

Johanna Kivisaari
KOHTI VIIHTYISÄÄ LENTOASEMAA
Kokkola-Pietarsaaren lentomatkustajien ajatuksia

Opinnäytetyö
KESKI-POHJANMAAN AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma
Syyskuu 2010

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Pietarsaaren yksikkö	Aika Syyskuu 2010	Tekijä/tekijät Johanna Kivisaari
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn nimi KOHTI VIIHTYISÄÄ LENTOASEMAA – Kokkola–Pietarsaaren lentomatrustajien ajatuksia		
Työn ohjaaja Katarina Broman	Sivumäärä 49+6	
Työelämäohjaaja Ari Nääppä		
<p>Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana oli Kokkola–Pietarsaaren lentoasema. Työn tarkoituksena oli selvittää lentoaseman matkustajaprofiilia sekä matkustajien mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia lentoasemaa koskien. Tavoitteena oli tulosten perusteella kehittää lentoaseman toimintaa paremmin matkustajien tarpeita vastaavaksi.</p> <p>Työn teoreettisessa osassa käsiteltiin lentomatrustusta, lentoaseman toimintoja ja palveluja sisältäen tietoa toimeksiantajayrityksestä ja palvelun kehittämisestä. Empiirinen osa muodostui tutkimussuunnitelmasta ja tutkimuksen arvioinnista sekä tulosten analysoinnista. Viimeinen osio käsittää tulosten yhteenvedon, kehittämissuunnitelman ja pohdinnan.</p> <p>Lentoaseman matkustajille laadittu tutkimus toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla huhtikuussa 2010. Keruumuotona toimi informoitu lomakehaastattelu. Hyväksytyjä lomakkeita saatiin yhteensä 76 kappaletta. Saatujen vastausten perusteella asiakaskunnasta ja heidän tarpeistaan saatiin lisätietoa, jotta lentoaseman palvelutarjontaa voitaisiin kohdentaa paremmin ja tarjota matkustajille sopivia ratkaisuja. Tutkimustulosten perusteella kiitosta sai lentoaseman toiminta välttämättömine palveluineen. Parantamisen varaa löytyi erityisesti lentoaseman kahvion toiminnasta. Osa matkustajista kaipaisi uutta lentoyhteyttä Helsinkiin. Erityisesti uudelle ulkomaan reittilennolle sekä halvemmille lentolipuille löytyisi kysyntää. Vastausten perusteella saatiin hyviä ideoita, joiden perusteella Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalle laadittiin kehittämissuunnitelma.</p>		
Asiasanat kehittäminen, kvantitatiivinen tutkimus, lentomatrustailu, palvelu		

ABSTRACT

CENTRAL OSTROBOTHNIA UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Pietarsaari unit	Date September 2010	Author Johanna Kivisaari
Degree programme Degree Programme in Tourism		
Name of thesis TOWARDS THE PLEASANT AIRPORT – Thoughts from Kokkola–Pietarsaari passengers		
Instructor Katarina Broman		Pages 49+6
Supervisor Ari Nääppä		
<p>The supervisor of the thesis was Kokkola–Pietarsaari Airport. The purpose of this thesis was to clarify the airport’s passenger profile and passengers’ opinions and proposals concerning the development of the airport. The aim of the thesis was to develop the airport by fulfilling the customers’ needs based on the results.</p> <p>The theoretical framework consists of air travel, the services of the airport and the development of services. The empirical part consists of a research plan, evaluation and analyzing the results. The last chapter comprises a summary and thoughts.</p> <p>The passenger survey was carried out as a quantitative research at Kokkola–Pietarsaari Airport on April 2010. An informed survey was as the form for collecting the information. 76 answers were received. On the basis of the answers more data was collected on the clientele and their needs. Based on the results the airport got positive feedback on its necessary services. The cafeteria and a new flight connection to Helsinki received ideas. A new international flight route and inexpensive flight tickets were demanded. On the basis of the received thoughts a development plan was made to Kokkola–Pietarsaari Airport.</p>		

Key words

air travel, development, quantitative research, service

TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 LENTOMATKUSTUS	3
2.1 Lentoliikenne ja matkustajat	3
2.2 Matkustustavan valintaan vaikuttavat tekijät	4
2.3 Lentotoiminta Suomessa	6
2.4 Lentomatkoilun tulevaisuus	7
3 LENTOASEMAN TOIMINNOT JA PALVELUT	10
3.1 Lentoaseman palvelut	10
3.2 Kokkola–Pietarsaaren lentoasema	12
3.3 Palvelun kehittäminen	14
3.3.1 Asiakkaat ja palvelu	14
3.3.2 Matkoilupalvelujen markkinointi	15
4 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS	18
4.1 Tutkimuksen suunnittelu ja valmistelu	18
4.2 Tutkimuksen toteutus ja arviointi	21
5 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI	25
5.1 Taustatietokysymykset	25
5.2 Muut tutkimuskysymykset	29
6 TULOKSET	41
6.1 Yhteenveto ja pohdinta	41
6.2 Kehittämissuunnitelma	45
LÄHTEET	48
LIITTEET	
KUVIOT	
KUVIO 1. Vastaaajien sukupuolijakauma.	25
KUVIO 2. Vastaaajien iän jakautuminen.	26
KUVIO 3. Vastaaajien perhemuoto.	27
KUVIO 4. Vastaaajat asuinpaikan mukaan.	28
KUVIO 5. Matkoilajien pääte- ja lähtöasemat.	29
KUVIO 6. Matkan tarkoitus.	30
KUVIO 7. Lentokenttäkuljetusten jakautuminen.	31
KUVIO 8. Matkoiluskertojen määrä viimeisen vuoden aikana.	32
KUVIO 9. Syyt vastaaajien lentämispäätökseen.	33
KUVIO 10. Ympäristöasioiden vaikutus lentämispäätöksessä.	34
KUVIO 11. Uuden lentoyhteyden tarve Helsinkiin.	35
KUVIO 12. Uusien lentokohteiden jakautuminen vastaaajien kesken.	36
KUVIO 13. Vastaaajien arviot oman lentomatkoilun kehittymisestä.	37
KUVIO 14. Lentämistä edistävät tekijät vastaaajien mukaan.	38
KUVIO 15. Ehdotukset lentoaseman kehittämiseksi.	40

1 JOHDANTO

Lentäminen on nykyään yhä suosituampi liikkumismuoto. Maailmassa on yhä enemmän varakkaampia ihmisiä, joilla on varaa matkustaa lentämällä. Lentämisen suosion mahdollistavat myös alemmat lentolippujen hinnat. Lentoliikenne on aina ajankohtainen ja jatkuvasti uutisissa. Lentomatkustus koskettaa yhä useampaa suomalaista. Markkinoille tulee uusia lentoyhtiöitä sekä reittejä, ja kilpailu lisääntyy. On tärkeää panostaa olemassa oleviin lentoasemiin, niiden palveluihin ja kehittämiseen. Matkustajia kuuntelemalla voidaan palvella heitä paremmin, ja sitä kautta varmistaa asiakastyytyväisyyttä, mikä takaa matkustajia myös tulevaisuudessa.

Kokkola–Pietarsaaren lentoasema on tärkeä tukikohta ympäröivälle seudulle ja sen elinkeinoelämälle. Lentoaseman kehittäminen on välttämätöntä, jotta se pysyisi elinvoimaisena ja palvelisi matkustajiaan entistä paremmin. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman matkustajaprofilia, matkustajien lentämisen valintaan vaikuttavia tekijöitä sekä mielipiteitä lentoaseman palveluista ja yhteyksistä. Tarkoituksena on saada hyviä kehittämissuunnitelmia. Tulosten pohjalta laaditaan kehittämissuunnitelma lentoasemalle. Työn tavoitteena on edistää Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman toimintaa paremmin matkustajien mieltymyksiä vastaavaksi. Tavoitteena on lisäksi antaa selkeä kuva lentoaseman toiminnasta ja lentomatkustukseen liittyvistä tekijöistä.

Kehittämissuunnitelman laatimista tukemaan käytetään tutkimusmenetelmänä kvantitatiivista tutkimusta. Informoidun lomakehaastattelun avulla toteutettava matkustajatutkimus suoritetaan lentoasemalla huhtikuun 2010 aikana. Tavoitteena on saada ainakin 100 vastausta. Lomakkeen suunnittelussa käytetään apuna aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Kyselylomakkeiden vastaukset käsitellään SPSS-ohjelmalla ja tulokset analysoidaan lopuksi.

Toimeksiantajana on Kokkola–Pietarsaaren lentoasema ja työelämäohjaajana toimii lentoasemapäällikkö Ari Nääppä. Pietarsaaren seudun elinkeinokeskus Concordia on käynnistänyt kehittämisprojektin Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla. Yhteyshenkilönä opinnäytetyön ja matkustajatutkimuksen osalta toimii Jaska Pensaari Concordiasta. Hänen kanssaan suunnitellaan kyselylomake ja sen sisältö. Lentoaseman Concordia-projektin yhtenä tavoit-

teena on saada matkustajaluvut kasvuun Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla. Tekemästäni tutkimuksesta ja sen tuloksista tulee olemaan hyötyä lentoaseman kehittämissuunnitelmissa.

Työn teoreettisessa tietoperustassa esitellään toimeksiantajayritys Kokkola–Pietarsaaren lentoasema sekä käsitellään lentomatkustusta, lentoasemien palveluja ja toimintoja. Työssä perehdytään myös palvelun kehittämiseen, joka sisältää tietoa markkinoinnista ja hyvästä palvelusta. Näitä aiheita käsitellään niin, että kyselylomakkeen sisältö vastaa kirjoitettua teoreettista tietoperustaa. Empiirinen osa käsittää tutkimussuunnitelman, jossa on teoriatietoa muun muassa kvantitatiivisesta tutkimuksesta ja tutkimuksen laatimisesta. Lisäksi empiirisessä osassa analysoidaan tutkimustulokset ja tehdään niistä yhteenveto. Työn viimeinen osa muodostuu kehittämissuunnitelmasta ja pohdinnasta.

2 LENTOMATKUSTUS

Tässä luvussa käsitellään lentämisen motiiveja, lentomatkustuksen vaikutuksia ympäristöön ja ihmisiin. Luvussa esitellään lentotoimintaa Suomessa sekä katsastetaan tulevaisuudennäkymiä lentoliikenteen saralla. Ensimmäisenä luokitellaan lentomatkustajat ja selvitetään lentoliikenteeseen liittyviä käsitteitä.

2.1 Lentoliikenne ja matkustajat

Verhelä (2000a, 59) jakaa lentoliikenteen kahteen kategoriaan: tilausliikenteeseen ja reittiliikenteeseen. Reittiliikenne määritellään aikatauluihin ja ennalta sovittuihin reitteihin perustuvaksi lentotoiminnaksi. Tähän kuuluu niin matkustaja- kuin rahtiliikennekin. Tilausliikenne on taas sanansa mukaisesti tilauksiin perustuvaa liikennettä, jolla ei ole valmiita aikatauluja. Ilmailu jaetaan siviili-ilmailuun ja sotilasilmailuun. Sotilasilmailu sisältää kaiken sotilaalliseen tarkoitukseen tarkoitettua lentoliikenteen. Siviili-ilmailu taas käsittää sekä kotimaan että ulkomaan reitti- ja tilausliikenteen. Cooper, Fletcher, Fyall, Gilbert & Wanhill (2008, 419) kuvailevat reittiliikenteen tarjoavan miellyttävän, turvallisen ja säännöllisen yhteyden erityisesti liikematkustajille, jotka arvostavat nopeutta ja joustavuutta suosituimmilla reiteillä.

Matkustuksen syitä on monia. Matkat voidaan jakaa neljään luokkaan, joita ovat vapaa-ajan matkat, matkat ystävien ja sukulaisten luokse, liikematkat sekä muut matkat. Muut matkat käsittävät terveydenhoitoon, uskuntoon ja opiskeluun liittyvän matkailun. Liikematkustus on työntekoon liittyvää matkailua, jolloin yrityksen edustaja matkustaa kohteeseen tavoitteenaan yrityksen hoitaminen tai kehittäminen. Tämän toiminnan vastakohtana on vapaa-ajan matkailu. Näin voidaan karkeasti jakaa matkailijat myös ainoastaan kahteen luokkaan. (Verhelä 2000b, 10–12.) Liikematkustajat muodostavat niin rahallisesti kuin matkustajamäärältään valtaosan lentoyhtiön palveluista. Vapaa-ajan matkustajilla on enemmän aikaa ja he eivät välttämättä vaadi niin paljon kuin liikematkustajat. Vapaa-ajan matkustajat ovat hintatietoisia eivätkä välttämättä halua tuhjata aikaa ja rahaa matkallaan. Liikematkustajat ovat tuottelias joukko lentoyhtiöille vaatimalla palvelua nopeasti. (Cooper ym. 2008; Verhelä 2000b.)

2.2 Matkustustavan valintaan vaikuttavat tekijät

Liikennevälinettä valitessaan matkustajat yleensä arvioivat liikennevälineen varmuutta, hintaa, matkustukseen kuluvaan aikaan, mukavuutta, luotettavuutta, ympäristöystävällisyyttä, joustavuutta, ylellisyyttä sekä matkan tuomaa huvia (Blom, Ernfridsson, Nilsson & Tengling 2008, 72). Matkustajan kulkuneuvon valintaa koskevaan päätökseen vaikuttaa erityisesti matkan tarkoitus. Myös välimatka vaikuttaa tähän päätökseen. Kulkuneuvon mukavuus, status, turvallisuus, luotettavuus ja saatavuus ovat myös tärkeitä asioita. Lentomatustus vie entistä suuremman osan liikennöintialalla. Sitä pidetään yleisesti ottaen kalliina liikennöintimuotona Euroopassa erityisesti lyhyiden matkojen osalta. (Cooper ym. 2008, 413–419.) Verhelä (2000b) listaa tärkeimpiä asioita, jotka vaikuttavat lentolipun hintaan. Niitä ovat muun muassa matkan tyyppi (yhdensuuntainen, menopaluu), lentomatkan aikana tehdyt pysähdykset sekä matkustusluokka. Lentoyhtiöt myöntävät yhtiöstä riippuen alennuksia muun muassa lapsille, nuorille ja eläkeläisille. Lentolipun hinnassa on matkustaja- ja muita maksuja, joilla katetaan matkustajien terminaalipalvelut. Terminaalipalveluihin lukeutuvat muun muassa itse terminaalirakennukset, vartiointipalvelut, passintarkastus, matkatavaran käsittelyjärjestelmät, odotus- ja saniteettitilat.

Lentäminen mahdollistaa pääsyn nopeasti kaukanakin oleviin kohteisiin. Lentämällä liikematkustajat säästävät arvokasta työaikaan. Lomalaiset taas pääsevät nopeasti perille kohteeseensa rentoutuneina. (Blom ym. 2008, 69.) Lentämisen mukavuuteen vaikuttavat aikataulut. Joskus lentoyhtiö laatii liian tiukat aikataulut, jolloin aikataulua on mahdotonta noudattaa. Moni lentoyhtiö on suunnitellut aikataulut kulujen säästämiseksi niin, että kone tuo matkustajat kentälle ja ottaa saman tien uudet matkustajat tilalle, jolloin koneen kääntöaika jää lyhyeksi. Tästä johtuen lentokoneet saattavat usein myöhästellä. (Blatner 2005; Duval 2007.) Blatnerin (2005, 140) mukaan huono sää aiheuttaa usein myöhästymisiä ja peruutuksia lentoaikatauluihin. Pelkästään yhden lennon aikatauluhäiriö teknisestä viasta tai tiukasta aikataulutuksesta johtuen voi heijastua moneen muuhun lentoon.

Suomessa lentoliikenne on saanut huonoa julkisuutta talvella 2010. Sanomalehtien (Aamulehti 2010; Keskipohjanmaa 2010a) artikkeleissa on käsitelty Helsinki–Vantaan lentoasemalla esiintyneitä ulosmarseja ja matkalaukkukaaosta. Syyksi on arveltu huonoa ilmapiiriä työntekijöiden kesken, ja siksi laukkuja on lehtiartikkeleiden mukaan ohjattu tahallaan

vääriin koneisiin. Nämä tapahtumat ovat varmasti antaneet negatiivisia käsityksiä lentoliikenteestä Suomessa, maassa, jossa kaiken pitäisi toimia moitteettomasti.

Lentäminen on todella turvallista ainakin tilastojen valossa. Autoilun aiheuttamiin kuolonkolareihin suhteutettuna vuoden jokaisena päivänä tulisi yhden lentokoneen tulla alas kyydissään 120 matkustajaa. Lentokonemäärään suhteutettuna onnettomuuteen joutuminen on minimalistista, jolloin voidaan sanoa, että lentomatkailu on 99,9 prosenttisen turvallista. (Blatner 2005, 117.) Monella ihmisellä on lentopelko, mikä voi saada matkustajan jopa kieltäytymään lentämisestä. Ahtaan paikan kammo, koneiden melu, ilmakehän korkeus voivat saada ihmiset todella hermostuneeksi, mutta nykyään lentopelkoisille järjestetään kursseja tilanteen hallitsemiseksi. (Blatner 2005; Verhelä 2000a.)

Syyskuun 11. päivä vuonna 2001 on synkkä päivä erityisesti lentoliikenteen historiassa. Silloin terroristit kaappasivat matkustajakoneet New Yorkissa aiheuttaen suurta tuhoa. Tämän jälkeen turvatoimia, ihmisten profilointia ja tarkastuksia lentoliikenteen saralla kiistettiin tuntuvasti. Silloin myös Suomessa aloitettiin lentomatkustajien ja käsimatkatavarojen absoluuttinen tarkastaminen. (Hakola 2007, 61.) Uusin terrori-iskun yritys saatiin estettyä joulukuussa 2009 matkustajan sytyttyä räjähteet palamaan lentokoneessa Yhdysvalloissa (YLE uutiset 2009).

Tutkijoiden mukaan maapallon ilmasto on selvästi muuttunut viimeisten satojen vuosien aikana. Erityisesti 2000-luvulla on huomattu maapallon keskilämpötilan nousseen ihmisten tekemisistä johtuen. Suuri syy ilmastonmuutokseen on lisääntyneet kasvihuonekaasut. Erityisesti lentoliikennettä on pidetty ongelmallisena sen aiheuttamien päästöjen vuoksi. Varsinkin lyhytlomat ovat ongelma verrattuna siihen, että tehtäisiin lentomatkoihin harvemmin ja kerralla kauemmaksi. (Cooper ym. 2008, 287–288.) Kotimainen Finncomm Airlines-lentoyhtiö (2010) kuvailee lentoliikenteen ympäristövaikutusten koostuvan kolmesta kokonaisuudesta. Nämä ovat lentokoneen synnyttämät päästöt ilmakehään, lentomelu sekä lentoliikennettä varten rakennettu infrastruktuuri. Tilastojen (Finavia 2010c) mukaan lentoliikenne kulutti Suomessa 5 % kaikkesta liikenteessä käytettävästä energiasta vuonna 2007. Päästöt riippuvat paljon konetyypistä. Tänä päivänä noin puolet kotimaanlennoista lennetään vähemmän kuluttavilla potkuriturbiinikoneilla. Matkustajaa kohti laskettuna ne kuluttavat vähemmän kuin henkilöauto. Lentokoneiden sanotaan olevan nykyään ympäristöy-

tävällisempiä kuin koskaan aikaisemmin. Tosin kasvava lentoliikenne aiheuttaa tietysti entistä enemmän päästöjä.

Ihminen itse ei aina voi vaikuttaa asioihin varsinkin, kun on kyse luonnonvoimista. Islannissa huhtikuussa 2010 tapahtuneen tulivuoren purkauksen vaikutuksesta tuhkapilvet täyttivät Euroopan taivaan ja lentoliikenne lamaantui hetkellisesti vaikuttaen samalla koko maailman lentoliikenteeseen. Lentoyhtiöt ovat menettäneet huikeita summia rahaa. Matkustajien matkasuunnitelmat ovat menneet pilalle ja osa on jäänyt ulkomaille jumiin tuhkapilven vuoksi. Tuhkakatastrofilla sanotaan olevan suuremmat taloudelliset vaikutukset kuin Yhdysvaltain terrori-iskuilla vuonna 2001. (Keskipohjanmaa 2010b.)

