# Test av ny tjeneste for personer med assistansebehov på Oslo Lufthavn

***Avinor jobber kontinuerlig med å forbedre tjenestetilbudet for passasjerene på lufthavnene. På Oslo Lufthavn tester man nå en enklere måte å kommunisere med assistansepersonellet gjennom Avinor-appen.***

Lufttransport skal være tilgjengelig for alle. Derfor jobber vi i Avinor kontinuerlig med å finne produkter og tjenester som gjør reisen enklere og mer behagelig for passasjerene, også de som har spesielle behov og trenger hjelp underveis..

For å finne ut hva som virkelig betyr noe for passasjerene bruker vi mye tid på å snakke med brukerne av de ulike tjenestene, for å forstå de underliggende behovene deres. Slik kan vi lage tjenester som passasjerene både trenger og bruker.

På Oslo Lufthavn har vi over tid jobbet med å identifisere hvordan vi kan forenkle bruken av assistansetjenester for de som allerede har bestilt tjenesten gjennom flyselskapene. Noe har vi allerede gjort noe med, slik som å sette opp teleslynge og bedre informasjon på møtepunktet. Vi har også sett på plassering av rullestolene for de som kun har behov for det.

Et annet tiltak er å forenkle dialogen med assistansepersonellet på Oslo Lufthavn. Vi opplever at en del passasjerer har behov for å gi assistansehjelpen enkle beskjeder, slik som at de er forsinket, at de klarer seg selv frem til de kommer til gate, osv. I stedet for å sitte i kø på telefon har vi nå gjort det mulig å sende enkle beskjeder rett til assistansetjenesten gjennom Avinor-appen. Vi kaller tjenesten «Melding til assistanse».

Foreløpig tester vi i en periode en forenklet versjon av tjenesten på Oslo Lufthavn, hvor vi bruker SMS til å sende meldinger mellom passasjer og assistanse. Dette vil gi økt innsikt i reelle brukerbehov, og danne utgangspunkt for videre utvikling av en mer brukerorientert assistansetjeneste.

Tjenesten blir ikke bedre enn det brukerne opplever i møte med den. Derfor er vi avhengig av tilbakemeldinger fra de som har tatt i bruk meldingstjenesten. Vi vil gjerne at så mange som mulig tester ut denne testversjonen av tjenesten, og ber om deres hjelp til å informere om og markedsføre dette tilbudet til mulige brukere i deres nettverk.

Brukerne av tjenesten vil fortsatt bestille assistansetjenesten gjennom sin dialog med flyselskapene. Det nye er at det nå er mulig å kommunisere fortløpende med assistansetjenesten gjennom siste versjon av Avinor-appen. Tjenesten gjelder foreløpig kun for Oslo Lufthavn.

Etter endt dialog med assistansehjelpen vil det bli sendt ut en spørreundersøkelse til brukeren. Der oppfordrer vi den reisende om å gi oss tilbakemeldinger, både ris, ros og forbedringer.

Vi håper så mange som mulig vil bli med å teste ut tjenesten!

For ytterligere informasjon kan følgende kontaktes:

Kjell Tore Hveding, e-post: Kjell.Tore.Hveding@avinor.no, tlf. 90721310

Christer Grønnslett, e-post: Christer.Gronnslett@avinor.no, tlf. 90053267