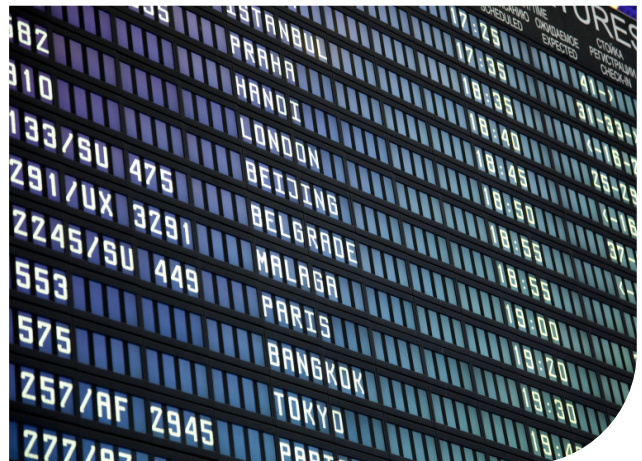


Siistimmät lentoasemat, parempaa liiketoimintaa

Raportti matkustajien tyytyväisyyden ja lentoaseman tuoton parantamisesta



Lentoasemien äärettömän ruuhkainen ympäristö tekee terminaalien siistinä pitämisestä erittäin haastavaa. Näin on etenkin pandemian jälkeen, kun hygieniatietoisuus on lisääntynyt ja hygienialta odotetaan entistä enemmän.

Siisteysstandardit ovat tiukemmat ja luovat kasvavia vaatimuksia lentoasemien toimitilajohtajille. Teknologia voi olla tässä avuksi tietoon pohjautuvan siivouksen muodossa. Teknologia ja tieto eivät kuitenkaan tarkoita pelkästään sensorien ja uusien työvälineiden käyttöön ottamista, vaan ennemminkin uuden lisäarvon luomista – matkustajille, toiminnoille ja henkilöstölle.

Tässä raportissa yhdistetään uusin tutkimustieto, jota on saatu siistimpien saniteettitilojen ja parempien liiketoimintatulosten välisestä yhteydestä. Lisäksi kerrotaan, miksi tieto voi ratkaista sekä pitkäaikaisia, että uudempia haasteita ja paljastetaan tätä uutta digitaalista lähestymistapaa käyttävien lentoasemien saamat tulokset.

Lentoasemat ovat toipumassa

Lentomatkat kasvaa maailmanlaajuisesti. Kansainvälisen siviili-ilmailujärjestön ICAO:n mukaan matkustajia saattaa olla jo 8,2 miljardia vuoteen 2038 mennessä, eli kasvua on keskimäärin 3 % vuosittain¹. Kasvunopeus on kuitenkin vaihtelevampaa ja odottamattomampaa kuin analyysit ennustivat vielä viisi vuotta sitten. Tämä johtuu COVID-19:stä, jota IATA kutsui ”ilmailualan historian suurimmaksi shokiksi.”²

Airports Council International odottaa matkustajaliikenteen saavuttavan 92 % vuoden 2019 tasosta vuonna 2023, mikä johtuu pääasiassa Yhdysvaltojen liikenteestä³. ACI ennakoii myös, että vuosi 2024 on ”merkkipaalu”, jolloin matkustajamäärän odotetaan olevan 9,4 miljardia (102,5 % vuoden 2019 tasosta).⁴

Rohkaisevista näkymistä huolimatta monilla lentoasemilla odotetaan silti leikkauksia ja aikaan on saatava enemmän vähemmällä.

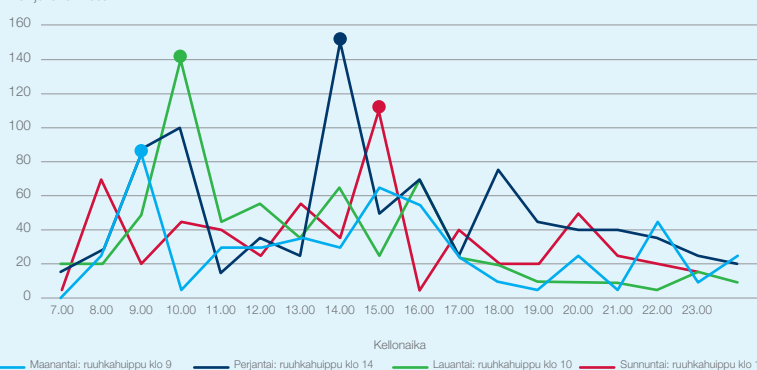
Suurilla lentoasemilla liikkuu paljon matkustajia, mutta laajalla alueella eri osien erot ovat suuria. Toimintojen tulee noudattaa tiukkoja turvatoimia ja -protokollia, jotka lisäävät niiden hallinnan vaatimuksia ja monimutkaisuutta. Lisäksi

COVID-19:n seurauksena matkustajat odottavat hygienialta enemmän: jopa 80 % kuluttajista toteaa odottavansa julkisen saniteettitilan olevan hygieenisempi, kuin ennen pandemiaa.⁵ Kaikki tämä lisää entisestään budjettipaineita, vaikka budjetti on jo ennestään tiukka.

Sen lisäksi, että matkustajamäärät ja odotukset hygienian suhteen ovat muuttuneet, monet lentoasemat toimivat nyt kaupallisina yksiköinä, joiden on luotava taloudellista tuottoa. Niinpä muuhun kuin lentomatkailuun liittyvät tuotot (vähittäismyynnin, ruuan ja juomien myynnin, pysäköinnin ja muiden toimien tuotot) ovat nousseet aina vain tärkeämmiksi ja voivat muodostaa jopa 40–50 % lentoaseman tuotoista⁶ ollen siten taloudellisen elinkelpoisuuden tukipylväs. Tämän lentoaseman tuottorakenteen merkittävän elementin ylläpito ja lisääminen on johtoportaalte yhä tärkeämpää.

Reaaliaikaiset tiedot lentoaseman saniteettitilojen kävijämääristä tunnin, päivän ja viikon mukaan

Kävijöitä tunnissa



Ruuhkahuippujen ajat vaihtelevat merkittävästi.

