

Emmi Vilonen

RYANAIRIN MATKUSTAJIEN LÄHTÖSELVITYSPROSESSI JA
SEN TOIMIVUUS TAMPERE-PIRKKALAN LENTOASEMAN
TERMINAALISSA 2

Matkailun koulutusohjelma
2010

RYANAIRIN MATKUSTAJIEN LÄHTÖSELVITYSPROSESSI JA SEN TOIMIVUUS TAMPERE-PIRKKALAN LENTOASEMAN TERMINAALISSA 2

Vilonen, Emmi
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Matkailun koulutusohjelma
Joulukuu 2010
Ohjaaja: Halme, Jaana
Sivumäärä: 53
Liitteitä: 7

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, asiakaspalveluprosessi, halpalentoyhtiö, lentoliikenne, lomakekysely, kvantitatiivinen tutkimus.

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tehdä tyytyväisyyskartoitus liittyen maapalveluyritys Airpro Oy:n lähtöselvitysprosessiin ja tarttua vastausten perusteella mahdollisiin parannustoiimiin. Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena irlantilaisen lentoyhtiön, Ryanairin, matkustajille touko – kesäkuussa 2010 Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2.

Teoriaosuudessa esiteltiin opinnäytetyön tilaaja Airpro Oy sekä muut keskeiset toimijat. Työssä esiteltiin Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:n lähtöselvitysprosessi, joka on lentoasemalla tapahtuva asiakkaan palveluprosessi. Lähtöselvitysprosessilla tarkoitetaan kolme vaiheista prosessia johon sisältyy lähtöselvityksen lisäksi myös turvatarkastus ja lähtöportti. Työssä kuitenkin keskityttiin kehittämään ainoastaan lähtöselvityksen ja lähtöportin palveluprosesseja. Työssä käytiin läpi palveluprosessin teoriaa yleisesti sekä siihen läheisesti liittyvää palvelun laatua. Tutkimus on asiakaslähtöinen, joten käsite avattiin ja sitä käsiteltiin tarkemmin työn teoriaosuudessa. Koska työssä tutkitaan lähtöselvitysprosessia ja sen toimivuutta Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2, on myös oleellista selvittää millainen on keskivertomatkustaja, joka käyttää lähtöselvityspalveluja kyseisessä terminaalissa.

Työssä suoritettiin kyselytutkimus lentomatkustajille. Kyselylomakkeita jaettiin lähtöselvityksessä satunnaisotannalla. Lomakkeet pyydettiin palauttamaan lähtöportille. Tavoiteotanta oli 100 matkustajaa, joka myös ylittyi.

Tutkimustulosten analysoinnissa kävi ilmi, että matkustajat ovat nykyiseen lähtöselvitysprosessiin jopa yllättävän tyytyväisiä. Suurin matkustajia vaivannut asia oli tilan puute, joka tuli ilmi matkustajien antamissa vapaamuotoisissa palautteissa. Tutkimustulosten perusteella tultiin siihen lopputulokseen, että terminaalin nykyisissä puitteissa lähtöselvitysprosessin kehittäminen on vaikeaa, mutta pieniä parannuksia voidaan tehdä. Koska terminaalin laajentaminen on suunnitteilla, voidaan saatuja tutkimustuloksia kuitenkin mahdollisesti hyödyntää tulevaisuudessa, isommissa tiloissa.

RYANAIR PASSENGERS' CHECK-IN PROCESS AND ITS FUNCTIONALITY IN TAMPERE-PIRKKALA AIRPORT TERMINAL 2

Vilonen, Emmi
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Tourism
December 2010
Supervisor: Halme, Jaana
Number of pages: 53
Appendices: 7

Keywords: aviation, customer oriented approach, customer service process, low-cost airline, quantitative research, questionnaire.

This thesis was about making a customer satisfaction survey about ground handling company Airpro Ltd.'s check-in process and developing it on the basis of the results. The research was conducted as a quantitative research from May to June 2010. Questionnaires were distributed randomly at check-in for the passengers of the Irish airline, Ryanair that operates from Tampere-Pirkkala airport terminal 2.

In the theory part the subscriber of the research Airpro was presented as well as other companies involved. The check-in process was presented as a customer service process that takes place in an airport. Check-in process consists of three phases: check-in, security control and the gate. However, the focus of this thesis is on developing the check-in and the gate. Because the research conducted in this thesis was customer oriented, the customer service process, its quality and customer oriented approach were introduced in the theory part. The research was about the check-in process and its functionality in Tampere-Pirkkala airport terminal 2, so it was important to define the average passenger who uses the check-in services in the terminal in question.

In the research a survey was executed for airline passengers. The questionnaires were randomly distributed at the check-in desks. The customers were asked to return their answers to the gate. The sampling target was 100 passengers and it was also achieved.

In the research it was found that the passengers are surprisingly satisfied with the present check-in process. The most common thing passengers complained about in the non-formal feedback was the lack of space. Results of the research came to that conclusion that in the existing framework, development of the check-in process is difficult but minor improvements can be made. Since the terminal expansion is being planned, the received research results can possibly be utilized in the future in larger premises.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TAVOITTEET, TUTKIMUSONGELMA JA AIHEEN RAJAUS	6
3	FINAVIA	7
3.1.	Airpro Oy	9
3.2.	Tampere-Pirkkalan lentoasema	10
4	HALPALENTOYHTIÖ RYANAIR.....	12
4.1	Ryanairin lisämaksut	14
4.2	Kilpailijat.....	15
4.3	Ryanair Suomessa	15
5	ASIAKKAAN PALVELUPROSESSI	16
5.1	Palvelun laatu	17
5.2	Asiakaslähtöisyys	18
5.3	Lähtöselvitysprosessi Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2 20	
5.3.1	Lähtöselvitys osana terminaali 2:n lähtöselvitysprosessia.....	20
5.3.2	Turvatarkastus osana terminaali 2:n lähtöselvitysprosessia.....	23
5.3.3	Lähtöportti osana terminaali 2:n lähtöselvitysprosessia	24
6	TUTKIMUSMENETELMÄ	27
6.1	Kvantitatiivinen tutkimus	27
6.2	Kyselylomake	28
7	TUTKIMUSTULOKSET	30
7.1	Matkustajaprofiili	31
7.2	Lähtöselvitykseen liittyvien kysymysten analysointi	35
7.3	Lähtöporttiin liittyvien kysymysten analysointi	38
7.4	Vapaamuotoisten palautteiden analysointi	41
7.4.1	Lähtöselvitysprosessiin liittyvät vapaat palautteet.....	41
7.4.2	Muut vapaat palautteet	42
7.5	Yhteenvedo ja toimenpiteet.....	43
8	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS	45
9	OMA POHDINTA	47
	LÄHTEET.....	49
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään matkustajien tyytyväisyyttä Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalin 2 lähtöselvitysprosessiin. Tyytyväisyys selvitetään lomakekyselyn avulla, joka jaetaan lentoyhtiö Ryanairin matkustajille lähtöselvitystiskillä. Matkustajien vastausten perusteella on tarkoitus selvittää Tampere-Pirkkalan terminaalin 2:n lähtöselvitysprosessin ongelma-alueet ja ryhtyä selvityksen perusteella parannustoimiin. Vastaavaa tutkimusta ei ole aikaisemmin tehty Tampere-Pirkkalan lentoasemalla.

Koska työssä tehdään kyselytutkimus halpalentoyhtiö Ryanairin matkustajille, on lukijan oleellista tietää millaisesta yrityksestä on kyse. Siksi työssä esitellään lyhyesti Ryanair yrityksenä sekä halpalentoyhtiöiden toimintaperiaatteet yleensä. Myös muut työhön oleellisesti liittyvät toimijat esitellään työn teoriaosuudessa, kuten työn tilaaja Airpro Oy. Teoriaosuudessa esitellään työn tilaajan lisäksi myös sen emoyhtiö, Finavia sekä Tampere-Pirkkalan lentoasema. Koska turvallisuus on erittäin tärkeää lentomatkamisessa, käydään lyhyesti läpi toimintaan vaikuttavat viranomaiset ja turvallisuussäädökset.

Asiakaspalveluprosessi liittyy työhön läheisesti. Lähtöselvitys on lentomatkamiseen liittyvä asiakaspalveluprosessi. Työssä kerrotaan mistä muodostuu asiakkaan kokemus palveluprosessista ja käsitellään palvelun laatua. Työssä suoritettava tutkimus on asiakaslähtöinen: asiakkaalta tiedustellaan hänen tyytyväisyyttään palveluun ja muutokset tehdään hänen mielipiteidensä perusteella. Siksi käydään läpi myös asiakaslähtöisyyden teoriaa. Jotta voidaan palvella asiakasta ja heidän tarpeitaan mahdollisimman hyvin, on myös oleellista selvittää millainen on keskivertomatkustaja Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2. Siksi työssä selvitetään kyselylomakkeen avulla myös matkustajaprofiili.

Tässä opinnäytetyössä käytettävä tutkimustapa on kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Kyselytutkimus Ryanairin matkustajille suoritettiin noin kahden viikon aikana touko–kesäkuussa 2010. Tämän jälkeen tutkimustulokset analysoitiin ja kir-

jattiin. Tutkimustuloksien havainnollistamiseksi käytettiin taulukoita, kuvia ja kuvia. Kaikki tässä opinnäytetyössä olevat kuvat ovat tutkijan itsensä ottamia.

Tämän työn on oikolukenut Tampere-Pirkkalan lentoaseman Station manager, Markku Sipilä. Oikoluennalla on haluttu varmistua siitä, ettei opinnäytetyössä annettavissa tiedoissa ole yhtiösalaisuuksia ja että työ on siten julkaisukelpoinen eikä salaiseksi luokiteltava.

Lopuksi tässä opinnäytetyössä käsitellään tutkimuksen luotettavuus sekä esitellään toimenpiteet joihin tulosten perusteella on mahdollisesti ryhdytty.

2 TAVOITTEET, TUTKIMUSONGELMA JA AIHEEN RAJAUS

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää Tampere-Pirkkalan terminaali 2:n lähtöselvitysprosessin toimivuus ja sen mahdollinen muutoksentarve. Idea työhön syntyi lentoyhtiön toiveesta, että heidän lähtöselvitysprosessinsa olisi mahdollisimman samanlainen jokaisella lentoasemalla josta he liikennöivät (McGuirk henkilökohtainen tiedonanto 8.2.2010). Airpron lähtöselvitysprosessi poikkeaa kuitenkin Ryanairin yleisistä menettelytavoista. Airpron lähtöselvitysprosessin sekä Ryanairin lähtöselvitysprosessin kulku käsitellään työssä myöhemmin.

Työssä suoritetaan kvantitatiivinen tutkimus lomakekyselyin matkustajille ja vastausten perusteella tartutaan mahdollisesti muutostoiimiin terminaalissa. Työhön muodostuu kaksi keskeistä tutkimuskysymystä:

1. Miten toimivaksi Ryanairin matkustajat kokevat Tampere-Pirkkalan terminaali 2:n lähtöselvitysprosessin?
2. Miten prosessia voidaan terminaalissa kehittää matkustajien vastausten perusteella?

Tämä opinnäytetyö tutkii lähtöselvitysprosessia ja sen toimivuutta Tampere-Pirkkalan lentoasemalla. Työ on tehty Airpro Oy:n tilauksesta ja työssä keskitytään ainoastaan Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaaliin 2. Airpro vastaa kaikista ”kakkosterminaalin” palveluista. Tutkimusta suoritettaessa terminaalista liikennöivät Ryanair sekä Wizz Air. Työ on kuitenkin rajattu koskemaan ainoastaan Ryanairin matkustajia. Koska lentoyhtiöiden lähtöselvitysprosessi on suhteellisen yhdenmukainen, voidaan sitä tutkimustulosten perusteella kehittää yhtä lailla myös Wizz Airin matkustajien osalta.

Tutkimus on rajattu koskemaan ainoastaan lähtöselvitysprosessia Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2. Tutkimuksessa ei käsitellä muita matkustajapuolen palveluja eli info- ja varauspistettä, turvatarkastusta eikä kahvila- ja myymäläpalveluja. Asiakkaille jaettavien kyselylomakkeiden vapaan palautteen kautta kuitenkin näidenkin toimipisteiden toimintaan voidaan saada kehitysideoita.

3 FINAVIA

Finavia on vuonna 1991 perustettu yhtiö, joka vuoteen 2006 asti tunnettiin nimellä Ilmailulaitos (Hakola 2007, 49, 70–71). Yhtiö on täysin valtion omistama: sen ohjaus on liikenne- ja viestintäministeriössä ja valtioneuvosto asettaa sille yleiset toiminta- ja tulostavoitteet. Finavia ylläpitää ja kehittää Suomessa 25 lentoaseman verkkoa sekä koko maan kattavaa lennonvarmistusjärjestelmää. (Finavian www-sivut 2010.) Lennonvarmistusjärjestelmä muodostuu kolmesta lennonjohtoyksiköstä, joita ovat lähilennonjohto eli torni, lähestymislennonjohto ja aluelennonjohto. Sen tehtävä on ylläpitää lentoliikenteen sujuvuutta, esimerkiksi ehkäistä ilma-alusten yhteentörmäyksiä, johtaa niiden nousut ja laskut sekä ohjata koneita nousun jälkeen reitille. (TraFi-ilmailun www-sivut a) 2010.) Finavian lentoasemien kautta kulki vuonna 2009 yhteensä 16 193 529 matkustajaa joista 70 % oli kansainvälisen liikenteen matkustajia. Matkustajamääriltään Suomen suurimmat lentoasemat olivat: Helsinki-Vantaa (12 609 000), Oulu (688 600), Tampere-Pirkkala (627 700), Rovaniemi (309 400), Vaasa (294 400) ja Turku (278 000). (Paavola 2010, 18.) Koko Finavian tärkeimmät

kohdemaat olivat: Saksa (1 465 300), Ruotsi (1 105 600) ja Iso-Britannia (936 200) (Paavola 2010, 20).

Finavia-konsernin palvelut jakautuvat viiteen liiketoiminta-alueeseen. Lentoasemaliiketoiminta vastaa lentoasemaverkosta. Lentoasemapalvelujen tuottamisen lisäksi se vastaa lentoasemien infrastruktuurista eli perusrakenteesta ja niiden kehittämisestä sekä lentoaseman palveluista. Lennonvarmistusliiketoiminta vastaa Suomen ilmatilan käytön hallinnasta sekä Finavian lentoasemien lennonvarmistuspalveluista. Liiketoiminta takaa turvallisen ja viiveettömän, sekä Keski-Eurooppaan verrattuna, melko ruuhkattoman ilmatilan. Kaupallisen liiketoiminnan vastuulla on Finavian lentoasemien matkustajille tarjottavat kaupalliset palvelujen suunnittelu ja kehittäminen. Kaupallinen liiketoiminta kattaa lentoasemien myymälä-, kioski-, ravintola- ja kokouspalvelut sekä pysäköinti- ja mainostilat. (Paavola 2010, 10.)

Lentoasemakiinteistöt Oyj (LAK) on Finavian tytäryhtiö, joka tarjoaa toimitilaratkaisuja lentoaseman yrityksille. LAK vuokraa lentoasemilla omistamistaan rakennuksista toimitilaa ja tarpeen vaatiessa rakennuttaa kohteita asiakkaiden käyttöön. Yhtiö omistaa lisäksi myös lentokoneiden huolto- ja säilytystiloja pääasiassa Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Toinen tytäryhtiö Airpro Oy kehittää ja tuottaa liikenne-, matka- ja lentoasemapalvelut sekä suoraan matkustajille että yrityksille. (Paavola 2010, 10.) Finavian erillinen ammattioppilaitos Avia College antaa koulutusta muun muassa lennonjohtajan tehtäviin sekä huolehtii Finavian henkilöstön ammatillisesta koulutuksesta. Finavia konserniin kuuluu lisäksi tytäryhtiöt Kiinteistö Oyj Lentäjäntie 1, Kiinteistö Oyj Lentäjäntie 3 sekä Kiinteistö Oy Turun Lentorahti. (Hakola 2007, 201.)

Vuonna 2009 Finavian palveluksessa oli 1 870 henkilöä, koko konserni työllisti 2 719 henkilöä. Henkilöstömenot olivat 117,5 miljoonaa euroa ja ne muodostavat noin 48 % Finavian kustannuksista. (Paavola 2010, 24.) Koko konsernin liikevaihto vuonna 2009 oli 321 miljoonaa euroa (Paavola 2010, 18).

Finavian arvoihin kuuluu turvallisuus, tehokkuus ja uudistumiskyky, asiakashyöty sekä yhteistyö. Ilmaliikenteen turvallisuus on Finavian toiminnan lähtökohta. (Paa-

vola 2010, 11.) Vuoden 2001 terrori-iskujen jälkeen Ilmailulaitos nosti välittömästi lentoasemien turvatasoa tarkastamalla sataprosenttisesti kaikki matkustajat ja heidän käsimatkatavaransa sekä koti- että ulkomaan liikenteessä. Finavian turvayksikkö on vuodesta 2004 lähtien vastannut turva-alan jatkuvasti kasvaviin haasteisiin. (Hakola 2007, 184.)

3.1. Airpro Oy

Tämän työn tilaaja, Airpro Oy, on vuonna 1994 perustettu, täysin Finavian omistama tytäryhtiö. Airpro työllistää yli 700 lentoasemapalvelujen ammattilaista. Yhtiön liikevaihto vuonna 2009 oli 31 miljoonaa euroa. Yhtiön toimitusjohtaja on Gun Näse. (Airpron www-sivut a) 2010.)

Airpron toiminnan perustana toimivat arvot: ammattitaito, asiakashyöty, luotettavuus, tuloshakuisuus ja yhteistyö. Yhtiö tarjoaa luotettavia, laadukkaita ja kustannustehokkaita palveluita ja heidän tavoitteenaan on omalla toimialueellaan kehittyä Suomen johtavaksi palveluyritykseksi. Airpron liiketoiminta luokitellaan kolmeen eri palvelutuoteryhmään. (Airpron www-sivut a) 2010.)

