

# Tallinna Lennujaam – koduseim lennujaam

Ester Rõuk

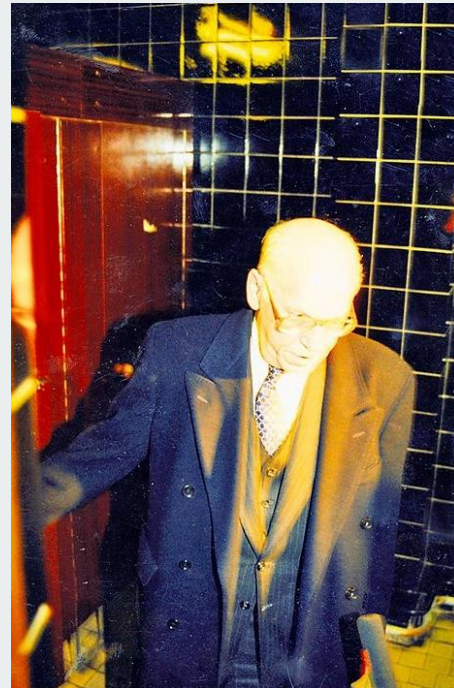
Reisijateenuste valdkonna projektijuht





*„Oleme Eesti õhuvärvaks ja visiitkaardiks, mis paneb meile suure vastutuse, aga annab ka võimalused. Meie kätes on suuresti usaldus Eesti täpsuse vastu, usaldus Eesti asjalikkuse vastu, aga ka sõbralikkuse ja soojuse vastu.“*

*– Lennart Meri*



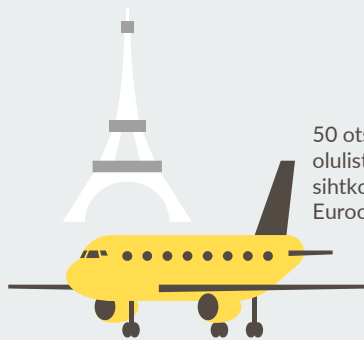


# Ühendame Eesti maailmaga



- **Ühendame Eesti maailmaga** nii inimeste kui ka kauba liikumise osas
- Oleme **atraktiivne lennujaam** reisijale, lennundusettevõttele, partnerile ja talendile
- Käitame Tallinna lennujaama ja regionaalseid lennujaamu **ohutult ja turvaliselt** ning meie tegevus on looduskeskkonna suhtes vastutustundlik
- Tallinna Lennujaama kontsern on **hästi majandatud**, kulutõhus, kasumlik ja uuenduslik
- Ettevõtte **kinnistud on väärtustatud** ja teenivad tulu

# Strateegilised eesmärgid aastaks 2024



50 otselennuliini olulistesse sihtkohtadesse Euroopas



Atraktiivne lennujaam nii lennuettevõtjatele kui ka partneritele territooriumil

Maailma koduseimad lennujaamad, Tallinna lennujaama ASQ 4,5

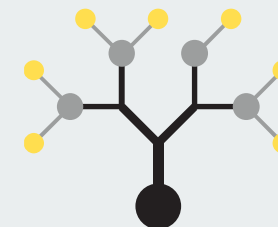


Käitame Tallinna ja regionaalseid lennujaamasid ohutult ja turvaliselt



Oleme lõpule viinud kinnistute planeeringud.

# 2024



Kontsern on hästi majandatud ja jätkusuutlik

Avatud kultuuriga, koostööle suunatud uuenduslik ettevõtte ja hinnatud tööandja

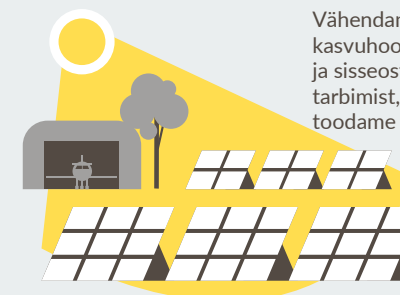


Reisijatekonnal ja kogu kontsernis rakendame digi- ja automaatlahendusi



Tallinna lennujaama reisijate arv on 3,3 miljonit

Tallinna lennujaama reisiterminali läbilaskevõime on 4,2 mln reisijat aastas



Vähendame kasvuhoonegaaside teket ja sisseostetava elektrienergia tarbimist, 35% tarbitavast elektrist toodame päikesest



# Kuulame reisija häält



- ✓ Reisijateekonna kaardistus täiustamaks reisijakogemust ja mõjutamaks ostukäitumist
- ✓ ASQ (*Airport Service Quality*) ja lennujaamade *benchmark, happy or not, mystery shopping, tagasiside*
- ✓ Terminali laiendustes võtame arvesse eelkõige funktsionaalsust, aga kunagi ei unusta reisijate mugavust ning läbimõeldud ostlemiskeskonda
- ✓ Partneritele selged ootused nii keskkonnadisaini kui teeninduse osas





## Dr. Viimasehetke Viljar

57 a. kirurg töökohaga Põhja-Soomes. Reisib 1-2 korda kuus kodu ja töö vahet. Üritab igal võimalusel nurki lõigata, sest arvab, et tal on selles must vöö.