Ma ruuhkahuippu: **9.00**

Pe ruuhkahuippu: **14.00**

La ruuhkahuippu: **10.00**

Su ruuhkahuippu: **15.00**

Miten eri alueita voidaan huoltaa hyvin, jos kävijämäärien vaihteluista ja siten alueiden tarpeista ei ole tietoa?

¹ ATAG Aviation: Benefits Beyond Borders. Saatavilla internetissä: <https://www.atag.org/our-publications/latest-publications.html> (haettu 5.12.2021).

² IATA, 2022 "Global Outlook for Air Transport"

³ ACI, 2023 "Annual World Airport Traffic Report. Saatavilla internetissä"

⁴ ACI, 2023 "Latest air travel outlook reveals 2024 to be a milestone for global passenger traffic". Saatavilla internetissä.

⁵ United Minds yhteistyössä CINT:n kanssa, maaliskuu 2021. Tutkimus kattaa Iso-Britannian, Yhdysvallat, Kiinan, Saksan, Ranskan, Espanjan, Ruotsin.

⁶ Liutov, 2021 "Non-Aeronautical Revenues and New Business Models: Topic to be explored at the ACI WAGA pre-conference workshop". Saatavilla internetissä.

Lentoasemien siivoamisen suurimmat haasteet

Essityn tilaama maailmanlaajuinen, vuonna 2023 tehty tutkimus hahmottelee lentoasemien siivouksesta vastaavien johtajien viisi yleistä huolenaihetta.

Haaste	Mistä on kyse?	Miksi se on tärkeää?
Siisteys ja hygienia	<p>Mikä on kaikkein tärkeintä?</p> <ul style="list-style-type: none">- COVID-19:n jälkeen siisteydeltä ja hygienialta odotetaan enemmän, ja näitä aiheita käsitellään myös sosiaalisen median arvosteluissa- Siivoustarpeiden, hätätilanteiden ja jatkuvien siivousvaatimusten tasalla on vaikea pysytellä- Runsaat kävijämäärät lisäävät hygieniatuoteannostelijoiden laatuun, pitkäikäisyyteen ja tehokkuuteen kohdistuvia vaatimuksia, mikä johtaa usein toistuviin täyttöihin ja laitteiden vaihtoon	<p>Matkustajat ovat tyytymättömiä epäsiisteihin tiloihin, mikä puolestaan saa aikaan reklamaatioita ja vaikuttaa negatiivisesti lentomatkaailun sivussa syntyviin tuottoihin</p>
Nopeus ja tehokkuus	<ul style="list-style-type: none">- Tehottomat tai epäintuitiiviset tuotteet hidastavat saniteettitilassa käymistä ja sen siivousta	<p>Kun matkustajat joutuvat jonottamaan saniteettitilaan ja käyttämään siellä käyntiin pidemmän ajan, aikaa jää vähemmän ostoksiin ja syömiseen</p>
Henkilöstö	<ul style="list-style-type: none">- Henkilöstöstä on pulaa, ja vaihtuvuus on suurta- Rekrytointi on vaikeaa ja aikaa vievää- Vie paljon aikaa varmistaa, että työntekijät ovat motivoituneita tekemään työnsä hyvin	<p>Henkilöstön ja/tai sitoutumisen puute voi vaarantaa siivousstandardit</p>
Tehokkuuden ja toiminnan optimointi	<p>Samoilla tai vähemmällä resursseilla on saatava enemmän aikaan</p> <ul style="list-style-type: none">- Paine toiminnan tehostamiseen ruuhkaisilla alueilla on erittäin suuri- Pienet työtehtävät moninkertaistuvat nopeasti ja muuttuvat aikaa vieviksi työtehtäviksi- Työn tehokas allokointi on yhä tärkeämpää	<p>Resurssien allokointi voi vaikuttaa siivousstandardeihin, mikä puolestaan vaikuttaa matkustajien tyytyväisyyteen ja lentomatkaailun sivussa syntyviin tuottoihin</p>
Jäte ja lisääntyvät vastuullisuusodotukset	<ul style="list-style-type: none">- Matkustajat ja lentoasemien johto vaativat yhä enemmän ympäristöystävällisiä tuotteita- Ruuhkaisilla lentoasemilla käytetään suuria tuotemääriä, ja siksi jäte on merkittävä huolenaihe	<p>Jos ympäristöön sitoutumisesta ei näy todisteita tai niitä on liian vähän, imago voi kärsiä ja reklamaatiot lisääntyä</p>

Miksi matkustajat on pidettävä tyytyväisinä?

Matkustajien tyytyväisyys on aina ollut tärkeää, jotta lentoaseman toiminnot menestyisivät, mutta lentomatkailun sivussa syntyvien tuottojen muuttuessa ratkaisevaksi lentoasemien elinkelpoisuudelle, asia on nyt kriittinen. Tutkimusten mukaan matkustajien tyytyväisyys vaikuttaa merkittävästi lentomatkailun sivussa syntyviin tuottoihin. Eräs tutkimus osoitti, että jos matkustajien tyytyväisyys lisääntyy 1 prosentin, lentoaseman tuotot saattavat kasvaa 1,5 prosenttia.⁷ Toinen tutkimus taas osoitti, että matkustajat, jotka kertoivat olleensa ”tyytyväisiä” lentoasemakokemuksensa, käyttivät enemmän rahaa.⁸

Mikä sitten vaikuttaa eniten matkustajien tyytyväisyyteen? Siisteys, etenkin COVID-19:n jälkeen. Tutkimukset ovat osoittaneet, että matkustajien tyytyväisyyden ja terminaalin siisteiksi kokemisen välillä on selvä yhteys. Pelkästään saniteettitilojen siisteys muodostaa yli puolet terminaalien siisteyspisteistä.⁹

Tyytyväiset matkustajat kuluttavat enemmän

1 % = 1,5 %

tyytyväisemmät matkustajat

enemmän kulutusta muuhun kuin lentomatkailuun

Havaintoja muista tutkimuksista:

- Epäsiistit ja liian ruuhkaiset saniteettitilat ovat suurin ongelma kohteissa, joissa on paljon kävijöitä.¹¹
- 71 % ruuhkaisissa tiloissa kävijöistä on pitänyt saniteettitilassa käyntiä huonona kokemuksena.¹²
- Joka kolmas ruuhkaisissa tiloissa kävijöistä (mukaan lukien liikenneasemat) kertoi rajoittavansa syömisiään ja juomisiaan välttääkseen saniteettitilassa käymistä.¹³
- Tutkimuksessa, jossa tutkittiin rakennusurakoitsijoita ja siivousliikkeitä, havaittiin, että saniteettitilat aiheuttivat eniten reklamaatioita (45 %), huomattavasti enemmän kuin rakennusten seuraavat kuusi aluetta.¹⁴

Nämä havainnot osoittavat, että siistimmässä terminaaleissa matkustajat voivat olla tyytyväisempiä. Saniteettitilojen siisteydellä on lisäksi erityinen merkitys terminaalin siistiksi kokemiseen ja siten matkustajien tyytyväisyyteen. Niinpä jos lentomatkailun sivussa syntyvää tuottoa halutaan lisätä asemalla,

Terminaalin siisteys vaikuttaa matkustajien tyytyväisyyteen paljon enemmän COVID-19:n jälkeen.¹⁰

kannattaa matkustajien tyytyväisyyttä parantaa siellä, missä sen vaikutus on suurin: eli pitämällä terminaali ja etenkin saniteettitilat siisteinä. Koska lentoasema antaa usein matkustajille ensimmäisen ja viimeisen vaikutelman heidän matkastaan, sen saniteettitiloilla on suuri merkitys.

Miksi siivousta ei saa hoitaa puolihuolimattomasti?

Lentoasemien siivoushaasteet ovat suuria ja pitkäaikaisia. Monissa paikoissa siivous hoidetaan silti tehottomasti. Äskettäin Essityn tilaamassa kvantitatiivisessa tutkimuksessa selvitettiin toimitilajohtajien ja siivoojien käsityksiä. Tutkimuksen havaintoja¹⁵:

- 51 % siivoojista oli sitä mieltä, että jos annostelijat olisivat nopeampia ja helpompia täyttää, heillä olisi enemmän aikaa muille siivoustehtäville.
- 70 % siivoojista löytää säännöllisesti annostelijoita tyhjiillään.
- 70 % siivoojista totesi siivoavansa säännöllisesti käyttämättömiä huoneita.

Lisäksi Tork-hygieniatuoteannostelijoista kootut sensoritiedot osoittavat, että 91 % annostelijatarkistuksista, jotka suoritetaan perinteisen kiinteän siivouksen puitteissa, on tarpeettomia.¹⁶ Kun lentoasemalla saattaa olla yli 6 500 annostelijaa, joista kukin tarkistetaan 12 kertaa päivässä, kuluu näihin tarpeettomiin tarkistuksiin huomattavasti turhaa aikaa.

91 % annostelija-tarkistuksista, jotka suoritetaan perinteisen kiinteän siivouksen puitteissa, on tarpeettomia.¹⁶

⁷ ACI, 2019 "Airport customer experience, between management and execution". Saatavilla internetissä.

⁸ JD Power, 2023 North America Airport Satisfaction Study. Saatavilla internetissä.

⁹ www.researchgate.net/publication/358581786_How_to_Achieve_Passenger_Satisfaction_in_the_Airport_Findings_from_Regression_Analysis_and_Necessary_Condition_Analysis_Approaches_through_Online_Airport_Reviews

¹⁰ Bakr et al, 2022 "How to achieve Passenger Satisfaction in the Airport?". Sustainability, <https://doi.org/10.3990/su14042151>

¹¹ USA:ssa, Isossa-Britanniassa, Saksassa, Ranskassa, Puolassa ja Ruotsissa vuonna 2016 suoritettu IPSOS-tutkimus, johon osallistui 3 000 äskettäin ruuhkaisissa tiloissa käynnyttä henkilöä

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Statista: keskiarvo vuosina 2017–2021; 185 vastaajaa; Pohjois-Amerikka; rakennusurakoitsijoita ja siivousyrityksiä

¹⁵ Kesäkuu 2022 – Toimistosegmentin kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen käyttäytymistutkimus, jossa yli 600 vastaajaa, suoritettu Pohjois-Amerikassa ja Euroopassa

¹⁶ Perustuu asiakkaiden annostelijatarkistuksiin kuuden kuukauden ajalta. Tiedot kerättiin ennen Tork Vision Siivous -järjestelmän asentamista ja sen asentamisen jälkeen (kesä–joulukuussa 2019). Mitattu 16 kohteessa, jotka on liitetty Tork Vision Siivous -järjestelmään. Kukin annostelijatarkistus kesti noin 20 sekuntia. Tork Vision Siivous tunnettiin aiemmin nimellä Tork EasyCube.

Entäpä, jos siivoojat tietäisivät, missä, milloin ja mitkä annostelijat on täytettävä? Entäpä, jos siivoojilla olisi reaaliaikaista tietoa siitä, mitkä alueet on siivottava ja milloin?

Tietoon pohjautuva siivous – mitä se tarkoittaa?

Tietoon pohjautuva siivous on uusi työskentelytapa, jossa poiketaan arvioihin perustuvista kiinteistä siivousaikatauluista. Reaaliaikainen tieto muuntaa kiinteät siivousrutiinit tarvepohjaiseksi työksi, jolloin siivoojat voivat siivota ja täyttää annostelijoita juuri siellä, missä milloinkin tarvetta ilmenee. Näin työ on tehokkaampaa ja siivoojat voivat jakaa aikansa ja huomionsa ennakoivasti reaktiivisuuden sijaan. Reklamaatiot vähenevät ja tarpeeton työ eliminoiduu.

Reaaliaikaisen tiedon avulla lentoaseman toimitilajohtajat voivat tehdä tietoisempia päätöksiä faktojen ja numeroiden perusteella. Tämä on kullannarvoista suurissa ja monimutkaisissa tiloissa, joissa on runsaasti kävijöitä ja joissa siivoustarpeet vaihtelevat paljon jokaisella alueella päivästä toiseen. Siivoojat voivat optimoida ajankäyttönsä siivoamalla juuri siellä, missä tarve on suurin ja eliminoida tarpeettoman ylisivouksen.

