

Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutus matkustus- mukavuuteen Helsinki-Vantaalla

Laura Tolvanen



Tekijä Laura Tolvanen	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutus matkustusmukavuuteen Helsinki-Vantaalla	Sivu- ja liitesivumäärä 61+5
<p>Lentoasema on merellä tai maalla sijaitseva alue, joka tarjoaa tarvittavan infrastruktuurin lentokoneiden liikkumiselle, laskeutumiselle ja lentoon lähdölle. Samalla se on alati muuttuva toimintaympäristö ja pelikenttä lentoasemayhtiöille, lentoyhtiöille, huolintayhtiöille sekä muille toimijoille. Työn toimeksiantaja, Finavia Oyj, on Suomen valtion omistama lentoasemayhtiö, jonka strategian keskiössä on Helsinki-Vantaan lentoasema. Helsinki-Vantaan matkustajamäärien on ennustettu kasvavan 20 miljoonaan matkustajaan vuoteen 2020 mennessä, ja Finavia on käynnistänyt kehitysohjelman, jonka myötä lentoasemalle tuodaan uudistettuja palveluita sekä lisäkapasiteettia.</p> <p>Etenkin matkailualalla elämyksellisten palveluiden tarjoaminen on nähty yhtenä parhaista kilpailukeinoista. Myös lentoasemille on tuotu uusia innovaatioita ja palvelukokonaisuuksia parantamaan matkustuskokemuksia sekä matkustusmukavuutta. 1.6.2015 Helsinki-Vantaan lentoasemalla käyttöön otettiin Hiljainen lentoasema -konsepti. Konseptin tarkoitus on parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä ja vähentää matkustusstressiä.</p> <p>Osana opinnäytetyöprosessia toteutettiin määrällinen kyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli tutkia Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen, konseptin tavoitteiden toteutumista ja konseptin tunnettavuutta. Kyselytutkimus suoritettiin 23.–25.11.2015 Helsinki-Vantaan lentoaseman airside-puolella eli kansainvälisellä alueella. Kysely toteutettiin suomeksi ja englanniksi paperisilla kyselylomakkeilla sekä Webropol-kyselytyökalun avulla.</p> <p>Kyselyyn osallistui 100 satunnaisesti valikoitunutta matkustajaa, joista 46 prosenttia oli liike-matkalla ja 48 prosenttia lomamatkalla. Kuudella prosentilla matkan tarkoitus oli jokin muu kuin liike- tai lomamatka. 37 prosenttia tutkimukseen osallistuneista odotti vaihtolentoyhteyttä Helsinki-Vantaalla.</p> <p>Saatujen tulosten perusteella 22 prosenttia matkustajista tiesi ennen tutkimushetkeä mitä Hiljainen lentoasema-konsepti tarkoittaa ja vain 20 prosenttia vastanneista tiesi Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen. Hiljainen lentoasema -konsepti koettiin keskimäärin melko tärkeäksi tekijäksi matkustusmukavuuden kannalta, mutta verrattaessa konseptia muihin lentoaseman palveluihin, muun muassa elektronisten laitteiden latauspisteet sekä kahvila- ja ravintolapalvelut koettiin ensisijaisiksi ominaisuuksiksi osana matkustusmukavuutta. Konseptin ei koettu vaikeuttavan lennon portille löytämistä juuri lainkaan.</p> <p>Matkustajilta saatujen kehitysehdotuksien perusteella lentoasemalle toivottiin tehokasta ruuhkapiikkien purkamista, enemmän infotauluja sekä mukavampia istumapaikkoja odotusalueille.</p>	
Asiasanat Hiljainen lentoasema -konsepti, Helsinki-Vantaan lentoasema, elämyksellisyys, matkustusmukavuus, innovaatio	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Tutkimuksen aihe sekä tavoitteet	2
1.2	Tutkimuksen rakenne.....	3
2	Lentoasema toimintaympäristönä.....	5
2.1	Lentoaseman toiminnalliset alueet	5
2.2	Finavia Oyj.....	9
2.3	Helsinki-Vantaan lentoasema toimintaympäristönä	11
2.4	Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelma 2014–2020.....	15
3	Elämyksellisyys matkailualalla.....	18
3.1	Elämiskolmio-malli	19
3.2	Elämispalvelut parempien matkustuskokemusten tuottajana lentoasemilla	22
3.3	Hiljainen lentoasema -konsepti osana matkustusmukavuutta.....	25
4	Hiljainen lentoasema -kyselytutkimus	28
4.1	Tutkimuksen kohderyhmä	28
4.2	Tutkimusmenetelmä.....	29
4.3	Tutkimuksen toteutus	30
5	Tulokset	33
5.1	Matkustaja-analyysi	33
5.2	Hiljainen lentoasema -konseptin tunnettavuus	34
5.3	Hiljaisen lentoaseman vaikutus matkustusmukavuuteen	35
5.4	Hiljainen lentoasema muiden palveluiden rinnalla	38
5.5	Matkustajien kehitysehdotukset matkustusmukavuuden parantamiseksi.....	41
5.6	Yhteenveto.....	42
6	Pohdinta.....	45
6.1	Johtopäätökset.....	45
6.2	Kehitysehdotukset.....	48
6.3	Validiteetti ja reliabiliteetti.....	51
6.4	Oma oppiminen.....	54
	Lähteet	55
	Liitteet.....	62
	Liite 1. Hiljainen lentoasema –kyselylomake suomeksi.....	62
	Liite 2. Hiljainen lentoasema –kyselylomake englanniksi.....	64

1 Johdanto

Matkustuksen lisääntyessä lentoasemat ovat yhä tärkeämmässä roolissa osana onnistunutta matkustuskokemusta sekä matkan sujuvuutta. Matkustajat haluavat lentoasemalla liikkumisen olevan yksinkertaista ja haluavat yksinkertaisia teknologisia ratkaisuja tukemaan sujuvaa matkustusta. Kasvava lentoliikenne on lisännyt lentoasemien välistä kilpailua, ja sijaintinsa lisäksi lentoasemien on kilpailtava palveluillaan sekä palveluiden sujuvuudella. Lentoasemien tulee kehittää palveluitaan reaaliajassa vastaamaan kysyntää ja kehitystä, ja tarjota kattavia lentoyhteyksiä yhteistyössä lentoyhtiöiden kanssa vahvistaakseen asemaansa markkinoilla. (SITA 2016.)

Matkustajat tahtovat kokea ja oppia uutta elämyksien kautta. Jopa arkisista asioista etsitään elämyksiä ja peruspalveluista halutaan mielenkiintoisia ja uniikkeja. Matkustajat haluavat kokea tehneensä jotain uutta ja erilaista tai päinvastoin kokea olevansa osana jotain suurempaa koettuaan suosituksen tai trendikkään ilmiön. (Alatalo 2015.) Ylläpitääkseen kilpailukykyä lentoasemien on tarjottava elämyksellisiä sekä yksilöllisiä palveluita, jotka on personoitu matkustajan tarpeiden mukaisiksi (Finavia 2015a, 15).

Vuonna 2014 Finavia aloitti kehitysohjelman, jonka tarkoituksena on parantaa Finavian kilpailukykyä sekä kasvattaa Helsinki-Vantaan lentoaseman kapasiteettia vastaamaan kasvavia matkustajamääriä. Vuoden 2014 aikana Finaviolla oli noin 19 miljoonaa matkustajaa Suomen lentoasemilla, ja heistä lähes 16 miljoonaa matkusti Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamäärien on ennustettu nousevan 20 miljoonaan matkustajaan vuoteen 2020 mennessä. Kehitysohjelman myötä Helsinki-Vantaan lentoasemalle tulee lukuisia uudistuksia kuten terminaalirakennuksen laajentaminen sekä muita palveluita matkustusmukavuuden parantamiseksi. (Finavia 2015a, 20.)

Monet matkustajat kokevat jonkinlaista stressiä matkansa aikana muun muassa lyhyiksi jääneiden yöunien tai lentopelon vuoksi, joten mukavan matkustuskokemuksen tarjoaminen matkustajalle on ensisijaista. (Godin 2015.) Yhä useammat lentoasemat pyrkivät tarjoamaan rauhallisen ilmapiirin matkustusmukavuuden parantamiseksi (SITA 2015). Sleeping in Airports -sivusto listasi Helsinki-Vantaan lentoaseman toiseksi parhaaksi lentoasemaksi Euroopassa. Helsinki-Vantaa koettiin hiljaiseksi ja rauhalliseksi lentoasemaksi, ja vuoden 2015 kesäkuussa Helsinki-Vantaan lentoasemalla otettiin käyttöön Hiljainen lentoasema -konsepti. (Sleeping in Airports 2015; Finavia h.)

1.1 Tutkimuksen aihe sekä tavoitteet

Opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Finavia Oyj:lle, joka on Suomen valtion omistama lentoasemayhtiö. Finavialla on 22 lentoasemaa Suomessa ja sen toiminnan keskipisteenä on Helsinki-Vantaan lentoasema. (Finavia j.) Helsinki-Vantaan lentoasema on sijainniltaan hyvässä asemassa Euroopan ja Aasian välisessä liikenteessä, ja etenkin kansainvälinen vaihtomatkustus on Finavialle strategisesti tärkeää (Finavia 2015a, 10–11). Vuonna 2014 aloitetun kehitysohjelman myötä Finavia on tehnyt monia palvelu-uudistuksia Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

1.6.2015 lähtien Helsinki-Vantaan lentoasema on palvellut hiljaisena lentoasemana, ja sen myötä koko terminaalin poikki kuuluvat kuulutukset ovat poistuneet ja kuulutukset on keskitetty vain porttialueille. Kuulutukset on suunnattu matkustajille, joita kuulutukset ensisijaisesti koskevat. Konseptin tarkoitus on parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä sekä vähentää stressiä ja kiireen tuntua lentoasemalla. (Finavia h.) Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen Helsinki-Vantaalla.

Opinnäytetyö on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Määrällisellä tutkimuksella voidaan kerätä luvuiksi muutettavaa aineistoa suuresta kohderyhmästä (Haaga-Helia 2015, 14). Tutkimus suoritettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, joka sisälsi myös kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen piirteitä avoimen kysymyksen muodossa. Kysely sisälsi kolmetoista määrälliselle tutkimukselle tyypillistä kysymystä sekä yhden avoimen kysymyksen, jossa vastaajalla oli mahdollisuus antaa kehitysehdotuksia matkustusmukavuuteen liittyen. Avoimella kysymyksellä mahdollistettiin myös tutkimuksen ulkopuolisten tekijöiden huomioiminen matkustusmukavuutta tarkasteltaessa.

Kyselytutkimus toteutettiin Helsinki-Vantaan lentoasemalla 23.–25.11.2015. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kaikki Helsinki-Vantaan lentoaseman airside-puolen eli kansainvälisen alueen lähtevät matkustajat, jotka olivat kyselyhetkellä 16-vuotiaita tai vanhempia. Rajatusta joukosta vastaajat valittiin satunnaisesti saatavilla olevista matkustajista, jotta tutkimuksen tulos edustaisi mahdollisimman hyvin perusjoukkoa eli kaikkia lentoaseman matkustajia. Tutkimukseen osallistui 100 matkustajaa, jotka olivat ohittaneet turvatarkastuksen tai vaihtoehtoisesti odottamassa vaihtolentoyhteyttä lentoaseman airside-puolella. Kyselytutkimus suoritettiin lentoaseman portti- ja odotusalueilla paperisilla kyselylomakkeilla sekä Webropol-kyselylomakkeen avulla.

Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia kuinka Hiljainen lentoasema -konsepti vaikuttaa matkustusmukavuuteen. Kahtena alatavoitteena tutkimukselle oli tutkia toteutuvatko konseptin tavoitteet; stressin vähentäminen sekä viihtyisyyden parantaminen, ja tietävätkö matkustajat mitä konsepti tarkoittaa. Tutkimuksen tarkoituksena oli vastata edellä oleviin kysymyksiin ja ensisijaisesti tutkia kuinka tärkeäksi tekijäksi konsepti osoittautuu matkustusmukavuuden kannalta. Vastauksen saaminen kahteen alatavoitteeseen tukee päätavoitteeseen vastaamista.

Hiljainen lentoasema -konsepti otettiin käyttöön Helsinki-Vantaan lentoasemalla kesäkuussa 2015, joten opinnäytetyön aihe on erittäin ajankohtainen. Aikaisempia tutkimuksia aiheesta ei ole, joten tutkimus tarjoaa ensikäden tietoa niin tutkimuksen tekijälle kuin toimeksiantajalle.

1.2 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyö on luonteeltaan tutkimus ja se on rakenteeltaan kaksiosainen. Ensimmäinen osuus on tietoperusta, jossa käsitellään tutkimukseen liittyviä aihealueita sekä toimeksiantajaa. Tietoperusta antaa teoreettisen pohjan tutkimukselle, kun taas työn toinen osa on empiria eli tutkimusosio, jossa käsitellään tehtyä tutkimusta ja analysoidaan tutkimustuloksia. Empiriassa käsitellään tutkimuksen pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä sekä kehitysehdotuksia.

Tutkimuksen aihe linkittyy vahvasti lentoasemaympäristöön sekä Helsinki-Vantaan lentoasemaan, joten lentoaseman toimintaympäristön avaaminen lukijalle käsitteenä on tutkimuksen ymmärtämisen kannalta tärkeää. Näin ollen työn toisessa pääluvussa keskitytään lentoasemaympäristöön ja lentoaseman toiminnallisiin alueisiin. Finavia Oyj omistaa Helsinki-Vantaan lentoaseman ja toimii työn toimeksiantajana, joten on perusteltua esitellä Finavian toimintaa osana tietoperustaa. Toisessa pääluvussa käsitellään lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasemaympäristöä, ja siellä käynnistettyä kehitysohjelmaa, jonka myötä Helsinki-Vantaan lentoasema valmistautuu vastaanottamaan 20 miljoonaa matkustajaa vuoteen 2020 mennessä (Finavia 2015a, 25).

Elämyksellisyys on nähty matkailualalla parhaana kilpailukeinona ja lisäarvon tuottajana. Erityisesti kilpailun kiristyessä yritysten on tarjottava asiakkailleen perustuotteen lisäksi elämyksiä, joista asiakkaat ovat valmiita maksamaan enemmän. Asiakasodotukset nousevat jatkuvasti ja asiakkaat toivovat yhä personoidumpia tuotteita sekä elämyksellisiä palveluita. Elämyksellisestä tuotteesta tai palvelusta ollaan valmiita maksamaan enemmän. (Pine & Gilmore 2011, 1-2.) Lentoasemien välinen kilpailu on tiukkaa, sillä useat

kansainväliset lentoasemat pyrkivät parantamaan asemaansa muihin lentoasemiin nähden (Finavia 2015a, 14). Lentoasemien on siis erottauduttava kilpailijoistaan tarjoamalla korkeatasoisia palveluita ja mukavaa matkustusta lentomatkestajille. Kolmannessa pääluvussa käsitellään elämyksellisyyttä matkailualalla, elämispalveluita osana matkustusmu- kavuutta sekä Hiljainen lentoasema -konseptia.

Opinnäytetyön toisessa osassa, empiriassa, käydään läpi tutkimuksen eri vaiheita ja en- nen tutkimuksen toteuttamista tulee valita tutkimusongelmaan sopiva tutkimusmenetelmä sekä lähestymistapa. Neljännessä luvussa käsitellään tutkimuksen toteuttamiseen vaikut- taneita tekijöitä sekä aineiston analysoinnin keinoja. Luvussa käydään myös läpi aiheen rajausta sekä tutkimuksessa käytettyä kyselylomaketta. Viidennessä luvussa avataan tutkimuksessa kerätty aineisto ja esitellään saadut tulokset.

Empirian ja opinnäytetyön viimeisessä luvussa analysoidaan kerätty aineisto ja käsitellään aineiston pohjalta tehtyjä johtopäätöksiä. Kuudennessa luvussa esitellään tutkimustulos- ten pohjalta tehtyjä konkreettisia kehitysehdotuksia toimeksiantajalle ja lisäksi luvussa arvioidaan opinnäytetyön reliabiliteettia sekä validiteettia, opinnäytetyöprosessin toteutus- ta ja sen tuomia haasteita.

2 Lentoasema toimintaympäristönä

Lentoasema on alue merellä tai maalla, joka tarjoaa tarvittavat rakennukset, välineet ja laitteistot lentokoneen liikkumiselle maassa sekä ilmassa eli toisin sanoen lentoasema tarjoaa tarvittavan infrastruktuurin lentokoneiden laskeutumiselle sekä lentoonlähdölle. Lentoasema on alue, josta löytyy muun muassa terminaalirakennus, lennonjohtotorni ja kiitoradat. (Roll 13.3.2015.)

2.1 Lentoaseman toiminnalliset alueet

Matkustajaliikennelentoasemien tarjoamiin palveluihin kuuluvat lähtevien matkustajien palvelut kuten lähtöselvitys- sekä turvatarkastuspalvelut, saapuvien matkustajien ja vaihtomatkustajien palvelut sekä lentokoneiden ylläpito-, korjaus- ja huoltopalvelut. Monet lentoasemat tarjoavat palveluita myös asiakkaille, jotka eivät ole matkustajia. Näitä palveluita ovat muun muassa pysäköintimahdollisuudet, kahvilat ja ravintolat, kaupat, hotellit ja näköalatasanteet. Lentoasemien kansainväliseltä puolelta eli airside-puolelta löytyy lisäksi Tax Free- ja matkamuistomyymälöitä, oleskelutiloja matkustajille sekä muita viihde- ja rentoutumispalveluita. (Roll 13.3.2015.)

Lentoasemat luokitellaan koon, teknisten laitteiden ja toiminnan perusteella. Luokitteluja löytyy monia ja niiden merkitys vaihtelee maittain. Esimerkkejä erilaisista lentoasemista ovat muun muassa kansainväliset matkustajalentoasemat, kuten Helsinki-Vantaan lentoasema, ja lentoasemat, joissa varsinaisen matkustajaliikenteen sijaan on pienlentokone-lentoja, lento-opetusta, harrastelentoja ja laskuvarjohyppyjä. Erilaisia lentoasemia ovat sotilaallisiin tarkoituksiin käytettävät lentoasemat, pienet osittain päällystämättömät yleis-ilmailuun tarkoitettut asemat, lentoasemat, jotka palvelevat veteen laskeutuvia koneita kuten vesitasoja ja ilmatyynyaluksia, heliportit eli helikopteriasemat, kotimaisen liikenteen asemat ja kansainväliset asemat, joissa on kansainvälinen alue sekä tulli- ja maahantulo-palvelut kansainvälisiä matkustajia varten. (Roll 13.3.2015.)

Lentoasemat voidaan myös kategorisoida sen kiitoteiden pituuden ja leveyden mukaan. ICAO, International Civil Aviation Organization, jakaa lentoasemat niiden käyttötarkoituksen mukaan eri kategorioihin. Annex 14 määrittelee lentoaseman luokituksen, ja sen millaisia lentokoneita nimetyille asemalle voi laskeutua. ICAO:n Annex 14 määrittää lentoaseman sen mukaan kuinka suuria lentokoneita se voi vastaanottaa. Lentoasemat määritellään asteikolla 1-4 sen mukaan kuinka pitkä kiitorata lentoasemalla on sekä asteikolla A-F sen mukaan kuinka pitkä siipiväli laskeutuvalla lentokoneella voi olla eli kuinka leveä kiitorata lentoasemalla on. Mitä suurempi numero-kirjainyhdistelmä on, sitä suurempia

lentokoneita voi lentoasemalle laskeutua. Esimerkiksi koodin 4E lentoasemalla kiitorata on 1800 metriä tai pidempi, ja suurimmat lentokoneet, jotka voivat laskeutua asemalle, ovat siipiväliltään 52–64 metriä. (ICAO 1999, 17.) Helsinki-Vantaan lentoaseman pääkiitorata on 3500 metriä pitkä ja 60 metriä leveä, joten lentoasema luokitellaan koodin 4E mukaisesti (EFHK 2016).

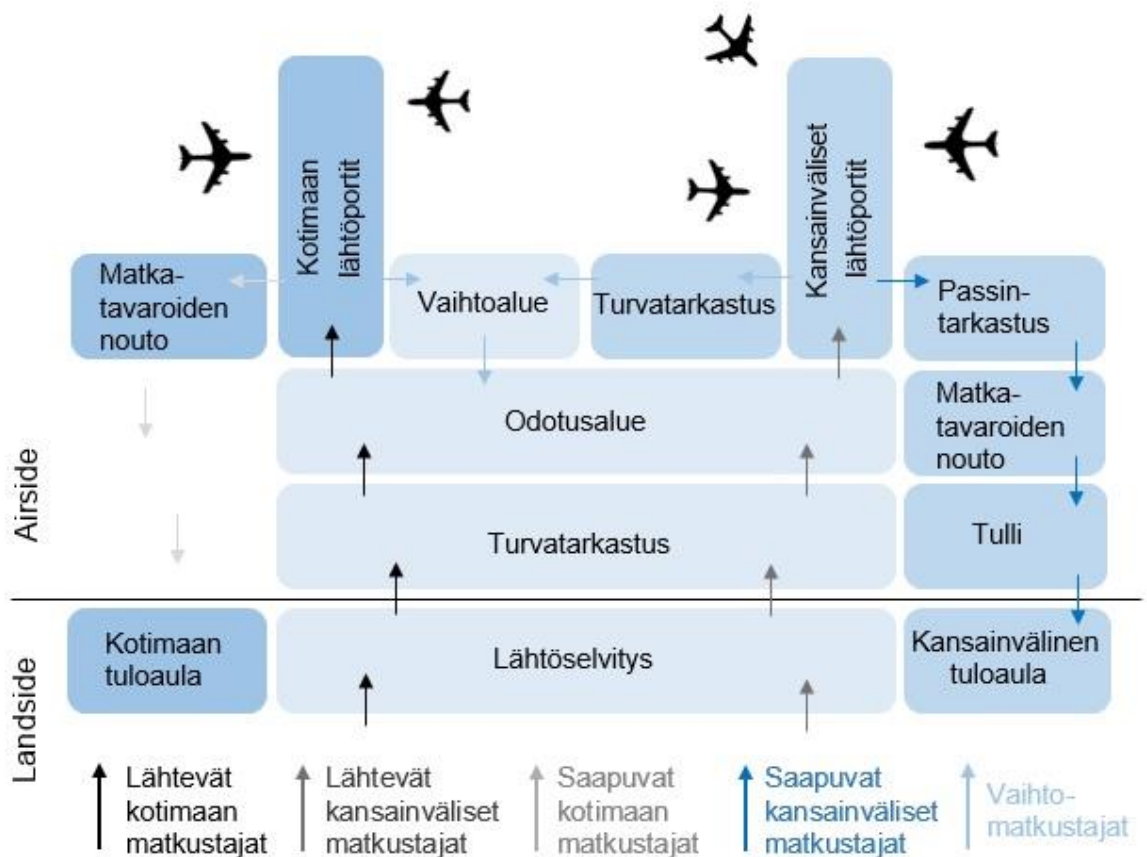
Lentoasemat voidaan myös luokitella toimintansa puolesta megahubeiksi, kansainvälisiksi lentoasemiksi, jotka tarjoavat tulli- ja rajatarkastuspalveluita kansainvälisiä lentoja varten, sekä kotimaan lentoasemiksi, joissa suuri osa lennoista kohdistuu kotimaan päälentoasemille. Niin sanotut megahubit ovat suurikokoisia lentoasemia, jotka yhdistävät pienemmät lentoasemat monipuolisilla yhteyksillä isoihin lentoasemiin ja kohteisiin. (Roll 13.3.2015.) Vuonna 2010 ICAO:n jäsenmaissa oli toiminnassa yhteensä 44 010 lentoasemaa. Noin tuhannella asemalla oli tarvittava varustelu kansainväliselle reittilentoliikenteelle. (Verhelä 2010, 45.) Kansainvälinen reittilentoliikenne tarkoittaa kaikkia matkustaja- ja rahtilentoja, jotka operoivat kansainvälisillä reiteillä säännöllisellä aikataululla (Vogel 12.5.2015).

Lentoasemilla on useita toiminnallisia alueita, joiden toimintaa säätelevät erilaiset turvallisuus- ja lainsäädännöt. Lentoasema-alueeseen kuuluvat matkustajaterminaali sekä asematasolla sijaitsevat kiitotiet laskeutumista ja lentoon lähtöä varten, rullaustiet ja rampit liikkumista varten ja lentokoneiden pysäköintialueet. Lentoasemalta löytyvät myös lentokonehallit, lennonjohtotorni ja muun muassa paloasema. Isoimmilla lentoasemilla on myös erillisiä rahtiterminaaleja ja logistiikka-asemia. Terminaalirakennus jaetaan usein landside-puoleen ja airside-puoleen, joita erottaa turvatarkastus. (BTEC 2013, 13-16)

Landside-puoli eli maaliikennealue kattaa tieyhteydet lentoasemalle, julkisen liikenteen yhteyksiä kuten bussi- ja junayhteyksiä, ja niin ikään lyhyitä sekä pitkiä pysäköintipaikkoja yksityisille autoille. Landside-puolella on lipunmyyntitiskkejä, lähtöselvitys sekä matkatavaroitten jättöpisteet, ja siellä sijaitsevat myös saapuvien matkustajien tuloaulat. Lentoaseman lähtöselvitysaula eli landside-puoli palveluineen on avoin kaikille vierailijoille, mutta turvatarkastuksen ohittamiseen vaaditaan tarvittavat dokumentit: lentolippu tai airside-puolella liikkumiseen oikeuttava kulkulupa. (BTEC 2013, 13-14.)

Airside-puoli eli lentoaseman kansainvälinen alue alkaa turvatarkastuksen jälkeen, ja joskus sitä kuvaillaan myös steriiliksi alueeksi, sillä jokainen alueella oleva on kulkenut turvatarkastuksen läpi. Alue on siis avoin vain henkilöille, joilla on voimassaoleva lentolippu tai kulkulupa lentoasemalla, ja henkilöille, jotka ovat tulleet lennoltaan tai odottavat jatkoyhteyslentoa. Airside-puolella sijaitsevat lähtevien lentojen odotusalueet, verovapaat ostos-

mahdollisuudet, lounge-tilat sekä porttialueet, joista matkustajat siirtyvät lennoilleen. Airside-puolelta löytyvät myös passintarkastus, matkalaukkujen noutopisteet sekä tulli. (BTEC 2013, 13.)