Ground handling- eli maapalvelu-toiminta muodostaa suuren osan Airpron toiminnasta. Airpro tarjoaa laadukasta ja yksilöllistä maapalvelua lentoyhtiöille jopa 20 lentoasemalla Suomessa. Toiminnassaan Airpro panostaa turvallisuuteen, palveluun, korkeaan laatuun ja kustannustehokkuuteen. Lentokoneelle tuotettavat maapalvelut kattavat kaiken aina matkustajan ja heidän matkatavaransa lähtöselvittämisestä turvataarkastuksiin sekä lentokoneen vastaanottoon ja jäänpoistoon. Maapalveluihin sisältyy myös lentokoneen vastaanotto ja koneelle tapahtuvien toimintojen koordinointi, rahdin lastaus ja purkaminen, tankkauspalvelut, koneen lastaussuunnitelman ja tasapainolaskelmien teko, lentosuunnitelman ylläpito ja sääkarttojen toimitus, wc- ja vesipalvelut, koneelle annettava virta sekä miehistöstä huolehtiminen, hotellijärjestelyt ja kuljetukset. (Airpron www-sivut a) 2010.)

Matkustajiin liittyviä maapalveluita on lisäksi muun muassa lipunmyynti, kadonneiden matkatavaroiden etsintä ja kotiinkuljetus, matkustajien yöpymisjärjestelyt hotel-

leihin sekä tarjoiluiden organisointi koneen rikkoutuessa tai myöhästyessä, tiedotukset matkustajille sekä yksin matkustavista lapsista sekä saatettavista huolehtiminen. Maapalveluiden päällikkö (Head of Handling) on Jarkko Jääskeläinen. (Airpron www-sivut a) 2010.)

Airpro Security tarjoaa turvapalveluita lento- ja meriliikenteen lisäksi erilaisten tapahtumien järjestäjille. Airpro Security toimii yhteistyössä Ilmailuhallinnon (TraFi), poliisin, rajavartiolaitoksen, tullin sekä säteilyturvakeskuksen kanssa. Airpro Securityn johdossa on Peter Cooper (Head of Security). (Airpron www-sivut a) 2010.)

Airport Servicesin eli lentoaseman palveluiden liiketoiminta-alueeseen kuuluu palveluratkaisut lentoasemilla. Maanlaajuisesti toiminta kattaa 20 lentoasemaa. Asiakkaita ovat ilmailualalla toimivat yritykset ja yhteisöt, joille muotoillaan tarpeiden mukaan yksilöllinen palvelupaketti. Toiminnan laadusta ja yritysyhteistyön toimivuudesta vastaa Airpro HQ-laaturjestelmä, osaava ja sitoutunut henkilöstö sekä laadukkaat palvelustandardit. Liiketoiminta-alueen päällikkö (Head of Services) on Ari Halonen. (Airpron www-sivut a) 2010.)

Airpro osti kesäkuussa 2010 toisen maapalveluyrityksen RTG Ground Handling Oy:n. Yrityskaupan myötä RTG Ground Handlingista tulee Airpron tytäryhtiö ja osa Finavia-konsernia. RTG Ground Handling työllistää 250 henkilöä 14 Suomen lentoasemalla. Yrityksen liikevaihto oli viimeksi päättyneellä tilikaudella (2009) 15 miljoonaa euroa. Molemmat yhtiöt jatkavat toimintaansa erillisinä yhtiöinä. Yrityskauppa tukee Finavia-konsernin strategiaa jolla pyritään takaamaan lentoliikenteen palvelut jokaisella lentoasemaverkon lentoasemalla. Samalla se on osa Airpron liiketoimintastrategiaa jolla pyritään varmistamaan yrityksen kannattava kasvu. (Kauppalehti.fi lehdistötiedote 24.6.2010.)

3.2. Tampere-Pirkkalan lentoasema

Tampere-Pirkkalan lentoasema sijaitsee noin 17 kilometrin päässä Tampereen keskustasta. Lentoaseman ylläpidosta vastaa Finavia ja lentoaseman päällikkö on Pertti Skogberg. Tampere-Pirkkalan ilmailuliikenteessä käytettävä lyhenne on TMP.

(Adams & Morrall 2007, 14.) Tampere-Pirkkalasta liikennöiviä lentoyhtiöitä ovat suomalaiset Blue1 (Tampere–Tukholma Arlanda) ja Finncomm Airlines (Tampere–Helsinki), latvialainen airBaltic (Tampere–Riika, & Tampere–Kuopio) sekä puolalainen Jet Air (Turku–Tampere–Oulu) jonka liput myy suomalainen markkinointiyhtiö Oy Wingo XPRS Ab. Näiden lisäksi irlantilainen Ryanair lentää useaan Euroopan kohteeseen ja unkarilainen Wizz Air Tampereelta Gdanskiin kesästä 2010 alkaen. (airBalticin www-sivut 2010; Blue1 www-sivut 2010; Finavian www-sivut 2010; Finncommin www-sivut 2010; Jet Airin www-sivut 2010; Ryanairin www-sivut a) 2010; Wingon www-sivut 2010; Wizz Airin www-sivut 2010). Tampere-Pirkkalan lentoasema valmistui vuonna 1979 ja on nykyään Helsinki-Vantaan jälkeen maan merkittävin kansainvälisen liikenteen lentoasema (Hakola 2007, 239).

Uusi terminaalirakennus valmistui Pirkkalaan vuonna 1996 (Seppälä 1996, 44). Vanha rahtiterminaaliksi jäänyt rakennus uudistettiin vuonna 2003 halpalentotoiminnan käyttöön, jonka myötä liikennöinti jakautui kahteen terminaaliin (Hakola 2007, 239). Tampere-Pirkkalan terminaali 2:n toiminnasta vastaa kokonaisuudessaan Airpro. Lentoaseman matkustajamäärät ovat kasvaneet merkittävästi terminaalin 2 siirryttyä suorittamaan low cost-konseptia. Sillä tarkoitetaan tässä yhteydessä toimintaperiaatetta, jossa yksi palveluntuottaja tarjoaa kaikki lentoyhtiön tarvitsemat palvelut. Terminaalista liikennöivät lentoyhtiöt maksavat normaalisti lentokenttämaksut mutta käytöstä ei peritä yleistä matkustajamaksua. Terminaali on tarkoitettu erityisesti halpalentoyhtiöiden reittilentoja varten mutta palvelut ovat kaikkien lentoyhtiöiden ostettavissa. (Finavian tiedote 28.2.2003.) Halpalentoyhtiöt ovat yhtiöitä joita syntyi lentoliikenteen vapauttamisen myötä 1990-luvun lopulla. Niiden toiminta ja kustannusrakenne poikkeavat muista, erityisesti kansallisista, lentoyhtiöistä. (Rauhamäki, Mäntynen, Mäkelä, Sinisalo & Kalenoja 2006, 72.)

Halpalentoyhtiöiden toimintaperiaatteisiin kuuluu tarjota rajoitettuja vuoroja ja reittejä: ne käyttävät pienempiä ja vähemmän liikennöityjä lentoasemia kuin perinteiset lentoyhtiöt. Näillä asemilla kustannukset, kuten laskeutumismaksut, ovat pienempiä kuin monilla suuremmilla lentoasemilla. Halpalentoyhtiöt pyrkivät säästämään kustannuksissa joten esimerkiksi liput myydään pääosin internetin kautta. Halpalentoyhtiöt eivät ole mukana lentoyhtiöiden maailmanlaajuisessa jakeluverkostossa, joten

niiden lentoja ei reititetä. Näin ollen matkustaja ostaa jatkoyhteydet erikseen ja vastaa itse matkatavaroiden selvittämisestä jatkolennoille. Halpalentoyhtiö ei ole velvollinen korvaamaan asiakkaalle jatkolennoilta myöhästymistä. Yhtiöt harjoittavat ainoastaan niin sanottua point-to-point-liikennettä, palveluissa on mukana vain välttämätön. (Hakola 2007, 62; Malmivaara 2008, 7-8; Rauhamäki ym. 2006, 72.)

Halpalentojen osuus kaikista lennoista on Keski-Euroopassa jo yli 20 % ja niiden suosion kasvu näkyi myös Suomessa vuonna 2009 kun halpalentoyhtiöiden matkustajamäärät kasvoivat 25 %. Halpalentoyhtiöiden reittitarjonta ja edulliset hinnat houkuttelevat uusia asiakasryhmiä lentoliikenteen pariin. (Paavola 2010, 21.)

Matkustajamäärältään Tampere-Pirkkala (627 700) oli vuonna 2009 maan kolmanneksi suurin. Kun tutkimusta suoritettiin elokuussa 2010, terminaalista 2 liikennöivät halpalentoyhtiöt Ryanair ja Wizz Air (Finavian www-sivut 2010.)

4 HALPALENTOYHTIÖ RYANAIR

Ryanair on vuonna 1985 perustettu irlantilainen halpalentoyhtiö, joka työllistää yli 7000 henkilöä. Yhtiöllä on 153 kohdetta 26 eri maassa jotka muodostavat yli 1100 lentoreittiä. Ryanair lentää Boeing 737–800 mallin 189 paikkaisilla lentokoneilla, joita heillä on 232 kappaletta. 82 kappaleen lisätilaus toimitetaan seuraavan 2,5 vuoden kuluessa. Yrityksen liikevaihto vuonna 2009 oli 2,9 miljardia nousten 8 % edellisestä vuodesta. Vuonna 2008 Ryanairilla matkusti 58 565 663 matkustajaa. Yrityksen kasvu on ollut nopeaa, sillä yrityksen alkupääoma perustusvuonna 1985 oli yksi punta ja matkustajia tuolloin ainoalla Waterford–Lontoo Gatwick reitillä oli 5000. (Ryanairin www-sivut a) 2010.)

Ryanair mainostaa olevansa asiakaspalvelun ykkönen: he ovat lentoyhtiönä täsmällisin, heillä on vähiten kadonneita laukkuja, eniten toteutuneita lentoja ja vähiten valituksia. (Ryanairin www-sivut a) 2010.) Pääosin täsmällisyystilastot julkaisee kansainvälinen ilmakuljetusliitto IATA, jonka jäsen Ryanair ei kuitenkaan ole. Tästä

syystä Ryanairin väitettä täsmällisyydestä onkin kritisoitu, koska kuluttajat voivat ainoastaan luottaa heidän sanaansa. Ryanairin hyvän täsmällisyystilaston väitetään perustuvan siihen, että Ryanair lentää paljon reittejä joita muut lentoyhtiöt eivät lennä. Tämä mahdollistaa sen, että Ryanair voi liioitella lentoaikoja. Lennot jotka lähtevät myöhässä voivat silti saapua ajallaan. Täsmällisyystilastoissa onkin kyse nimenomaan ajallaan saapuvista koneista, ei lähtevistä lennoista. Flightstats.comin julkaisemien täsmällisyystilastojen perusteella on tehty tutkimus, jonka mukaan Ryanair on vasta Euroopan kolmanneksi täsmällisin lentoyhtiö, ei ykkönen kuten yhtiö väittää. Ryanairin julkaisema täsmällisyysprosentti 88 % on todellisuudessa lähempänä 72 %:a. Luvulla Ryanair jää Vuelingin (83 %) ja Air Berlinin (81 %) taakse. Pahimman kilpailijansa Easyjetin (67 %), Ryanair kuitenkin voittaa. (Corrigan 2010.)

Vuonna 2002 Ryanairin lentolipuista jopa 95 % myytiin internetin kautta (MTV3.fi 2003). Matkailupalveluiden verkkokauppaan onkin kohdistunut voimakasta kasvua. Vuodesta 1995 vuoteen 2005, matkailupalvelujen ostaminen verkossa nousi 10 %:sta 25:een. Kehitys heijastaa tuoteryhmän soveltuvuutta verkkokauppaan: kuluttajat mieltävät matkailupalvelujen soveltuvan hyvin itsepalveluna ostettaviksi. (Merisavo, Vesanen, Raulas & Virtanen 2006, 171.) Internetin kautta tavoitetaan helposti suuret markkinat. Digitaalisessa kaupankäynnissä ei kuitenkaan pystytä tekemään myyntityötä eikä vaikuttamaan asiakkaan ostopäätöksiin. Normaalissa kaupankäyntitilanteessa asiakas etsii luottamusta, vahvistusta ja ehkä jopa pientä painostusta päätöksen tekemiseksi. Nämä seikat ovat myynnin psykologiaa, jotka eivät ole internetin kautta siirrettävissä. (Tarkoma 1997, 96–97.)

Lipunmyynnin lisäksi Ryanair myös markkinoi internetissä. Ryanairin sivuilta voi esimerkiksi tilata uutiskirjeen, joka lähetetään asiakkaan ilmoittamaan sähköpostiosoitteeseen (Ryanairin www-sivut b) 2010.) Digitaalisessa markkinoinnissa on pienemmät viestintä-, jakelu- ja tuotantokustannukset ja markkinoinnilla tavoittaa suuremman ja tarkemman kohderyhmän. Markkinointia voidaan toteuttaa ja muuttaa hyvin nopeasti eikä se ole aina yhtä helposti kilpailijoiden nähtävissä. Digitaalisen markkinoinnin avulla asiakassuhteiden rakentaminen ja lujittaminen on tehokkaampaa ja asiakkaaseen voidaan olla useammin yhteydessä. (Merisavo ym. 2006, 45.)

4.1 Ryanairin lisämaksut

Kuten halpalentoyhtiöille on tyypillistä, Ryanairin lippujen hinnat kattavat vain välttämättömän ja heillä on useita maksullisia palveluita, seuraavassa on sulkeissa kerrottu lisämaksujen nimet englanniksi jotta hinnaston (Liite 1) tulkitseminen on lukijalle helpompaa. Matkan hinta koostuu lentolipun hinnasta, lähtöselvitysmaksusta, veroista sekä luottokortin käsittelymaksusta (handling fee). Ryanairin lentoja myydään internetissä sekä puhelinpalvelussa (call center) joissa ne voi maksaa ainoastaan luottokortilla. Käteisellä lippuja voi ostaa lentokenttien palvelupisteistä (ticket desk). Ajoittain Ryanairilla on tarjouksia joissa ei tarvitse maksaa veroja eikä lähtöselvitysmaksua. (Ryanairin www-sivut b) 2010.)

Yli 2-vuotiaan matkustajan lipun hintaan kuuluu aina 10 kg käsimatkatavaraa pakattuna yhteen laukkuun jonka enimmäismitat ovat 55x40x20 cm. Lentolipun hinta on sama kaikille yli 2-vuotiaille matkustajille. Alle 2-vuotiaalla ei ole omaa paikkalippua ja heistä maksetaan sylilapsen (infant) hinta. Alle 2-vuotiaalla saa olla maksutta mukana kokoontaittavat rattaat tai vaunut. Lisämaksusta matkustaja voi ostaa paikan ruumaan menevälle matkatavaralle tai esimerkiksi *Priority boardingin*, jolla hän pääsee ensimmäisten matkustajien joukossa koneeseen valitsemaan mieleisensä istumapaikat. Ryanairin koneissa ei ole paikkanumerointeja. (Ryanairin www-sivut b) 2010.)

Matkustaja on velvollinen tekemään lennolle lähtöselvityksen internetissä 15 päivää – neljä tuntia ennen koneen aikataulunmukaista lähtöaikaa, sekä meno- että paluumatkalle. Matkustajan tulee kirjautua Ryanairin www-sivustolla *Online Check-in* järjestelmään. Järjestelmään kirjautuakseen, matkustajan tulee vastata varausta koskeviin turvakysymyksiin (esimerkiksi varaustunnus, sähköpostiosoite ja lennon lähtö- ja kohdekenttä). Kirjaututtuaan matkustajan tulee tehdä lähtöselvitys eli täyttää järjestelmään matkustusdokumentin numero, voimassaoloaika, kansalaisuus sekä dokumentin myöntämispaikka. Tiedot täytettyään, matkustaja ei voi niitä itse enää muuttaa. Kun lähtöselvitys on tehty, tietokoneen ruudulle aukeaa matkustajakohtainen koneeseenousukortti, joka täytyy tulostaa ja ottaa mukaan lentoasemalle lähtöpäivänä. Mikäli lähtöselvitys on tekemättä tai matkustajalla ei ole koneeseenousu-

kortin tulostetta mukana, lentoyhtiö veloittaa matkustajalta lentoasemalla tehtävästä lähtöselvityksestä palvelumaksun (boarding card re-issue fee). Ryanairilla voi lisämaksusta myös esimerkiksi vaihtaa matkustajan nimeä (name change fee) sekä matkustuspäivää ja kohdetta (flight change fee). Muutoksia ei kuitenkaan voi tehdä varaukselle enää sen jälkeen, kun internet-lähtöselvitys on tehty. (Ryanairin www-sivut b) 2010.)

4.2 Kilpailijat

Ryanair kuuluu halpalentoyhtiöliittoon, European Low Fares Airline Associationiin (ELFAA) yhdessä bmibabyn, EasyJetin, flyben, Jet2.comin, Norwegian Air Shuttlen, Sverige Flygin, transavia.comin, Vuelingin ja Wizz Airin kanssa. Liittoon kuuluvat yritykset kuljettavat vuosittain 150 miljoonaa matkustajaa. Näistä yrityksistä Ryanairin suurin kilpailija on selkeästi iso-britannialainen easyJet, jolla oli vuonna 2009 46,1 miljoonaa matkustajaa Ryanairin 65,3 miljoonaa vastaan. (ELFAA:n www-sivut 2010.) EasyJet liikennöi yhteensä 27 maassa, heillä on yli 400 reittiä ja 175 lentokonetta (EasyJetin www-sivut 2010). EasyJet aloitti toimintansa Suomessa 3. marraskuuta 2008 (Uusi Suomi 2008). Se liikennöi Helsinki-Vantaan lentoasemalta kolmeen Euroopan kohteeseen: Manchesteriin, Lontoon Gatwickiin, sekä Pariisin Charles de Gaulleen (MTV3.fi 2009).