Tietoon pohjautuva siivous – näin se toimii

Tork Vision Siivous -palvelussa ohjelmisto yhdistyy järjestelmään kytkettyihin laitteisiin ja tuottaa reaaliaikaista tietoa siivoustarpeista perustuen kävijämääriin ja annostelijoiden täyttötasoihin. Tämän reaaliaikaisen tiedon avulla siivoustiimit voivat työskennellä ennakoivammin ja tehokkaammin, jolloin siisteystaso saadaan pidettyä tasalaatuisena ja parempana.

“

Kaikki perustuu tietoon. Kaikkea mahdollista seurataan, jotta asiat hoituvat mahdollisimman tehokkaasti.

Toimitilajohtaja, lentoaseman sijainti: Saksa

Näin Tork Vision Siivous tuottaa reaaliaikaista tietoa



Tietoon pohjautuvan siivouksen liiketoimintapotentiali: viisi kriittistä tavoitetta

Tork Vision Siivous on maailman johtava tilojenhallintaratkaisu tietoon pohjautuvalle siivoukselle, jonka tulokset ovat todistettuja ja mitattavissa. Se auttaa toimitilajohtajia ja siivousyrityksiä parantamaan merkittävästi siivouksen laatua ja tukee viittä kriittistä tavoitetta.

1. Maksimoi matkustajien tyytyväisyys

Lentoaseman saniteettitilat ovat tärkein asia puhuttaessa matkustajien tyytyväisyydestä. Koska tyhjä annostelijat aiheuttavat eniten reklamaatioita, saniteettitiloihin kannattaa asentaa helppokäyttöisiä, nopeasti annostelevia suuren kapasiteetin annostelijoita. Niiden tulee olla myös helposti ylläpidettäviä ja täytettäviä saniteettitilan sujuvan käytön esteiden minimoimiseksi.

Kun siivoojilla on käytössään reaaliaikaista tietoa siitä, milloin annostelijat on täytettävä, voidaan varmistaa, että annostelijat ovat täynnä ja käyttövalmiita jo ennen kuin matkustajat ehtivät huomata tuotteiden puutteen ja tehdä reklamaatioita.



Tilannekuva lentoasemalta: tietoon pohjautuva siivous vähentää matkustajien reklamaatioita

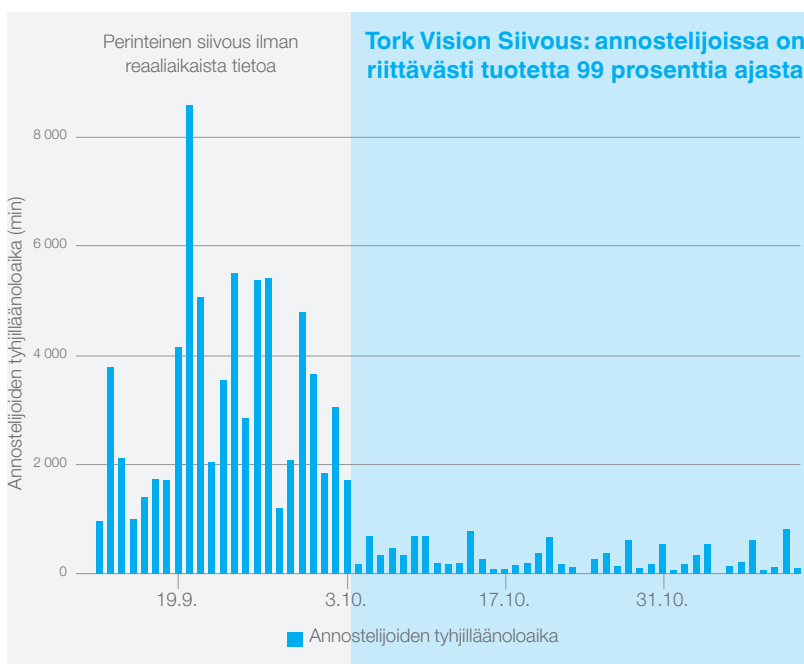
Kun erään kiireisen lentoaseman toimitilajohtajat tarkastelivat tietoa tyhjästä annostelijoista pian Tork Vision Siivouksen käyttöönoton jälkeen, he totesivat, että **annostelijat olivat tyhjiillään selkeästi harvemmin**.

Terminaaliin asennettiin sensoreilla varustettuja annostelijoita, samalla kun siivoojilla oli yhä kiinteä aikataulu (ks. alla oleva kaavio). Kaaviosta näkyy selkeästi, että annostelijat olivat tyhjiä monena päivänä ja käyttäjät olivat tyytymättömiä ja tekivät reklamaatioita. 3.10. siivoojat alkoivat käyttää ohjelmistoa ja tietoon pohjautuvaa siivoustapaa, siivoten saniteettitilat ja täyttäen annostelijat siellä, missä milloinkin



tiedot opastivat niin tekemään. Tuloksena annostelijoiden tyhjiilläänoloaika väheni merkittävästi, ja annostelijoissa oli tuotteita ja ne olivat käyttövalmiita 99 % ajasta.

Vähentämällä annostelijoiden tyhjiilläänolokertoja ja -aikaa siivoojat voivat eliminoida yhden yleisimmistä (ja pätevimmistä) matkustajien reklamointisyistä.



80 %

Tork Vision Siivous -asiakkaista kertoi, että reklamaatiot olivat vähentyneet järjestelmämme käytön ansiosta

30 %

tyytyväisemmät asiakkaat¹⁷

¹⁷ Tilasto perustuu maaliskuussa 2021 tehdyn anonyymin kyselyn tuloksiin. Kyselyyn osallistui 34 Tork EasyCube -asiakasta Euroopassa ja Pohjois-Amerikassa.

2. Tehosta toimintaa

Kun siivousaikataulut ovat kiinteät, kävijämäärien tunti-, päivä- ja viikkovaihtelu on merkittävä haaste laajalle alueelle levittäytyneille kiinteistöille, esimerkiksi lentoasemille. Tietoon pohjautuva siivous korvaa kiinteät aikataulut todelliseen tarpeeseen perustuvalla siivoustavalla. Näin voidaan optimoida resurssien allokointi ja tehostaa toimintaa eliminoimalla tarpeettomat annostelijatarkistukset sekä siivous- ja täyttökäynnit.