Lentomatkustus on ympäristöstään hyvin riippuvainen matkustusmuoto. Vuosien saatossa on esiintynyt ongelmia, joista kaikkia ei voi etukäteen edes osata kuvitella tapahtuvan. Lentoliikenne on hyvin herkkä ja muuttuva ala. Medialla on suuri valta ihmisiin ja esimerkiksi ympäristöasioiden puiminen lentoliikenteen kustannuksella vaikuttaa harmittavasti alaan. Osa ihmisistä uskoo lentoliikenteen kasvihuoneilmiötä voimistavaan vaikutukseen mutta paljon on ihmisiä, jotka suhtautuvat epäilevästi mediassa pyöriteltäviin asioihin, sillä monia asioita saatetaan usein vääristellä jonkun toisen tahon eduksi.

2.3 Lentotoiminta Suomessa

Suomessa lentoliikenteen perustan muodostaa valtion liikelaitos Finavia, joka tarjoaa palvelujaan muun muassa lentoyhtiöille, lentomatkustajille ja elinkeinoelämälle. Palveluyritys Finavian tehtävänä on ylläpitää Suomessa 25 lentoaseman verkostoa. Tämä verkosto yhdistää Suomen talousalueet pääkaupunkiseutuun, jolloin Helsinki–Vantaan lentoasema toimii porttina muualle maailmaan. Finavian tehtävänä on myös tarkistaa matkustajat ja matkatavarat eli huolehtia turvatarkastuksesta. Finavia-konserni myös kouluttaa ihmisiä, pitää kiitotiet kunnossa sekä varmistaa lentojen nousut ja laskut. (Finavia 2010a; Finavia 2010c.)

Seuraavaksi esitellään kolme suurinta kotimaista lentoyhtiötä. Finnair (2010) lukeutuu maailman vanhimpiin ja luotettavimpiin lentoyhtiöihin. Yhtiö perustettiin vuonna 1923. Finnair tunnetaan laadukkaana lentoyhtiönä, jolla on kattava reittivalikoima ja uudet, ym-

päristöystävälliset lentokoneet. Finnairilla on kotimaassa lentoja yhteensä 12 kohteeseen ja reittiverkosto kotimaassa on asukasluvun mukaan laskettuna yksi maailman tiheimmistä. Yhtiö hoitaa sekä lomalentoja että reittiliikennettä. Erityisesti Finnair on keskittynyt hoitamaan Euroopan ja Aasian yhdistävää lentoliikennettä. Toisen kotimaisen lentoyhtiön Finncomm Airlinesin kotisivuilta (2010) selviää, että yhtiö on perustettu vuonna 1993. Finncomm Airlines tekee läheistä yhteistyötä Finnairin kanssa. Aikataulut on sovitettu Finnairin kanssa hyvin yhteen niin, että jatkolennot sujuvat maailmalle ja takaisin. Täsmällisyys, säännöllisyys ja ympäristöystävälliset koneet ovat Finncomm Airlinesin tunnusmerkkejä. Yhtiön laivueeseen kuuluvien ATR- tyyppisten koneiden sanotaan olevan maailman vihreimpiä lentokoneita ympäristövaikutustensa osalta. Finncomm Airlines on Suomen suurin kotimaanlentojen operaattori lentojen määrällä mitattuna. Kotimaankohteita yhtiöllä on 16 ja viisi Euroopassa.

Kolmas kotimainen lentoyhtiö on Blue1, joka on perustettu vuonna 1998. Se on toiseksi suurin kotimainen lentoyhtiö. Lentoyhtiöllä on kohteita Suomessa ja ulkomailla yhteensä 24. Blue1 on saavuttanut vankan markkina-aseman viimeisten vuosien aikana ja se on keskittynyt pohjoiseurooppalaiseen liike- ja vapaa-ajan matkustukseen. (Blue1 2010.)

Suomessa on toimiva lentokenttien ja lentoreittien verkosto. Suomeen tarvitaan pitkien välimatkojen vuoksi lentoliikennettä vaikka pieni väkiluku vaikuttaakin matkustajamääriin. Syksyllä 2010 on uutisoitu paljon Finnairin ja Finncomm Airlinesin entistä tiiviimmästä yhteistyöstä, joka voisi tulevaisuudessa johtaa yhteensulautumiseksi. Suurille lentokentille ei ole tarvetta pienessä Suomessa, vaan on tärkeää ylläpitää olemassaolevaa pienten lentoasemien verkostoa nyt ja tulevaisuudessa pienin uudistuksin.

2.4 Lentomatkailun tulevaisuus

Ihmiset ovat tulevaisuudessa entistä enemmän huolissaan ympäristöstään, mutta harva ihminen muuttaa matkasuunnitelmiaan hiilidioksidipäästöjen vähentämiseksi. Ilmaston lämpenemisen kasvavan uhan kritisoidaan johtuvan erityisesti lentoliikenteen päästöistä ja siksi ympäristöystävällisempien menetelmien kehittämisen uskotaan olevan tulevaisuuden trendi lentoliikenteen alalla. Matkustajat ovat jokseenkin tietoisia hiilidioksidipäästöjen aiheuttamasta ilmaston lämpenemisestä, ja moni haluaisi tehdä jotain asian eteen. Lopulta

lomalle meno on kuitenkin tärkeämpää kuin ympäristöasiat. (Yeoman 2008; Duval 2007.) Cooper ym. (2008, 428) mukaan kuljetusmuotojen aiheuttamista ilmastoa lämmittävistä hiilidioksidipäästöistä ei ole tarkkoja lukemia. Uskotaan, että lentomatkustus aiheuttaa noin 3,5 % maailmanlaajuisesta hiilidioksidimäärästä. On ennustettu, että tulevan 13 vuoden aikana tämä luku tulee kaksinkertaistumaan. Ympäristöystävälliseen lentämiseen kannustetaan monin keinoin. Kati Kelola kirjoittaa Mondo-lehdessä (2007, 71), että lentoliikennettä käyttäessä pitäisi suosia suoria lentoja ja lentoyhtiöitä, joilla on uusia koneita. Olisi parempi lentää harvemmin ja kauemmaksi kerralla kuin tehdä usein lyhyitä viikonloppumatkoja.

Yeoman (2008) ennustaa, että seuraavan kahdenkymmenen vuoden sisällä polttoaineen hinta tulee edelleen nousemaan ja siten vaikuttamaan lentoliikenteen hintoihin ja koko maailmantalouteen. Hän kirjoittaa, että ihmiset alkavat arvostamaan vaihtoehtoisia ja taloudellisia kuljetusmuotoja lyhyemmällä matkoilla. Halpalentoyhtiöiden ansiosta yhä useammalla on varaa matkustaa lentämällä. Uusin trendi on avaruusmatkailu. Ainoastaan upporikkailla on varaa tehdä avaruusmatka vuonna 2011, mutta todennäköisesti jo vuonna 2030 se voi olla jo monen tavallisen ihmisen huvia.

Lentomatkustuksen kustannusten uskotaan kasvavan muun muassa siksi, että ilmastonmuutoksen politiikka vaatii tasapainotusta rahassa. Vapaa-ajan matkustajille ja lyhyen lentomatkan tekeville hinnan nousulla on suurempi merkitys kuin liikematkustajille tai kauemmaksi lentäville. Hinnan nousulla ei välttämättä ole suoraa vaikutusta heti, vaan aikojen kuluessa ihmisten oppiessa välttämään kalliimpia hintoja ja vertailemaan niiden kustannuksia muiden liikennöintimuotojen välillä. (Cooper ym. 2008, 290.)

Lassi Talvitien (Matkaopas 2005, 34–35) kirjoittamassa artikkelissa todetaan, että suurin haaste tulevaisuudessa lentämisen turvallisuuden kannalta on lentoliikenteen jatkuva kasvu. Talvitien haastatteleva Kim Salonen Lentoturvallisuushallinnosta ennustaa pitkänmatkankoneiden lentävän suurimmille kentille ja taas muun lentoliikenteen siirtyvän maakunnallisille pienille lentoasemille. Artikkelissa myös todetaan lentomatkustajien turvatarkastusten muuttuvan entistä tarkemmiksi ja miellyttävimmiksi.

Suomessa matkustettaessa terrorismi tuskin pelottaa lentomatkustajia, sen sijaan lippujen hinnat ja aikataulut varmasti vaikuttavat matkustuspäätökseen. Jos lentolippujen hinnat

nousevat tulevaisuudessa enemmän, miettii moni varmasti vaihtoehtoista kuljetusmuotoa varsinkin, kun ympäristöasiat nostetaan jatkuvasti esiin mediassa. Ranskassa lentoyhtiö Air France on miettinyt vaihtoehtoa ostaa Ranskassa kulkevat luotijunat (TGV) itselleen, koska ainoastaan pitkänmatkan lennot ovat todella kannattavia, kun taas lyhyet matkat olisi kannattavampaa korvata junalla. Tulevaisuudessa voitaneen ehkä odottaa enemmänkin lentoyhtiöiden ja muiden liikennemuotojen fuusioitumista. Yhteistyö kun on nykyaikaa, kuten Finnairin ja Finncomm Airlinesin toiminnasta on voitu havaita.

Laajassa Suomessa riittää valinnanvaraa lentoyhtiöiden, reittien ja lentokenttien suhteen. Maailman tapahtumilla on vaikutusta Suomenkin lentoliikenteessä. Muutoksia on luvassa tulevaisuudessakin, mutta epäedulliset tapahtumat voidaan ennaltaehkäistä suunnittelulla ja kehittämisellä. Seuraavassa pääluvussa tutustutaan tarkemmin lentomatkustuksen kiintopisteisiin; lentoasemiin ja niiden toimintaan sekä palvelun kehittämiseen.

3 LENTOASEMAN TOIMINNOT JA PALVELUT

Tässä luvussa tarkastellaan lentoasemia ja niiden toimintaa. Kokkola–Pietarsaaren lentoasema esitellään tarkemmin palveluineen ja yhteyksineen. Omana alalukunaan käsitellään palvelun kehittämistä asiakkaiden ja markkinoinnin osalta.

3.1 Lentoaseman palvelut

Lentoasemien – ja liikenteen – ansiosta tavarat ja ihmiset voivat liikkua kätevästi alueelta toiselle. Tämän johdosta voidaan käydä kauppaa markkinoiden välillä ja sitä kautta luoda työpaikkoja alueelle. Alueen asukkaat hyötyvät taloudellisesti. Lentoasemasta on tullut elintärkeä liike-elämälle, sillä se tarjoaa ilmakuljetusmahdollisuuden yrityksille, jotka joutuvat sopeutumaan kilpailuun ja laajeneviin markkinoihin. Alueet ilman lentokenttiä kärsivät. Silloin niiden taloudellisessa kasvussa tulee olemaan suuria rajoituksia. Lentoasemat ja niiden luomat työpaikat parantavat alueen taloudellista tilannetta ostovoiman myötä. Turistit tuovat rahaa alueen yrityksille, kuten hotelleille ja kuljetusyrityksille. Lentoasemilla on hyviä vaikutteita kuljetusroolin ja talouden stimuloinnin vuoksi, mutta myös negatiivisia vaikutuksia ympäristöönsä. Suurin haitta on ehkä lentokoneista lähtevä melu, jolla on sekä psykologisia että fysiologisia vaikutuksia. (Wells & Young 2003, 349–360.)

Suomessa tarvitaan pitkien etäisyyksien takia runsaasti niin lentoreittejä kuin lentoasemia-kin. Suomessa on 28 toimivaa lentoasemaa, joista 25 on Finavian omistuksessa. Suurin osa on siviililentoasemia ja muutama on sotilaslentoasema. Nämä siviililentoasemat tarjoavat palveluja niin työ- kuin vapaa-ajan matkustajillekin. Finavian omistuksessa olevia lentoasemia pyritään kehittämään jatkuvasti yhteistyössä kaupunkien ja kuntien sekä paikallisten yrittäjien kanssa. (Finavia 2010a.)

Lentoasema-alue voidaan jakaa kahteen osaan. Molempia alueita valvotaan, mutta erityisen tarkkailun alaisena on airside-puoli, joka käsittää lähtöporttialueen ja lentokoneiden käsittelyalueen. Vastakohtana on landside-puoli eli matkustajien käsittelyalue, jossa voi liikkua vapaammin. Tältä alueelta löytyvät esimerkiksi liityntäkuljetusmahdollisuudet, lähtöselvitysalue ja parkkialue. Huolimatta lentoaseman koosta, jokaiselta lentoasemalta

löytyvät nämä osat sijoiteltuna omalla tavallaan. Pää tarkoituksena kuitenkin on saada matkustajavirrat helposti eteenpäin alueiden läpi. (Wells & Young 2003, 100–101.)

Turisteille lentoaseman tulisi olla kehittynyt. Sen pitäisi sisältää erilaisen ympäristön, jonka kokea. Ennen lentoasemat olivat yksinkertaisia odotushuoneita, mutta nykyään lentoasemilla on monipuolisia palveluja helpottamassa matkustusta kuten autonvuokraus, monipuoliset jatkomatkustusmahdollisuudet ja auton pysäköintialue. Monet asiat vaikuttavat siihen, miten matkustaja pääsee terminaaliin odottamaan lentoa. Näitä ovat lähtöselvityksen nopeus, passintarkastuksen ja tullauksen tehokkuus, matkatavaran käsittely, ostosten tekemisen mahdollisuus ja tilava ympäristö lentokoneeseen pääsyä odotellessa. (Page 2009, 208–211.) Lentoaseman tulisi olla muokattavissa helposti ilman suuria kustannuksia. Tämä pitäisi ottaa huomioon jo rakennusvaiheessa, sillä matkustajien tarpeet muuttuvat. Huolimatta muutospaineista ja siitä, että moni nykyajan lentoasema muistuttaa ostoskeskusta, tärkeintä on kuitenkin, että matkustajat ja rahti saadaan ongelmitta ja tehokkaasti lentokoneeseen. Matkustajien tulisi kuitenkin käyttää lentoaseman palveluja mahdollisimman paljon, jotta lentoasema ja palvelut pysyisivät toiminnassa. (Hakola 2007; Wells & Young 2003.) Erään tutkimuksen (Verhelä 2000, 68) perusteella ainakin kansainvälisillä kentillä kilpaillaan palvelujen laajuudesta. On huomattu, että jotkut matkustajat valitsevat lentoreittinsä lentokentän palvelutason mukaan.

Monet matkustajaterminaalit maailmalla ovat muuttuneet yhdistetyiksi kuljetusmuotojen paikoiksi, joissa voidaan vaihtaa kuljetusmuodosta toiseen. Kuljetusmuotojen vaihtaminen esimerkiksi lentämisestä junamatkustukseen ei katkaise matkustajan taivalta. Pienten lentokenttien haittana on se, että ne yleensä sijaitsevat kaukana keskustasta, jolloin täytyy hankkia kalliimpi kuljetus pois lentokentältä. Liityntäkuljetukset eivät välttämättä ole kovin kehittyneet, jolloin valinnanvaraa ei paljon ole. Edullisemmaksi lentolipun hinnan kannalta tulee kuitenkin lentää pienille lentokentille kuin suurille ruuhkaisille pääkentille, jossa laskeutumis- ja muut maksut ovat kalliimpia. (Cooper ym. 2008, 409.)

Finavian (2010c) arkistoista löydetty tieto kertoo, että vuonna 1998 Helsinki–Vantaa valittiin maailman parhaaksi lentoasemaksi. Kansainvälinen ilmakuljetusliitto IATA valitsee joka vuosi maailman parhaimman lentoaseman erilaisten kriteerien perusteella. Sekä liikeettä vapaa-ajanmatkustajat valitsivat Helsinki–Vantaan parhaaksi. Lentoaseman opasteet, asiakaspalvelu, turvallisuus ja yleiset tilat saivat eniten pisteitä. Matkatavaran ja matkata-

varakärryjen saamisen nopeus, myymälät ja ravintolat sekä passintarkastus ja tullaus, monitorinäytöt, pysäköinti ja julkisen liikenteen saatavuus oli arvosteltu korkealle.

Lentoasemat ovat tarkasti vartioituja ja nykypäivänä osittain jopa ylellisiä paikkoja runsaine palveluineen. Matkustajien viihtyvyyden lisäksi niillä on todella tärkeä merkitys ympäröivälle elinkeinoelämälle ja useimmiten myös turismille. Hyvin varustettu ja suunniteltu lentokenttä varmistaa matkustajien viihtyvyyden.

3.2 Kokkola-Pietarsaaren lentoasema

Kokkola–Pietarsaaren lentoasema on aloittanut toimintansa vuonna 1960. Se sijaitsee kahden kehittyvän kaupungin välillä. Kokkolaan matkaa lentokentältä on 19 kilometriä ja Pietarsaareen 30. Lentoasema on todella tärkeä alueella sijaitseville yrityksille. Alueen kansainväliset ja dynaamiset yritykset tarvitsevat lentoreitin Helsinkiin, josta voi jatkaa matkaa muualle maailmaan. (Kokkola–Pietarsaari Airport 2010.)

Kokkola-Pietarsaaren lentoasemalla Finavia ylläpitää ja omistaa lentoaseman. RTG Ground Handling Oy huolehtii lipunmyynnistä ja matkustajien palveluista. Lentoasemalla on myös autonvuokrauspalveluja. Kentältä löytyy yksi kahvila sekä pienen pieni tax-free myyntipiste matkustajille, joiden matkakohteena ovat Kanarian saaret tai EU:n ulkopuoliset maat. Liikuntarajoitteisille löytyy rullatuoleja, parkkitila sekä inva-WC. Lentokentällä on kaikille yhteistä parkkitilaa 150 paikkaa. Lentoasemalla on myös vuonna 2008 avattu liikelentoterminaali, joka palvelee tarpeen vaatiessa kokoustilana, mutta erityisesti se on kehitetty yksityislentojen tarpeisiin. (Reach the World Kokkola–Pietarsaari Airport 2010.)

Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla on paljon liikematkustajia, sillä rannikolla on paljon veneteollisuutta sekä muuta suurteollisuutta (Pietarsaaren seudun Elinkeinokeskus Concordia 2008). Finavian matkustajatilasto (2010b) kertoo, että Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla on tämän vuoden alussa (tammi-maaliskuu) ollut matkustajia yhteensä reilut 21 000. Maaliskuussa 2010 lentoaseman kautta on kulkenut noin 8 300 matkustajaa. Tähän lukuun sisältyvät saapuvat ja lähtevät matkustajat. Vertailukohtana Helsinki–Vantaan lentoasemalla on matkustajia maaliskuussa ollut noin 1 147 000.

Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta on arkisin reittilentoja kuusi kertaa päivässä Helsinkiin ja takaisin. Lauantaisin lentoja on kaksi ja sunnuntaisin kolme. Aikataulut on suunniteltu siten, että jatkoyhteydet Helsingistä sujuvat hyvin maailmalle. Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla valtaosan lennoista operoi lentoyhtiö Finncomm Airlines. Myös Finnair lentää Kokkola–Pietarsaaren lentokentältä. Reittilentojen lisäksi Kokkola–Pietarsaaren kentältä lennetään myös loma- eli charterlentoja suoraan lomakohteeseen. Nämä lennot kausittaisen tarjonnan mukaan ovat hyvin suosittuja. Lomakohteita ovat muun muassa Kanarian saaret, Kreikan saaret, Thaimaa ja Bulgaria riippuen matkanjärjestäjän valikoimista. (Finncomm Airlines 2010; Kokkola–Pietarsaari Airport 2010.)

