavian yksi tärkeimmistä kulmakivistä, ja turvallisuudella on merkittävä rooli lentoasemilla. Finavian lentoasemien tavoitteena on olla nettonollapäästöttömiä vuonna 2025. (Finavia 2024f.) Nettonollapäästöt tarkoittavat sitä, että kasvihuonepäästöt ovat lähes nolla, ja niiden jäljelle jäävät päästöt imeytyvät ilmakehään takaisin esimerkiksi metsien kautta (Yhdistyneet kansakunnat 2022). Lisäksi toisena tavoitteena on hiilinegatiivisuus, jolloin hiiltä sidotaan enemmän kuin sitä päästetään ilmakehään. Tämän avulla on tarkoitus hidastaa ilmastonmuutosta. (Sitra s.a.) Finavia pyrkii suojelemaan lentoasemien lähialueiden ympäristöä suojelemalla esimerkiksi hyönteisiä ja muita pieneliöitä lentoasemia ympäröivässä luonnossa (Finavia 2024f).

Finavian vastuullisuusohjelma keskittyy kolmeen pääalueeseen: hyvinvoivat ihmiset, kestävä lentoliikenne sekä hyvä hallinto ja talous. Tavoitteena on tehdä lentoliikenteestä kestävämpää ja vähentää ympäristölle haitallisia vaikutuksia. Finavia pyrkii saavuttamaan hiilineutraalius tavoitteensa 2025 mennessä ja tavoittelee hiilinegatiivisuutta pidemmällä aikavälillä. Lisäksi Finavia panostaa ympäristösuojaan, luonnon monimuotoisuuteen ja kiertotalouteen. Asiakkaat, työntekijät ja kumppanit ovat Finavian lentoasemien keskiössä, ja kaikille pyritään tarjoamaan turvallinen, yhdenvertainen ja sujuva kokemus lentoasemalla. Finavia kehittää lentomelun hallintaa ja tukee henkilöstön hyvinvointia ja monimuotoisuutta. Yhtenä Finavian tavoitteena on edistää Suomen hyviä yhteyksiä ja tukea suomalaista yhteiskuntaa. (Finavia 2024f).



Kuva 2. Lentomeluserelvitys. (Viinikainen 2024.)

Kuvasta 2. Voidaan huomata Helsinki-Vantaan lentoaseman lentomelun vaikutusalue, sekä asukasmäärät alueella. Lentoaseman kiitoradat ja ovat suunniteltu siten, ettei ne sijoitu runsaasti asutuille alueille. Kiitoratojen sijainnin avulla huomioidaan lentoaseman lähellä asuvat ihmiset ja lentomelun mahdollisimman vähäinen häirintä. (Viinikainen 2024.)

Finavia on onnistunut saavuttamaan nettonollahiilipäästötason neljällä lentoasemalla: Ivalossa, Kittilässä, Kuusamossa sekä Rovaniemellä. Nettonollahiilipäästö taso on saavutettu pienentämällä terminaalien energiankulutusta sekä käyttämällä uusiutuvaa polttoainetta. Lisäksi lentoasemille on myönnetty kestävän matkailun sertifikaatti. (Finavia 2024g.)

Finavia sai merkittävän tunnustuksen Helsinki-Vantaan johtamisesta ja kehittämisestä. Helsinki-Vantaa valittiin kansainvälisen lentoasemajärjestö Airport Council Internationalin toimesta vuoden 2023 oman kokoluokan parhaaksi eurooppalaiseksi lentoasemaksi. Tärkeimpiä kriteereitä palkinnon voittamiseksi olivat lentoaseman vastuullisuus, operatiivinen tehokkuus, innovaatiot ja resilienssi. (Finavia 2023h.) Lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasema on valittu jo toistamiseen Euroopan parhaaksi 15–25 miljoonan matkustajan kokoluokassa ASQ-lentoasema palkinnolla, joka perustuu kansainväliseen tutkimukseen. Finavia, lentoasemayhtiö, on erittäin kiitollinen ja ylpeä kansainvälisestä tunnustuksesta, joka osoittaa pitkäjänteisen työn tulokset asiakaskokemuksen parantamisessa. Helsinki-Vantaan asiakastytyväisyys on saavuttanut historiansa korkeimman tason vuoden 2023 ASQ-tutkimuksessa. Lentoaseman asiakaskokemuksen kehittäminen oli keskiössä mittavassa kehitysohjelmassa, jonka myötä lentoasema uudistui kokonaisvaltaisesti, sisältäen muun muassa turvatarkastusten helpottamisen, uusia myymälöitä ja ravintoloita sekä

matkatavaralogistiikan modernisoinnin. Palkinnon myöntää vuosittain Airports Council International (ACI) jatkuvan asiakastyytyväisyyden ja palvelujen laadun mittauksen perusteella. (Finavia 2024i.)

3.1 Työtehtävät

Duunitorin työpaikkailmoituksessa kerrotaan tiivistetysti Finavian palveluneuvojan työtehtävistä. Tehtävänkuvaan kuuluu asiakkaiden opastaminen, neuvonta ja kiinteistöjen puhtaanapito lentoasemalla. Palveluneuvojan työssä tavoitteena on vastata turvatarkastuksista ja varmistaa asiakkaiden sujuva matkustaminen. Työn tavoitteena on luoda poikkeuksellinen asiakaskokemus, joka saa matkustajat palaamaan uudelleen lentoasemalle. (Duunitori 2024.)

ChatGPT määritteli Finavian työtehtävät seuraavasti; lentoaseman operointi, joka sisältää lennonjohdon, lentoaseman turvallisuuden, terminaalitoimintojen ja maapalveluiden operoimisen ja koordinoimisen. Matkustajapalvelut, joka sisältää matkustajien neuvonnan, lentolippujen tarkistuksen, turvatarkastukset, matkatavaroiden käsittely sekä muut matkustajien käsittelyyn liittyvät työtehtävät. Turvallisuustehtävät, joka sisältää turvallisuustarkastukset sekä hätätilanteiden hallinta ja niihin varautuminen. Kiinteistöjen ja infrastruktuurin ylläpito, joka sisältää kiinteistöjen ylläpidon, kunnossapidon ja rakennusprojektien hallinnan. Ympäristö- ja kestävyysasiat sisältävät ympäristövaikutusten arviointi, ympäristösuojeluohjelmien kehittäminen sekä energiatehokkuuden parantaminen. Talous- ja hallintotehtävät, jotka sisältävät taloushallinnon, budjetoiminnan, raportoinnin, henkilöstöhallinnon ja markkinoinnin. Tämän kappaleen sisällön ideoinnissa on hyödynnetty ChatGPT 3.5 -kielimallia. Syötteenä käytettiin: "Kertoisitko Finavian työtehtävistä?".

3.2 Rekrytointi Finavialla

Rekrytointiprosessi eli henkilöstön värväys tarkoittaa työntekijöiden hakemista avoimeen työpaikkaan tai tehtävään, johon tarvitaan uusia työntekijöitä. (Suomisanakirja 2024). Rekrytointi käsittää uusien työntekijöiden hankinnan avoimiin työtehtäviin. Prosessi alkaa rekrytointitarpeen määrittelyllä ja etenee työpaikkailmoituksen laatimiseen, julkaisuun ja hakemusten arviointiin. Se sisältää myös haastattelut, mahdolliset työnäytteet ja soveltuvuusarvioinnit. Lopulta valittu hakija saa tarjouksen, ja onnistunut rekrytointiprosessi päättyy. Rekrytointi on keskeinen osa henkilöstöhallintoa ja organisaation menestyksen kannalta merkittävä. (Duunitori s.a.) Rekrytointiprosessi on monivaiheinen operaatio, joka alkaa työvoimantarpeen tunnistamisesta ja päättyy uuden työntekijän perehdyttämiseen. Vaiheet sisältävät tarpeen määrittelyn, työpaikkailmoituksen laatimisen, hakemusten vastaanottamisen, haastattelut, referenssien tarkistamisen, työtarjouksen tekemisen, hakijaviestinnän jälkihoidon ja perehdytyksen. Jokainen vaihe on tärkeä onnistuneen rekrytoinnin varmistamiseksi ja yrityksen menestyksen tukemiseksi. (Folka 2023.)

Finavia tarjoaa monipuolisia työtehtäviä ainutlaatuisessa ja kansainvälisessä ympäristössä, jossa arvostetaan erilaista osaamista. Yhteistyössä Finavia pyrkii varmistamaan asiakkaille turvallisen ja sujuvan matkustuskokemuksen. Toisten kannustaminen ja hyvä työilmapiiri ovat piirteitä, joita Finaviolla arvostetaan. (Finavia 2024j.) Hakuprosessi koostuu neljästä vaiheesta: hakeminen, videohaastattelu, työhaastattelu ja soveltuvuusarviointi. Hakeminen tapahtuu täyttämällä hakulomake ja lähettämällä tarvittavat tiedot ja lomakkeet. Videohaastattelussa vastataan valmiiksi nauhoitettuihin kysymyksiin itse kuvaamalla videolla. Työhaastattelussa tavataan rekrytoivan esimies kasvotusten ja hakijalle annetaan mahdollisuus esittää kysymyksiä työhön liittyen. Valitut ehdokkaat käyvät läpi soveltuvuusarvioinnin. Rekrytointiprosessin kesto on noin 2–3 viikkoa, ja valinnoista tiedotetaan mahdollisimman pian kaikille hakijoille. (Finavia 2024k.)

Tätä opinnäytetyötä varten on myös haastateltu Passenger Services- yksikön esimiestä Susanna Pakkasta liittyen rekrytoinnissa testattavaan kielitaitoon. Kokemusasiantuntijan haastattelun avulla haluttiin ymmärtää, miten Finavia käsittelee työnhakijoita ja millainen rooli hakijaviestinnällä on. Tavoitteenani oli saada selville, miten rekrytointiprosessissa huomioidaan hakijoiden kielitaito, ja miten Finavia testaa sitä.

Kysyin Pakkaselta, miten kielitaitoa testataan työhaastattelu vaiheessa. Pakkanen kertoi, että työhaastattelussa voidaan testata työntekijän kielitaitoa kysymällä kysymyksiä suomen kielen lisäksi myös englannin kielellä. Haastattelussa ei testata muita kieliä, kuin suomea ja englantia, sillä muut kielet ovat hakijalta vain plussaa. Seuraavaksi kysyin, esiintyykö kielitaidon kanssa joitakin haasteita työnhakijoiden keskuudessa. Pakkanen kertoi, että suurin haaste kielitaidossa hakijoiden keskuudessa on suomen kielen taidon uupuminen. Passenger Services- yksikössä on paljon eri työtehtäviä, joissa on eri kielivaatimukset. Esimerkiksi kärrytyöntekijöiltä vaaditaan vain englannin kielen taito ja taito opastaa tarvittaessa matkustajia suomeksi tai englanniksi. Palveluneuvojan roolissa tulee taas osata täydellistä suomen kieltä niin suullisesti kuin kirjallisestikin. Lisäksi kaikkien työntekijöiden tulee osata englantia, sillä se on virallinen ilmailukieli. Seuraavaksi kysyin Pakkaselta, antaako Finavia minkäänlaista tukea kielitaidon parantamiseen. Pakkanen kertoi, että Finavia ei tarjoa Passenger Service – yksikössä mitään tukea kielitaidon parantamiseen, vaan kielitaidon ylläpitäminen on täysin työntekijän omalla vastuulla. (Pakkanen 2024.)

4 Asiakaspalvelu

Tässä opinnäytetyön kappaleessa kerron asiakaspalvelusta lentoasemalla ja erityisesti Finavialla, sekä erilaisista asiakaspalvelutilanteista ja asiakkaista lentoasemalla.

Asiakaspalvelu voi olla joko välitöntä tai välillistä. Kaikki asiakaspalvelu, joka tapahtuu joko kasvotusten, sähköpostitse, chatissa tai puhelimitse, ovat välitöntä asiakaspalvelua. Välillinen asiakaspalvelu tarkoittaa taas toimintaa, joka tukee yrityksen liiketoimintaa. Myös asiakkaat voidaan jakaa kahteen eri ryhmään, ulkoisiin ja sisäisiin. Ulkoiset asiakkaat ovat perinteisiä asiakkaita, jotka ostavat ja käyttävät yrityksen palveluita. Sisäisiä asiakkaita ovat taas yrityksen omaa henkilökuntaa, yhteistyökumppanit, siivoajat sekä muut ulkoistetut toimijat. (Flink, Kerttula, Nordling, Rautio 2016, 76.)

Hyvä asiakaspalvelu on laaja käsite, ja sitä on määritelty useilla eri tavoilla. Asiakaspalvelun määritelmä myös muuttuu ajan saatossa, joten nykypäivänä hyvä asiakaspalvelu määrittyy osittain eri tavoin, kuin esimerkiksi kymmenen vuotta sitten. Yksi suurimmista asiakaspalveluun vaikuttavista tekijöistä nykypäivänä on digitalisaatio, jonka seurauksena asiakaspalvelu ei ole enää vain asiakkaiden kohtaamista kasvokkain tai puhelimitse. Asiakaspalvelu voi tapahtua erilaisissa sähköisissä kanavissa, kuten sähköpostissa, sosiaalisessa mediassa tai chat-palvelussa. Sähköposti on hyvin perinteinen tapa hoitaa asiakaspalvelutilanteita. Sosiaalinen media on hieman uudempi ja nykyaikaisempi tapa olla yhteydessä asiakkaaseen ja asiakaspalvelijaan. Sosiaalisessa mediassa suosituimpia kanavia ovat Facebook ja Instagram. Lisäksi yksi nykyaikaisista palvelukanavista on chat, jossa asiakas pystyy olemaan yhteydessä nopeasti asiakaspalvelijaan. Monen yrityksen ja palvelun chatissa asiakkaiden apuna on robotti, joka yrittää osaamisensa mukaan auttaa asiakkaita ongelmatilanteissa, sekä asiakaspalvelijaa kiireessä. Useasta palvelukanavasta voidaan käyttää käsitettä monikanavaisuus. Monikanavaisuus takaa sen, että kaikille asiakkaille tarjotaan heille paras tapa antaa palvelua. (Levelup 2023.)

Yksi asiakaspalvelun tärkeimmistä kulmakivistä on sosiaaliset taidot ja ystävällisyys. Jokainen asiakaskohtaaminen on yksilöllinen ja yhtä tärkeä, joten asiakaspalvelijan on osattava erilaisia taitoja, jolla kaikille osapuolille saadaan positiivinen kokemus. Ystävällisyyden välittyminen eri palvelukanavilla on erilaista. Kasvotusten ystävällisyys voi välittyä puheen, äänensävyn, eleiden ja ilmeiden avulla, kun taas esimerkiksi sähköpostitse sekä chatissa ystävällisyys välittyy asiakkaalle vain sanamuotojen ja kirjoitusasun perusteella. Puhelimitse ystävällisyyttä voi korostaa äänensävyn sekä äänen painotuksen avulla. (Levelup 2023.)

Hyvälle asiakaspalvelijalle on useita erilaisia käsitteitä ja määritteitä. Maria Semenojan (2022) artikkelissa on määritelty 10 kriittistä taitoa, jotka kaikkien asiakaspalvelijoiden kuuluisi osata. Näitä

taitoja ovat: analyyttinen ajattelu, aktiivinen oppiminen, luovuus, tekninen suunnittelu, kriittinen ajattelu, monitahoinen ongelmanratkaisu, johtamiskyky ja sosiaaliset taidot, tunneäly, perustelukyky ja järjestelmän analysointi. Työntekijän tulisi osata yhdistellä ja ymmärtää dataa sekä löytää siitä uusia näkökulmia ja ottaa vastuun omasta kehittymisestään ja oppia aktiivisesti uusia asioita. Hyvän asiakaspalvelijan tulisi omata tilannetaju sekä luova ajattelukyky. Hyvä asiakaspalvelija osaa tehdä nopeita ja järkeviä ratkaisuja erilaisissa ongelmanratkaisutilanteissa. Lisäksi asiakaspalvelu tilannetta tulisi osata lukea esimerkiksi asiakkaan äänensävyn ja eleiden avulla. (Semenoja 2022.)