## Rattaklubi Viimsi Vokk

13 inimest 18-55 a. kõigilt elualadelt. Lähevad sportima, aga valitseb lõbus puhkusemeeleolu. Üks inimene haldab infot, aga ei kontrolli otseselt seltskonda.



## (Öö)tööloom Mirjam

46 a. tippspetsialist, kellel jääb tunde ööpäevas alati väheks. Sukeldub esimesel võimalusel töösse, on sõltuvuses telefonist, läpakast, wifist.



## Perekond Roosileht

35, 31 a. abielus, lapsed 1 ja 4 a. Elavad Peetri ridamajas, naaber tõi autoga ära. Sõidavad puhkama ja vanema lapse silmaringi avardama.



## Berekhyah Berman

28 a. poissmees Tel Avivist, jäi pärast komanderingut nädalavahetuseks Tallinnasse, sest armastab reisida ja uusi kontakte luua.



## Raamatupidaja Rita

45 a. pearaamatupidaja toidutööstuses. Sõidab Soome emattevõttesse kahepäevasele sise-koolitusele. Reisib, aga harva üksinda.

PERSOONA

# KASUTAJATEEKOND 04 / LASTEGA PERE

**PERSOONA 04** **PROFIL Lastega pere**

**WIPI Perekond Roosileht**

**SUUREKRAANIVÕTE**

Ettevalmistus ja käitumine reisil tihleb alati ja ainult ümber oma laste ja asjade. Ekstreem: liikumispirang, vajab ruumi, aeglane, palju asju ja X-faktoreid.



TEEKOND



KODUS	TEEL	DROP-OFF	TERMINALIS	TURVAKONTROLL	SCHENGENI ALA	VÄRAVAS	VÄRAVAST LÄBI	LENNUKIS						
24-48 h enne	180 min	150 min	120 min	105 min	90 min	60 min	45min	30 min	15 min	0	Boarding teade	Piletikontroll	Boarding = trepp	Lennuki pardal
Pakkimine Online check-in? Pardakaarte ei saa kodus printida.	Sõidavad lennujaama poole, naaber viskab autoga ära.	Saabuvad terminali, naaber sõidab ära. Käruka auto juurest check-in juurde orienteerumine.	Check-in. Kui pikk järjekord või võtab aega, siis lapsed muutuvad rahutuks.	Turvakontroll. Tekitab stressi, sest tekitavad järjekorda. Turva märkab ja suunab Fast Lane'ile. Lapsi tuleb aidata lahti pakkida, laps unustab karu turvaväljasse. Lapsel kaanid pinasid.	Terminalis. Orienteerunud värvasse, et asjad maha panema. Tahaks teada, kus on varav ja kus manguväljak. Poes nõuavad lapsed kommi.	Ootamine Sobiva ootamiskoha leidmine. Võibolla söögi / joogi ostmine. Laste mänguala. Pidev laste monitoorimine - igauks liigub eri suunas. Poes käimine. WC!	Karavari kokku pakkimine, laste mobiilseimine	Lastega järjekorras ootamine. Minek läbi värava	Inimmassis pere koos hoidmine, eriti kui preboarding ala kitsas. Minek läbi õue otsa lennukile	Istme leidmine. Asjade ära toppimine. Laste rahulolu tagamine.				

**PUUTEPIKTIID**

KODUS	TEEL	DROP-OFF	TERMINALIS	TURVAKONTROLL	SCHENGENI ALA	VÄRAVAS	VÄRAVAST LÄBI	LENNUKIS		
Online check-in?	Waze Teeviidat	Viidat Rullitrepid Lift Infotabloo Käru Reklaamid	Check-in töötaja Pagasi tagid Passid ja piletid	Turvatootaja Läbipaistev kilekott Lahti ja kokku pakkimine Turvateavitused Keelatud esemete info Käru kokku-lahti pakkimine	Tee viib läbi poe Pudelivett vaja. Infotabloo pärast poodi - kuhu edasi? Teavitused	Poed. Söögikohad. WC. Mängualad. Infotablood. Teavitused. Teised reisijad	Varava ala.	Piletikontroll	Riietumine Trepp Õues liikumine Trapil järjekord	Käsupagasi niulid. Lennufirma stjuuard
STRESSITASE	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊	😊