Liityntäkuljetukset on suunniteltu lähtevien ja saapuvien lentojen osalta. Bussit kulkevat Kokkolasta ja Pietarsaaresta jokaiselle reittilennoille ja lennolta kaupunkiin. Lentoasemalta löytyvät myös taksipalvelut. (Kokkola–Pietarsaari Airport 2010.) Vaikka Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla on liityntäkuljetusmahdollisuuksia, moni tulee henkilöautolla. Jos henkilöautolla liikkuu kokonainen perhe, se tulee halvemmaksi kuin esimerkiksi bussi. Lisäksi autolla liikkuminen on helppoa ilman tiukkoja aikatauluja. Linja-autolla liikkuva tietää etukäteen reitit, hinnan ja pysäkit, jolloin linja-autolla liikkumisessa on omat etuudet. Lisäksi se on käytännöllinen silloin, kun ei omista henkilöautoa tai siihen ei ole mahdollisuutta. (Duval 2007.)

Kokkola–Pietarsaaren lentoasema on mielestäni uudenaikainen, vaikka onkin pieni. Matkustajien mieliksi lentoasemalla voisi tehdä pieniä parannuksia, jotka vaikuttaisivat matkustusmukavuuden kokemiseen. Juna-aseman puuttuminen lentoaseman läheltä on ainakin itselleni seikka, joka useimmiten sulkee pois lentämisen tältä lentoasemalta. Toinen asia on lippujen hinnat, sillä opiskelijoille ei paljon myönnetä alennuksia. Positiivinen asia lentoaseman osalta on, että keväällä 2010 Facebookiin perustettiin fanisivu Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalle ensimmäisenä lentoasemana Suomessa. Sieltä löytyy runsaasti lisätietoa ja ajankohtaista informaatiota matkustajille verrattuna esimerkiksi tämän hetkisten suppeampien kotisivujen tarjontaan.

3.3 Palvelun kehittäminen

Tässä luvussa käydään läpi palvelun kehittämisen periaatteita. Alaluvut käsittelevät hyvää palvelua sekä palvelujen markkinointia. Molemmat asiat liittyvät kiinteästi yrityksen menestykseen asiakastyytyvyyden myötä.

3.3.1 Asiakkaat ja palvelu

Rissanen (2005) määrittelee palvelutapahtuman muodostuvan palvelun tuottajan ja sen käyttäjän yhteistyöstä. Käyttäjä maksaa palvelun tuottajalle korvauksen käyttämästään palvelusta. Keskeinen osa palvelussa on aineeton, ja sen eteen on voitu tehdä työtä jopa vuosien ajan. Palvelu voi olla esimerkiksi teko, tapahtuma, suoritus tai toiminta. Palvelun käyttäjä kokee sen vaivattomuutena, nautintona, kokemuksena tai ajan säästönä. Palvelua kehitettäessä tärkeää on henkilön riittävä asiantuntemus alalta, asiakkaan tarpeiden ja toiveiden tiedostaminen sekä markkinoinnin asiantuntemus. Johtolankana on kuitenkin aina asiakkaan tarve palvelua kohtaan.

Yrityksen kannattavuuden ja toiminnan kannalta asiakaspalvelu ja sitä kautta hyvin tehty työ on todella tärkeää. Pettyneet asiakkaat kertovat eteenpäin tuttavilleen huonosta kokemuksestaan ja vaihtavat yritystä. Ostamiseen vaikuttavat ihmisen tarpeet, asenteet, motiivit sekä persoonallisuus ja elämäntyyli. Ostamisen sosiaalisista tekijöistä perhe, pienryhmä, sosiaaliluokka ja elämäntyyli vaikuttavat tuotteen ostoon. Itse tuotteen ympärille tulee mielikuvatuotteita eli lisäpalveluja ja hyötyjä, jotka ilmenevät tuotteen käytön myötä. Tuotesana käsittää markkinoilla käytettäväksi, ostettavaksi, kulutettavaksi ja huomattavaksi tarkoitetun ja tarjotun tuotteen. Hyödykkeeksi kutsutaan tavaroita ja palveluja eli kaikkea mitä yritys voi tarjota ostettavaksi. Hyödykkeen ostamiseen vaikuttavat suuresti laadittu hinta ja mainonta. (Lahtinen & Isoviita 2001.)

Tutkittaessa asiakkaiden palvelutarvetta, täytyy miettiä, mitä he oikeasti haluavat. Sitä varten on hyvä laatia kehityssuunnitelma. Prosessi lähtee liikkeelle toiminnan ideoinnista, visioinnista ja taustaselvityksistä. On hyvä perehtyä kilpailijoiden vastaaviin projekteihin. Tavoitteet tulee määritellä. Kehityssuunnitelma laaditaan, ja se toteutetaan. Projektin seurantaan käytetään esimerkiksi raportteja. (Rissanen 2005, 26–27.)

3.3.2 Matkailupalvelujen markkinointi

Asiakas ja asiakaspalvelu ovat kaiken perusta markkinoinnissa. Kun myyjä ja asiakas ovat tyytyväisiä, markkinoinnin voidaan todeta onnistuneen. Markkinointi on toimintatapa. Kaikki yrityksen työntekijät osallistuvat siihen, jotta asiakkaat saadaan tyytyväisiksi. Markkinoinnin avulla saadaan houkuteltua asiakkaita yritykseen, mikä taas varmistaa yrityksen tulot. Ulkoinen markkinointi eli massamarkkinointi, vuorovaikutusmarkkinointi, jossa ollaan kontaktissa yksilöiden kanssa ja sisäinen markkinointi eli henkilökunnan asioiden hoitaminen ovat kolme toimintamuotoa markkinoinnissa. Näitä kaikkia muotoja käytetään, jotta paras tulos saavutettaisiin. (Lahtinen & Isoviita 2001, 9-11.)

Muun muassa ikä, sukupuoli, perhemuoto, asuinpaikka ja koulutus vaikuttavat matkustajan ostopäätökseen. Markkinoijalla pitäisi olla nämä tiedot asiakkaistaan, jotta tuotteita ja palveluja osattaisiin kohdentaa oikeille ryhmille. Tätä varten on käytössä segmentointi. Segmentointi eli asiakkaiden ryhmittely keskenään erilaisiin ryhmiin auttaa markkinoimaan eri tuotetta tai samaa tuotetta erilaisin markkinointikeinoin. Markkinoiden segmentointiin käytetään monenlaisia jakokriteerejä, kuten demografisia muuttujia, jolloin voidaan jakaa asiakkaat ryhmiin sosiaaliluokan perusteella. (Page 2009, 100–102.) Lahtinen & Isoviita (2001, 94) jakavat segmentointimahdollisuudet neljään luokkaa. Yritys voi käyttää segmentoimatonta markkinointia, jolloin kaikille yrityksen asiakkaille myydään samaa tuotetta samoin kilpailukeinoin. Segmentoidulla markkinoinnilla yritys jakaa potentiaaliset asiakkaansa lohkoihin tietyn kriteerin perusteella. Yritys voi vaihtoehtoisesti käyttää keskitettyä markkinointia, jolloin markkinointi kohdennetaan vain yhteen tiettyyn kannattavaan segmenttiin. Viimeinen vaihtoehto on yksilömarkkinointi, jossa yritys ottaa jokaisen asiakkaan yksilöllisesti, eli yhtä asiakasta pidetään yhtenä segmenttinä. Segmentoitaessa täytyy muistaa, että segmenttien asiakasmäärän täytyy olla luotettavasti mitattavissa, segmenttien tulee olla tarpeeksi suuria ja ne tulee voida saavuttaa markkinoinnin avulla. Myös segmenttien erottelun tulee toimia, asiakas ei nimittäin voi kuulua samaan aikaan moneen segmenttiin.

Viime vuosina kohonneet polttoainekulut ja talouskasvun hidastuminen ovat aiheuttaneet kulkuneuvojen hinnan nousun, ja se on laittanut matkustajien suunnitelmat uusiksi. Lentoyhtiöt, jotka pystyvät pitämään hintansa alhaalla suunnitelmallisuuden avulla, ovat menestyneet ja jättäneet kilpailijat varjoonsa. Tiettyä liikenneoperaattoria valitessaan matkustaja

vertailee sitä kilpailijoihinsa. Tärkeää on palvelun saatavuus ja mukavuus, johon lukeutuvat tarjotut reitit ja aikataulut. Muut tärkeät tekijät ovat kulut verrattuna kilpailijaan, kulkuneuvon ulkomuoto ja nopeus, istumapaikat, tunnelma ja kaikki muut matkan aikaiset palvelut, matkustajan käsittely terminaalissa, varauksen tekemisen mukavuus ja helppous, henkilökunnan palveluaittius sekä mielikuva operaattorista. Tuotteiden samankaltaisuus on ongelma markkinoinnissa. Tähän ongelmaan pyritään löytämään ratkaisu lisäämällä tuotemäärää tai -valikoimaa. Pyrkimyksenä on myös luoda ihmisille hyviä mielikuvia yrityksestä ja palvelun laadusta. (Middleton, Fyall & Morgan 2009, 387–389.)

Middleton ym. (2009, 390–397) luettelevat matkustajakuljetuksen markkinointiin vaikuttavan monta ulkoista asiaa, joihin palvelun tarjoaja ei voi itse paljon vaikuttaa. Liikennevälineen teknologia sekä kehittynyt tietotekniikka vaikuttavat markkinointiin. Internetillä on nykyään suuri rooli esimerkiksi lomakohteen markkinoinnissa, hintojen vertailussa ja lentolippujen ostamisessa. Ympäristöasiat kuten melu, päästöt, energian käyttö sekä jätteet vaikuttavat hintoihin ja liikennevälineen valintaan, kun edellä mainittuja ympäristövaikutuksia aletaan pienentämään. Polttoaineen hinta ja talouden kehitys vaikuttavat myös matkustajakuljetuksen markkinointiin. Jotta markkinointi olisi onnistunut, täytyy ottaa huomioon monta tekijää. Erilaisten markkinointitutkimusten ja matkustajista saatujen tietojen perusteella voidaan paremmin ennustaa kysyntää. Matkustajavirtojen ennustamiseen liittyy riskinsä, sillä ennusteet eivät aina pidä paikkaansa. Palvelun tarjoajan on kuitenkin hyvä tuntea asiakasprofiilinsa ja asiakkaiden käyttäytyminen, jotta riskit voidaan minimoida. Kustannusten minimoinnilla voidaan myös minimoida riskejä. On laskettu, että 20–30 % matkalipun hinnasta menee palvelun tarjoajan markkinointiin. Euroopassa on monia halpalentoyhtiöitä, jotka ovat menestyneet keskittämällä palvelujaan ja markkinointiaan Internetiin sekä kohdentamalla markkinat ja segmentit. Tuotteen ympärille on hyvä rakentaa erilaisia kohderyhmää kiinnostavia palveluja, joita voidaan tarjota houkuttimena kaupan päälle. Tarjolla pitäisi olla myös täyshintaisia tuotteita, joita asiakas voi ostaa perustuotteen lisäksi. Mainostaminen ja yrityskuva kulkevat usein käsi kädessä. Niiden perusteella asiakas tekee usein ostopäätöksensä.

Viimeisten 20 vuoden aikana ihmisten tulot ja varallisuus ovat kasvaneet. Tämän uskotaan tulevaisuudessa lisääntyvän entisestään, jolloin ihmiset käyttävät matkustamiseen enemmän rahaa. Teknologian kehitys ja erilaiset markkinointikanavat tulevat olemaan tulevaisuudessa tärkeämmässä roolissa myös lentomatkustuksen osalta. Markkinoinnin voidaan

sanoa siirtyvän yritykseltä yksilölle. Facebook on nykyaikana hyvä tiedotus ja markkinointikanava, jota kannattaa hyödyntää. Internetissä oleva tieto on tärkeämmässä roolissa, joten esimerkiksi kotisivujen kehittäminen ja ylläpitäminen on hyvin tärkeää. (Yeoman 2008.)

Lentoasemat ovat tärkeitä paikkoja niin matkustajille, työntekijöille kuin ympäröivälle alueellekin. Hyvä esimerkki pienestä, mutta merkittävästä lentoasemasta on Kokkola-Pietarsaari. Jotta monipuoliset toiminnot pysyisivät yllä, täytyy miettiä uusia palvelutarpeita ja markkinointia. Seuraavassa pääluvussa perehdytään tutkimuksen tekoon ja suunnitteluun, jotta matkustajista saataisiin lisätietoa lentoaseman toiminnan parantamiseksi.

4 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS

Opinnäytetyön empiiriseen osaan kuuluu tutkimuksen teko lentoaseman matkustajille. Seuraavaksi käsitellään tutkimuksen tekoon liittyvä tutkimussuunnitelmaa ja sen sisältöä. Luvussa käydään läpi myös tutkimuksen valmistelu ja kerrotaan sen toteutuksesta. Viimeiseksi arvioidaan tutkimuksen onnistumisia ja heikkouksia.

4.1 Tutkimuksen suunnittelu ja valmistelu

Tutkimusongelmana tässä työssä ovat lentoaseman matkustajat ja heidän matkustuskäyttäytymisensä sekä lentoaseman palvelut. Tutkimusongelmaan sopii parhaiten tutkimusmenetelmäksi kvantitatiivinen tutkimus, jolla voidaan kartoittaa lentoaseman tilanne. Toimeksiantajan puolelta tuli toive kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Tällä tutkimusmenetelmällä tulisi mielestäni saada parhaat vastaukset tutkimusongelmaan, kun keskitytään suurempaan joukkoon ja heidän mielipiteisiinsä. Heikkilän (2008, 16) mukaan kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus perustuu lukumääriin ja prosenttiosuuksiin. Otoksen eli vastaajamäärän täytyy olla riittävän suuri, jotta tuloksia voitaisiin yleistää. Aineiston keruussa käytetään yleensä tutkimuslomaketta, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Saatuja tuloksia voidaan esitellä taulukoiden ja kuvioiden muodossa.

Tutkimusaineiston keruumenetelmäksi valittiin informoitu lomakehaastattelu. Toimeksiantajan toiveena oli juuri tämä keruumenetelmä. Vilka (2007, 29) kuvaa tätä haastattelumenetelmää helpoksi toteuttaa missä vain, esimerkiksi työpaikalla. Tutkija kysyy kysymykset haastateltavalta ja kirjaa vastaukset kyselylomakkeeseen tutkittavan puolesta. Lomakehaastattelu on informoitu silloin, kun tutkija kohtaa haastateltavat tutkimuksen aikana ja selostaa heille tutkimuksen tarkoitusta ja tavoitteita.

Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla saapuvat matkustajat tuova lentokone tekee nopean käännöksen kentällä ottaen uudet matkustajat kyytiin. Lentoja on muutama päivän aikana. Lentojen (ja matkustajien) vähydestä johtuen vastauksia tulee hitaasti. Kiireisten matkustajien oma-aloitteisuuteen ei kannata luottaa, jolloin tutkijan on parempi olla haastattelemassa matkustajia henkilökohtaisesti täytettyjen lomakkeiden varmistamiseksi. Tällöin

voidaan sulkea pois kysely tutkimusaineiston keräämismenetelmänä ja keskittyä ainoastaan informoituun haastatteluun. Informoitu lomakehaastattelu antaa mahdollisuuden saada nopeasti, miellyttävästi ja varmasti vastauksia matkustajilta.

Perusjoukosta, eli lentoaseman matkustajista, otetaan edustava otos tutkimusta varten. Otoksesta saadaan edustava haastattelemalla ihmisiä eri aikoina kuten viikonloppuna ja viikolla, aamulla ja illalla. Hirsjärvi, Remes & Sajavaara (2004, 169) selostavat edustavan otoksen antavan mahdollisuuksia tehdä päätelmiä koko joukosta eli tässä tapauksessa kaikista Kokkola–Pietarsaaren lentomatkustajista. Mitä suurempi otos on, sitä paremmin se vastaa perusjoukkoa. Oma tavoitteena on saada 100 matkustajan vastaukset.

Joulukuussa 2009 työharjoittelupaikassani Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla pidettiin palaveri toimeksiantajan kanssa, jossa käytiin läpi tulevaa tutkimusta. Toimeksiantaja halusi teettää kvantitatiivisen tutkimuksen, josta olisi hyötyä lentoaseman kehittämissuunnitelmassa. Toimeksiantajan puolelta tuli toiveita lomakkeen suhteen. Häneltä sain joitakin kysymysehdotuksia, mutta sain itse päättää melko pitkälle kysymykset ja niiden muodon. Sain oman lomakkeen laatimisen avuksi toimeksiantajalta jo aiemmin tehtyjä kyselylomakkeita, joista oli apua oman tutkimuksen tekemisessä ja hahmottamisessa. Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla on aiemmin tehty kvantitatiivinen tutkimus lentomatkustajille. Maaliskuussa 2010 esittelin lentoaseman työntekijöille ja toimeksiantajalle ensimmäisen version tekemästani lomakkeesta. Heiltä sain palautetta tekemästani kaksisivuisesta lomakkeesta muokausehdotuksineen. Koin todella arvokkaaksi tämän palautteen, sillä heillä on luonnollisesti paljon tietoa aihepiiristä. Pian sain tehtyä uuden ja paremman version, joka sisälsi paljon hyödyllisempiä kysymyksiä lentoaseman kehittämisen näkökulmasta. Kysymyksiä olisi ollut enemmänkin, mutta halusin pitää lomakkeen enintään kaksisivuisena ja selkeänä, eikä liian pitkävetisenä. Lomaketta muokattuani useita kertoja, testasin sen ulkopuolisilla asiantuntijoilla. Toimeksiantaja sai järjestettyä haastateltavien kesken lentoarvonnan, joka toimi houkuttimena kyselyyn vastaamisessa.

Tutkimuslomake voi sisältää monivalintakysymyksiä, joissa vastausvaihtoehdot ovat ennalta määritellyjä. Se voi sisältää avoimia kysymyksiä, joihin vastaaja kirjoittaa vapaasti sanallisen vastauksen. Lomakkeessa voi olla myös sekamuotoisia kysymyksiä, joissa osa vastausvaihtoehdoista on määritelty ja osassa on avoin kysymys. Kysymysten tulee olla mahdollisimman lyhyitä ja niiden tulee olla helposti ymmärrettävissä. Itse lomakkeessa on

oltava vastausohjeet sekä tutkimuksesta tietoa antava saatekirje. Tutkimuslomake tulee testata ulkopuolisilla ennen sen käyttöönottoa. Lomakkeen sekä tutkimussuunnitelman tulee liittyä erottamattomasti yhteen. Ennen lomakkeen tekoa on hyvä tutustua aiemmin tehtyihin tutkimuksiin. (Vilka 2007, 64–78.)