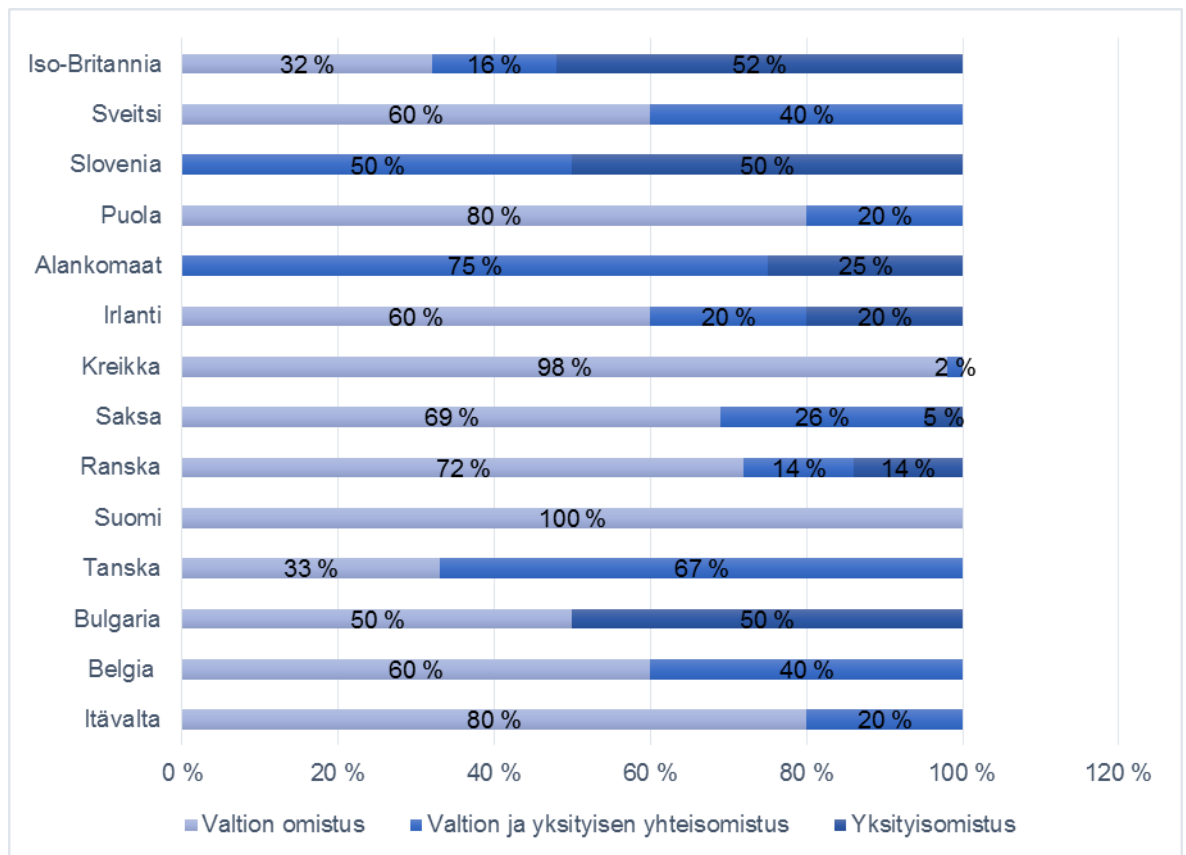


Kuvio 1. Tyypillinen lentoaseman pohjapiirustus (BTEC 2013, 13)

Kuviossa yksi havainnollistetaan landside- ja airside-puolien eroja sekä matkustajan kulkemista landside-puolelta airside-puolelle. Kotimaan matkustajalla viitataan matkustajaan, joka lähtee kotimaan lentoasemalta ja laskeutuu kotimaan lentoasemalle. Kansainvälisellä matkustajalla taas viitataan matkustajaan, jonka lähtö- tai laskeutumisasema on ulkomailla. (Finavia I.)

Lentoasemasta riippuen airside-puoli on jaettu myös Schengen- ja Non-Schengen-alueisiin. Schengen-alueella matkustajien liikkuvuutta on helpotettu ja alueeseen kuuluvien maiden väliset rajatarkastukset on poistettu, joten liikkuminen näiden maiden välillä on vapaata. Schengen-alueeseen kuuluvat Alankomaat, Belgia, Espanja, Islanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Latvia, Liechtenstein, Liettua, Luxemburg, Malta, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tšekki, Unkari ja Viro. EU-maat, jotka eivät kuulu sopimukseen, ovat Iso-Britannia, Irlanti, Bulgaria, Kypros, Kroatia ja Romania. Schengen alueen ulkopuolelle matkustettaessa on kuitenkin esitettä-

vä voimassaoleva matkustusasiakirja, passi tai henkilökortti. (Ulkoasiainministeriö 2015.) Tästä syystä lentoasemilla non-Schengen maihin lähtevien lentojen porteille pääsee vain passintarkastuksen kautta.



Kuvio 2. Lentoasemien omistus sektoreittain (Holloway & Humphreys 2012, 377)

Lentoasemien omistus vaihtelee julkisesta omistuksesta yksityiseen ja omistus voi olla myös jaettu julkisen sekä yksityisen sektorin välillä. Omistussuhteissa on myös maakoh-
taisia eroja. Julkinen omistaja on usein valtio tai esimerkiksi alueellinen viranomainen, kun taas yksityinen omistaja on yksityinen toimija tai esimerkiksi osakeyhtiö. Lentoasemilla on useita omistusmuotoja ja sopimuksia valtion sekä yksityisten omistajien välillä. Yksi esi-
merkki yksityisomisteisesta lentoasemasta on niin sanottu vuokrasopimus, jossa yksityi-
nen omistaja sitoutuu ylläpitämään ja kunnostamaan lentoasemaa esimerkiksi 10 tai 20
vuoden ajan, jonka jälkeen sopimus uusitaan, lentoasema siirtyy seuraavalle omistajalle
tai omistus palautuu valtiolle. (Vogel 29.6.2015.) Kuviossa kaksi esitellään eri maiden len-
toasemien omistusta sektoreittain. Suomessa lentoasemat ovat valtio-omisteisia, kun taas
Iso-Britanniassa 52 prosenttia lentoasemista on yksityisomisteisia (Holloway &
Humphreys 2012, 377).

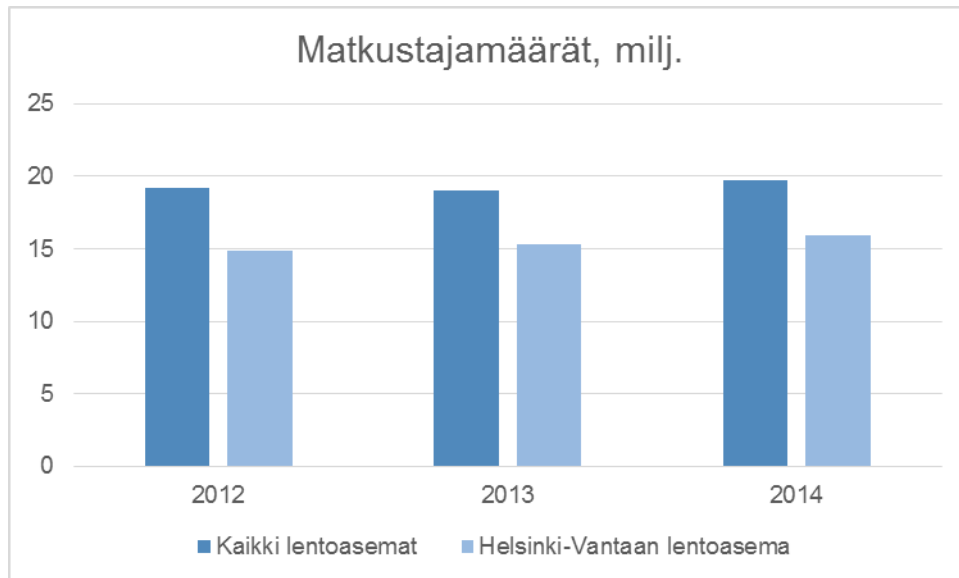
Suomessa lentoasematoiminnasta vastaa Finavia Oyj (Finavia a). Lisäksi Suomessa on
useita valvomattomia lentopaikkoja eli pienlentokenttiä tai peltokenttiä, joissa voidaan har-

joittaa esimerkiksi riippuliitotoimintaa, sekä muutamia valvottuja lentoasemia, joista ei ole säännöllistä reittilentoliikennettä (lentoapaikat.fi). Lentoasemarakennukset omistaa Finavian tytäryhtiö Lentoasemakiinteistöt Oyj lukuun ottamatta matkustajaterminaaleja, pysäköintitaloja ja rakennuksia, jotka liittyvät suoraan Finavian toimintaan. (Lentoasemakiinteistöt Oyj).

2.2 Finavia Oyj

Opinnäytetyön toimeksiantaja Finavia Oyj on lentoasemayhtiö, joka on Suomen valtion omistama julkinen osakeyhtiö. Finavia ylläpitää 22 omistamaansa lentoasemaa Suomessa ja mahdollistaa toimivan lentoliikenteen Suomesta ja Suomeen. Finavian omistamia lentoasemia ovat Helsinki-Vantaan, Enontekiön, Ivalon, Joensuun, Jyväskylän, Kajaanin, Kemi-Tornion, Kittilän, Kokkola-Pietarsaaren, Kuopion, Kuusamon, Maarianhaminan, Oulun, Porin, Rovaniemen, Savonlinnan, Tampere-Pirkkalan, Turun sekä Vaasan lentoasemat. Lisäksi Finavia omistaa Helsinki-Malmin, Hallin ja Utin yleisilmailukentät, joilla ei ole laisinkaan reittilentoliikennettä. (Finavia j.) Finavia rahoittaa kannattamattomien lentoasemien toimintaa kannattavien lentoasemien tuotoilla (Finavia 2014a). Finavia tarjoaa palveluitaan lentoyhtiöille sekä matkustajille, ja niihin kuuluvat muun muassa matkustajien ja matkalaukkujen turvatarkastus, kiitoteiden ylläpito ja turvallisuuden takaaminen niin matkustajille kuin lentoyhtiöille. (Finavia a.)

Finavia Oyj on Finavia-konsernin emoyhtiö ja sen kotipaikka on Vantaa. Finavian liiketoiminta perustuu lentoasema- ja lennonvarmistuspalveluihin. Yhtiöllä on kolme tytäryhtiötä: Lentoasemakiinteistöt Oyj, Airpro Oy sekä RTG Ground Handling Oy. (Finavia b.) Lentoasemakiinteistöt Oyj, LAK, on Finavian omistuksessa oleva kiinteistöyhtiö, joka vuokraa lentoasemilla sijaitsevien rakennusten toimitiloja yrityksille. Lentoasemakiinteistöt Oyj:n toiminta keskittyy Turun ja Helsinki-Vantaan lentoasemille. (Lentoasemakiinteistöt Oyj.) Airpro Oy tuottaa maa- ja matkustajapalveluita lentoyhtiöille, joihin kuuluvat lentokoneiden maapalvelut sekä matkustajapalvelut kuten lähtöselvitys ja matkatavaroiden käsittely lentoasemalla. Airpro Oy tarjoaa myös turvatarkastuspalveluita. (Airpro Oy.) RTG Ground Handling Oy on maahuolintayhtiö, joka vastaa maahuolintapalveluista kuten turvatarkastuspalveluista lentoasemilla (Kauppalehti 2010). Vuoden 2014 lopulla Finavia Oyj työllisti 1593 henkilöä, ja koko konserni työllisti 2933 henkilöä. Vuonna 2013 vastaavat luvut olivat Finavia Oyj:llä 1634 henkilöä ja koko konsernilla 2814 henkilöä. (Finavia 2015a, 109-112.)



Kuvio 3. Lentoasemien matkustajamäärät (Finavia 2015a, 4-5; Finavia 2014, 5-6)

Lentoasemien matkustajamäärät ovat vaihdelleet vuosien aikana (kuvio 3.) Vuonna 2012 lentomatkustajia kaikilla Finavian lentoasemilla oli 19,2 miljoonaa, joista 14,9 miljoonaa matkustivat Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. Vuoden 2013 aikana kaikkien lentomatkustajien määrä tippui 19 miljoonaan. Helsinki-Vantaan matkustajat kuitenkin nousivat vuositasolla 15 miljoonaan. (Finavia 2015a, 4-5; Finavia 2014, 5-6.) Vuonna 2014 Finavian lentoasemilla oli kaiken kaikkiaan 19,7 miljoonaa matkustajaa, joista 15,9 miljoonaa matkustajaa oli Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Erityisesti kasvussa oli Finavialle strategisesti tärkeä kansainvälinen vaihtomatustus. (Finavia 2015a, 20.) Vaihtomatustajia on vuosittain noin 4 miljoonaa, ja 84 % matkustajista lentävät kansainvälisiä reittejä (Finavia f).

Finavian strategian lähtökohta on Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittäminen johtavaksi vaihtoasemaksi, ja sen kilpailuaseman vahvistaminen erityisesti Euroopan ja Aasian välisessä liikenteessä. Tavoite on myös lisätä suoria yhteyksiä Eurooppaan. (Finavia 2015a, 10–11.)

Finavian arvoihin kuuluvat turvallisuus, asiakaslähtöisyys, tehokkuus ja uudistumiskyky, yhteistyökyky ja avoimuus sekä ympäristö- ja yhteiskuntavastuu. Finavian toiminnan lähtökohta on taata lentoliikenteen turvallisuus – turvallinen laskeutuminen ja lentoonlähdöt. Yhtiön arvoihin kuuluvat lisäksi avoin viestintä ja sidosryhmäsuhteiden edistäminen. Finavian palvelulupaus on *For Smooth Travelling*, ja sen tarkoituksena on tarjota asiakkaalle mutkaton ja samalla elämyksellinen matkustuskokemus. (Finavia a.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään lentoasematoiminnan lisäksi elämispalveluiden tarjoamiseen sekä matkustusmukavuuteen osana parempaa kilpailukykyä.

2.3 Helsinki-Vantaan lentoasema toimintaympäristönä

Helsinki-Vantaan kansainvälinen lentoasema on Finavian omistama sekä hallinnoima lentoasema ja samalla Suomen päälentoasema. Se yhdistää sijaintinsa ansiosta Euroopan Aasiaan, ja mahdollistaa suorat lentoyhteydet maanosien välillä. Suomen päälentoasema tarjoaa 130 suoraa lentokohdetta, joista 111 on kansainvälisiä lentoreittejä ja päivittäin lentoasemalta lähtee 350 lentoa eri puolille maailmaa. 90 % Suomen lentoliikenteestä kulkee Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta. (Finavia f.)

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on kolme kiitotietä, joista kaksi ovat samansuuntaisia (Finavia 2012). Lentoasemalla on kaksi matkustajaterminaalia T1 ja T2, jotka muodostavat yhden rakennuksen. Turvatarkastuksen jälkeen matkustajat pääsevät vapaasti liikkumaan terminaalien välillä, sillä porttialue on molemmille terminaaleille yhteinen. Helsinki-Vantaan lentoasema palvelee ympäri vuorokauden. (Finavia g.)

Helsinki-Vantaan lentoasema toimii päälentoasemana lentoyhtiö Finnairille. Finnairin lisäksi maahuolintapalveluista vastaavat Airpro Oy, Aviator Airport Services Finland Oy sekä Swissport Finland Oy. (Finavia i.) Maahuolintayhtiöt vastaavat maapalveluista ja asematason palveluista. Näihin kuuluvat muun muassa matkustajien lähtöselvitys ja muut matkustajapalvelut, matkalaukkupalvelut, polttoaineen lisääminen lentokoneeseen, lumen poisto, siivous sekä ylläpito. Monet lentoyhtiöt ovat siirtäneet maapalvelut kokonaan lentoasemayhtiölle, maahuolintayhtiölle tai toiselle lentoyhtiölle, mutta osa lentoyhtiöistä kuitenkin hoitaa maapalvelut itse. (Bluth 18.5.2015.)

Helsinki-Vantaan matkustajamäärä kasvoi 4,4 prosenttia vuodesta 2013 nousten 15,9 miljoonaan matkustajaan vuonna 2014. Kansainvälisten vaihtomatkustajien määrä kasvoi 5,3 prosenttia ja kotimaan matkustajien määrä 3,1 prosenttia. Matkustajamäärät Aasian reiteillä kasvoivat 2,6 prosenttia ja Helsinki-Vantaan lentoasemalta oli vuoden 2014 lopussa 15 suoraa reittiä Aasiaan. Euroopan lentojen matkustajamäärien kehitys oli 5,5 prosenttia nousten 11,1 miljoonaan. (Finavia 2015a, 23.)

Helsinki-Vantaan lentoasema tarjoaa matkustajille kahviloiden ja ravintoloiden lisäksi palveluita kuten loungeja, Duty- ja Tax Free -myymälöitä, lasten leikkihuoneen, elektronisten laitteiden latauspisteitä ja langattomia PowerKiss-latauspisteitä puhelimille, taidetta sekä kaikille matkustajille avoimen Kainuu-loungen. (Finavia k.) Kainuu-lounge on tila, jossa matkustajat voivat rentoutua muun muassa erilaisia metsän ääniä kuunnellen. Kainuu-tila on sisustettu Kainuu-henkisesti ja tilaan on tuotu metsän tuntua muun muassa kelopuiden

avulla. Loungesta löytyy myös ilmainen kirjanvaihtopiste. (Finavia 2014b.) Helsinki-Vantaalta löytyy myös kansainvälistä huomiota saaneet GoSleep-uniputket. Uniputket tarjoavat matkustajalle rauhaa ja yksityisyyttä ääntä ja valoa eristävän kuvun ansiosta. Uniputkissa on säilytystila matkatavaroille sekä mahdollisuus ladata elektronisia laitteita. (ACI Europe 2015.)

Lentoasemat ja lentoasemayhtiöt toimivat jatkuvasti muuttuvassa ympäristössä, johon vaikuttavat monet tekijät (kuvio 4.). Finavian toimintaympäristöön vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa kasvavat palveluodotukset, jatkuvasti globalisoituvat tuotanto ja talous, lentoliikenteen vähäinen taloudellinen liikkumavara, vaihtolentoasemien välinen kilpailu, jatkuvasti tiukentuva sääntely sekä kotimainen lentoliikenteen toimintaympäristö. (Finavia 2015a, 14.)



Kuvio 4. Finavian toimintaympäristöön vaikuttavat tekijät (Finavia 2015a, 14.)

Kasvatavat palveluodotukset vaativat toimintaa lentoasemilta. Matkustajat odottavat sujuvia palveluita, jotka ovat yksilöllisiä ja elämyksellisiä. Aiemmat matkustuskokemukset vaikuttavat matkustajan päätöksentekoon valittaessa lentoasemaa ja näin ollen muista lentoasemista erottautumisen merkitys korostuu. Tämä näkyy myös Finavian toiminnassa, sillä Finavia käynnisti vuonna 2014 kehitysohjelman, jonka tarkoitus on uudistaa lentoaseman palveluita sekä kasvattaa matkustuskapasiteettia. (Finavia 2015a, 15.)

Yleistyneet halpalentoyhtiöt haastavat perinteisiä verkostolentoyhtiöitä ja halpalentoyhtiöiden ansaintalogiikka aiheuttaa muutoksia myös lentoasemien tehokkuusvaatimuksiin. Lentoyhtiöiden rakennemuutokset sekä markkinamuutokset vaikuttavat toimialan kehitykseen, sillä asiakkaat odottavat myös lentoasemilta joustavia palvelumalleja. (Finavia 2015a, 14.) Halpalentoyhtiöt tarjoavat lentoja huomattavasti halvemmallalla kuin verkostolentoyhtiöt. Halpalentoyhtiöiden hinnoittelu perustuu siihen, että ostohintaan kuuluu vain yhtiön peruspalvelu eli lento. Lennon hintaan vaikuttavat kustannukset on minimoitu ja kaikki lisäpalvelut ovat maksullisia. Verkostolentoyhtiöiden hintoihin taas kuuluu useita eri palveluita kuten esimerkiksi valmiiksi maksettu matkalaukku tai ruokailu lennolla. (Vogel 12.5.2015.)

Vaurastuminen ja väestön kasvu tukevat kansainvälisen lentoliikenteen kasvua ja Kaukoidän, Euroopan sekä Venäjän välisten lentojen merkitys korostuu. Aasiaan nähden hyvän sijaintinsa puolesta Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajaliikenteellä on kasvupotentiaalia. Euroopan ja Aasian välisen matkustajaliikenteen on arvioitu kasvavan vuosittain 4,4 prosenttia seuraavan 20 vuoden aikana Kiinan ollessa päämarkkina-alue. Myös useat eurooppalaiset lentoasemat ovat tehneet suuria investointiohjelmia parantaakseen kilpailukykyä vaihtolentoasemana. Helsinki-Vantaan lisäksi vahvempaa markkinaosuutta vaihtolentoliikenteessä tavoittelevat muun muassa Itämeren alueella Kööpenhamina, Oslo ja Tukholma. Myös Itävalta, Unkari, Puola sekä Pietari Venäjällä pyrkivät vahvistamaan asemaansa vaihtolentoliikenteessä. (Finavia 2015a, 14-15.)

Tiukentuva sääntely erityisesti ilmailun turvallisuudessa, ympäristöasioissa ja esimerkiksi palveluiden hinnoittelussa sekä lennonvarmistuspalveluiden suorituskyvyssä on tiukkaa ja vaatii lentoasemilta kalliita investointeja. Lentoasemien on tehostettava toimintaansa kustannusten alentamiseksi, sillä kustannusten siirtäminen hintoihin on vaikeassa kilpailutilanteessa hankalaa. Tiukka sääntely säilyttää kilpailutilanteen kireänä. (Finavia 2015a, 14.)

Kotimaan lentoliikenteeseen vaikuttaa alentavasti vahva muuttoliikenne kohti Etelä-Suomea sekä vaihtoehtoisten kulkuvälineiden kilpailukyvyyn parantuminen. Uutta kysyntää on kuitenkin mahdollista lisätä joillain alueilla muun muassa kansainvälisten matkustajamäärien kasvun myötä. (Finavia 2015a, 14–15.)

Vuosittain erilaiset yritykset ja organisaatiot tuottavat lukuisia lentoasemia koskevia tutkimuksia ja tyytyväisyyskyselyitä. Skytrax, joka tarjoaa lentoyhtiöille sekä lentoasemille erilaisia arvioita ja arvosteluita (SKYTRAX 2015a), julkaisi vuoden 2015 kymmenen parasta lentoasemaa (taulukko 1.). Skytraxin lentoasematutkimus toteutetaan kerran vuodessa

yhdeksän kuukauden tutkimusjaksona ja siihen osallistuu lentomatkustajia ympäri maailman. Skytrax arvioi lentoasematoiminnan laatua noin 500 lentoasematuotteen ja toiminnon perusteella, ja laadun mittareita ovat muun muassa prosessien tehokkuus, terminaalien mukavuus ja puhtaus, matkustajapalvelut ja henkilöstöpalvelut. Lentoasemien palvelut suhteutetaan lentoaseman kokoon sekä lentoaseman kohderyhmiin. (SKYTRAX 2015b; SKYTRAX).

Sijalla yksi oli Singapore Changin lentoasema ja se nimettiin kolmatta vuotta peräkkäin maailman parhaaksi lentoasemaksi. Toiseksi sijoittui Etelä-Korean suurin lentoasema Incheonin kansainvälinen lentoasema ja kolmantena listalla oli Münchenin lentoasema. Muita kymmenen parhaan lentoaseman joukkoon sijoittuneita lentoasemia olivat Hong Kongin kansainvälinen lentoasema, Tokion kansainvälinen lentoasema, Zürichin lentoasema, Nagoyan Centrairin kansainvälinen lentoasema, Lontoon Heathrow, Amsterdamin Schipholin lentoasema sekä Pekingin kansainvälinen lentoasema. (SKYTRAX 2015b.)

Taulukko 1. Vuoden 2015 parhaat lentoasemat (SKYTRAX 2015b)

Sija	Lentoasema
1	Singapore Changin lentoasema
2	Incheonin kansainvälinen lentoasema
3	Münchenin lentoasema
4	Hong Kongin kansainvälinen lentoasema
5	Tokion kansainvälinen lentoasema
6	Zürichin lentoasema
7	Centrairin lentoasema, Nagoya
8	Lontoo Heathrow lentoasema
9	Amsterdam Schipholin lentoasema
10	Pekingin kansainvälinen lentoasema

Maailman sadan parhaan lentoaseman listalla Helsinki-Vantaa oli sijalla 18 nousten yhden sijan vuodesta 2014. Listalla Helsinki-Vantaa oli seitsemäs eurooppalainen lentoasema Münchenin, Zürichin, Lontoon Heathrow'n, Amsterdam Schipholin, Frankfurtin sekä Kööpenhaminan lentoasemien jälkeen ja samalla se oli paras pohjoiseurooppalainen lentoasema. (SKYTRAX 2015c.)

Sleeping in Airports -sivusto listasi Helsinki-Vantaan lentoaseman toiseksi parhaaksi lentoasemaksi Euroopassa Münchenin kansainvälisen lentoaseman jälkeen. Matkustajat kokivat Helsinki-Vantaan lentoaseman todella hiljaiseksi, siistiksi ja moderniksi ja he olivat tyytyväisiä GoSleep-uniputkiin, elektronisten laitteiden latauspisteisiin, ilmaiseen kirjainvaihtopisteeseen ja ilmaiseen rajattomaan Wi-Fi-yhteyteen. Kehityskohteiksi nimettiin

ruuhkautuneet portit sekä istumapaikat. Tutkimus perustuu Sleeping in Airports -sivuston vuonna 2015 tuottamaan lentoasematutkimukseen, jonka kriteerinä oli yleinen lentoasemakokemus. Tutkimustulokset perustuvat muun muassa sivuston käyttäjien kokemuksiin. (Sleeping in Airports 2015.)

