

Finavian Aviapolis-datan analysointi: tiivistelmä

DOB-hankkeessa syntyi yhteistyö Finavian ja Tampereen yliopiston kesken.

Marraskuusta 2016 alkaen 2017 loppuun yliopiston luonnontieteiden tiedekunnan tutkijat pääsivät käsittelemään Finavian keräämää yleisen tason matkustajadataa. Yhteistyön tarkoituksena oli löytää datasta sellaisia oivalluksia, jotka parantaisivat matkustajien tyytyväisyyttä ja auttaisivat Helsinki-Vantaan lentoaseman toiminnan kehittämistä.

Finavian aineistot liittyivät useimmin nimenomaan asiakastyytyväisyyteen, ja yksi tärkeimmistä lähteistä oli lähteville matkustajille tehtävä anonyymi matkustajatytyväisyystutkimus. Samoin hyödynnettiin Finavian puolivuositain, jälleen anonyymisti, toteuttamaa lentomatkustajatutkimusta. Kyselyistä poimittiin profiilitietojen lisäksi mm. lennon määränpää, matkustajan kokemus lentoasemasta sekä hänen mielipiteensä eri aiheista (esim. uusien kokemusten tärkeys). Myöhemmin käytettiin myös lyhyempää NPS-metriikkaan perustuvaa kyselyä, joka sisälsi vain suosittelevaa kuvaavan arvosanan asteikolla 0-10 ja sen perustelun. Matkustajilta saatiin myös arvokasta avointa palautetta. Henkilötietoja sisältäviä tai tiettyyn henkilöön yhdistettäviä tietoja ei tutkimuksissa ole.

Tyytyväisyyskyselyjen pohjalla pystyttiin luokittelemaan asiakkaita useaan ryhmään, joiden erot koskivat tyypillisimmin eri palveluiden käyttöä ja demografisia tietoja. Saaduilla profiileilla, kuten "nopea ja tehokas", ei ollut selviä rajoja, vaan niitä voi määritellä tiettyjen muuttujien suurilla tai pienillä arvoilla. Matkustajan profiili auttaa kuitenkin tunnistamaan hänen tarpeensa ja tällä tavalla tarjoamaan hänelle paremman kokemuksen lentoasemalla.

Koneoppimismenetelmien avulla oli mahdollista ennustaa joitakin muuttujia kohtalaisella tarkkuudella (60-80 %). Ikää tai kansallisuutta ei tietenkään osattu tarkasti arvioida, mutta matkustajan kulutustaso oli jonkin verran ennakoitavissa. Tässä tapauksessa hyödyllisin oli tieto siitä, missä kaupoissa matkustaja oli jo käynyt, vaikka muut, jo aikaisemmin tutut yksityiskohdatkin osallistuivat luokitteluun.

Matkustajatytyväisyystutkimuksesta louhittu tieto toi esiin sekä kokonaistyytyväisyyden että lukuiset palvelukohtaiset arviot, esim. lentokentän opasteiden laadusta. Tämä herätti kysymyksen, mitkä tekijät liittyvät tiukimmin kokonaistyytyväisyyteen. Siisteyden ja odotusalueiden laadun lisäksi sellaisena tekijänä esiintyi esimerkiksi vaikeasti määriteltävissä oleva lentokentän tunnelma.

Lentokentän henkilökunnan kohteliaisuus ja tehokkuus, erityisesti lähtöselvityksessä ja turvatarkastuksessa, ovat voimakkaasti yhteydessä tyytyväisyyteen. Niiden arvosanat korreloivat voimakkaasti kokonaistyytyväisyyden kanssa. Henkilökunnan toiminta vaikuttaa jonotusaikoihin, ja pitkät jonotusajat puolestaan heikentävät matkustajakokemusta. Helsinki-Vantaan lentoasemalla tämä ei kuitenkaan ole ongelmallista, sillä turvatarkastuksen jonotusajat tuskin ylittävät 15-20 minuuttia, jolla ei ole todettu olevan vaikutusta kokonaistyytyväisyyteen.

Tämän projektin löydökset eivät ole suoraan tuottaneet valmiita ratkaisuja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi, mutta ovat varmasti luoneet paljon ehdotuksia jatkotutkimusta ja kokeiluja varten. Kuten mainittu, tunnistamalla matkustajan profiili voi paremmin vastata hänen tarpeisiinsa ja tarjota oleellisia palveluja lentokentällä käyntiä varten. Kun löydetään tyytyväisyyttä voimakkaasti selittäviä yksittäisiä tekijöitä, on mahdollista kohdistaa resursseja oikeisiin toimintoihin.

*Teksti: Mykola Andrushchenko, Henry Joutsijoki, Jyrki Rasku ja Martti Juhola
Luonnontieteiden tiedekunta, Tampereen yliopisto*

*Tekstin tarkastaneet: Eero Knuutila ja Sanna Vatjus
Finavia Oy*

22.2.20218