Kysymyslomakkeet tehtiin niillä kolmella kielellä, joita lentoasemalla pääasiassa käytetään: suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kysymyslomakkeeseen päätettiin tehdä neljä osiota ja yhteensä 15 kysymystä. Osiot muodostuvat taustatietokysymyksistä, matkustustiedoista, lentoliikenteen vaikutuksesta sekä lentoaseman ja –yhteyksien kehittämisestä. Lomakkeen yläosaan tehtiin lyhyt saate sekä tutkijalle itselleen tiedoksi että vastaajien informoimiseksi. Siinä selostetaan tutkimus ja sen tarkoitus. Taustatietokysymykset koskevat sukupuolta, ikää, perhemuotoa ja asuinpaikkaa. Nämä neljä kysymystä ovat strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä, joihin vastataan merkitsemällä sopivin vaihtoehto. Taustamuuttujien avulla voidaan tuloksia analysoitaessa selvittää muuttujien välisiä yhteyksiä ristiintaulukoimalla. Asioiden riippuvuussuhteiden selvittämiseksi valittiin useampi taustatietokysymys. Taustamuuttujia valittiin myös siksi, että voitaisiin tehdä kunnollinen matkustajaprofiili. Matkustustiedot–osiossa käsitellään matkustajan liikkumista lentokentälle ja lentokentältä. Avoimessa kysymyksessä kysytään lähtöpaikkaa tai määränpäättä. Loput kysymyksistä ovat suljettuja ja ne selvittävät, mikä on matkan tarkoitus, millä kulkuneuvolla lentokentälle saavuttiin tai sieltä lähdetään ja kuinka usein matkustaja on viimeisen vuoden aikana lentänyt Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta. Lentoliikenteen vaikutus - osio muodostuu kahdesta sekamuotoisesta kysymyksestä. Matkustajan tulee vastata kysymyksiin, miksi hän valitsi lentämisen ja vaikuttavatko ympäristöasiat hänen päätökseensä käyttää lentoliikennettä. Viimeinen osio lentoaseman ja –yhteyksien kehittäminen sisältää viisi kysymystä. Osiossa kysytään tarvetta uudelle reitille Helsinkiin. Kyseessä on sekamuotoinen kysymys vastausvaihtoehtonaan kyllä tai ei. Kyllä-vastauksen merkinneet voivat kirjoittaa halutun viikonpäivän ja kellonajan. Sekamuotoisena kysymyksenä kysytään minne kohteeseen matkustaja haluaisi Kokkola-Pietarsaaren lentokentältä säännöllisen reittiyhteyden. Vastauksessa on valmiina kaupunkeja. Vaihtoehtoisesti vastaaja voi kirjoittaa itse sopivan kohteen. Kysymys 13 selvittää strukturoituna vaihtoehtona, tuleeko matkustajan lentomatustus tulevaisuudessa kasvamaan, vähenemään vai pysykö se ennallaan. Vastaukseen tulee kirjoittaa myös syy lentomatkustuksen kasvulle tai vähenemiselle. Seuraava kysymys on strukturoitu ja se selvittää mikä saisi matkustajan lentämään entistä useammin Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta. Viimeinen kysymys on avoin, ja siinä sel-

vitetään lentoaseman kehittämisehdotuksia. Sekamuotoisten kysymysten määrä on suuri siksi, koska halutaan saada tarkempaa, yksityiskohtaisempaa tietoa asiasta. Juuri siksi lomakkeesta löytyy muutama avoin kysymys.

4.2 Tutkimuksen toteutus ja arviointi

Tutkimusaineiston keruu ajoittui ajalle 9.–13.4.2010. Aineisto kerättiin matkustajilta kuu- delta eri lennolta. Yleisesti ottaen matkustajat suhtautuivat todella positiivisesti tutkimuk- seen. Myös kieltäytyjiä oli, mutta moni vastasi kuultuaan vastaajien kesken järjestettävästä arvonnasta.

Menin lentoasemalle ensimmäisen kerran perjantaina 9.4.2010. Aloitin aamulennosta, jon- ka oli määrä lähteä 5.55. Aloitin haastattelut tuntia ennen koneen lähtöä kahviossa ja lähtö- aulassa. Matkustajat ottivat tutkimuksen hyvin vastaan odotellessaan koneen tuloa. Jaoin lomakkeita, selitin matkustajille tutkimuksen tarkoitusta ja annoin vastausohjeet. Matkusta- jat kirjoittivat vastaukset itse ja keräsin valmiit lomakkeet. Ensimmäiseltä aamulennolta sain kahdeksan täytettyä lomaketta, mikä oli hyvin, sillä lennolle oli lähdössä 17 matkusta- jaa. Jatkoin haastatteluja 7.30 lähtevälle lennolle. Tältä lennolta sain myös kahdeksan lo- maketta ja tällä kertaa täytin itse matkustajan puolesta lomakkeen, mikä oli helpompaa, kun ihmiset kahittelivat ja sen lomassa pystyivät antamaan sanallisia vastauksia. Huoma- sin, että henkilökohtaisesti haastatteleamalla aika hujahti liian nopeasti, jolloin en ehtinyt jokaiselta kysymään vastauksia. Haastateltuani lähtevät matkustajat siirryin saapuvien puo- lelle, sillä Helsingistä saapui samaan aikaan lento. En saanut ainuttakaan saapuvaa matkus- tajaa vastaamaan, sillä kaikilla oli kiire ulos, eikä kenelläkään ollut matkatavaraa, jota olisi jäänyt odottelemaan.

Seuraavan kerran menin sunnuntaina 11.4.2010 haastattelemaan lähteviä matkustajia kello 14.20 lähtevälle lennolle. Matkustajia oli lähdössä paljon. Sain 17 vastauslomaketta takai- sin. Haastattelin pääosin itse kirjaamalla vastaukset matkustajan puolesta, sillä monella ei ollut pöytätilaa käytettävänä. Osa matkustajista täytti lomakkeet itsenäisesti. Samaan aikaan saapui lentokone Helsingistä, jolloin menin saapuvien matkustajien luo. Vain muu- tama matkustaja jäi odottamaan laukkuaan ja ehdin haastatella sinä aikana vain yhden ih- misen. Tämän jälkeen päätin luopua saapuvien matkustajien haastattelemisesta ja keskittyä

lähteviin matkustajiin, jolloin kysymyslomakkeiden täyttäminen olisi taattu. Tässä vaiheessa huomasin, että toinen keruutapa voisi olla parempi, jotta saapuvat matkustajat tavoitettaisiin.

Tiistaina 13.4.2010 tein haastattelut kolmelle eri lennolle. Aamulennoilla oli paljon lähti-
jöitä, joten päätin haastatella heitä. Sain yhteensä 11 hyväksyttyä lomaketta klo 5.55 lähtevälle lennolle. Haastattelin myös kello 7.30 lähtevät matkustajat. Sain yhteensä 15 täytettyä lomaketta. Viimeinen haastattelu tapahtui samana päivänä kello 18.00 lähtevälle lennolle. Vastauksia sain 17. Tähän mennessä sain 76 hyväksyttyä lomaketta takaisin. Päätin luopua 100 vastaajan tavoitteestani ajan ja resurssien puutteesta johtuen. Onneksi ehdin tehdä haastattelut, sillä kahden päivän päästä viimeisimmästä haastattelusta Islannista tullut tulivuoren tuhka sulki Suomen ilmatilan, jolloin haastattelujen tekeminen olisi ollut mahdollonta lentomatkustajien puuttumisen johdosta.

Tutkimusta arvioitaessa käytetään kahta mittaria. Ne ovat reliabelius ja validius. Yhdessä nämä muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Reliabelius tarkoittaa, että mitaustulokset voidaan toistaa jonkun toisen henkilön tekemänä, ja siltikin päädytään samaan tulokseen. Tutkimuksen reliabiliteettia arvioitaessa tulee miettiä, millaisia tutkimusvirheitä esimerkiksi lomakkeen vastausvaihtoehdoissa esiintyy, mikä on vastausprosentti ja kuvaa-ko otoskoko tarpeeksi hyvin perusjoukkoa. Validius tarkoittaa pätevyyttä eli tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä on tarkoituskin. Tutkimustuloksia ei voida pitää pätevinä, jos vastaaja on käsittänyt väärin tutkijan kysymyksen. Validiteettia arvioitaessa kannattaa miettiä, miten hyvin valittu asteikko toimii ja millaisia epätarkkuuksia siihen sisältyy. Kvantitatiivisen tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen vaikuttaa asetettu vaatimustaso eli se vastaa kysymykseen, miten tutkimus tehdään. Näihin vaatimuksiin sisältyy se, että tutkimuskohde on tarkasti määritetty, tutkimuksen on tuotettava uutta tietoa, annettava riittävästi tietoa tutkittaville ja lisäksi se mittaa, mitä on tarkoituskin mitata. Tulosten tulee olla tarkkoja ja ne tulee voida toistaa. Lisäksi tulosten tulee olla puolueettomasti saatuja tuloksia vääristelemättä. Tutkimuksesta on oltava muille hyötyä, ei ainoastaan tutkijalle itselleen. Aikataulussa on pysyttävä tutkimusta tehtäessä ja sen tuloksia analysoitaessa. Tutkimuksen täytyy myös säilyttää yksityisyys ja ammattisalaisuus. Tutkijan on arvioitava tutkimuksensa suunnittelu, toteutus ja sen tulokset. Määrällisessä tutkimuksessa tulee virheitä väistämättä. Siitä huolimatta tutkijan täytyy olla rehellinen, paljastaa ilmenneet virheet sekä arvioida niiden vaikutusta tutkimustuloksissa. (Hirsjärvi ym. 2004; Vilka 2007.)

Haastattelut tehtyäni huomasin omassa lomakkeessani muutaman virheen. Eniten ongelmia tuotti kysymys 11. Se selvitti, onko uuden lentoyhteyden tarvetta välille Kokkola–Pietarsaari–Helsinki. Vastausvaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Jos vastasi kyllä, piti myös valita viikonpäivä ja kellonaika uudelle reitille. Muutama ihminen vastasi kyllä ja jätti viikonpäivän ja/tai kellonajan laittamatta. Tutkimustuloksia analysoitaessa SPSS-ohjelmalla tulee ongelma tämän kysymyksen kohdalla. Tämä kysymys olisi pitänyt laittaa kahdeksi kysymykseksi. Lisäksi moni matkustaja vastasi Kokkola–Pietarsaari – Helsinki välin sijaan uuden aikataulun Helsingistä Kokkola–Pietarsaaren lentokentälle lisäämällä kysymyksen viereen, että toive on Helsingistä lähtevälle lennolle. Kysymyksessä olisi siis pitänyt ottaa huomioon liikenne Helsingin suunnalta eikä ainoastaan Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta. Ongelma korjaantuu sillä, että lasketaan Helsingistä toivotun lennon saapumisaika Kokkola–Pietarsaaren kentälle, sillä Helsingistä tulevat koneet ottavat nopeasti uudet matkustajat koneeseen ja palaavat saman tien Helsinkiin. Ongelma ruotsinkielisen lomakkeen osalta ilmeni kysymyksessä 8. Kysymyksessä selvitettiin, monestiko matkustaja on lentänyt lentoasemalta viimeisen vuoden aikana. Vaikka lomakkeet ovat olleet kielentarkastuksessa, tuli lomakkeeseen sekaannus ja siinä havaittiin virhe tämän kysymyksen kohdalla. Ruotsinkielisessä lomakkeessa oli muoto ”viimeisten vuosien aikana” eikä yhden viimeisen vuoden aikana. Monessa kysymyksessä oli valmiit vastausvaihtoehdot. Ainoastaan muutama tutkittava valitsi enemmän kuin yhden vastausvaihtoehdon. Tarkoituksena kuitenkin oli antaa vain yksi vaihtoehto, joten tuloksia syötettäessä ohjelmaan on tehtävä valinta kahden vaihtoehdon väliltä.

Vastaajien joukkoon oli sattunut yksi matkustajia saattamaan tullut henkilö. Lomake oli tarkoitettu ainoastaan lähteville ja saapuville matkustajille, eikä vastausvaihtoehdoissa ollut valintavaihtoehtoa saattajalle. Ajattelin lomaketta tehdessäni, että tärkeintä tietoa tulee matkustajilta, mutta saattajilta olisi voinutkin löytyä erilaisia ideoita lentoaseman kehittämisen näkökulmasta, varsinkin, jos he käyvät siellä usein. Toisaalta, lomake olisi ihan eri näköinen, jos saattajat olisi otettu huomioon.

Englanninkielisiä lomakkeita palautettiin todella vähän. Syynä on tietysti se, että enemmistö puhuu suomea ja ruotsia. Haastatteluja ei saatu jokaiselle päivän lennolle, vaan painopiste oli aamulla matkustavien joukossa. Katsoin, mille lennolle oli paljon lähtijöitä ja jätin väliin lennot, joille oli lähdössä ainoastaan muutama matkustaja. Vaarana on, että otos ei

ole tarpeeksi monipuolinen, sillä klo 11.30 ja klo 9.30 lennolle lähtijöitä ei haastateltu ollenkaan matkustajien vähyiden vuoksi. Vastauksia saatiin yhteensä 76, vaikka olin asettanut tavoitteeksi saada 100 vastausta. Saatua otoskokoa voidaan pitää kuitenkin ihan hyvänä näytteenä ja sen perusteella voidaan tehdä suuntaa antavia yleistyksiä.

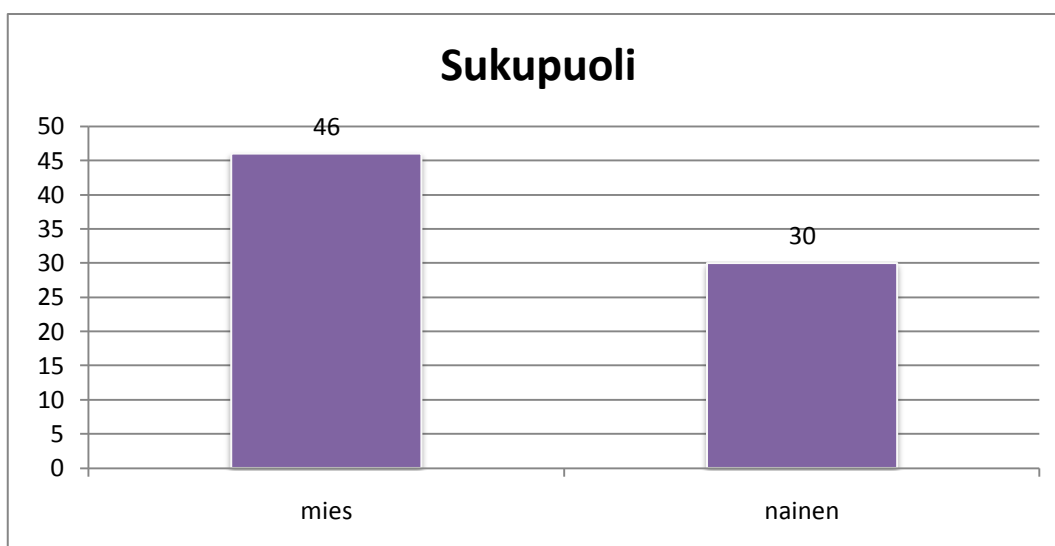
Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen tekemääni lomakkeeseen. Mielestäni siitä löytyvät välttämättömät kysymykset yksinkertaisesti esitettyinä. Lomakkeessa on kaikki tarpeellinen tieto, jotta vastaaja pystyy sen hyvällä omallatunnolla täyttämään. Aineiston kerättyäni minulle jäi tunne, että vastaukset jäivät matkustajien puolelta suppeiksi, eikä moni täyttänyt lisäselvityskohtia ollenkaan. Seuraavaa tutkimuslomaketta tehdessäni jättäisin pois vastausvaihtoehdon perään kirjoitettavat avoimet kohdat. Vaihtoehtona voisi miettiä kvalitatiivista tutkimusta, jolloin vastaukset olisivat syvällisempiä. Tällä kertaa tehtiin kuitenkin kvantitatiivinen tutkimus ja seuraavassa pääluvussa esitetään saadut tulokset kuvioiden muodossa.

5 TUTKIMUSTULOSTEN ANALYSOINTI

Tässä pääluvussa käydään läpi tutkimustulokset. Tuloksia tarkastelemalla voidaan nähdä kyselyyn vastanneiden taustamuuttujat sekä mielipiteet kysytyistä asioista lentoaseman ja sen palvelujen osalta. Vastausten kokonaismäärä ei ole järin suuri, mutta tuloksista saadaan kuitenkin suuntaa antavaa tietoa.

5.1 Taustatietokysymykset

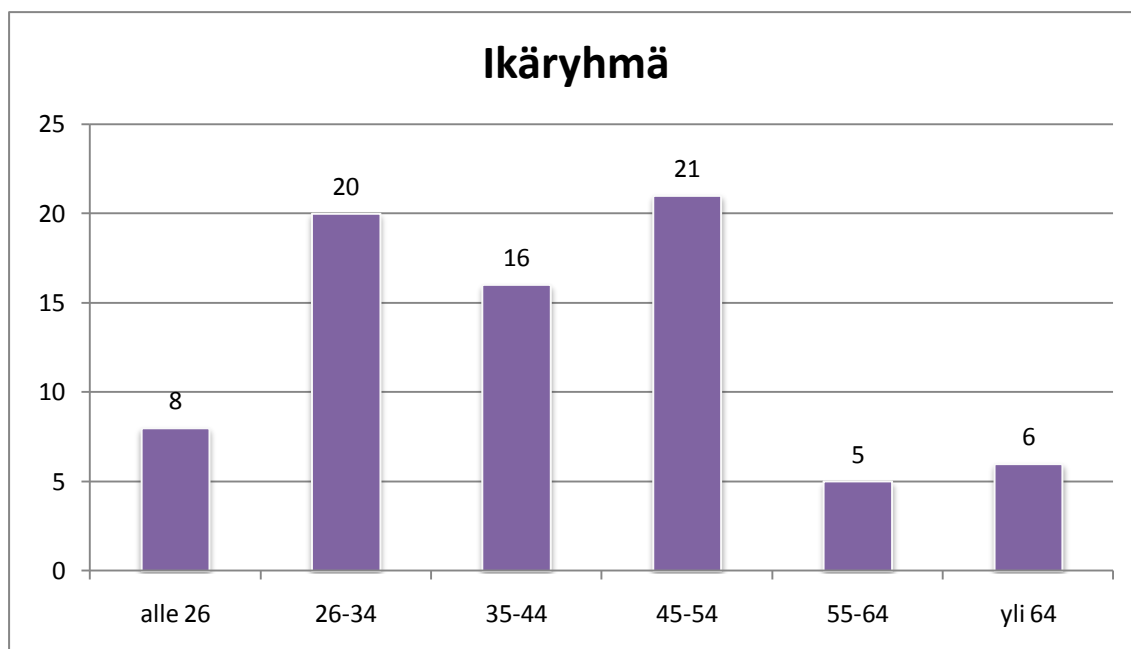
Tutkimukseen valittiin neljä taustamuuttujaa. Kyselyn avulla selvitettiin vastaajan sukupuoli, ikä, perhemuoto ja asuinpaikka. Taustamuuttujiksi valittiin peräti neljä kohtaa, koska on tärkeää saada tietää taustatietoa asiakkaista, jotta palvelua voitaisiin kehittää ja kohdistaa paremmin. Ensimmäisessä kysymyksessä (KUVIO 1) selvitettiin vastaajan sukupuoli. Vastaajista enemmistö oli miehiä. Vastaajista miehiä oli 46 (noin 60 %) kun taas naisia oli 30 (noin 40 %). Miehet on yleensä totuttu näkemään työmatkalla, joten kyseessä saattaa olla työmatkalaisten suuri osuus.



KUVIO 1. Vastaajien sukupuolijakauma.

Toisessa taustatietokysymyksessä (KUVIO 2) tiedusteltiin vastaajan ikäryhmää. Suurimman ryhmän muodostavat keski-ikäiset 45–54 vuotiaat, joita oli 21 (28 %) 76:sta vastaajasta. Melkein yhtä suuren ryhmän muodostavat 26–34 vuotiaat nuoret aikuiset, joita oli 20

(26 %). Myös 35–44 vuotiaita oli paljon (21 %). Vähiten vastaajia oli nuorissa ihmisissä ja vanhemmissa 50- ja 60- vuotiaissa eläkeikää lähestyvissä ihmisissä. Alle 26-vuotiaista nuorista kahdeksan ihmistä osallistui tutkimukseen ja yli 64-vuotiaista ainoastaan kuusi.