4.3 Ryanair Suomessa

Ryanair aloitti lennot Tampere-Pirkkalan lentoasemalta huhtikuussa 2003 (Nummelin 2006, 143). Ryanairin kohteita Tampere-Pirkkalasta ovat Bremen (BRE), Edinburgh (EDI), Frankfurt Hahn (HHN), Kaunas (KUN), Lontoo Stansted (STN), Milano Bergamo (BGY), Riika (RIX) sekä 25. kesäkuuta alkaen Malaga (AGP). Suluissa on ilmoitettu lentoasemien kolmikirjaimiset lyhenteet. (Finavian www-sivut; Ryanairin www-sivut c.) Jokaiselle Ryanairin lennolle tulee bussikuljetus Tampereen rautatieasemalta. Lennolle lähtevien matkustajien bussiliput rahastetaan saavuttaessa lentokentälle ja saapuvat lentomatkustajat voivat ostaa terminaalin infopisteestä lipunsa rautatieasemalle. (Airpron www-sivut b) 2010.)

Ryanair lentää Suomesta Tampereen lisäksi nykyisin myös Lappeenrannasta. Uusi reitti avattiin 4.3.2010 Düsseldorf-Weezeen Saksaan. Kaksi kertaa viikossa liikennöitävä reitti alkoi kuukautta suunniteltua aikaisemmin suuren kysynnän vuoksi ja ensimmäisellä lennolla olikin ennätysmäärä matkustajia. (Finavian www-sivut 2010.) Reitillä tavoitellaan Venäjän markkinoita, joita halpalentoyhtiöt ovat jo pitkään tavoitelleet kaatuen kuitenkin byrokratiaan ja korkeisiin lentokenttämaksuihin. Lappeenrannassa vierailee vuosittain noin miljoona venäläistä. Ryanair on kiinnostunut lentämään myös Helsingistä mutta toistaiseksi lentokenttämaksut ovat olleet sille liian korkeat. (Pulkinen 2009.) Marraskuusta 2010 alkaen Ryanair lentää Lappeenrannasta kahdesti viikossa myös Brysseliin, Charleroin kentälle (Lähdevuori 2010).

5 ASIAKKAAN PALVELUPROSESSI

Tässä tutkimuksessa käsitellään asiakkaan palveluprosessia Tampere-Pirkkalan terminaali 2:n lähtöselvityksessä. Tavoitteena on kartoittaa kuinka tyytyväisiä matkustajat ovat lähtöselvitysprosessiin ja mahdollisesti tehdä siihen heidän toiveidensa perusteella parannuksia. Tyytyväisyyttä käsitellessä tulee huomioida kaikki palveluprosessin vaiheet.

Asiakkaan kokemus palveluprosessista muodostuu siitä, millaisena hän kokee palvelukulttuurin, palvelupaketin, palvelutuotannon ja palvelun laadun. Ne ovat hyvän palvelun osatekijöitä. *Palvelukulttuuria* on kaikki se, mitä asiakas näkee, kokee ja aistii palveluyhteisössä. Se on toisin sanoen palveluyhteisön ilmapiiri, joka heijastaa yhteisön arvoja ja vaikuttaa yhteisön muiden osien toimintaan. *Palvelupaketti* on palvelujen muodostama kokonaisuus, joka tyydyttää asiakkaiden tarpeita. Se sisältää aina jonkin perus- eli ydinpalvelun. Esimerkiksi tässä tutkimuksessa ydinpalvelu on matkustusmahdollisuus ja palvelupaketti on lentolippu. Palvelupakettiin kuuluu usein joukko lisä- eli liitännäispalveluita (tässä tutkimuksessa esimerkiksi maapalvelut). *Palvelutuotanto* on vaiheittainen tapahtumasarja. Palvelutuotanto muodostuu palveltavasta asiakkaasta, palveluympäristöstä, kontaktihenkilöstöstä ja muista asiakkaista. Asiakkaiden osallistumistyyli vaihtelevat. Toiset osallistuvat palveluprosessiin te-

kemällä ehdotuksia, toiset taas arvioivat laatua. Palvelualoilla tulee kiinnittää huomiota palveluympäristön viihtyisyyteen ja siihen, että palveluympäristö ja asiakkaat luovat tietyn mielikuvan muille asiakkaille. Palveluympäristöön liittyy esimerkiksi toimipaikan hyvä sijainti, viihtyisät ja miellyttävät toimitilat sekä palveluvarustus. Koska asiakkaat ovat erilaisia, vaaditaan kontaktihenkilöstöltä joustavuutta, tilanetta ja hyviä ihmissuhdetaitoja. *Palvelun laatu* on asia, jota asiakas arvioi palveluprosessin jokaisessa vaiheessa. Arvioinnin kohteena on ydinpalvelun lisäksi kaikki liitännäispalvelut. Palvelun laatu on seurausta palvelukulttuurista, palvelupaketeista ja palvelun tuotantoprosesseista. Mikäli palvelun laatua halutaan parantaa, joudutaan kehittämään kolmea muuta palveluprosessin osaa. (Lahtinen & Isoviita 2001, 50–54.)

5.1 Palvelun laatu

Asiakkaat määrittävät hyvän laadun, ja yritysten tehtävänä on tarjota sitä heille. Matkustajat toivovat saavansa laadukasta palvelua niin matkaa varatessaan, kohteeseen matkustaessaan kuin kotiin palatessaan. Palvelun laatu asiakkaan näkökulmasta muodostuu odotuksista ja niiden toteutumisesta. Laatusuunnitelman perustehtävä on selvittää asiakkaiden toiveet ja tarpeet sekä selvittää millaiseksi asiakkaat kokivat palvelun. Tässä tutkimuksessa suoritetaan asiakaskysely jonka tulosten ja asiakkaiden antaman palautteen perusteella pyritään kehittämään lähtöselvitysprosessia Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2. (Karusaari & Nylund 2009, 196–200.)

Palvelun kokonaislaatu muodostuu imagosta, teknisestä ja toiminnallisesta laadusta sekä vuorovaikutuslaadusta. Matkailuyrityksen imago määrittää sen, millaiset odotukset matkailijalla on. Kokemuksia vertaillaan hinnan ja laadun suhteen pohjalta. Jotta palvelu olisi laadukasta, tulisi asiakkaan realististen ennakko-odotusten täytyä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle on luotu oikeanlaiset odotukset palvelun laadusta. (Karusaari & Nylund 2009, 196–200.) Asiakkaat voivat tyytyä matalampaan palvelutasoon hintojen ollessa alhaisemmat. Esimerkiksi Ryanairin edulliset lentoliput tarkoittavat sitä että matkustaja lähtee matkaan terminaali 2:n pelkistetystä palveluympäristöstä uudemman pääterminaalin sijaan.

Jotta yrityksen toiminta olisi laadukasta, sen tulee huomioida tekniset ja toiminnalliset seikat. Tekninen laatu syntyy fyysisestä ympäristöstä, välineistä sekä palvelun aikana käytettävistä tavaroista. Toiminnallinen laatu muodostuu henkilökunnan käyttäytymisestä, asenteesta, ammattitaidosta ja palveluhalukkuudesta sekä toiminnan luotettavuudesta ja joustavuudesta. Henkilökuntaan liittyy läheisesti myös vuorovaiutuslaatu jolla on tärkeä merkitys epävarmuutta herättävissä tilanteissa. Hyvä asiakaspalvelija pystyy luotettavuudellaan ja ongelmanratkaisukyvyillään poistamaan matkustajan epävarmuuden. Hyvä asiakaspalvelija pystyy tiedottamaan asiakkaita myös ikävistä asioista kuten lennon myöhästymisistä tai muista poikkeustilanteista. Tällöin tulee muistaa sanattoman viestinnän tärkeys. (Karusaari & Nylund 2009, 197–199.) Palvelutilannetta ei saa ikinä käyttää asiakkaan nöyryyttämiseen tai asiakaspalvelijan itsetunnon pönkittämiseen (Vuokko 1997, 25).

Lähtöselvitys Tampere-Pirkkalan lentoasemalla on kiireinen ja matkustajien vaihtuma-ajat palvelupisteillä ovat lyhyitä. Vaarana on, että asiakkaat kokevat lähtöselvitysprosessin tehdasmaiseksi liukuhinnapalveluksi tai kehittyneemmäksi versioksi siitä. Liukuhinnapalvelun toimintaa säätelevät säännöt ja määräykset. Niiden toimeenpanossa ei ole mietitty prosessin sujuvuutta asiakkaan näkökulmasta eikä asiakasta usein nähdä ihmisenä. Myös tervehtiminen saattaa usein unohtua. Liukuhinnapalvelun kehittyneempi versio on sellainen, jossa henkilökunnan ystävällisyyteen on kiinnitetty huomioita mutta toiminnan asiakaslähtöisyys on muuten unohdettu. Asiakasta juoksetetaan edestakaisin ja ongelman ratkaisut jäävät yksinomaan asiakkaan harteille. Liukuhinnapalvelusta tulisi pyrkiä eroon korostamalla asiakasta toiminnan lähtökohtana. (Reinboth 2008, 9–11.)

5.2 Asiakaslähtöisyys

Tässä opinnäytetyössä tehtävä tutkimus on asiakaslähtöinen, joka tarkoittaa, että sen lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja tavoitteet. Asiakas on kaupallisessa yritystoiminnassa ostaja, joka luovuttaa vapaaehtoisesti taloudellista omaisuuttaan saadakseen hyödykkeitä. Asiakaslähtöisyydessä muun muassa mietitään miten voidaan parantaa asiakkaan palvelun laatua, kehittää asiakkaan luottamusta yritykseen ja kehittyä ja muuntautua asiakkaan mukaan. (Kaipainen & Mäkelä 2010; Puustinen & Rou-

hiainen 2007, 132.) Asiakas- tai käyttäjälähtöisessä tuotekehityksessä asiakkaat nähdään aktiivisina toimijoina sopeutuvien, passiivisten objektien sijaan ja ollaan kiinnostuneita heidän haluistaan ja tarpeistaan. Kuluttajan mukanaolo prosessissa on oleellista. (de Mooij ym. 2005, 108–109.)

Yritys, joka rohkaisee asiakkaitaan antamaan palautetta ja korjaa sitten toimintatansa annetun palautteen perusteella saavuttaa helposti hyvän maineen. Kokemuksista kerrotaan mielellään lähipiiriin kuuluville. Sanotaan, että ”palveluketju on juuri niin vahva kuin sen heikoin lenkki”. Sille että muutamat asiat palveluprosessissa sujuvat hyvin, ei juuri anneta arvoa. Asiakas odottaa että kaikki sujuu hyvin. Myönteiset kokemukset hautautuvat usein kielteisten kokemusten alle ja ne unohtuvat. (Lahtinen & Isoviita 2001, 42–44.)

Toimiva asiakaslähtöisyys edellyttää että toiminnassa huomioidaan ympäristö, kilpailutilanne sekä kuunnellaan asiakasta. Joskus kilpailun puuttuminen saattaa johtaa asiakaslähtöisyyden puutteeseen. Asiakaslähtöisyyttä ei ole tarvetta kehittää jos matkustajia tulee joka tapauksessa. Jotta Ryanairin maapalveluita ei menetettäisi toiselle maapalveluyritykselle, on hyvä pitää kiinni asiakaslähtöisyyden korkeasta tasosta. Se on todellinen kilpailuetu. (Vuokko 1997, 23.)

Asiakaslähtöisyydessä ei ole tarkoituksena pelkäästään yksipuolisesti huomioida asiakkaan tarpeita, vaan siinä täytyy huomioida myös yrityksen omat päämäärät, resurssit ja periaatteet. Tulisi löytää tasapaino asiakkaiden ja omien tarpeiden kuuntelun välille. Pyrkimyksenä on saada aikaan palvelua, joka tyydyttää sekä asiakasta että yritystä itseään. (Vuokko 1997, 25.)

Asiakaslähtöisyyden lähtökohtana on liiketaloudellinen hyöty. Sen uskotaan parantavan yrityksen menestymistä markkinoilla sekä taloudellista tulosta. Tyytyväiset asiakkaat tulevat uudelleen ja usein tuovat myös uusia asiakkaita. Asiakaslähtöisyydellä on vaikutuksensa myös yrityksen henkilöstöön. Kun kaikilla on yhteinen tavoite ja kaikilla on merkitystä organisaatiossa, yhteishenki ja työtyytyväisyys kasvavat. (Vuokko 1997, 27–28 .)

5.3 Lähtöselvitysprosessi Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2

Sivistyssanakirjassa lähtöselvityksen määritelmä on ”lentokentällä ennen lähtöaulaan saapumista tapahtuva selvitys, jonka yhteydessä ilmoitetaan lennolle, varataan lentokoneesta istumapaikka ja luovutetaan koneen ruumaan menevät matkatavarat” (suomisanakirja.fi 2010). Lähtöselvitys on kuitenkin vain osa lähtöselvitysprosessia jolla tarkoitetaan koko matkustajan palveluprosessia lentoasemalla. Lähtöselvitysprosessi alkaa matkustajan saapuessa lähtöselvitystiskille ja päättyy kun matkustaja siirtyy porttialueelta koneeseen. Lähtöselvitysprosessi Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2 kattaa kolme vaihetta: lähtöselvityksen, turvatarkastuksen ja lähtöportin.

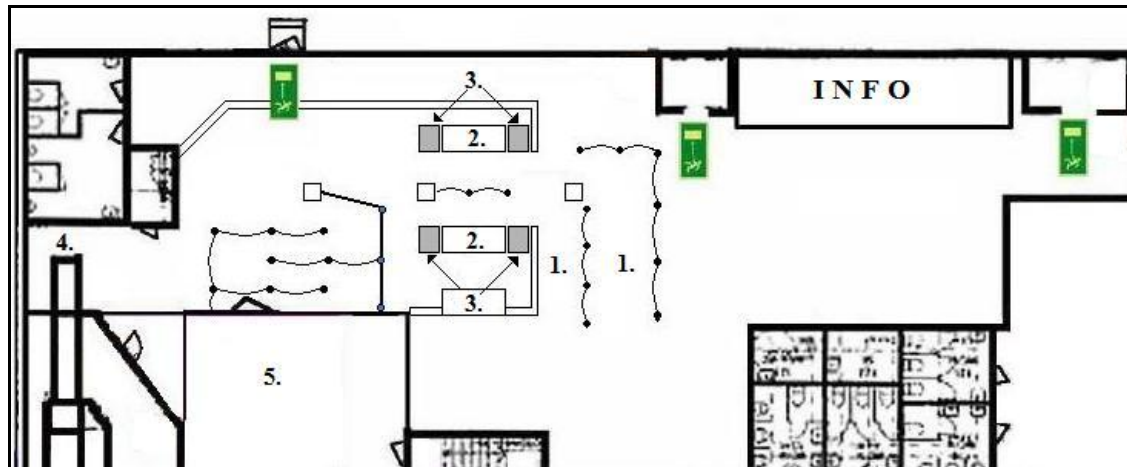
5.3.1 Lähtöselvitys osana terminaali 2:n lähtöselvitysprosessia

Suurimmalla osalla Ryanairin kohteista matkustaja, joka on jonkin EU-maan kansalainen, on tehnyt internetissä lähtöselvityksen, tulostanut koneeseenousukorttinsa ja matkustaa pelkällä käsimatkatavaralla voi mennä lentoasemalle saapuessaan suoraan turvatarkastukseen (McGuirk henkilökohtainen tiedonanto 8.2.2010). Näin ei kuitenkaan ole Tampere-Pirkkalassa.

Saapuessaan lähtöselvitystiskille, matkustaja esittää tulostamansa koneeseenousukortin (Liite 2) sekä matkustusasiakirjansa (passi tai henkilökortti) lähtöselvitysvirkailijalle. Lähtöselvitysvirkailija tarkastaa matkustajan matkustusoikeuden ja henkilöllisyyden sekä käsimatkatavaroiden painon ja määrän. Mikäli matkustaja on kansalaisuudeltaan EU:n ulkopuolinen, lähtöselvitystiskillä tarkistetaan hänen matkustusasiakirjansa lisäksi myös viisumi tai oleskelulupa. Tällöin matkustajan koneeseenousukorttiin laitetaan viisumitarkistuksen merkiksi Ryanairin Visa check – leima. Leima laitetaan EU:n ulkopuolisen matkustajan koneeseenousukorttiin aina, huolimatta siitä edellyttääkö kohdemaahan häneltä viisumia. Mikäli matkustaja saapuu lähtöportille ilman Visa Check – leimaa, on lentoyhtiöllä oikeus evätä hänen koneeseenousunsa. EU:n ulkopuolisen matkustajan koneeseenousukortin malli on liitteessä 3. Osa tiedoista on peitetty tietosuojan ja väärinkäytösten ehkäisemiseksi.

Mikäli matkustajalla on ruumaan menevää matkatavaraa, lähtöselvitysvirkailija tarkistaa laukun painon ja että laukkupaikka on maksettu. Lähtöselvittäjä kirjaa matkatavaran ja ohjeistaa matkustajaa viemään matkatavaransa eteenpäin erilliselle liukuhihnalle. Lähtöselvittäjä huolehtii että jokaisesta kirjatusta matkatavarasta tiedetään kenelle se kuuluu. Lähtöselvitystiskeillä ei ole matkatavarahihnoja, joten mikäli matkustajalla on ruumaan menevää matkatavaraa, hänen tulee itse viedä laukkunsa lähtöselvityksen jälkeen erilliselle matkatavarahihnalle.