Asenteella on suuri merkitys onnistuneessa asiakaskohtaamisessa. Asiakkailla on usein erilainen asenne, joka voi olla positiivinen tai negatiivinen. Asiakkaan asenteesta riippumatta asiakaspalvelijan asenne tulee olla aina kohdallaan jokaisen asiakkaan kohdalla. Asenteeseen voi jokainen vaikuttaa itse, vaikka positiivinen asenne ei olisikaan ihmisen perusominaisuuksissa. Negatiivinen asenne johtaa usein siihen, että asiakas saa huonoa palvelua ja kaikille osapuolille jää huono kokemus mieleen. (Marckwort & Marckwort 2011, 13–14) Useissa asiakaspalvelun laadun tutkimuksissa on todettu, että asiakkaat tunnistavat asiakaspalvelijoiden asenteen työtä ja asiakkaita kohtaan. Asenteen voi huomata sanallisen viestinnän sekä sanattoman viestinnän kuten ilmeiden ja eleiden avulla. (Flink, Kerttula, Nordling, Rautio 2016, 79.)

Ylen vuona 2016 tuottamassa kyselyssä selvitettiin, minkälaista on hyvä asiakaspalvelu. Kyselyn perusteella suurin osa asiakkaista ei halua, että asiakaspalvelija tuputtaa liikaa seuraansa. Kyselystä käy myös ilmi, että asiakkaat haluavat, että apu on lähellä tarvittaessa. 11 % vastanneista haluaa, että asiakaspalvelija on mukana loppuun saakka. Kyselyyn 1 % vastanneista on sitä mieltä, että asiat ovat helpompi hoitaa itsepalveluna. Lisäksi kyselyssä tutkittiin, minkälainen asiakaspalvelijan tulisi olla asiakaspalvelutilanteessa. 91 % vastanneista on sitä mieltä, että asiakaspalvelijan tulisi olla iloinen, rento, puhelias sekä osaavainen. Kysely on toteutettu vuonna 2016, joten siitä voi päätellä, että tänä päivänä vastaus prosentit voivat olla hieman erilaiset. (Mäkelä 2016.)

Asiakaspalvelijan vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu erityisesti hankalissa tilanteissa. Tällaisissa poikkeustilanteissa aktiivinen kuuntelu, keskustelun ohjaaminen kysymyksillä, eriävä mielipiteiden käsittely, perusteleminen sekä palautteen antamisen ja vastaanottamisen taidot nousevat tärkeään rooliin. Hankalat tilanteet voivat syntyä erilaisten asiakaspalvelutilanteiden, kuten aikataulullisten haasteiden, asiakaspaineen tai kiukkuisten asiakkaiden kohtaamisen, seurauksena. Asiakaspalvelutilanteet voivat vaikeutua myös poikkeustilanteiden, kuten sairaskohtausten tai pettymysten vuoksi. Lisäksi asiakaspalvelijan on oltava valppaana käsitellessään päihtyneitä tai uhkaavia asiakkaita. Rauhallisen reagoinnin ja asianmukaisten ohjeiden noudattamisen merkitys korostuu erityisesti, jos asiakas toimii epäeettisesti tai käyttää epäasiallista kieltä. Lisäksi asiakaspalvelutilanteisiin voi liittyä kitkaa, jos asiakkaan odotukset eivät täsmää luvatus laadun, toimitusajan tai

takuuehtojen kanssa. Asiakaspalvelijan on osattava käsitellä tilanteet ammattimaisesti, myös silloin kun asiakas valittaa aiheellisesti esimerkiksi takuun umpeutumisesta. Myös tilanteet, joissa asiakas näkee riitelyn työkaverin kanssa tai on osallisena asiakaskäynnin aikana tapahtumassa ristiriidassa, vaativat tunteiden käsittelyn taitoja. Asiakaspalvelijan on oltava valmis ratkaisemaan tilanteet luovasti, esimerkiksi silloin kun palveluprosessi ei toimi odotetusti. (Flink, ym. 2016, 106–108.)

4.1 Ongelmatilanteet lentoasemalla

Oman kokemuksen pohjalta voin todeta, että lentoasemalla voi kohdata erilaisia ongelmatilanteita, joihin voi liittyä useita eri tekijöitä, kuten lentoyhtiöt, lentoaseman työntekijät sekä matkustajat. Ongelmatilanteissa asiakaspalvelijan pitää osata lukea tilannetta ja pysyä valppaana. Ongelmatilanteet vaativat hyviä kommunikaatiotaitoja, kykyä toimimaan paineen alla ja perehtyneisyyttä lentoyhtiöiden ja lentoaseman käytäntöihin.

Yleisiä tilanteita, joita kohtaan työpaikallani on, että matkustajat saattavat usein kohdata tilanteen, jossa heidän lentonsa on myöhässä. Tällaisina hetkinä matkustajat tarvitsevat tukea ja kattavaa informaatiota tilanteesta. Asiakaspalvelijan tulee ottaa huomioon matkustajien pettymys ja epävarmuus, ja auttaa heitä tilanteen mukaan. Yksi yleisimmistä ongelmatilanteista on kadonneet tai myöhästyneet matkatavarat. Matkustajat ovat usein väsyneitä ja ärtyneitä matkan jälkeen ja matkatavaroiden katoaminen pahentaa yleisesti tilannetta. Myös näissä tilanteissa asiakaspalvelijan tulee ottaa huomioon matkustajan huoli ja tarjota heille apua.

Humalassa olevat ihmiset voivat aiheuttaa ongelmatilanteita lentoasemalla. Humala heikentää ihmisten kommunikaatiotaitoja, jonka seurauksena asioiden selvittäminen ja ohjeiden ymmärtäminen vaikeutuu. Lisäksi humalassa olevat matkustajat voivat käyttäytyä aggressiivisesti muita matkustajia, tai henkilökuntaa kohtaan. Humalaiset matkustajat voivat olla uhka muille matkustajille sekä henkilökunnalle. (IAS 2018.)

Lapsiperheet saattavat aiheuttaa ongelmatilanteita, sillä lasten kanssa matkustaminen voi olla stressaavaa ja hektistä. Stressi voi ilmetä lapsen itkuna, huutamisena tai levottomuutena. Tämä voi häiritä muita matkustajia ja luoda samalla lisää paineita lapsiperheille. Lisäksi lapsilla voi olla erilaisia erityis tarpeita, kuten ruokailu tai lepääminen, joiden täyttäminen voi olla haastavaa lentoasemalla. (Junginger 2023.)

4.2 Asiakkaat lentoasemalla

Asiakkaat eivät hanki tuotteita tai palveluja niiden hankkimisen ilosta, vaan etsivät hyötyjä, joita tarjoamat voivat tuottaa. Tarjoamat muodostuvat tuotteista, palveluista, tiedoista ja muista tekijöistä, jotka asiakkaat kokevat palveluina. Arvo asiakkaille syntyy heidän arvontuottamisprosesseissaan,

kun he hyödyntävät hankkimaansa ratkaisua päivittäisissä toiminnoissaan. Asiakkaat etsivät kokonaisratkaisuja, jotka tuovat arvoa heidän päivittäiseen elämäänsä tai toimintoihinsa, ja tämä arvонуonti tapahtuu samanaikaisesti palvelun tuotanto- ja toimitusprosessissa. (Grönroos 2020.)

Asiakkaan haluama palvelu ja valinta tietyistä palveluntarjoajasta perustuvat yksilöllisiin arvонуontiprosesseihinsa ja odotuksiinsa, jotka puolestaan ovat riippuvaisia monista sisäisistä ja ulkoisista tekijöistä. Palvelun tai tuotteen on sovittava asiakkaan päivittäisiin toimintoihin ja arvонуontiprosesseihin tukeakseen arvon luomista. Lisäksi asiakkaan tarpeet muodostuvat arvонуontiprosessista ja ohjaavat odotuksia tietyntyyppisestä ratkaisusta. Asiakkaan arvojärjestelmä ja ympäristösuojelulliset huolenaiheet voivat myös vaikuttaa siihen, millaisia ratkaisuja hän pitää hyväksyttävänä. Odotuksia voivat muokata myös ulkoiset tekijät, kuten suositukset ja markkinointiviestit. Markkinoijan on ymmärrettävä asiakkaiden päivittäiset toiminnot, arvонуontiprosessit arvonjärjestelmät ja odotukset saadakseen syvällisen käsityksen asiakkaiden tarpeista. (Grönroos 2020.)



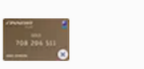
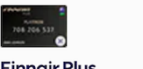
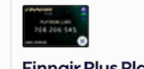
Asiakkaiden, kuten lentoyhtiöiden ja matkustajien, valitessa tiettyä lentoasemaa, useat tekijät vaikuttavat heidän päätösprosesseihinsa. Lentoyhtiöiden kannalta keskeisiä asioita ovat esimerkiksi lentoreitin tyyppin huomioiminen ja sen yhteensopivuus markkinoiden kanssa. Lisäksi lentokentän fyysiset valmiudet, kuten kiitotien pituus ja muut infrastruktuuritekijät, ovat tärkeitä. Infrastruktuuritekijöillä tarkoitetaan lentoasemien ominaisuuksia, jotka täyttävät matkustajien ja erilaisten lentoyhtiöiden tarpeita. Matkustajille läheisyys, saavutettavuus, sekä lentoyhtiön tarjoamat palvelut, hinnat ja reittivaihtoehdot vaikuttavat valintaan. Matkustajien mieltymykset, kuten lentokentän maine ja kokemus, ovat myös merkittäviä tekijöitä. (Graham & Halpern, 2013, 48–50.)

Asiakkaiden valintaan vaikuttavat myös ulkoiset tekijät, kuten markkinointi, julkisen liikenteen saatavuus ja kolmansien osapuolten, kuten matkatoimistojen osallistuminen päätöksentekoon. Lentokenttien on pyrittävä ymmärtämään näitä monimutkaisia kuluttajakäyttäytymisen tekijöitä paremmin tavoittaakseen sekä lentoyhtiöt että matkustajat. Lentoasemien asiakkaat eroavat esimerkiksi tavallisen ruokakaupan asiakkaista. Asiakkaille on tarjottava mahdollisimman mutkaton kokemus ja tarjota sopiva määrä erilaisia palveluita tukeakseen tätä. Matkustajille tulee tarjota mahdollisimman hyvä tuki lentoyhtiöiltä ja muulta henkilökunnalta. Yleisesti matkustajat ovat maksaneet isoja summia, jotta matkustaminen onnistuu, siksi heidän odotuksiinsa on vastattava. (Graham & Halpern, 2013, 48–50)

Niin kuin kaikkien palveluita tarjoavien yritysten, myös lentokentän keskiössä on aina asiakas. Lentoasemalla on kaksi eri asiakasryhmää, yksilöt ja yritykset. Yksilölliset asiakkaat ovat matkustaja tai heidän läheisensä, jotka käyvät lentoasemalla. Yritysassiakkaita ovat ne palvelut, joita kentällä on. Esimerkiksi kahvilat, ravintolat ja lentoyhtiöt ovat lentoasemien asiakkaita. (Graham & Halpern, 2013, 45)

Palvelut lentoasemalla

Meille on kunnia-asia tehdä lentomatkustamisesta elämys, alusta loppuun saakka. Lentoasemalla voit Finnair Plus -jäsenenä nauttia priority-palveluista ja viettää aikaasi rentoutuen tai työskennellen loungeissamme maksuttomien virvokkeiden ja pikkupurtavien kera.

	 Finnair Plus Basic	 Finnair Plus Silver	 Finnair Plus Gold	 Finnair Plus Platinum	 Finnair Plus Platinum Lumo
Priority-lähtöselvitys, Businessluokan priority oneworld-lennoilla		✓	✓	✓	✓
Priority-turvatarkastus valituilla lentoasemilla		✓	✓	✓	✓
Finnair Lounge -sisäänkäsy		29 € tai 6 900 pistettä	✓ + 1 vieras	✓ + 1 vieras	✓ + 4 vierasta
oneworld Business Class ja Frequent Flyer lounge + 1 vieras			✓	✓	✓
oneworld First Class lounge + 1 vieras				✓	✓
Priority-tason laukkujen käsittely			✓	✓	✓
Priority-koneeseenousu			✓	✓	✓



Kuva 2. Palvelut lentoasemalla. (Finnair 2024).

Finnair Plus -ohjelma tarjoaa viisi tasoa: Basic, Silver, Gold, Platinum ja Platinum Lumo. Tasoilla voi nousta keräämällä tasopisteitä. Tasopisteitä on mahdollista saada esimerkiksi ostetuista lennoista tai lennon aikana tehdyistä ostoksista. Lisäksi Suomessa asuvat voivat saada tasopisteitä Finnair Visa Credit -luottokortilla tehdyistä ostoksista. Kuvasta 2 huomaa, että korteilla on erilaisia etuja, joista matkustaja hyötyy jo lentoasemalla. Eri tasoilla on eri etuuksia liittyen matkatavaroihin, lähtöselvitykseen, turvatarkastukseen ja koneeseen nousuun. Lisäksi tasokorteilla on mahdollisuuksia päästä esimerkiksi Loungeen odottamaan lennon lähtöä. (Finnair 2024.)

4.3 Asiakaspalvelu Finavialla

Lentokentän toiminnassa on tärkeä rooli niin niillä, jotka ovat suorassa kontaktissa matkustajiin kentällä, kuin myös niillä asiantuntijoilla, jotka työskentelevät taustalla ja toimistossa. Vaikka esimerkiksi IT-asiantuntijat eivät välttämättä kohtaa matkustajia kasvotusten, heidän työnsä on silti

ratkaisevan tärkeää hyvän asiakaskokemuksen varmistamiseksi. Ilman toimivia IT-järjestelmiä lentoaseman toiminta olisi monimutkaista ja vaikeaa, mikä vaikuttaisi suoraan matkustajien kokemukseen. (Finavia 2024l.)

Finavia tarjoaa maksutonta avustuspalvelua kehitysvammaisille, näkö- ja kuulovammaisille, liikkumisesteisille ja muille matkustajille, joiden liikuntakyky rajoittunut. Avustus on saatavilla lentoasemalla ympäri vuorokauden. Avustus on varattava matkatoimistolta tai lentoyhtiöltä viimeistään 48 tuntia ennen lähtöä. (Finavia 2024m.)

Finavia pyrkii tarjoamaan maailmanluokan palveluita lentoasemillaan, ja heillä on selkeät tavoitteet asiakaskokemuksen kehittämisessä. Tavoitteina ovat sujuvat prosessit, laadukas palveluntarjonta, viihtyisät tilat ja ystävällinen asiakaspalvelu. He toteuttavat vuosittain asiakastutkimuksia ja arvioivat tuloksia ja jatkuvasti parantaakseen toimintaansa. Finavian asiakaskokemuksen pilarit ovat kii-reettämyys, varmuus, virkistymisen ja kokemus suomalaisuudesta, joita kehitetään päivittäin. Turvallisuus, motivoitunut ja henkilöstö ja yhteistyö sidosryhmien kanssa ovat keskeisiä tekijöitä onnistuneen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi. Finavian kunnianhimoisena tavoitteenaan on tarjota asiakkailleen maailmanluokan palveluita, ja jatkuvan kehitystyön avulla he pyrkivät täyttämään tämän lupauksen. (Finavia 2024i.)

