

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY

Matkailualan opiskelijoina teemme tutkimusta Vaasan ammattikorkeakoulun opintoihin liittyvänä lopputyönä, jonka tarkoituksena on selvittää Vaasan lentoasemalta lähtevien matkailijoiden mielipiteitä lentoaseman palveluita kohtaan. Asiakastyytyväisyyden lisäksi haluamme matkailijan taustatietoja kyselemällä saada myös muodostettua yleisen profiilin siitä, minkälainen on tyypillinen Vaasan lentoasemalta lähtevä lentomatkailija. Kyselyn tulokset käsitellään luottamuksellisesti. Yksittäisen vastaajan vastaukset eivät tule esille, sillä tulokset esitellään yhteenvetoina pohjautuen keskiarvoihin ja jakaumiin. Olemme kiitollisia, jos Teillä on hetki aikaa vastata kyselyymme ja täten auttaa meitä tutkimuksemme teossa! Vastaamalla kyselyyn myös Te autatte kehittämään Vaasan lentokentän palveluita!

1. Taustatiedot

Sukupuoli

 Nainen Mies

Ikä

 0-20 v. 21-30 v. 31-40 v. 41-50 v. > 50 v.

Kotikunta _____

Ammatti

 Opiskelija Työntekijä Toimihenkilö Ylempi toimihenkilö Johtavassa asemassa Yrittäjä Työtön Muu**2. Miten saavuitte Vaasan lentoasemalle?** Omalla autolla Taksilla Paikallisliikenteellä Linja-autolla Jollain muulla, millä? _____**3. Matkan tarkoitus** Lomamatka Liikematka Muu, mikä? _____**4. Matkaseura** Yksin Perhe Työkaverit Ystävät Muu, mikä? _____**5. Matkakohde** _____

6. Kuuluuko lentomatkaanne jatkoyhteys

Kyllä

Ei

7. Käytättekö lentoyhteyksiä Vaasasta

Päivittäin

Viikoittain

Kuukausittain

Harvemmin

LENTOASEMAN MUUT PALVELUT

10. Ovatko parkkipaikat mielestänne riittävät Vaasan lentoasemalla

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

LÄHTÖSELVITYS

8. Teittekö lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla

Kyllä

Ei, miksi?

jos vastasit yllä olevaan kysymykseen ”Ei” siirry suoraan kysymykseen 10.

9. Minkälaista palvelu lähtöselvityksessä Teidän mielestänne oli (4=erinomainen, 1=huono, 0=en osaa sanoa)

Palvelun nopeus 4 3 2 1 0

Palveluasenne 4 3 2 1 0

Asiantuntemus 4 3 2 1 0

Joustavuus 4 3 2 1 0

11. Mitä mieltä olette Vaasan lentoaseman fyysisistä toimitiloista (4=erinomainen, 1=huono, 0=en osaa sanoa)

Julkisivu 4 3 2 1 0

Aulan näytävävyys 4 3 2 1 0

Lähtöselvitystiskien määrä 4 3 2 1 0

Istumapaikkojen määrä 4 3 2 1 0

Odotustilan koko 4 3 2 1 0

12. Aiotteko käyttää/Käytittekö Vaasan lentoasemalla sijaitsevan ravintolan palveluita

Kyllä

Ei

Ehkä

jos vastasit yllä olevaan kysymykseen ”Ei” tai ”Ehkä” siirry suoraan kysymykseen 14.

13. Mitä mieltä olitte ravintolan palvelusta
(4=eriomainen, 1=huono, 0=en osaa sanoa)

Valikoima 4 3 2 1 0

Hintataso 4 3 2 1 0

Palvelun nopeus 4 3 2 1 0

Palveluasenne 4 3 2 1 0

14. Mitä mieltä olitte turvatarkastuksesta
Vaasan lentoasemalla (4=erinomainen, 1=
huono, 0=en osaa sanoa)

Palvelun nopeus 4 3 2 1 0

Palveluasenne 4 3 2 1 0

Tarkastuksen perusteellisuus 4 3 2 1 0

15. Jos Teillä on muuta kommentoitavaa Vaasan lentoaseman palveluista, voitte kirjata ne tähän

Kiitos kyselyyn käyttämästäne ajasta!