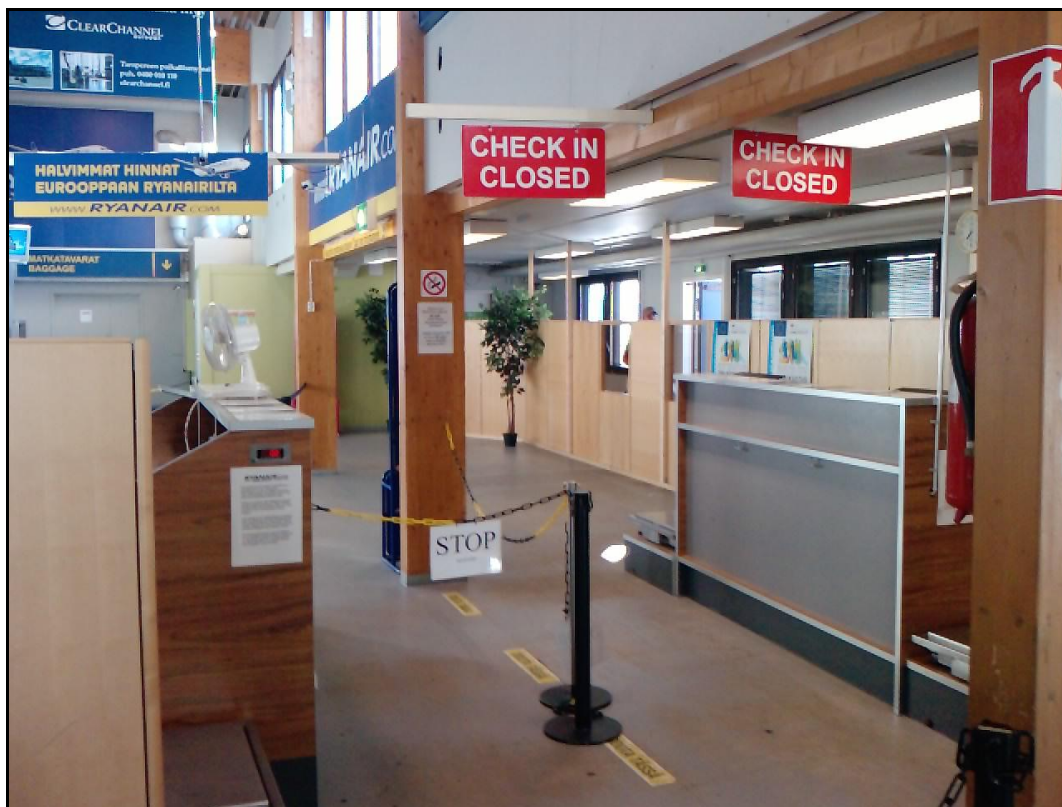
Kuten voidaan huomata pohjapiirroksessa kuvassa 1, lähtöselvitystiskejä on terminaalissa neljä kappaletta (kaksi tiskiparia) ja ne on sijoitettu siten, että tiskiparit (merkitty kuvassa numerolla kaksi) ovat vastakkain. Numerolla yksi on kuvattu lähtöselvityksen jonotusalueet. Jokaisen lähtöselvitystiskin päässä on vaaka matkatavarojen punnitsemista varten, vaa'at on merkitty numerolla kolme. Jokainen matkustaja jolla on ruumaan menevää matkatavaraa, vie kirjatun matkatavaransa itse matkatavarahihnalle, merkitty numerolla neljä. Lähtöselvityksen jälkeen matkustaja siirtyy numerolla viisi merkittyyn turvatarkastukseen.



Kuva 1. Lähtöselvitysaulan pohjapiirros.

Yhdellä lennolla on aina kaksi lähtöselvitysvirkailijaa. Lähtöselvitystiskien edessä ilmoitetaan kyltein minkä lennon lähtöselvitys kulloinkin on käynnissä (kuten *Check in closed* – kyltit kuvassa 2). Digitaalisia näyttötauluja ei koko terminaalissa ole. Mikäli vain yhden lennon lähtöselvitys on auki kerrallaan, voivat lähtöselvitysvirkailijat asettua tiskien taakse joko rinnakkain tai vastakkain. Samaan aikaan voi olla auki korkeintaan kaksi lähtöselvitystä. Mikäli kaksi lähtöselvitystä on auki samaan

aikaan, asettuvat saman lennon lähtöselvitysvirkailijat yhden tiskiparin taakse rinnakkain.



Kuva 2. Lähtöselvitystiskit. Kuvattu 19.7.2010.

Lähtöselvitys sulkeutuu 40 minuuttia ennen koneen aikataulun mukaista lähtöaikaa. Tällöin lähtöselvittäjä ilmoittaa koneen lähettäjälle ruumaan menneiksi kirjattujen laukkujen lukumäärän. Koneen lähettäjä tarkistaa että ilmoitettu luku täsmää matkatavaroiden lastaajien laukkuluvun kanssa. Lähtöselvittäjä ilmoittaa myös muut matkustajaluvut koneen lähettäjälle. Lukuihin eritellään aikuiset, alle 12-vuotiaat lapset sekä alle 2-vuotiaat sylilapset. Ryanair ei kuljeta yksinmatkustavia lapsia, jokaisella varauksella tulee olla vähintään yksi yli 16-vuotias matkustaja.

Lähtöselvitystiskillä kartoitetaan myös liikuntarajoitteisten matkustajien avuntarve. Tieto välitetään koneen lähettäjälle, joka välittää tiedon koneen henkilökunnalle ja kohdelentoasemalle.

5.3.2 Turvatarkastus osana terminaali 2:n lähtöselvitysprosessia

Lähtöselvitystiskeiltä matkustajat siirtyvät turvatarkastukseen. Ilmailussa suhtaudutaan hyvin vakavasti turvallisuuteen. Ilmailun viranomaiset laativat säännöt joiden mukaan rajoitetaan matkustajan oikeutta kantaa käsimatkatavarassa tai ruumaan menevässä matkatavarassa kiellettyjä aineita ja esineitä jotta voidaan välttää vaaratilanteet. Siksi matkustajille ja heidän matkatavaroilleen suoritetaan lentoasemilla turvatarkastuksia. Matkustajat kulkevat metallinpaljastinportin läpi turvatarkastuksessa ja heidän matkatavaransa läpivalaistaan jotta kielletyt esineet tai aineet voidaan havaita. Portissa hälyttäneet matkustajat käsintarkastetaan ja lisäksi tehdään satunnaisia käsintarkastuksia 10 prosentille hälyttämättömistä matkustajista. Matkustajan yksityisyyttä kunnioitetaan siten, että käsintarkastuksen tekee aina matkustajan kanssa samaa sukupuolta oleva turvatarkastaja. (Länsisyrjä 2008.)

Vaarallisten aineiden ilma-alukseen pääsyn estäminen on erityisen tärkeää siksi, että vaaratilanteessa ollaan poikkeuksellisissa olosuhteissa verrattuna maanpintaan. Vaarallisia aineita ovat aineet jotka jonkin ominaisuutensa vuoksi voivat aiheuttaa vahinkoa ihmiselle, ympäristölle tai omaisuudelle. Tällaisia ominaisuuksia ovat esimerkiksi räjähdys-, palo-, tartunta- ja säteilyvaarallisuus, myrkyllisyys sekä syövyttävyys. Avunsaannissa kestää ideaaliolosuhteissa vähintään kymmenen minuuttia ja ilma-aluksen sisä- ja ulkopuolella vallitsee suuret ilmanpaine-erot: aluksen runko on jatkuvasti rasiuksen alainen. Suljetussa tilassa ilma kiertää ainoastaan kymmenen minuuttia. Lentokoneeseen kohdistuu myös kallistuskulmia, kiihtyvyyttä sekä alhainen ulkolämpötila (n. -50 c). (Michelsson henkilökohtainen tiedonanto 26.1.2010.)

Kiellettyjä esineitä käsimatkatavarassa ovat esimerkiksi tuliaseet (myös leluaseet ja aseiden replikat eli jäljitelmät), lyömäaseet, kuten pesäpallomailat tai golfmailat, sekä terävät ja leikkaavat esineet kuten sakset tai veitset. Ryanairilla aseiden ja niiden replikoiden kuljettaminen on kiellettyä myös ruumaan menevässä matkatavarassa. (Ryanairin www-sivut c) 2010.)

Vuodesta 2006 nesteiden määrää käsimatkatavarassa on rajoitettu. Rajoituksella yritetään ehkäistä nestemäisten räjähteiden käyttäminen terroritekoon. Nestemäisiksi

tuotteiksi luokitellaan muun muassa kosmetiikkatuotteet kuten geelit, aerosolit, voiteet, rasvat ja tahnat. Yhdellä matkustajalla saa olla mukanaan yksi korkeintaan litran vetoinen läpinäkyvä ja uudelleensuljettava pussi nestemäisiä tuotteita käsimatkatavaroissaan. Yhden tuotteen suurin sallittu pakkauskoko on sata millilitraa. Nestepussi tulee esittää turvatarkastukseen tultaessa. Rajoitus ei koske lennon aikana tarvittavia vauvan ruokia ja juomia eikä lääkärin määräämiä nestemäisiä tuotteita mutta myös ne tulee esittää turvatarkastukseen tultaessa. (TraFi-ilmailun www-sivut b) 2010.)

Ilmailun turvallisuussäännöistä vastaa Suomessa TraFi ilmailu, joka tekee yhteistyötä kansainvälisten toimijoiden kanssa lentoturvallisuuden takaamiseksi. Yhteistyötahoja ovat kansainvälisten ilmailuviranomaisten ICAOn (International Civil Aviation Organization) ja EASAn (European Aviation Safety Agency) lisäksi eurooppalaisten ilmailuviranomaisten yhteistyöelin JAA (Joint Aviation Authorities), Euroopan siviili-ilmailukonferenssi ECAC (European Civil Aviation Conference), Euroopan lennonjohdon yhteistyö elin Eurocontrol ja turvallisuusjärjestö GASR (Group of Airport Safety). (TraFi-ilmailun www-sivut b) 2010.)

Turvatarkastusprosessi on osa matkustajan palveluprosessia mutta sen toiminta perustuu pitkälti viranomaisten määräyksiin. Siksi tässä opinnäytetyössä keskitytään ainoastaan lähtöselvityksen ja lähtöportin palveluprosessien kehittämiseen.

5.3.3 Lähtöportti osana terminaali 2:n lähtöselvitysprosessia

Lähtöportti on matkustajan viimeinen etappi ennen koneeseen nousua. Ryanairin koneeseen nousuprosessiin kuuluu, että ensin koneeseen nousevat matkustajat jotka ovat maksaneet *Priority boarding* - maksun. Lähtöportilla on katon rajassa kyltein merkittynä koneeseen nousualueet. *Priority boardingin* ostaneet matkustajat siirtyvät koneeseen porttialueen vasemmalta puolelta. Vasta heidän jälkeensä muut matkustajat voivat siirtyä koneeseen, vuorostaan oikealta puolelta porttialuetta.

Kyselyiden aikaan Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:ssa oli käytössä ainoastaan yksi lähtöportti (Kuva 3). Kuvassa näkyvää porttinumeroa ei ollut vielä kyselyjen aikaan. Lähikuva jonotusalueiden kylteistä kuvassa 4.



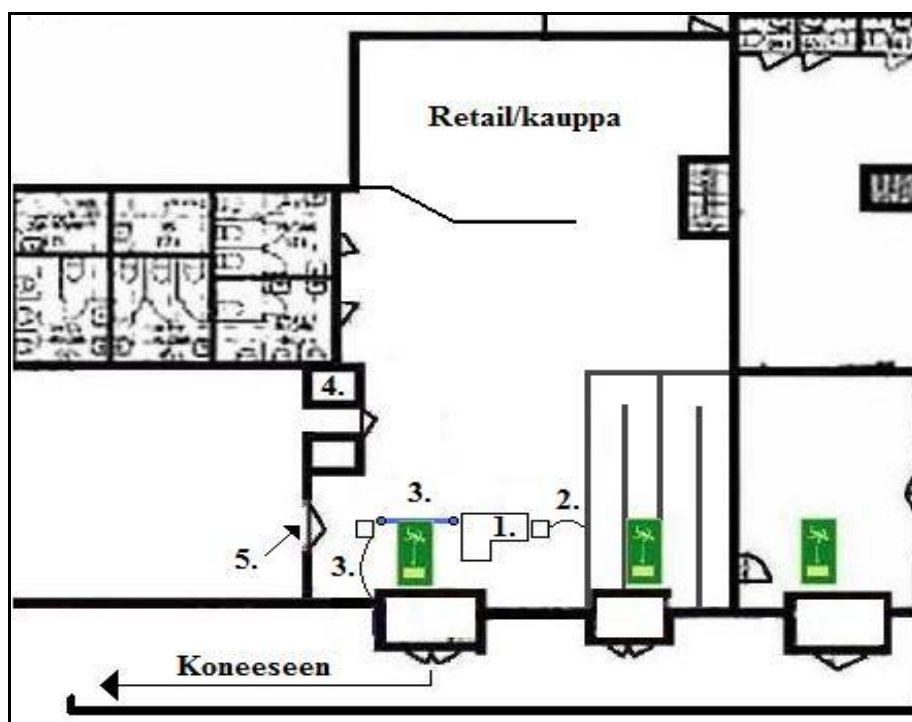
Kuva 3. Lähtöporttialue. Vasemmalla laidassa Priority Q ja oikealla Other Q. Pylväässä näkyy kohde. Kuvattu 19.7.2010.



Kuva 4. Jonotusalueiden kyltit. Kuvattu 19.7.2010.

Pohjapiirroksessa (Kuva 5) lähtöportti on merkitty numerolla yksi. Ryanairin koneeseen nousuprosessiin kuuluu, että *Priority boarding* lisäpalvelun ostaneiden matkustajien pitää päästä koneeseen ensimmäisenä. Heidän jonotusalueensa (Priority Q) on merkitty pohjapiirroksen numerolla kaksi. Kun *Priority boarding* matkustajat ovat siirtyneet koneeseen, on vasta muiden matkustajien vuoro. Heidän jonotusalueensa (Other Q) on merkitty numerolla kolme. Mikäli kyseessä on Non-Schengen lento

(Edinburgh, Lontoo Stansted) on lennolle passintarkastus joko numerolla neljä merkityssä passintarkastuspisteessä tai aikaisemmassa heti turvatarkastuksen jälkeen sijaitsevassa passintarkastuspisteessä (ei näy pohjapiirroksessa).



Kuva 5. Lähtöporttialueen pohjapiirros.

Mikäli Non-Schengen ja Schengen lennot ovat päällekkäin ja Schengen-maan lento lähtee ensin, on passintarkastus perimmäisessä pisteessä ja Schengen lennon matkustajat siirtyvät koneeseen peltioven (5.) kautta. Tällainen järjestely siksi, että Schengen- ja Non-Schengen-maan matkustajat eivät saa mennä samalle alueelle. Kyselyjen jälkeen tällaisia tilanteita varten otettiin käyttöön toinen portti passintarkastusta edeltävältä alueelta.

Lähtöportille siirtyvät samat virkailijat, jotka ovat olleet lennon lähtöselvitystiskilläkin. Mahdollisuuksien mukaan lähtöportille yritetään saada apuvoimia turvatarkastuspisteestä tai koneen lähettäjistä. Matkustajat yritetään saada lähtöportin läpi nopeasti jotta kone saataisiin ilmaan mahdollisimman pian. Ryanairin koneiden kääntöajaksi on laskettu 25 minuuttia. Tämä tarkoittaa sitä, että 25 minuutissa saapuvat matkustajat poistuvat koneesta ja lähtevät matkustajat nousevat koneeseen. Tässä ajassa myös koneen ruuma puretaan ja lastataan matkatavaroilla.

Lähtöportilla tarkastetaan vielä koneeseenousukortit ja henkilöllisyys. Jotta matkustajat tietäisivät koska koneeseenousu alkaa, annetaan lähtöportilla kuulutuksia. Ensin luetaan ennakkokuulutus, sitten *Priority boarding* – matkustajien koneeseenousukuulutus, muiden matkustajien kuulutus ja tarpeen vaatiessa ehdottomasti viimeinen – kuulutus. Kuulutukset luetaan suomeksi ja englanniksi mikrofoniin, valmiita nauhoja ei ole.

6 TUTKIMUSMENETELMÄ

Tässä tutkimuksessa toteutetaan lomakekysely Ryanairin matkustajille koskien heidän tyytyväisyyttään lähtöselvitysprosessiin Tampere-Pirkkalan lentoaseman kakkos-terminaalissa. Tavoiteltava otanta on 100 matkustajaa. Kyselyt jaetaan matkustajille satunnaisotannalla lähtöselvityksessä ja vastaukset palautetaan lähtöportille. Käytetty tutkimusmenetelmä on kvantitatiivinen tutkimus.

6.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimusmenetelmä on tutkimustapa, jossa tietoa, tutkittavia asioita ja niiden ominaisuuksia tarkastellaan numeerisesti eli numeroiden avulla. Määrällisen tutkimuksen tarkoitus on joko selittää, kuvata, kartoittaa, vertailla tai ennustaa ihmisiä tai luontoa koskevia asioita, ominaisuuksia ja ilmiöitä. (Vilka 2007, 14–19.)

Tutkimustapoja on useita erilaisia: selittävä tutkimus etsii selityksiä tilanteeseen tai ongelmaan yleensä syy-seuraus suhteita etsien. Kuvaava tutkimus esittää tarkkoja kuvauksia ja dokumentoi ilmiöiden keskeisiä ja kiinnostavia piirteitä. Vertailevan tutkimuksen tavoite on vertailla samanlaisia asioita eri paikoissa tai eri aikoina. Tavoitteena on oppia ymmärtämään kahden tai useamman tutkimuskohteen avulla paremmin tarkasteltavaa asiaa sekä tuoda selkeämmin esille asioiden välisiä eroja. Ennustavalla tutkimuksella haetaan tietoa, jonka avulla pystytään ennustamaan ja arvi-

oimaan ilmenemismuotoja tai seurauksia eri asiayhteyksissä ja eri aikakausina. (Vilka 2007, 20–22.) Tässä opinnäytetyössä tehdään kartoittava tutkimus. Kartoittavassa tutkimuksessa katsotaan mitä tapahtuu nyt, etsitään uusia näkökulmia ja ilmiöitä sekä selvitetään vähän tunnettuja ilmiöitä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 134.)

6.2 Kyselylomake

Kysely on aineiston keräämisen tapa, jossa kysymykset on standardoitu eli vakioitu. Tällöin kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Vastaaja itse lukee kysymyksen ja vastaa siihen. Kyselylomaketta käytetään, kun havaintoyksikkönä on henkilö, hänen mielipiteensä, asenteet, ominaisuudet tai käyttäytyminen. Kysely soveltuu aineiston keräämistavaksi silloin kun tutkittavia on paljon hajautetusti. (Vilka 2007, 28.)