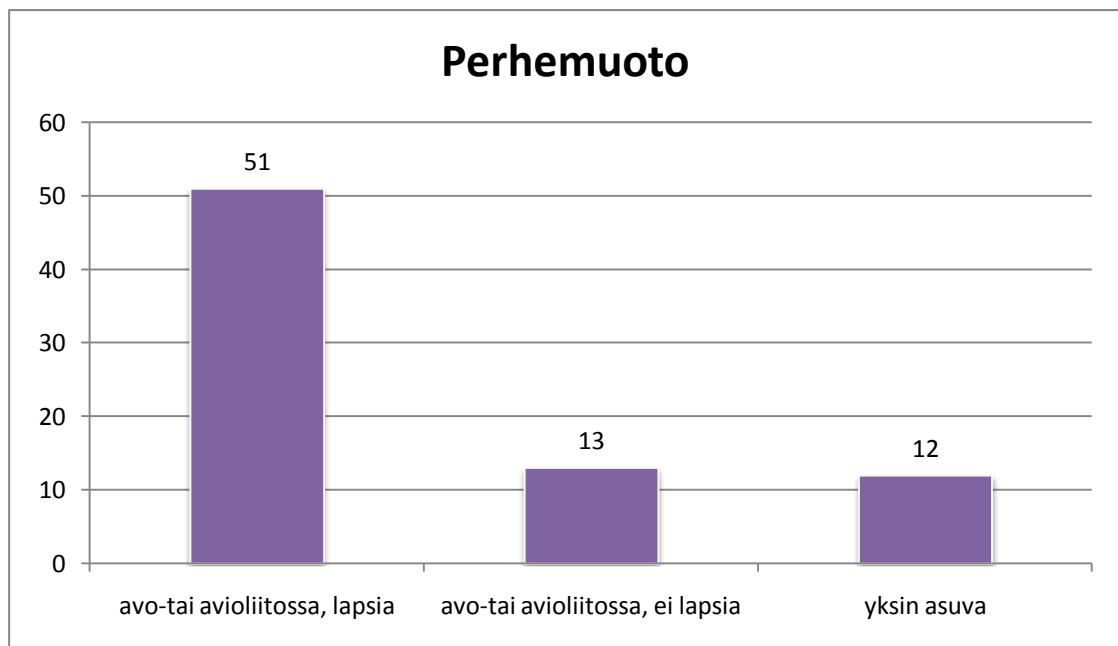


KUVIO 2. Vastaajien iän jakautuminen.

Syy nuorten aikuisten ja keski-ikäisten suureen määrään on luultavasti se, että tämän ikäluokan ihmiset matkustavat eniten. Kuvioista erottuvat selvästi työikäiset ihmiset. Heidän joukossaan on hyvätuloisia ihmisiä, jolloin lentomatkoja voidaan tehdä enemmän vapaa-ajan tai työn puitteissa. Nuoria ei ole paljon, ja he todennäköisesti vertailevat enemmän junan ja lentokoneen hintoja. Lisäksi he saattavat suosia esimerkiksi kimpapakyytiä tai muuta helpompaa matkustustapaa. Nuoret saavat junalla matkustamisesta alennuksen, joten Helsinkiin mentäessä juna todennäköisesti tulee halvemmaksi kuin lentäminen. Nuorilla ei myöskään ole yhtä suurta tarvetta lentää Helsinkiin usein, toisin kuin keski-ikäisillä työsikäyillä. Vastaustuloksissa näkyvät erot voivat selittyä sillä, että vanhemmat ihmiset suosivat esimerkiksi bussia liikkumismuotona. He eivät välttämättä ole myöskään kovin kiinnostuneita vastaamaan kyselyihin, joka voi näkyä tämän ikäluokan vastaajien lukumäärässä. Heillä on usein heikkouksia kuulossa ja näössä, jolloin kyselyistä voi hyvällä syyllä kieltäytyä. Kuten edellä olleessa sukupuolta selvittävässä kohdassa todettiin, haastattelut keskittyivät aamulentoihin, jolloin nuoremmat, pääasiassa työmatkaajat olivat liikkeellä.

Perhemuotoa kysyttäessä (KUVIO 3) ylivoimaisesti suurin osa eli 51 (67 %) vastaajaa on perheellisiä. Loput vastaajista eli 12 (16 %) on yksineläjiä ja 13 vastaajaa (17 %) elää avo- tai avioliitossa ilman lapsia. Vaihtoehtoa yksinhuoltaja ei käytetty ollenkaan johtuen todennäköisesti siitä, että heillä rahatilanne on tiukempi ja matkustaminen vähäisempää.

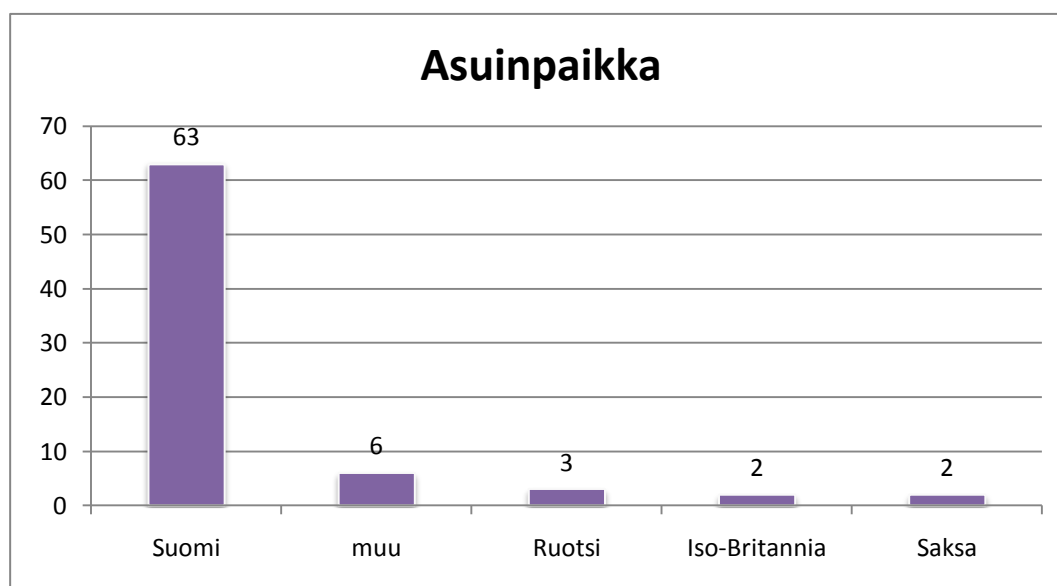
Tuloksissa näkyy perheellisten suuri määrä. Perheellisille lentäminen on kätevä tapa liikkua paikasta toiseen. Jos mukana on pieniä lapsia, on helpompi lentää lyhyt matka kuin istua monta tuntia autossa. Perheellisillä voi olla työstä johtuen pula vapaa-ajasta. Luonnollisesti perheellisissä on suuri määrä työmatkalaisia. Ilman lapsia elävät pariskunnat ja yksinasujat saattavat tinkiä mukavuudesta. He saattavat ottaa paremmin huomioon myös muut liikennöintimuodot. Vaihtelunhalu voi näkyä tuloksissa. Vapaa-ajanmatkustajia ei välttämättä näy tutkimustuloksissa heidän liikkua enemmän viikonloppuisin.



KUVIO 3. Vastaajien perhemuoto.

Kuviosta 4 käy ilmi, että valtaosa vastaajista asuu Suomessa. 63 (83 %) vastaajaa kertoo asuinpaikkansa olevan Suomessa, kun taas seuraavaksi suurin ryhmä ovat muut, pääasiassa Keski-Euroopassa asuvat. Kolme vastaajaa (4 %) ilmoittaa asuinpaikkansa olevan Ruotsissa. Isosta-Britanniasta on kaksi vastaajaa, kuin myös Saksasta.

Mielestäni mukava tieto on, että 83 %:lla oli asuinpaikkanaan Suomi. Tämä tarkoittaa, että ulkomailla asuvia on kuitenkin sopiva määrä tässä otoksessa. Moni käyttää kotimaassaan kätevää yhteyttä pääkaupunkiseudulle ja ulkomailla asuvien osuus tästä kokonaisuudesta on ihan hyvä, ottaen huomioon Kokkola–Pietarsaaren kentän pienuuden. Olisi mielenkiintoista saada tietää, kuinka suuri osa ulkomailla asuvia olisi otoksessa, jos haastatteluja olisi tehty paljon aamupäivällä ja iltapäivällä, jolloin Helsingistä on parhaimmat yhteydet maailmalle ja ulkomailla asuvien osuus tällöin matkustajien joukossa suurempi. Yhtäkään aamupäivän lennon asiakaskunnan edustajaa ei saatu mukaan otokseen. Kokkolan seutu on kuitenkin hyvin kansainvälistä erityisesti veneteollisuutensa ansiosta. Ulkomaalaisia, erityisesti eurooppalaisia matkustajia riittää Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla. Kategoriaan ”muu” sisältyy vastaajia Puolasta, Italiasta, Belgiasta ja Ranskasta. Luvuissa näkyvät varmasti työmatkalaiset, jotka tulevat Euroopan kaupungeista. Euroopan Unionin ja kielten osaamisen ansiosta kaupankäynti on helpompaa myös Kokkolan seudulla.



KUVIO 4. Vastaajat asuinpaikan mukaan.

Kysymykseen päätettiin laittaa asuinpaikkavaihtoehdot sen mukaan, mistä matkustajia yleensä tulee eniten. Kaikkien vastaajien asuinpaikka on Euroopassa. Ruotsissa asuinpaikka on kolmella. Läheinen maantieteellinen sijainti ja yhteiset juuret selittävät osaltaan tätä lukua. Kuviossa esiintyvät Iso-Britannia ja Saksa sijaitsevat myös lähellä Suomea, jolloin muun muassa kaupankäynti ja muut vierailut on helppo toteuttaa.

5.2 Muut tutkimuskysymykset

Seuraavaksi käsitellään matkustajien tyytyväisyyttä Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman toimintaan ja sen yhteyksiin. Tarkoituksena on tuoda esiin tutkittavien mielipiteitä ja parannusehdotuksia. Tällöin voidaan kehittää kentän toimintaa paremmin matkustajien tarpeita vastaaviksi ja varmistaa asiakastyytyväisyyttä sekä mahdollistaa suurempia matkustuslukuja tulevaisuudessa.

Kuvio 5 osoittaa, että suurimmat lähtöasemat ja pääteasemat matkustajilla olivat Helsinki (36 vastaajaa) ja muu Eurooppa (22 vastaajaa). Monet Eurooppaan matkustavat olivat menossa Saksaan tai tulossa sieltä. Erityisesti Düsseldorf oli monella kohteena. Euroopan suuret kaupungit kuten Lontoo ja Bryssel löytyivät matkustajien vastauksista. Euroopan kaupungit vetävät puoleensa suuruudellaan mutta toisaalta sinne mennään myös lyhyen lentomatkan sekä hyvien jatkoyhteyksien vuoksi.

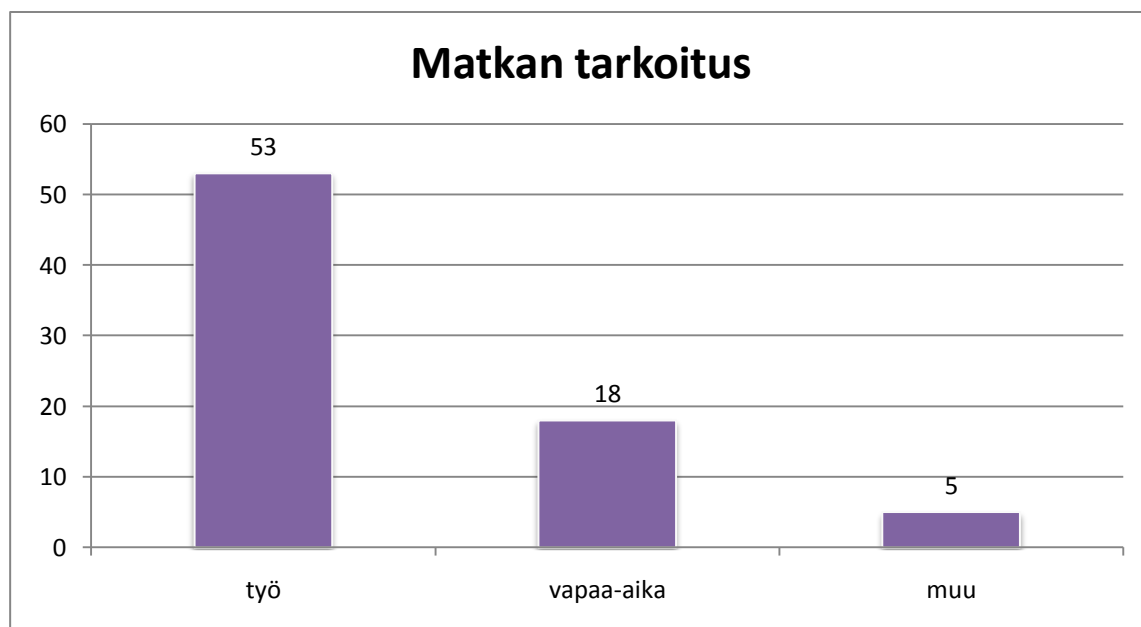


KUVIO 5. Matkustajien pääte- ja lähtöasemat.

Pääte- tai lähtöasemana Skandinavia oli yhdeksällä kohteena. Göteborg oli suosituin kohde Skandinaviassa. Myös Tukholmaan oli menijöitä. Muu maailma, pääasiassa Aasia oli neljällä lähtö- tai pääteasemana. Vastaajien vähäisyys näkyi muun maailman osalta siksi, että alueet sijaitsevat kaukana Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta ja ehkä myös siksi, että jatkolentoyhteydet eivät välttämättä ole tarpeeksi toimivat. Kaukaisimpien paikkojen vä-

häisyys näkyi todennäköisesti myös siksi, että haastattelujen painopiste ei ollut aamupäivän lennoissa, jolloin jatkolentoyhteydet ovat yleensä parhaimmat.

Matkan tarkoitusta kysyttäessä (KUVIO 6) valtaosa eli 53 vastaajaa (70 %) oli työmatkalla. Moni valitsee työmatkalleen lentokoneen ajan säästämiseksi ja jättää auton kotiin. Kyseessä on tunnin matka Helsinkiin lentokoneella kun taas autolla sama matka on 6–7 tuntia. 18 vastaajaa (24 %) oli vapaa-ajan matkalla. Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta on hyvät yhteydet Helsinkiin, josta niin vapaa-ajan matkustajat kuin liikemiehetkin pääsevät jatkolentoille muualle maailmaan. Loput vastaajista eli 5 (6 %) ilmoitti olevansa muulla matkalla. Tähän voivat lukeutua matkat ystävien ja sukulaisten luo tai vaikkapa opintomatkat.



KUVIO 6. Matkan tarkoitus.

Kuvio 7 osoittaa selkeästi auton olevan suosituin kulkuneuvo (51 vastaajaa, 67 %) matkustettaessa lentoasemalle tai lähdettäessä sieltä. Lentoasemalla on parkkitilaa 150 autolle. Lisäksi lentoasema sijaitsee hiukan sivussa kaikesta, jolloin helpoin tapa on mennä henkilöautolla. Se sopii erityisen hyvin perheellisille.



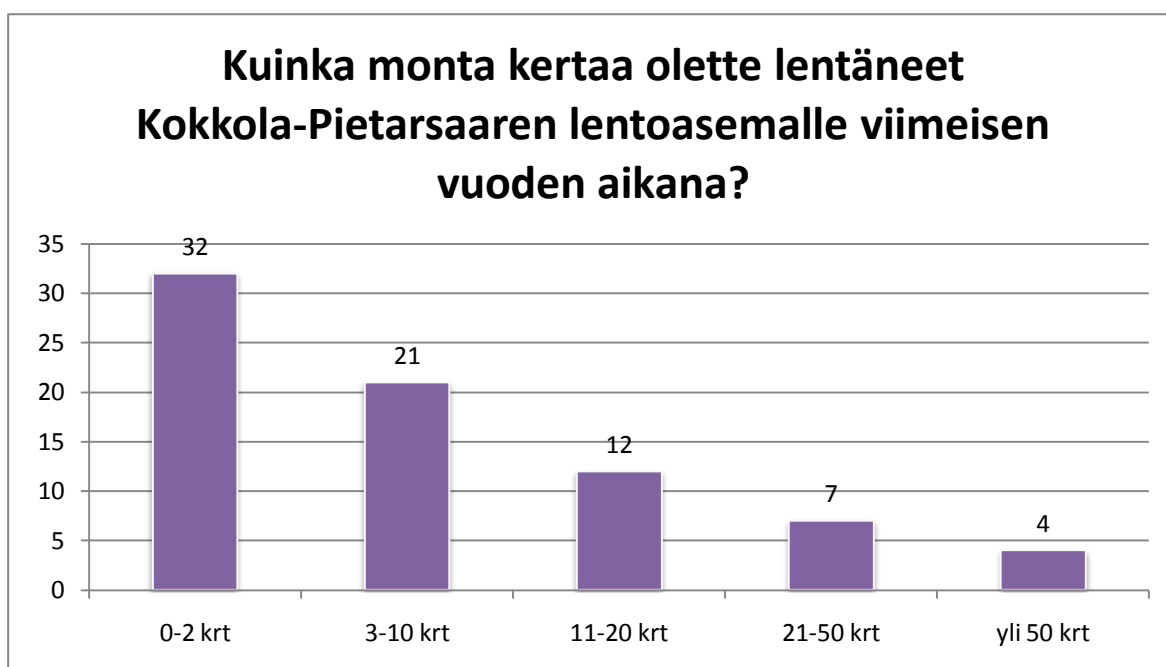
KUVIO 7. Lentokenttäkuljetusten jakautuminen.

Seuraavaksi suosituimpina tulevat linja-auto ja taksi, joita molempia käytti 10 vastaajaa (13 %). Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla on toimivat liityntäkuljetukset. Linja-autot kulkevat jokaiselle lennolle ja lennolta lähikaupunkeihin eli Pietarsaareen ja Kokkolaan. Myös taksipalvelut ovat toimivat. Linja-autoa käyttää suhteellisen pieni määrä vastaajia. Linja-auton odotusaika ja hinta saattavat karsia matkustajia. Taksia käyttäviä oli saman verran kuin bussilla liikkuvia. Se todennäköisesti selittyy sillä, että matkustajat haluavat taksilla nopeasti kentälle ja sieltä pois. Lisäksi kustannukset tulevat halvemmiksi matkustettaessa seurueessa ja taksimaksun puolittuessa. Viisi vastaajaa ilmoitti kulkuneuvoksi jonkin muun kuin edellä mainitut kulkuneuvot. Tähän lukuun voivat lukeutua vuokra-autot, polkupyörät tai saattajan kuljettamat henkilöautot.

Kuvio 8 kertoo selvän suunnan matkustajien lentotottumuksista Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla. Matkustuskerrat vähenevät tasaisesti vastaajien kesken, mitä suuremmasta luvusta on kyse. Tulokset siis osoittavat, että vastaajista enemmistö lentää harvemmin Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta tai lentoasemalle. 42 % eli 32 vastaajaa on lentänyt 0–2 kertaa lentoasemalta viimeisen vuoden aikana. Näitä satunnaisesti matkustavia on melkein puolet vastaajia. Heidän tarpeensa ovat satunnaisia, esimerkiksi lomamatkalaiset lukeutuvat tähän lukuun. Tätä ryhmää saattavat ohjata tarjoukset, eivätkä he välttämättä ole kovin

tietoisia Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman yhteyksistä. Satunnaismatkustajat suosivat muita liikennemuotoja.

3–10 kertaa matkan tehneet harvemmin matkustavat asiakkaat muodostavat 28 % (21 vastaajaa) kokonaisluvusta. Tähän lukeutuvat myös lomamatkalaiset sekä työmatkoja tekevät. 12 vastaajaa (16 %) on tehnyt 11–20 matkaa Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta viimeisen vuoden aikana. Tämä keskivertomatkustajien luokka muodostuu säännöllistä yhteyttä Helsingin ja Kokkola–Pietarsaaren välillä käyttävistä ihmisistä. 21–50 matkaa tehneet usein matkustavat ovat suurimmaksi osaksi työmatkalaisia.