Vuonna 2014 Helsinki-Vantaa sai kansainvälisessä matkustajatytyväisyyskyselyssä Airport Service Quality -tutkimuksessa arvosteluksi 3,96 asteikolla 1-5. Edellisvuodesta matkustajatytyväisyys parani lähtöselvityspalveluiden ja turvatarkastuksen osalta. Yleiseen tytyväisyyteen vaikutti negatiivisesti lentoaseman rakennustyöt. (Finavia 2015a, 30.) Airport Service Quality -tutkimus toteutetaan lentoasemilla ja siihen osallistuu vuosittain noin 600 000 matkustajaa, jotka odottavat lentoaan. Matkustajat arvioivat lentoaseman palveluita. Tutkimus toteutetaan tarkkaan laaditun suunnitelman mukaan, jotta sen tulokset olisivat päteviä sekä lentoaseman matkustajia edustavia. (ACI.)

2.4 Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelma 2014–2020

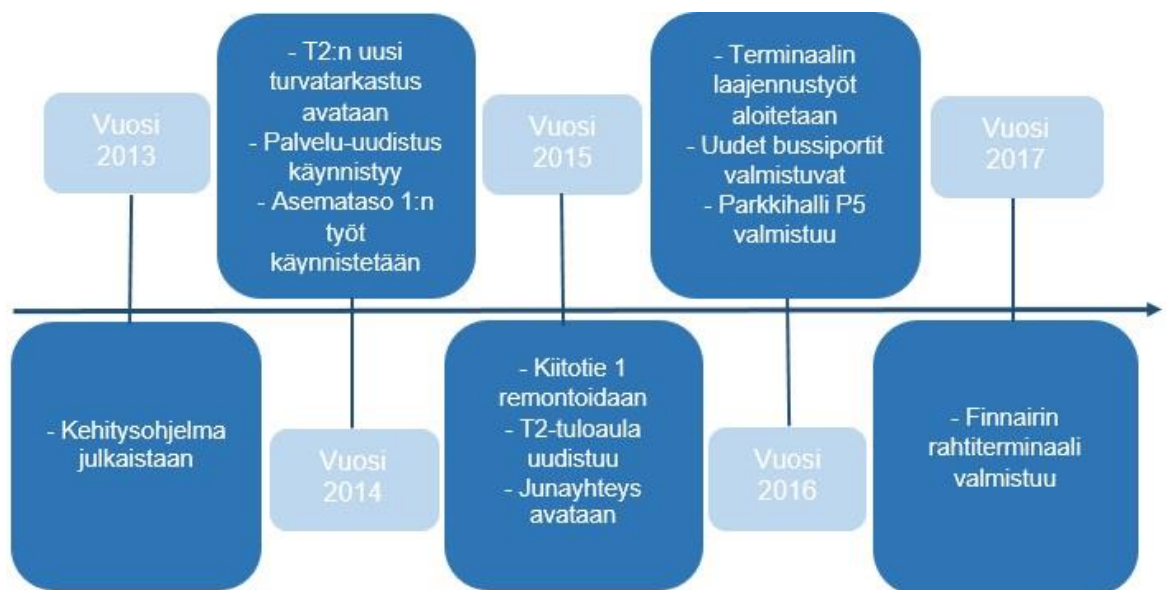
Matkustajamäärät ovat kasvaneet voimakkaasti Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Finavia käynnisti vuonna 2014 Helsinki-Vantaan lentoasemalla 900 miljoonan euron kehitysohjelman, jolla pyritään valmistautumaan kasvaviin matkustajamääriin sekä tarjoamaan parempia matkustuskokemuksia. Helsinki-Vantaalla arvioidaan olevan matkustajia vuoteen 2020 mennessä 20 miljoonaa. Kehitysohjelman tarkoitus on parantaa liikennejärjestelyjä ja erityisesti kasvattaa lähtöselvitys- sekä vaihtomatkustuskapasiteettia. Laajan investointiohjelman on tarkoitus parantaa matkustuksen sujuvuutta ja vahvistaa Helsinki-Vantaan asemaa Euroopan ja Aasian välisessä liikenteessä. Investointiohjelmalla Finavia pyrkii parantamaan kilpailukykyä. (Finavia 2015a, 25.)

Finavia tulee laajentamaan vanhaa terminaalirakennusta erillisen satelliittiterminaalien sijaan eli kyseessä on *one roof* -konsepti, jossa kaikki terminaalit ovat samassa rakennuksessa - yhden katon alla. Malli palvelee asiakasta parhaiten, ja se on toiminnalliselta tehokkuudeltaan kannattavin. Kehitysohjelmassa lentoaseman matkustajatiloihin laajennetaan, vaihtoliikennekapasiteettia kasvatetaan, palvelutasoa parannetaan sekä keskitetään palvelut yhteen tilaan. (Finavia 2015a, 25.)

Helsinki-Vantaan lentoasema-alue työllistää 20 000 henkilöä, ja kehitysohjelman työllistämisaikutuksen arvioidaan olevan noin 14 000 henkilötyövuotta. Matkustajamäärien kasvu 20 miljoonaan lisäisi kymmenessä vuodessa noin 5 000 pysyvää työpaikkaa eri yrityksiin. Työllisyysvaikutukset nähdään tarkemmin tulevina vuosina, kun laajennusprojekti lentoasema-alueella lähtee käyntiin. Työllisyysvaikutus vuonna 2014 oli 260 henkilö-

työvuotta. (Finavia 2015a, 25.) Vuoden 2015 työllisyysvaikutuksen lentoasemaverkoston kehittämisessä arvioitiin olevan 350 henkilötyövuotta (Finavia c).

Vuoden 2014 aikana turvatarkastuksen sekä lähtöselvityksen kapasiteettia lisättiin ja terminaalilaajennuksen valmistelut aloitettiin. Toukokuussa Helsinki-Vantaan asemalla avattiin uusi turvatarkastus, jossa on viisi uutta turvatarkastuslinjaa. Turvatarkastuslinjojen lisääminen kasvatti turvatarkastuskapasiteettia 40 prosentilla, ja niiden lisääminen vähentää ruuhkia lähtöaulassa. Ennen uusia linjoja ruuhka-aikojen jonotusajat saattoivat venyä 20 minuuttiin. Käytössä olevat 23 turvatarkastuslinjaa pystyvät palvelemaan yli 4100 matkustajaa tunnissa. Vuonna 2014 T2-terminaali sai lisää lähtöselvitysautomaatteja sekä itsepalvelupisteitä ruumaan meneville matkatavaroille. Vuoden 2014 lopulla lähtöselvitysautomaattien määrä oli kasvanut 49 automaatista 62 automaattiin. Matkatavara-automaattien määrä taas kasvoi neljästä neljääntoista. Lähtöselvityksen lisäksi asematason laajennus käynnistettiin vuonna 2014, ja sen on arvioitu valmistuvan vuoden 2016 lopulla. Asematason laajentaminen mahdollistaa terminaalirakennuksen laajentamisen. (Finavia 2015a, 26.) Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelman tärkeimmät vaiheet on laitettu aikajanalle alla olevassa kuviossa viisi.



Kuvio 5. Helsinki-Vantaan tärkeimmät tapahtumat aikajanalla (Finavia e)

Helsinki-Vantaan lentoaseman P5-pysäköintitalon kaksi vuotta kestävä laajennustyö käynnistyi vuonna 2014. Laajennuksessa pysäköintirakennus saa kaksi uutta kerrosta sekä 3 000 lisäpaikkaa. Laajennukseen on investoitu 40 miljoonaa euroa, ja sen tarkoitus on varmistaa riittävät pysäköintimahdollisuudet lentoasemalla matkustajamäärien lisääntymisessä. Vuoden 2014 toukokuussa Finavia avasi verkkopalvelun, jonka kautta asiakas voi varata parkkipaikan ennakkoon. Verkkopalvelua tullaan laajentamaan tulevaisuudessa

muilla palveluilla, jotta asiakasprosesseista saadaan digitaalisempia. Vuoden 2014 aikana valmistui myös Helsinki-Vantaan yleissuunnitelma. (Finavia 2015a, 26.)

Vuoden 2015 aikana on keskitytty rakennustöiden suunnitteluun sekä valmistelutöihin, ja vuonna 2014 aloitettuja laajennustöitä on jatkettu. Vuoden 2015 kesällä lentoaseman liikenneyhteydet paranivat, sillä heinäkuun 2015 alusta matkustajat ovat voineet matkustaa lentoasemalle junalla. Uusi junayhteys parantaa lentoaseman saavutettavuutta ja yhdistää Suomen päälentoaseman kaukojunaliikenteeseen. Uuden Kehäradan myötä aukeaa matkustajille yhteys Pietariin. (Finavia d.) Vuoden 2015 aikana Helsinki-Vantaan lentoaseman kiitotie 1 peruskorjattiin, matkatavara-aulaa uudistettiin ja uudistettu T2-tuloaula avattiin (Finavia e).

Uusien tilojen rakentaminen sekä käyttöönotto ja tulevat uudistukset etenevät vaiheittain kolmessa aallossa. Mikäli markkinatilanteeseen tulee rakennustöiden aikana muutoksia, vaiheittain rakentaminen ja aaltojen jakaminen pienempiin vaiheisiin mahdollistavat muutoksiin reagoimisen. (Finavia f.) Vuoden 2016 tammikuussa Finavia aloitti terminaalirakennuksen laajentamistyöt (Finavia 2016).

Ensimmäisessä aallossa, joka aloitetaan vuoden 2016 alussa, on tarkoitus laajentaa terminaalirakennusta 75 000 neliömetrillä, kasvattaa matkatavaran käsittelykapasiteettia ja tuplata laajarunkokoneiden, eli suurten kaksikäytäväisten matkustajakoneiden, siltaportteja. Laajennus alkaa kaukoliikennealueen eteläsiivestä, ja jatkuu vuonna 2017 länsisiiven rakentamisella. Länsisiiven on tarkoitus valmistua vuoden 2020 kesällä. Uudistuvien matkustajatilojen sisutuksessa on otettu huomioon suomalaisuus sekä suomalaiset materiaalit, ja tiloihin tuodaan viihtyvyyttä erilaisilla valo- ja ääniefekteillä. Uusien palveluiden konseptoinnissa on myös otettu huomioon digitaalisuus. (Finavia f; Airbus 2015.)

Toisessa aallossa keskitytään parantamaan Euroopan ja kotimaanlentojen palvelutasoa ja jatketaan matkustajaliikenteen kapasiteetin kasvattamista. Kolmannessa aallossa tarkoitus on laajentaa T2-terminaalirakennusta landside-puolella ja keskittää lähtöselvitys- ja turvatarkastuspalvelut yhdessä matkalaukkujen luovuttamisen kanssa yhteen lähtö- ja tuloaulaan. Laajentamisen yhteydessä saadaan lisätilaa kaupallisille palveluille sekä pysäköinti- ja joukkoliikennejärjestelyille. (Finavia f.)

3 Elämyksellisyys matkailualalla

Yhä kansainvälistyvillä markkinoilla ja internetin aseman vahvistuessa yritysten tulee erottautua kilpailijoistaan ja etenkin matkailualalla elämysten tuottaminen on nähty ratkaisuna kilpailukyvyn ylläpitämiseen. Kuluttajat eivät tyydy ostamaan pelkkää tuotetta tai palvelua sellaisenaan vaan he haluavat kokea uusia paikkoja ja mahdollisuuden oppia uutta miellyttävällä tavalla. Kuluttajat haluavat kokea elävänsä mielenkiintoista elämää. Matkailualalla elämyksien tuottaminen on yksi parhaista kilpailukeinoista ja elämykset vaihtelevat jokapäiväisistä kokemuksista tunteisiin vetoaviin ja harvinaislaatuisiin kokemuksiin. Parhaassa tapauksessa elämyspalveluiden tarjoaminen antaa tuotteelle kilpailuetua tuottavaa lisäarvoa ja parantaa matkustajien matkustuskokemuksia. (Räikkönen 2014, 18.)

Nykypäivänä moni tuote on tuotteistettu ja kuluttajat tekevät ostopäätöksensä pääsääntöisesti hinnan perusteella. Samasta tuotteesta ollaan kuitenkin valmiita maksamaan enemmän sen tarjoaman elämyksen vuoksi. Esimerkiksi kotona tehdystä kahvista ollaan valmiita maksamaan huomattavasti vähemmän kuin kahvilassa paahdetusta, vaikka tuote itsessään on sama. Kahvilan tarjoaman tunnelman takia kahvista ollaan valmiita maksamaan enemmän. Pelkän tuotteen arvo on siis vain murto-osa hinnasta, jolla tuotetta voidaan myydä eteenpäin. Yritysten tulee siis myydä tuotteita ja palveluita niin, että ne tarjoavat kuluttajille mahdollisimman paljon lisäarvoa, josta kuluttajat ovat valmiita maksamaan enemmän. Tämä tarkoittaa sitä, että massatuotannon sijaan yritysten tulisi pyrkiä luomaan enemmän personoituja tuotteita vastaamaan kysyntää. (Pine & Gilmore 2011, 1-2.)

Elämykselliset kokemukset ovat kautta aikojen olleet viihdepalvelujen keskiössä, mutta viimevuosien aikana elämyspalveluiden tarjonta on kasvanut räjähdysmäisesti. Vuonna 1951 Walt Disney avasi ensimmäisen Disneyland-huvipuiston Kaliforniaan ja vuonna 1971 Walt Disney World -teemapuiston Floridaan. Disney loi ensimmäisen teemapuiston, jossa vierailijoilla oli mahdollisuus sukeltaa animaatioiden maailmaan ja olla osana tarinaa hahmojen ja erilaisten aistikokemusten kautta. Disney on kehittänyt elämyspalveluitaan vuosien varrella ja tarjoaa nykyään myös Broadway-esityksiä sekä teemariisteilyitä. Vuosien myötä teknologian kehittyttyä Disney on saanut useita kilpailijoita. (Pine & Gilmore 2011, 3-4.)

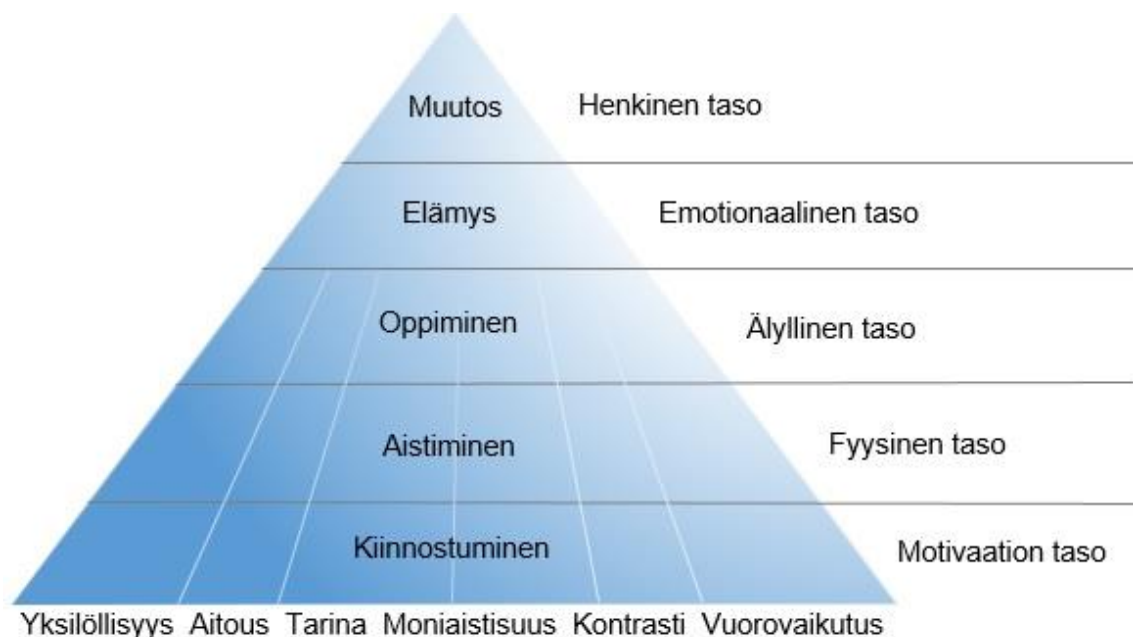
Markkinoilla, jossa kilpailu on tiukkaa, yhtiöt ovat yhä kovemman paineen alla erottautua kilpailijoista. Lentoyhtiöiden menestyksen takana on tarjota asiakkaalle helppo tapa matkustaa paikasta A paikkaan B mahdollisimman edullisesti, kilpailukykyisesti sekä mukavasti. British Airwaysin entisen puheenjohtajan, Colin Marshallin, mukaan British Airways hakee kilpailuetua tarjoamalla lennon lisäksi matkustajalle kokemuksen arjesta irtautumi-

sesta. Yhtiö pyrkii tarjoamaan entistä parempia matkustuskokemuksia matkustajille ja niin sanotun hengähdystauon pitkästä ja stressaavasta matkasta. (Pine & Gilmore 2011, 5.)

Elämys on enemmän kuin tuote. Tuotteen tai palvelun päämääränä saattaa olla elämyksen tuottaminen kuluttajalle, mutta elämyksen luomiseen vaaditaan enemmän kuin itse tuote. Tuotteen ympärille rakennettu tarina, paikka ja sen herättämät tunteet kuluttajassa vaikuttavat elämykseen. Tuotteen sijaan sen tarjoama lisäarvo kuluttajalle mielletään elämykseksi. (Sundbo & Darmer 2008, 2.)

3.1 Elämyskolmio-malli

Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen, LEO:n, elämyssuunnittelun tukena toimii Elämyskolmio-malli. Mallin mukaan elämyksellisen ja mielekkään tuotteen tai palvelun tulisi sisältää kuusi elementtiä: yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti sekä vuorovaikutus. Elementit eivät suoraan takaa elämyksellistä palvelua, mutta luovat sille suotuisat olosuhteet. Elementtien lisäksi malli tarkastelee palvelun tai tuotteen käyttäjän eli asiakkaan kokemuksia motivaation tasolla sekä fyysisellä, älyllisellä, emotionaalisella ja henkiselällä tasolla. (Alatalo 2015.) Elämyskolmio-malli on esitetty kuvion kuusi mukaisesti.



Kuvio 6. Lapin elämysteollisuuden osaamiskeskuksen Elämyskolmio-malli (Alatalo 2015)

Yksilöllisyydellä tarkoitetaan tuotteen tai palvelun ainutlaatuisuutta. Tuotteen tulisi olla asiakaslähtöinen, joustava ja muuntautumiskykyinen, jotta se palvelisi parhaalla mahdollisella tavalla käyttäjänsä toiveita sekä tarpeita. Tuotteen tai palvelun yksilöllisyyttä voidaan lisätä lähes loputtomiin, mutta yksilöllistämisen haasteena ovat nousevat kustannukset.

Tarkoituksena on tarjota helposti personoitavia tuotteita, joiden peruskonsepti on kuitenkin helposti toteutettavissa. (Alatalo 2015; Tarssanen 2009, 12-13.)

Aitous kuvastaa tuotteen tai palvelun uskottavuutta. Tuotteen tulisi heijastaa mahdollisimman tarkasti oman alueensa elämäntyyliä sekä kulttuuria ollakseen aito ja uskottava. Loppukädessä tuotteen aitouden kuitenkin määrittää asiakas. Tuote on aito, mikäli tuotteen käyttäjä kokee sen aidoksi ja luotettavaksi. Eettisesti tuotteen ei tulisi loukata tai hyväksikäyttää mitään kulttuurista tai etnistä yhteisöä. (Alatalo 2015.) Helsinki-Vantaan lentoaseman 2B matkatavara-aulaan on tuotu suomalaista luontoa, jotta saapuvat matkustajat kokisivat tulleen Suomeen. Matkatavara-aulan on tarkoitus erottua muista lentoasemista sekä tarjota matkustajalle kokemus ainutlaatuisuudesta. (Finavia 2015c.)

Tuotteen aitous liittyy vahvasti tarinaan, joten elämyksen luomiseksi on tärkeää sitoa tuotteen elementit johdonmukaiseksi tarinaksi. Hyvän tarinan taustalla on sekoitus faktaa ja fiktiota ja tarinan taustalla voi olla esimerkiksi muinaisia uskomuksia tai legendoja. Tarina antaa asiakkaalle mahdollisuuden kokea tuotteen fyysisellä tasolla aistien kautta, ja näin asiakkaalla on mahdollisuus kokea tuote älyllisellä ja tunteellisella tasolla. Tarinan tulee olla tehty kohdeyleisön mukaan, jotta sen vaikutus on paras mahdollinen, ja sen täytyy olla tarkasti suunniteltu kohta kohdalta ollakseen vakuuttava. Tuotteen teeman ja tarinan tulisi olla läsnä tuotteen jokaisella asteella sekä markkinoinnissa ja jälkimarkkinoinnissa. (Alatalo 2015; Tarssanen 2009, 13-14.)

Tuotteen moniaistisuus tarkoittaa sitä, että tuote tai palvelu voidaan kokea mahdollisimman monella aistilla samanaikaisesti. Sen tulisi olla visuaalisesti vaikuttava ja viehättää haju-, kuulo-, tunto- ja makuaistia. Onnistuneen elämyksen tuottamiseksi asiakkaan tulisi pystyä näkemään, tuntemaan, maistamaan, haistamaan ja kuulemaan tuotteeseen ja tarinaan liittyviä yksityiskohtia. Aistiärsykkeiden tulee kuitenkin olla tasapainossa, sillä ärsykejä ollessa liikaa, lopputulos saattaa kärsiä. (Alatalo 2015.) Helsinki-Vantaan lentoaseman matkatavara-aulan kattoa koristaa sinne suunniteltu siipikangas ja matkatavarahihnojen välissä oleviin vitriineihin on tuotu suomalaista kasvillisuutta sekä metsän eläimiä. Aulan seiniin heijastuu liikkuvaa luontokuvaa. (Finavia 2015c.)

Kontrastilla tarkoitetaan tässä yhteydessä tuotteen erottautuvuutta asiakkaan jokapäiväisestä elämästä, sillä ihmisillä on vahva halu kokea uusia ja erilaisia elämyksiä. Kontrastin luomisessa asiakkaan kulttuuritausta sekä kansallisuus tulee ottaa huomioon. Mikä on uutta ja erilaista yhdelle ei välttämättä ole sitä toiselle. Vuorovaikutuksella elämyskolmiossa viitataan onnistuneeseen kommunikointiin tuotteen, asiakkaan sekä palveluntarjoajan välillä. Elämyksiä halutaan kokea ja jakaa osana isompaa ryhmää tai yhteisöä, ja vuoro-

vaikutuksen olennaisena osana onkin yhteisöllisyyden tunteen luominen. Elämyksen tarjoamiseksi on siis tärkeää rakentaa tuote, jossa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja tehdä yhdessä muiden kanssa. Palvelun käyttäjät tulisi siis vähintään esitellä toisilleen vuorovaikutteisuuden parantamiseksi, mikäli he eivät tunne toisiaan. Osallistava tuote tai palvelu voidaan kokea myös yksin, mutta ajatus siitä, että elämys on laajalti hyväksytty ja mielekäs, nostaa osallistujan sosiaalista statusta ja linkittää häntä vahvemmin osaksi ryhmää tai yhteisöä. (Alatalo 2015; Tarssanen 2009, 14-15.)

Edellä lueteltujen elementtien lisäksi malli ottaa huomioon kokemuksen myös eri tasojen kautta. Näitä tasoja ovat motivaation taso, fyysinen taso, älyllinen taso, emotionaalinen taso sekä henkinen taso. (Alatalo 2015.) Hyvin suunnitellussa elämyksessä edellä mainitut elementit ovat mukana jokaisella kokemuksen tasolla (Tarssanen 2009, 15).

Kolmion alin taso on motivaation taso. Motivaation tasolla pyritään herättämään asiakkaan kiinnostus tuotetta tai palvelua kohtaan. Asiakkaan valmius osallistua ja halukkuus kokea tuote tai palvelu on tärkeää elämyksellisyyden ja kokemuksen onnistumisen kannalta. Tuote täytyy tuoda asiakkaan tietouteen esimerkiksi erilaisin markkinoinnin keinoin. Markkinoinnin tulee siis olla mahdollisimman henkilökohtaista, kiinnostavaa ja sen tulee toimia nimenomaan asiakkaan motivaation herättäjänä. (Alatalo 2015.)

Seuraavana Elämyskolmio-mallissa on fyysinen taso. Tason aikana asiakas aistii ympärillään olevia asioita näkö-, tunto-, haj-, maku-, ja kuuloaistin avulla. Ympäristön tulisi tarjota palveluita, jotka takaavat asiakkaan viihtymisen - esimerkiksi wc-tiloja, ruokaa ja juomaa. Onnistuneen kokemuksen kannalta on tärkeää, että asiakas kokee olevansa mukavassa, turvallisessa ja luotettavassa ympäristössä. Jotkin elämykset kuitenkin onnistuakseen sisältävät esimerkiksi pelon tai kauhun tunteita. (Alatalo 2015.)

Älyllisellä tasolla ympäristöstä saadut aistiärsykkeet prosessoidaan ja ihmiset toimivat sen mukaisesti - oppivat, ajattelevat ja muodostavat mielipiteitä koetun perusteella. Älyllisellä tasolla asiakas päättää onko hän tuotteeseen tai palveluun tyytyväinen vai ei. Tällä tasolla hyvin toteutettu elämyksellinen tuote tarjoaa asiakkaalle kokemuksen uuden oppimisesta tai potentiaalinen oppia uutta, tietoisesti tai alitajuntaisesti. (Alatalo 2015.)