Tämän tutkimuksen kysely toteutetaan kontrolloituna ja informoituna kyselynä: kyselyt jaetaan henkilökohtaisesti matkustajille lähtöselvitystiskillä ja he palauttavat vastauksensa lähtöportilla (kyselylomake liitteessä 4). Kyselytapa on tässä tapauksessa toimiva, sillä suunnitellut kohdejoukot ovat henkilökohtaisesti helposti tavoitettavissa, lomakkeita jakaessaan voi samalla vastata matkustajien kysymyksiin sekä kertoa tutkimuksen tarkoituksesta. (Hirsjärvi ym. 2007, 192.)

Tässä tutkimuksessa kohdejoukkoa ovat kaikki yli 16-vuotiaat Ryanairin Tampereelta lähtevät matkustajat, jotka ymmärtävät suomea tai englantia. Ikäraja on asetettu siksi, että vasta yli 16-vuotiaat voivat Ryanairilla matkustaa yksin. Kielitaito on kyselyyn vastaamiseksi välttämättömyys, sillä vastausvaihtoehdot ovat suomeksi ja englanniksi. Kyselylomakkeesta on ainoastaan yksi versio siksi, että lomakkeen jakamisen sattumanvaraisuus toteutuisi mahdollisimman hyvin: samaa kyselyä voidaan jakaa sekä suomalaisille että ulkomaalaisille. Jotta voidaan välttää vääristymät vastauksissa, annetaan lomakkeita yhdelle seurueelle ainoastaan yksi.

Jokaiseen tutkimukseen osallistuvaan lähtöselvitykseen kopioidaan lomakkeita määrällisesti siten, että lomakkeita riittää 10 prosentille lähtijämäärästä. Otantamenetel-

mänä on tavoitteena käyttää systemaattista satunnaisotantaa siten, että lähtöselvittäjä tarjoaa lomaketta noin joka kymmenennelle lähtöselvitykseen tulevalle matkustajalle tai matkustajaryhmälle, kunnes lomakkeet loppuvat. Jokaisella matkustajalla on siis yhtä suuri todennäköisyys tulla valituksi otokseen. Edustavan otoksen saamiseksi onkin varmistettava, ettei mitään ryhmää suosita tai jätetä otoksen ulkopuolelle. (KvantiMOTV, 2003.)

Tampere-Pirkkalasta lähteville Ryanairin matkustajille tehtävässä lomakekyselyssä käytetään lähinnä asteikkoihin perustuvia kysymystyyppejä. Vaihtoehtoissa on käytetty viisiportaista Likertin asteikkoa. Likertin asteikossa on yleensä 5- tai 7-portaisia vaihtoehtoja jotka muodostavat joko nousevan tai laskevan skaalan. Kysymyksissä esitetään väittämiä joista vastaaja valitsee vastauksensa sen mukaan kuinka voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä kuin esitetty väittämä. Vastausvaihtoehdot ovat: *täysin samaa mieltä, osittain samaa mieltä, osittain eri mieltä, täysin eri mieltä* sekä *en osaa sanoa*. Viimeisin vaihtoehto on lisätty siksi että tutkimusten mukaan ihmiset vastaavat kysymykseen vaikka heillä ei olisi siihen kantaa. Kun vaihtoehto on olemassa, sen valitsee 12–30 prosenttia vastaajista. (Hirsjärvi ym. 2007, 193–198.)

Lomakkeessa käytetään monivalintakysymystä matkustajan (vastaajan) kohteen valinnassa. Monivalintakysymykset tuottavat vastauksia joita voidaan helposti käsitellä ja vertailla keskenään (Hirsjärvi ym. 2007, 192). Monivalintakysymyksissä on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot Ryanairin Tampereelta liikennöimien lentojen mukaan: Bremen, Edinburgh, Frankfurt Hahn, Kaunas, London Stansted, Malaga, Milan Bergamo ja Riga. Matkustaja valitsee oikean vaihtoehdon rastittamalla. Rastittamalla vastaaja myös ilmoittaa onko hän vapaa-ajan- vai työmatkalla, onko hänellä ruumassa kuljetettavaa matkatavaraa sekä matkustaako hän alle 7-vuotiaiden lasten kanssa.

Avoimia kysymyksiä käytetään matkustajan iän, kansalaisuuden ja matkaseurueen koon kohdalla, sekä kohdassa jossa matkustajalta kysytään miten hänen mielestään matkustajan lähtöselvitysprosessia voitaisiin edelleen kehittää Tampere-Pirkkalan lentoasemalla. Avoimissa kysymyksissä esitetään ainoastaan kysymys ja jätetään tyhjä tila vastausta varten. Avoimet kysymykset sallivat vastaajien ilmaista itseään omin sanoin ja koska vastauksia ei valmiiksi ehdoteta, vastaajien asiaan liittyvien

tunteiden voimakkuus tulee helpommin ilmi. (Hirsjärvi ym. 2007, 196.) Lomakkeen lopussa on varattu tila matkustajan vapaalle palautteelle.

Jotta mahdollisimman moni matkustaja vastaisi kyselyyn, arvotaan kaikkien vastanneiden kesken Ryanairin 50 euron arvoinen lahjakortti. Matkustaja voi täyttää yhteystietonsa lomakkeen viimeiselle sivulle arvontaa varten. Kun vastaukset vastaanotetaan lähtöportilla, irrotetaan välittömästi yhteystieto-osa matkustajan vastauksista jotta vastaajan nimettömyys säilyy.

Anonymisoinnilla tarkoitetaan tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden tunnistetietojen poistamista tai muuttamista (Kuula 2006, 214). Tutkimusaineiston anonymisointia edellyttävät kaksi lakia, *Henkilötietolaki* 1999/523 ja *Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta* 1999/621. Lainsäädännöllä pyritään siihen, että henkilötietoja kerätään, käytetään, säilytetään ja luovutetaan asianmukaisella tavalla. Tietosuoja tarkoittaa, että tutkija kunnioittaa ihmisten yksityisyyttä. Tämä velvoittaa tutkijaa huolehtimaan siitä että tutkittavien yksityisyyden suojaa ei loukata ja henkilötiedot suojataan. Tavoitteena on, että asiattomat eivät pääse käsiksi henkilötietoihin ja käyttämään niitä väärin. (Vilka 2007, 95.) Arvonnan suorittamisen jälkeen, matkustajien yhteystiedot hävitetään Encore Oy:n tietoturvapalvelun kautta.

7 TUTKIMUSTULOKSET

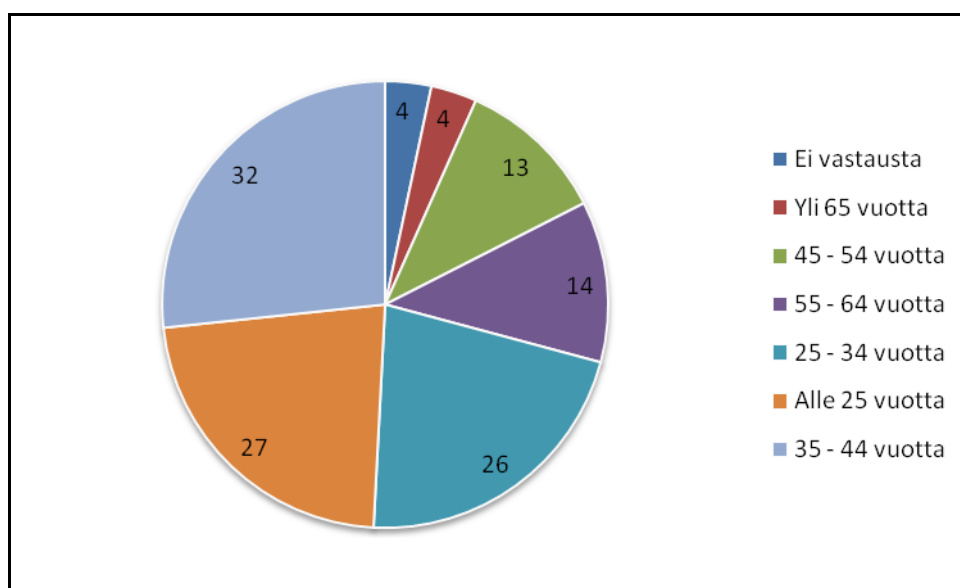
Kyselytutkimus Ryanairin matkustajille aloitettiin Tampere-Pirkkalan lentoaseman kakkostermiinalin lähtöselvityksessä 29. toukokuuta 2010 (Taulukko 1, s. 34). Kyselyitä oli tavoitteena jakaa 10 prosentille lennon matkustajamäärästä. Jokaisen kohteen lähtöselvityksessä jaettiin kyselyitä ensin kerran. Ensimmäisen kierroksen jälkeen kyselyitä oli jaettu 98 kappaletta ja vastauksia saatu 58 kappaletta. Koska tavoitteena oli saada 100 vastauksen toteutunut otos, tehtiin toinen kierros. Toisella kierroksella jaettiin 148 kyselyä ja vastauksia tuli 62 kappaletta. Kolmatta kyselykierrosta ei ollut tarvetta tehdä, sillä kahden kyselykierroksen jälkeen tavoite ylittyi: vastauksia oli yhteensä 120. Tavoitteena oli saada kyselyt kerättyä kahdessa viikossa.

Tavoite toteutuikin lopulta suhteellisen hyvin, sillä viimeinen kyselypäivä oli 13. kesäkuuta 2010.

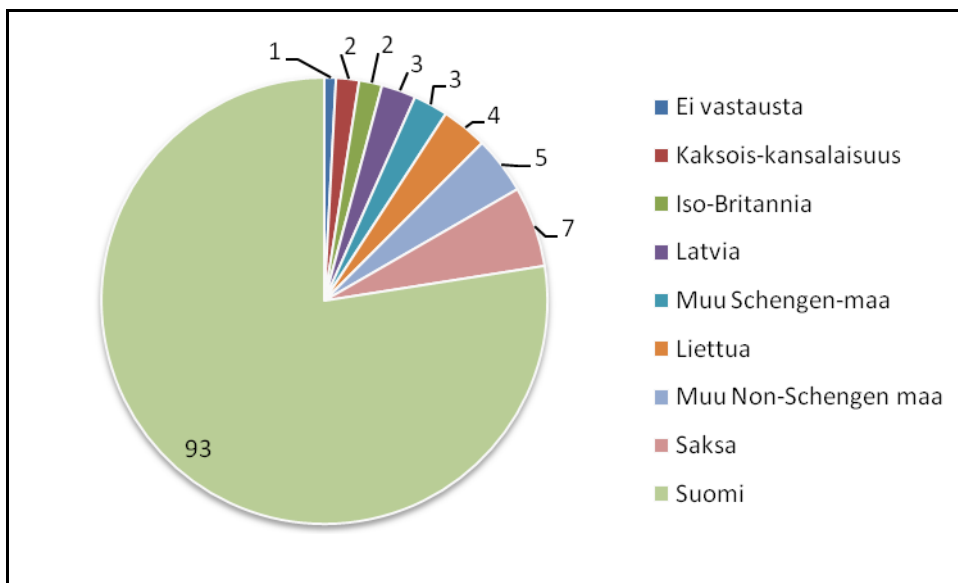
Mittauksen kohteena ei ole ikinä kaikki otokseen tulevat yksilöt vaan toteutunut otos. Tutkijan on varauduttava katoon otosta suunnitellessaan. Kadolla tarkoittaa tietojen puuttumista. Kyselytutkimuksissa vastaajia saattaa olla vain 25 – 30 prosenttia otoksesta riippuen siitä, mitä tutkitaan ja mikä on tutkimuksen kohdejoukko. (Vilka 2007, 59.) Tässä tutkimuksessa 214 jaetusta lomakkeesta 120 palautettiin, jolloin katoprosentiksi muodostui 50,2 %.

7.1 Matkustajaprofiili

Kyselyyn vastaajia oli yhteensä 120 joista neljä ei halunnut ilmoittaa ikäänsä. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli noin 37 vuotta. Kun vastaajien iät jaetaan eri ikäryhmiin, huomataan että suurin osa vastaajista (85) on alle 45-vuotiaita: alle 25-vuotiaita vastaajia oli 27, vastaajista 25–34-vuotiaita oli 26 ja 35–44-vuotiaita oli 32. 45 – 54-vuotiaita oli 13 vastaajaa, 55 – 64-vuotiaita 14 ja yli 65-vuotiaita ainoastaan neljä vastaajaa (Kuvio 1).



Kuvio 1. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.



Kuvio 2. Vastaajien kansalaisuudet.

Kuviossa 2 on kuvattuna vastaajien kansalaisuudet. 120 vastaajasta suomalaisia oli peräti 93. Seuraavaksi eniten oli saksalaisia, joita oli seitsemän. Liettualaisia oli neljä ja latvialaisia kolme vastaajista. Vastaajista kaksi oli isobritannialaisia. Koska muita kansalaisuuksia oli vähän, jaettiin loput kansalaisuudet muihin Schengen-maihin (kolme vastaajaa; Viro, Alankomaat ja Puola) ja muihin Non-Schengen maihin (viisi vastaajaa; Meksiko, Venäjä, Nepali, Turkki ja Australia). Vastaajista kahdella kaksoiskansalaisuus ja yksi ei ilmoittanut kansalaisuuttaan.

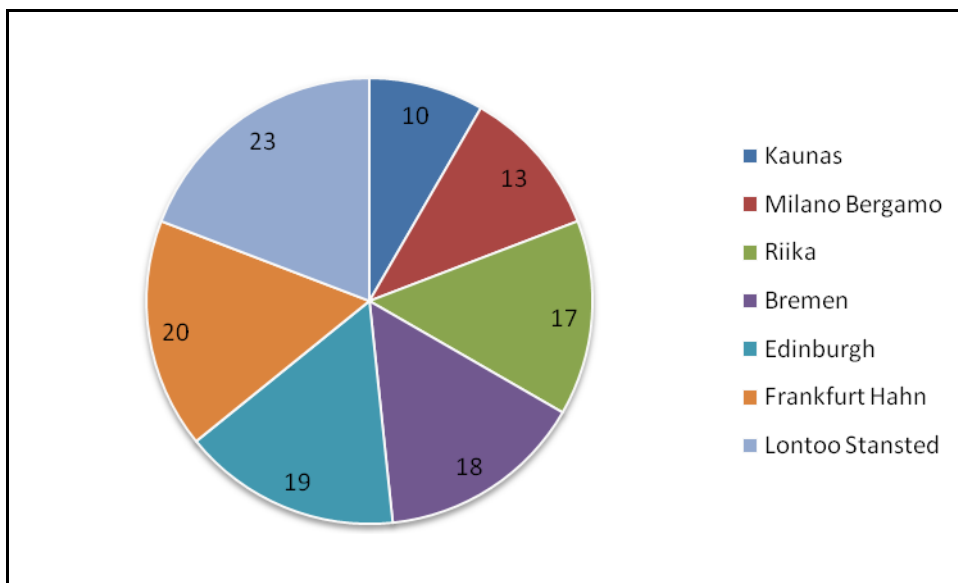
Schengen on alue, johon kuuluvilla mailla on yhteinen ulkorajan valvonta. Schengen-alueeseen kuuluvat seuraavat maat: Alankomaat, Belgia, Espanja, Islanti, Italia, Itävalta, Kreikka, Latvia, Liettua, Luxemburg, Malta, Norja, Portugali, Puola, Ranska, Ruotsi, Saksa, Slovakia, Slovenia, Suomi, Sveitsi, Tanska, Tsekki, Unkari ja Viro. (Rajavartiolaitos 2010.)

Taulukko 1. Lennot joilta lomakekyselyitä kerättiin.

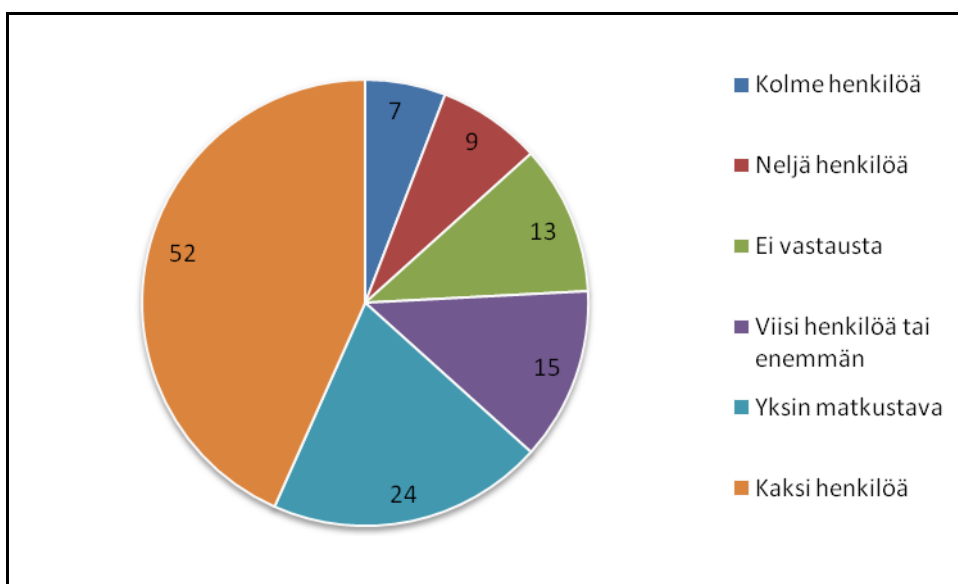
Päivä-määrä	Kohde	Matkustaja-määrä	Kopioidut lomak-keet (10 %)	Palautetut lomakkeet
29.5.2010	Frankfurt Hahn	178	18	9
30.5.2010	Milano Bergamo	153	15	7
30.5.2010	Kaunas	93	9	8
31.5.2010	Bremen	180	18	11
31.5.2010	Riika	70	7	6
1.6.2010	Edinburgh	121	12	10
4.6.2010	Lontoo Stansted	187	19	7
4.6.2010	Frankfurt Hahn	184	18	11
4.6.2010	Kaunas	146	14	2
7.6.2010	Riika	135	14	11
11.6.2010	Bremen	188	19	7
11.6.2010	Milano Bergamo	183	18	6
12.6.2010	Lontoo Stansted	180	19	16
13.6.2010	Edinburgh	144	14	9
Yhteensä		2142	214	120

Jokaiselle lennolle jaettiin lomakkeita 10 prosentille lähtijämäärästä (Taulukko 1). Määrällisesti eniten (38 kpl) lomakkeita jaettiin Lontoon Stanstedin matkustajille, heiltä myös vastauksia saatiin eniten (23 kpl). Paras lomakkeiden palautusprosentti (81 %) oli matkustajilla jotka olivat matkalla Riikaan. 21 jaetusta lomakkeesta jopa 17 palautui. Huonoin palautusprosentti oli Milanon Bergamoon matkustavilla. Lomakkeita jaettiin 33, mutta ainoastaan 13 (39 %) palautettiin. Kaunasiin matkustaville jaettiin 23 lomaketta joista ainoastaan 10 palautettiin (43 %).