Finavia sitoutuu tarjoamaan erinomaista asiakaskohtaamista, joka perustuu vahvasti Finavian arvoihinsa ja lupaukseensa sujuvasta matkustamisesta. Jokainen asiakasyhteydenotto on heille merkittävä mahdollisuus kehittää asiakaskokemusta entistä paremmaksi. Asiakasvuorovaikutusta seurataan aktiivisesti, ja asiakkailta kannustetaan antamaan palautetta matkustajakokemuksestaan. Erityistä huomiota kiinnitetään myös suulliseen palautteeseen, mikä ohjaa jatkuvaa kehitystyötä. Matkustajilla on useita kanavia ottaa yhteyttä Finaviaan, kuten puhelin, sosiaalinen media, verkkosivujen chat-palvelu tai asiakaspalautelomake. Finavian tavoitteena on vastata asiakkaille nopeasti ja tarjota ajantasaista tietoa lentoaseman palveluista. He pyrkivät luomaan positiivisen kokemuksen, joka saa asiakkaat tyytyväisiksi ja antaa pettyneelle asiakkaalle syyntuottua luottaa Finaviaan uudelleen. Asiakasyhteydenottoja käsittelee Helsinki-Vantaan lentoasemalla erityinen Passenger Services ja Development -yksikön (Matkustaja palvelut ja kehittäminen) palveluneuvonantajat, jotka ovat erikoistuneet digitaalisiin asiakaspalvelukanaviin. Tämä varmistaa asiantuntevan ja tehokkaan asiakaspalvelun. (Finavia 2024i.)

Verkossa tapahtuva asiakaspalvelu on keskeisessä asemassa, ja Finavian henkilöstö kohtaa kuu-kausittain lähes 10 000 asiakastapausta digitaalisesti. Asiakaspalautteista saadut tiedot tarjoavat arvokasta tietoa onnistumisista, kehityskohteista ja asiakkaiden tiedontarpeista lentomatkustamisen osalta. Finavia korostaa digitaalisen asiakaspalvelun nopeutta ja helppoutta, mikä näkyy myös käytännössä, kun asiakkaiden on mahdollista ottaa yhteyttä helposti verkkosivujen kautta. Kaiken

kaikkiaan Finavian sitoutuminen asiakaskokemuksen jatkuvaan parantamiseen näkyy monipuolisena lähestymistapana eri asiakaskanavissa ja säännöllisen palautteen hyödyntämisessä. (Finavia 2024i.)

5 Kielitaito

Tässä opinnäytetyön kappaleessa kerron kielitaidosta työelämässä ja erityisesti ilmailussa. Lisäksi kerron kielitaidosta asiakaspalvelun yhteydessä.

Kielen käyttö voi sisältää keskustelemista, kuuntelemista ja lukemista, ja se vaihtelee keskustelukumppanin ja tilanteen mukaan. Kielitaitoon kuuluu myös kyky käyttää kieltä erilaisissa tilanteissa ja eri tavoitteiden saavuttamiseksi. Kieltä käytetään eri tavoin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, kokeissa ja työsähköposteissa ja sen käyttö voi vaihdella tilanteiden ja tavoitteiden perusteella. (Opetushallitus 2024.)

1800-luvulta lähtien suomen kieli on vahvistanut asemaansa työelämässä, koulutuksessa ja yhteiskunnassa. Suomen kielen vahvuutta tukevat perustuslaki ja kielilaki, jotka määrittelevät sen kansalliskieleksi. Suomi on myös yksi Euroopan unionin virallisista kielistä. Vaikka suomen kieli säilyttää vahvan asemansa enemmistökielenä, viime vuosikymmeninä sen käyttöala on kaventunut erityisesti tieteessä, teknologiassa ja kansainvälisissä yhteyksissä. Muutokset yhteiskuntarakenteessa ja koulutusjärjestelmässä voivat vaikuttaa suomen kielen rooliin, ja sen säilyttäminen edellyttää tietoisuutta huolenpitoa. Kansalliskielten käyttöalan supistuminen englannin yleistyessä vaikuttaa myös Suomeen, ja kielen asemaa on tarkasteltava tarkoin sekä työelämässä että yhteiskunnassa. (Johansson, Nuolijärvi, Pyykkö 2011, 14–19.)

Kielitaitovaranto kattaa sekä kotimaisten että vieraiden kielten tilastoja ja niiden opettamiseen suunnattuja suunnitelmia. Eurobarometrin mukaan noin puolet Euroopan kansalaisista osaa äidinkieltänsä lisäksi jonkin muun kielen. Suomessa englanti on yleisimmin osattu vieras kieli. Kielten opetuksen tarjonta on supistunut, ja suomalaisten kielitaito on yksipuolistunut, erityisesti englannin suuntaan. Elinkeinoelämän keskusliitto korostaa yrityksissä englannin ja muiden kielten merkitystä rekrytoinneissa, ja kielitaito on nousemassa keskeiseksi osaksi ammattitaitoa työelämässä. Yrityksissä on kuitenkin havaittavissa monikielisen työympäristön puute, ja työntekijöiden englannin kielen taidossa on toivomisen varaa. Tarve monipuoliseen kielitaitoon vaihtelee aloittain, ja tulevaisuuden tarpeet keskittyvät erityisesti venäjän, portugalin, kiinan, espanjan ja ranskan kielten hallintaan. Yrityksissä korostetaan ammattienglannin kurssien merkitystä, ja kielitaito on entistä useammin osa ammattitaitoa työelämässä. (Johansson ym. 2011, 14–19.)

Kielipolitiikka työelämässä tarkoittaa makrotason kielivalintoja ja toimenpiteitä yhteiskunnassa. Työelämän kielipolitiikkaan kuuluu kielenkäytännön hallinta ja kielivalinnat organisaatioissa. Vaikka kansainvälisissä organisaatioissa on käyty keskustelua kielivalinnoista, työelämän kielipolitiikkaa on harvoin tehty tietoisesti. Yliopistoissa on alkanut esiintyä keskustelua kotikansainvälistymisestä, ja monet korkeakoulut ovat kehittäneet kielistrategioitaan. (Johansson ym. 2011, 14–19.)

Kotikansainvälistymisellä tarkoitetaan kansainvälistymistä omassa maassa, ja omaa kielitaitoa voi kehittää esimerkiksi tekemällä opintoja vieraalla kielellä tai toimimalla tutorina ulkomaalaisille opiskelijoille. (Jyväskylän Yliopisto s.a.)

Vaikka englannin kielen rooli on merkittävä, kielipolitiikan on otettava huomioon myös kotimaiset kielet ja niiden merkitys tieteen kehittämisessä ja yhteiskunnallisessa vuorovaikutuksessa. Suomalaisen tutkijoiden liikkuvuus ja kotikansainvälistyminen korkeakouluissa on kasvussa. Opetusministeriön tulisi seurata ja tukea korkeakoulujen omien kielipoliittisten ohjelmien kehittämistä. (Johansson ym. 2011, 14–19.)

Kielellä on suuri merkitys asiakaspalvelun onnistumisessa. Kieli mahdollistaa vuorovaikutuksen ja toivotun tuloksen saavuttamisen. Lisäksi hyvää kielitaitoa vaaditaan kirjallisena. Kielitaito välittyy asiakkaalle viestien rakenteen ja oikeinkirjoituksen avulla. (Marckwort & Marckwort 2011, 29–34.)

5.1 Kielitaito avaa uusia mahdollisuuksia

Monikielisyyden tärkeys ilmenee eri elämänalueilla, kuten arjessa, harrastuksissa, koulussa, työelämässä ja mahdollisissa jatko-opinnoissa. Se korostaa, että monikielisyyden ei edellytä useiden kielten hallintaa syntymästä lähtien, vaan se kehittyy eri tilanteissa ja eri elämänvaiheissa. On tärkeää osata käyttää kielitaitoa erilaisissa viestintätilanteissa ja tunnistaa sen merkitys vuorovaikutuksessa erilaisten ihmisten kanssa. (Opetushallitus 2024.)

Hyvä kielitaito, sekä omassa äidinkielessä, että vieraskielessä, avaa monia mahdollisuuksia työelämässä. Se parantaa urakehitysmahdollisuuksia ja helpottaa kansainvälistä liikkuvuutta. Vahva kielitaito tekee työllistymisen helpommaksi ja auttaa säilyttämään työpaikan muuttuvissa olosuhteissa. Toisaalta heikompi kielitaito voi rajoittaa työtehtäviä ja estää joidenkin osa-alueiden osaamisen hyödyntämisen. Yrityksen näkökulmasta henkilökunnan monipuolinen ja korkeatasoinen kielitaito on välttämätöntä kansainvälistymisen ja kilpailukyvyn kannalta. Puutteellinen kielitaito voi vaikeuttaa toiminnan laajentamista ja heikentää asiakaspalvelun laatua. Jos yrityksellä ei ole riittävästi kielitaitoisia työntekijöitä, se saattaa menettää kilpailuetunsa markkinoilla. (Sajavaara 2010.)

Työelämässä tarvitaan monipuolista ja eritasoista kielitaitoa, joka sisältää vuorovaikutus- ja viestintätaitoja. Englannin kielen merkitys on kasvanut entisestään, ja sitä tarvitaan lähes kaikilla aloilla. Kansainvälisesti toimivissa yrityksissä työkielenä on usein englanti. Kielitaidon kehittäminen on jatkuva prosessi, ja sen merkitys työmarkkinoilla on suuri. Lisäksi muiden vieraiden kielten osaaminen voi olla selvä kilpailuetu työhakutilanteessa. Työelämässä tarvitaan kielitaitoa sekä työntekijöiltä että esimiehiltä. (Sajavaara 2010.)

5.2 Kielitaito ilmailun parissa

Ilmailualalla lentäjien ja lennonjohtajien välinen selkeä kommunikaatio on ratkaisevan tärkeää turvallisuuden näkökulmasta. Maailmanlaajuisen yhtenäisen ilmailukielen, englannin, jonka käyttö on vahvistettu varmistamaan tehokasta tiedonvaihtoa. ICAO (YK:n alainen Kansainvälinen siviili-ilmastojärjestö) on asettanut englannin kielen osaamisvaatimukset kansainvälisiä lentoja operoiville lentäjille ja lennonjohtajille, ja näitä vaatimuksia alettiin käsitellä vuonna 1998. Ilmailuenglanti sisältää foneettisen aakkoston, erikoissanastoa ja fraaseja, ja sen tehokas hallinta on välttämätöntä turvallisuuden kannalta, erityisesti hätätilanteissa. Kielen standardisoinnilla edistetään myös tilanneherkkyyttä, kun lentäjät samassa ilmatilassa voivat seurata toistensa lähetyksiä. Kielen osaamista arvioidaan tasolla 1–6, ja lentäjien on täytettävä vähintään tason 4 vaatimukset. Testit kattavat kuuntelun, ymmärtämisen, puhumisen, ääntämisen, lauseiden rakenteen, sanaston ja sujuvuuden. Testin voimassaolo riippuu saavutetusta tasosta, ja uudelleentestausvaatimukset vaihtelevat taitotason mukaan. Turvallisuuden takaamiseksi ilmailualalla on keskeistä vähentää kielimuureja ja varmistaa, että lentäjät ja lennonjohtajat voivat viestiä tehokkaasti. Kielen osaamisvaatimukset ovat osa koulutus- ja pätevyysvaatimuksia, ja ne lisäävät turvallisuustasoa minimoiden virheiden mahdollisuudet, ilmailussa korostuu tehokas viestintä, joka on avaintekijä turvallisten toimintojen varmistamiseksi. (Peralta 2021.)

Englannista on tullut ilmailun kieli jo vuodesta 1950 lähtien, ja vuonna 2008 Kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö (ICAO) vahvisti tämän määräämällä kielitaitovaatimukset. Ilmailualan ammattilaisten on osoitettava säännöllisesti englannin kielen taidot testeissä, jotka arvioivat kykyä ymmärtää ilmailuterminologiaa. (Toppan s.a.) Englanti on valittu universaaliksi ilmailukieleksi, koska se tarjoaa tehokkaan tavan kommunikoida lentäjien ja lennonjohtajien välillä ympäri maailmaa. Tämä kommunikaatio on tärkeää, koska selkeä ja nopea viestintä on välttämätöntä lentoturvallisuuden kannalta. ICAO on asettanut englannin kielen taitovaatimukset lentäjille ja lennonjohtajille, jotta voidaan varmistaa, että kaikki osapuolet voivat ymmärtää toisiaan ja toimia turvallisesti kansainvälisillä lennoilla. Ilmailuenglanti on tunnettu erityisistä fraaseista ja termeistä. (Uniting Aviation 2023.)

Ilmailuala on tullut entistä monikulttuurisemmaksi ja globalisoituneemmaksi kansainvälisen matkustamisen kasvaessa. Tämä asettaa haasteita tehokkaalle kommunikaatiolle, ja siksi ICAO on asettanut englannin kielen osaamisvaatimukset lentäjille ja lennonjohtajille kansainvälisillä lennoilla. Ilmailuenglannissa on käytössä foneettinen aakkosto, erikoissanasto ja fraasit, jotka ovat olennaisia turvallisuuden kannalta. Kielen osaamisen lisäksi sen jatkuva harjoittaminen ja testaaminen parantavat toiminnallista huippuosaamista ja yhteistyötä. Kielitaitovaatimusten laiminlyönti voi johtaa vakaviin seurauksiin, kuten onnettomuuksiin. Siksi ilmailuyhtiöt panostavat kielitaitoihin varmistakseen matkustajien, lentäjien sekä henkilökunnan turvallisuuden. Lisäksi kielitaito vaikuttaa

asiakaspalveluun, kun matkustajamäärät kasvavat maailmanlaajuisesti. Vaikka englanti säilyy lentämisen kielenä, tulevaisuudessa odotetaan myös muiden globaalien kielten, kuten ranskan, espanjan ja mandariinikiinan, käytön lisääntyvän. Ilmailualan on ymmärrettävä kielitaidon merkitys globaalissa toimintaympäristössä turvallisuuden ja tehokkuuden varmistamiseksi. (Zagada 2019.)

5.3 Kielitaito asiakaspalvelussa

Kansainvälisissä yrityksissä kielitaitovaatimukset korostuvat erityisesti asiakaspalvelussa, kun yritys suuntaa uusille markkinoille. Asiakaspalvelun on oltava valmiina vastaamaan asiakkaiden kyselyihin esimerkiksi verkossa tai puhelimitse. Kielimuuri voi muodostua esteeksi, mikäli asiakaspalvelu ei ole monikielistä. Kielitaitovaatimukset kasvavat asiakaskunnan monimuotoistuesssa ja yrityksen on reagoitava tähän. Myös fyysisissä asiakaspalvelu tehtävissä voidaan vaatia kielitaitoa, joka voi vaihdella maantieteellisen sijainnin mukaan. Kielitaidon lisäksi myös asiakkaiden kulttuurien ymmärtäminen on tärkeää, sillä se auttaa luomaan parempaa vuorovaikutusta ja palvelua. Yrityksen keskittyessä asiakkaaseen ja asiakaskokemuksen on luonnollista pyrkiä poistamaan kielimuuri ja varmistamaan, että asiakkaat saavat palvelua ymmärtämällään kielellä ja kunnioitusta omalle kulttuurilleen. (Voutilainen 2020.)

Monipuolinen kielitaito on tarpeellista lähes kaikilla aloilla Suomen kansainvälistyessä ja liiketoiminnan laajentuessa globaalisti. Asiakaspalvelualalla yritykset raportoivat kielitaitovaatimusten kasvusta. Palvelualan yritykset korostavat asiakaspalvelutehtävien kielitaitovaatimuksia. Myös yritysten johdon odotetaan tarvitsevan entistä laajempaa kielitaitoa. (Lindfors 2014.)