Emotionaalisella tasolla itse elämys koetaan. Yksilön tunteita tai reaktioita on vaikea ennustaa tai ohjailta. Jos tuotteen rakenteelliset osat ja sen elementit ovat hyvin suunniteltuja sekä fyysinen ja älyllinen taso toimivat, on melko todennäköistä, että asiakas kokee positiivisia tunteita kuten iloa, innostusta, saavuttamista tai oppimista. Viimeisellä eli henkisellä tasolla elämyksen tuottama voimakas ja positiivinen reaktio voi saada aikaan hen-

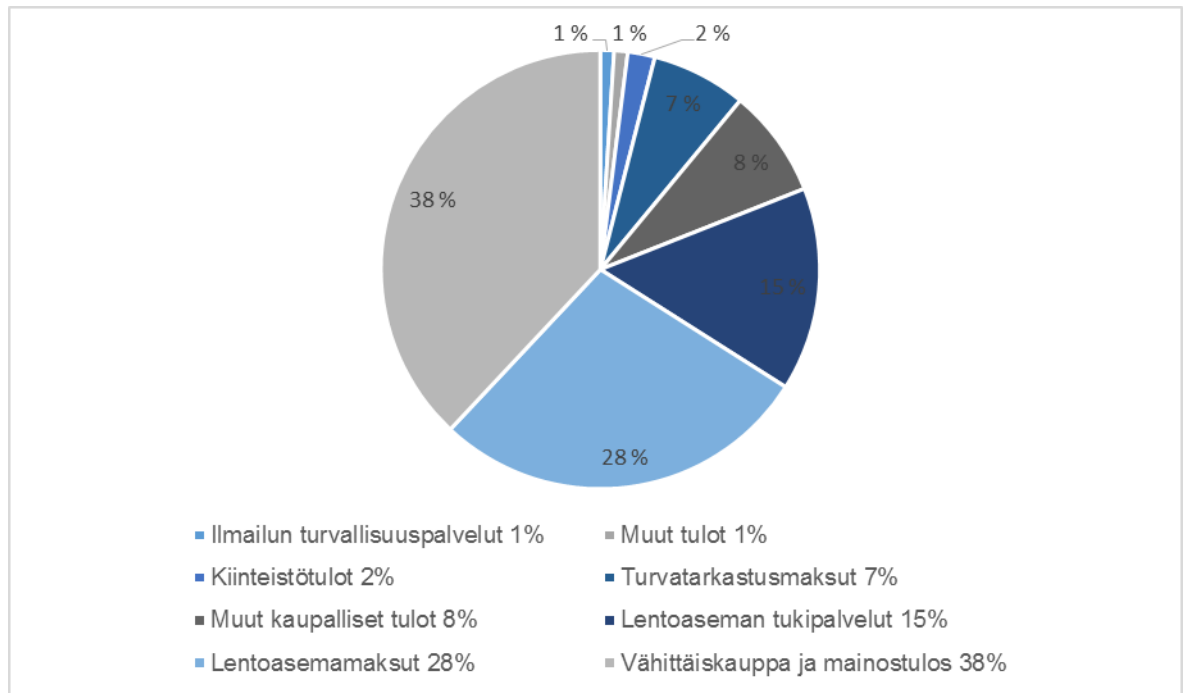
kilökohtaisen muutoksen yksilössä. Kokemus saattaa muuttaa yksilön ajatusmaailmaa tai elämäntyyliä ja mielekkään elämyksen jälkeen asiakas saattaa omaksua uuden harrastuksen tai löytää itsestään uusia resursseja. (Alatalo 2015.)

3.2 Elämyspalvelut parempien matkustuskokemusten tuottajana lentoasemilla

Jatkuvasti kehittyvä ala sekä globalisoituminen ovat johtaneet siihen, että lentoasemat ovat yhä suuremman kilpailun ja tarkkailun alla. Kasvaneen kilpailun takia lentoasemilla on suurempi paine erottua kilpailijoista ja säilyttää asemansa kilpailevassa lentoasemaverkostossa. Lentoasemilla on suuri potentiaali tehdä tuottoa ilmailun lisäksi muiden palveluiden, kuten pysäköinnin, kahvila- ja ravintolapalveluiden sekä myymälöiden kautta. Suurin osa lentoasemien tuotoista tulee juuri kyseisistä palveluista. Tarjottujen lisäpalveluiden lisäksi lentoasemat kilpailevat esimerkiksi hyvillä kulkuyhteyksillä, kattavilla lentoverkostoilla, palvelun laadulla ja viihtyisyydellä. Lentoasemilla kehitetään jatkuvasti uusia innovaatioita ja elämyspalveluita viihtyvyyden sekä matkustusmukavuuden parantamiseksi. Näillä uudistuksilla lentoasemat pyrkivät erottumaan kilpailijoistaan ja uudistamaan toimintaympäristöään. (Roll 13.3.2015.)

Lentoasemien katteet ovat melko pieniä eivätkä lentoyhtiöiltä kerätyt tuotot riitä kattamaan kaikkia operointikustannuksia. Siitä syystä lentoasemat keskittyvät yhä enemmän tekemään voittoa ilmailualan ulkopuolisilla palveluilla. Strategiat, joiden avulla lentoasemat pystyvät tarjoamaan luokkansa parhaita matkustajakokemuksia, ovat erityisen tärkeitä kilpailun kannalta. Rakennuskustannusten noustessa, rahoituksen vähentyessä ja ajoittaisten ilmailualan laskusuhdanteiden takia lentoasemayhtiöt löytävät itsensä jatkuvasti tilanteesta, joissa heidän on keksittävä yhä enemmän ei-ilmailuun sidonnaisia tulonlähteitä lentoasemille rahoittaakseen meneillään olevia projekteja sekä kohdatakseen asiakasodotuksia. (Chawla 2014.)

Yleensä lentoasemayhtiö omistaa lentoaseman tilat ja tekee tuottoa vuokraamalla niitä lentoyhtiöille, rahtiyrityksille, lentoasemalla toimiville myymälöille ja palveluyrityksille. Lisäksi lentoasemayhtiöt tekevät tuottoa lentoyhtiöiltä perittävistä palvelumaksuista kuten laskeutumismaksuista, pysäköinnistä, lentokoneen tankkaamisesta sekä lentoasemave-roista. Alla oleva kuvio Hong Kongin lentoaseman tulonlähteistä havainnollistaa lentoaseman tulorakennetta. Hong Kongin lentoasemayhtiön liikevaihdosta 38 prosenttia tuli vähittäiskaupan toimilupamaksuista ja mainostuloista. Lentoasemamaksujen osuus oli 28 prosenttia. (Chawla 2014.) Monet lentoasemayhtiöt tekevät tuottoa vuokrien ja mainostulojen lisäksi myös perimällä lentoasemalla toimivien yritysten, kuten myymälöiden, myynnistä ennalta määrätyn prosentillisen summan. (Roll 13.3.2015).



Kuvio 7. Hong Kongin lentoasemayhtiön vuoden tulorakenne 31.3.2013 (Chawla 2014)

Vaikka suuri osa liikevaihdosta tulee ilmailualan ulkopuolisista palveluista, tulorakenteeseen vaikuttaa myös lentoaseman koko, lentoaseman matkustajat sekä palveluiden sijainti lentoasemalla (Chawla 2014).

Isoilla lentoasemilla on parempi mahdollisuus pitää yllä laajaa valikoimaa myymälöitä, ravintoloita ja erikoispalveluita kuin pienillä lentoasemilla. Siitä syystä suuremmat lentoasemat saavat enemmän erityisesti vähittäiskaupasta kertyviä tuottoja. Myös matkustajilla on väliä, sillä tutkimusten mukaan kansainväliset matkustajat käyttävät enemmän rahaa matkustuksen aikana kuin muut matkustajat. Lomamatkustajat käyttävät enemmän rahaa kuin liikematkustajat, jos lentoon on enemmän kuin 45 minuuttia. Monet matkustajat tekevät ostoksensa mieluiten lähtöselvityksen sekä turvatarkastuksen jälkeen, sillä matkustajat kokevat olonsa rentoutuneemmaksi, joten palvelun sijainti on merkittävä osassa palvelun tuottavuuden kannalta. (Chawla 2014.) Monet suuremmat kansainväliset lentoasemat, kuten Lontoon Heathrow, pystyvät tarjoamaan kalliita ylellisyystuotteita, joita useimmat pienet lentoasemat eivät pysty. Heathrow'n lentoasemalla teetetyn raportin mukaan kiinalaiset matkustajat ostavat 25 % myydyistä ylellisyystuotteista, vaikka heidän osuutensa kaikista matkustajista on vain 0,7 %. (Harper 2014.)

Lentoasemilla on kehittyneen teknologian ansiosta yhä paremmat mahdollisuudet tarjota matkustajille yksilöllisempiä sekä parempia matkustuskokemuksia. Lentoyhtiöiden asiakkuuksien hallinta keskittyy usein kanta-asiakasohjelmiin ja matkustusluokan korotuksiin, ja

niiden tarkoitus on parantaa matkustuskokemusta. Lentoasemilla olisi mahdollisuus luoda integroitu ohjelma yhdessä lentoyhtiöiden kanssa, jonka kautta matkustaja saisi enemmän arvoa matkustamiseen tehdessään varausta, matkustaessaan lentoasemalle ja sen kautta lennolle. Kun lentoyhtiöiden ja lentoasemien roolit sekä palvelumallit muuttuvat, matkustajilla on korkeammat odotukset palvelun laadusta. Palkintojärjestelmä tulisi rakentaa yhdessä lentoaseman ja lentoyhtiön kanssa erinomaisen palvelun takaamiseksi. (Chawla 2014.)

Uuden teknologian myötä kommunikointi matkustajien kanssa on monipuolistunut. Esimerkiksi Münchenin lentoasemalla Saksassa matkustajilla on mahdollisuus keskustella asiakaspalvelijan kanssa valitsemallaan kielellä videon välityksellä. Myös interaktiiviset infotaulut ovat yleistyneet. (Powell 2015.) SITA:n tekemän tutkimuksen mukaan matkustajat kuitenkin haluavat yksinkertaisia teknologisia ratkaisuja tukemaan matkustusta. Muun muassa mobiililaitteiden asema lennon varaamisessa, lähtöselvityksen tekemisessä sekä informaation vastaanottamisessa matkustuksen aikana on kasvussa. (Garcia 2015.)

Myymlöiden, kahvila- ja ravintolapalveluiden sekä innovatiivisten teknologisten ratkaisujen lisäksi lentoasemat tarjoavat matkustajille muita palvelumuotoja parantaakseen yleistä viihtyisyyttä lentoasemilla. Lentoasemille tuodaan yhä enemmän palveluita ja viihdettä matkustajien saataville, jotta matkustuskokemus olisi mielekkäämpi. Lentoasemat korostavat matkustajien hyvinvointia, ja yhä useammalla lentoasemalla tarjotaan esimerkiksi joogatunteja lievittämään stressiä. (Future Travel Experience 2016.)

Singapore Changin lentoasemalta, joka on äänestetty usean vuoden ajan maailman parhaaksi lentoasemaksi, löytyy lentoyhteyksien lisäksi kylpyläpalveluita, sauna, perhospuutarha ja kala-allas. Lentoasemalta löytyy myös liukumäki, kuntoilumahdollisuuksia, ilmainen elokuvateatteri ja lukuisia ostosmahdollisuuksia. Korean Seoulin lentoasemalta löytyy niin ikään sisätiloissa sijaitsevia puutarhoja ja Malesian Kuala Lumpurin lentoasemalta taas sademetsiä ja puisia kävelyteitä. (Sleeping in Airports 2015.) Chicagon O'Haren lentoaseman pysäköintihallin jokaisella tasolla soi nimikkokappale ja pysäköintihallin seinät on koristeltu paikallisten urheilujoukkueiden kuvilla (Pine & Gilmore 2011, 5).

Vuonna 2014 Finavia lanseerasi TravelLab-kehittämishankkeen, jonka tarkoituksena on parantaa asiakaskokemuksia. TravelLab on projekti, jossa matkustajat ovat saaneet kokeilla uusia palvelukonsepteja sekä arvioida niiden toimivuutta. Vuoden 2014 kesällä matkustajat pääsivät kokeilemaan uusien palvelukonseptin prototyyppejä, jotka luotiin muun muassa matkustajilta saatujen palautteiden perusteella. Kehittämishankkeen aikana yli 200 idean pohjalta luotiin 11 erilaista prototyyppiä. (Finavia 2014c; Finavia 2015d.) Testat-

tuja konsepteja olivat muun muassa porttijooga Kainuu-tilassa, juhannustanssit ja ravintolapäivä. Suosituin palvelukonsepti oli juhannustanssit. (Finavia 2015a, 27.) Ohjatut joo-
gatunnit olivat suosittuja erityisesti korealaisten, kiinalaisten, japanilaisten sekä suomalais-
ten mielestä. Lisäksi matkustajat, jotka normaalisti minimoivat lentoasemilla käytetyn ajan,
olivat tyytyväisiä ohjattuihin tunteihin. (Future Travel Experience 2014.) Kokeilemalla pal-
veluita, nähdään nopeasti mikä toimii ja mikä ei (Finavia 2015d).

Helsinki-Vantaan lentoaseman innovaatiot ovat saaneet huomiota kansainvälisellä tasolla. Euroopan lentoasemajärjestö ACI Europe julkaisi vuoden 2015 kesäkuussa listan sen hetken kymmenestä parhaasta lentoasemainnovaatioista ja Finavian Helsinki-Vantaan lentoasema oli mainittu listalla kahdesti. (Heikkilä, M. 2015.) Listan yhdeksännellä sijalla oli Helsinki-Vantaan lentoaseman Stefan Lindforsin suunnittelema 2B-matkatavara-aula, jossa teemana on Suomen luonto, kasvillisuus ja eläimet. Kuudennelle sijalle ylsivät Hel-
sinki-Vantaalla olevat GoSleep-uniputket, joissa matkustajat voivat rentoutua ja nukkua ennen lennolle pääsyä. Muita listalla olleita innovaatioita olivat Corkin lentoaseman reaali-
aikainen lentokoneiden seurantasovellus sekä Abu Dhabin lentoaseman automatisoitu matkustusasiakirjojen todentamisjärjestelmä. Ensimmäiselle sijalle nousi Aruban lento-
aseman lanseeraama *Happy Flow* -projekti, jossa lentoasemalla liikkumisen keskeisenä osana on kasvojentunnistusteknologia. Ohjelman tarkoituksena on tunnistaa matkustaja lähtöselvityksessä, turvatarkastuksessa sekä koneen nousemisen aikana niin, ettei mat-
kustajan tarvitse näyttää lippua tai passia lähtöselvityksen jälkeen. (ACI Europe 2015.)

3.3 Hiljainen lentoasema -konsepti osana matkustusmukavuutta

Lentoasemien hiljaisuudesta puhuttaessa on usein kyseessä lentokoneiden aiheuttamien äänipäästöjen vähentäminen lentokoneiden laskeutumisen sekä lentoonlähdön aikana. Viime vuosien aikana hiljaisella lentoasemalla on viitattu myös matkustajaterminaaleihin.

Tutkimusten mukaan suurin osa matkustajista kokee jonkinlaista stressiä matkansa aika-
na ja usein stressitaso on korkeimmillaan juuri ennen lentoa tai lennon jälkeen. Yksi yleisimmistä stressin aiheuttajista on lentopelko. Lentomatkustus voidaan kokea raskaaksi, sillä matkustukseen sisältyy usein pitkät matkustusajat lentoasemalle, lyhyeksi jääneet yöunet ja pitkät kävelymatkat terminaalissa. Muita stressitekijöitä lentoasemilla ovat myös lyhyillä varoitusajoilla muuttuvat lentotiedot sekä yleiset kuulutukset, joita matkustajat eivät ymmärrä. Matkustajien suurin pelko on, etteivät he ehdi lennolleen. (Godin 2015.)

Hiljainen lentoasema esiteltiin terminä ensimmäisiä kertoja, kun tutkimukset osoittivat, että matkustajat olivat yhä useammin ärsyyntyneitä kuulutuksista, joita he eivät ymmärtäneet.

Jotta matkustajakokemus lentoasemilla paranisi, tulisi kuulutuksia vähentää tai ne täytyisi poistaa kokonaan. Toimintamalli, jossa kaikki kuulutukset poistettaisiin, olisi kuitenkin ristiriidassa asiakasodotusten sekä lentoasemien toiminnallisten tarpeiden kanssa, sillä turvallisuutta koskevista lainsäädännöllisistä syistä kuulutuksia ei voida poistaa kokonaan. (Godin 2015.)

Lentoasemille on kehitetty automaattinen kuulutusjärjestelmä, jonka avulla kuulutukset kuuluvat oikeaan aikaan, oikeassa paikassa ja oikealla kielelle niille matkustajille, joita kuulutus koskee. Hyödyntämällä järjestelmää oikein, matkustajat kuulevat vain heitä koskevat kuulutukset sekä lentotiedot. Pääasiallisesti kaikki kuulutukset on siis tehty vain porttialueilla kuuluviksi; koko terminaalin läpi kuuluvat matkustajakuulutukset on poistettu käytöstä ja vain terminaalin poikkeustilaa koskevat kuulutukset kuuluvat kaikille matkustajille. (Godin 2015.) Automatisoitu kuulutusjärjestelmä on asennettu jo muutamille eurooppalaisille lentoasemille kuten Bristolin, Cardiffille ja Eindhovenille (Powell 2015).

Etenkin Euroopassa monet lentoasemat ovat omaksuneet uuden hiljaisen toimintatavan. Airports Council Internationalin, ACI:n, pääjohtajan mukaan yhä useammat lentoasemat haluavat luoda rauhallisen ilmapiirin lentoasemille. Lentoasemia, jotka ovat ottaneet käyttöönsä Hiljainen lentoasema -konseptin, ovat muun muassa Oslon Gardemoen lentoasema, Lontoon City -lentoasema, Bristolin lentoasema, Kööpenhaminan lentoasema sekä Dubain lentoasema. (SITA 2015.) Myös Frankfurtin lentoasemalla on otettu kokeiluun hiljainen toimintatapa. Frankfurtin lentoasemalla on myös lanseerattu hiljaiset tuolit, joissa matkustajilla on mahdollisuus rentoutua omassa rauhassa. (Frankfurt Airport.) Helsinki-Vantaalla Hiljainen lentoasema -konsepti otettiin käyttöön 1.6.2015, ja se on Finavian ja lentoyhtiöiden yhteistyönä toteuttama (Finavia h).

Hiljainen lentoasema -konseptin myötä Helsinki-Vantaan lentoasemalla koko terminaalin poikki kuuluvista matkustajakuulutuksista on luovuttu ja kuulutukset on rajoitettu vain lentojen lähtöporteille. Vain terminaalin poikkeustilaa ja turvallisuutta koskevat kuulutukset kuuluvat koko terminaalin alueella. Suurin muutos on se, ettei viimeisiä matkustajia enää kuuluteta porttialueiden ulkopuolella. Konseptin tarkoitus on parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä sekä vähentää matkustuksen aiheuttamaa stressiä Helsinki-Vantaalla. Vähentämällä taustamelua pyritään vähentämään kiireen tuntua lentoasemalla. Konseptilla siis pyritään parantamaan yleistä matkustusmukavuutta. Kuulutusten sijaan matkustajien tukena lentoasemalla liikkumisessa ovat mobiililaitteisiin ladattava lentoasemasovellus sekä odotusalueilla sijaitsevat aikataulunäytöt. (Finavia h.)

Joillain lentoasemilla käytössä olevan automatisoidun kuulutusjärjestelmän sijaan Finavi-alla on Helsinki-Vantaan lentoasemalla käytössään autenttinen kuulutusjärjestelmä eli porttivirkailijat tekevät lähtöporteilla kuuluvat kuulutukset itse. Helsinki-Vantaalla Hiljainen lentoasema -konsepti viittaa siis juurikin yleiskuulutuksista luopumiseen sekä kuulutusten rajoittamiseen vain lentoa koskevan kuulutuksen porttialueelle. (Metsälä 23.11.2015) Konseptin toisessa vaiheessa on tarkoitus keskittyä kuulutusten parantamiseen, äänen terävöittämiseen ja kielivalikoiman lisäämiseen. Kuulutusten tulisi olla selkeitä ja mahdollisimman lyhyitä, mutta informatiivisia. (Lentoposti 2015.)

Uusi konsepti on tuonut mukanaan myös haasteita, sillä kaikki matkustajat eivät ole vielä sisäistäneet uutta toimintatapaa lentoasemalla. Helsinki-Vantaan lentoasemalla toimivan huolintayhtiö Aviator Finlandin matkustajapalvelupäällikön mukaan Hiljainen lentoasema -konsepti ei ole erikseen helpottanut porttivirkailijoiden työtä. Porttivirkailijoiden työtehtäviin kuuluu kuuluttaminen, joten konsepti ei ole poistanut yksittäistä työtehtävää, sillä porttivirkailijat hoitavat edelleen kuuluttamisen lähtöporttialueella. Matkustajapalvelupäällikön mukaan työtehtäviä on jopa saattanut hankaloittaa se, ettei viimeisiä matkustajia saa enää kuuluttaa koko terminaalialueella, sillä matkustajia joudutaan etsimään ravintoloista, käytäviltä sekä loungeista. Hän kommentoi, että lähtöselvityksessä käytetty aika matkustajaa kohden on kasvanut, sillä matkustajille tulee kertoa entistä tarkemmin aika, jolloin heidän tulee olla lähtöportilla. Hiljainen lentoasema -konsepti ei kuitenkaan ole vaikuttanut lentoyhtiöiden tai huolintayhtiöiden markkinointiin, sillä konseptin markkinointi kuuluu Finavialle. (Ahola 11.1.2016.)

Aviator Finlandin matkustajapalvelupäällikkö arvioi tilastoihin katsomatta, että yhä enemmän matkustajia jää pois lennoilta. Tarkempia tietoja siitä, mistä syystä matkustajia myöhästyy yhä enemmän, ei ole, mutta Aviatorin edustaja uskalsi epäillä, että Hiljainen lentoasema -konseptillä olisi jonkinlainen vaikutus. Ennen matkustajia on voitu niin sanotusti hoputtaa lähtöportille. Yksi Aviator Finlandin lentoyhtiöasiakkaista on ottanut kokeiluun prosessin, jossa myöhästyneeltä matkustajalta kysytään myöhästymisen syytä ja syyt tilastoidaan. Päivittäin matkustajia myöhästyy lennolta ja laukkuja joudutaan etsimään ruumasta. Aviator Finland on saanut asiakaspalautteita siitä, ettei viimeistä kuulutusta enää tule koko terminaalialueella ja, että sen puuttumisen myötä matkustajat ovat myöhästyneet lennoiltaan. Sitä, kuinka paljon palautetta on tullut suoraan lentoyhtiöille, ei osattu arvioida. (Ahola 11.1.2016.) Myös New Delhin lentoasemalla myöhästyneiden matkustajien määrät ovat olleet nousussa. Vaikka Hiljainen lentoasema -konseptistä ei ole tehty kansainvälisiä tutkimuksia, lentoyhtiö Air Indian johtajien mielestä myöhästymiset ovat johtuneet lentoaseman hiljaisista alueista, joissa kuulutuksia ei ole. (Sinha 2015.)

4 Hiljainen lentoasema -kyselytutkimus

Osana opinnäytetyökokonaisuutta toteutettiin tutkimus, jonka päätavoitteena oli tutkia kuinka Hiljainen lentoasema -konsepti vaikuttaa matkustusmukavuuteen. Hiljainen lentoasema -konseptin tavoitteena on parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä sekä vähentää matkustuksen aiheuttamaa stressiä Helsinki-Vantaalla (Finavia h), joten tutkimuksen alatavoitteena oli tutkia toteutuvatko konseptin tavoitteet; stressin vähentyminen sekä viihtyisyyden parantuminen. Toinen alatavoite tutkimukselle oli selvittää tietävätkö matkustajat mitä Hiljainen lentoasema -konsepti tarkoittaa. Tutkimuksen tarkoituksena oli vastata edellä oleviin kysymyksiin ja ensisijaisesti tutkia kuinka tärkeäksi tekijäksi konsepti osoittautuu matkustusmukavuuden kannalta. Tutkimukselle asetetut kaksi alatavoitetta edesauttavat päätavoitteeseen vastaamista.

4.1 Tutkimuksen kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmäksi valikoituivat kaikki Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtevät matkustajat, jotka olivat kulkeneet turvatarkastuksen läpi tai olivat odottamassa jatkolentoa terminaalien odotus- tai porttialueilla. Tutkimuksen toteuttaminen portti- ja odotusalueilla mahdollisti sen, että kyselyyn vastanneilla matkustajilla oli jo tuntumaa Hiljainen lentoasema -konseptista ja matkustaja pystyi liittämään konseptin luomat mielikuvat lentoasemaympäristöön. Porttialueella olevilla matkustajilla on myös parempi valmius osallistua tutkimukseen alhaisemman stressitason vuoksi (Chawla 2014). Tutkimukseen haluttiin mukaan sekä kotimaisia että kansainvälisiä matkustajia, sillä sulkemalla kansainväliset matkustajat tutkimuksen ulkopuolelle, tutkimustulos ei edustaisi kaikkia Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajia ja aineisto jäisi suppeaksi. Koska perusjoukko on niin suuri, tutkimus tehtiin satunnaisotantana saatavilla olevista havaintoyksiköistä eli matkustajista.

Tutkimuksen kohderyhmään eivät kuuluneet saapuvat matkustajat eivätkä landsidepuolen palveluiden käyttäjät. Tällä varmistettiin se, että tutkimukseen osallistuneella matkustajalla on tuntumaa Helsinki-Vantaan lentoaseman palveluihin ja, että matkustaja voi luoda mielikuvia konseptista sen oikeassa ympäristössä. Tutkimuksen kohderyhmää rajattiin niin, että tutkimukseen vastanneiden täytyi olla 16-vuotitaita tai vanhempia. Esimerkiksi matkakohdetta tai kansallisuutta ei tutkimuksen kohderyhmässä rajoitettu.

Saatuja tutkimustuloksia pyrittiin vertaamaan perusjoukkoon eli Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajiin, jotta voitiin arvioida kuinka edustavia tutkimustulokset ovat. Finavian matkustajatutkimuksen mukaan Helsinki-Vantaan matkustajista 44 prosenttia on lähdössä lomamatkalle tai vapaa-ajan matkalle, 31 prosenttia on liikematkalla, 18 prosenttia vieraillee perheen tai ystävien luona ja seitsemän prosenttia matkustajista sanoo matkan syyksi

jonkin muun syyn. 58 prosenttia matkustajista matkustaa yksin, 29 prosenttia vähintään yhden perheenjäsenen tai sukulaisen kanssa ja 13 prosenttia matkustajista matkustaa ryhmässä. (Finavia 2014d.)

Helsinki-Vantaan matkustajista 15-24-vuotiaita on 16 prosenttia ja 25-34-vuotiaita matkustajia 28 prosenttia, 35-44-vuotiaita matkustajia on 20 prosenttia ja 45-54-vuotiaiden matkustajien määrä on 17 prosenttia. 55-64-vuotiaita matkustajia Finavian tilastojen mukaan on 13 prosenttia, 65-74-vuotiaita kuusi prosenttia ja yli 75-vuotiaiden matkustajien osuus kaikista matkustajista on yhden prosentin. Naisten osuus kaikista matkustajista on 49 prosenttia ja miesten osuus 51 prosenttia. (Finavia 2014d.)