**VALUPUNKTIID**

Kuidas orienteeruda? Kuidas käruaga läbi saab?	Kas on järjekord? Kas lend on ikka õigel ajal? Kas lastega saab kuidagi kiiremini?	Järjekord Kas kõik on kaasas või jäi midagi maha? Kas midagi ununes turvakontrolli kasti? Jube kaua läheb aega, et end kokku pakkida Oleme teistel jalus ees	Ärevus turvast on veel sees Kas poed vähendab või suurendab stressitaset? Kas turvaalal on infotabloo?	Keegi peab alati jääma asju valvama. Või siis peab kogu seltskond liikuma koos kraamiga. Käru tuleb meelde, pisarad, otsingud läbi kõigi kaidud radade Lapsega WCs käimine on ebamugav (liiga kaugel, pole alati puhtad, ruumi vähe) Pole sobiliku meelelahutust või tegevusi käigile pereliikmetele (üks mängib, teised ootavad)	Seisimine lastega järjekorras Saba liikumine / seisamine on keeruline mõista Kas japed selga või kätt?	Liikumine laste, asjade ja käruaga. Kas saab ilma sabata esimesena? Kus on kõigi dokumendid ja boarding-passid?	Käruaga treppist alla jne. Käru ära andmine Õues ootamine	Õigete kohtade leidmine. Asjade ära panemine. Kas kõik vihkavad meid, sest reiseime karjivate lastega?
---	--	--	--	---	--	---	---	--

**VÕIMALUSED / PARENDUSED**

**Kontekstiline lendude info näitamine** ekraanidel.

**Ooteaja näitamine** turvaväravas.

**Lennuinfo nähtav** juba uste juures / väljast - kontekstiline.

**Selgem viidandus, et lastega pered** saaksid kasutada fast-lane teenust.

**Laste meelelahutus: paremad / toredamad / erinevamad** Kapid asjade ära panemiseks

**Info pardale mineku** viisi kohta ekraanidel.





# Viidanduse olulisus

- ✓ Viidandus on keskkonnadisainis olulisel kohal, mida kunagi ei unustata
- ✓ See on selge hierarhiaga, loogiline ja kindla sammuga
- ✓ Tajutav, äratuntav ja ruumis eristuv
- ✓ Reaalsuuruse katsetamine veendumaks teksti ja sümboli selguses ja suuruses (piktogrammide, tähised)
- ✓ Modulaarne, et oleks lihtne ajakohastada





# Mida teeme täna teistmoodi?

- ✓ Muutused võivad toimuda väga kiirelt
- ✓ Valmisolek pidevaks täiustamiseks ja arenguteks
- ✓ Oleme nõudlikumad iseenda osas
- ✓ Funktsionaalsus ja kasutegur, sh kuidas reisija mõtleb, liigub ja ostleb
- ✓ Testime ja prototüübime nii palju, kui võimalik
- ✓ Detailides peitub sageli võlu, ilu, mugavus ja funktsionaalsus
- ✓ Mõtestame ja tegutseme enam **rohelisemalt**



# Business reLounge - ajutine asukoht, jätkusuutlik visioon



## 2. me TEEME:

ehitame kangasseinad  
õmbleme villajääkidest  
rendime mööblit ja valgustid  
dekoreerime looduslikult  
trükime tootmiskäakidele  
leiame materjalidele teise ringi kasutuse

## 1. me EI TEE:

ehita raskeid seinu  
õmbele toorkangast  
osta uut mööblit  
osta valgusteid  
osta taimi  
trüki uuele kangale

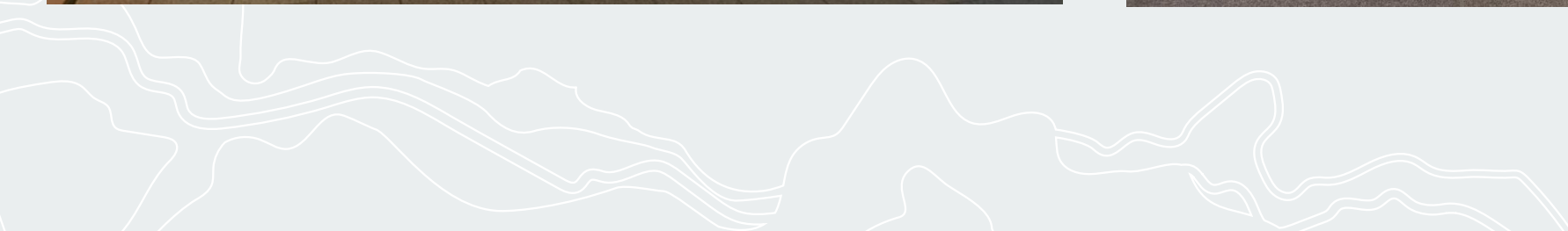




enne



pärast



Koduseim lennujaam areneb pidevalt  
Tänu kuulamast!