Yritysten kielitaitovaatimukset keskittyvät eniten asiakaspalveluun, myyntiin ja viestintään, mutta myös markkinoinnissa ja teknologian käyttöönotossa tarvitaan merkittävää kielitaitoa. Teollisuudessa painotetaan erityisesti teknologiaa, tuotantoa ja prosessikehitystä. Vaikka monet yritykset ovat tyytyväisiä nykyiseen kielitaitoonsa, arvioiden mukaan 87 prosenttia yrityksistä katsoo, että heidän kielitaitonsa vastaa nykyisiä tarpeita. Tiedot perustuvat Kantarin Suomen Yrittäjien tilaamaan yrittäjägallupiin, johon osallistui 1018 pienen ja keskisuuren yrityksen edustajaa. (Suomen Yrittäjät 2021.)

Yhteenvetona tietoperustasta keräsin tärkeimmät asiat yhteen. Hyvä asiakaspalvelu muodostuu useista tekijöistä, kuten sosiaalisista taidoista, ystävällisyydestä ja ammatillisista taidoista. Nykyään digitaalisuudella on merkittävä vaikutus asiakaspalveluun. Lentoasemilla esiintyy monenlaisia asiakaspalvelutilanteita, jotka vaativat paljon asiakaspalvelijalta. Ongelmatilanteisiin vastaaminen ja asiakkaiden tarpeiden huomioiminen on olennaista kaikissa tilanteissa. Finavia pyrkii tarjoamaan maailmanluokan asiakaskokemuksen lentoasemillaan. He korostavat asiakaslähtöisyyttä, palautteen hyödyntämistä ja jatkuvaa kehitystyötä parantaakseen palveluitaan. Digitalisaation keskeisen

aseman seurauksena Finavia tarjoaa useita kanavia asiakkaille ottaa yhteyttä ja antaa palautetta. Kielitaito mahdollistaa sujuvan ja turvallisen matkustuskokemuksen asiakkaille sekä toimivan työympäristön työntekijöille. Kielitaidolla on suuri merkitys ilmailussa ja erityisesti englannin kielellä, joka on ilmailun virallinen kieli, on suuri rooli lentoasemilla. Monipuolinen kielitaito on tarpeellista lähes kaikilla aloilla, kun Suomi kansainvälistyy ja liiketoiminta laajenee globaalisti.

6 Tutkimus

Tässä luvussa avaan tutkimuksen suunnittelun ja toteuttamisen vaiheista. Opinnäytetyön tutkimus on suoritettu Finavian työntekijöiden kielitaitoon liittyvällä kyselyllä. Kysely lähetettiin 9.4.2024 ja vastausaikaa oli 19.4.2024 asti.

Opinnäytetyöni tutkimus on laadullinen eli kvalitatiivinen. Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltiaisesti erilaisten menetelmien avulla, painottaen kohteen ympäristöä, taustaa, ilmaisua ja kieltä. Vaikka laadullista ja määrällistä tutkimusta usein pidetään vastakkaisina, ne voivat täydentää toisiaan samassa tutkimuksessa, tarjoten erilaisia näkökulmia ja selityksiä samoihin ilmiöihin. (Jyväskylän yliopisto 2021.)

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Finavian työntekijöiden kielitaidon tasoa ja merkitystä työelämässä. Kysely suoritettiin kolmen eri lentoaseman työntekijöille. Lentoasemina toimivat Helsinki-Vantaa, Rovaniemi sekä Kuopio. Kysely koostui valintakysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä.

6.1 Menetelmän valinta ja aineiston kerääminen

Opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää Finavian työntekijöiden kielitaidon tasoa sekä sen riittävyyttä omissa työtehtävissä. Työn alatavoitteena haluttiin selvittää, tarvitsevatko työntekijät lisää koulutusta parantamaan nykyistä kielitaitoa, sekä tarvitseeko Finavian huomioida enemmän työntekijöiden kielitaitoa esimerkiksi rekrytointiprosessissa. Tutkimusmenetelmäksi valikoitui laadullinen tutkimus, sillä kyselyn avulla haluttiin tutkia kielitaidon laatua.

Toteutin työntekijöille sähköisen kyselyn, koska sähköinen kysely on helppo toteuttaa ja jakaa mahdollisille vastaajille. Kyselytutkimus on hyvä tapa kerätä ja analysoida tietoa esimerkiksi ihmisten käyttäytymisestä, mielipiteistä ja taidoista. Kyselyssä tutkija esittää vastaajille kysymyksiä kyselylomakkeen avulla. Kyselylomake toimii mittausvälineenä. Kysely voi olla joko sähköisessä tai fyysisessä muodossa. (Vehkalahti 2014.) Valitsin näiden väliltä sähköisen kyselyn, sillä se tavoittaa laajemman vastausjoukon, kuin esimerkiksi fyysinen haastattelu. Lisäksi sähköinen kysely on mielestäni nopea ja luotettava tapa saada vastauksia.

Tutkimus toteutettiin Webropol-ohjelman avulla tehdyllä kyselyllä. Kysely lähetettiin yhteensä 485:lle Finavian kolmen eri lentoaseman työntekijöille työsähköpostin kautta. Kysely lähetettiin Finavian toimesta. Tavoitteena oli saada yli 50 % kohderyhmästä vastaamaan kyselyyn. Kysymysten valintaan vaikutti useat tekijät, kuten tietoperustassa ilmenneet asiat ja ongelmakohtat.

6.2 Kyselyn rakenne

Kysely koostui 16 kysymyksestä. Kyselyn alussa selvitettiin vastaajien taustat ja perustiedot sekä heidän yhteytensä Finaviaan. Toisessa osiossa keskityttiin selvittämään vastaajien kielitaidon määrää ja laatua. Lopuksi kysyin parannusehdotuksia ja kehitettäviä asioita.

Kyselyn alku koostuu työntekijöiden perustietoihin liittyvistä kysymyksistä, joiden avulla oli tarkoitus esimerkiksi selvittää kyselyyn osallistuneiden sukupuoli, ikä, kuinka kauan he ovat työskennelleet Finavian palveluksessa sekä mitä heidän työtehtävänsä ovat. Näiden kysymysten tarkoituksena oli saada tietoa siitä, kuinka työtehtävä ja työnimike vaikuttavat siihen, millaisia kieliä tarvitaan milläkin työalueella ja onko eri työtehtävissä erilaiset vaatimukset päivittäiselle kielelliselle kanssakäymiselle työtehtävien onnistumiseksi. Pakkasen haastattelussa selvisi, että erityötehtävissä tarvitaan eri lailla kielitaitoa sekä kielitaito vaatimukset ovat hieman erilaisia.

Seuraavissa kysymyksissä tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä millaisista kielellisistä lähtökohdista työntekijät tulevat ja millaisia eroja kielitaidossa on. Kyselyn lopussa kysymykset olivat avoimempia. Niissä kysyttiin millaisiin ongelmiin työntekijät ovat törmänneet asiakaspalvelutilanteissa liittyen kielitaitoon ja kartoitettiin heidän omasta mielestään mahdollisia tapoja parantaa omaa kielitaitoaan. Lisäksi tarkoituksena oli saada myös työntekijöiltä parannusehdotuksia liittyen kielten käyttöön ja koulutuksiin työnantajan puolesta.

6.3 Kyselyn tulokset

Sisällönanalyysi on monipuolinen analyysimenetelmä, jota voidaan soveltaa erilaisissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysi tarjoaa joustavan kehityksen monenlaiselle tutkimukselle. (Tuomi & Sarajärvi 2018). Analyysi käsitteenä tarkoittaa aineiston lukemista ja järjestelyä, sisällön ja rakenteiden erittelyä sekä sisällön tiivistämistä ja tulkintaa. Analyysin avulla tutkija pyrkii ymmärtämään aineiston keskeiset seikat ja niiden ilmentymisen teksteissä. Vaikka analyysi antaa tutkijalle vapautta, se voi myös olla haastavaa lukuisten vaihtoehtojen keskellä. On kuitenkin tärkeää ymmärtää, että analyysi on osa tutkimusprosessia. Jokainen tutkimus on oma prosessinsa, ja sen tulokset tulee aina suhteuttaa tutkimusprosessiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Laadullinen sisällönanalyysi ja vastausten teemoitus ovat läheisiä käsitteitä, joita usein käytetään synonyymeinä. Sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä asioista ja teemoista aineisto kertoo, olipa kyse kirjoitetuista teksteistä, haastatteluista tai valokuvista. Sisällönanalyysiä voidaan soveltaa monenlaisiin aineistoihin, ja se auttaa ymmärtämään aineiston keskeiset sisällöt ja teemat. Vaikka termi ”sisällönanalyysi” juontuu alun perin määrällisestä analyysistä, nykyisin sitä käytetään myös laadullisen analyysin yhteydessä. Laadullinen sisältöanalyysi keskittyy siihen, mitä asioita ja teemoja aineisto sisältää ja mitä niistä voi päätellä. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

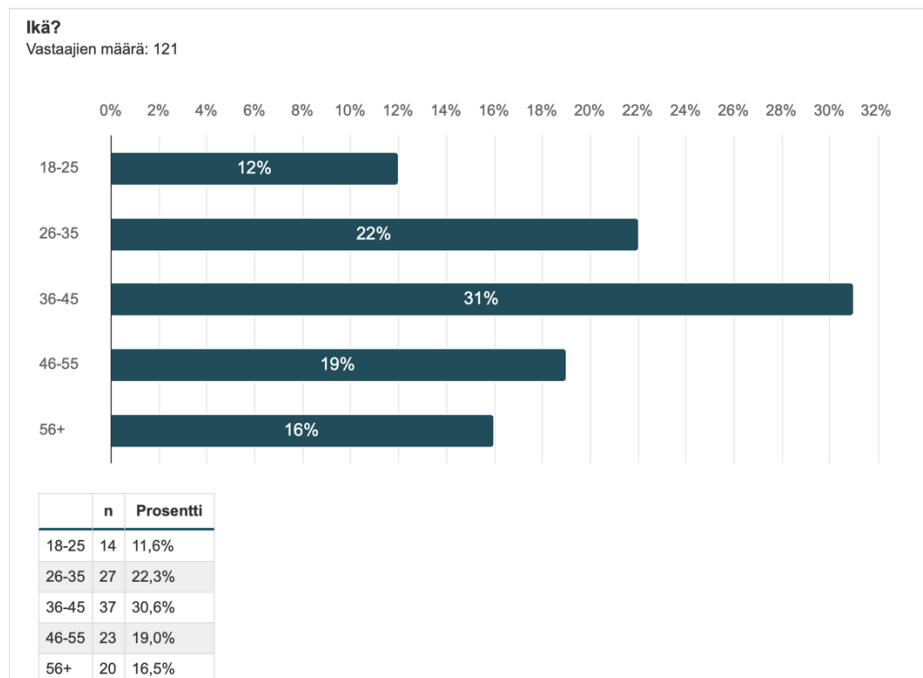
Tietoperustaa laatiessa tuli esiin mahdollisia tutkimuksen kannalta relevantteja kysymyksiä. Kysymysten valinta pohjautui myös omiin kokemuksiini Finavialla työskennellessäni. Esimerkiksi olen huomannut, että Finavialla työskennellessä kielitaidon merkitys on suuri, mutta kielitaidon laajentamisen kannustamiseen ei kuitenkaan panosteta aktiivisesti.

6.3.1 Taustatiedot

Kyselyyn tuli yhteensä 122 vastausta, eli 25 %, joista 121 suomenkieliseen kyselyyn ja yksi englanninkieliseen kyselyyn. Vastausten määrä jäi alle tavoitteen. Kyselyn ensimmäisessä osiossa selvitettiin vastaajien perustietoja, kuten sukupuoli, ikä, työskentelyvuodet lentoasemalla sekä työnimike.

Tuloksista selviää, että suurin osa vastaajista oli miehiä. Vastaajista 79 oli miehiä, mikä vastaa 65 % kaikista vastanneista. Naisvastaajia oli 41, mikä muodosti 34 % vastaajista. Yksi vastaajista ei halunnut kertoa sukupuoltaan. Lisäksi yksi mies vastasi englanninkieliseen kyselyyn. Sukupuolijakauman epätasapaino saattoi johtua monista eri tekijöistä, kuten kohderyhmän koostumuksesta tai vastaajien aktiivisuudesta.

Seuraavaksi selvitettiin vastaajien ikäkatteoria. Katteoria vaihtoehtoja oli viisi.



Kuva 3. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.

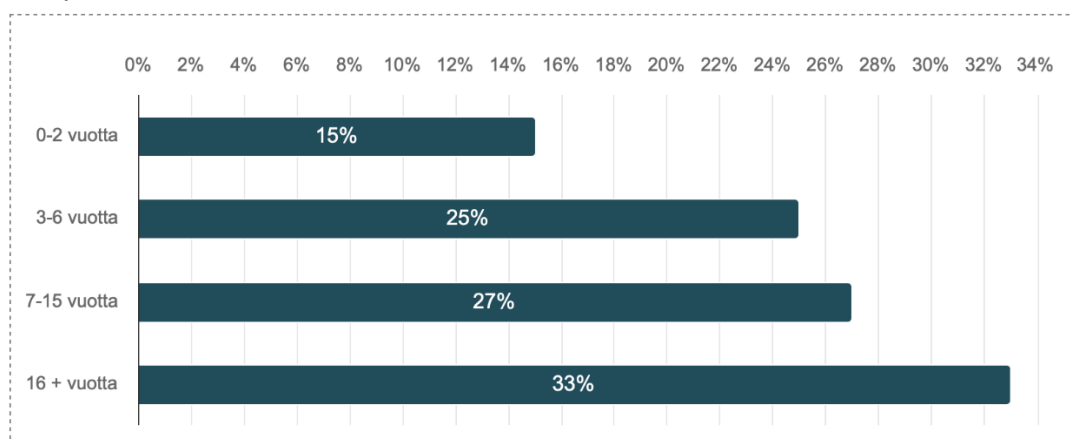
Kuten kuvasta 3. voidaan huomata, vastaajien ikäjakauma on laaja, ja jokaiseen ikäkatteoriaan saatiin useita vastauksia. Erityisesti ikäkatteoriaan 36–45 vuotta saatiin hieman enemmän

vastauksia, kuin muihin kategorioihin. Nuorimmassa ikäryhmässä, 18–25-vuotiaiden vastaajien osuus oli 12 % kaikista vastaajista, kun taas 26–35-vuotiaiden vastaajien osuus oli 22 %. Ikäryhmässä 36–45 vuotta oli eniten vastaajia, yhteensä 31 % kaikista vastaajista. 26–55-vuotiaiden vastaajien osuus oli 29 %, kun taas yli 56-vuotiaita vastaajia oli 16 %. Tämä laaja ikäjakauma antaa arvokasta tietoa vastaajista ja auttaa ymmärtämään vastaajakunnan rakennetta eri ikäryhmissä.

Kolmannessa kysymyksessä selvitin, kuinka kauan vastaajat ovat työskennelleet lentoasemalla.

Kuinka kauan olet työskennellyt lentoasemalla?

Vastaajien määrä: 121



	n	Prosentti
0-2 vuotta	18	14,9%
3-6 vuotta	30	24,8%
7-15 vuotta	33	27,3%
16 + vuotta	40	33,0%



Kuva 4. Vastaajien työuran pituus lentoasemalla.

Vastauksista käy ilmi, että vastaajien työkokemus lentoasemalla on varsin monipuolista ja vaihtelevaa eri vuosilukujen välillä. 15 % vastaajista on työskennellyt lentoasemalla 0–2 vuotta, kun taas 25 % vastaajista on työskennellyt lentoasemalla 3–6 vuotta. 27 % vastaajista on työskennellyt lentoasemalla 7–15 vuotta, kun taas 33 % kertoi työskennelleensä lentoasemalla yli 16 vuotta.