64 prosenttia matkustajista aloittaa matkansa Helsinki-Vantaan lentoasemalta, eli odottaa ensimmäistä lentoaan, ja 36 prosenttia matkustajista on vaihtomatkustajia. Vaihtomatkustajat ovat matkustajia, jotka ovat saapuneet Helsinki-Vantaan lentoasemalle lentoyhteydellä, mutta heidän viimeinen kohteensa ei ole Helsinki. He siis odottavat jatkolentoyhteyttä toiseen kohteeseen. 43 prosenttia on Helsinki-Vantaan lentoasemalla ensimmäistä kertaa, 26 prosenttia on viimeisen 12 kuukauden aikana matkustanut Helsinki-Vantaalta kerran, 26 prosenttia 3-4 kertaa ja viisi prosenttia enemmän kuin viisi kertaa viimeisen vuoden aikana. (Finavia 2014d.)

4.2 Tutkimusmenetelmä

Ennen tutkimuksen toteuttamista, tulee valita tutkimukselle sopiva lähestymistapa sekä tutkimusmenetelmä. Erilaisia lähestymistapoja tutkimukselle ovat kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus sekä kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Määrällisessä tutkimuksessa kerätty aineisto käsitellään numeerisessa muodossa ja laadullisessa tutkimuksessa tutkitaan merkityksiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 137).

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena eli määrällisenä tutkimuksena, sillä määrällisellä tutkimuksella on mahdollista kerätä laajempia vastaajamääriä sekä perusjoukkoa paremmin kuvaavia otoksia. Määrällisellä lähestymistavalla voidaan kerätä tehokkaasti tietoja suuresta joukosta ja sen avulla voidaan kerätä luvuiksi muutettavaa aineistoa suuresta kohderyhmästä (Haaga-Helja 2015, 14). Sillä tutkimuksen perusjoukko eli Helsinki-Vantaan lentoaseman lähtevät matkustajat on niin suuri, määrällisen tutkimuksen avulla saatiin helposti ja nopeasti kerättyä perusjoukkoa paremmin edustavia tuloksia. Perusjoukon ollessa suuri, kokonaistutkimusta on lähes mahdotonta toteuttaa, joten tutkimus toteutettiin satunnaisotantana, jossa vastaajat valitaan satunnaisuuteen perustuen. Mitä tar-

kemmin otoksen halutaan edustavan perusjoukkoa, sitä suurempi otos perusjoukosta tulisi ottaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 179-180.)

Määrälliselle tutkimukselle tyypillinen tutkimusmenetelmä on survey- eli kyselytutkimus. Kyselytutkimuksessa aineistoa kerätään standardoidusti joko kyselyn, haastattelun tai havainnoinnin muodossa. Standardoidussa tutkimuksessa kaikki kysymykset ovat kaikille vastaajille samoja. Kyselytutkimukselle tyypillinen piirre on, että tutkimuksessa käytetty lomake on strukturoitu eli ennalta määritelty, ja lomakkeen kysymykset sekä vastausvaihtoehdot on asetettu valmiiksi. Kyselytutkimuksen avulla voidaan saada paljon vastaajia tutkimukselle, jolloin kerätty tutkimusaineisto on laajempi. Lomakkeen avulla kerättyä määrällistä aineistoa on nopea analysoida erilaisilla aineistoanalyysillä sekä raporteilla. Kyselytutkimuksen heikkoutena on pidetty sitä, ettei pystytä arvioimaan, kuinka huolellisesti vastaajat ovat vastanneet ja perehtyneet kyselyyn tai kuinka onnistuneita tutkimuksessa käytetyt vastausvaihtoehdot ovat. Yleensä kyselytutkimuksella kerätty aineisto käsitellään määrällisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 193-194.)

4.3 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella (liitteet 1. ja 2.), joka sisälsi laadullisen tutkimuksen piirteitä avoimen kysymyksen muodossa. Kyselylomakkeessa oli 13 määrälliselle tutkimukselle ominaista strukturoitua kysymystä sekä yksi avoin kysymys. Kyselylomake tehtiin Webropol-työkalulla, joissa kaikki kysymykset asetettiin pakollisiksi. Kysely toteutettiin tutkimusvaiheessa elektronisen version lisäksi tulostettuna versiona englanniksi sekä suomeksi, jotta vastausten kerääminen olisi mahdollisimman tehokasta. Lopuksi kaikki vastaukset syötettiin Webropol-ohjelmaan vastausten analysoinnin helpottamiseksi.

Tutkimus on luonteeltaan määrällinen, joten myös suurin osa kerätystä aineistosta on määrällistä. Kyselylomake tehtiin Webropol 2.0 -kyselytutkimustyökalulla ja myös aineiston analysoinnissa hyödynnettiin Webropolia. Aineiston analysoinnin tukena sekä kaavioiden luonnissa käytettiin apuna Microsoft Excel-ohjelmaa. Laadullisen aineiston analysoinnin tukena ei ole käytetty valmiita analysointimenetelmiä vaan aineiston analysointi perustui kirjoittajan tekemiin havaintoihin ja päätelmiin kerätyn aineiston pohjalta.

Kyselylomakkeessa hyödynnettiin tyypillisten monivalintakysymysten lisäksi Likertin asteikkoa, jotta tutkimustulokset olisivat monipuolisempia sekä niiden perusteella tehdyt johtopäätökset syvällisempiä. Likertin asteikko on arviointiasteikko, jonka avulla voidaan tutkia vastaajien asenteita tutkittavaan aiheeseen ja, joka mahdollistaa saatujen vastausten

syvällisemmän analysoinnin. Likertin asteikolla esitetään kysymys tai väittämä ja siihen vastataan 3-7-portaisella asteikolla. (SurveyMonkey.) Kyselylomakkeessa Likertin asteikolla käytettiin viisiportaista vastausasteikkoa, jonka lisäksi vastaajalle annettiin mahdollisuus vastata ”En osaa sanoa”. Likertin asteikon lisäksi kyselylomakkeella käytettiin matriisitaulukkoa, jonka avulla voidaan esimerkiksi arvioida useampia ominaisuuksia samassa taulukossa tai laittaa erilaisia ominaisuuksia tärkeysjärjestykseen.

Kyselylomake käytiin läpi sekä Finavian edustajan että Haaga-Helian ohjaavan opettajan kanssa ennen empiirisen aineiston keräämistä ja lomake testattiin viidellä korkeakouluopiskelijalla ennen käyttöönottoa. Kysely koostui yhteensä 14 kysymyksestä, joista viisi kysymystä oli vastaajaa koskevia taustatietokysymyksiä. Yhdeksän kysymystä käsitteli itse konseptia.

Kysymyksessä yksi ja kaksi matkustajilta kysyttiin tiesivätkö he ennestään mitä Hiljainen lentoasema -konsepti tarkoittaa ja tiesivätkö he, että konsepti on käytössä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Mikäli konsepti ei ollut vastaajalle tuttu, kehoitettiin tätä vastaamaan seuraaviin kysymyksiin konseptin luomien mielikuvien perusteella. Kysymyksissä 3-6 käsiteltiin konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen.

Kysymyksessä kolme matkustajilta kysyttiin kuinka tärkeäksi he kokevat Hiljainen lentoasema -konseptin osana matkustusmukavuutta. Kysymyksessä hyödynnettiin Likertin asteikkoa, jossa vastausvaihtoedot olivat asteikolla yhdestä viiteen 1=Erittäin tärkeä, 2=Melko tärkeä, 3=Ei tärkeä eikä merkityksetön, 4=Ei juuri lainkaan tärkeä ja 5=Ei lainkaan tärkeä. Kysymyksessä neljä kysyttiin kuinka paljon Hiljainen lentoasema -konsepti parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä ja kysymyksessä viisi kuinka paljon konsepti vaikeuttaa portille löytämistä. Myös näissä kysymyksissä käytettiin hyödyksi Likertin asteikkoa, jossa 1=Erittäin paljon, 2=Melko paljon, 3=Ei paljon eikä vähän, 4=Ei juuri lainkaan ja 5=Ei lainkaan. Kysymyksessä kuusi kysyttiin vähentääkö konsepti matkustuksen aiheuttamaa stressiä. Tässä kysymyksessä vastausvaihtoedot olivat kyllä, ei ja en osaa sanoa.

Kysymyksissä seitsemän ja kahdeksan hyödynnettiin matriisitaulukkoa. Kysymyksessä seitsemän lueteltiin seitsemän erilaista Helsinki-Vantaan lentoaseman ominaisuutta ja palvelua, ja matkustajien täytyi arvostella ne asteikolla 1-5 niin, että numero yksi on erittäin tärkeä ja numero viisi ei lainkaan tärkeä. Kysymyksessä kahdeksan samat palvelut täytyi laittaa tärkeysjärjestykseen niin, että ensimmäisenä oli palvelu, joka on matkustajan mielestä tärkein matkustusmukavuuden kannalta, ja viimeisenä se palvelu, joka on vähiten tärkeä. Kysymyksessä seitsemän ja kahdeksan käytettiin seuraavia palveluita ja ominaisuuksia: Hiljainen lentoasema -konsepti, GoSleep-uniputket, elektronisten laitteiden

latauspisteet, lentoasemilla sijaitsevat taideteokset, ostosmahdollisuudet, kahvila- ja ravintolapalvelut sekä lounge-oleskelutilat, jotka on esitelty tietoperustan luvuissa 2.3 ja 3.3.

Kysymys yhdeksän oli avoin kysymys, jossa matkustajat saivat antaa kehitysehdotuksia yleiseen matkustusmukavuuteen liittyen lentoasemalla. Kysymykset 10-14 olivat taustatietokysymyksiä, joissa kysyttiin matkan tarkoitusta, matkaseuraa, ikää, kuinka usein matkustaa ja odottaako matkustaja ensimmäistä lentoa vai vaihtolentoyhteyttä.

Kyselylomakkeita jaettiin Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajille satunnaisuuteen perustuen. Tutkimus suoritettiin Helsinki-Vantaan lentoasemalla 23.–25.11.2015 kaksi tuntia päivässä aikavälillä 9-15. Vastauksia kerättiin sekä Schengen- että non-Schengen-alueella, jotta otos matkustajista olisi mahdollisimman kattava. Tutkimus toteutettiin kotimaan sekä ulkomaan lentojen porteilla ja odotusalueilla. Lentoaseman kahviloissa ja ravintoloissa asioineet matkustajat jätettiin tutkimuksen ulkopuolelle, sillä tutkimushetkellä koettiin, etteivät juuri syömässä olevat matkustajat olleet yhtä valmiita osallistumaan kyselytutkimukseen. Kyselytutkimuksen tekemiseen varatut ajankohdat sovittiin erikseen työn toimeksiantajan Finavian kanssa. Sillä airside-puolella liikkumiseen vaaditaan joko lentolippu tai voimassa oleva kulkulupa, toteutettiin kyselytutkimus saattajan kanssa. Kysely toteutettiin Finavian palveluneuvojien avustamana, joten tutkimuksen toteuttaminen tapahtui heidän työaikanaan.

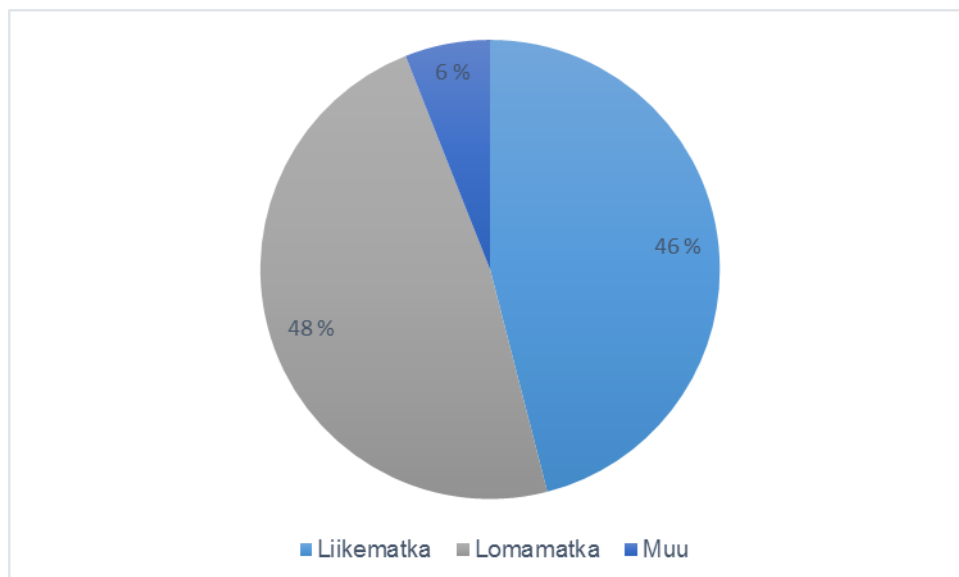
Matkustajat valikoituivat puhtaasti saatavilla olevista matkustajista eli kyselyhetkellä lentoasemalla olleista matkustajista ja heiltä kysyttiin heidän halukkuuttaan osallistua tutkimukseen. Eniten vastaajia saatiin lähtevien lentojen porteilta, joilla matkustajat olivat jo odottamassa lentokoneeseen nousua. Kyselyn vastaamiseen meni kolmesta kymmeneen minuuttia ja vastausaikoihin vaikuttivat muun muassa vastaajan kieli sekä kysymyksiin paneutuminen. Tavoitteena oli saada kyselylle sata vastaajaa. Kolmen päivän aikana kyselyyn vastasi 107 matkustajaa, joiden joukosta karsiutui pois seitsemän vastaajaa puutteellisten vastausten takia. Kyselylle saatiin siis yhteensä sata vastaajaa.

5 Tulokset

Tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa mikä on Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutus matkustusmukavuuteen. Alatavoitteina tutkimukselle oli selvittää mikäli konsepti täyttää tavoitteensa stressin vähentämisessä ja viihtyisyyden parantamisessa sekä kuinka monelle matkustajalle konsepti on ennestään tuttu. Jotta vastausten analysointiin saatiin enemmän syvyyttä ja vastauksia voitiin verrata eri matkustajaryhmien kesken, käytettiin kyselytutkimuksessa taustatietokysymyksiä. Taustatietokysymysten avulla voidaan myös arvioida otoksen luotettavuutta. Tutkimukseen osallistui yhteensä sata matkustajaa ja siihen vastasivat sekä kotimaiset että kansainväliset matkustajat. Näiden kahden ryhmän välisiä eroja tutkimus ei ottanut huomioon.

5.1 Matkustaja-analyysi

Osana tutkimusta kerättiin taustatietoja kyselyyn vastanneista matkustajista, jotta tuloksia voitaisiin verrata eri vastaajaryhmien kesken. Tarkastelemalla vastaajien taustatietoja, voidaan myös verrata kuinka hyvin kerätty aineisto edustaa perusjoukkoa. Tässä tutkimuksessa kerätyt taustatiedot olivat matkustajan matkan tarkoitus, matkaseura, ikä, kuinka usein kyselyyn osallistunut matkustaa ja odottiko tämä ensimmäistä lentoaan vain vaihtolentoyhteyttä.

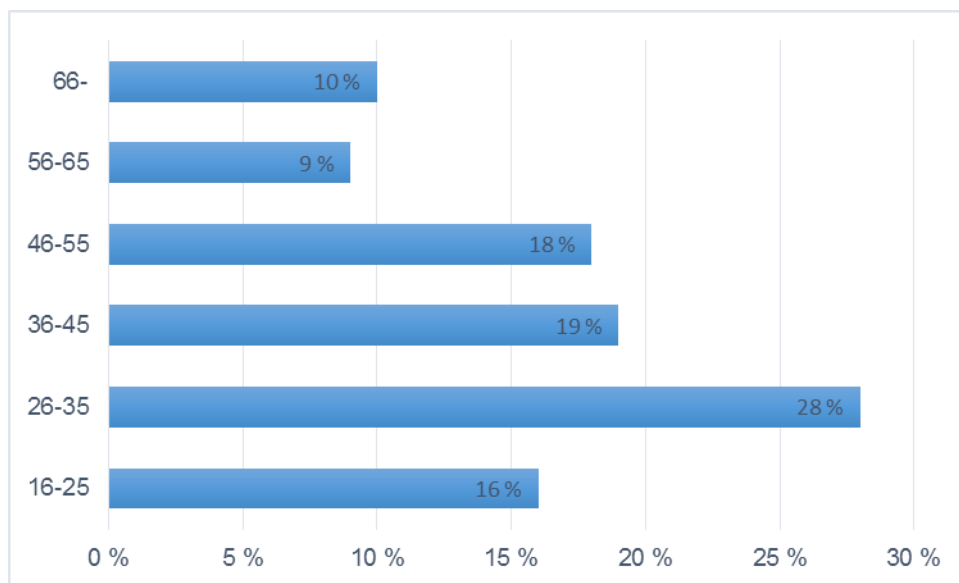


Kuvio 8. Kyselyyn vastanneiden matkan tarkoitus (n=100)

Tutkimukseen osallistuneista 46 prosenttia oli liikematkalla, 48 prosenttia lomamatkalla ja kuusi prosenttia vastanneista valitsivat vaihtoehdon ”Muu, mikä?” (kuvio 8.). Muita matkan tarkoituksia olivat vierailu kotona, muutto ulkomaille, hupimatka, opiskelijavaihto sekä koulutus. Kyselyyn vastanneista 56 prosenttia matkusti yksin, 22 prosenttia puolison tai

kumppanin kanssa, seitsemän prosenttia perheen kanssa ja 15 prosenttia vastanneista matkusti ystävän tai kollegan kanssa. 63 prosenttia vastaajista odotti ensimmäistä lentoaan, kun taas 37 prosenttia matkustajista odotti jatkolentoyhteyttä Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

24 prosenttia tutkimukseen osallistuneista vastasi matkustavansa yhdestä kahteen kertaa vuodessa, 19 prosenttia 3-4 kertaa vuodessa, 15 prosenttia 5-6 kertaa vuodessa, 9 prosenttia 7-9 vuodessa ja 33 prosenttia vastasi matkustavansa 9 kertaa tai useammin vuodessa. Matkustajista, jotka vastasivat matkustavansa yhdeksän kertaa tai enemmän vuoden aikana, noin 73 prosenttia oli liikematkustajia.

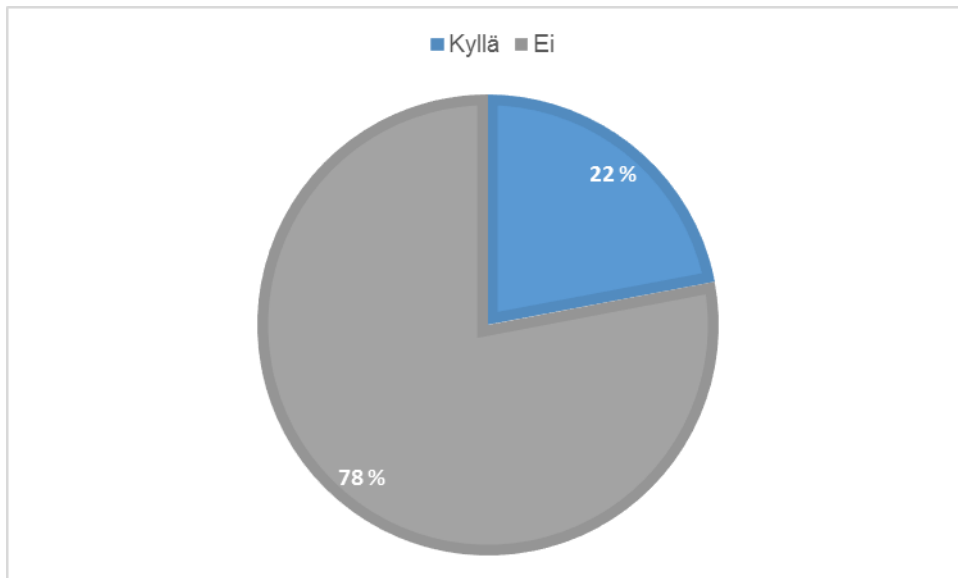


Kuvio 9. Matkustajien ikäjakauma (n=100)

Kyselyyn vastanneista 16-25-vuotiaita oli 16 prosenttia, 26-35-vuotiaita 28 prosenttia, 36-45-vuotiaita 19 prosenttia, 46-55-vuotiaita 18 prosenttia, 56-65-vuotiaita yhdeksän prosenttia ja yli 66-vuotiaita matkustajia oli kymmenen prosenttia, kuten kuviossa yhdeksän havainnollistetaan.

5.2 Hiljainen lentoasema -konseptin tunnettavuus

Kyselylomakkeessa kysymyksissä yksi ja kaksi tutkittiin kuinka tunnettu Hiljainen lentoasema -konsepti on ja kuinka moni vastaajista tiesi Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen.



Kuvio 10. Kyselyyn vastanneiden tietous Hiljainen lentoasema -konseptista ennen tutkimusta (n=100)

Kahteen ensimmäiseen kysymykseen saatujen vastausten perusteella 22 prosentille konsepti oli ennestään tuttu, kun taas 78 prosenttia vastaajista eivät tieneet mitä konsepti tarkoittaa (kuvio 10.). Noin 64 % heistä, jotka tiesivät ennestään mitä konsepti tarkoittaa, tiesi myös Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen. 20 prosenttia vastanneista tiesi, että Hiljainen lentoasema -konsepti on käytössä Helsinki-Vantaalla ja heistä 70 prosenttia tiesi, mitä konsepti tarkoittaa.

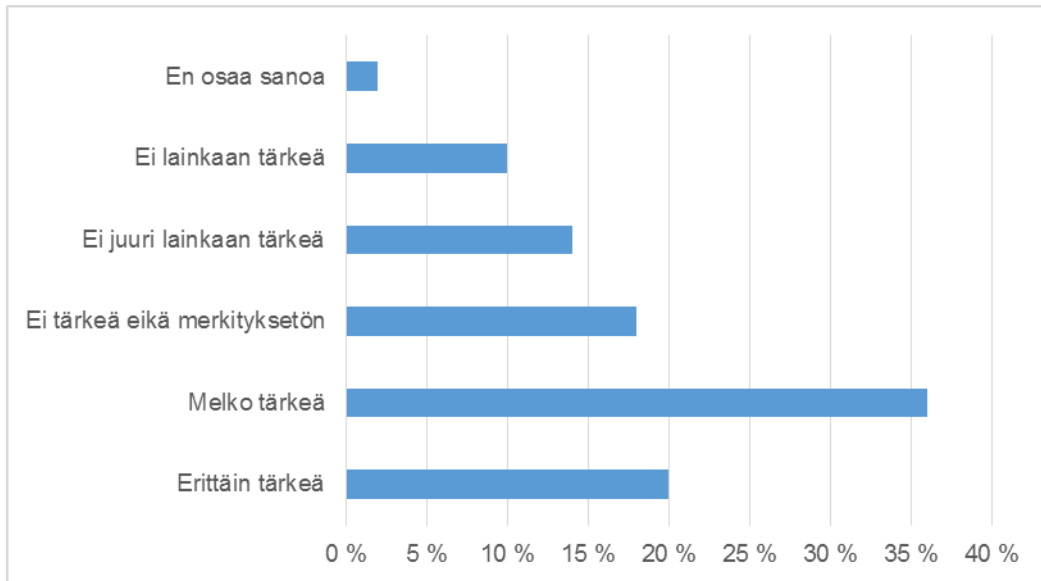
Lomamatkalle lähtijöistä 14 matkustajaa 48 matkustajasta, eli noin 29 prosenttia, tiesi mitä Hiljainen lentoasema -konsepti tarkoittaa. Kymmenen niistä lomamatkustajista, jotka tiesivät mitä konsepti tarkoittaa, tiesivät, että Helsinki-Vantaan lentoasema on hiljainen. Liikematkustajista noin 17 prosenttia tiesi, mitä Hiljainen lentoasema -konsepti tarkoittaa.

5.3 Hiljaisen lentoaseman vaikutus matkustusmukavuuteen

Kysymykset 3-6 käsittelivät Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen ja niillä pyrittiin saamaan vastaus tutkimukselle asetettuun päätavoitteeseen sekä toiseen alatavoitteeseen. Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia Hiljainen lentoasema –konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen ja toisena alatavoitteena oli tutkia parantako konsepti odotusalueiden viihtyisyyttä.

Kysymyksessä kolme matkustajilta kysyttiin kuinka tärkeäksi he kokivat Hiljainen lentoasema -konseptin osana matkustusmukavuutta. Tässä kysymyksessä käytettiin hyödyksi Likertin asteikkoa. Vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin tärkeä ja 5=e

lainkaan tärkeä. 20 prosenttia vastaajista koki hiljaisen lentoaseman erittäin tärkeäksi, 36 prosenttia jokseenkin tärkeäksi ja 18 prosenttia vastanneista koki, ettei konsepti ole tärkeä, muttei myöskään merkityksetön. 14 prosenttia kyselyyn osallistuneista vastasi, ettei se ole juuri lainkaan tärkeä ja kymmenen prosenttia vastanneista koki, ettei konsepti ole lainkaan tärkeä matkustusmukavuuden kannalta (kuvio 11.). Kaksi prosenttia vastanneista ei osannut sanoa. Asteikolla yhdestä viiteen vastausten keskiarvo oli 2,64. Matkustajat, jotka tiesivät Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen, kokivat konseptin keskimääräistä (2,25) tärkeämmäksi ominaisuudeksi matkustusmukavuuden kannalta.



Kuvio 11. Kuinka tärkeäksi matkustajat kokivat hiljaisen lentoaseman (n=100)

Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutus matkustusmukavuuteen koettiin tärkeimmäksi 46-55-vuotiaiden ikäluokassa. Noin 28 prosenttia ikäluokkaan kuuluneista koki konseptin erittäin tärkeäksi ja noin 56 prosenttia melko tärkeäksi. 46-55-vuotiaiden vastausten keskiarvo oli 2,06 eli konsepti koettiin tässä ikäluokassa melko tärkeäksi. Merkityksettömimmäksi konsepti koettiin 16-25-vuotiaiden ikäluokassa, jossa vastausten keskiarvo oli 3,13.