Tork Vision Siivous -ohjelmisto tuottaa toimitilajohtajille reaaliaikaista tietoa kävijämääristä ja -malleista, ja se esimerkiksi kertoo, millä alueilla kävijöitä on eniten. Lisäksi tietoa saadaan ruuhkaisimmista ajoista ja päivistä. Esihenkilöt asettavat siivoukselle kynnyksitasot, jonka mukaan kukin alue siivotaan kävijämäärien perusteella. Alue voidaan esimerkiksi siivota, kun siellä on käynyt 70 ihmistä. Sitten ohjelmisto laskee ja näyttää, milloin kukin alue on siivottava. Ruuhkaiset alueet siivotaan useammin ja vähemmän ruuhkaiset harvemmin. Tämä ehkäisee yli- ja alisiivousta, sekä optimoi siivojien työtä.

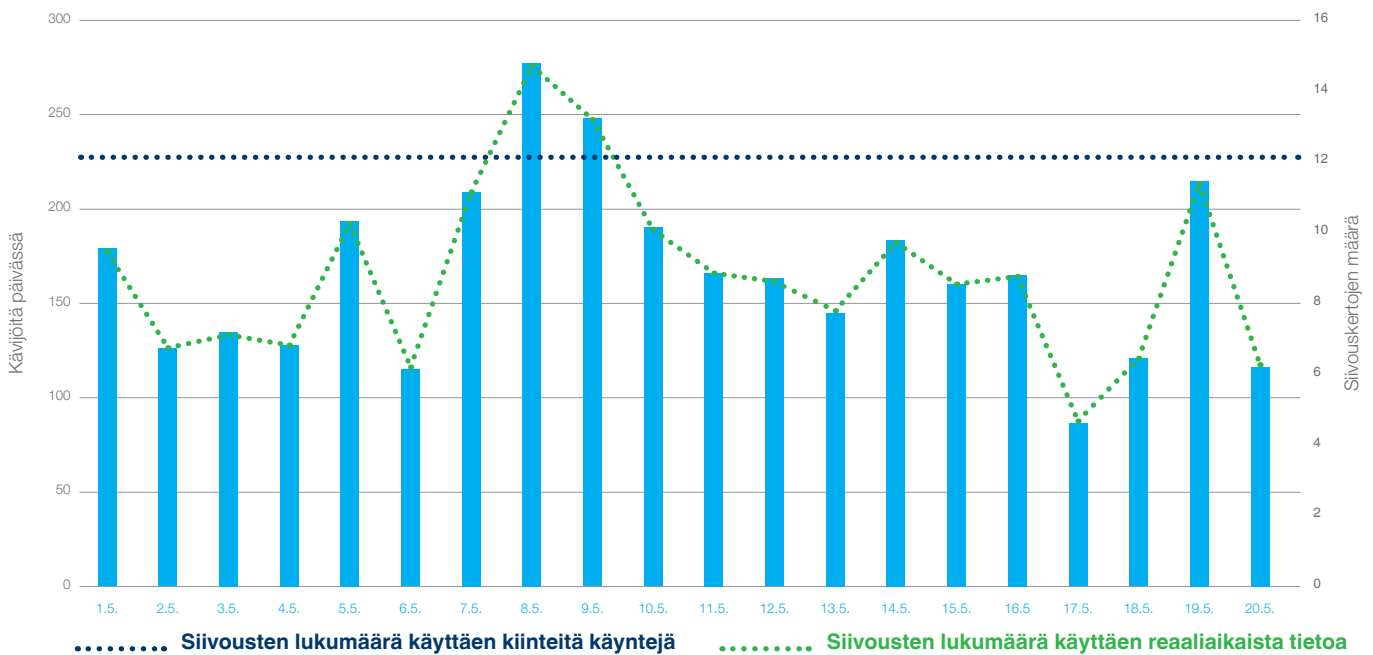


Tilannekuva lentoasemalta: tarvepohjainen siivous johtaa tehokkaampaan toimintaan

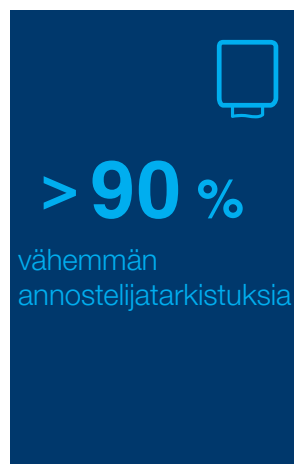
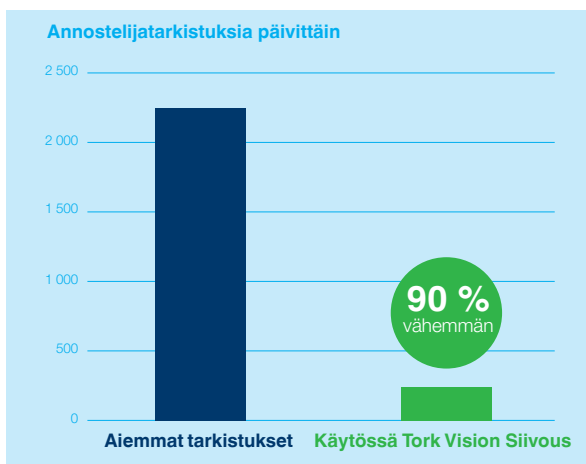
Kun eräs Isossa-Britanniassa sijaitseva lentoasema, jolla käy 60 miljoonaa matkustajaa vuosittain, otti käyttöön Tork Vision Siivouksen, **siivouskäynnit vähenivät 30 %** lentoaseman vähemmän ruuhkaisilla alueilla. Esihenkilöt pystyivät näin allokoimaan lisähenkilöstöä alueille, jotka tarvitsevat enemmän siivousta. (Kaavio 1)

Lisäksi sensoreilla varustetut hygieniatuoteannostelijat lähettävät hälytyksiä, kun ne on täytettävä **ja vähentävät annostelijatarkistuksia yli 90 %** säästäten siivojien työaikaa joka viikko. (Kaavio 2)

1. Reaaliaikaisen tiedon avulla siivouksesta voi huolehtia 30 % vähemmällä työllä



2. Reaaliaikainen tieto vähentää päivittäisiä annostelijatarkistuksia



Näin siivoukerrat vähenevät 70 %: esimerkitapaus lentoasemalta

Eräällä eurooppalaisella lentoasemalla, jolla käy yli 17 miljoonaa matkustajaa vuosittain, käytettiin kiinteää siivousaikataulua, jonka mukaan saniteettitilat oli siivottava 24 kertaa päivässä. Kun esihenkilöt saivat reklamaatioita, he lisäsivät siivouksen määrää, mutta tämä ei kuitenkaan vähentänyt tai ratkaissut reklamaatioita. Niiden saaminen jatkui epäsäännöllisesti.