Vastaajat jakautuivat kohteittain suhteellisen tasaisesti (Kuvio 3). Eniten vastaajia (23) oli Lontoon Stanstedin matkustajissa. Seuraavaksi eniten vastasi Frankfurt-Hahniin (20), Edinburghiin (19), Bremeniin (18) ja Riikaan (17) matkalla olleet. Vähiten vastaajia oli Milanon Bergamon (13) ja Kaunasin (10) matkustajissa.



Kuvio 3. Vastaajat kohteittain.



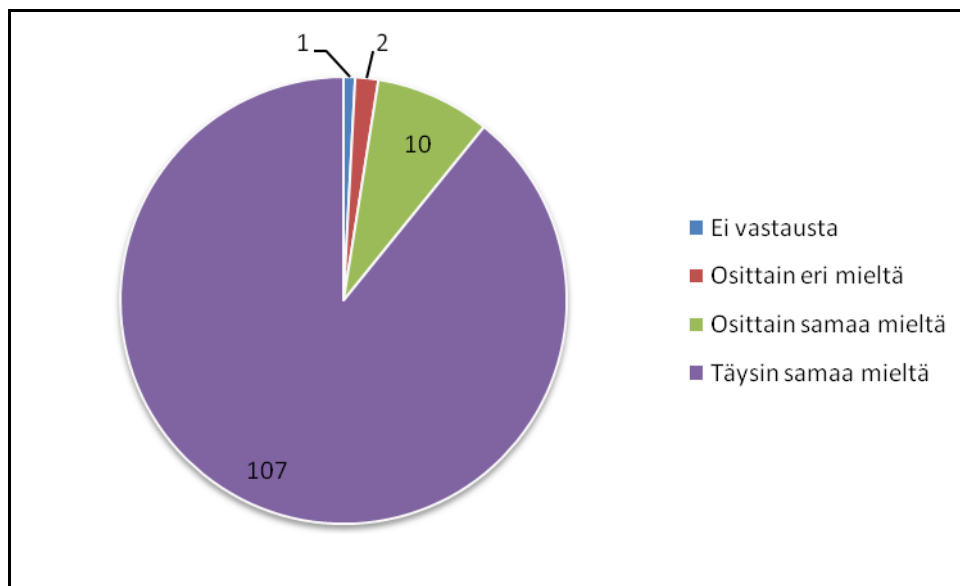
Kuvio 4. Vastaajien matkaseurueen koko.

120 vastaajasta jopa 52 matkusti kahden hengen seurueessa (Kuvio 4). Yksin matkustavia matkustajia oli 24, seuraavaksi eniten (15) oli yli viiden hengen seurueita. Kolmen hengen seurueessa matkustavia vastaajia oli seitsemän ja neljän hengen seurueissa matkusti yhdeksän vastaajaa. Matkaseurueen keskimääräinen koko oli noin kolme henkilöä. 13 vastaajaa ei ilmoittanut matkaseurueensa kokoa.

Vain yhdeksällä vastaajalla oli matkaseurueessaan alle kouluikäisiä lapsia. Vastaajista 105 oli vapaa-ajan matkalla ja kyselyyn vastanneista matkustajista 81:llä oli ruu-
massa kulkevaa matkatavaraa. Kyselyyn vastanneista 24 ulkomaalaisesta matkusta-
jista viisi (21 %) oli työmatkalla. Suomalaisista 93 vastaajasta työmatkalla oli ainoas-
taan seitsemän (8 %). Yhdellä matkustajalla kyseessä oli yhdistetty työ- ja vapaa-
ajan matka.

7.2 Lähtöselvitykseen liittyvien kysymysten analysointi

Matkustajille esitettiin lomakekyselyssä neljä kysymystä liittyen lähtöselvitykseen. Kysymykset esitettiin väitteinä, joihin matkustajat saivat vastata Likertin viisiportai-
sen asteikon mukaan valitsemalla onko hän väittämän kanssa *täysin samaa mieltä*,
osittain samaa mieltä, *osittain eri mieltä*, *täysin eri mieltä* vai *en osaa sanoa*.

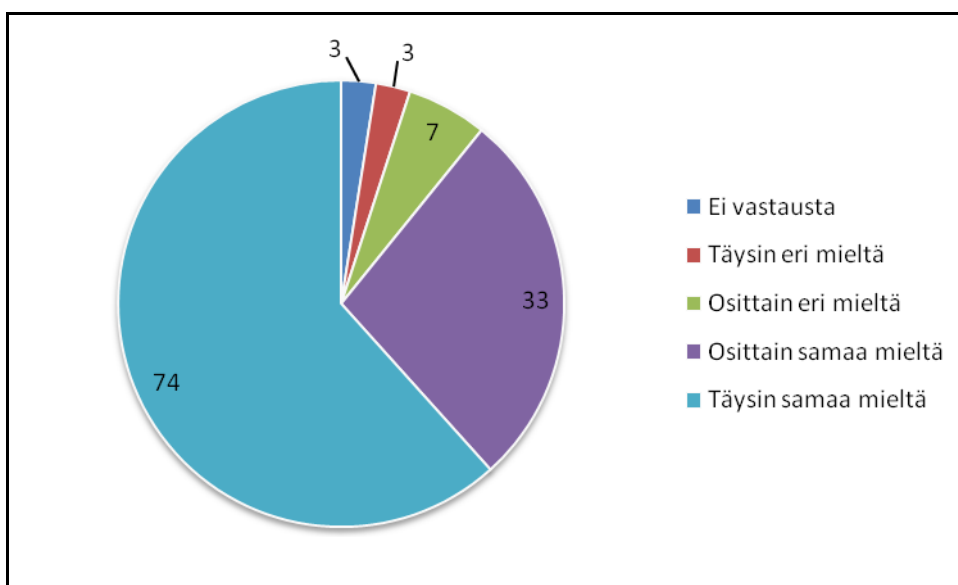


Kuvio 5. Lähtöselvitystiskien löytäminen oli helppoa.

Ensimmäinen lähtöselvitystä koskenut väite ”Lähtöselvitystiskien löytäminen oli helppoa” koski lähtöselvitystiskien sijoittelua josta vastaajat olivat lähes täysin yksi-
mielisiä (Kuvio 5). 120 vastaajasta jopa 107 oli *täysin samaa mieltä* siitä, että oikean
lähtöselvitystiskin löytäminen oli helppoa. 10 vastaajaa oli *osittain samaa mieltä* ja

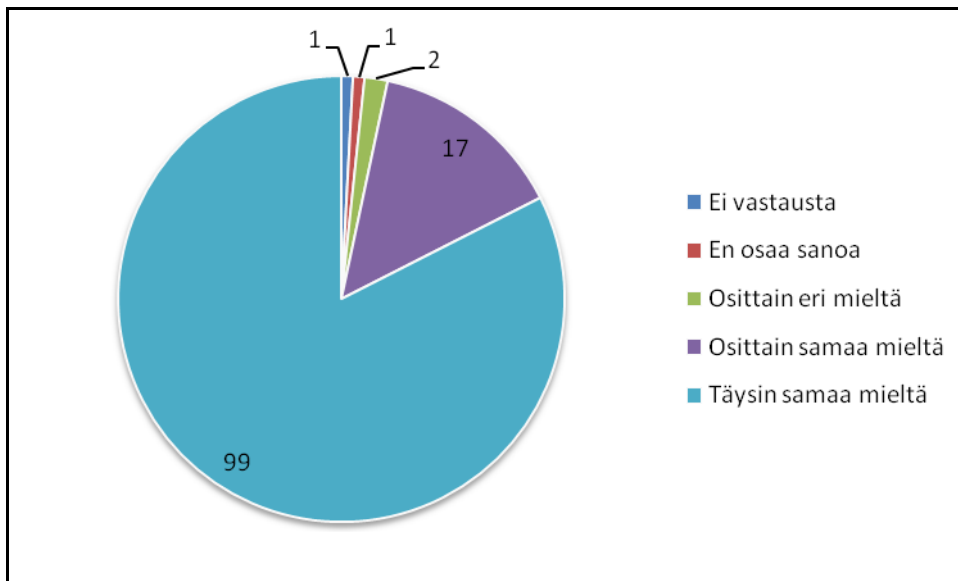
kaksi *osittain eri mieltä*. Yksi matkustaja oli jättänyt kokonaan vastaamatta kysymykseen.

Toinen lähtöselvitystä koskeva väittämä oli ”Lähtöselvityksen jonotusalueet oli selkeästi merkitty” (Kuvio 6). Suurin osa vastaajista (74), oli väittämän kanssa *täysin samaa mieltä*. *Osittain samaa mieltä* oli 33 ja *osittain eri mieltä* seitsemän vastaajaa. *Täysin eri mieltä* väittämän kanssa oli kolme vastaajaa. Kolme oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.



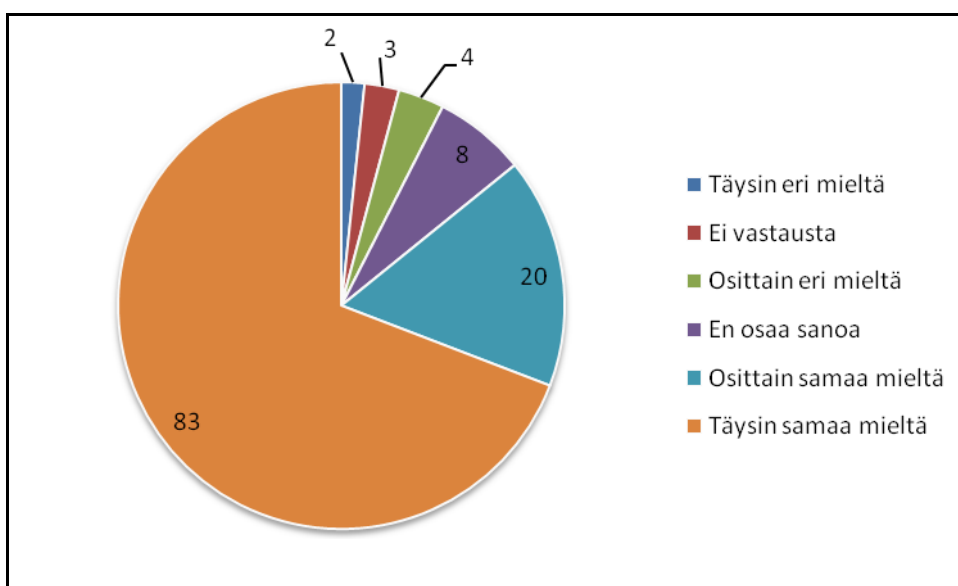
Kuvio 6. Lähtöselvityksen jonotusalueet oli selkeästi merkitty.

Seuraava lähtöselvitystä koskenut väittämä oli henkilöstöä koskenut ”Lähtöselvitysvirkailija neuvoi ja opasti riittävästi” (Kuvio 7). 120 vastaajasta 99 oli *täysin samaa mieltä* väittämästä. *Osittain samaa mieltä* oli 17 vastaajaa ja *osittain eri mieltä* kaksi vastaajaa. Yksi vastaaja oli jättänyt kysymykseen vastaamatta.



Kuvio 7. Lähtöselvitysvirkailija neuvoi ja opasti riittävästi.

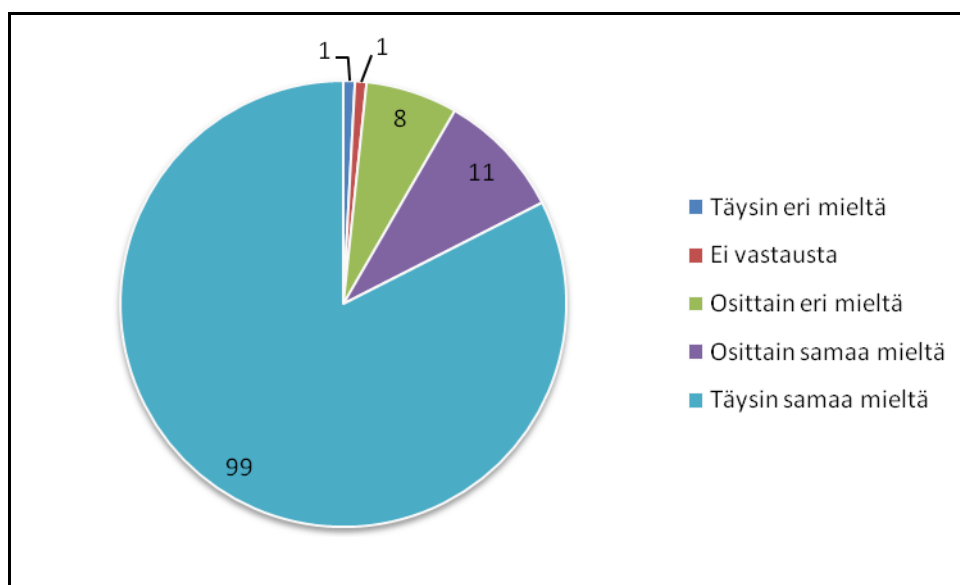
Neljäs ja viimeinen lähtöselvitystä koskenut väittämä oli ”Tekemäni internet-lähtöselvitys nopeutti asiointiani Tampere-Pirkkalan lentoasemalla” (Kuvio 8). *Täysin samaa mieltä* väittämän kanssa oli 83 vastaajaa. *Osittain samaa mieltä* oli 20 ja *osittain eri mieltä* neljä vastaajaa. Kaksi vastaajaa oli *täysin eri mieltä* väittämän kanssa ja kahdeksan *ei osannut sanoa*. Kolme vastaajaa jätti vastaamatta kysymykseen.



Kuvio 8. Tekemäni internet-lähtöselvitys nopeutti asiointiani Tampere-Pirkkalan lentoasemalla.

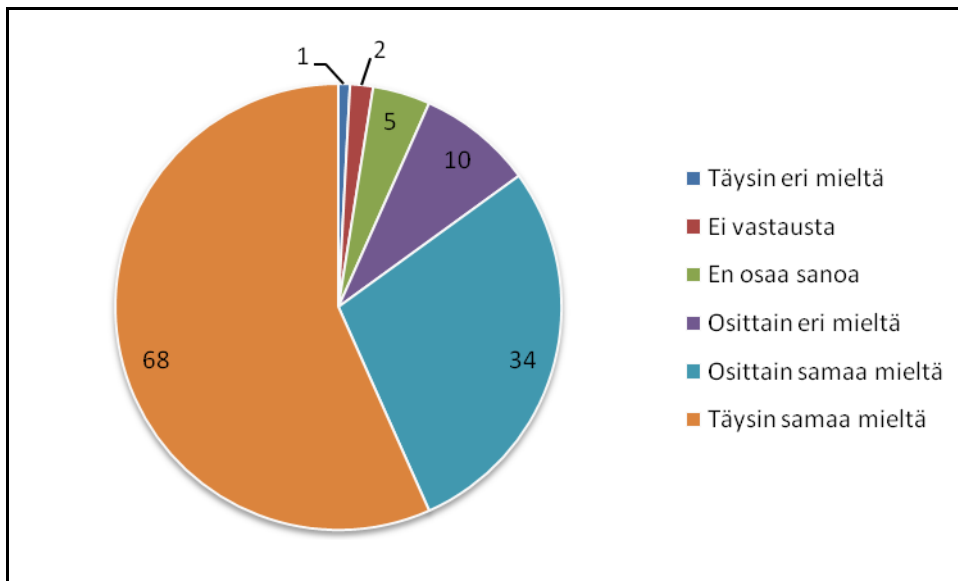
7.3 Lähtöporttiin liittyvien kysymysten analysointi

Kuten lähtöselvityksestä, myös lähtöportista esitettiin matkustajille neljä väittämää. Ensimmäinen lähtöporttia koskenut väittämä oli ”Lähtöportille oli helppo löytää” (Kuvio 9). Vastaajista 99 oli väittämän kanssa *täysin samaa mieltä*, mutta myös muita vastausvaihtoehtoja valittiin. *Osittain samaa mieltä* oli 11 ja *osittain eri mieltä* kahdeksan vastaajaa. Yksi vastaaja oli väittämän kanssa *täysin eri mieltä* ja yksi oli jättänyt vastaamatta kysymykseen.



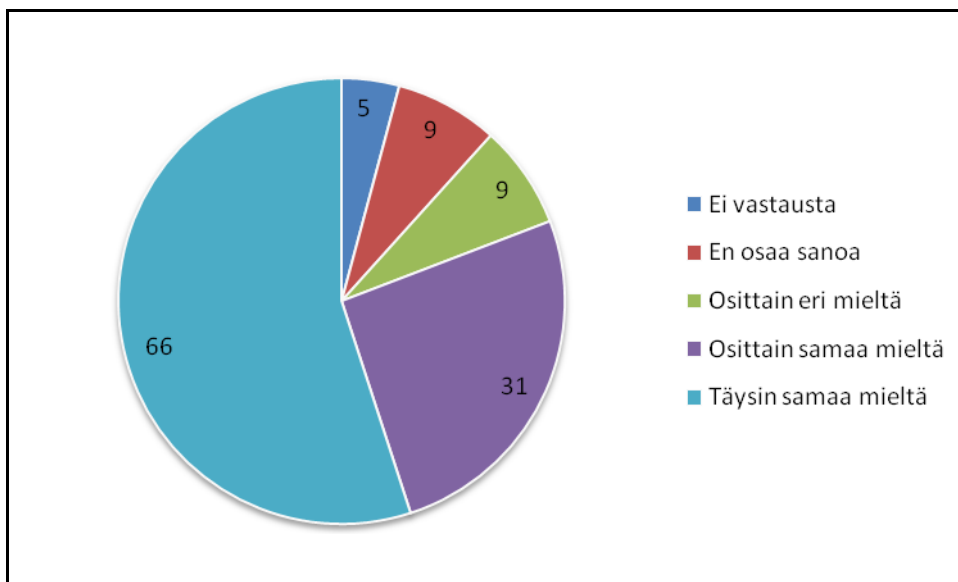
Kuvio 9. Lähtöportille oli helppo löytää.