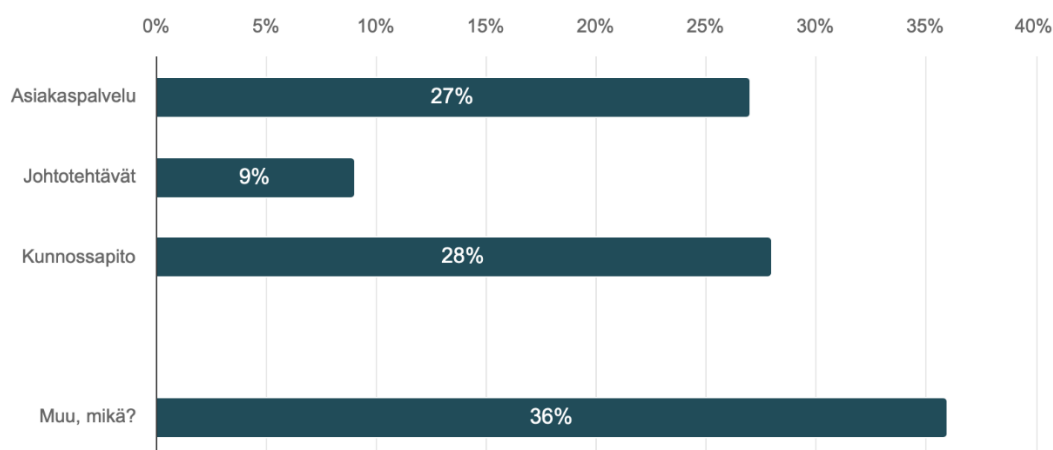
Esimerkiksi 15 % prosenttia vastaajista on työskennellyt lentoasemalla 0–2 vuotta, mikä viittaa siihen, että joukossa on myös suhteellisen tuoreita työntekijöitä. Toisaalta 33 % vastaajista kertoi työskennelleensä lentoasemalla yli 16 vuotta, mikä osoittaa, että mukana on myös pitkään alalla olleita työntekijöitä. Tällainen laaja kokemusjakauma antaa arvokasta tietoa vastaajista, sillä työuran pituudella voi olla vaikutuksia kielitaidon laatuun. Kauan lentoasemalla työskennelleet ovat mahdollisesti oppineet puhumaan paremmin kielillä pitkän kokemuksen seurauksena. Lisäksi tämä

tieto voi olla hyödyllistä esimerkiksi lentoasemien henkilöstöhallinnolle ja johtoryhmille ymmärtäänsään paremmin työvoiman koostumusta ja sen kehitystä ajan myötä.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin vastaajien työnimike-

Mikä on työnimikeesi?

Vastaajien määrä: 121



	n	Prosentti
Asiakaspalvelu	32	26,4%
Johtotehtävät	11	9,1%
Kunnossapito	34	28,1%
	0	0,0%
Muu, mikä?	44	36,4%

Kuva 5. Vastaajien työnimike.

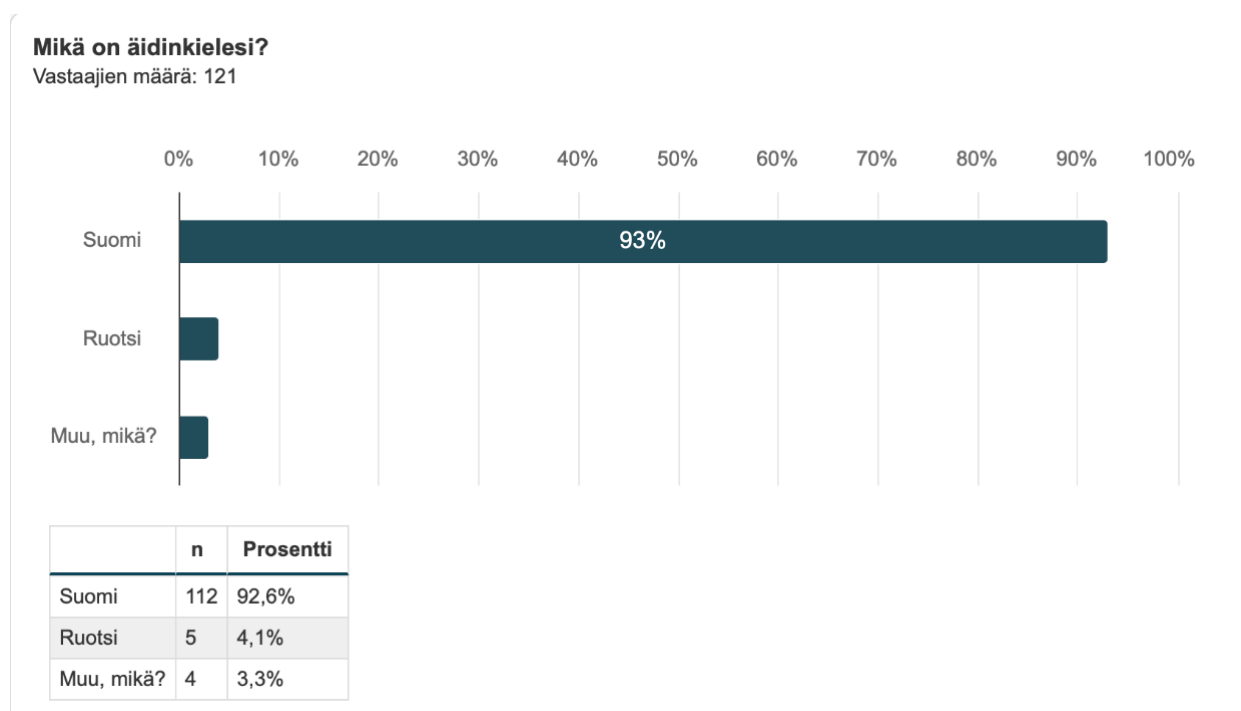
Vastauksista käy ilmi, että 27 % vastaajista työskentelee asiakaspalvelu tehtävissä. Johtotehtävissä työskentelevistä kyselyyn vastasi 9 %. Kunnossapidosta vastaajia oli 28 %. Eniten vastauksia tuli kotoaan ”Muu, mikä?”, jossa oli lueteltu erilaisia työnimikkeitä.

Tuloksista käy ilmi, että vastaajien työtehtävät jakautuvat monipuolisesti eri työnimikkeisiin. Asiakaspalvelutehtävissä työskenteleviä vastaajia oli 27 % eli 32 vastausta. Johtotehtävissä työskenteleviä vastaajia oli yhdeksän prosenttia. Kunnossapidosta vastaajia olo 28 % eli 34 henkilöä. Suurin määrä vastauksia kohdistui kategoriaan ”Muu, mikä?”, jossa vastaajat saivat luetella vapaasti omia työnimikkeitään, jotka eivät valmiiksi kuuluneet annettuihin kategorioihin. Näitä työnimikkeitä oli esimerkiksi asiantuntija, pelastuspalvelut, toimistotyö sekä esihenkilötehtävät. Suuri vastausprosentti viittaa siihen, että vastaajien joukossa oli monenlaisia työtehtäviä, jotka eivät välttämättä ole helposti luokiteltavissa valmiisiin ryhmiin. Yleisesti ottaen työtehtävien moninaisuus kuvastaa

vastaajien taustojen ja kokemusten laajuutta, mikä antaa arvokasta tietoa heidän ammatillisesta profiilistaan ja työympäristöstään.

6.3.3 Vastaajien kielitaito

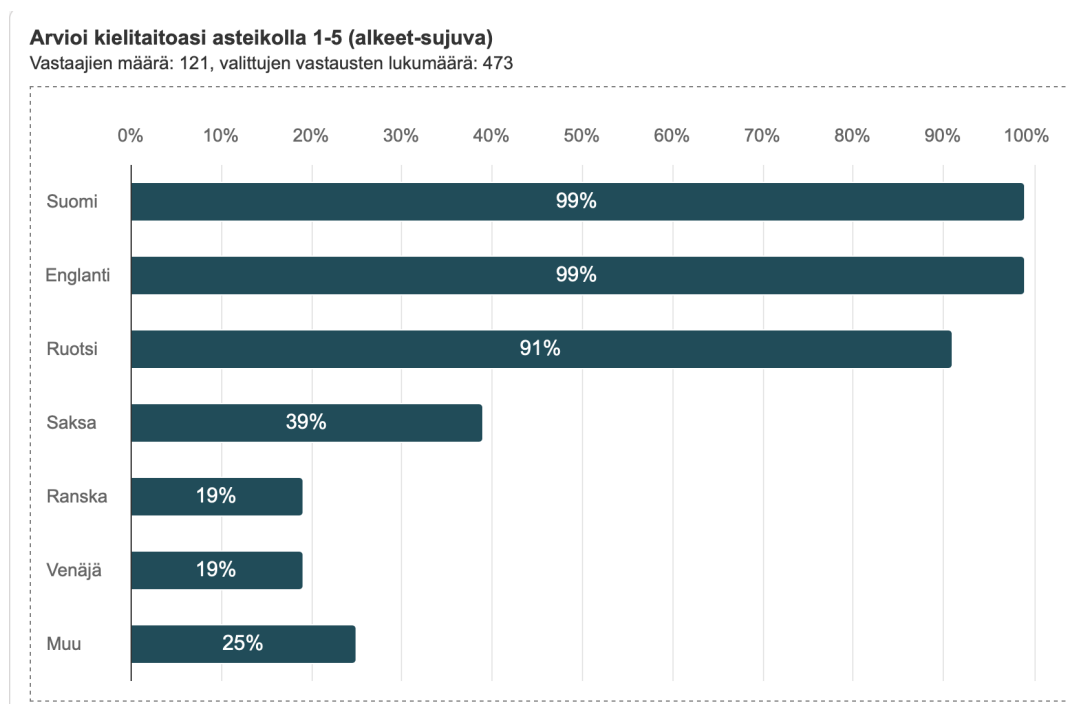
Neljännessä kysymyksessä kysyttiin vastaajien äidinkieltä.



Kuva 6. Vastaajien äidinkieli.

Vastauksista selvisi, että 93 % vastaajan äidinkieli on suomi. Ruotsinkielisten osuus on noin 4 prosenttia. Lisäksi noin 3 prosenttia vastaajista ilmoitti äidinkielekseen jonkin muun kielen, kuin suomen tai ruotsin. ”Muu, mikä?” vastaus vaihtoehdon kohdalle kaikki vastaajat olivat vastanneet viron kielen.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajat kertoivat omasta kielitaidostaan, ja arvioivat sitä asteikolla 1–5.

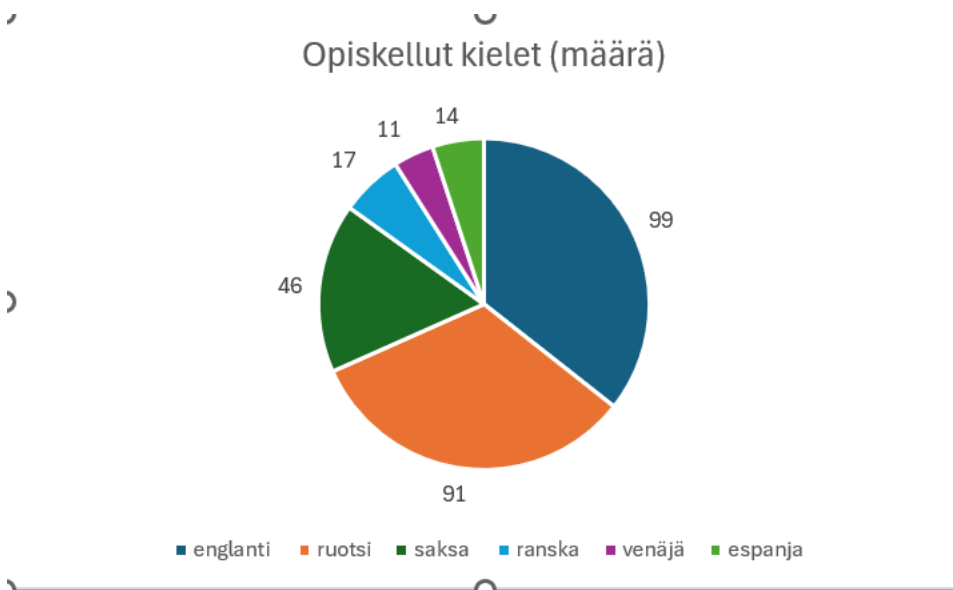


Kuva 7. Vastaajien kielitaito.

Kysymyksessä selvitettiin, mitä keliä vastaajat puhuvat. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan omaa kielitaitoaan asteikolla 1–5. Arviointeja tuli todella paljon, joten niiden analysoiminen oli erittäin haastavaa. Lisäksi vastaukset eivät olleet loogisia, joten niitä ei ole mahdollista esittää.

Vastauksista käy ilmi, että 99 % vastanneista puhuu suomen- sekä englannin kieltä. Suomen kieli on arvioitu lähes kaikkien vastaajien osalta sujuvaksi eli arvosana 5. Loput arvioinneista oli kolmosia tai nelosia. Tästä voidaan päätellä, että suurin osa vastaajista puhuu sujuvasti suomen kieltä. Englannin kielen arvioinnissa oli enemmän heittoa ja keskiarvoksi tuli 3,6. Vastanneista 91 % puhuu ruotsia ja keskiarvo kielen arvioinnista on 2. Vastanneista 39 % osaa puhua Saksaa ja näiden vastaajien keskiarvo kielitaidon arvioinnista oli 1,3. Vastauksissa oli lueteltu myös muita kieliä ja arvioitu niitä. Mainittuja kieliä oli espanja, viro, italia, korea ja hollanti.

Seuraava kysymys koski kielten opiskelua. Kysyin kohderyhmältä, mitä kieliä he ovat opiskelleet.

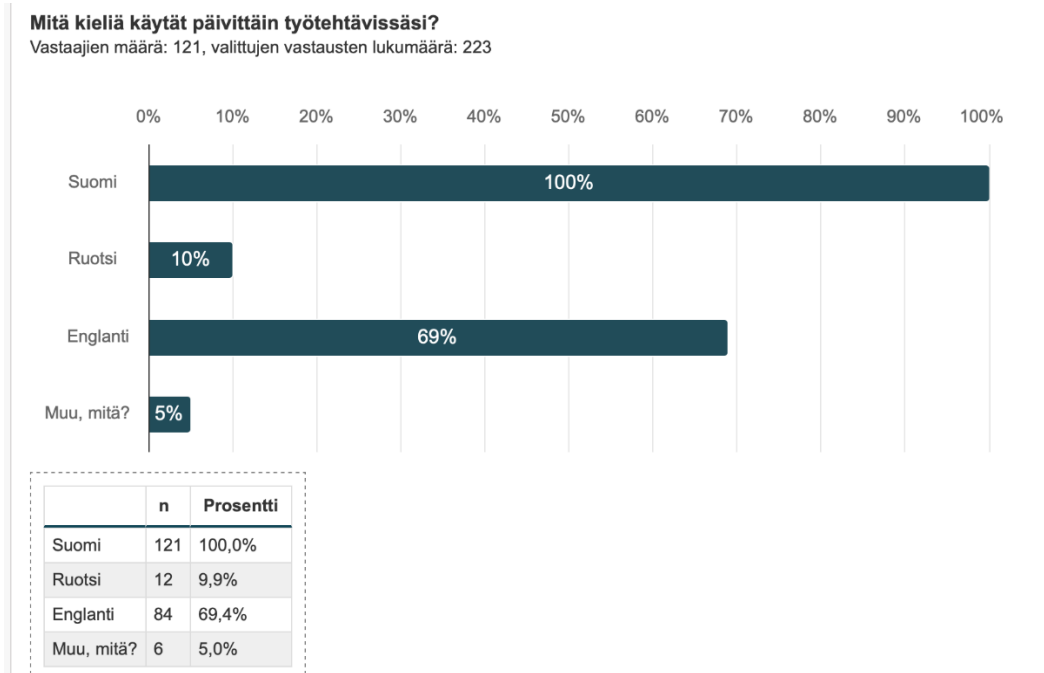


Kuva 8. Opiskellut kielet määränä.