Vuonna 2017 lentoasemalla siirryttiin tietoon pohjautuvaan siivoukseen, Tork yhteistyökumppanina. Siivoojat saivat käyttöönsä tabletit, joista näkyi, milloin eri alueet tuli siivota ja mitkä annostelijat täyttää. Tämä tapahtui reaaliaikaisten tietojen perusteella eli tiedot kertoivat, montako henkilöä kullakin alueella oli käynyt, ja mikä oli annostelijoiden täyttötaso. Siivoojat pystyivät siivoamaan tarvepohjaisesti kävijämäärien perusteella kiinteiden aikojen sijaan.

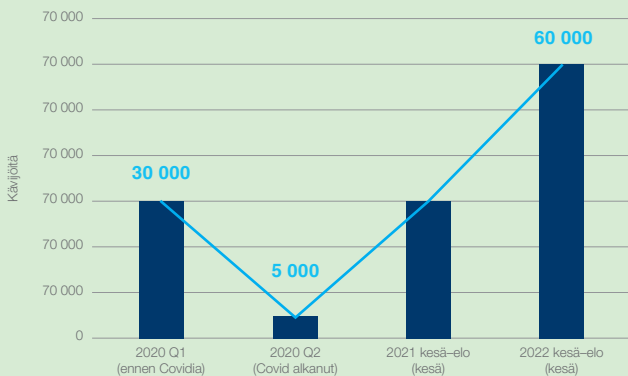
Vuonna 2020 COVID-19 laski saniteettitilassa kävijöiden määrän äkillisesti 30 000:sta vain 5 000 matkustajaan päivässä, eli laskua oli 84 %. Ohjelmisto opasti siivoamaan harvemmin vähentyneen kävijämäärän takia. Koska pandemia alkoi laantua kesällä 2022, matkustajamäärät

kuitenkin lisääntyivät yhtäkkiä ja nopeasti yli 60 000 matkustajaan. Pandemiaa edeltävä määrä kaksinkertaistui.

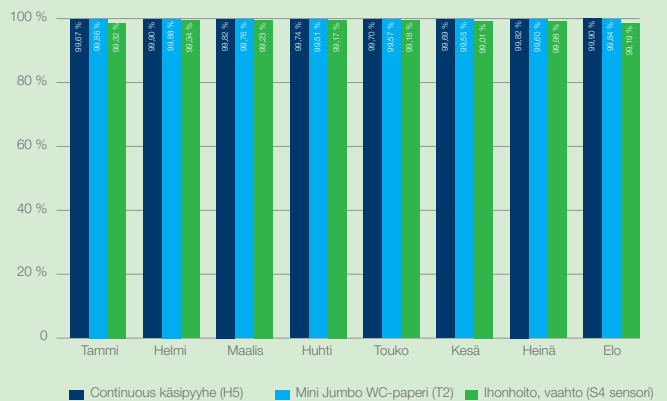
Lentoaseman eri alueista saatujen tietojen avulla siivoojat pystyivät soveltamaan siivoamisen tämän äkillisen muutoksen mukaiseksi. Joitakin saniteettitiloja piti siivota useammin kuin ennen – jopa 22 kertaa päivässä. Toisia siivottiin paljon vähemmän, joitakin vain kaksi kertaa viikossa. Siivoukset oli yhteensä vähemmän, kahdeksan siivousta päivässä, verrattuna keskimäärin 24 kertaan ennen COVID-19-pandemiaa. Vähennystä oli 70 prosenttia.

Siivoukset oli siis huomattavasti vähemmän, ja lisäksi tietojen ansiosta lentoasemaa voitiin pitää jatkuvammin siistimpänä verrattuna aiempiin kiinteisiin siivousaikatauluihin. Paperi ei myöskään loppunut saniteettitiloissa kesken. Lisäksi lentoasemalla ei saatu yhtään reklamaatiota matkustajilta tyhjiä annostelijoista siitä huolimatta, että kävijämäärä kaksinkertaistui.

Tammi-elokuu 2022



Tammi-elokuu 2022, terminaali A



Ennen

Siivousmalli:
aikaväliperusteinen (kiinteä)

24 päivittäistä siivousta
(yhteensä 424)

30 000 kävijää (päivässä)

Jälkeen

Siivousmalli:
tietoon pohjautuva
(tarvepohjainen)

8 päivittäistä siivousta
(yhteensä 109)

65 000 kävijää (päivässä)

Tulokset

Päivittäiset siivoukset vähenevät 70 %

Ei yhtään reklamaatiota tyhjiä annostelijoista

3. Tue henkilöstön motivaatiota ja sitoutumista

Ihmiset ovat ylivoimaisesti kriittisin resurssi tilojenhallinnalla. Tyytyväisyys ja sitoutuminen on hyväksi sekä työntekijöille itselleen, että toimivuuden kannalta – etenkin kun huomioidaan, miten paljon alalla on yleisesti poissaoloja ja vaihtuvuutta. Kun liiketoiminta riippuu siitä, miten hyvin henkilöstö pitää tilat siisteinä ja hygieenisinä, heidän tuottavuutensa vahvistaminen on kriittistä. Tämä saattaa myös lisätä työtyytyväisyyttä ja henkilöstön pysyvyyttä.

Kun työntekijä saa hallita omaa työtään enemmän, hän myös sitoutuu paremmin ja stressaantuu vähemmän. Kun siivoojat voivat uuden tiedon avulla ehkäistä reklamaatioita jo ennakoitua, toistuvat tehtävät muuttuvat merkityksellisemmäksi työksi.

Tämän teknologian avulla myös uudet siivoojat voidaan perehdyttää työhönsä nopeammin. Kun reaaliaikainen tieto kertoo, missä on siivoustarpeita ja miten kiireisiä ne ovat, ei siivouspaikkoja ja -aikoja koskevaa koulutusta tarvita läheskään yhtä paljon kuin aiemmin.