Lomakkeen 14. kohdan väittämän ”Koneeseenousualueet oli selkeästi merkitty (Priority boarding, other Q)” kohdalla mielipiteissä oli hajontaa (Kuvio 10). 120 vastaajasta väittämän kanssa *täysin samaa mieltä* oli 68. *Osittain samaa mieltä* oli 34 ja *osittain eri mieltä* 10 vastaajaa. Yksi vastaaja oli *täysin eri mieltä* ja viisi *ei osannut sanoa*. Kaksi vastaajaa ei antanut vastausta.



Kuvio 10. Koneeseennousualueet oli selkeästi merkitty (Priority Q, Other Q).

Kolmas lähtöporttia koskeva väittämä oli ”Kuulutukset luettiin selkeästi” (Kuvio 11). 120 vastaajasta yli puolet (66) oli silti väittämän kanssa täysin samaa mieltä. 31 oli *osittain samaa mieltä* ja yhdeksän vastaajaa *osittain eri mieltä*. Yhdeksän vastaajaa valitsi vaihtoehdon, *en osaa sanoa*. Viisi vastaajaa oli jättänyt kohdan tyhjäksi.

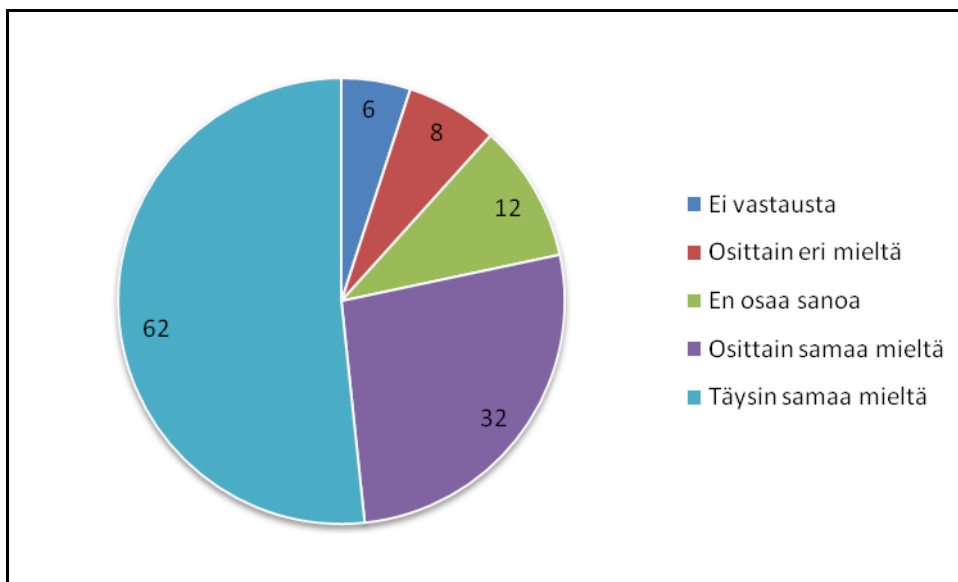


Kuvio 11. Kuulutukset luettiin selkeästi.

Viimeinen lähtöporttia koskeva väittämä oli ”Kuulutuksissa annettu ohjeistus oli riittävää” (Kuvio 12). Kaiken kaikkiaan 62 vastaajaa oli *täysin samaa mieltä* siitä,

että kuulutuksissa annettu ohjeistus todella oli riittävää. Osittain samaa mieltä oli 32 ja *osittain eri mieltä* kahdeksan vastaajaa. *En osaa sanoa* – vastausvaihtoehdon valitsi 12 vastaajaa. Kohdan oli jättänyt tyhjäksi kuusi vastaajaa.

Suurin osa kyselyyn vastanneista kuuli pidemmän version kuulutuksesta (Liite 5). Lähtöselvityksestä vastaavat henkilöt kuitenkin päättivät että kuulutuksia lyhennetään niiden pitkän keston ja niiden sisältämän liian informaation vuoksi. Lopulta 25 kaikkiaan 120:stä kyselyyn vastanneesta kuuli uuden, lyhyemmän version (Liite 6). Uudessa kuulutuksessa ei enää ole ennakkokuulutusta, vaan koneeseenousu aloitetaan suoraan. Lyhyemmän keston vuoksi, myös ohjeiden anto on paljon suppeampaa. Uuden kuulutuksen riittävästä ohjeistuksesta vain yhdeksän 25 vastaajasta oli *täysin samaa mieltä*, yhdeksän *osittain samaa mieltä* ja seitsemän *ei osannut sanoa*. Vanhan kuulutuksen kohdalla vastaavat lukemat olivat: 95 vastaajasta *täysin samaa mieltä* oli 53, *osittain samaa mieltä* 23 ja *osittain eri mieltä* kahdeksan vastaajaa. Vaihtoehdon *en osaa sanoa* valitsi 11 vastaajaa ja kuusi vastaajaa jätti kysymykseen vastaamatta.



Kuvio 12. Kuulutuksissa annettu ohjeistus oli riittävää.

7.4 Vapaamuotoisten palautteiden analysointi

Vapaamuotoista palautetta annettiin laajalla skaalalla, kaikki vapaamuotoiset vastaukset on lueteltuna liitteessä 7. Suurin osa palautteista liittyi terminaali 2:n palveluympäristön viihtyisyyteen ja tilanpuutteeseen. Vastaajat toivoivat isompia tiloja, siistimpää sisustusta ja parempia, pehmeämpiä penkkejä. Odotusalueille toivottiin myös lisää istuimia, joita kyselyn loppumisen jälkeen jonkin verran saatiinkin lähtöalueelle.

7.4.1 Lähtöselvitysprosessiin liittyvät vapaat palautteet

120 vastaajasta jopa 63 (53 %) antoi vapaamuotoista palautetta 17. kysymykseen ”Miten lähtöselvitysprosessia voitaisiin mielestänne edelleen kehittää Tampere-Pirkkalan lentoasemalla?”. Matkustajat toivoivat muun muassa parempia opasteita: sähköisiä näyttötauluja joissa näkyisi esimerkiksi lähtöselvityksen aukeamisajankohdista sekä suomenkielisiä ja selkeämpiä kylttejä (kohteiden nimet lukevat kylteissä ainoastaan englanniksi). Myös lennonnumeroa toivottiin näkyville kohteiden nimien lisäksi ja koneeseenousualueiden merkintä oli joidenkin vastaajien mielestä puutteellista. Esimerkiksi 53-vuotias suomalainen Frankfurt Hahnin matkustaja kirjoitti koneeseenousualueiden merkinnän selkeyttä koskevan vastauksensa perään: ” *Ei merkitty ollenkaan, vaan arpomalla löydettävissä*”.

Vapaamuotoisissa palautteissa toivottiin selkeämpiä jonotusalueita jotka voisi esimerkiksi merkitä lattiaan selkeillä tunnusväreillä. 42-vuotias Lontoon matkustaja vastaa: ” *Nyt lähtöselvitys tuntuu toimivan, mutta tapahtuman ohjaukseen ja jonon ohjaamiseen voisi saada ryhtiä selkeämillä rakenteilla ja tietyllä visuaalisella ilmeellä. Etenkin ensikertalainen voi tuntea tulevansa ovesta keskelle kaaosta, vaikka edessä onkin hyvin jouhevasti etenevä homma.*”

Vapaisissa palautteissa toivottiin useampia lähtöselvitystiskejä sekä erillistä kulkulinjaa suoraan turvatarkastukseen, mikäli internet-lähtöselvitys on tehty ja matkustajalla ei ole ruumaan menevää matkatavaraa. Matkustajaprofiilin selvittämisen avulla kuitenkin selvisi, että mikäli erillinen kulkulinja olisi käytössä, vastaajista kuitenkin

vain 37 (31 %) olisi voinut käyttää sitä. 83 vastaajalla (69 %) oli ruumaan menevää matkatavaraa tai olivat kansalaisuudeltaan Euroopan Unionin ulkopuolelta, joten jokaisella lentoasemalla heidän tulisi käydä erillisellä tiskillä ennen turvatarkastusta. Myös selkeämpää ohjeistusta matkatavarahihnalle toivottiin sekä sitä että matkatavarat lähtisivät jo lähtöselvitystiskeiltä.

Matkustajat toivoivat vapaissa palautteissa mahdollisuutta tehdä internet-lähtöselvitys (online check-in) lentoasemalla. Osaa harmitti kova lisämaksu (40 €/matkustaja/suunta) jonka he olivat joutuneet maksamaan lähtöselvityksestä lentoasemalla. Matkustajilla oli epäselvyyttä siitä minne mennä kun internet-lähtöselvitys on tehty ja pitäisikö lähtöselvitystiskillä käydä ainoastaan silloin jos lähtöselvitys internetissä on tekemättä. Osa toivoi online check-inin poistamista käytöstä kokonaan. Esimerkiksi 20-vuotias suomalainen Bremenin matkustaja vastasi: ”*Online check-in:stä aiheutuva työ/ylimääräinen stressi minimaalinen suhteutettuna online check-in:llä voitettavaan aikaan*”.

7.4.2 Muut vapaat palautteet

Viimeiseen kysymykseen (18.) ”Muu palaute” vastasi 35 % vastaajista. Palaute oli todella asiallista ja sitä annettiin myös esimerkiksi turvatarkastuksesta, bussikuljetuksista, henkilökunnasta ja kahvilasta. Lisäksi toivottiin muun muassa koneeseen paikkanumerointia, terminaaliin Tax Free-mahdollisuutta sekä ilmaista, langatonta internet-yhteyttä matkustajien käytettäväksi.

Vapaissa palautteissa kommentoitiin kuulutuksia siten, että englannin kielen artikuloinnissa oli ajoittain parannettavaa ja että kuulutuksia oli vaikea kuulla hälyn ja puheen epäselvyyden vuoksi. 28-vuotiaan Bremenin matkustajan mielestä kuulutukset luettiin liian hitaasti.

Myös kyselyä keuhuttiin ja kommentoitiin vapaissa palautteissa. Palautteen keräämistä pidettiin positiivisena. 43-vuotias suomalainen kirjoitti: ”*Positiivista, että ylipäättään kerätään palautetta. Tosi testi tulee siitä, johtaako palaute mihinkään kehitys-*

toimiin ☺”. Yksi vastaaja huomautti että paperissa on kaksi puolta, ilmeisesti viitaten siihen, että lomakekyselyä ei ollut tulostettu paperin molemmin puolin.

7.5 Yhteenveto ja toimenpiteet

Tutkimustulosten perusteella Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:n keskivertomatkustaja on iältään noin 37-vuotias suomalainen, joka on vapaa-ajan matkalla Lontoon Stanstediin kahden hengen seurueessa jossa ei ole alle kouluikäisiä lapsia. Suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista matkustajista on ruumassa kulkevaa matkatavaraa.

Matkustajien vastausten perusteella huomataan, että lähtöselvitystiskien ja lähtöportin sijoittelu on hyvä. Matkustajilla ei ole ongelmia löytää niitä. Suurimmat ongelmakohdat ovat lähtöselvityksen jonotusalueet sekä lähtöportin koneeseenousualueiden selkeä merkintä. Vaikka alueet on asianmukaisesti merkitty, tilan ahtaus ja kyltien huono sijoittelu tekevät niiden havaitsemisen vaikeaksi. Jos tilaa olisi enemmän, voisi suuremmilla kylteillä ja jonotusalueiden rajaamisella saada paljon aikaan. Myös kuulutusten lukemisen selkeydessä ja ohjeistuksessa on parantamisen varaa. Kuulutuksiin liittyvissä vastauksissa oli hajontaa mikä on ymmärrettävää kun kuuluttajat vaihtuvat ja toiset artikuloivat selkeämmin kuin toiset. Kuulutuksiin liittyvien väittämien *en osaa sanoa* – vastausten ja tyhjien vastausten suhteellisen suuri määrä voidaan perustella siten, että kun kuulutuksia luetaan, matkustajat ovat jo siirtyneet porttialueelle odottamaan koneeseenousua ja palauttaneet lomakkeen. *En osaa sanoa* – vastausvaihtoehdon valinnut 47-vuotias suomalainen Bremenin matkustaja kirjoitti-kin ”*Ei kuulutuksia 17.30 mennessä jolloin täytin tätä. Boarding 18.10*”.

Jo ennen kun tutkimustuloksia oli analysoitu, huomattiin että uudet, lyhyemmät kuulutukset eivät ole riittävät ja niiden lyhentämisessä oli liioiteltu. Kuulutukset uusittiin taas sisältämään enemmän ohjeistusta. Ennakkokuulutusta ei kuitenkaan palautettu. Elokuun 2010 lopussa Ryanair lähetti jokaiselle lentoasemalleen englanninkieliset kuulutus pohjat, joita myös Tampereella siirryttiin käyttämään. Kuulutuksista tehtiin alkuperäisen mukaan myös suomalainen kieliversio. (Mäkelä henkilökohtainen tiedonanto 28.8.2010.)

Tampere-Pirkkalaan on näköpiirissä kasvua, puhutaan jopa kymmenestä uudesta reitistä ensi vuoden (2011) huhtikuusta alkaen. Parannusinvestoinnit ovat toivottuja eli tilanpuute on huomattu. Terminaalin laajennus on nostettu esille ja puhutaan kolmen miljoonan investoinnista. Vielä on epäselvää laajennetaanko ykkös- vai kakkos-terminaalia ja kuinka laajasti, myöskään kolmannen terminaalin rakentaminen ei ole poissuljettua. Tampereen kaupunkiseudun tavoite olisi kuitenkin siirtää kaikki liikennöinti laajennettuun ykkösterminaaliiin (Niemelä 2010.)

Matkustajat kokevat lähtöselvitysprosessin jopa yllättävän toimivaksi tiloihin ja niiden ahtauteen nähden. Koska laajennus on toteutumassa, eivät lähtöselvityksen suuret muutokset ole tarpeellisia. Kun tilaa saadaan lisää, voidaan tutkimuksessa saatuja parannusehdotuksia mahdollisesti hyödyntää. Pieniä muutoksia kuitenkin pystyttiin tekemään.

Koneeseennousualueita portilla selkeytettiin (kuva 8). Priority Q ja other Q –jonotusalueet erotettiin toisistaan ja jonotusalueiden rajalle lisättiin kyltti. Jonotusalueelle saatiin lisää tilaa ja selkeyttä kun tuoleja siirrettiin kauemmas lähtöportista.



Kuva 2. Lähtöportin selkeytetyt jonotusalueet. Kuvattu 31.8.2010.

Matkustajien toive siitä, että Ryanairin matkustajat opastettaisiin paremmin terminaali 2:een, on huomioitu. Terminaalin Station managerin, Markku Sipilän, kanssa 28. heinäkuuta 2010 käydyn keskustelun perusteella Ryanairin edustajaan on oltu asiasta yhteydessä. Toiveena oli, että kohde *Tampere* esitettäisiin jatkossa Ryanairin www-sivuilla nimellä *Tampere T2* tai *Tampere (Terminal 2)*. Tämä tulostuisi matkustajan varausvahvistukseen ja koneeseenousukorttiin ja siten matkustaja osaisi tulla suoraan oikeaan terminaaliin. Vastaavalla tavalla sivuilla on esitetty esimerkiksi *Budapest T1* (Ryanairin www-sivut d) 2010). Muutos on pieni, mutta matkustajille siitä aiheutuva hyöty on suuri.

8 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen luotettavuus muodostuu sen reliabiliteetista ja validiteetista. Tutkimuksen reliabelius tarkoittaa tutkimuksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Kysymys on tutkimuksen toistettavuudesta, siinä arvioidaan tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Tutkimuksen reliabiliteetissa käsitellään ennen kaikkea mittaukseen liittyviä asioita ja tarkkuutta tutkimuksen toteutuksessa. Siinä esimerkiksi mietitään miten onnistuneesti otos edustaa perusjoukkoa, mikä on vastausprosentti, miten huolellisesti kaikkia havaintoyksikköjen muuttujia koskevat tiedot on syötetty ja miten luotettava ja kattava on tutkimuksessa käytetty mittari. (Vilka 2007, 149 – 150.)

Tässä tutkimuksessa perusjoukkoa on kaikki matkustajat jotka ovat menossa jollekin Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:sta lähtevälle Ryanairin lennolle. Otos perusjoukosta on suhteellisen pieni. Yhteen Ryanairin koneeseen mahtuu 189 matkustajaa. Tutkimuksessa 14 lennon matkustajille kyselylomakkeita jaettiin 214 kappaletta ja vastauksia saatiin 120. Vastausprosentti oli noin 56 %, joka tarkoittaa, että yli puolet jaetuista lomakkeista palautettiin. Lomakkeen kysymykset ja vastausvaihtoehdot ovat hyviä ja mittarit toimivia, reliabiliteetti on suhteellisen hyvä. Tutkimus on toistettavissa, kunhan lomakkeiden jakamisessa matkustajille muistetaan noudattaa satunnaista otantaa. Tutkimustuloksista saadaan vääristyneitä esimerkiksi siten,

että jaetaan lomakkeita ainoastaan hiljaisten lentojen aikana tai ainoastaan silloin, kun vain yksi lähtöselvitys on kerrallaan auki.