Vastauksissa esiintyy paljon eri kieliä, joita vastaajat ovat opiskelleet. Eniten vastauksissa mainittiin englanti ja ruotsi. Tämä luultavasti johtuu siitä, että peruskoulussa ja lukiossa englannin ja ruotsin opiskelu on pakollista. Englannin kieli oli mainittu 99 kertaa ja ruotsin kieli 91 kertaa. Kolmanneksi eniten mainittiin saksa, jota moni on opiskellut jo peruskoulussa. Saksa mainittiin vastauksissa 46 kertaa. Muita usein mainittuja kieliä olivat ranska, joka mainittiin 17 kertaa, venäjä, joka mainittiin 11 kertaa sekä espanja, joka mainittiin 14 kertaa. Lisäksi vastauksissa oli mainittu yksittäisiä kieliä kuten suomi (toisena kielenä), viro, italia, kiina, korea, japani ja latina.

6.3.3 Kielitaito lentoasemalla

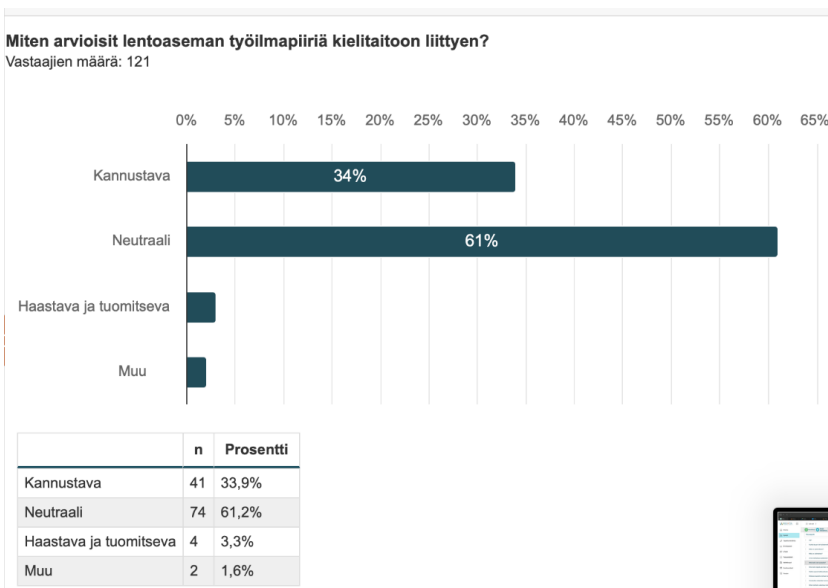
Seuraavaksi selvitin, mitä kieliä vastaajat käyttävät päivittäin työtehtävissään. Kuten Pakkanen kertoi haastattelussa, Passenger Service -yksikössä vaaditaan suomen kielen taito asiakaspalvelutehtävissä. Lisäksi oletus englannin kielen taidosta syntyi tietoperustaa tehdessä. Englanti on kansainvälisen ilmailun yleinen työkieli ja monissa työtehtävissä täytyy kommunikoida ulkomaalaisten matkustajien kanssa.



Kuva 9. Päivittäin käytetyt kielet työtehtävissä.

Vastauksista selvisi, että jokainen kyselyyn vastannut käyttää suomen kieltä päivittäin omassa työtehtävissään. Vastanneista 69 % puhuu päivittäin englannin kieltä työtehtävissään. Yllätyin englannin kielen vastaus prosentista, sillä oletin prosentin olevan paljon suurempi. Vastaajista 10 % puhuu päivittäin ruotsia. Lisäksi vaihtoehdossa ”Muu, mikä?” oli 6 vastausta eli 5 % vastanneista. Muita päivittäin käytettyjä kieliä ovat viro, ranska, saksa ja venäjä.

Seuraavassa kysymyksessä vastaajat arvioivat lentoaseman ilmapiiriä liittyen kielitaitoon.



Kuva 10. Lentoaseman työilmapiiri kielitaitoon liittyen.

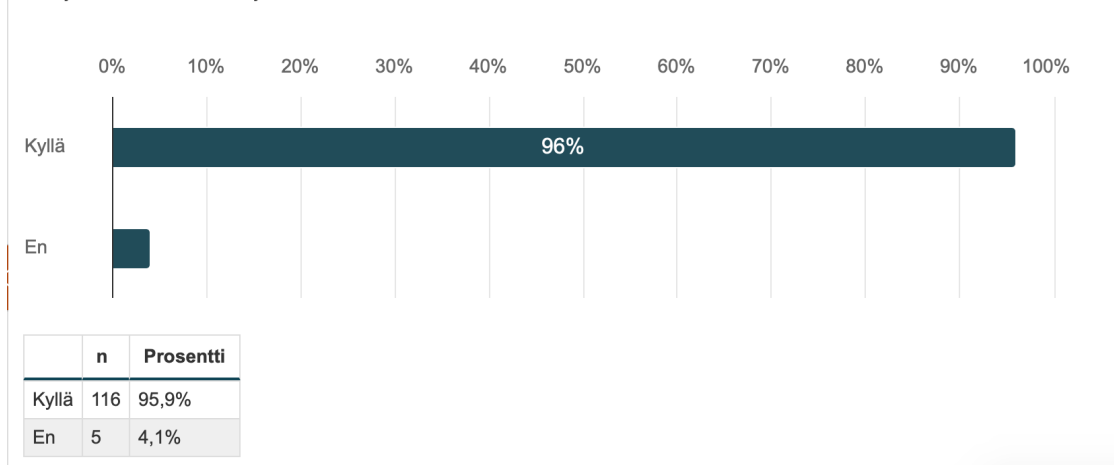
Tuloksista käy ilmi, että 61 % vastasi, että ilmapiiri on neutraali. Vastaajista 34 % oli sitä mieltä, että lentoaseman työilmapiiri kielitaitoon liittyen on kannustava. Tämä tulos yllätti minut positiivisesti, sillä oletin, että vain muutama kokee ilmapiirin kannustavaksi, sillä olen itse saanut paljon positiivista palautetta työnantajaltani kielitaidostani. Vastanneista 3,3 prosenttia kokee ilmapiirin haastavaksi ja tuomitsevaksi. Tulokset tukevat hyvin omaa hypoteesiani, että suurin vastaaja määrä on kohdassa ”neutraali”.

Uskon, että tämä voi johtua siitä, että lentoaseman työympäristössä voi esiintyä sekä positiivisia sekä negatiivisia asioita liittyen kielitaitoon, mutta suurin osa työntekijöistä kokee ilmapiirin yleisesti tasapainoiseksi. Lisäksi uskoin, että muutama vastaajista kokee ilmapiirin kannustavaksi tai haastavaksi. Osa työntekijöistä voi tuntea kielitaitoon liittyvää painetta työnantajan puolelta, joka aiheuttaa tuomitsevan ilmapiirin. Mielestäni kannustavan ilmapiirin voi kokea esimerkiksi silloin, jos työntekijät saavat kehuja työnantajaltaan tai onnistuvat asiakaspalvelutilanteessa vieraalla kielellä.

Seuraavassa kysymyksessä kysyin, onnistuuko vastaaja mielestään kommunikoidaan tarpeeksi asiakkaiden kanssa omissa työtehtävissään. Osa saattaa kokea kommunikaationsa riittäväksi, kun taas toiset saattavat tuntea tarvetta kollegan tai esimiehen avulle kommunikoidessaan asiakkaiden kanssa. Oman kokemuksen pohjalta tämä voi näkyä käytännön työssä siten, että työntekijä ei uskalla olla yksin työpisteellä tai epävarmuutena asiakaskohtaamistilanteissa.

Onnistutko mielestäsi kommunikoidaan asiakkaiden kanssa omissa työtehtävissäsi?

Vastaajien määrä: 121, valittujen vastausten lukumäärä: 121



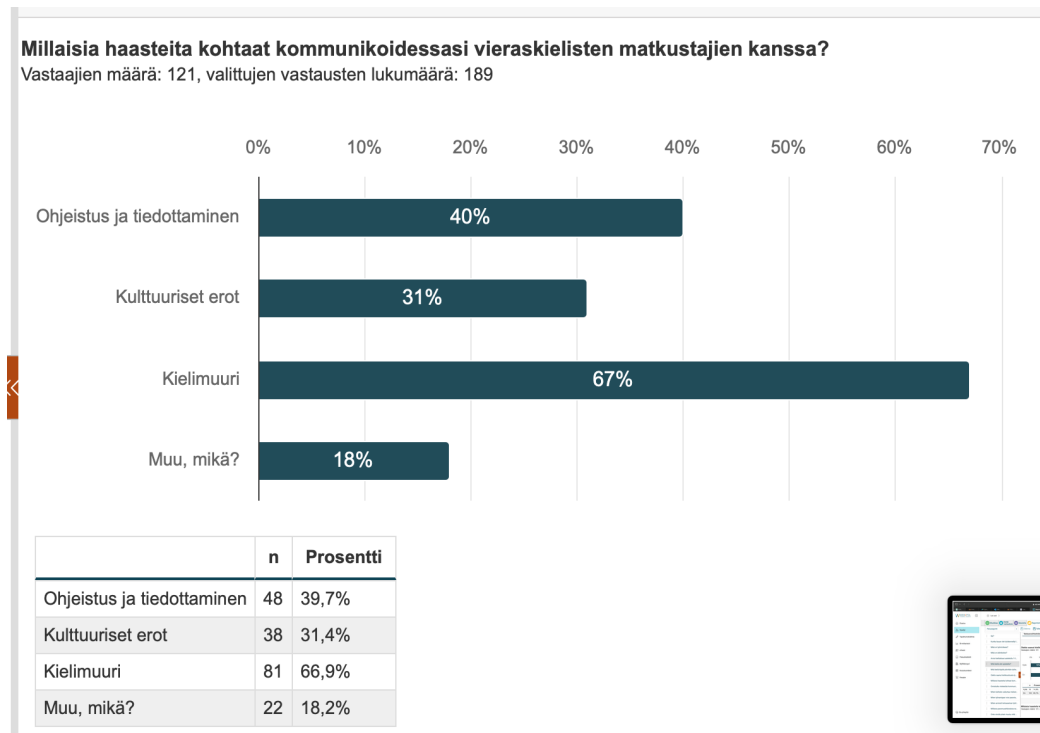
Kuva 11. Kommunikoiminen työtehtävissä.

Tuloksista käy ilmi, että 96 % vastaajista kokee, että onnistuu kommunikoidaan asiakkaiden kanssa. Vain 4,1 prosenttia vastaajista kokee, ettei onnistu kommunikoidaan asiakkaiden kanssa omissa työtehtävissään. Vastaus oli erittäin positiivinen, sillä lähes kaikki vastaajat kokevat omat taidot riittävän hyväksi.

Tämän kysymyksen seurauksena kysyin, miten kielitaito vaikuttaa asiakaspalvelutilanteisiin lentoasemalla. Voutilaisen mukaan kielitaidolla on valtava rooli asiakaspalvelutehtävissä. Suomen Yrittäjien mukaan kielitaito vaatimukset keskittyvät myös eniten asiakaspalvelutehtäviin.

Vastausten perusteella kielitaidon merkitys lentoaseman asiakaspalvelussa korostuu monipuolisena työkaluna, joka helpottaa kommunikaatiota ja parantaa asiakaskokemusta. Useat vastaajat painottavat, että hyvä kielitaito on oleellinen osa asiakaspalvelua, varsinkin kun lentomatikustajat eivät puhu suomea tai englantia. Englanninkielentaito mainitaan lähes välttämättömänä, mutta monien mielestä myös muiden kielten osaaminen tuo lisäarvoa asiakaspalvelutilanteisiin. Asiakkaan omalla kielellä kommunikointi koetaan positiivisena asiana, ja moni vastaaja totesi, että se antaa ammattimaisen ja ystävällisen kuvan lentokentän henkilökunnasta. Elekieli ja käännosovellukset mainitaan hyödyllisinä apuvälineinä tilanteissa, joissa yhteistä kieltä ei löydy. Lisäksi kielitaito mahdollistaa syvemmän ymmärryksen asiakkaan tarpeista ja auttaa ratkaisemaan ongelmatilanteita. Vaikka englannin kielen hallinta nähdään perustarpeena, monipuolinen kielitaito tuo arvostusta ja parantaa asiakaskokemusta.

Seuraavassa kysymyksessä haluttiin selvittää, millaisia haasteita lentoasemalla voidaan kohdata, kun kommunikoidaan vieraskielisten matkustajien kanssa. Jokainen työntekijä voi kokea tilanteet eritavoin ja kokea tilanteet haastaviksi, kun taas toiset eivät koe kokeneensa haasteita.



Kuva 12. Haasteet matkustajien kanssa kommunikoidessa.

Kuvasta 12. voidaan todeta, että vastaukset ovat jakautuneet melko laajasti, mutta kielimuuri erottuu vastauksista 67 prosentilla. Voutilaisen mukaan kielimuuri voi muodostua esteeksi, asiakaspalvelijalla ja matkustajalla ei ole yhteistä kieltä. Lisäksi kulttuurien ymmärtäminen on tärkeää, jotta asiakaskokemuksesta saadaan mahdollisimman onnistunut. Vastaajien kokemukset vaihtelevat ”Muu, mikä?” osiossa. Monet kertovat selviytyvänsä tilanteista hyvin ja kohtaavansa harvoin haasteita. Osa mainitsee haasteiksi matkustajien aksentit ja erityistermien käyttämisen. Aksentit ja puheen nopeus mainitaan myös kommunikaatio esteenä, erityisesti silloin, kun matkustajat eivät osaa puhua englantia. Osa vastaajista ei ole kohdannut ollenkaan haasteita kommunikaatio tilanteissa.

Tämän osion loppuksi kysyin, ovatko vastaajat saaneet kielikoulutusta omalta työnantajaltaan. Vastaajista 85 % ei ole saanut kielikoulutusta. Vastaajista 15 % on saanut työnantajaltaan kielikoulutusta. Tulos yllätti minut, sillä Pakkasen haastattelussa selvisi, että Finavia ei ole tarjonnut koskaan kielikoulutuksia omille työntekijöilleen. Tämä tieto voi johtua siitä, että kielikoulutuksesta on kauan aikaa, eikä se ole tiedossa. Lisäksi kielikoulutuksia on voitu järjestää esimerkiksi Kuopion tai Rovaniemen lentoasemilla, jolloin Pakkasella ei ole niistä tietoa. Vastauksista voidaan päätellä, että Finavia haluaa, että työntekijät opiskelevat töiden ulkopuolella kieliä. Vastauksien perusteella voidaan kuitenkin olettaa, että Finavia on tarjonnut joskus kielikoulutusta. Tulos yllätti, sillä oletuksena oli, että kielikursseja ei ole järjestetty.

7 Johtopäätökset ja pohdinta

Tietoperusta osoittaa, että monipuolinen kielitaito on erittäin keskeisessä asemassa työelämässä. Erityisesti ilmailualalla kielitaidon merkitys korostuu, sillä selkeä ja tehokas kommunikaatio on turvallisuuden kannalta välttämätöntä. Kielitaitovaatimukset kasvavat yritysten kansainvälistyessä, mikä korostaa kielitaidon suurta roolia yritysten kilpailemisen ja asiakaskokemuksen laadun parantamisessa. Lisäksi kielitaito mahdollistaa sekä työntekijöille että asiakkaille sujuvan kommunikoimisen eri tilanteissa ja eri kulttuurien välillä. Tämä taito on olennaista globaalissa toimintaympäristössä.