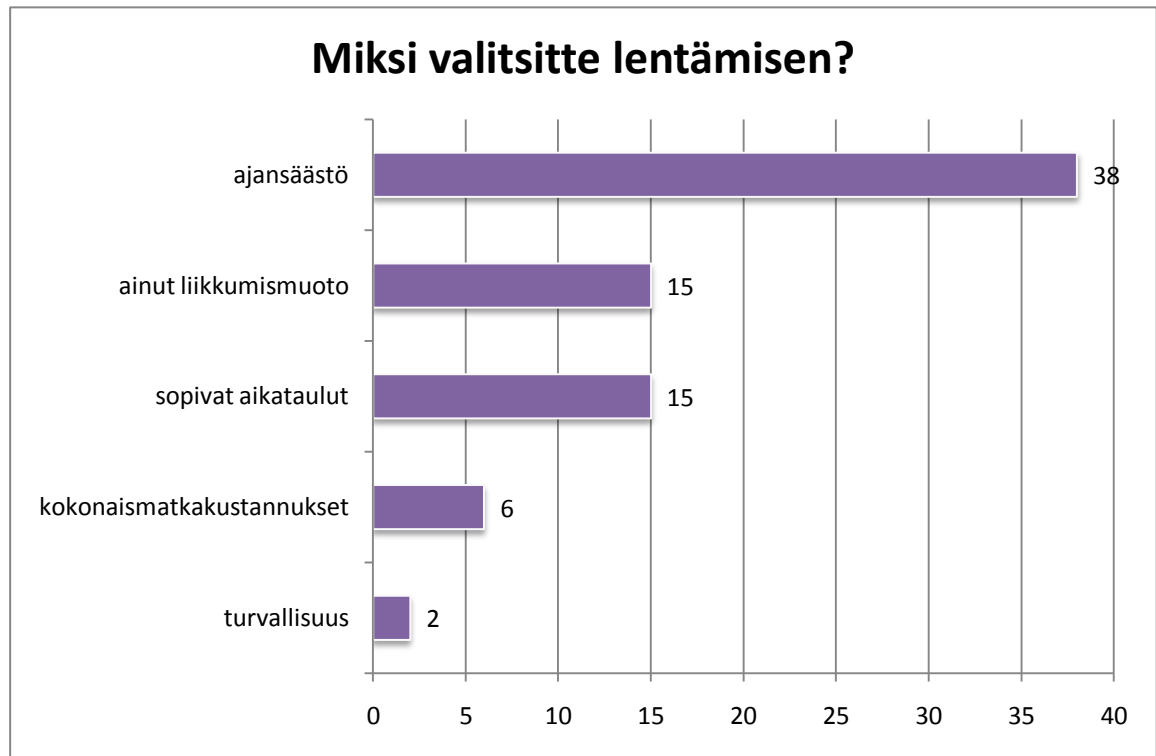


KUVIO 8. Matkustuskertojen määrä viimeisen vuoden aikana.

Täysi vastakohta harvemmin matkustaville on tiheästi matkustavat kanta-asiakkaat, joista 4 (5 %) on lentänyt yli 50 kertaa viimeisen vuoden aikana. Tähän luokkaan lukeutuvat työmatkoja tekevät asiakkaat, jotka nauttivat lentoyhtiön kanta-asiakasohjelmista, eivätkä todennäköisesti itse käytä rahaa lentämiseen yrityksen hoitaessa kulut. Työssäkävien keskiikäisten määrä matkustajien joukossa kasvaa mitä useammasta matkustuskerrasta on kyse.

Kuvio 9 osoittaa selvästi ajansäästämisen olevan tärkein kriteeri, miksi matkustajat valitsivat tällä kertaa lentämisen. Jopa 50 % kaikista vastaajista eli 38 henkilöä valitsi tämän

vaihtoehdon. Seuraavaksi tärkeimmät syyt olivat sopivat aikataulut ja että lentäminen on ainut mahdollinen liikkumismuoto. Molempiin vastasi 15 matkustajaa (20 %). Kaikista vähiten matkustajiin vaikuttivat kokonaismatkakustannukset (8 % vastaajista) ja turvallisuustekijät (2 %).



KUVIO 9. Syyt vastaajien lentämisspätökseen.

Lentämistä suositaan Suomessa pitkien välimatkojen vuoksi. Liikematkustajat säästävät arvokasta työaikaa valitsemalla lentämisen auton sijaan ja vapaa-ajan matkustajat pääsevät kohteeseensa pirteinä lyhyen lentomatkan jälkeen. Moni Helsinkiin matkustava vertailee varmasti hintoja lentokoneen ja junan välillä. Sopivat aikataulut ja ajansäästö saavat valitsemaan lentämisen, vaikka liput olisivat kalliita.

Lentämistä pidetään Suomessa turvallisena ja terrori-iskujen mahdollisuutta minimalistisena. Turvallisuusasioilla ei tunnu olevan paljoa vaikutusta päätöksessä lentää. Turvallisuuutta todennäköisesti pidetään itsestäänselvyytenä eikä siihen kiinnitetä huomiota. Samoin kokonaismatkakustannuksiin kiinnitetään vähemmän huomiota johtuen todennäköisesti siitä, että yritys maksaa työmatkat ja että aikataulut menevät muiden tekijöiden edelle.

Ympäristöasioilla ei tunnu olevan suurta vaikutusta lentomatkustuksessa (KUVIO 10). 66 vastaajan (87 %) lentomatkustukseen eivät ympäristöasiat vaikuta. Suuri osa ympäristöasioista kiinnostumattomia matkustajia ilmoitti, että ajansäästö ja aikataulut menevät ympäristön edelle. Moni kommentoi asiaa seuraavin sanoin: ”Ei mahdollisuutta matkustaa muulla kulkuneuvolla aikataulusta johtuen”. Vastaavasti 10 vastaajaa (13 %) ilmoittaa ympäristöasioilla olevan merkitystä. Osa kyllä- vastanneista ympäristöajatteliijoista ilmoitti olevansa tietoisia pienempipäästöisistä koneista. Muutama ilmoitti lentämisen olevan ympäristöystävällistä. Matkustajat kertoivat ajattelevansa ympäristöä siten, että he valitsevat silloin tällöin junan tai henkilöauton lentokoneen sijaan. ”Silloin kun mahdollista, jätän lentämättä ja teen työt kotona” kommentoi eräs vastaaja.

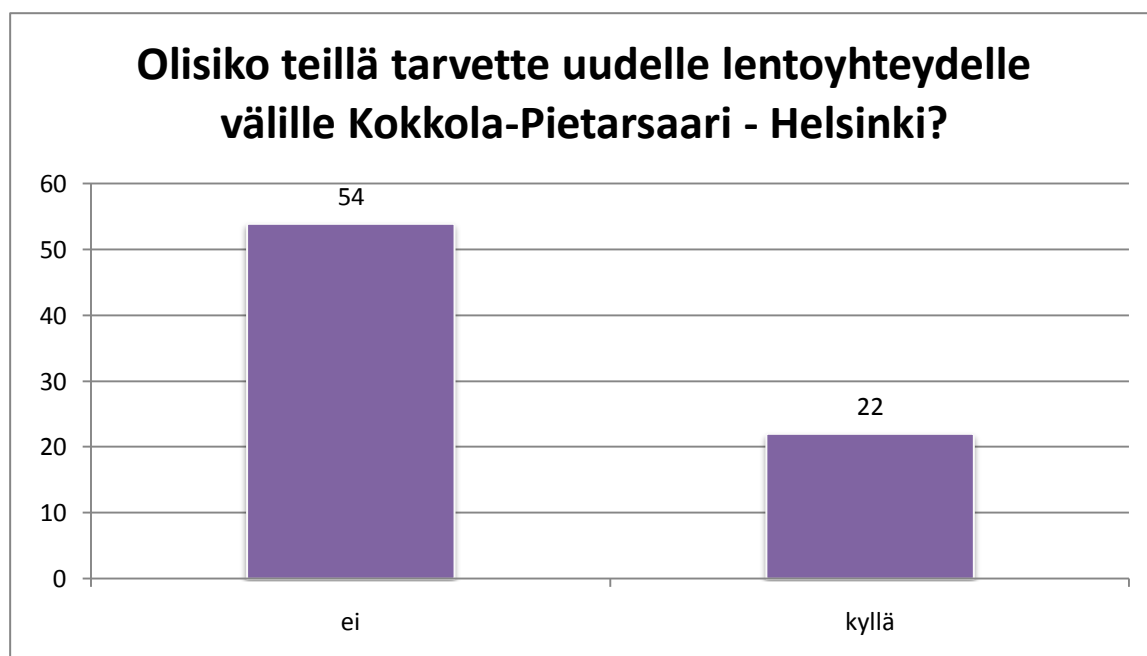


KUVIO 10. Ympäristöasioiden vaikutus lentoliikenteessä.

Kysymyksen tarkoituksena oli selvittää, olivatko matkustajat ylipäätään tietoisia Finncomm Airlinesin ympäristöystävällisistä, maailman vihreimmistä lentokoneista. Vastausten perusteella voidaan tulkita, että jos matkustajat ovat ylipäätänsä kuulleet ympäristöystävällisistä koneista, se ei tunnu heitä liikuttavan. Tulos oli mielenkiintoinen, sillä mediassa puhutaan jatkuvasti ympäristön tuhoutumisesta ja kannustetaan ekotekoihin. Myös lentoyhtiöt ovat panostaneet markkinoinnissaan ympäristöasioihin. Tämän perusteella olisi voinut olettaa, että suuremmalle joukolle ympäristöasioilla olisi merkitystä.

Kyselylomakkeen kohdassa 11 selvitettiin uuden lentoyhteyden tarvetta Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta Helsinkiin. Aikaisempien tiedustelujen mukaan uudelle yhteydelle pääkaupunkiseudulle olisi kysyntää. Kysymyksen tarkoituksena oli ensin selvittää, olisiko uudelle reitille kannatusta, ja sitten ottaa selvää mahdollisesta kellonajasta ja viikonpäivästä.

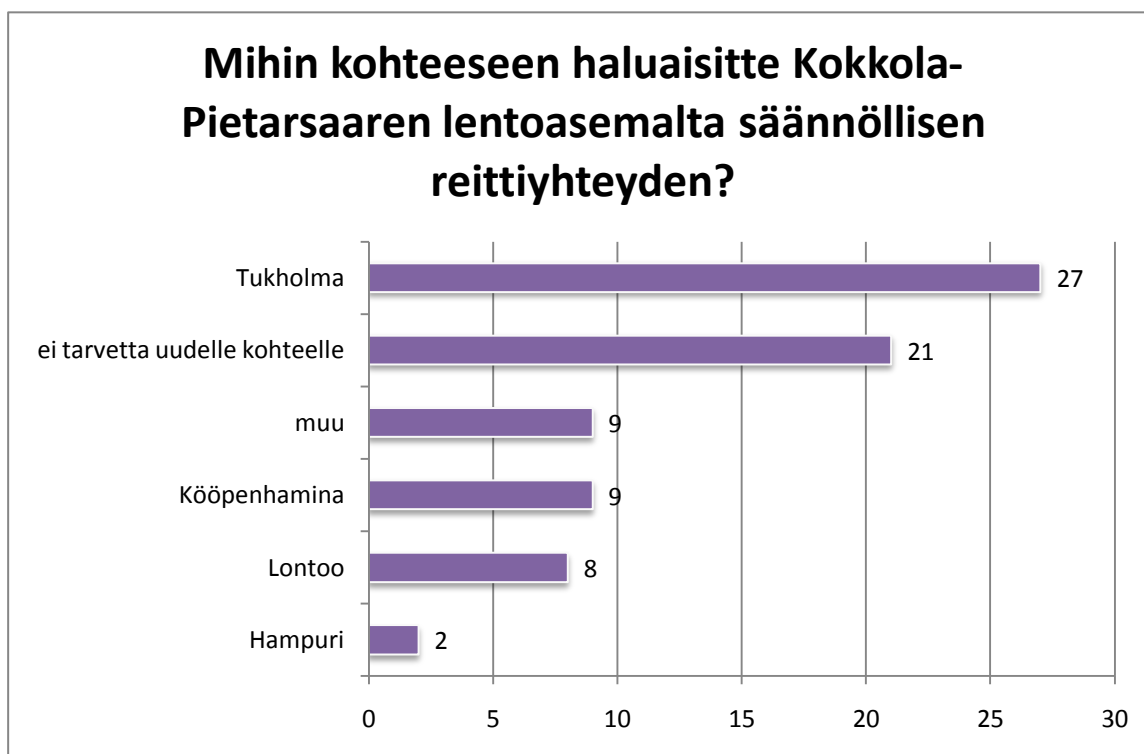
Kokkola–Pietarsaari–Helsinki välille ei ole suurta tarvetta uudelle lentoyhteydelle, kuten kuvio 11 osoittaa. 71 % eli 54 aikatauluihin tyytyväistä vastaajaa ilmoitti, että tarvetta uudelle lentoyhteydelle pääkaupunkiseudulle ei ole. 22 aikatauluihin tyytymätöntä vastaajaa (29 %) taas ilmoitti tarvitsevänsä uuden yhteyden.



KUVIO 11. Uuden lentoyhteyden tarve Helsinkiin.

19 aikatauluihin tyytymätöntä vastaajaa antoi ehdotuksia viikonpäivää ja kellonaikaa koskien. Kaikki ehdotukset eivät olleet samoilla linjoilla. Viisi vastaajaa ehdotti, että lento olisi arkisin. Kahdeksan vastaajaa toivoi uutta lentoa joka päivälle. Arkisin ja joka päivälle uutta lentoa toivovat ehdottivat sitä erityisesti lähteväksi Helsingistä klo 17.30–18.30 aikaan. Myös viikonloppu sai kannatusta, erityisesti lauantai. Osa tästä joukosta todennäköisesti ehdotti vain jotakin aikaa, kun taas osalla siihen oli oikea tarve.

Tukholma on suosittu matkakohde kysyttäessä mihin kohteeseen vastaajat haluaisivat säännöllisen reittiyhteyden (KUVIO 12). Valmiista vastausvaihtoehdoista valittiin suosituimmaksi Tukholma, jota ehdotti 27 vastaajaa (35 %). Ruotsinkieliseltä alueelta Pohjanmaalta on kysyntää läheiseen Tukholmaan. Seuraavaksi eniten ääniä sai vastausvaihtoehto Kööpenhamina yhdeksällä vastaajalla (12 %). Kolmanneksi suosituin oli Lontoo, jota ehdotti yksi vastaaja vähemmän kuin Kööpenhaminaa (10 %). Hampuri sai kaksi ääntä (3 %).



KUVIO 12. Uusien lentokohteiden jakautuminen vastaajien kesken.

12 % kaikista vastaajista (9 vastaajaa) valitsi kohdan ”muu”. Muita ehdotuksia annettiin yhteensä 9. Ehdotetut paikat ovat: Oslo, Bologna (x2), Frankfurt, Nuremburg, Dalian, Bryssel, Split ja Ranska. 21 matkustajalla (28 %) ei ollut tarvetta uudelle reittikohteelle.

Tulevaisuudessa Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman matkustajien lentomatkustus tulee pysymään ennallaan, ainakin vastausten valossa (KUVIO 13). Reilu puolet eli 44 vastaajaa (58 %) uskoi lentomatkustuksen Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta pysyvän ennallaan. Lentomatkustuksen kasvuun uskoi 15 vastaajaa (20 %). Saman verran vastaajia ei osannut

antaa vastausta kysymykseen. Pienen pieni määrä eli kaksi vastaajaa (3 %) uskoi lentomat-
kustuksen vähenevän.



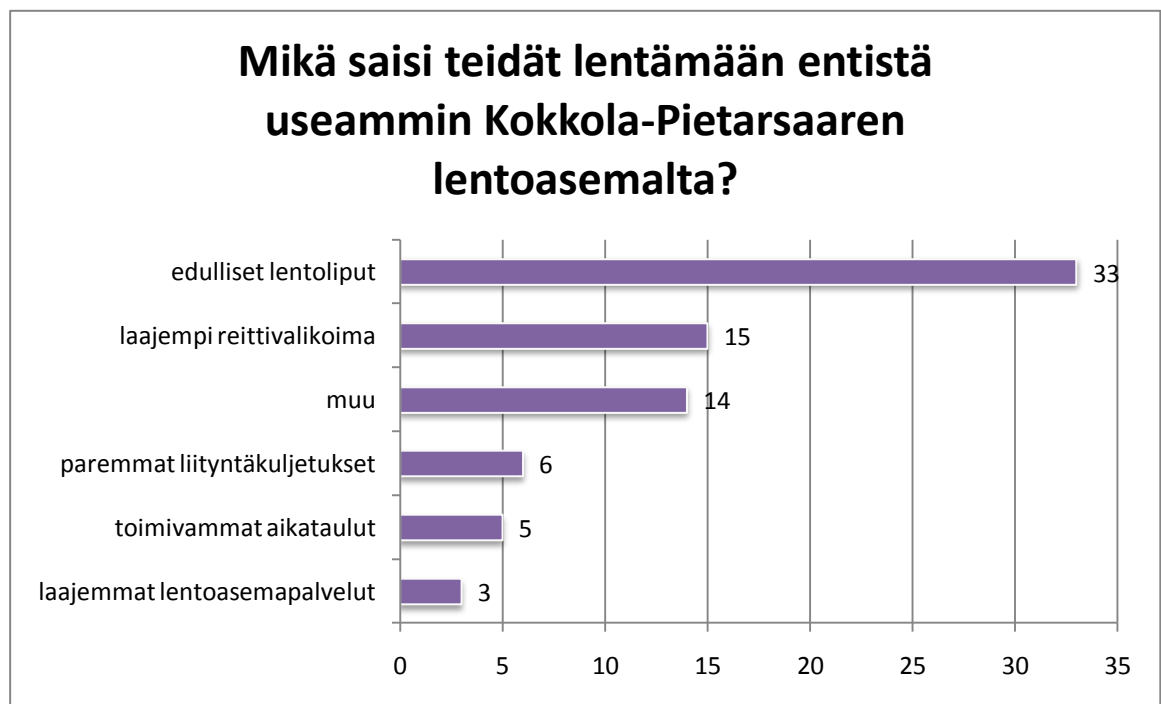
KUVIO 13. Vastaajien arviot oman lentomat kustuksen kehittymisestä.

Moni tulevaisuuden matkustaja antoi lisäselvityksen, miksi lentomat kustus tulee lisäänty-
mään. Suurin osa vastaajista kertoi töiden lisääntyvän, jolloin he tarvitsevat nopean yhtey-
den pääkaupunkiseudulle. Nopeus tuntui joka tapauksessa olevan ratkaiseva tekijä. Kahden
vastaajan mielestä myös maailmantalouden kasvu mahdollistaa lentomat kustuksen käyttä-
misen. Lisääntyvät työtehtävät esiintyi useimmiten vastauksissa. Muutama vastaaja mainit-
si edulliset hinnat ainakin junamat kustukseen verrattuna. Yksi vastaaja kertoi vapaa-ajan
lisääntyneen, mikä mahdollistaa lentämisen entistä useammin Kokkola–Pietarsaaren lento-
asemalta. Mainonnalla on myös oma vaikutuksensa ihmisten innokkuuteen lentää. Teke-
mällä lentoasemaa ja sen palveluita tunnetuiksi, lisääntyvät matkustajamäärätkin. Moni ei
välttämättä tiedä Kokkola–Pietarsaaren hyvistä yhteyksistä pääkaupunkiseudulle. Vielä
miettivien lentomat kustajien päätökseen voitaisiin markkinoinnin ja tarjousten keinoin
vaikuttaa.

Tulosten valossa näyttäisi, että ihmiset ovat halukkaita lentämään myös tulevaisuudessa,
sillä ainoastaan kaksi vähemmän matkustavaa ilmaisi lentomat kustuksen vähenevän. Syik-

si ilmoitettiin, ettei ole enää tarvetta tulla Kokkolan alueelle ja tietoliikenneyhteydet ovat kehittyneet niin, ettei paikan päälle tarvitse matkustaa neuvottelemaan.