“

Järjestelmä tehostaa ja parantaa työpäiviä. Uskomme, että kun siivoojien annetaan hallita paremmin omaa työtään, stressitasot alenevat ja työ tuntuu merkityksellisemmältä, koska työntekijät voivat käyttää työaikaan siivotakseen tiloja todellisen tarpeen mukaan.

Ann-Catrine Gobbato Henningsson, toimitilajohtaja, Swedavia, Landvetterin lentoasema, Ruotsi.

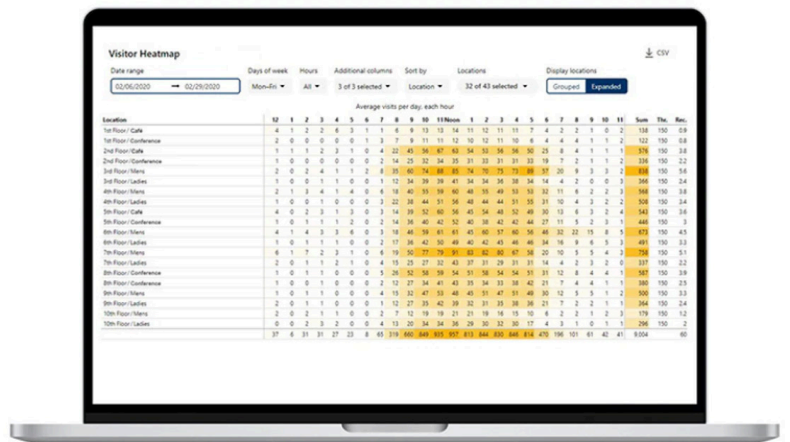


4. Todista sovitun mukainen toiminta ja esitä laskutusperusteet

Vaikka palvelun laatu onkin aina ollut tärkeä tavoite, on toimitilajohtajilla ja palvelun tarjoajilla ollut vaikeuksia todentaa siivouksen tehokkuutta ja sen tuomaa lisäarvoa objektiivisen tiedon puutteen takia. Todisteita siivousta ja hygieniasta koskevien vaatimusten täyttämistä odotetaan aina vain enemmän, ja tämä kaikki tuo mukanaan ylimääräistä ja aikaa vievää byrokratiaa ja raportointia.

Apu löytyy tietoon pohjautuvan siivouksen ohjelmistosta. Siinä on sisäänrakennettu raportointityökalu, joka tuottaa nopeasti tietoa tehokkaasta resurssien allokoinnista ja esittää lisäksi laskutusperusteet ja osoittaa, että siivous on keskeisten suorituskykyindikaattorien mukaista.

Tork Vision Siivous -ohjelmiston ruuhkakartta on tästä hyvä esimerkki. Se antaa yleiskatsauksen alueittaisiin kävijämääriin tiettyinä kellonaikana ja kertoo lisäksi, kuinka paljon siivoukset on suoritettu suositteluihin siivouksiin verrattuna.



5. Näytä vastuullisuuspyrkimyksesi

Tietoon pohjautuva siivous tehostaa toimintaa – mutta lisäksi se voi myös tukea lentoaseman vastuullisuuspyrkimyksiä.

Matkustajat vaativat yhä enemmän ympäristövastuullisia tuotteita ja käytäntöjä ympäri maailmaa. Tämän takia lentoasemilla on alettu tutkia, miten ympäristöjalanjälkeä voitaisiin pienentää. Järjestelmään kytketyt annostelijat ja henkilölaskurit tuottavat siivojille tarkkaa tietoa siitä, missä wc-paperia, käsipyyhkeitä ja saippuaa tarvitaan. Entinen tehoton ja tuhlailtava työskentelymalli, jossa puoliksi käytetyt rullat ja pyyhkeet vaihdetaan uusiin siivouksen yhteydessä, jää täten historiaan.

Tarpeettomien siivoukseyntien eliminointi vähentää myös puhdistusaineiden, veden, laitteiden ja muiden materiaalien käyttöä. Tietoon pohjautuvan siivouksen avulla lentoasemilla voidaan vähentää veden ja puhdistuskemikaalien käyttöä harventamalla siivouksetoimia. Siivousvälineetkin kestävätkin pidempään, ja kaiken kaikkiaan siivouksen ympäristövaikutus vähenee.

Ympäristön kannalta terveiden hygieniatuotteiden valitseminen voi myös edistää vastuullisuuspyrkimyksiä. Tork-tuotteet valmistetaan vastuullisista kuiduista, niillä on kolmannen osapuolen sertifikaatit ja ne vähentävät kulutusta ja jätemäärää yksi kerrallaan -annostelun ansiosta.

Kolmannen osapuolen sertifioimat Tork-tuotteet voivat auttaa myös ansaitsemaan LEED-sertifikaatteja, mikä on tärkeä tapa osoittaa ympäristösitoutumusta. Alla luetellaan muutamia esimerkkejä konkreettisista valinnoista, joilla lentoaseman kaltaisten suurten tilojen ympäristöjalanjälkeä voi pienentää:

Tork SmartOne® on tehokas wc-paperijärjestelmä, jonka arkeittain annostelu vähentää kulutusta jopa 40 % verrattuna perinteiseen jumborulla-annostelijaan.

Suuren kapasiteetin Tork-vaahtoaippua-annostelija vähentää kulutusta jopa 50 %.

Tork Kirkas vaahtoaippua on biohajoavaa, ja 99 % ainesosista on luonnollisia.