Tutkimuksen tuloksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista on suomenkielisiä ja ikäjakauma on laaja. Lisäksi vastaajien työkokemus lentoasemalla vaihteli merkittävästi. Työtehtävät jakautuivat monipuolisesti eri työnimikkeisiin ja vastaajat kommunikoivat päivittäin suomen kielen lisäksi englannin kielellä. Kuten Pakkanen kertoi, Finavian rekrytoinnissa varmistetaan, että työntekijät osavat puhua tarpeeksi hyvää englantia. Yli puolet vastaajista koki lentoaseman työilmapiirin kielitaidon osalta neutraaliksi ja suurin osa on tyytyväinen omiin kommunikaatitaitoihinsa erilaissa asiakaspalvelutilanteissa. Suurimmaksi haasteeksi koettiin kielimuuri. Kyselyn tuloksista selvisi, että vain pieni osa Finavian työntekijöistä on saanut kielikoulutuksia työnantajan puolesta.

Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, että kielitaito on merkittävä osa lentoaseman työympäristöä. Työnantajan rooli kielitaidon tukemisessa ja kehittämisessä korostuu, ja monet vastaajat toivoisivat kielikoulutusta työnantajaltaan. Sajavaaran (2010) mukaan työyhteisön monimuotoisuuden ja kansainvälisyyden tukeminen on tärkeää työyhteisöissä. Tutkimuksen tuloksissa useat vastaajat ehdottivat kielikoulutuksia parantamaan työntekijöiden kielitaitoa. Tulokset tukevat osittain tietoperustassa kerrottuja asioita. Esimerkiksi erilaiset ja haastavat asiakaspalvelutilanteet voivat olla haastavampia, jos yhteistä kieltä ei löydy.

Tutkimuksen aiheen toistaminen myöhemmin voisi avata mahdollisuuden tarkastella kielitaidon kehittymistä ajan myötä ja tunnistaa mahdollisia muutoksia työntekijöiden kielitaidossa. Kielitaidon muutoksia voitaisiin arvioida vertailemalla uuden kyselyn tuloksia alkuperäisen tutkimuksen tuloksiin. Vertailun avulla voitaisiin selvittää, onko Finavian työntekijöiden kielitaito kehittynyt. Lisäksi aiheesta voi tehdä uusia tutkimuksia, kuten syvällisempi tutkimus kielitaidon vaatimuksista eri työtehtävissä. Lisäksi esimerkiksi vertaileva tutkimus muiden lentokenttien työntekijöiden kielitaidosta voisi antaa arvokasta tietoa siitä, miten kielitaito eroaa lentoasemien välillä. Aihetta voisi myös tutkia lisäämällä asiakkaiden näkemykset kielitaitoon liittyen. Tämä antaa kokonaisvaltaisemman kuvan siitä, miten kielitaito vaikuttaa lentokentän toimintaan ja asiakaspalvelun laatuun.

7.1 Luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tulee huomioida useita tekijöitä. On tärkeää selvittää tutkimuksen kohde ja tarkoitus, eli mitä asiaa tutkitaan ja miksi. Aineiston keruu on tärkeä osa tutkimusta, ja sen tulee olla huolellisesti suunniteltu ja toteutettu. On tärkeää selvittää, miten aineisto on kerätty ja millaisia piirteitä siihen liittyy. Lisäksi tutkimukseen osallistuvien henkilöllisyys on pysyttävä salassa ja tietoja täytyy käsitellä luottamuksellisesti. (Sarajärvi & Tuomi 2018 6.3.) Reliabiliteetti viittaa luotettavuuteen ja toistettavuuteen. Hyvä reliabiliteetti tarkoittaa sitä, että samassa tutkimuksessa samat olosuhteet tuottavat samat tulokset. On tärkeää, että kysymykset ovat selkeitä ja ymmärrettäviä. Vaikka tutkimusmenetelmä olisi luotettava, se ei välttämättä ole pätevä. (Hiltunen 2009.)

Opinnäytetyön tutkimuksen tietoperustan luotettavuuteen vaikuttavat lähteet. Vertailin lähteitä keskenään ja tutkin, kuinka luotettavaa tieto on. Lisäksi huomioin, ettei lähteet ja niiden sisältö ole liian vanhoja. Tutkimuksessa käytetyt menetelmät tukevat opinnäytetyön tavoitteita, sillä kyselyn avulla saatiin vastauksia kysymyksiin, joita opinnäytetyön kirjoitus vaiheessa syntyi. Kysely toteutettiin verkkokyselynä, johon vastaajat pystyivät vastaamaan anonyyminä. Anonyymeillä vastauksilla varmistettiin, että vastaajat kertovat rehellisesti omista kokemuksistaan ja tiedoistaan.

Tutkimuksen reliabiliteetti, eli luotettavuus voi kärsiä esimerkiksi vastaajien motivaation puutteesta. Oma asema Finavian työntekijänä vaikutti tulosten analyysiin sekä positiivisesti, että negatiivisesti. Työntekijänä on helppoa samaistua vastauksiin ja analysoida niitä, mutta analyysiin sekoittuu helposti omat kokemukset ja oletukset. Kyselyyn vastasi 25 % kohderyhmästä, josta voidaan päätellä, että vastaus halukkuus on ollut melko pieni. Vastausten määrä vaikuttaa työn luotettavuuteen siten, että tulokset ovat vain suuntaa antavia.

7.2 Kehitysehdotukset toimeksiantajalle

Finavian tulisi panostaa aktiivisesti kielikurssien järjestämiseen. Tarjoamalla kielikursseja, voidaan varmistaa, että työntekijöillä olisi tarvittava kielitaito toimia mahdollisimman tehokkaasti ja ammattitaitoisesti erilaisissa tilanteissa. Kielikursseja voisi järjestää joko työajan ulkopuolella tai työvuoron aikana. Kielikurssilla tulisi olla opetusta käytännön tilanteisiin sekä ilmaisuun liittyvää sanaston läpikäyntiä. Kielikursseilla opittua voisi soveltaa omissa työtehtävissään.

Kielitaidon huomioiminen rekrytoinnissa on olennaista, jotta voidaan varmistaa, että kaikki työntekijät ovat valmiita työskentelemään tehokkaasti monikielisessä työympäristössä. Finavian tulisi määrittellä selkeästi työpaikkahakemuksissa, mitkä kielivaatimukset työtehtävään on. Lisäksi kielitaidon arvioiminen erilaisten kielikokeiden ja haastatteluiden avulla voisivat olla osana rekrytointiprosessia.

Finavia voisi laatia työtehtäviin kielivaatimuksia, jotta työntekijöillä olisi tarvittava kielitaito toimia omissa työtehtävissä. Joustavien kielitaito vaatimusten laatiminen, jotka ottavat huomioon työntekijöiden mahdollisuudet kehittää kielitaitoaan työn ohessa ja tarjoavat tukea tarvittaessa, mahdollistaa sen, että kaikki työntekijät voivat kehittää ja ylläpitää tarvittavaa kielitaitoa työssään.

Vastaajia pyydettiin kertomaan, miten työnantaja voisi parantaa henkilökunnan kielitaitoa. Useat vastaajat ilmaisivat kiinnostuksensa kielikoulutuksiin, parantaakseen työntekijöiden kielitaitoa. Lisäksi ehdotuksissa mainitaan tekoälyn hyödyntäminen ja monikulttuuristen kurssien järjestämistä. Monet ehdotukset painottavat vapaaehtoisten koulutusten tarjoamista työaikana tai omalla vapaaajalla, ja jotkut vastaajat mainitsivat myös kielitaitovaatimusten asettamisen eri työtehtäviin. Yhteenvetona suurin osa vastauksista sisälsivät maininnan kielikoulutuksen järjestämisestä. Pakkanen kertoi haastattelussa, että Finavia ei järjestä tällä hetkellä kielikoulutusta työntekijöilleen. Kielikoulutuksen järjestäminen voisi olla helppo tapa kehittää kielitaitoa, sillä kielikoulutuksen tarjoaminen on konkreettinen ja käytännöllinen tapa tukea työntekijöiden ammatillista kehittymistä ja parantaa organisaation toimintakykyä monikulttuurisessa ja tai kansainvälisessä työympäristössä. Taloudelliset edellytykset voivat kuitenkin olla esteenä kielikoulutusten järjestämiselle.

Vastauksissa korostui, että työnantajan rooli kielitaidon tukemisessa lentoasemaympäristössä on tärkeä. Kyselyyn vastanneet ehdottavat muun muassa, että työnantaja voisi tarjota kielikursseja, palkita kielitaidon kehittämisestä ja järjestää monikulttuurisia kursseja. Työnantajaa siis kannustetaan tarjoamaan erilaisia koulutusmahdollisuuksia ja rohkaisemaan työntekijöitä parantamaan kielitaitoaan, jotta lentoaseman kansainvälisen toimintaympäristön mutkaton toiminta pystytään takaamaan.

Kyselyn loppuksi vastaajia pyydettiin jakamaan vapaasti omia mietteitä lentoaseman kielitaitoon liittyen. Vastaajat ilmaisivat halukkuutta kielitaidon parantamiseen erilaisten kielikurssien avulla, joihin voisi osallistua vapaaehtoisesti työajalla tai omalla vapaa-ajalla. Ehdotuksissa korostui myös kielikurssien tarjoaminen etänä ja ammattisanastoon liittyvät kurssit. Lisäksi mainittiin mahdollisuus kielilisän tarjoamiseen niille, jotka läpäisevät määrätyn kielikokeen, sekä yhteistyö eri oppilaitosten kanssa, kielikurssien järjestämisen avuksi. Monet vastaajat näkivät kielitaidon parantamisen tärkeänä osana työyhteisön monimuotoisuuden ja kansainvälisyyden tukena ja toivovat myös tekoälyn ja käännössovelluksien hyödyntämistä kielitaidon parantamisessa.

7.3 Oman oppimisen arviointi

Aloitin opinnäytetyön tekemisen tammikuussa 2024. Aihe oli mielekäs, sillä työskentelen itse ilmailun parissa Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Finavian valitseminen toimeksiantajaksi oli helppoa,

sillä työskentelen myös itse Finavialla. Aiheeksi valikoitui Finavian työntekijöiden kielitaito ja sen merkitys, sillä olen itse opiskellut paljon kieliä ja kiinnostus kieliä kohtaan on suuri.

Aluksi tarkoituksena oli tutkia ainoastaan Helsinki-Vantaan työntekijöitä Passenger Services -yhtiöstä. Aiheesta löytyi kuitenkin pian muutamia ongelmakohtia. Tutkimus olisi ollut liian suppea, sillä yksikössä työskentelee 68 henkilöä ja tavoitteena olisi saada noin 100 vastausta. Keskustelin ohjaajani kanssa ja päädyimme, että laajennamme tutkimuksen usealle eri lentoasemalle Suomessa. Lentoasemien valitseminen oli myös helppoa, sillä halusin kyselyn vastauksista mahdollisimman monipuolisia.

Kyselyn suunnitteluvaiheessa olisin voinut kiinnittää enemmän huomiota kysymysten sisältöön ja muotoiluun varmistaakseni niiden selkeyden ja merkityksellisyyden vastaajille. Erityisesti avoimien kysymysten osalta olisin voinut harkita paremmin, miten ne on muotoiltu ja kuinka ne rohkaisevat vastaajia antamaan laajempia vastauksia. Monivalintakysymykset saivat eniten vastauksia, josta voidaan päätellä, että ne olivat nopeimpia ja helpoimpia tapoja vastata kysymykseen. Lisäksi olisi ollut hyvä selvittää, millä lentoasemalla vastaajat työskentelevät, sillä sen avulla olisin voinut selvittää kielitaidon eroja eri lentoasemien välillä.

Kyselyn jakaminen 485 Finavian työntekijälle oli hyvä lähtökohta, mutta tulokset eivät täyttäneet asetettua tavoitetta. Vaikka 122 on hyvä määrä vastauksia, se jäi alle 50 prosentin tavoitteen. Tämä voi olla seurausta esimerkiksi siitä, että kyselyn muotoilu oli huono tai ajoitus oli väärä. Jatkossa olisi tärkeää luoda kysely paremmin, jotta vastauksien analysointi olisi selkeämpää ja helpompaa. Vastauksien analysointi oli myös haastavaa. Haasteita aiheuttivat avoimet kysymykset, jotka antoivat vastaajille mahdollisuuden ilmaista mielipiteensä vapaasti. Vastausten erilaisuus ja ristiriitaisuus teki vastausten käsittelystä ja kategorisoinnista haastavaa. Lisäksi vastauksien määrä heikensi vastauksien luotettavuutta. Tulokset ovat vain suuntaa antavia.

Opinnäytetyöprosessi oli opettavainen ja raskas. Työn aikana opin paljon uutta tietoa omasta työpaikastani ja ilmailusta. Lisäksi opin kirjoittamiselle hyödyllisiä taitoja, kuten lähdekriittisyyttä ja kirjoittamista niin lähteistä sekä omista kokemuksista. Koen, että opinnäytetyön kirjoittaminen helpottaa jatkossa erilaisten tehtävien ja tekstien tekemistä. Tutkimuksen myötä opin, miten luoda kysely. Sain myös uudenlaista tietoa työpaikkani kielitaidon määrästä ja laadusta. Omasta mielestäni onnistuin kirjoittamaan kattavan ja monipuolisen tietoperustan. Toivon, että tulevaisuudessa opin olemaan vielä kriittisempi lähteiden suhteen sekä kirjoittamaan lähes virheetöntä tekstiä. Lisäksi haluaisin oppia analysoimaan tutkimuksen tuloksia monipuolisemmin.

Lähteet

Bovemizer, N. 29.02.2024. Aviation's safest year in 2023 as passenger traffic rise projected. Airport Technology. Luettavissa: <https://www.airport-technology.com/news/aviation-safest-year-rise-passenger-traffic/?cf-view>. Luettu: 06.04.2024.

Duunitori. 31.01.2024. Finavia Palveluneuvoja. Duunitori.

Duunitori. s.a. Rekrytointi. Duunitori. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/category/rekrytointi>. Luettu: 09.03.2024.

Eurostat. 2024. Air transport statistics. Eurostat. Luettavissa: https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Air_transport_statistics#Number_of_passengers_transported_by_air_increased_to_820_million_in_2022. Luettu: 22.04.2024.

Finavia Oyj. 2024a. Tietoa Finaviasta. Finavia. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/keita-me-olemme?navref=main>. Luettu: 28.01.2024.

Finavia Oyj. 2024b. Finavian lentoasemat. Finavia. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat?navref=main>. Luettu: 05.03.2024.

Finavia Oyj. 2024c. Lentoliikenteen tilastot ja taustatietoa. Finavia. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tietoa-lentoliikenteesta?navref=main>. Luettu: 09.03.2024.

Finavia Oyj. 2024d. Visio ja strategia. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/visio-ja-strategia?navref=paragraph>. Luettu: 09.03.2024.

Finavia Oyj. 2024e. Liikennetilastot. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tietoa-lentoliikenteesta/liikennetilastot?navref=paragraph&id=>. Luettu: 19.03.2024.

Finavia Oyj. 2024f. Finavian vastuullisuusohjelma: Kohti kestäväää lentomatkailla. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/vastuullisuus/yritysvastuu?navref=paragraph>. Luettu: 09.03.2024.

Finavia Oyj. 2024g. Finavia saavuttanut hiilipäästöjen nettonollatason Ivalon, Kittilän, Kuusamon ja Rovaniemen lentoasemilla. 06.05.2024. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2024/finavia-saavuttanut-hiilipaastojen-nettonollatason-ivalon-kittilan-kuusamon-ja?navref=siteSearch>. Luettu: 10.05.2024.