Matkustajista, jotka kokivat Hiljainen lentoasema -konseptin erittäin tärkeäksi matkustusmukavuuden kannalta, 65 prosenttia odotti ensimmäistä lentoaan. Vaihtomatikustajien osuus oli 35 prosenttia. 80 prosenttia matkustajista, joiden mielestä konsepti oli erittäin tärkeä, oli myös sitä mieltä, että konsepti parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä erittäin paljon. 60 prosenttia heistä oli sitä mieltä, että konsepti vähentää matkustuksen aiheuttamaa stressiä. 50 prosenttia heistä matkusti yksin ja 55 prosentilla matkan tarkoitus oli lomamatka. 70 prosentille konsepti ei ollut ennestään tuttu.

Tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen, mutta myös tarkastella konseptin tavoitteiden täyttymistä. Hiljainen lentoasema -konseptin tarkoitus on parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä sekä vähentää matkustuksen aiheuttamaa stressiä (Finavia h). Kysymyksessä neljä käsiteltiin konseptin vaikutusta odotusalueiden viihtyisyyteen.

Kysymyksessä neljä käytettiin apuna Likertin asteikkoa ja vastausvaihtoehdot olivat asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin paljon ja 5=ei lainkaan. 29 prosenttia vastanneista vastasivat hiljaisen lentoaseman parantavan odotusalueiden viihtyisyyttä erittäin paljon, 37 prosenttia melko paljon, kahdeksan prosenttia ei paljon eikä vähän, 13 prosenttia ei juuri lainkaan ja kymmenen prosenttia vastanneista koki, ettei konsepti parantanut odotusalueiden viihtyisyyttä lainkaan. Kolme prosenttia vastanneista ei osannut sanoa kuinka paljon Hiljainen lentoasema -konsepti vaikuttaa odotusalueiden viihtyisyyteen. Vastausten keskiarvo asteikolla yhdestä viiteen oli 2,47.

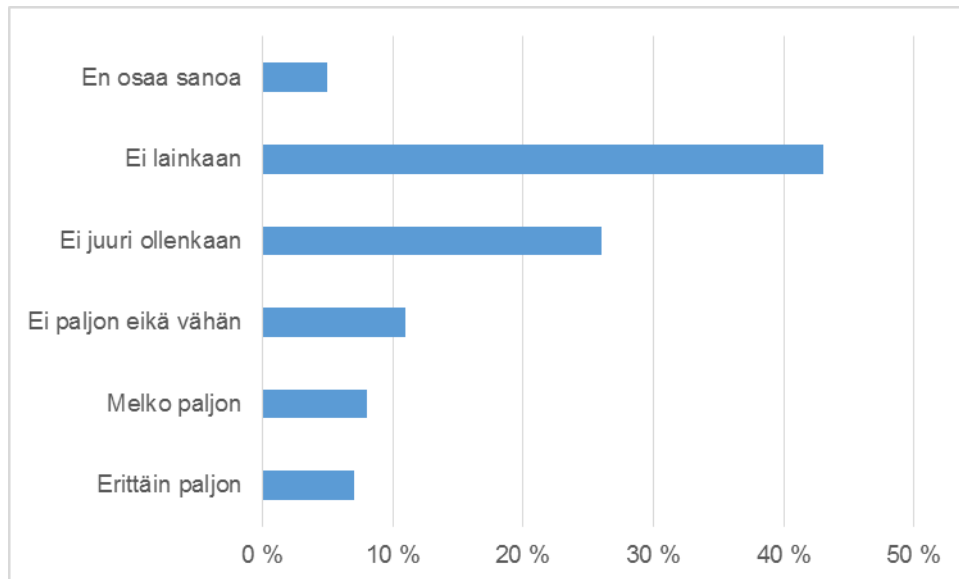
Erityisesti 46-55 vuotiaat kokivat Hiljainen lentoasema -konseptin parantavan odotusalueiden viihtyisyyttä. 50 prosenttia tähän ikäluokkaan kuuluneista vastaajista oli sitä mieltä, että Hiljainen lentoasema -konsepti parantaa viihtyisyyttä erittäin paljon ja noin 28 prosenttia koki konseptin parantavan viihtyisyyttä melko paljon.

Kysymyksessä kuusi matkustajilta kysyttiin vähentääkö hiljainen lentoasema heidän mielestään matkustuksen aiheuttamaa stressiä. 59 prosenttia vastanneista koki, että hiljainen lentoasema vähentää stressiä, 14 prosenttia vastanneista koki, ettei konsepti vähennä stressiä ja 27 prosenttia eivät osanneet sanoa vaikuttaako konsepti stressitasoon. Matkustajat, jotka vastasivat, ettei konsepti vähennä matkustuksen aiheuttamaa stressiä, kokivat myös, ettei konsepti ole juurikaan tärkeä matkustusmukavuuden kannalta eikä se paranna odotusalueiden viihtyisyyttä juuri lainkaan.

Hiljaisen lentoaseman tultua käytäntöön ja sen yleistyttyä suurilla kentillä, monet matkustajat ovat kokeneet, että konseptin myötä he ovat myöhästyneet lennoiltaan (Ahola 11.1.2016; Sinha 2015). Kysymyksessä viisi selvitettiin matkustajien näkökulmasta kuinka paljon kuulutusten vähentyminen vaikeuttaa portille löytämistä. Kysymykseen vastattiin asteikolla 1-5, jossa 1=erittäin paljon ja 5=ei lainkaan.

Seitsemän prosenttia vastanneista koki, että kuulutusten vähentyminen vaikeuttaa portille löytämistä erittäin paljon, kahdeksan prosenttia melko paljon ja 11 prosenttia vastanneista vastasi, ettei kuulutusten vähentyminen vaikeuttanut portille löytämistä paljon, muttei myöskään vähän. Kuitenkin suurin osa vastanneista koki, ettei käyttöön tullut konsepti

vaikeuta portille löytämistä juuri ollenkaan (26 %) tai se ei vaikeuta sitä lainkaan (43 %). Viisi prosenttia matkustajista ei osannut sanoa. Keskiarvo asteikolla 1-5 oli 4,05 eli ei juuri ollenkaan. Kuviossa 12 esitetään vastausten jakautuminen.



Kuvio 12. Vähentyneiden kuulutusten vaikutus portille löytämiseen (n=100)

Kaksi kymmenestä yli 66 vuotiaasta vastasi kuulutusten vähentymisen vaikeuttavan portille löytämistä erittäin paljon. 57 prosenttia matkustajista, jotka kokivat konseptin vaikeuttavan portille löytämistä erittäin paljon, kokivat myös, ettei konsepti vähennä matkustuksen aiheuttamaa stressiä. Noin 43 prosenttia heistä, jotka kokivat konseptin vaikeuttavan portille löytämistä, matkustavat yhdestä kahteen kertaa vuodessa.

5.4 Hiljainen lentoasema muiden palveluiden rinnalla

Jotta tutkimukselle saataisiin syvyyttä, haluttiin tutkia Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen ja verrata sitä muihin Helsinki-Vantaan lentoasemapalveluihin. Mukana vertailussa olivat Hiljainen lentoasema -konseptin lisäksi GoSleep-uniputket, elektronisten laitteiden latauspisteet, lentoaseman taideteokset, lentoaseman ostosmahdollisuudet, kahvila- ja ravintolapalvelut sekä lounge-oleskelutilat. Kyselylomakkeella oli kaks kysymystä, jossa ensimmäisessä vastaajan täytyi arvioida edellä mainitut palvelut asteikolla 1-5 sen mukaan kuinka tärkeitä ne ovat matkustusmukavuuden kannalta niin, että numero 1=erittäin tärkeä ja 5=ei lainkaan tärkeä. Seuraavassa kysymyksessä vastaajan täytyi laittaa samat palvelut tärkeysjärjestykseen.

Kysymyksessä seitsemän matkustajien täytyi pisteyttää asteikolla 1-5 yllä olevat palvelut. Selkeästi tärkeimmäksi koettiin vastausten keskiarvon (1,69) perusteella elektronisten

laitteiden latauspisteet. 66 prosentti vastanneista koki latauspisteiden olevan erittäin tärkeitä ja 17 prosenttia melko tärkeitä. Toiseksi nousi keskiarvon mukaan kahvila- ja ravintolapalvelut (1,92). 46 prosenttia vastanneista koki kahvila- ja ravintolapalvelut erittäin tärkeäksi ja 33 prosenttia melko tärkeäksi palveluksi matkustusmukavuuden kannalta. Kolmanneksi tärkeimmäksi palveluksi koettiin lounge (2,32). 29 prosenttia vastanneista koki lounge erittäin tärkeäksi ja 32 prosenttia jokseenkin tärkeäksi. Neljänneksi tärkeimmäksi palveluksi koettiin monipuoliset ostosmahdollisuudet (2,54) ja viidenneksi GoSleep-uniputket (2,58). Hiljainen lentoasema -konsepti oli muihin palveluihin suhteutettuna vasta kuudentena. Vastausten keskiarvo Hiljainen lentoasema -konseptin kohdalla oli 2,66. Vähiten tärkeäksi mainituista palveluista koettiin lentoasemalta löytyvät taideteokset. 10 prosenttia vastanneista koki taideteokset erittäin tärkeiksi, kun taas 15 prosenttia koki, etteivät ne ole lainkaan tärkeitä matkustusmukavuuden kannalta. Vastausten keskiarvo oli 3,1. Vastausten jakautuminen sekä keskiarvot näkyvät alla olevasta kuvioista 13.

	1	2	3	4	5	Yhteensä	Keskiarvo
Elektronisten laitteiden latauspisteet	66	17	5	6	6	100	1,69
Kahvila- ja ravintolapalvelut	46	33	10	5	6	100	1,92
Lounge-oleskelutilat	29	32	22	12	5	100	2,32
Monipuoliset ostosmahdollisuudet	16	37	28	15	4	100	2,54
GoSleep-uniputket, joissa voit nukkua rauhassa	26	26	23	14	11	100	2,58
Hiljainen lentoasema -konsepti	12	41	26	11	10	100	2,66
Lentoasemalta löytyvät taideteokset	10	16	43	16	15	100	3,1
Yhteensä	205	202	157	79	57	700	2,4

Kuvio 13. Lentoasemapalveluiden tärkeys matkustusmukavuuden kannalta asteikolla yhdestä viiteen (n=100)

Vaikka Hiljainen lentoasema -konseptin kohdalla keskiarvo (2,66) oli lähestulkoon sama kuin kysymyksessä kolme (2,64), vain 12 prosenttia vastanneista koki sen erittäin tärkeäksi matkustusmukavuuden kannalta. Kysymyksessä kolme, jossa kysyttiin kuinka tärkeäksi matkustajat kokevat Hiljainen lentoasema -konseptin osana matkustusmukavuutta, 20 prosenttia vastasi erittäin tärkeä.

Vaihtomatkestajien mielestä tärkein palvelu oli elektronisten laitteiden latauspisteet. Noin 68 prosenttia vaihtomatkestajista koki latauspisteet erittäin tärkeiksi matkustusmukavuuden kannalta. Vaihtomatkestajien vastausten keskiarvo elektronisten laitteiden latauspisteiden kohdalla oli 1,7. Toiseksi tärkeimmäksi noussut palvelu lentoasemalla oli vaihto-

matkustajien mielestä kahvila- ja ravintolapalvelut. Kahvila- ja ravintolapalveluiden keskiarvo asteikolla 1-5, erittäin tärkeä - ei lainkaan tärkeä, oli 1,97 eli melko tärkeä. Seuraavana saatujen vastausten perusteella olivat GoSleep-uniputket sekä lounge. Molempien palveluiden keskiarvo oli 2,35. Monipuoliset ostosmahdollisuudet saivat keskimäärin 2,54 ääntä, Hiljainen lentoasema -konsepti 2,62 ääntä ja lentoasemien taideteokset 2,84.

Myös liikematkustajat kokivat elektronisten laitteiden latauspisteiden olevan erityisen tärkeitä matkustusmukavuuden kannalta. Latauspisteiden keskiarvoksi tuli 1,63 asteikolla yhdestä viiteen. Hiljainen lentoasema -konsepti sai keskiarvoksi 2,7.

Kysymyksessä kahdeksan vastaajaa pyydettiin laittamaan kuviossa 14 luetellut ominaisuudet tärkeysjärjestykseen niin, että ensimmäisenä on se ominaisuus, joka on vastaajan mielestä tärkein matkustusmukavuuden kannalta.

	1	2	3	4	5	6	7	Yhteensä	Keskiarvo
Kahvila- ja ravintolapalvelut	36	31	12	12	7	2	0	100	2,29
Elektronisten laitteiden latauspisteet	29	23	21	15	10	2	0	100	2,6
Hiljainen lentoasema -konsepti	7	10	20	23	16	16	8	100	4,11
Monipuoliset ostosmahdollisuudet	3	12	20	22	20	16	7	100	4,2
Lounge-oleskelutilat	10	14	12	13	12	22	17	100	4,37
GoSleep-uniputket, joissa voit nukkua rauhassa	11	9	11	7	22	18	22	100	4,62
Lentoasemalta löytyvät taideteokset	4	1	4	8	13	24	46	100	5,81
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	700	4

Kuvio 14. Lentoasemapalvelut keskiarvon mukaisessa tärkeysjärjestyksessä (n=100)

Tässä kysymyksessä ensimmäiseksi nousi kahvila- ja ravintolapalvelut. 36 prosenttia vastanneista valitsi kahvila- ja ravintola palvelut tärkeimmäksi ja 31 prosenttia toiseksi tärkeimmäksi palveluksi matkustusmukavuuden kannalta. Toiseksi tärkein palvelu vastausten perusteella oli elektronisten laitteiden latauspisteet. 29 prosenttia vastasi sen olevan tärkein palvelu ja 23 prosenttia toiseksi tärkein. Kolmanneksi tärkein ominaisuus saatujen vastausten keskiarvon (4,11) perusteella oli Hiljainen lentoasema -konsepti. 20 kertaa sadasta konsepti valittiin kolmanneksi tärkeimmäksi ja 23 prosenttia vastanneista valitsi sen neljänneksi tärkeimmäksi. Vastausten keskiarvon perusteella neljänneksi tärkeimmäksi koettiin monipuoliset ostosmahdollisuudet (4,2), viidenneksi lounge (4,37) ja kuudenneksi GoSleep-uniputket (4,6). Kyselylomakkeella olleista palveluista vähiten tärkeäksi koettiin lentoasemalta löytyvät taideteokset. 46 prosenttia vastanneista koki sen vähiten

tärkeäksi muihin palveluihin verrattuna ja vain neljä prosenttia vastanneista koki taideteokset tärkeimmäksi ominaisuudeksi.

5.5 Matkustajien kehitysehdotukset matkustusmukavuuden parantamiseksi

Monivalinta- sekä matriisikysymysten lisäksi kyselylomakkeessa oli myös avoin kohta, jossa matkustajia pyydettiin kertomaan kuinka matkustusmukavuutta lentoasemalla voisi parantaa. Avoimen kysymyksen vastausprosentti oli 51. Vastanneista 13,7 prosenttia eivät osanneet sanoa tai olivat tyytyväisiä Helsinki-Vantaan lentoasemaan sen nykytilassa.

Monet vastanneista ehdottivat istumapaikkojen lisäämistä ja toivoivat mukavampia tuoleja. Matkustajat toivoivat enemmän tuoleja, joiden ympärillä olisi elektronisten laitteiden latauspisteitä. Yksi kehitysehdotuksista oli lisätä tuoleja, joissa on korkeat selkänojat niska-tuella. Lisäksi toiveena oli istumapaikkojen asettelu niin, että matkustajat voisivat katsella ulos seinien sijaan. Istumapaikkojen lisäksi matkustajat toivoivat enemmän tuoleja, joissa voisi nukkua, ja GoSleep-uniputkia toivottiin lisää eripuolille odotusalueita. Yksi matkustajista toivoi, että yöaikaan taustamelu minimoitaisiin.

Vastauksissa nousi ylös erityisesti myös rauhallisten nurkkausten sekä työskentelytilojen lisääminen. Vaihtojen ajaksi toivottiin rauhallisia tiloja, joissa voi rentoutua ennen jatkolen-toyhteyttä. Yksi vastaajista toivoi suljettua tilaa, josta olisi kuitenkin mahdollisuus saada yhteys ulkopuoliseen maailmaan internetin välityksellä. Helsinki-Vantaan lentoasemalle toivottiin myös meditaatiohuonetta sekä hierontapisteitä.

Lentoasemalle haluttiin lentotietoja näyttäviä infotauluja lisää. Aikataulunäyttöjen lisäksi lentoasemalle toivottiin enemmän infopisteitä, joista avun saisi nopeasti. Yksi kehitysehdotus oli myös lisätä lentoasemalle kelloja, joista matkustajat näkisivät paikallisen ajan. Infotaulujen sekä infopisteiden lisäksi toivottiin tarpeeksi henkilökuntaa opastamaan lentokentällä liikkumista. Lisäksi henkilökunnan tulisi olla ystävällistä sekä palveluultista. Yksi vastanneista kommentoi matkustavansa lentoyhtiöllä, jossa lentoasemalla matkustamisen aikana ei ole juurikaan ihmiskohtauksia ja pohti, että ihmiskohtaukset ovat erittäin tärkeitä.

Matkustajat toivoivat ruuhka-aaltojen tehokasta purkamista tai niiden vähentämistä. Useammassa vastauksessa nousivat esille turvatarkastuksissa olevat jonot sekä niissä aiheutuneet viivästyksset. Yksi matkustajista toivoi, ettei esimerkiksi kenkiä tarvitsisi ottaa turvatarkastuksessa pois.

Useampi vastaaja otti kantaa lentoasemalla tapahtuvaan Helsingin Sanomien myyntiin. Myynti koettiin tyrkyttämiseksi ja vastaajat toivoivat, ettei sen tyylinen myynti lisääntyisi Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Yksi vastanneista ehdotti lehden vaihtamista esimerkiksi Financial Timesiin.

Matkustajat toivoivat sujuvaa matkustusta sekä sujuvaa liikkumista lentoasemalla. Erityisesti matkalaukkujen noutopisteille toivottiin selkeitä opasteita. ”Portista riippuen, matkalaukkuauuloja on vaikea löytää”, yksi vastanneista kommentoi. Matkustajat myös toivoivat matkalaukkujen mahdollisimman nopeaa saapumista. Matkustajat halusivat matkustuksen olevan sujuvaa ja vaivatonta sekä toivoivat selkeitä opasteita matkatavara-auulojen lisäksi terminaaliin.

Avoimessa kohdassa otettiin myös kantaa Hiljainen lentoasema -konseptiin. Vastauksissa kommentointiin konseptin kehittäneen matkustusmukavuutta paljon, kun taas toisaalta oltiin sitä mieltä, että ihmisten kuunnellessa musiikkia omista laitteistaan, Hiljainen lentoasema -konsepti ei ole niin tärkeässä asemassa kuin yleisen informaation tarjoaminen monipuolisemmin. Kehitysehdotuksia olivat muun muassa hiljaisen taustamusiikin lisääminen taustamelun peittämiseksi sekä kuulutusten sijaan matkustajien informointi tekstiviestillä koneeseen nousun alkaessa. Yksi vastaajista koki konseptin harhaanjohtavaksi, sillä vaikka yleiskuulutuksia on vähennetty, kuuluvat viereisten porttien kuulutukset kuitenkin samalla odotusalueella oleville matkustajille. ”Olemassa olevat kuulutukset tulisi tehdä nätiemmin ja hiljaisen lentoaseman tulisi olla palvelulupaus”, pohti yksi vastanneista.

Kyselyyn vastanneet matkustajat toivoivat myös enemmän WC-tiloja, lisää kauppoja, monipuolisempia ravintolapalveluita ja muun muassa lapsiparkkia. Muita kommentteja olivat muun muassa monipuolisempia viihdepalveluita, vesiputouksia piristämään terminaali-alueen ilmettä, liukukävelyteitä liikkumisen helottamiseksi sekä liikuntamahdollisuuksia lentoasemalle. Matkustajat toivoivat terminaalien olevan siistejä ja kehitysehdotuksena oli suomalaisen luonnon tuominen odotustiloihin.

5.6 Yhteenveto

Tässä tutkimuksessa keskityttiin tutkimaan Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutusta matkustusmukavuuteen ja sitä, kuinka tunnettu uusi konsepti on. 22 prosenttia vastanneista tiesi kyselytutkimusta ennen, mitä Hiljainen lentoasema -konsepti tarkoittaa ja 20 prosenttia tiesi Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen. Matkustajista, jotka kertoivat matkan tarkoituksen olevan lomamatka, 29 prosenttia tiesi ennestään mitä konsepti tarkoittaa. Liikematkustajista vastaava prosentti oli 17.

56 prosenttia matkustajista oli sitä mieltä, että Hiljainen lentoasema -konsepti on matkustusmukavuuden kannalta erittäin tärkeä tai jokseenkin tärkeä ja 24 prosenttia sitä mieltä, ettei konsepti ole juuri lainkaan tärkeä tai konsepti on merkityksetön matkustusmukavuuden kannalta. Tärkeimmäksi konsepti koettiin 46-55 vuotiaiden joukossa. Heistä 84 prosenttia oli sitä mieltä, että Hiljainen lentoasema -konsepti on joko erittäin tärkeä tai melko tärkeä matkustusmukavuuden kannalta. Matkustajat, jotka tiesivät Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen, kokivat konseptin keskimääräistä tärkeämmäksi ominaisuudeksi matkustusmukavuuden kannalta. Merkityksettömimmäksi konsepti koettiin 16-25-vuotiaiden joukossa.

66 prosenttia kyselyyn vastanneista arvioi, että Hiljainen lentoasema -konsepti parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä joko erittäin paljon tai melko paljon. 46-55-vuotiaiden ikäluokassa vastaava luku oli 78 prosenttia. 59 prosenttia vastanneista koki konseptin vähentävän matkustuksen aiheuttamaa stressiä ja 14 prosenttia taas koki, ettei konsepti vähennä stressiä. Matkustajat, jotka vastasivat, ettei konsepti vähennä matkustuksen aiheuttamaa stressiä, kokivat myös, ettei konsepti ole juuri lainkaan tärkeä matkustusmukavuuden kannalta eikä se paranna juuri laisinkaan odotusalueiden viihtyisyyttä.

69 prosenttia matkustajista vastasi, ettei käyttöönotettu Hiljainen lentoasema -konsepti vaikeuta portille löytämistä juuri ollenkaan tai se ei vaikeuta sitä laisinkaan. 15 prosenttia vastasi konseptin vaikeuttavan portille löytämistä jossain määrin tai erittäin paljon. Kaksi kymmenestä yli 66-vuotiaiden ikäluokkaan kuuluneesta koki kuulutusten vähentymisen vaikeuttavan portille löytämistä erittäin paljon.

Kun Hiljainen lentoasema -konseptia verrattiin muihin lentoasemapalveluihin, konsepti ei noussut ensisijaisen tärkeäksi matkustusmukavuutta tarkasteltaessa. Matkustajien arvioissa erilaisia lentoasemapalveluita, tärkeimmiksi ominaisuuksiksi nousivat elektronisten laitteiden latauspisteet sekä kahvila- ja ravintolapalvelut. Hiljainen lentoasema -konsepti oli keskiarvon perusteella seitsemästä palvelusta vasta kuudentena. 83 prosenttia vastanneista koki elektronisten laitteiden latauspisteet tärkeiksi tai melko tärkeiksi. Vastaava luku kahvila- ja ravintolapalveluilla oli 79 prosenttia ja Hiljainen lentoasema -konseptilla 53 prosenttia. Kun ominaisuudet pyydettiin laittamaan tärkeysjärjestykseen matkustusmukavuutta ajatellen, Hiljainen lentoasema -konsepti oli keskiarvovastauksen perusteella kolmanneksi tärkein ominaisuus kahvila- ja ravintolapalveluiden sekä latauspisteiden jälkeen. Molemmassa tapauksissa merkityksettömin ominaisuus oli lentoasemalla sijaitsevat taide-
teokset.

Avoimissa kehitysehdotuksissa nousi esille erityisesti istumapaikkojen sijainti sekä niiden mukavuus. Moni vastanneista toivoi terminaalien odotusalueille mukavampia tuoleja. Helsinki-Vantaan lentoasemalle toivottiin myös muun muassa rauhallisia nurkkauksia sekä lisää infotauluja. Yksi matkustajista koki Hiljainen lentoasema -konseptin parantaneen matkustusmukavuutta paljon, kun taas toinen vastaajista oli sitä mieltä, että informaation tarjoaminen on tärkeämpää kuin kuulutusten vähentäminen. Yksi saaduista kehitysehdotuksista oli ilmoittaa matkustajille tekstiviestillä koneeseen nousun alkamisesta.

6 Pohdinta

6.1 Johtopäätökset

Tutkimuksen päätavoitteena oli tutkia mikä Hiljainen lentoasema -konseptin vaikutus on matkustusmukavuuteen. Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että konsepti koettiin neutraalia positiivisemmaksi, sillä yli puolet vastanneista koki konseptin olevan erittäin tärkeä tai melko tärkeä matkustusmukavuuden kannalta. Valtaosa oli myös sitä mieltä, että konseptin myötä odotusalueet ovat viihtyisämpiä ja kokivat, että konsepti vaikuttaa alentavasti matkustuksen aiheuttamaan stressitasoon. Huomionarvoista saaduissa vastauksissa oli se, että matkustajat, jotka tiesivät Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen, kokivat konseptin keskimääräistä tärkeämmäksi ominaisuudeksi matkustusmukavuuden kannalta.

Tärkeimmäksi konsepti koettiin 46-55-vuotiaiden joukossa. Ikäluokan osuus kaikista matkustajista on 18 prosenttia, ja jotta konseptin ylläpitäminen olisi jatkossakin kannattavaa, tulisi konseptin suosiota sekä tunnettavuutta kasvattaa myös muissa ikäluokissa. Konseptin suosioon juuri tässä ikäluokassa saattaa vaikuttaa se, että monet heistä ovat tottuneita matkustajia, nauttivat rauhallisesta matkuksesta ja käyttävät teknologiaa päivittäin, kun taas epävarmuutta nuoremmissa ikäluokissa saattaa aiheuttaa muun muassa kokemuksen puute tai epävarmuus matkustaessa. Vanhemmissa ikäluokissa muutosvastaisuus on vahvempaa, jolloin uutta, tutusta ja turvallisuudesta poikkeavaa, konseptia ei nähdä mielekkäänä.