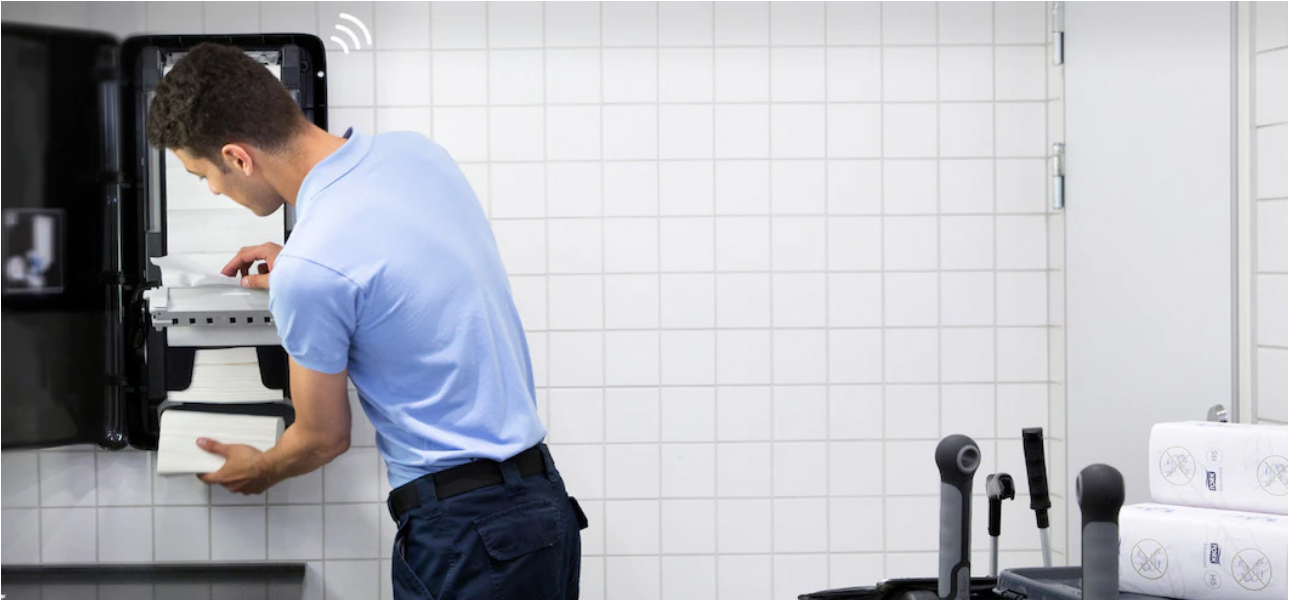
Siirtyminen C-taittokäsipyyhkeistä **Tork PeakServe®** suuren kapasiteetin käsipyyhkejärjestelmään vähentää jätettä 28 %.

Tork PaperCircle®, maailman ensimmäinen käsipyyhkeiden kierrätyspalvelu, voi vähentää jätemäärää 20 %¹⁸ ja kokonaishiilipäästöjä vähintään 40 %.¹⁹



¹⁸Perustuu saksalaisten ja alankomaalaisten Tork PaperCircle® -pilottiasiakkaiden tuloksiin

¹⁹ 800 työntekijän toimiston keskimääräiset CO2-säästöt kuukaudessa. Arvio perustuu keskimääräiset EU-olosuhteet huomioivaan ja vahvistettuun kolmannen osapuolen elinkaariarviointiin, jossa on otettu huomioon vältetyt prosessit ensikuitujen ja energian vaihtoehtoisesta käytöstä. Mahdolliset säästöt CO2e-kilogrammoina lasketaan perustuen elinkaariarvioinnin tulokseen ja meille raportoituihin kerättyyn painoon.



Parempia tuloksia tietoon pohjautuvalla siivouksella

Kun siivousta ja siisteyttä katsotaan tietoon pohjautuvasta näkökulmasta, voidaan täyttämisen sijaan jopa ylittää lentoasemilla käyvien matkustajien lisääntyvät vaatimukset, auttaa lisäämään tuottoja ja edistää vastuullisuusaloitteita.

Loppujen lopuksi tämän ratkaisun todellinen arvo on siinä, mitä se kannustaa tekemään: toimimaan reaaliaikaisen tiedon perusteella, jotta työ olisi ennakoivampaa ja tehokkaampaa, tarpeettomat tehtävät eliminoituisivat, jätettä vähenee ja voitaisiin varmistaa jatkuvasti laadukas siivous. Tietoon pohjautuvan siivouksen käyttöön ottavilla lentoasemilla terminaalit ovat siistimpiä ja matkustajat tyytyväisempiä, mutta sen lisäksi siivoojat työskentelevät tehokkaammin ja ovat sitoutuneempia.

Toiminta tehostuu mm. seuraavasti:

Saniteettitilat ovat täysin varusteltuina keskimäärin **99 %** ajasta

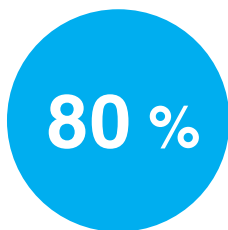
Yli 20 % vähemmän siivouskäyntejä ja laadukkaampi lopputulos²¹

Merkittävästi tehokkaampi työskentely: säästöä työtunneissa

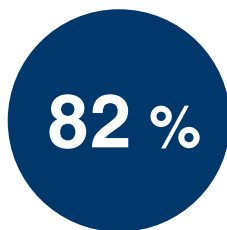
Älä usko vain meidän sanaamme – tutustu asiakkaiden kertomuksiin:



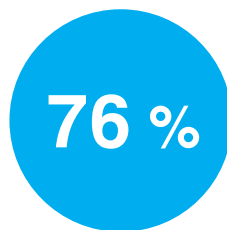
totesi järjestelmämme **auttavan parantamaan hygieniää** heidän tiloissaan



ilmoitti **reklamaatioiden vähentyneen** järjestelmämme ansiosta



totesi **toiminnan tehostuneen** järjestelmämme ansiosta



kertoi, että **palvelun raportointi on helpompaa** järjestelmämme ansiosta



on valmis suosittelemaan järjestelmäämme

²⁰ Perustuu Tork EasyCube® -tietoihin, joissa mitattiin kymmentä asiakasta 789 päivän ajan. (Tork Vision Siivous tunnettuun aiemmin nimellä Tork EasyCube)

²¹ Perustuu kolmen Tork Vision Siivous -asiakkaan saamiin dokumentoituihin tuloksiin, mitattu ennen Tork Vision Siivouksen käyttöönottoa ja sen jälkeen. Tork Vision Siivousta käyttävät lentoasema-asiakkaat ovat säästäneet enemmän aikaa.



Think ahead.

Sovi paikkatutkimuksesta kuullaksesi, mitä sinä voisit
saavuttaa tietoon pohjautuvalla siivouksella.

Ota yhteyttä:

tork.fi/sinun-toimialasi/ratkaisut/yleiskatsaus/matkustajaterminaalit