Finavia Oyj. 28.06.2023h. Voitto Suomeen: Helsinki-Vantaa valittu vuoden 2023 Euroopan parhaaksi lentoasemiksi. STT Info. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69996178/voitto-suomeen-helsinki-vantaa-valittu-vuoden-2023-euroopan-parhaaksi-lentoasemaksi?publishe-rlid=69818880>. Luettu: 09.03.2024.

Finavia Oyj. 2024i. Finavia Intranet. Asiakkaat ja kumppanit. Luettu: 10.03.2024.

Finavia Oyj. 2024j. Ura Finaviassa. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/ura-finaviassa>. Luettu: 09.03.2024.

Finavia Oyj. 2024k. Rekrytoinnin etenemien. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/ura-finaviassa/työnhakuohjeet?navref=paragraph>. Luettu: 09.03.2024.

Finavia Oyj. 2024l. Opiskelijasta vakituiseen työsuhteeseen. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/opiskelijasta-vakituiseen-tyosuhteeseen>. Luettu: 05.02.2024.

Finavia Oyj. 2024m. Vammaisten ja liikuntaesteisten palvelut. Finavia Oyj. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemalla/vammaisten-ja-liikuntarajoitteisten-palvelut>. Luettu: 05.02.2024

Finnair. 2024. Usein kysytyt kysymykset. Finnair. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi-fi/usein-kysytyt-kysymykset/finnair-plus/milloin-saavutan-seuraavan-finnair-plus--tason--1872332>. Luettu: 19.03.2024.

Flink, K-M, Kerttula, T, Nordling A-M, Rautio, V. 2016. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Edita Publishing Oy.

Folka. 06.04.2023. Hyvän rekrytointiprosessin vaiheet. Folka. Luettavissa: <https://www.folka.fi/fi/tyonantajalle/blogi/hyvan-rekrytointiprosessin-vaiheet>. Luettu: 06.04.2024.

Franklin, J. 26.09.2023. Aviation Language – A Shared Responsibility. EASA. Luettavissa: <https://www.easa.europa.eu/community/topics/aviation-language-shared-responsibility>. Luettu: 06.05.2024.

Grönroos, C. 2020. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Talentum Media Oy.

Hiltunen, L. 18.02.2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 15.05.2024.

Holloway, JC, Humphreys, C. 2016. The Business of Tourism, 10e. Upper Saddle River, Pearson.

iAOPA Europe. s.a. What is General Aviation. iAOPA Europe. Luettavissa:

<https://www.iaopa.eu/what-is-general-aviation>. Luettu: 09.03.2024.

IAS. 16.08.2018. Drunk, disruptive air passenger numbers on the rise. IAS. Luettavissa:

<https://www.ias.org.uk/news/drunk-disruptive-air-passenger-numbers-on-the-rise/>. Luettu: 22.04.2024.

ICAO. "Future of Aviation." International Civil Aviation Organization, 2023. Luettavissa:

<https://www.icao.int/Meetings/FutureOfAviation/Pages/default.aspx>. Luettu: 23.03.2024.

Johansson, M, Nuolijärvi, P, Pyykkö, R. 2011. Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki.

Junginger, J. 12.01.2023. Flying with families: Common problems and your rights as passengers.

Luettavissa: <https://www.airhelp.com/en-int/blog/flying-with-families-common-problems-and-your-rights-as-passengers/>. Luettu: 22.04.2024.

Jyväskylän Yliopisto. s.a. Kotikansainvälistyminen. Jyväskylän Yliopisto. Luettavissa:

<https://www.jyu.fi/fi/opiskelijalle/kandi-ja-maasteriopiskelijan-ohjeet/kansainvalistymisen-ja-opiskelijavaihto/kotikansainvalistyminen>. Luettu: 09.03.2024.

Kallinen, T, Kinnunen, T. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Tietoarkisto. Luettavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>. Luettu: 22.04.2024.

Koski, S. 11.03.2024. Helsinki-Vantaan lentoasema palkittiin jälleen Euroopan parhaana. Finavia Intranet. Luettu: 08.04.2024.

LevelUp. 06.01.2018. Mitä tarkoittaa hyvä asiakaspalvelu vuonna 2018? LevelUp. Luettavissa:

<https://levelup.fi/mita-tarκοittaa-hyva-asiakaspalvelu-vuonna-2018/>. Luettu: 13.02.2024.

Lindfors, T. 05.2014. Kielitaito on kilpailuetu. Elinkeinoelämän keskusliitto. Luettavissa:

<https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>. Luettu: 18.02.2024.

Marckwort, A, Marckwort, R. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Yrityskirjat Oy, Helsinki.

Mäkelä, K. 17.02.2016. Ylen kysely: Hyvä asiakaspalvelija auttaa tarvittaessa, mutta ei tuputa seuraansa. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/3-8676746>. Luettu: 13.02.2023.

Opetushallitus. 2024. Kielitaito. Opetushallitus. Luettavissa: <https://www.oph.fi/fi/kielitaito>. Luettu: 04.02.2024.

Pakkanen, S. 10.03.2024. Passenger Supervisor. Finavia Oyj. Haastattelu. Helsinki-Vantaa lentoasema.

Peralta, L. 12.11.2021. The importance of English language proficiency in aviation. Uniting Aviation. Luettavissa: <https://unitingaviation.com/news/safety/the-importance-of-english-language-proficiency-in-aviation/>. Luettu: 05.02.2024.

Saaranen-Kauppinen, A, Puusniekka, A. 2006. Analyysin äärellä. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Luettavissa: https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_1.html. Luettu: 22.04.2024.

Sajavaara, A. 2010. Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. Kielikello. Luettavissa: <https://www.kielikello.fi/-/kieli-ja-viestintataidot-korostuvat-tyoelamassa>. Luettu: 04.02.2024.

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

Semenoja, M. 09.12.2022. 10 Kriittistä taitoa, jotka asiakaspalvelutiimisi tarvitsee viimeistään vuonna 2023. Salesforce. Luettavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2019/10-taitoa-joita-asiakaspalvelutiimi-tarvitsee-viimeistaan-vuonna-2022>. Luettu: 13.02.2023.

Sitra. s.a. Hiilinegatiivinen. Sitra - Tulevaisuudensanasto. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/tulevaisuussanasto/hiilinegatiivinen/>. Luettu: 05.02.2024.

Suomen Yrittäjät. 06.07.2021. Kysely: Monipuolinen kielitaito on tärkeä yrityksille – kielitaidon merkitys vahvassa kasvussa. Yrittäjät. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69914154/kysely-monipuolinen-kielitaito-on-tarkea-yrityksille-kielitaidon-merkitys-vahvassa-kasvussa?publishe-rlid=1624>. Luettu: 18.02.2024.

Suomisanakirja. 2024. Suomisanakirja. Luettavissa: <https://www.suomisanakirja.fi/rekrytointi>. Luettu: 06.04.2024.

Toppan. s.a. Why English is Considered the Language of the Skies. Toppan. Luettavissa: <https://toppandigital.com/translation-blog/english-considered-language-skies/>. Luettu: 22.04.2024.

Uniting Aviation. 23.04.2023. Recognising the English language and its importance in aviation. Uniting Aviation. Luettavissa: <https://unitingaviation.com/news/safety/the-importance-of-english-in-aviation/>. Luettu: 22.04.2024.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Finn Lectura.

Viinikainen, M. 08.02.2024. Vastuullisuusjohtaja. Finavian vastuullisuusohjelma. Ilmailumuseo. Seminaariesitys. Vantaa.

Viljanen, R. 02.06.2021. Ensuring a green post-pandemic recovery of Finland's aviation. International Airport Review. Luettavissa: <https://www.internationalairportreview.com/article/159831/green-recovery-finland-aviation/>. Luettu: 24.03.2024.

Voutilainen, A. 19.09.2020. Asiakaspalvelun kielitaidosta kilpailuetua kansainvälisillä markkinoilla. Acolad. Luettavissa: <https://blog.acolad.com/fi/asiakaspalvelun-kielitaidosta-kilpailuetua-kansainvalisilla-markkinoilla>. Luettu: 18.02.2024.

Yhdistyneet Kansakunnat. 02.11.2022. COP27 dekkoodaus: ilmastosanasto. Yhdistyneet Kansakunnat. Luettavissa: <https://unric.org/fi/cop27-dekkoodaus-ilmastosanasto/>. Luettu: 05.02.2024.

Zagada, M. 19.05.2019. The Critical Role of Language Skills in Aviation Safety and Operations. GoFluent. Luettavissa: <https://www.gofluent.com/us-en/blog/the-critical-role-of-language-skills-in-aviation-safety-and-operations/>. Luettu: 05.02.2024.

Liitteet

Liite 1. Suomenkielinen kyselylomake

link.webpolsurveys.com

Suomi

Finavian kielitaito ja sen merkitys

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Sukupuoli *

- Nainen
- Mies
- En halua kertoa

2. Ikä? *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56+

3. Kuinka kauan olet työskennellyt lentoasemalla? *

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-15 vuotta

link.webpolsurveys.com

Suomi

Finavian kielitaito ja sen merkitys

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

2. Ikä? *

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56+

3. Kuinka kauan olet työskennellyt lentoasemalla? *

- 0-2 vuotta
- 3-6 vuotta
- 7-15 vuotta
- 16 + vuotta

4. Mikä on työnimikeesi? *

- Asiakaspalvelu
- Johtotehtävät
- Kunnossapito
- Muu, mikä?

Seuraava

25% Valmis

link.webpotsurveys.com

Esikatsel & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 2 / 4 Vie kysely: PDF Word

Kielen käyttö voi sisältää keskustelemista, kuuntelemista ja lukemista, ja se vaihtelee keskustelukumppanin ja tilanteen mukaan. Kielitaitoon kuuluu myös kyky käyttää kieltä erilaisissa tilanteissa ja eri tavoitteiden saavuttamiseksi. Kieltä käytetään eri tavoin esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, kokeissa ja työsköpostissa ja sen käyttö voi vaihdella tilanteiden ja tavoitteiden perusteella. (Opetushallitus 2024.)

5. Mikä on äidinkieleni? *

Suomi

Ruotsi

Muu, mikä?

6. Arvioi kielitaitoasi asteikolla 1-5 (alkeet-sujuva) *

Suomi

Englanti

Ruotsi

Saksa

Ranska

Venäjä

Muu

7. Mitä kieliä olet opiskellut? *

link.webpotsurveys.com

Esikatsel & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 2 / 4 Vie kysely: PDF Word

6. Arvioi kielitaitoasi asteikolla 1-5 (alkeet-sujuva) *

Suomi

Englanti

Ruotsi

Saksa

Ranska

Venäjä

Muu

7. Mitä kieliä olet opiskellut? *

8. Mitä kieliä käytät päivittäin työtehtävissäsi? *

Suomi

Ruotsi

Englanti

Muu, mitä?

link.webropolsurveys.com

Esikatsela & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 3 / 4 Vie kysely: PDF Word

9. Oleko saanut kielikoulutusta työnantajaltasi? *

Kyllä
 En

10. Millaisia haasteita kohtaat kommunikoidessasi vieraskielisten matkustajien kanssa? *

Ohjeistus ja tiedottaminen

Kulttuuriset erot

Kielimuuri

Muu, mikä?

11. Onnistutko mielestäsi kommunikoimaan asiakkaiden kanssa omissa työtehtävissäsi? *

Kyllä
 En

12. Miten kielitaito vaikuttaa mielestäsi asiakaspalvelutilanteisiin lentoasemalla? *

link.webropolsurveys.com

Esikatsela & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 3 / 4 Vie kysely: PDF Word

12. Miten kielitaito vaikuttaa mielestäsi asiakaspalvelutilanteisiin lentoasemalla? *

13. Miten työnantajasi voisi parantaa henkilökunnan kielitaitoa? *

14. Miten arvioisit lentoaseman työilmapiiriä kielitaitoon liittyen? *

Kannustava
 Neutraali
 Haastava ja tuomitseva
 Muu

Edellinen Seuraava

link.webpolsurveys.com

Esikatsele & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaite Sivu 4 / 4 Vie kysely: PDF Word

Finavian kielitaito ja sen merkitys

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

15. Millaisia parannusehdotuksia tai ideoita sinulla on lentoeseman kielitaidon parantamiseksi ja sen merkityksen korostamiseksi työympäristössä?

16. Onko sinulla jotain muuta, mitä haluaisit jakaa lentoeseman kielitaitoon liittyen? Esimerkiksi positiivisia kokemuksia tai haasteita?

Edellinen Lähetä

100% Valmis

Liite 2. Englannin kielinen kyselylomake

link.webpolsurveys.com

Esikatsele & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 1 / 4 Vie kysely: PDF Word

The Language Skills of Finavia Employees and Its Significance

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

1. Gender *

Woman

Male

I don't want to tell

2. Age *

18-25

26-35

36-45

46-55

56+

3. How long have you worked at the airport? *

0-2 years

3-6 years

7-15 years

link.webpolsurveys.com

Esikatsele & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 1 / 4 Vie kysely: PDF Word

18-25

26-35

36-45

46-55

56+

3. How long have you worked at the airport? *

0-2 years

3-6 years

7-15 years

16+ years

4. What is your job title? *

Customer service

Management

Maintenance

Other, what?

Seuraava

25% Valmis

link.webpolsurveys.com

Esikatsela & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 2 / 4 Vie kysely: PDF Word

Language use can include talking, listening and reading, and varies depending on who you speak with. Language skills also include the ability to use language in different situations and to achieve different goals. Language is used in different ways, for example in social media, exams and work emails, and its use can vary according to the situation and the objectives (Opetushallitus 2024.)

5. What is your mother tongue? *

- Finnish
- Swedish
- Other, what?

6. Rate your language skills on a scale of 1-5 (beginner-fluent) *

- Finnish
- English
- Swedish
- German
- French
- Russian
- Other

7. What languages have you studied? *

link.webpolsurveys.com

Esikatsela & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 2 / 4 Vie kysely: PDF Word

- German
- French
- Russian
- Other

7. What languages have you studied? *

8. Which languages do you use every day in your work? *

- Finnish
- Swedish
- English
- Other, what?

Edellinen Seuraava

50% Valmis

link.webpolsurveys.com

Päivityksiä saatavilla
Käynnistetäänkö uudelleen ja asennetaan ne nyt vai myöhemmin?

Esikatsele & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 3 / 4 Vie kysely: PDF Word

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

9. Have you received language training from your employer? *

Yes
 No

10. What kind of challenges do you face when communicating with travelers who speak foreign languages? *

Guiding customers
 Cultural differences
 language barrier
 Other, what?

11. Do you think you are able to communicate with customers in your job? *

Yes
 No

12. How do you think language skills affect customer service situations at the airport? *

link.webpolsurveys.com

Päivityksiä saatavilla
Käynnistetäänkö uudelleen ja asennetaan ne nyt vai myöhemmin?

Esikatsele & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 3 / 4 Vie kysely: PDF Word

12. How do you think language skills affect customer service situations at the airport? *

13. How could your employer improve the language skills of its staff? *

14. How would you rate the working atmosphere at the airport in relation to language skills? *

supportive
 neutral
 challenging and judgmental
 Other

Edellinen Seuraava

link.webpolsurveys.com

Päivityksiä saatavilla
Käynnistetäänkö uudelleen ja
asennetaan ne nyt vai myöhemmin?

Esikatsela & testaa Työpöytä Tabletti Mobiililaitte

Sivu 4 / 4 Vie kysely: PDF Word

The Language Skills of Finavia Employees and Its Significance

3 Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

15. What improvement suggestions or ideas do you have to improve airport language skills and emphasize its importance in the work environment?

16. Do you have anything else you'd like to share about airport language skills? For example, positive experiences or challenges?

Edellinen Lähetä