Siihen, miten Hiljainen lentoasema -konsepti koettiin odotusalueiden viihtyisyyden parantamisessa, on saattanut vaikuttaa muun muassa se, että hiljaiset tilat koetaan mielekkäämmiksi etenkin pitkän matkustuksen aikana. Etenkin 46-55-vuotiaat kokivat konseptin parantavan odotusalueiden viihtyisyyttä. Kyseiseen ikäluokkaan kuuluvista moni on edelleen mukana työ- ja liike-elämässä, ja samalla moni heistä matkustaa paljon työn puolesta. Välillä matkustukseen liittyy pitkiä odotusaikoja ja töitä täytyy tehdä myös liikkeellä ollessa, joten hiljaiset odotusalueet koetaan mielekkäinä työskentely- ja rentoutumisalueina. Monet perheelliset, jotka matkustavat etenkin pienten lasten kanssa, kuuluvat monessa tapauksessa nuorempiin ikäluokkiin, joten vanhemmissa ikäluokissa mielipiteisiin saattaa vaikuttaa juurikin se, että yhteistä aikaa ilman lapsia ja rauhallista matkustusta arvostetaan aikaisempaa enemmän. Matkustajille, jotka kokivat, ettei kuulutusten poistaminen paranna viihtyisyyttä, saattaa olla ensisijaisempaa saada informaatiota juurikin kuulutusten avulla. Osa matkustajista saattaa myös kokea konseptin olevan harhaanjohtava, sillä viereisten porttien kuulutukset kuuluvat omalle portille ja ympäröiville alueille.

Suuri osa kyselyyn vastanneista oli sitä mieltä, että Hiljainen lentoasema -konseptin myötä vähentyneet kuulutukset vähentävät matkustuksen aiheuttamaa stressiä. Aiemmin lentoasemakuulutukset saatettiin kokea stressiä lisäävänä tekijänä etenkin, jos kuulutukset olivat vieraskielisiä. Lentoasemakuulutukset ovat aiemmin saattaneet luoda ilmapiirin, jossa matkustajat kokevat, että heidän täytyy olla jatkuvasti varpaillaan esimerkiksi lentotai porttitietojen päivittymisten takia. Matkustajat, jotka kokivat, ettei Hiljainen lentoasema -konsepti vähennä matkustuksesta aiheutuvaa stressiä, kokivat myös, ettei konsepti ole juuri lainkaan tärkeä matkustusmukavuuden kannalta. Matkustajat, jotka pyrkivät minimoimaan lentoasemalla käytetyn ajan, eivät välttämättä koe konseptia merkitykselliseksi heidän matkustuksensa aikana. Toisaalta matkustajat, jotka vastasivat, ettei konsepti vähennä stressiä, saattavat kokea stressitason korkeaksi esimerkiksi lentopelon vuoksi, jolloin kuulutusten vähentyminen ei vaikuta stressitasoon suoranaisesti. Mielenpitoisiin on saattanut vaikuttaa myös se, että epävarmat matkustajat ovat aiemmin pystyneet tukeutumaan koko terminaalin alueella kuuluviin kuulutuksiin, ja kokevat stressitason nousseen konseptin myötä, kun kuulutukset ovat poistuneet.

Vaikka tutkimuksia aiheesta ei ole tehty, monet asiantuntijat ja lentoyhtiöiden johtajat ovat arvioineet kuulutusten vähentymisen aiheuttaneen myöhästymisiä lennoilta. Tehdyn tutkimuksen mukaan kuitenkin suuri osa vastanneista oli sitä mieltä, ettei Hiljainen lentoasema -konsepti vaikeuta portille löytämistä. Matkustajien suurin pelko on, etteivät he ehdi lennolleen, joten matkustajat saattavat kokea, että kuulutusten vähentymisen myötä informaation määrä vähenee, ja portille löytäminen ajoissa vaikeutuu. Tutkimus ei kuitenkaan viittaa siihen, että matkustajat kokisivat kuulutusten poistumisen vaikeuttavan portille löytämistä. Lisääntyneet myöhästelyt lennoilta saattavat johtua muun muassa siitä, että lentoasemalla käytetty aika on arvioitu väärin. Konsepti ei yksinomaan vaikeuta lähtöportille löytämistä, mutta viimeisiä matkustajia ei voida enää niin sanotusti hoputtaa portille, joten myöhästelyt ovat saattaneet johtua juurikin poistuneista kuulutuksista, joihin matkustajat ovat saattaneet turvautua. Tutkimus ei selvittänyt johtuvatko lisääntyneet myöhästelyt lennoilta Hiljainen lentoasema -konseptista, mutta mahdollisia konseptista johtuneita myöhästymisiä voitaisiin vähentää entistä tehostetummalla informoinnilla sekä konseptin markkinoinnilla.

Monet matkustajat kokivat Hiljainen lentoasema -konseptin parantavan yleistä matkustusmukavuutta, mutta muun muassa lentoaseman kahvila- ja ravintolapalvelut nousivat konseptia tärkeämmiksi palveluiksi. Matkustajat, jotka viettävät pitkiä aikoja lentoasemalla lentojen välissä tai matkustajat, jotka saapuvat mielellään ajoissa lentoasemalle tehdäkseen ostoksia, kokevat ensisijaisiksi palveluiksi muun muassa kahvila- ja ravintolapalvelut

tai myymälät, joissa he voivat viettää aikaa. Pitkän vaihtolennon jälkeen on monelle tärkeää saada ruokaa ja juomaa ennen seuraavaa lentoa. Mielipiteisiin on saattanut vaikuttaa myös se, että liikematkustajat työskentelevät matkan aikana, ja etenkin mobiililaitteiden käyttö on yleistynyt, joten elektronisten laitteiden latauspisteiden tarve on suurempi. Matkustajat saattavat kokea, että lentoasemien tarjoamat viihdepalvelut parantavat elämyksellistä kokemusta sekä matkustusmukavuutta enemmän kuin Hiljainen lentoasema -konsepti, sillä lentoasemalla olemisen ei haluta olevan tylsää. Vaikka lentoaseman taide- teokset koettiin merkityksettömimmäksi ominaisuudeksi matkustusmukavuuden kannalta, niitä ei koettu täysin merkityksettömiksi. Matkustajat saattavat kokea, että terminaalin yleisilme ja kunto ovat tärkeämpiä kuin taideteokset.

Vain murto-osa vastanneista tiesi, mitä Hiljainen lentoasema -konsepti tarkoittaa ja, että Helsinki-Vantaan lentoasema on omaksunut uuden hiljaisen toimintatavan. Tutkimusten perusteella lomamatkalla olleet olivat tietoisempia konseptista kuin liikematkalla olleet matkustajat. Tähän saattaa vaikuttaa se, että liikematkustajat matkustavat useita kertoja vuodessa ja matkustus on heille rutiininomaista. Lomamatkustajat taas saattavat tehdä enemmän taustatyötä ennen lentoasemalle saapumista, jolloin he ovat saaneet tiedon Hiljainen lentoasema -konseptista. Konseptin markkinointi on kuitenkin jäänyt suppeaksi tai siitä on tiedotettu väärin viestintäkanavien kautta. Konsepti on tuore, joten saatu tulos oli odotettavissa. Osa vastaajista, jotka tiesivät Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan hiljainen, eivät kuitenkaan tieneet, mitä se käytännössä tarkoittaa.

Hiljainen lentoasema -konseptilla koettiin olevan positiivinen vaikutus matkustusmukavuuteen, odotusalueiden viihtyisyyteen sekä stressin vähentymiseen. Kuitenkin verrattuna muihin lentoasemapalveluihin, muun muassa kahvila- ja ravintolapalvelut nousivat elektronisten laitteiden latauspisteiden ohella konseptia tärkeämmiksi tekijöiksi matkustusmukavuuden kannalta. Konsepti ei kuitenkaan ole vielä kovinkaan laajalti tunnettu eivätkä monet matkustajat tiedä Helsinki-Vantaan lentoasema olevan hiljainen. Konseptin toimimisen ja matkustusmukavuuden sekä matkustuskokemusten ylläpitämisen ja parantamisen kannalta konseptin markkinointia tulisi tehostaa ja asiakkaille tulisi tarjota monipuolisia informaatioväyliä matkustuksen tueksi.

Avoimeen kysymykseen saatujen vastausten perusteella matkustajat toivovat matkustuksen olevan sujuvaa ja mutkatonta. Terminaaleihin halutaan selkeät opasteet ja selkää informointia lentotiedoista. Lisäksi terminaalien odotusalueille toivotaan mukavia istumapaikkoja, jotta lennon odottaminen olisi mahdollisimman mukavaa. Monet matkustajista viettävät pitkiä aikoja lentoasemille, ja muun muassa vaihtolentojen välillä halutaan rentoutua. Epämukavilla tuoleilla odotus tekee lentoasemakokemuksesta epämiellyttävän.

6.2 Kehitysehdotukset

Tulosten ja johtopäätösten pohjalta on luotu kehitysehdotuksia, joiden avulla Hiljainen lentoasema -konseptin ylläpitäminen olisi matkustusmukavuuden ja asiakastyytyvyyden kannalta Helsinki-Vantaan lentoasemalla kannattavaa. Kehitysehdotuksissa on pyritty ottamaan huomioon innovatiivisia sekä teknologisia ratkaisuja lentoasemaelämyksen parantamiseksi.

Seuraavassa konseptin kehitysvaiheessa tulisi tehdä kokonaisvaltainen markkinointisuunnitelma, joka otetaan käyttöön seuraavaksi kahdeksi vuodeksi. Kokeilujakson jälkeen tulee tutkia ja tarkastella onko konseptin jatkaminen kannattavaa. Indikaattoreina tulisi käyttää konseptin tunnettavuutta, sen herättämiä mielikuvia sekä vaikutusta lentoaseman viihtyisyyteen ja mukavuuteen. Konsepti oli keskiarvon mukaan suosituin 46-55-vuotiaiden ikäluokassa. Heidän osuutensa kaikista matkustajista on kuitenkin suhteellisen pieni, joten tunnettavuuden lisäämisellä tulisi pyrkiä parantamaan myös muiden ikäluokkien mielikuvia konseptista. Mikäli tarkkailujakson jälkeen on huomattavissa, että matkustajatytyvyisyys on ollut selkeässä laskussa, matkustajien mielipiteet eivät ole parantuneet tai myöhästymiset ovat lisääntyneet entisestään, tulee konseptista luopua ja kehittää lentoasematoimintoja niin, että yleiskuulutusten tarve olisi vain satunnaista. Tällöin satunnaiset yleiskuulutukset eivät olisi niin vahingollisia lentoaseman yleisilmapiirille.

Kun Hiljainen lentoasema -konsepti otettiin käyttöön, siitä uutisoi Finavian lisäksi muun muassa Lentoposti, Metro, Iltalehti sekä Rantapallo, mutta konsepti ei kuitenkaan saanut tarpeeksi näkyvyyttä. Muutos on etenkin kuulutuksiin tottuneille matkustajille suuri, joten konseptin markkinointia tulisi ehdottomasti lisätä. Finavia tiedottaa matkustajia internetsivuillaan uudesta konseptista, mutta se ei yksin riitä tavoittamaan kaikkia matkustajia. Finnairin sekä lentoaseman huolintayhtiöiden tulisi yhteistyössä lisätä informointia lähtöselvityksen ja matkalaukkujen jätön yhteyteen. Kuitenkin suuri osa matkustajista matkustaa vain käsimatkatavaroilla ja monet tekevät lähtöselvityksen valmiiksi mobiililaitteellaan, lähtöselvityskioskissa tai esimerkiksi kotikoneella. Myös näille matkustajille, joilla ei ole ihmiskontaktia ennen lennolle nousua, tulisi saada tieto uudesta toimintatavasta lentoasemalla. Vaikka tämä tuo sekä Finavialle että lentoyhtiöille lisätyötä, on se pitkällä tähtäimellä kannattavaa.

Matkustajille, jotka tekevät lähtöselvityksen esimerkiksi mobiililaitteella tai kotikoneella, tieto konseptista voitaisiin välittää suoraan mobiililaitteeseen tai liittää mobiilitarkastuskortin yhteyteen. Matkustajille, jotka tekevät lähtöselvityksen lentoaseman lähtöselvityskios-

kissa ja, joilla on paperinen tarkastuskortti, tieto konseptista ja sen tuomista muutoksista tulisi liittää tarkastuskorttiin. Tulostettuun tarkastuskorttiin tulisi painaa teksti, joka informoi matkustajia mahdollisista porttimuutoksista sekä uudesta konseptista.

Suora kehitysehdotus matkustajalta oli brändätä Helsinki-Vantaan lentoasemaa hiljaisena lentoasemana - paikkana, jossa voi rauhoittua. Luvussa 2.4, jossa tarkasteltiin Helsinki-Vantaan toimintaympäristöä, viitattiin Sleeping in Airports -sivustoon, joka listasi Helsinki-Vantaan lentoaseman Euroopan toiseksi parhaaksi lentoasemaksi. Lentoasema oli sivustolla saanut kiitosta juurikin sen hiljaisuudesta, joten konseptin vieminen pidemmälle ja lentoaseman markkinointi hiljaisena ja rauhallisena vaihtolentoasemana voisi tuoda Helsinki-Vantaalle kilpailuetua muihin vaihtolentoasemiin nähden. Stressitason on tutkittu vaikuttavan matkustajan valmiuteen tehdä ostoksia ja stressitason ollessa alhaisempi ostoksia tehdään enemmän (Chawla 2014). Helsinki-Vantaan lentoaseman kehittäminen rentouttavana vaihtolentoasemana saattaisi myös nostaa matkustajien keskiostosta.

Palvelumallien muuttuessa sekä matkustajien odotusten kasvaessa matkustusta tukevien toimintojen tulisi olla yhä personoidumpia. Mobiililaitteiden käyttö matkustuksen aikana on kasvanut ja myös Helsinki-Vantaan lentoasemalla liikkumista tukee mobiililaitteisiin ladattava mobiilisovellus, jonka avulla matkustajat saavat ilmoituksia, kun lennon tila päivittyy. Finavian tulisi kehittää lentoyhtiöiden kanssa yhteistyössä mobiilisovellusta niin, että matkustaja voisi kirjautua omalle lennolleen sovelluksen kautta ja nähdä kaikki lentoaan ja lentolippuaan koskevat tiedot yhdestä sovelluksesta. Sen sijaan, että sovellus kertoo lennon tilan päivittyneen, sovelluksen kautta voitaisiin lähettää matkustajalle viesti, josta matkustaja näkisi saman tien uuden portin numeron ja kauan portille on matkaa. Lentokoneeseen nousun alkaessa matkustajaa pyydetäisiin siirtymään portille. Sovellus mahdollistaisi myös Hiljainen lentoasema -konseptista tiedottamisen suoraan matkustajan mobiililaitteeseen.

Mobiilisovelluksen päivityksen yhteydessä Helsinki-Vantaan lentoasemalle tulisi ottaa käyttöön Applen iBeacon-sisäpaikannusteknologia, jonka avulla matkustajalle voitaisiin välittää tietoa hänen sen hetkisen sijaintinsa mukaan ympärillä olevista palveluista. Paikannusteknologia hyödyntää Bluetooth-majakoita, joita voitaisiin sijoittaa ympäri terminaalialuetta. Yhden majakan kantama on noin 20-30 metriä, joten majakoita voitaisiin hyödyntää myös niin, että sovelluksen kautta asiakas voi paikantaa itsensä, ja laite arvioi kuinka pitkä kävelymatka lennon lähtöportille on. Paikannusteknologian edellytyksenä on, että matkustaja on kytkenyt Bluetoothin päälle mobiililaitteestaan. (iBeaconinsider.) Uutta paikannusteknologiaa voitaisiin markkinoida jaettavilla esitteillä landside- sekä airtside-puolilla, sekä asiakasneuvojien avulla. Samalla käyttöönoton yhteydessä olisi tärkeää

saada mediahuomiota, jotta uusi palveluteknologia saisi mahdollisimman paljon näkyvyyttä. Myös TravelLab ja sen hyödyntäminen tulisi ottaa huomioon uuden sovelluksen prototyypitesteissä.

Vaikka mobiililaitteiden käyttöönotto on yleistynyt myös vanhemmissa ikäluokissa, tulisi Finavian tarjota monipuolisesti myös muita informaation välityskkeinoja matkustajille, jotka eivät käytä mobiililaitteita matkustuksen tukena. Osana Helsinki-Vantaan lentoaseman kehitysohjelman laajennetaan vanhaa terminaalirakennusta. Uuteen terminaalisiipeen tulisi suunnitella kosketusnäytöllä toimivia interaktiivisia infotauluja, ja asteittain lisätä niitä myös olemassa olevaan terminaalirakennukseen. Infotaulu näyttää sekä matkustajan että palveluiden ja porttien sijainnin kartalla ja näin ollen kohta kohdalta opastaa matkustajan hänen valitsemaansa paikkaan. Sen lisäksi, että infotaulu antaa arvioidun kävelymatkan, infotaulu näyttää piirretyllä videokuvalla koko kävelyreitit terminaalissa, jotta matkustajan kulkemisesta tulisi mahdollisimman helppoa. Infotaulusta pystyisi myös tarkistamaan ajankohtaiset lentotiedot sekä tarpeen vaatiessa ottamaan yhteyttä matkustajapalvelijaan. Ruuhka-aikoina apua voisi tarjota terminaalissa kulkevat työntekijät, jotka työskentelevät terminaalin eri osissa tarkoituksena avustaa apua kaipaavia matkustajia. Näin informaatio ja apu olisivat aina matkustajan lähettyvillä.

Tutkimuksen mukaan myös lounge-oleskelutilojen merkitys nousi melko tärkeäksi matkustusmukavuuden kannalta, ja matkustajat toivoivat lisää hiljaisia nurkkauksia ja työtiloja. Monesti matkustajat saattavat mieltää loungeit vain ensimmäisen luokan matkustajien etuoikeutena. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on kuitenkin kaikille avoin Kainuu-lounge, jossa kuka tahansa voi rentoutua ennen lentoaan. Kainuu-loungein lisäksi terminaalirakennukseen tulisi suunnitella toinen oleskelutila esimerkiksi Terminaali 1:n puolelle, jossa olisi mahdollisuus työskennellä tietokoneella. Oleskelutilojen markkinointia voisi tehostaa lentokennällä olevissa infotauluissa sekä mobiilisovelluksessa. Infotaulu, josta näkyvät lentojen portit sekä aikataulut, näyttävät kuinka monta minuuttia portille kävelee. Samanlaista taulua voisi hyödyntää myös muille lentoaseman palveluille, kuten tässä tapauksessa oleskelutiloille.

Matkustajilta saatujen kehitysehdotusten perusteella Finavian tulisi kiinnittää huomiota odotusalueilla sijaitseviin istumapaikkoihin. Matkustajat toivoivat lentoasemalle mukavampia tuoleja, joissa voisi mahdollisesti myös tarpeen mukaan nukkua. Sillä lentomatkustajien matkaan kuuluu lennon odottelu lentoasemalla ja usein muun muassa vaihtomatkustajat odottavat lentojaan pitkiäkin aikoja, tulisi Finavian huomioida tämä odotusalueiden suunnittelussa. Helsinki-Vantaan lentoasema pyrkii kasvattamaan markkinaosuuttaan vaihtoliikenteessä, joten erityisesti vaihtomatkustajien tyytyväisyys tulee ottaa lentoase-

masuunnitellussa huomioon. Terminaalirakennuksen laajennuksen yhteydessä odotus-alueille tulisi sijoittaa nykyisten tuolien lisäksi mukavampia tuoleja ja ottaa huomioon elektronisten laitteiden latauspisteiden kasvanut tarve. Uuden terminaalin sisustuksessa tulisi huomioida suomalaisuus ja suomalainen design.

6.3 Validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen validiteettia eli pätevyyttä sekä reliabiliteettia eli luotettavuutta tulee tarkastella siltä kannalta kuinka hyvin ja kuinka luotettavasti käytetyt tutkimusmenetelmät ovat mitanneet tutkittavaa aihetta. Sillä tutkimusaineisto kerättiin lyhyen ajan sisään, on tutkimuksen kannalta tarpeetonta arvioida ovatko esimerkiksi asenteet tai ilmiöt voineet muuttua tutkimuksen aikana. Tulee kuitenkin arvioida mitkä asiat ovat tutkimuksen tekovaiheessa saattaneet vaikuttaa tutkimustuloksiin. (Hiltunen 2009.)

Määrällinen tutkimustapa sekä kyselylomakkeen käyttö olivat tutkimuksen tavoitteiden ja niiden toteutumisen kannalta onnistunut valinta. Kyselytutkimuksen avulla saatiin kerättyä laajemmin tietoa kuin laadullisella tutkimuksella, jolloin kerätyn aineiston koko olisi jäänyt huomattavasti pienemmäksi eikä sitä olisi voitu yleistää perusjoukkoon. Odotus- ja portti-alueilla käytetty aika tutkimuksen tekemiseen oli rajallinen, joten kyselylomakkeen avulla aineistoa saatiin kerättyä nopeasti. Tulostetuilla kyselylomakkeilla saatiin kerättyä aineistoa useammalta matkustajalta samanaikaisesti. Paperinen kyselylomake ei kuitenkaan avusta matkustajaa vastaamaan kysymyksiin pyydetyllä tavalla ja moni kyselylomakkeista saattoi jäädä puoliksi täyttämättä. Paperiset lomakkeet toivat myös lisätyötä, sillä vastaukset täytyi kirjata erikseen Webropol-ohjelmaan.

Kyselylomaketta käytettäessä ei kuitenkaan voida arvioida kuinka hyvin vastaajat ovat perehtyneet tai kuinka huolellisesti he ovat vastanneet kysymyksiin. Saatuja tuloksia tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon, että tutkimustuloksiin ovat saattaneet vaikuttaa esimerkiksi kiire lennolle, tutkimusajankohta, virheet kyselylomakkeen tulkinnassa tai se, ettei matkustaja ole esimerkiksi kielen takia ymmärtänyt kunnolla kysymystä tai vastausvaihtoehtoja. Muun muassa pariskunnat saattoivat vastata kyselyyn yhdessä, jolloin virhemarginaali aineiston yleistettävyydessä kasvaa.

Kyselylomakkeessa ollut avoin kysymys kehitysehdotuksista matkustusmukavuuden parantamiseksi oli asetettu pakolliseksi kysymykseksi Webropol-työkalussa, mutta paperisessa versiossa kysymysten pakollisuus katoaa ja juurikin avoimeen kohtaan tuli huomattavasti vähemmän vastauksia. Avoimesta kohdasta saatuja vastauksia ei voida muuttaa numeeriseen muotoon eikä yksittäisiä vastauksia voida yleistää kaikkiin matkustajiin.

Eri tavalla asetettujen- ja lisäkysymysten avulla saavutettuja tuloksia olisi voitu syventää sekä tutkia pidemmälle. Syvällisemmän analyysin tekemiseksi, muun muassa konseptin tienneille olisi voitu esittää niin sanottu hyppykysymys, jossa matkustajalta olisi kysytty mitä kautta hän on kuullut konseptista. Kysymyksen avulla olisi pystytty analysoimaan mitkä ovat tehokkaita viestintäkanavia. Tutkimus sekä tutkimuksessa käytetyt tutkimusmenetodit olivat valideja lopputuloksen ja saavutettujen tulosten kannalta. Myös tutkimustulokset olivat valideja, sillä kyselylomakkeessa käytetyillä kysymyksillä saatiin vastaus tutkimukselle asetettuihin tavoitteisiin ja ongelmiin.

Kerättyyn aineistoon ja saatuihin tuloksiin vaikuttivat monet tekijät. Muun muassa eroihin matkustajien ikäluokissa ovat saattaneet vaikuttaa ajankohta, jolloin kyselytutkimus toteutettiin sekä saatavilla olleet lennot. Tutkimus suoritettiin ajankohtana, jolloin esimerkiksi Aasian lentoja ei ollut juuri lainkaan. Hiljaista lentoasemaa koskevassa tutkimuksessa vastaajia kyselylle etsittiin esimerkiksi lomalentoportilta, jossa matkustajien keski-ikä oli huomattavasti korkeampi. Tutkimusta tehdessä kiinnitettiin huomiota myös siihen, että nuoret saattoivat olla valmiimpia vastaamaan kyselyyn erityisesti tilanteessa, jossa kyselylomakkeen kieli oli englanti.

Saatujen tutkimustulosten perusteella otos edusti ikäjakauman mukaan perusjoukkoa melko hyvin. Myöskin sen mukaan odottiko matkustaja ensimmäistä lentoa vai vaihtolennotyhteyttä, otos edusti perusjoukkoa. Muun muassa matkan tarkoituksessa ja matkaseurassa oli perusjoukkoon verrattuna vinoumia. Vinoumat saattavat selittyä sillä, että tutkimuksissa käytetyt vastausvaihtoedot ja kysymyksen asettelu eivät olleet täysin samoja kuin Finavian matkustajatutkimuksessa. Tuloksia ovat saattaneet väärentää juurikin yli 66-vuotiaiden ja liikematkustajien suuri määrä perusjoukkoon nähden.

Tutkimustulosten reliabiliteetin arvioinnissa on otettava huomioon muun muassa tulosten yhdenmukaisuus. Tutkimuksen reliabiliteettia lisää se, että kyselylomakkeessa käytetyn Likertin asteikon sekä matriisitaulukon avulla saatiin yhdenmukaiset tulokset siitä kuinka tärkeäksi Hiljainen lentoasema -konsepti koettiin osana matkustusmukavuutta. Vaikka kerätyn aineiston perusteella otos ei edustanut täysin perusjoukkoa, kyselyssä ei noussut huomattavia eroja eri matkustajatyyppeiden välillä, joten saadun tuloksen voidaan sanoa olevan reliaabeli.