Edulliset lentoliput ovat osoittautuneet olevan tärkein syy (33 vastaajaa, 43 %) hintatietois-
ten keskuudessa, mikä saisi heidät käyttämään enemmän Kokkola–Pietarsaaren lentoase-
maa (KUVIO 14). Huomioitava on kuitenkin, että lippujen hinnat eivät voi olla puoli-
ilmaisia, jos lentokoneissa ei ole muutenkaan tarpeeksi matkustajia.



KUVIO 14. Lentämistä edistävät tekijät vastaajien mukaan.

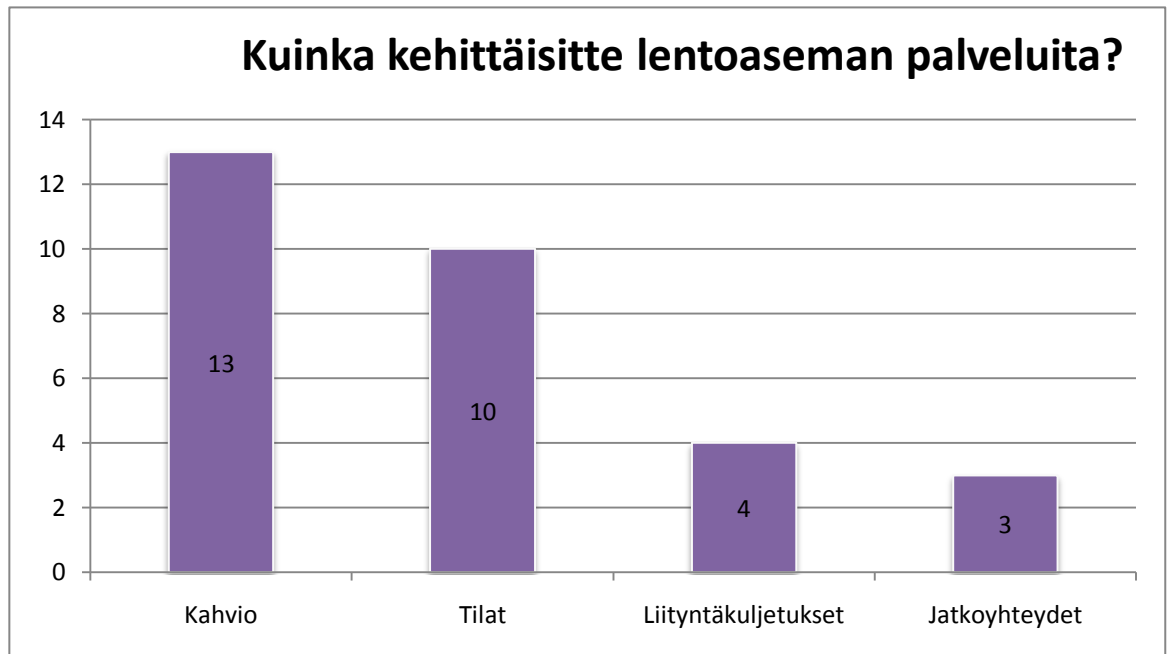
Laajempi reittivalikoima houkuttaa 15 vaihtoehtoja arvostavaa matkustajaa (20 %). Kolmanneksi eniten vastanneet (14 vastaajaa, 18 %) ovat valinneet kohdan ”muu”, johon lu-
keutuvat muun muassa matkustustarve ja motiivit. Paremmat liityntäkuljetukset vaikuttavat
kuuden lentokenttäkuljetuksia kannattavan (8 %) matkustamiseen. Viiden aikatauluja nou-
dattavan (7 %) kannustimena toimivat paremmat aikataulut. Vähiten vastaajiin vaikuttavat
lentoasemapalvelut, johon vastasi kolme (3,4 %) lentoaseman toimivuutta arvostavaa mat-
kustajaa.

Viimeinen kysymys (KUVIO 15) käsitteli lentoaseman toiminnan parantamista ja eniten kehityskohtia ilmeni kahvion toiminnassa. 13 kahvilapalveluja käyttävää haluaisi parantaa kahvion toimintaan, kun taas toiseksi eniten kehitysideoita saivat lentoaseman tilat (10 ehdotusta). Liityntäkuljetusten parantaminen sai neljä ehdotusta, kun taas vähiten epäkohtia nähtiin jatkoyhteyksissä (kolme ehdotusta). Muuten vastaajat olivat liikkeellä positiivisin mielin, ja moni kommentoi kaiken tarpeellisen toimivan Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla. ”Aika viihtyisä on jo”, kuten moni kommentoi. Kahvion toimintaan kiinnitettiin erikoishuomiota todennäköisesti siksi, että ihmiset aamulennoilla huomauttivat kahvion aukioloajoista. Kahdeksan kahvilapalveluja käyttävän toivomuksena oli, että kahvio olisi paremmin auki. Sen toivottiin olevan auki 5.55 lähtevälle lennolle ja myös aukeavan aikaisemmin kello 18.00 lähtevälle lennolle. Kahvio toimii muuten normaalisti ja se on auki lentojen lähdön aikaan. Myös kaljanmyynti sai kannatusta (6 ehdotusta) ja A-oikeuksia toivottiin kahvioon.

Lentoaseman tiloihin liittyviä ehdotuksia tuli muutama. Langatonta verkkoyhteyttä toivottiin (3 ehdotusta) lentoasemalle. Yksi vastaaja totesi parkkimaksun olevan korkea, ja siihen toivottiin sisältyvän palvelua kuten lumien lakaisua talvella. Kaksi vastaajaa totesi odotustilojen olevan lentoasemalla liian pienet ja niitä toivottiin laajennettavan. Kahden vastaajan toivomuslistalta löytyy myös kauppa ja ruokapaikka. Lentoasemalle toivottiin uudenaikaista ravintolaa A-oikeuksin. Lahjatavaraliike ja suurempi lasten leikkipaikka oli eräällä vastaajalla mielessä. Yksi ehdotus koski katetun parkkialueen tarvetta.

Liityntäkuljetuksia kritisoitiin muutaman vastaajan kesken. Pietarsaaresta lähtevän bussin toivottiin lähtevän 15 minuuttia myöhemmin, ettei lentokentällä joutuisi turhaan odottamaan. Toinen vastaaja toivoi parempia bussireittejä Pietarsaareen. Eräs vastaaja kritisoi hidasta taksintuloa. Myös kaikkia liityntäkuljetuksia lentoasemalta kauemmaksi kuin Pietarsaareen tai Kokkolaan toivottiin kehitettävän.

Jatkoyhteyksiin toivottiin muutoksia Brysselistä päin tuleville. Eräs vastaaja kommentoi, että jatkoyhteyksiä pitäisi parantaa. Kööpenhaminaan toivottiin suoraa lentoyhteyttä ilta-päivällä, jolloin sinne voitaisiin kuljettaa suurempia ryhmiä.



KUVIO 15. Ehdotukset lentoaseman kehittämiseksi.

6 TULOKSET

Tässä luvussa tarkastellaan kyselyn tuloksia kokonaisuutena ja tehdään niistä yhteenveto. Luvussa pohditaan opinnäytetyön vahvuuksia ja heikkouksia sekä tarkastellaan koko opinnäytetyöprosessia. Luku sisältää myös kehittämissuositukset-kappaleen, jossa pääasiassa matkustajilta saadun palautteen avulla annetaan ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi, jotta matkustajat olisivat entistä tyytyväisempiä lentoasemaan ja sen palveluihin.

6.1 Yhteenveto ja pohdinta

Tutkimusta varten saatiin 76 täytettyä, hyväksyttyä lomaketta huhtikuussa 2010. Vastaajat täyttivät mielellään lomakkeensa, erityisesti kuultuaan vastaajien kesken järjestettävästä arvonnasta. Myös kieltäytyjiä mahtui joukkoon, mutta vastauksia saatiin hyvin silloin, kun lennoille oli lähdössä montakymmentä ihmistä. Matkustajien antamien vastausten perusteella asiakaskunnasta ja heidän tarpeistaan tiedetään enemmän, jotta toimintaa voitaisiin parantaa ja tarjota asiakkaille oikeita ratkaisuja. Tutkimus osoitti, että Kokkola–Pietarsaaren lentoasema on toimiva kokonaisuus. Suurin osa matkustajista on siihen tyytyväisiä. Matkustajia haastatellessa moni oli hyvin kiinnostunut kuullessaan mahdollisuudesta vaikuttaa lentoreitteihin, aikatauluihin ja palveluihin.

Tyypillisin matkustaja Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla tutkimuksen mukaan on keski-ikäinen perheellinen Suomessa asuva mies, joka on työmatkalla. Tutkimuksesta saatujen vastausten perusteella lentomatkustajat tulevat lentoasemalle tai lähtevät sieltä yleensä henkilöautolla.

Suurin osa matkustajista oli matkalla Helsinkiin tai tulossa sieltä. Matkustajien määrät luonnollisesti vähenivät mitä kauemmaksi oltiin menossa. Euroopasta erityisesti Saksa oli suosittu lähtö- tai päätepaikka. Työmatkalaisten ollessa pääosassa ja vapaa-ajan matkustajien ollessa vähemmistönä moni käyttää työmatkaansa lentoyhteyttä nopeuden ja ajansäästämisen takia.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että suurin osa vastaajista on käyttänyt Kokkola–Pietarsaaren lentoasemaa harvakseltaan eli 0–2 kertaa viimeisen vuoden aikana. Matkustuskertojen lisääntyessä matkustajamäärä vähenee tasaisesti. Ylivoimaisesti suurin osa matkustajista arvioi oman lentomatkustuksen pysyvän ennallaan. Lentomatkustuksen kasvamista ennusti kolmasosa vähemmän. Ainoastaan kaksi vastaajaa arvioi lentomatkustuksen vähenevän, mikä on hyvin positiivinen asia.

Ympäristöasioilla ei ole vaikutusta valtaosalle matkustajista. ”Vihreän nykytrendin” mukaan matkustajien tietoisuuteen pitäisi saada lentoyhtiön ympäristöystävällisyys. Tukholma oli suosituin vaihtoehto kysyttäessä uutta reittikohdetta Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta. Moni vastasi, ettei uudelle kohteelle ole tarvetta. Tukholman osalta voitaisiin tehdä lisäselvitystä sekä lentoyhtiöiden että matkustajien keskuudessa. Suurimmalla osalla matkustajista ei ole tarvetta uudelle lentoyhteydelle Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta Helsinkiin. Vajaa kolmasosa tästä joukosta toivoi uutta yhteyttä, mutta lisäehdotuksia antaessaan viikonpäivistä ja kellonajoista ei löytynyt kovin paljon yhtäläisyyksiä. Pienen pieni osa matkustajista oli yhtä mieltä siitä, että lento pitäisi olla iltapäivällä. Jos mahdollista, nykyinen aiempi lento voitaisiin korvata lentämällä vuoro myöhemmin, jolloin työmatkalaiset ehtisivät lennolle, eikä suurta odotusaikaa tulisi.

Edullisemmat lentoliput saisivat suurimman osan matkustajista käyttämään Kokkola–Pietarsaaren lentoasemaa enemmän. Toisena tulee laajempi reittivalikoima. Edullisemmat lentoliput ja laajempi reittivalikoima voisivat tulla kyseeseen tarpeeksi suurelle matkustajamäärälle halpalentoyhtiön ollessa kyseessä.

Avoin kysymys selvitteli lentoaseman palvelujen kehittämistä. Kahvio sai eniten palautetta. Kahvion toivottiin olevan auki jokaiselle lennolle ja A-oikeudet olivat myös toivelistalla. Toisena kehityskohteena olivat lentoaseman tilat. Kauppa, ravintola, ruokapaikka ja langaton verkkoyhteys saivat kannatusta. Liityntäkuljetusten osalta Pietarsaaren suuntaan toivottiin bussireittien parannusta ja taksipalvelun sujuvuutta. Muutama toivoi jatkoyhteyksiin parannusta.

Tutkimusaineiston kerääminen ajoittui lyhyelle ajalle. Pääpaino oli aamuissa, jolloin matkustajia oli eniten liikkeellä. Tutkimustulokset olisivat todennäköisesti hiukan erilaisemmat, jos aineiston keruun pääpaino olisi ollut illassa aamun sijaan. Otoksesta yritettiin kui-

tenkin tehdä mahdollisimman monipuolinen ottamalla matkustajia tutkimukseen monelta eri lennolta eri päivinä. Tutkimuksen kokonaisluotettavuuden voidaan sanoa olevan ihan hyvä vaikka tutkimusprojektin aikana ilmeni pieniä heikkouksia.

Tulokset käsiteltiin aluksi SPSS-ohjelmalla. Muokattuani SPSS:llä tehtyjä taulukoita ja kuvioita en saanut niitä enää liikuteltua valmiissa työssäni ja jouduin aloittamaan kuvioiden tekemisen kokonaan alusta Word-ohjelmalla. SPSS-ohjelmalla tutkin kysymysten välisiä riippuvuussuhteita, mutta riippuvuutta ei löytynyt. Todennäköinen syy on, että otos ei ollut tarpeeksi suuri siihen.

Tutkimuslomakkeeseen olen tyytyväinen kokonaisuudessaan. Se sisältää olennaiset kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat sopivat kysymyksille. Mielestäni lomake ei ole liian pitkä. Se innostaa vastaajaa osallistumaan tutkimukseen. Vastausvaihtoehdot ovat suurimmalta osin valmiina, mikä helpottaa vastaamista. Jälkeenpäin huomasin kuitenkin tutkimuksen tehtyäni siinä monta epäkohtaa. Lomakkeessa vastaajaa ohjeistettiin vastaamaan valitsemalla ainoastaan yksi vaihtoehto. Muutamassa tapauksessa oli rästetty kaksi vaihtoehtoa, jolloin toinen vaihtoehto piti hylätä. Lomakkeiden vastauksia kirjattaessa tietokoneelle huomio kiinnittyi siihen, että numeroimalla vastausvaihtoehdot olisi tietojen syöttäminen koneelle helpottunut. Monen vastausvaihtoehdon joukossa oli vaihtoehto ”muu, mikä?” ja muutamasta kohdasta sen olisi voinut jättää kokonaan pois. Monen vastausvaihtoehdon jälkeen olin jättänyt tilaa selittää vastausta tarkemmin, mutta suurin osa vastaajista ohitti mahdollisuuden.

Olen mielestäni antanut riittävän panoksen opinnäytetyöprosessin aikana. Olen pitänyt yhteyttä toimeksiantajaan, jotta esimerkiksi kyselylomakkeen osalta oltaisiin samoilla linjoilla. Kesäkuussa 2010 kirjoitin toimeksiantajalle erillisen raportin, jotta hän saisi tulokset käyttöönsä ennen lopullisen opinnäytetyön valmistumista. Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana olen kehittänyt projektinhallintaan liittyviä taitoja kuten aikataulutusta ja pitkäjänteisyyttä. Olen myös laatinut tavoitteet työtä varten, ja mielestäni saavuttanut tavoitteet. Erityisen hyväksi asiaksi näytti prosessin aikana koituvan pelkälle suunnittelulle varattu aika. Ennen kirjoittamaan ryhtymistä aineistoon tutustuminen ja työn suunnittelu eli pohjatyö oli tärkeä työn edistymisen kannalta myöhemmissä vaiheissa. Työ valmistui suunnittelussa aikataulussa ja työn kaikkiin vaiheisiin oli varattu tarpeeksi aikaa. Ainoastaan kyselyn toteuttaminen myöhästyi alkuperäisestä suunnitelmasta, jolloin en voinut kerätä

aineistoa koulun loma-aikana vaan jouduin myöhemmin sovittamaan aikataulut koulun ja töiden osalta.

Jatkotutkimusaiheena minua kiinnostaisi saada yksityiskohtaisempaa tietoa liityntäkuljeksista ja jatkoyhteyksistä. Muutama vastasi yleisellä tasolla, että niissä olisi parantamisen varaa, mutta ei alkanut erittelemään syitä. Tähän tutkimukseen ei sisältynyt yksityiskohtaisempaa tietoa, eli ei saatu selville, mikä oli vikana. Seuraavan Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalle tehtävän matkustajatutkimuksen vastausten kerääminen tulisi ajoittaa pidemmälle aikavälille, jotta saataisiin mahdollisimman realistinen kuva ja enemmän vastauksia. Vastaukset kannattaisi kerätä esimerkiksi muutaman kuukauden ajalta, mutta silloin pitäisi luottaa matkustajien oma-aloitteisuuteen täyttää ja palauttaa lomake. Informoitu lomakehaastattelu ei välttämättä ole paras mahdollinen keräämistapa opiskelijan näkökulmasta katsottuna.

Aiheena työ vaikutti mielenkiintoiselta. Mukana oli paljon omaa kiinnostusta, mikä innoitti työn tekemisessä heti alusta alkaen. Työharjoittelun kautta saatu tieto auttoi työn kirjoittamisessa ja tutkimuslomakkeen laatimisessa. Toivon, että toimeksiantaja hyötyy saaduista tuloksista sekä löytää hyödynnettävää kehittämissuunnitelmasta.

6.2 Kehittämissuunnitelma

Tutkimustuloksia tarkastelemalla voi huomata, että moni lentoaseman matkustaja on tyytyväinen olemassa oleviin yhteyksiin ja palveluihin. Osa vastaajista ei kuitenkaan ollut täysin tyytyväisiä, vaan kehittämisenäkökohtia löytyi. Lisänsä kehittämissuunnitelmiin tuovat omat näkemykseni.

Lentoaseman kahvio sai monen kyselyyn vastanneen antamaan kritiikkiä. Kahvilan toivottiin olevan auki jokaiselle lähtevälle lennolle. Aamulla kahvio ei ole auki 5.55 lähtevälle lennolle, mitä moni vastaaja juuri toivoisi. Kysyntää tälle ajalle tuntui olevan, eikä varmasti 7.30 lähtevä lento ainakaan asiakaskatoa aiheuttaisi. Juuri tuohon aikaan esimerkiksi kahvi olisi varmasti todella suosittu tuote. Jos aukioloaikoja ei voi aikaistaa, pitäisi pitää huolta, että lentoasemalta löytyy kuumajuoma automaatti sekä pientä purtavaa tarjoava automaatti. Ongelmana aamuvarhaisella on lisäksi se, että matkustajilla pitäisi olla kolik-

koja mukana, koska rahanvaihto tuohon aikaan pienellä lentoasemalla on vaikeaa. Harmittava puute on, että lentoasemalla ei ole pankkiautomaattia. Rahaa ei siis saa mistään, ainostaan ostamalla jotain pankkikortilla kahvion aukioloaikojen puitteissa.

Kahviosta puuttuvat A-oikeudet, ja niiden puuttuminen sai monen ehdottamaan oluen myyntiä. Kysyntää siis löytyisi, mutta käytännössä se voi olla mutkikkaampi toteuttaa paperitöiden ja lupien osalta. Omasta mielestäni on hyvä asia, ettei oluenmyyntiä lentoasemalla ole, jolloin lentokoneessa vältytään päihtyneiltä matkustajilta. Näin varmistetaan kanssamatkustajien tyytyväisyys ja rauha.

Kyselystä saamien tulosten perusteella joillakin ihmisillä on vahva käsitys, että lentomat-
kustus on todellinen saastuttaja verrattuna muihin kulkuvälineisiin. Varsinkin Finncomm Airlinesin eli ”maailman vihreimmän lentoyhtiön” operoidessa suurimman osan reittilen-
noista Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla, olisi markkinointiin kiinnitettävä suurempi huomio tässä asiassa. Valtion Rautateillä (VR) on ihmisten keskuudessa yleisesti maine ”vihreänä” kulkuvälineenä. Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalla Finncomm Airlinesin ympäristöystävällisyys voisi näkyä enemmän esimerkiksi julisteiden muodossa. Asia pitäisi saattaa ihmisten tietouteen, sillä tutkimustulosten mukaan jotkut vastanneet kieltäytyvät lentämästä joskus sen huonojen ympäristövaikutusten vuoksi.

Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman kotisivut Internetissä voisivat olla laajemmat. Tämän-
hetkiset sivut ovat todella suppeat. Tärkeät ja oleelliset asiat ovat esillä, mutta mielestäni niistä kerrotaan aivan liian suppeasti. Kotisivut ovat loistava tapa markkinoida yritystä ja informoida asiakkaita, siksi kotisivuihin tulisi panostaa. Mielestäni Seinäjoen lentoaseman kotisivut ovat mielenkiintoiset ja houkuttelevat. Niistä pitäisi ottaa esimerkkiä. Facebookiin on perustettu keväällä 2010 Kokkola–Pietarsaaren lentoaseman fanisivu, ensimmäisenä lentoasemana Suomessa. Mielestäni fanisivu on houkutteleva, informatiivinen ja värikäs monine kuvineen. Samaa kaavaa pitäisi käyttää kotisivujen tekemiseen. Kokkola–Pietarsaaren lentoasemaa voisi markkinoida kotisivuilla ympäristöystävällisenä lentoase-
mana. Facebook-sivuston lisäksi lentoasema voisi luoda profiilin Twitteriin, jossa tänä päivänä on moni melko suurikin yritys.

Muutama vastaaja toivoi langatonta verkkoyhteyttä lentoasemalle. Moni lentoasema on varustettu langattomalla verkkoyhteydellä. Se on nykyaikaa ja lisäksi tärkeä työmatkusta-

jille vapaa-ajan matkustajista puhumattakaan. Uusimman tiedon mukaan Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalta löytyy tänä päivänä ilmainen langaton verkkoyhteys. Lentoasemalla on saatu paljon parannuksia aikaan lentoaseman kehittämissä projektin aikana.

Halpalentoyhtiöitä voisi houkutella kiinnostumaan Kokkola–Pietarsaaren lentoasemasta, jossa on halvemmat laskeutumis- ja muut maksut kuin suuremmilla kentillä. Matkustajilta kysyttäessä mikä saisi heidät käyttämään Kokkola–Pietarsaaren lentoasemaa entistä enemmän, oli suurimmalla osalla vastauksena halvemmat lentoliput. Tästä voidaan päätellä, että halpalentoyhtiölle olisi enemmän kysyntää kuin perinteisille lentoyhtiöille. Myös suurempi reittivalikoima kiehtoi suurta osaa vastaajista, jolloin esimerkiksi useita ehdotuksia saaneet kohteet Tukholma tai Kööpenhamina voisivat olla mahdollisia kohteita.

Muutama kyselyyn vastannut antoi ehdotuksia kuljetuksista. Linja-autoyhteyksiä Pietarsaaren suuntaan tulisi muutaman ihmisen mielestä parantaa. Aikataulut saattavat vaatia päivitystä, mutta päällisin puolin toimivat joka lennolle.

Nykyisissä lentoaikatauluissa vaikuttaisi olevan hiukan korjaamisen varaa tutkimukseen vastanneiden mukaan. Muutaman vastaajan mielestä Helsingistä olisi tarve Kokkola–Pietarsaaren lentoasemalle suuntautuvalla lennolle arkisin klo 17–18.30 (lähtöaika Helsingistä) aikaan monen palatessa töistä. Samaa aikaa toivovia ei ollut kovin montaa, joten tämä asia vaatisi vielä lisäselvittelyä.

Ulkoinen, segmentoimaton markkinointi on ehkä tärkeimmässä roolissa lentoasemalla. Mielestäni mainostus toimii hyvin. Sanomalehdet ja paikallisradio ilmoittavat hyvin Finncomm Airlinesin lennoista. Lentoasemalla järjestetään vuosittain ilmailupäivä, mikä lisää tietoisuutta lentoaseman olemassaolosta. Mainostaminen toimii myös tehdyn matkustajatutkimuksen myötä siten, että halukkaat vastaajat saivat antaa yhteystietonsa lentoaseman käyttöön, jos he haluavat saada uutisia lentoasemalta. Tämä on hyvä keino välittää tarjouksia ja informaatiota. Ulkoisen markkinoinnin lisäksi sisäinen markkinointi on lentoasemalla kunnossa. Lentoasemalla henkilökunta on motivoitunutta ja ystävällistä.

Matkustajien ja henkilökunnan piristämiseksi lentoasemalla voisi pitää näyttelyjä. Esimerkiksi suomalainen kulttuuri voisi olla esillä julisteiden, esitteiden ja esineiden muodossa. Näyttely voisi olla vaihtuva. Lentoasemalla voisi olla esimerkiksi joulun aikaan lentojen

lähtöhetkellä pienen pienet myyjäiset, jotka korvaisivat kaupan puuttumista. Myös musiikki voisi olla mukava piriste.

LÄHTEET

Aamulehti 9.1.2010. Kaaos Helsinki-Vantaalla: ”Laukkuja ohjataan tahallaan väärin koneisiin”. 2010.

Blatner, D. 2005. Lentoon! Kaikki mitä olet halunnut tietää lentämisestä. Hämeenlinna: Karisto.

Blom, T. & Ernfridsson, F. & Nilsson, M. & Tengling, M. 2008. Turism och resor fakta-bok. Malmö: Liber AB.

Blue1. 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.blue1.com/fi/fi/Blue1/yriytyksesta/>. Luettu: 13.3.2010.

Cooper, C. & Fletcher, J. & Fyall, A. & Gilbert, D. & Wanhill, S. 2008. Tourism: Principles and Practise. 4. painos. Milan: Rotolito Lombarda.

Duval, D. 2007. Tourism and Transport. Modes, networks and Flows. Clevedon: Channel View Publication.

Finavia 2010a. Finavia pitää Suomen ilmassa. Esite.

Finavia. 2010b. Matkustajat lentoasemittain. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.finavia.fi/files/finavia2/matkustajat_pdf/Matkustajat_lentoasemittain_suo-fi.pdf%200310. Luettu: 14.4.2010.

Finavia. 2010c. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.finavia.fi/>. Luettu: 18.1.2010.

Finnair. 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html. Luettu: 13.3.2010.

Finncomm Airlines 2010. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.fc.fi/etusivu.html>. Luettu: 5.2.2010.

Hakola, M. 2007. Aika matka kiitotiellä. The Finavia Story. Helsinki: Multikustannus.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Kelola, K. 2007. Osta hyvä omatunto. Mondo 4, 71.

Keskipojanmaa 18.1.2010. Helsinki-Vantaan lentokentällä taas ulosmarssi. 2010a.

Keskipojanmaa 20.4.2010. Tuhkakaoksessa näkyi toivon pilkahdus. 2010b.

Kokkola-Pietarsaari Airport. 2010. Esite.

Lahtinen, J. & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Middleton, V T.C. & Fyall, A. & Morgan, M. 2009. Marketing in travel and tourism. 4. painos. Oxford: Elsevier.

Page, S. 2009. Tourism management: Managing for change. 3. painos. Oxford: Elsevier.

Pietarsaaren seudun Elinkeinokeskus Concordia. 2008. Www-dokumentti. Saatavissa: <http://www.jakobstadsregionen.fi/fi/d-Seudulliset-projektit-Kokkola-Pietarsaari-lentokent%C3%A4n-kehitt%C3%A4mishanke.aspx?docID=3705&TocID=16>. Luettu: 30.4.2010.

Reach the World: Kokkola-Pietarsaari Airport. 2010. Esite.

Rissanen, T. 2005. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Pohjantähti.

Talvitie, L. 2005. Ilmassa vara parempi. Matkaopas 8, 34-35.

Verhelä, P. 2000a. Liikematkailu. Helsinki: Edita.

Verhelä, P. 2000b. Matkatoimistopalvelut. Helsinki: Edita.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Wells, A. & Young, S. 2003. Airport Planning & Management. E-kirja. Saatavissa: <http://site.ebrary.com/lib/cop/docDetail.action?docID=10153005&p00=airport>. Luettu: 1.5.2010.

Yeoman, I. 2008. Tomorrow's Tourist: Scenarios & Trends. Oxford: Elsevier.

YLE uutiset 26.12.2009. Nigerianlainen sai syytteen terrori-iskun yrityksestä Yhdysvaltain lennolla. Www-dokumentti. Saatavissa: http://yle.fi/uutiset/teksti/ulkomaat/2009/12/nigerialainen_sai_syytteen_terrori-iskun_yrityksesta_yhdysvaltain-lennolla_1317373.html. Luettu: 5.2.2010.

Arvoisa matkustaja! Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa Kokkola-Pietarsaaren lentoaseman asiakasprofiilia ja selvittää matkustajien mielipiteitä lentoasemasta sekä lentoyhteyksistä, jotta lentoaseman toimintaa voidaan kehittää entistä paremmaksi. Tutkimus on osa Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulussa tehtävää opinnäytetyötä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

KYSELYLOMAKE

KOKKOLA-PIETARSAARI LENTOASEMAN MATKUSTAJATUTKIMUS

Vastatkaa jokaiseen kysymykseen valitsemalla sopivin vaihtoehto.

TAUSTATIETOKYSYMYKSET (kysymykset 1–4)

1. Sukupuoli

- nainen mies

2. Ikäryhmä

- alle 26 26–34 35–44 45–54
 55–64 yli 64

3. Perhemuoto

- yksin asuva
 yksinhuoltaja
 avo- tai avioliitossa, ei lapsia
 avo- tai avioliitossa, lapsia
 muu

4. Asuinpaikka

- Suomi
 Ruotsi
 Iso-Britannia
 Saksa
 muu, mikä? _____

MATKUSTUSTIEDOT (kysymykset 5–8)

5. Lähtevät matkustajat: Mihin olette menossa (pääteasema)?

Saapuvat matkustajat: Mistä olette tulossa (lähtöasema)?

6. Matkanne tarkoitus

- työ vapaa-aika muu

7. Millä kulkuneuvolla saavuitte lentokentälle / lähdette lentokentältä?

- henkilöauto taksi
 linja-auto muu, mikä? _____

8. Monestiko olette viimeisen vuoden aikana lentäneet Kokkola-Pietarsaaren lentoasemalta/-asemalle?

- 0–2 krt 21–50 krt
 3–10 krt yli 50 krt
 11–20 krt

LENTOLIIKENTEEN VAIKUTUS (kysymykset 9–10)

9. Miksi valitsitte lentämisen?

- haluan säästää aikaa lentäminen on ainut mahdollinen liikkumismuoto
 aikataulut ovat minulle sopivat muu, mikä?
 kokonaismatkakustannukset ovat edulliset _____
 lentäminen on turvallista

10. Vaikuttavatko ympäristöasiat päätökseenne käyttää lentoliikennettä?

- kyllä, miten? _____
 ei, miksi? _____

LENTOASEMAN JA -YHTEYKSIEN KEHITTÄMINEN (kysymykset 11–15)

11. Olisiko teillä tarvetta uudelle lentoyhteydelle Kokkola-Pietarsaari - Helsinki välille?

- Kyllä, uusi aikataulu ehdotukseni lennolle:
 viikonpäivä: _____ / joka päivä
 kellonaika: _____
- Ei, lentoaikataulut ovat toimivat nykyisellään

12. Mihin kohteeseen haluaisitte Kokkola-Pietarsaaren lentoasemalta säännöllisen reittiyhteyden?

- Tukholma Kööpenhamina Lontoo Hampuri muu, mikä? _____
- ei mikään edellä mainituista, reittivalikoima on riittävä nykyisellään

13. Miten arvioitte omaa lentomatrustustanne Kokkola-Pietarsaaren lentokentältä tulevina vuosina?

- Lentomatrustus kasvaa, miksi? _____
- Lentomatrustus vähenee, miksi? _____
- Lentomatrustus pysyy ennallaan
- en osaa sanoa

14. Mikä saisi teidät lentämään entistä useammin Kokkola-Pietarsaaren kentältä?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> laajempi reittivalikoima | <input type="checkbox"/> paremmat liityntäkuljetukset |
| <input type="checkbox"/> edullisemmat lentoliput | <input type="checkbox"/> toimivammat aikataulut |
| <input type="checkbox"/> parempi toimintavarmuus | <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |
| <input type="checkbox"/> laajemmat lentoasemapalvelut | |

15. Kuinka kehittäisitte lentoaseman palveluita?(esimerkiksi kahvio, parkkialue, jatkoyhteydet, liityntäkuljetukset)

KIITOS VASTAUKSESTANNE!**ARVONTALIPUKE**

Nimi: _____

Osoite: _____

Puhelin: _____

Sähköposti: _____

Haluan saada lisää tietoa aikatauluparannuksista, lomalennoista ja lentoaseman palveluista. kyllä ei

Jättämällä yhteystietonne osallistutte kahden Finncomm Airlinesin meno-paluu -lennon arvontaan. Lennot ovat välille Kokkola-Pietarsaari—Helsinki. Arvonta suoritetaan 31.5.2010. Voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Bästa passagerare! Målet med undersökningen är att kartlägga Karleby-Jakobstad flygplats kundprofil och redogöra för passagerarnas åsikter om flygfältet och dess förbindelser. Så här kan man utveckla flygplatsens funktioner. Undersökningen är en del av ett examensarbete som görs vid Mellersta Österbottens Yrkehögskola. Svaren behandlas konfidentiellt.

Enkät

PASSAGERARUNDERSÖKNING PÅ KARLEBY-JAKOBSTAD FLYGPLATS

Besvara frågorna med passande alternativ.

BAKGRUNDSINFORMATION (frågorna 1–4)
--

1. Kön

- kvinna
 man

2. Ålder

- under 26 26–34 35–44 45–54
 55–64 över 64

3. Familjeförhållande

- ensamboende
 ensamförsörjare
 gift eller samboende, inga barn
 gift eller samboende, barn
 annat

4. Bosatt i

- Finland
 Sverige
 Storbritannien
 Tyskland
 annat, vilket? _____

INFORMATION OM RESAN (frågorna 5–8)
--

5. Avgående passagerare: Vart reser ni (destinationsstation)?

Ankommande passagerare: Varifrån reser ni (avgångsstation)?

6. Syftet med resan?

- arbete fritid annat

7. Med vilket kommunikationsmedel kom ni till/avgår ni från flygstationen?

- bil taxi
 buss annat, vilket? _____

8. Hur många gånger under de senaste åren har ni flugit till/från Karleby-Jakobstad flygplats?

- 0–2 gånger 21–50 gånger
 3–10 gånger över 50 gånger
 11–20 gånger

INVERKAN PÅ RESESÄTTET (frågorna 9–10)

9. Varför valde ni att flyga?

- Jag vill spara tid Det är säkert att flyga
 Tidtabellerna passar för mig Att flyga är den enda transportmöjligheten
 Kostnaderna i sin helhet är förmånliga Annat, vilken?

10. Verkar miljöfrågorna på ert beslut att använda flygtrafiken?

- Ja, hur? _____
 Nej, varför? _____

UTVECKLING AV FLYGPLATSEN OCH DESS FÖRBINDELSER (frågorna 11–15)

11. Skulle ni ha behov av nya flygförbindelser mellan Karleby-Jakobstad och Helsingfors?

- Ja, mitt förslag till tidtabellen är:
 Veckodag: _____/ varje dag
 Klockan: _____
- Nej, nuvarande tidtabeller fungerar bra

12. Till vilken destination skulle ni vilja ha regelbunden flygförbindelse från Karleby-Jakobstad flygplats?

- Stockholm Köpenhamn London Hamburg Annan, vilken? _____
- Ingen av de nämnda, det finns tillräckligt med flygrutter

13. Hur skulle ni bedöma ert flygande från Karleby-Jakobstad flygplats de kommande åren?

- Flygandet ökar, varför? _____
- Flygandet minskar, varför? _____
- Flygandet håller sig på samma nivå som tidigare
- Jag vet inte

14. Vad skulle få er att flyga mer från Karleby-Jakobstad flygplats?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> flera rutter | <input type="checkbox"/> bättre anslutningsalternativ |
| <input type="checkbox"/> förmånligare flygbiljetter | <input type="checkbox"/> bättre tidtabeller |
| <input type="checkbox"/> bättre funktionssäkerhet | <input type="checkbox"/> annat, vad? _____ |
| <input type="checkbox"/> förbättrad service på flygplatsen | |

15. Hur skulle ni utveckla flygplatsens service? (till exempel cafeteria, parkeringsplats, vidareanslutning)

TACK FÖR ERT SVAR!

LOTTERIKUPONG

Namn: _____

Adress: _____ Tel: _____

_____ E-post: _____

Jag vill få mer information om förbättring av tidtabeller, semesterflyg och flygplatsens service Ja Nej

När ni lämnar er kontaktinformation tar ni del i en utlottning av två turochreturbiljetter från Finncomm Airlines mellan Karleby-Jakobstad och Helsingfors. Utlottning genomförs den 31 maj 2010. Vinnaren informeras personligen.

Dear passenger! The meaning of this survey is to get information about the passenger profile at Kokkola-Pietarsaari airport and the opinions of passengers concerning the airport and its connections. With the help of this survey, the functions of the airport can be developed to a fuller and more personal extent. This survey is part of a thesis made in Central Ostrobothnia University of Applied Sciences. Answers will be handled confidentially.

Questionnaire

PASSENGER SURVEY OF KOKKOLA-PIETARSAARI AIRPORT

Answer each question by choosing the right alternative.

BACKGROUND INFORMATION (questions 1–4)

1. Sex

- female male

2. Age group

- under 26 26–34 35–44 45–54
 55–64 over 64

3. Form of family

- living alone
 single parent
 married or cohabitation, no children
 married or cohabitation, children
 other

4. Place of residence

- Finland
 Sweden
 UK
 Germany
 other, which? _____

TRAVEL INFORMATION (questions 5–8)

5. Departing passengers: Where are you travelling to (final airport)?

Arriving passengers: Where are you travelling from (departure airport)?

6. Purpose of your trip

- business leisure other

7. By which vehicle did you arrive to the airport / are you leaving from the airport?

- car
 bus
 taxi
 other, which? _____

8. How many times during the past one year have you flown to/from Kokkola-Pietarsaari?

- 0–2 times
 3–10 times
 11–20 times
 21–50 times
 over 50 times

IMPACT OF AIR TRAFFIC (questions 9–10)

9. Why did you choose to fly?

- I want to save time
 the timetables suit me
 the total expenses of the trip are inexpensive
 it is safe to fly
 flying is the only possible mean of transport
 other, which? _____

10. Do environmental issues affect your decision to choose flying?

- yes, how? _____
 no, why? _____

DEVELOPING THE AIRPORT AND ITS CONNECTIONS (questions 11–15)

11. Would you have a need for a new flight connection between Kokkola-Pietarsaari and Helsinki?

- Yes, my suggestion of schedule is:
 day of the week: _____ / every day
 time: _____ o'clock
 No, the current timetables are sufficient

12. To which destination would you like a regular flight?

- Stockholm Copenhagen London Hamburg other, which? _____
 none of the previous mentioned, the selection of routes is sufficient

13. How would you estimate your air travelling in upcoming years from Kokkola-Pietarsaari airport?

- my air travel will increase, why? _____
 my air travel will decrease, why? _____
 my air travel will stay same
 I don't know

14. What would make you fly more often from Kokkola-Pietarsaari airport?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> larger selection of routes | <input type="checkbox"/> better connecting transportation |
| <input type="checkbox"/> less expensive tickets | <input type="checkbox"/> better timetables |
| <input type="checkbox"/> better reliability | <input type="checkbox"/> other, which? _____ |
| <input type="checkbox"/> more services at the airport | |

15. How would you develop the services at Kokkola-Pietarsaari airport? (for example: cafeteria, parking lot, connecting transportation)

THANK YOU FOR YOUR ANSWER!

LOTTERY COUPON

Name: _____

Address: _____ Phone number: _____

_____ Email-address: _____

I want to receive news of schedules, charter flights and airport services. Yes No

By leaving your contact information you will participate in a lottery. You can win two return tickets from Finncomm Airlines between Kokkola-Pietarsaari—Helsinki. The lottery will take place on 31st of May 2010. The winners will be informed.