Ottamalla huomioon Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajaluvut sekä eri matkustajatyypit ennen tutkimusaineiston keräämistä, otoksesta olisi voitu saada edustavampi. On kuitenkin otettava huomioon, että kysely tuotettiin sillä hetkellä saatavissa olevilla havain-

toyksiköillä eli sen hetkisillä matkustajilla, joten täysin perusjoukkoa edustavan otoksen saaminen olisi vaatinut paljon enemmän taustatyötä vastaajien valinnassa. Saadut vastaukset ovat kuitenkin lentomatkustajien mielipiteitä, joten tutkimustulokset tarjoavat jalostuskelpoista tietoa alalle sekä toimeksiantajalle.

Jatkotutkimuksissa voitaisiin keskittyä siihen, mitkä ovat konseptin varjopuolia, miksi ja miten niitä voisi parantaa. Jatkotutkimuksissa voitaisiin myös selvittää vielä syvällisemmin miksi konseptin koetaan parantavan matkustusmukavuutta. Tulevissa konseptiin liittyvissä tutkimuksissa voitaisiin ottaa enemmän kantaa muun muassa siihen kuinka konseptin tärkeys korostuu tai heikkenee matkustajamäärien kasvaessa. Potentiaalinen aihe voisi myös olla konseptin tunnettavuuden lisääminen.

Tietoperustassa on käytetty paljon internet-lähteitä, joiden luotettavuutta on arvioitu tarkasti. Toimeksiantajalla on vuosittain julkaistavat vuosiraportit, joista saatua tietoa ja tilastoja on käytetty hyväksi tietoperustan rakentamisessa. Nettilähteitä hyödyntäessä tulee muistaa, että tieto päivittyy esimerkiksi yhtiöiden verkkosivuille nopeasti. Lähteinä pyrittiin käyttämään mahdollisimman tuoreita sekä ajankohtaisia lähteitä päivitetyn sekä luotettavan tiedon saamiseksi. Joissain tapauksissa alkuperäisen lähteen käyttö kuitenkin tarjosi pätevämpää tietoa, kuin uudet julkaisut.

Tietoperusta sisälsi aihealueita, joista tietoa oli vaikeampi löytää kattavasti. Tietoperustassa jouduttiin käyttämään muutamassa kohdassa sekundäärilähdettä, sillä alkuperäistä lähdettä ei ollut saatavilla. Muun muassa artikkeleissa esitelyihin tutkimustuloksiin usein löytyi tutkimuksen teettäjä, mutta alkuperäistä lähdettä ei ollut saatavilla. Sekundäärilähteitä käytettäessä tietojen luotettavuutta on tarkasteltu harkiten, ja niiden paikkaansa pitävyys pyritty tarkistamaan. Sekundäärilähteitä käytettäessä tekstin asiasisältö saattaa muuttua, sillä tekstiä on muokattu alkuperäisestä useaan kertaan.

Koska tutkimuksessa käsitelty konsepti on melko uusi, kirjallisia lähteitä aiheesta ei ole juuri laisinkaan. Hiljainen lentoasema -konseptista löytyy verrattain vähän tietoa eivätkä saatavilla olevat lähteet viittaa suoraan Helsinki-Vantaan lentoasemaan. Hiljaista lentoasemaa käsittelevässä kappaleessa on kuitenkin nettilähteiden lisäksi hyödynnetty toimeksiantajaa. Finavialta saatujen kontaktien avulla saatiin myös ensikäden tietoa huolintayhtiö Aviator Finlandilta. Aviator Finlandin matkustajapalvelupäällikön tiedot eivät kuitenkaan perustuneet tilastoihin, joten ne ovat subjektiivisia tulkintoja. Määrällisiä tilastoja ei kuitenkaan konseptiin liittyen ollut saatavilla.

Tietoperustassa on käytetty hyväksi myös opintojen aikana kerättyjä tietoja. Tein suuntautumisopintoni Saksan Bad Honnefissa, jossa suoritin Aviation Management -sertifikaatin. Opintojen aikana sain arvokasta tietoa kurssimateriaaleista sekä pidetyiltä luennoilta. Aihealueen tunteminen ennestään edesauttoi lähteiden luotettavuuden arviointia. Tietoperustassa pyrittiin käyttämään mahdollisimman monipuolisia lähteitä, jotta tekstiin saataisiin diskurssia sekä toisiaan tukevia ja keskenään keskustelevia lähteitä.

6.4 Oma oppiminen

Yksi opinnäytetyön tavoitteista oli syventää jo saatua tietoa ja hyödyntää sitä opinnäytetyöprosessissa. Tietoperustan rakentamista ja kirjoittamista tuki erittäin vahvasti ilmailusidonnaiset opinnot, ja opinnäytetyöprosessi opetti alasta, etenkin Suomessa, lisää. Työn myötä sain myös tehdä paljon yhteistyötä eri ilmailualan toimijoiden kuten työn toimeksiantajan Finavian kanssa.

Työn aikana oma oppiminen kehittyi jatkuvasti. Oppiminen ei rajoittunut vain uuden tiedon keräämiseen vaan se jakautui muun muassa prosessin hallintaan, ajanhallintaan sekä erittäin vahvasti oman elämän hallintaan. Työn edetessä sain jatkuvasti uusia ideoita ja kehitysehdotuksia omalle tutkimukselleni. Prosessi opetti myös todella paljon täsmällisyydestä ja tarkkuudesta. Asetetut tavoitteet ja aikarajat edistivät prosessin kulkua, vaikka aika ajoin kirjoitusprosessi tuntui vaikealta. Luotettavien ja käyttökelpoisten lähteiden tarkka valinta sekä etsiminen ja kirjoitusasuun panostaminen veivät paljon aikaa, mutta opettivat myös todella paljon lähteiden monipuolisesta käyttämisestä ja myös muiden kuin kirjallisten lähteiden hyödyntämisestä. Opinnäytetyön aikana omat kirjoitustaidot sekä asiatyylisen tekstin tuottaminen vahvistuivat entisestään. Laajojen kokonaisuuksien ymmärtäminen, hallitseminen sekä luominen olivat opinnäytetyön valmistumisen kannalta tärkeitä piirteitä.

Työn ja opiskelun yhdistäminen on usein rankkaa ja etenkin opinnäytetyötä kirjoittaessa tulisi muistaa tasapaino työn ja vapaa-ajan välillä. Työstäessäni opinnäytetyöprosessia huomasin usein varaavani suuren osan vapaa-ajastani kirjoittamiselle ja stressi muilla elämäniluilla kasvoi. Jos jotain tekisin toisin, varaisin itselleni enemmän vapaa-aikaa työn ja opinnäytetyön ulkopuolella. Kirjoitusprosessin eteenpäin vieminen vaatii virkeää mieltä, joten huonoa omatuntoa ei tulisi potea itselle annetusta ajasta. Opinnäytetyöprosessi opetti todella paljon itsestä kirjoittajana sekä työntekijänä. Lisäksi opinnäytetyö antoi lisää valmiuksia työelämään ja opetti tarkastelemaan asioita useammasta näkökulmasta, oman havaintokentän ulkopuolelta. Työn aikana opin paljon erilaisista tutkimusmenetelmistä, tutkimuksen tekemisestä sekä toteuttamisesta.

Lähteet

ACI. ASQ Awards. Luettavissa: <http://www.aci.aero/Airport-Service-Quality/ASQ-Awards>.
Luettu: 22.2.2016.

ACI Europe Airport Business 2015. The top 10 airport innovations of 2015 so far. Luettavissa: <http://www.airport-business.com/2015/06/top-10-airport-innovations-2015-far/>.
Luettu: 30.9.2015.

Ahola, V. 11.1.2016. Deputy Passenger Service Manager. Aviator Finland. Sähköposti.

Alatalo 2015. Experience Theory - Experience Triangle. Luentomateriaali. Helsinki.

AirBaltic. Travelling Between Schengen and non-Schengen Countries. Luettavissa:
<https://www.airbaltic.com/en/travel-non-schengen>. Luettu: 29.1.2016.

Airbus 2015. Widebody family. Luettavissa:
<http://www.airbus.com/aircraftfamilies/widebody-family/>. Luettu: 1.2.2016.

Airpro Oy. Tietoa meistä. Luettavissa: <http://www.airpro.fi/fi/tietoa-meista/>. Luettu:
1.12.2015.

Bluth, P. 18.5.2015. Professori. Ground Handling. International University of Applied Sciences Bad Honnef. Luento. Bad Honnef.

BTEC 2013. Travel and Tourism. Pearson Education Limited. Harlow. Luettavissa:
<http://www.pearsonschoolsandfecolleges.co.uk/FEAndVocational/TravelAndTourism/BTEC/BTEC-Firsts-Travel-and-Tourism-2013/Resources/BTECFirstsinTravelandTourismStudentBookUnit13.pdf>. Luettu:
23.1.2016.

Chawla, H. 18.8.2014. Improving passenger experience remains the key business imperative for airports. Luettavissa: <https://www.capgemini.com/blog/capping-it-off/2014/08/improving-passenger-experience-remains-the-key-business-imperative-for>.
Luettu: 21.1.2016.

EFHK - HELSINKI-VANTAA 2016. Kiitotien ominaistiedot. Luettavissa:
https://ais.fi/ais/eaip/pdf/aerodromes/EF_AD_2_EFHK_EN.pdf. Luettu: 6.4.2016.

Finavia a. Finavia pitää Suomen nousukiidossa. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/finavia-yrityksena/>. Luettu: 29.1.2016..

Finavia b. Finavian liiketoiminta. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/johtaja-hallinto/organisaatio/>. Luettu: 2.10.2015.

Finavia c. Verkostolentoasemien investoinnit. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/maakuntalentoasemat/>. Luettu: 6.10.2015.

Finavia d. Junayhteys lentoasemalle kesällä 2015. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/juna/>. Luettu: 6.10.2015.

Finavia e. Helsinki-Vantaan tärkeimmät tapahtumat aikajanalla. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/aikajana/>. Luettu: 6.10.2015.

Finavia f. Näin valmistaudumme matkustajamäärien kasvuun. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaa/>. Luettu: 9.10.2015.

Finavia g. Mistä lento lähtee ja milloin kentällä pitää olla. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/terminaalit/>. Luettu: 1.12.2015.

Finavia h. Helsinki-Vantaa on hiljainen kenttä - kuulutuksia vähennetty. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/helsinkivantaasta-tulee-hiljainen-kentta-kuulutuksia-vahennetaan/>. Luettu: 20.1.2016.

Finavia i. Maahuolinta. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoyhtiaille/yhteystiedot-ja-palvelut/maahuolinta/>. Luettu: 20.1.2016.

Finavia j. Tietoa Finaviasta. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/>. Luettu: 29.1.2016.

Finavia k. Palvelut/Finavia. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/helsinkivantaa/palvelut/>. Luettu: 29.1.2016.

Finavia l. Liikennetilastot. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/tilastot/>. Luettu: 27.2.2016.

Finavia 2012. Ympäristöraportti 2011. Luettavissa:
http://www.trafi.fi/filebank/a/1341489362/6194b9997a5a6c4cde5b4ca77442bdfc/10023-Liite_5_-_Finavian_ymparistoraportti_2011.pdf. Luettu: 1.12.2015.

Finavia 2014. Vuosikertomus 2013. Luettavissa: http://finavia-reports.studio.finavia.fi/file/dl/i/rm_Ovg/c-g7tgs7shGj1e3_x_4xFg/Finavia-Vuosikertomus-2013.pdf. Luettu: 21.2.2016.

Finavia 2014a. Ilmailu - ja lentoasematermejä selityksin. Luettavissa:
<http://vuosikertomus.finavia.fi/fi/2014/sanasto/>. Luettu: 21.2.2016.

Finavia 2014b. Helsinki-Vantaan Kainuu-tilassa voi istahtaa puunjuurelle ja kuunnella linnunlaulua. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2014/helsinkivantaan-kainuutilassa-voi-istahtaa-puun-juurelle-ja-kuunnella-linnunlaulua/>. Luettu: 21.1.2016.

Finavia 2014c. Finavian TravelLab hankkeesta saatiin ensimmäiset tulokset. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2014/finavian-travellabhankkeesta-saatiin-ensimmaiset-tulokset/>. Luettu: 23.2.2016.

Finavia 2014d. Helsinki Airport Flight Passenger Survey 2014.

Finavia 2015a. Vuosikertomus 2014. Luettavissa: http://finavia-reports.studio.finavia.fi/file/dl/i/3IJF_g/8Sn_biq7sgcqcsYbkDTnlQ/Finavia-2014-fi-f.pdf/.
Luettu: 29.9.2015.

Finavia 2015b. Helsinki-Vantaan innovaatiot ovat maailman lentoasemien kärkeä. Luettavissa: <http://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/helsinkivantaan-innovaatiot-ovat-maailman-lentoasemien-karkea/>. Luettu: 30.9.2015.

Finavia 2015c. Stefan Lindfors teki Helsinki-Vantaasta Suomi-kuvan näyttämön. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/stefan-lindfors-teki-helsinkivantaasta-suomikuvan-nayttamon/>. Luettu: 22.2.2016.

Finavia 2015d. Helsinki-Vantaan TravelLab palkittiin New Yorkissa. Luettavissa:
<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/helsinkivantaalla-toteutettu-travellab-palkittiin-new-yorkissa/>. Luettu: 23.2.2016.

Finavia 2016. Non-Schengen-maiden lentojen palvelutasoon parannusta kesällä. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat-kehittyvat/artikkeli/2016/nonschengenmaiden-lentojen-palvelutasoon-parannusta-kesalla/>. Luettu: 1.2.2016.

Future Travel Experience 2014. Finavia's TravelLab reveals findings from passenger-focused prototype trials. Luettavissa: <http://www.futuretravelexperience.com/2014/07/finavias-travellab-reveals-findings-passenger-focused-prototype-trials/>. Luettu: 23.2.2016.

Future Travel Experience 2016. Airports turn to entertainment and escapism to help improve the passenger experience. Luettavissa: <http://www.futuretravelexperience.com/2016/02/airports-turn-to-entertainment-and-escapism-to-help-improve-the-passenger-experience/>. Luettu: 23.2.2016.

Garcia, M. 2015. Survey: Passengers Want Simpler Tech Solutions From Airports and Airlines. Luettavissa: <http://skift.com/2015/05/28/survey-passengers-want-simpler-tech-solutions-from-airports/>. Luettu: 30.1.2016.

Godin, J. 2015. Silent Treatment. Luettavissa: <http://aviavox.com/uploads/files/AviaVox%20-%20Silent%20treatment.pdf>. Luettu: 16.11.2015.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2015. Hotelli-, ravintola- ja matkailualan koulutusyksikö. Intranet. Raportointi ja opinnäyte Haaga-Heliassa. Luettu: 26.1.2016.

Harper, N. 2014. How to maximise airport commercial revenue through understanding passenger types. Luettavissa: <http://www.aviationeconomics.com/NewsItem.aspx?title=How-to-maximise-airport-commercial-revenue-through-understanding-passenger-types>. Luettu: 23.2.2016.

Heikkilä, M. 2015. Helsinki-Vantaalle kansainvälistä kiitosta innovaatioista. Luettavissa: <http://www.hs.fi/kotimaa/a1433902178093>. Luettu: 30.9.2015.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 15.3.2016.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna.

Holloway, J. K. & Humphreys, C. 2012. The Business of Tourism. Pearson Education. Harlow.

iBeaconinsider. What is iBeacon? What are iBeacons? Luettavissa:

<http://www.ibeacon.com/what-is-ibeacon-a-guide-to-beacons/>. Luettu: 27.4.2016.

ICAO 1999. Aerodrome Standards. Luettavissa:

<http://www.icao.int/safety/implementation/library/manual%20aerodrome%20stds.pdf>. Luettu: 21.2.2016.

Kauppalehti 2010. RTG Ground Handling Oy. Luettavissa:

<http://www.kauppalehti.fi/yriykset/yritys/rtg+ground+handling+oy/20310508>. Luettu: 22.2.2016.

Lentoasemakiinteistöt Oyj. Me olemme LAK. Luettavissa: <http://www.lak.fi/me-olemmelak>. Luettu: 21.2.2016.

Lentopaikat.fi. Lentopaikat. Luettavissa: <http://lentopaikat.fi/>. Luettu: 22.2.2016.

Lentoposti 2015. Helsinki-Vantaa hiljenee - kuulutuksia vähennetty. Luettavissa:

<https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/helsinkivantaasta-tulee-hiljainen-kentta-kuulutuksia-vahennetaan/>. Luettu: 20.1.2016.

Metsälä, J. 23.11.2015. Customer Experience Manager. Finavia Oyj. Haastattelu. Vantaa.

Pine, B. J. & Gilmore, J. H. 2011. The Experience Economy. Harvard Business School Publishing. Boston. Luettavissa:

https://books.google.fi/books?id=edtOzyzKgXUC&printsec=frontcover&hl=fi&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q=tourism&f=false. Luettu: 30.1.2016.

Powell, L. 2015. Silence, please. This is an Airport. CNN. Luettavissa:

<http://edition.cnn.com/2015/07/06/travel/silent-airports/>. Luettu: 20.1.2016.

Roll, M. 13.3.2015. Professori. Airport Management. International University of Applied Sciences Bad Honnef. Luento. Bad Honnef.

Räikkönen, J. 2014. Enabling Experiences - The Role of Tour Operators and Tour Leaders in Creating and Managing Package Tourism Experiences. Turun kauppakorkeakoulu. Turku.

Sinha, S. 2015. Passengers missing flights at IGI T3, officials blame silence zones. Luettavissa: <http://timesofindia.indiatimes.com/city/delhi/Passengers-missing-flights-at-IGI-T3-officials-blame-silence-zones/articleshow/46169258.cms>. Luettu: 20.1.2016.

SITA 2015. Silence, please. This is an airport. Luettavissa: <http://edition.cnn.com/2015/07/06/travel/silent-airports/>. Luettu: 23.2.2016.

SITA 2016. How Do I... Create the best airport experience for passengers? Luettavissa: <http://www.sita.aero/solutions-and-services/sectors/airports/challenges/create-the-best-airport-experience-for-passengers>. Luettu: 20.1.2016.

SKYTRAX 2015a. About Skytrax. Luettavissa: http://www.worldairlineawards.com/main/about_skytrax.html. Luettu: 28.11.2015.

SKYTRAX 2015b. The World's Top 10 Airports of 2015. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/Awards/worlds_best_airport.html. Luettu: 30.11.2015.

SKYTRAX 2015c. The World's Top 100 Airports of 2015. Luettavissa: http://www.worldairportawards.com/awards/world_airport_rating.html. Luettu: 30.11.2015.

Sleeping in Airports 2015. Best Airports in Europe 2015. Luettavissa: <http://www.sleepinginairports.net/2015/best-airports-europe.htm>. Luettu: 30.11.2015.

Sleeping in Airports 2015. Best Airports in the World 2015. Luettavissa: <http://www.sleepinginairports.net/2015/best-airports-world.htm>. Luettu: 20.1.2016.

Sundbo, J. & Darmer, P. 2008. Creating Experiences in the Experience Economy. Edward Elgar Publishing Limited. Cheltenham.

SurveyMonkey. Likert-asteikko. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/likert-scale/>. Luettu: 4.2.2016.

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. Luettavissa:
[http://87.108.50.97/relis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/\\$FILE/elamystuottajan-kasikirja.pdf](http://87.108.50.97/relis/REL_LIB.NSF/0/04BF71151EF96086C225763300257188/$FILE/elamystuottajan-kasikirja.pdf). Luettu: 6.4.2016.

Ulkoasiainministeriö 2015. Schengen-alueella liikkuminen. Luettavissa:
<http://formin.finland.fi/public/default.aspx?nodeid=49393>. Luettu: 30.1.2016.

Verhelä, P. 2010. Take Off 1 – Lentoliikenteen perusteet. SH Traveledu Oy. Kuopio.

Vogel, H-A. 12.5.2015. Professori. Airline Business Models. International University of Applied Sciences Bad Honnef. Luento. Bad Honnef.

Vogel, H-A. 29.6.2015. Professori. Aviation Economics and Policy. International University of Applied Sciences Bad Honnef. Luento. Bad Honnef.

Liitteet

Liite 1. Hiljainen lentoasema –kyselylomake suomeksi

Hiljainen lentoasema - kyselytutkimus

Kyselytutkimus on osa Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä ja se tehdään yhteistyössä Finavian kanssa. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa hiljaisen lentoaseman vaikutusta matkustusmukavuuteen. Vastaaminen vie noin kolme minuuttia ja kaikki vastaukset käsitellään anonyymisti. Kiitos ajastanne!

1. Onko Hiljainen lentoasema -konsepti sinulle ennestään tuttu? *

- Kyllä
 Ei

2. Tiesitkö, että Helsinki-Vantaan lentoasema on hiljainen? *

Helsinki-Vantaalla otettiin 1.6.2015 käyttöön Hiljainen lentoasema -konsepti, jonka myötä lentoja koskevat kuulutukset on rajattu ko. lennon porttialueelle ja koko terminaalin alueella kuuluvat matkustajakuulutukset on poistettu. Vain terminaalin poikkeuskuulutukset on suunnattu kaikille matkustajille.

- Kyllä
 En

Jos konsepti ei ole sinulle ennestään tuttu, vastaa seuraaviin kysymyksiin konseptin luomien mielikuvien perusteella.

3. Kuinka tärkeäksi koet hiljaisen lentoaseman osana matkustusmukavuutta? *

	1	2	3	4	5	en osaa sanoa	
Erittäin tärkeäksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	En lainkaan

4. Kuinka paljon hiljainen lentoasema mielestäsi parantaa odotusalueiden viihtyisyyttä? *

	1	2	3	4	5	en osaa sanoa	
Erittäin paljon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ei lainkaan

5. Kuinka paljon kuulutusten vähentyminen vaikeuttaa portille löytämistä? *

	1	2	3	4	5	en osaa sanoa	
Erittäin paljon	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Ei lainkaan

6. Vähentääkö hiljainen lentoasema matkustuksen aiheuttamaa stressiä? *

- Kyllä Ei En osaa sanoa

7. Kuinka tärkeitä alla olevat ominaisuudet mielestäsi ovat matkustusmukavuuden kannalta? *

1 - erittäin tärkeä 5 - ei lainkaan

	1	2	3	4	5
GoSleep-uniputket, joissa voit nukkua rauhassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronisten laitteiden latauspisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hiljainen lentoasema -konsepti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lentoasemalta löytyvät taideteokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monipuoliset ostosmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvila- ja ravintolapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounge-oleskelutilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Laita alla olevat ominaisuudet tärkeysjärjestykseen niin, että ensimmäisenä on ominaisuus, jolla on sinulle tärkein merkitys matkustusmukavuuden kannalta ja viimeisenä ominaisuus, jolla on vähiten sinulle merkitystä: *

1 - tärkein 7 - vähiten tärkeä

	1	2	3	4	5	6	7
GoSleep-uniputket, joissa voit nukkua rauhassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektronisten laitteiden latauspisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hiljainen lentoasema -konsepti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lentoasemalta löytyvät taideteokset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Monipuoliset ostosmahdollisuudet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kahvila- ja ravintolapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounge-oleskelutilat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Miten matkustusmukavuutta lentokentällä voisi mielestäsi parantaa? *

10. Kuinka monta kertaa vuodessa matkustat lentäen? *

- 1-2
- 3-4
- 5-6
- 7-8
- 9+

11. Mikä on matkasi tarkoitus? *

- Liikematka
- Lomamatka
- Muu, mikä?

12. Matkustatko? *

- yksin
- puolison tai kumppanin kanssa
- perheen kanssa
- ystävän tai kollegan kanssa?

13. Oletko? *

- odottamassa ensimmäistä lentoasi
- vaihtomatkustaja?

14. Ikä: *

- 16-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- 66+

Silent Airport – Survey

This survey is part of a thesis made in Haaga-Helia University of Applied Sciences and is carried out in a cooperation with Finavia. The purpose of this survey is to study how the silent airport affects to the travel comfort at Helsinki-Vantaa airport. Completing this survey takes approximately three minutes and all the responses are treated anonymously. Thank you for your time!

1. Are you familiar with the Silent Airport -concept?
 Yes
 No

2. Did you know that Helsinki-Vantaa airport is a silent airport? Helsinki-Vantaa airport has been a silent airport since 1.6.2015 which means that all the announcements made are now limited to the gate areas for the passengers going on a certain flight. All the passenger and flight announcements announced throughout the whole terminal have been removed. Only the announcements regarding safety and security are announced everywhere to everyone.
 Yes
 No

If you were not familiar with the concept before answer the following questions due to the image you got from the description.

3. How important do you think the silent airport is as a part of the travel comfort? Circle the most suitable option on a scale from 1 to 5. 1 Very important - 5 Not at all.
Very important 1 2 3 4 5 Not at all I don't know

4. How much do you think the silent airport improves the comfort of the waiting areas? Circle the most suitable option on a scale from 1 to 5. 1 Very important - 5 Not at all.
Very much 1 2 3 4 5 Not at all I don't know

5. How much the reduction of the announcements complicates finding the gate? Circle the most suitable option on a scale from 1 to 5. 1 Very important - 5 Not at all.
Very much 1 2 3 4 5 Not at all I don't know

6. Does the silent airport reduce the stress caused by traveling?
 Yes
 No
 I don't know

CONTINUES →

7. How important are the following services as part of the travel comfort?
 1 - Very important
 5 - Not important at all

	1	2	3	4	5
GoSleep-sleeping pods where you can sleep in your own peace	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Charging points for electrical devices	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Silent Airport -concept	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Art at the airport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Diverse shopping facilities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Café and restaurant services	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lounge facilities	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Place the following services **in order** so that first (1) is in your opinion the most important service as part of the travel comfort and last (7) is the least important service as part of the travel comfort:
 Number on a scale from 1 - most important to 7 - least important, **you can use each number once**

GoSleep-sleeping pods where you can sleep in your own peace	—
Charging points for electrical devices	—
Silent Airport -concept	—
Art at the airport	—
Diverse shopping facilities	—
Café and restaurant services	—
Lounge facilities	—

9. How the travel comfort at the airport could be improved?

10. How many times a year you travel by plane?

- 1-2
 3-4
 5-6
 7-8
 9+

CONTINUES →

11. What is the purpose of your journey?

A business trip

Holiday

Something else, what? _____

12. Are you traveling

alone

with a spouse or a partner

with family

with a friend or a colleague?

13. Are you

waiting for your first flight

a transfer passenger?

14. Age

16-25

26-35

36-45

46-55

56-65

66+