Tutkimuksen luotettavuutta mitataan paitsi reliabiliteetin, myös validiuden perusteella. Se tarkoittaa, että tutkimuksessa mitataan sitä, mitä siinä oli tarkoituskin mitata ja että tutkija on pystynyt siirtämään tutkimuksen teorian ja ajatuskokonaisuuden lomakkeeseen. (Vilka 2007, 150.) Tämän opinnäytetyön tutkimusongelmat määriteltiin selkeästi ja täsmällisesti. Vastaukset asetettuihin tutkimusongelmiin saatiin selville tehdyn lomakekyselyn avulla eli tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

Tutkijan ja tutkittavan tulee ymmärtää lomakkeen kysymykset samalla tavalla. (Vilka 2007, 150.) Tässä tutkimuksessa ainoastaan kyselylomakkeen 12. kysymyksessä ”Tekemäni internet-lähtöselvitys nopeutti asiointiani Tampere-Pirkkalan lentoasemalla” voi olla validiteettiongelma. Kysymyksen voi ymmärtää monella tavalla. Kokenut Ryanairin matkustaja voi ajatella että asiointi oli hidasta ja lähtöselvitys hyödytön, koska muilla Ryanairin kentillä hän on voinut mennä internet-lähtöselvityksestä saatavan koneeseenousukortin kanssa suoraan turvatarkastukseen. Toinen matkustaja saattaa ajatella prosessin nopeutuneen, sillä lähtöselvittäjällä ei mene aikaa koneeseenousukorttien kirjoittamiseen kun matkustajalla on mukanaan itse tulostettu koneeseenousukortti. Tämän kysymyksen kohdalla 120 vastaajasta 83 oli sitä mieltä että asiointi nopeutui, vaikka myös niitä löytyi joiden mielestä internet-lähtöselvitys tulisi poistaa käytöstä kokonaan. Pääosin tämän tutkimuksen validius on kuitenkin hyvä, tutkimustulokset tyydyttäviä ja saatu aikataulussa.

Systemaattiset virheet johtavat tuloksia harhaan ja sitä kautta heikentävät tutkimuksen kokonaisluotettavuutta. Systemaattinen virhe voi siitä, että vastaajat valehtelevat, kaunistelevat tai vähättelevät asioiden tilaa. (Vilka 2007, 153.) Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:n tila on tiedostettu: tilat ovat ahtaat ja se vaikuttaa lähtöselvitysprosessiin. Tutkimustulokset ovat kuitenkin yllättävän hyviä tilanteeseen nähden. Kyseessä saattaa hyvinkin olla systemaattinen virhe. Matkustajien tyytyväisyyden taustalla saattaa myös olla lentolippujen halpa hinta. Matkustajat tyytyvät halpalentoyhtiöiden toimintaperiaatteiden mukaiseen ajattelutapaan: alemmilla hinnoilla saa alemman palvelutason.

Tietyistä ongelmakohdista huolimatta, voidaan todeta tämän tutkimuksen kokonaisluotettavuuden olevan suhteellisen hyvä.

9 OMA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia matkustajien tyytyväisyyttä lähtöselvitysprosessiin Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaalissa 2 sekä Airpron asiakkaalle tarjoamaan palvelun laatuun. Tulosten perusteella saatiin selville että matkustajat ovat pääasiassa tyytyväisiä palvelun tasoon. Asiakkaiden tyytymättömyys kohdistui suurimmaksi osaksi palveluympäristöön. Palvelualoilla toimitilojen viihtyisyys ja toimivuus ovat tärkeitä. Ne luovat asiakkaille mielikuvia.

Jo opinnäytetyöprosessin aikana selvisi että pitkään suunniteltu laajennus on toteutumassa. Laajenuksessa tulisi keskittyä tilojen laajentamisen lisäksi siihen, että myös olemassa olevia tiloja remontoidaan ja selkeytetään ja että tilojen viihtyisyyttä lisätään. Remonttien yhteydessä tulisi miettiä uudelleen lähtöselvitys- ja lähtöportti-alueiden opasteet ja niiden sijainnit. Myös digitaalisten näyttötaulujen hankinta voisi olla tarpeellista. Näistä tauluista matkustajat voisivat tarkistaa aikataulut sekä lähteville että saapuville lennoille.

Tutkija oli henkilökohtaisesti yhteydessä Ryanairin edustajaan 28.7.2010 jotta sen www-sivustolle lisättäisiin matkustajien toivoma tieto siitä, että Ryanairin lennot lähtevät Tampere-Pirkkalassa terminaalista 2. Henkilö välitti tiedon eteenpäin www-sivustosta vastaaville henkilöille, mutta vielä tämän työn valmistuessa (3.9.2010) muutosta ei kuitenkaan ollut tapahtunut.

Matkustajien vapaassa palautteessa kommentoitiin asiakaspalvelua monella tavalla. Toisten mielestä asiakaspalvelu oli hyvää ja toisten mielestä taas huonoa. Tämä saattaa selittyä sillä, että eri kyselypäivinä oli työvuorossa eri virkailijoita. Kiireellisempien lentojen aikaan asiakaspalvelu on myös voinut siirtyä etukäteen pelätyksi liuku-

hinnapalveluksi tai sen kehittyneemmäksi muodoksi. Kiireellisessä työtahdissa aikaa asiakaspalvelulle ei aina jää. Näissä tilanteissa tulisi kuitenkin muistaa se, että asiakas on toiminnan lähtökohta.

Vastaajilta saatu kannustus opinnäytetyön tekemiseen tuntui hyvältä ja syntyi mielikuva siitä, että erityisesti nämä vastaajat olivat palveluprosessiin tyytyväisiä. Eräs matkustaja kommentoi siitä, että paperin molemmat puolet tulisi huomioida. Oli tarkoituksenmukaista että kysely oli tulostettu vain toiselle puolelle paperia. Ajatuksen takana oli se, että mikäli tulostus on molemminpuolista, matkustajat voivat helposti jättää huomaamatta paperin kääntöpuolen ja tätä kautta vastauksia olisi voinut jäädä saamatta. Ekologisuusnäkökulman ymmärrän matkustajan puolelta siinä määrin, että jokainen matkustaja tulostaa paperille oman koneeseenousukorttinsa. Koneen lähdettyä tätä paperimäärää ei voida hyödyntää, vaan ne hävitetään. Tämä tarkoittaa sitä, että vilkkaimpina päivinä paperijätettä voi syntyä pelkästään Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:n lähteviltä matkustajilta 1323 A4-arkkia. Tämä luku on laskettu seitsemän lennon päivänä siten, että jokainen lähtevä kone olisi täynnä (7 x 189 matkustajaa). Mikäli lähteville lennoille olisi lisäksi sylilapsia, olisi luku vielä isompi.

Mikäli tutkimus pitäisi uusia ja tutkimuksen tekemiseen olisi parempi välineistö, suurentaisin otantaa saadakseni luotettavamman tuloksen. Tällä hetkellä otos perusjoukosta jää vielä pieneksi. Uskon kuitenkin että muuten tutkimus on luotettava ja toistettavissa. Toivon että tästä työstä on hyötyä Tampere-Pirkkalan lentoaseman terminaali 2:n laajennustöiden käynnistyessä ja vielä niiden valmistuttuakin.

LÄHTEET

Adams, I. & Morrall, A. 2007. Tampere-Pirkkala – Finland's future ready airport. Liverpool: Brand Aviation.

Air Balticin www-sivut. Viitattu 3.9.2010. <http://www.airbaltic.com/>

Airpron www-sivut a). Viitattu 11.5.2010 www.airpro.fi

Airpron www-sivut b). Viitattu 26.7.2010. www.airpro.fi

Blue1 www-sivut. Viitattu 3.9.2010. <http://www.blue1.com/fi/fi/>

Corrigan, D. 2010. Ryanair punctuality. About.com guide. Viitattu 13.7.2010. <http://gospain.about.com/od/ryanair/qt/punctuality.htm>

de Mooij, M., Kortesmäki, T., Lammi, M., Lautamäki, S., Pekkala, J. & Sinkkonen, I. 2005. Kompassina asiakas – Näkemyksiä ja kokemuksia käyttäjälähtöisyydestä. Teknologiateollisuus ry.

EasyJetin www-sivut. Viitattu 20.9.2010. www.easyjet.com

ELFAA:n www-sivut. Viitattu 12.5.2010. www.elfaa.com

Finavian tiedote 28.2.2003. Tampereelle low-cost terminaali. Viitattu 2.9.2010. http://www.finavia.fi/medialle/tiedotearkisto/finavia_tiedotteet/finavia_tiedote?id=1090974

Finavian www-sivut. Viitattu 10.5.2010. www.finavia.fi

Finncommin www-sivut. Viitattu 3.9.2010. <http://www.fc.fi/>

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

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jet Airin www-sivut. Viitattu 3.9.2010. <http://www.jetair.pl/>

Kaipainen, T. & Mäkelä, H. 2010. Asiakaslähtöisyys myyntityössä. Merkonomin virtuaalikoulu. Viitattu 23.7.2010. <http://edu.kuusamo.fi/merkonomi/myyntityo/>

Karusaari, R. & Nylund, A. 2009. Matkailu on cool. Helsinki: WSOYpro Oy.

Kauppalehti.fi lehdistötiedote 24.6.2010. FINAVIA: Airpro ja RTG Ground Handling samaan konserniin. Viitattu 19.7.2010. <http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/lehdisto/hellink/tiedote.jsp?selected=kaikki&oid=20100601/12773789107130>

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

KvantiMOTV. 2003. Otos ja otantamenetelmät. Viitattu 20.9.2010. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/otos/otantamenetelmat.html#ryvas>

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

Lähdevuori, L. 2010. Ryanair aloittaa lennot Lappeenrannasta Brysseliin. Tekniikka & talous. Viitattu 13.7.2010. <http://www.tekniikkatalous.fi/uutiset/article430715.ece>

Länsisyrjä, R. 2008. Eduskunta – Valtiopäiväasiakirjat. Lentoaseman turvatarkastuksessa otettava huomioon perustuslain vaatimukset yksityisyyden suojasta ja julkisen vallan käytöstä. Viitattu 06.08.2010. <http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=eoak+1242/2007&base=ereoop>

[aa&f=WORD&kieli=su&ylapalkki=eoaratk/eoartripview&palvelin=www.eduskunta.fi&triptemp=eo](http://www.eduskunta.fi&triptemp=eoaa&f=WORD&kieli=su&ylapalkki=eoaratk/eoartripview&palvelin=www.eduskunta.fi)

Malmivaara, H. 2008. Lentoyhtiöiden ansaintamallit puntarissa: Hinnoittelu muuttuu entistä läpinäkyvämmäksi. *Amadeus* 1, 7-8.

McGuirk, L. 2010. Training Instructor. Ryanair Ltd. Dublin. Henkilökohtainen tiedonanto 8.2.2010.

Merisavo, M., Vesanen, J., Raulas, M. & Virtanen, V. 2006. Digitaalinen markkinointi. Helsinki: Talentum Media Oy.

Michelsson, R. 2010. Security supervisor, Airpro Oy. Pirkkala. Henkilökohtainen tiedonanto 26.1.2010.

MTV3.fi. 2009. EasyJet laajentaa Suomessa – pilkkahinnalla Pariisiin. Viitattu 6.8.2010. <http://www.mtv3.fi/uutiset/talous.shtml/arkistot/talous/2009/11/1003462>

MTV3.fi. 2003. Halpalentoyhtiö Ryanair luottaa internetin voimaan. Viitattu 22.7.2010. <http://www.mtv3.fi/matkailu/arkisto.shtml?155805>

Mäkelä, A. 2010. Duty Officer, Airpro Oy. Pirkkala. Henkilökohtainen tiedonanto 28.8.2010.

Niemelä, J. 2010. Ari ja Miikka vievät Tamperetta maailmalle. *Tamperelainen* 16.6.2010, 3.

Nummelin, M. 2006. Matkalla – Joukkoliikenteen mukana 25 vuotta. Kustantaja Laaksonen.

Paavola, I. 2010. Matkoja Maisemia - Finavian vuosikertomus 2009. Helsinki: Mediafocus Oy.

Pulkkinen, P. 2009. Ryanair aloittaa lennot Lappeenrannasta Saksaan. HS.fi. Viitattu 12.5.2010.

<http://www.hs.fi/talous/artikkeli/Ryanair+aloittaa+lennot+Lappeenrannasta+Saksaan/1135251320503>

Puustinen, A & Rouhiainen, U-M. 2007. Matkailumarkkinoinnin teorioita ja työkaluja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Rajavartiolaitos. 2010. Matkustusasiakirjat. Viitattu 20.7.2010.

<http://www.intermin.fi/rvl/home.nsf/pages/264FAB1A26442AC6C2257359002C775D?opendocument>

Rauhamäki, H., Mäntynen, J., Mäkelä, T., Sinisalo, E. & Kalenoja, H. 2006. Lentoliikenne ja lentoasemat. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Liikenne- ja kuljetustekniikan laitos.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Ryanairin www-sivut a) Viitattu 12.5.2010. www.ryanair.com

Ryanairin www-sivut b) Viitattu 13.7.2010. www.ryanair.com

Ryanairin www-sivut c) Viitattu 28.7.2010. www.ryanair.com

Ryanairin www-sivut d) Viitattu 1.8.2010. www.ryanair.com

Seppälä, J. 1996. TAMPERE nyt. Tampereen kaupungin neljännesvuosikatsaus. Viitattu 9.8.2010. <http://www.tampere.fi/tiedostot/4YzGQ4R3X/trenyt95-96.pdf>

Suomisanakirja.fi. 2010. Sivistyssanakirja: lähtöselvitys. Viitattu 13.7.2010. <http://suomisanakirja.fi/l%C3%A4ht%C3%B6selvitys>

Tarkoma, J. 1997. Internet-kaupan opas. Helsinki: Tietosanoma Oy.

TraFi-ilmailun www-sivut a). Viitattu 20.9.2010. www.ilmailuhallinto.fi

TraFi-ilmailun www-sivut b). Viitattu 14.5.2010. www.ilmailuhallinto.fi

Uusi Suomi. 2008. EasyJet aloittaa Suomessa! Viitattu 6.8.2010.

<http://www.uusisuomi.fi/raha/39714-uusi-halpalentoyhtio-aloittaa-suomessa>

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

Vuokko, P. 1997. Avaimena asiakaslähtöisyys. Helsinki: Oy Edita Ab.

Wingon www-sivut. Viitattu 2.9.2010. <http://www.wingo.fi>

Wizz Airin www-sivut 2010. Viitattu 3.9.2010. <http://wizzair.com/?language=EN>

(UK Pounds/Euro or local currency equivalent)	Booked on www.ryanair.com		Booked via a Call Centre* or Airport	
	UK Pounds	Euro	UK Pounds	Euro
Online Check-In (not charged on some promotional fares)	5 £	5 €	10 £	10 €
Administration Fee - Per passenger/ Per One Way Flight This fee relates to costs associated with Ryanair's booking system. Not applied to the holders of a MasterCard Prepaid Debit Card.	5 £	5 €	5 £	5 €
Priority Boarding Fee* - Per passenger/ Per One Way Flight	4 £	4 €	5 £	5 €
Airport Boarding Card Re-issue -	n/a	n/a	40 £	40 €
Infant Fee - Per Infant/Per One Way flight (must be under 2 years for both outbound and return flight)	20 £	20 €	20 £	20 €
Checked Baggage Fees* - (Each passenger is permitted to check-in up to 2 bags) 1st Bag - (15kg allowance) - per bag/per one way flight	15 £	15 €	35 £	35 €
PeakTravel July & August	20 £	20 €	40 £	40 €
1st Bag - (20kg allowance) - per bag/per one way flight	25 £	25 €	45 £	45 €
PeakTravel July & August	30 £	30 €	50 £	50 €
2nd Bag - 15kg allowance - per bag/per one way flight	35 £	35 €	70 £	70 €
Peak Travel July & August	40 £	40 €	80 £	80 €
Excess Baggage Fee - Per Kilo Fee can only be purchased at the <i>airport ticket desk</i>	N/A	N/A	20 £	20 €
Infant Equipment* (car/booster/travel cot) Fee charged per Item/ Per One Way Flight (1 pushchair carried free of charge). A maximum weight of 20kg per item	10 £	10 €	20 £	20 €
Sports Equipment* Fee charged per Item/ Per One Way Flight A maximum weight of 20kg per item Bikes 30kg per item	40 £	40 €	50 £	50 €
Musical Instrument* Fee charged per Item/ Per One Way Flight A maximum weight of 20kg per item	40 £	40 €	50 £	50 €
Flight Change Fees* - Per Passenger/ Per One Way Flight	35 £	35 €	55 £	55 €
Name Change Fee* - Per Passenger	100 £	100 €	150 £	150 €

*Up to 4 hours prior to your scheduled flight departure you can purchase online - checked bags, priority boarding, sports/infant equipment and musical instruments even if you have already checked in online for your flight

RYANAIR			
PRIORITY Q		FR4282	
FR4282		EU/EEA	
25 Mar 2009		DUB-BTS	
matti matkustaja		Nationality Ireland	
14		Passport/Nati ID No. [REDACTED]	
		Passport/Nati ID Expiry [REDACTED]	
Flight No.	FR 4282	Gate Closes	12:50
From	DUBLIN (DUB)	Dept Time	13:20
To	BRATISLAVA (VIENNA) (BTS)	Reference No.	[REDACTED]
Date	25 MAR 2009		
Customer Copy - Please retain for production at your departure and destination airport.			
IMPORTANT REMINDERS! - Please read			
<ul style="list-style-type: none"> All passengers must present their valid Photo-ID which matches the document details printed above Pre-booked special assistance services are available at your departure airport; via the airport's designated special assistance desk or by calling the number on the back of your boarding pass. Please retain your boarding card for production on arrival at your destination airport to obtain assistance. You must allow sufficient time to clear security in order to be at the boarding gate at least 30 minutes prior to scheduled departure. 			
Check the airport monitors for bag drop desk + boarding gate information			
Passenger Name MATTI MATKUSTAJA		14	
Date 25 MAR 2009	Flight No. FR 4282	Dept Time 13:20	
MAX 10 KGS	1 CABIN BAGGAGE ONLY		
<small>55cmx40cmx20cm</small>	<small>(This entitles you to carry one item of cabin baggage. Handbag, briefcase, laptops, shop purchases, cameras etc. must be carried within your 1 cabin baggage.)</small>		

RYANAIR

Other Q

FR 812

25 Feb 2009

DUB-EDI

VISA CHECK

You must validate your travel document at the designated VISA check point before going through security or travel will be refused.

miina matkustaja

1

Nationality

Zimbabwe

Passport/Natl ID No.

Passport/Natl ID Expiry

Flight No. **FR 812**

From **DUBLIN (DUB)**

To **EDINBURGH (EDI)**

Date **25 FEB 2009**

Gate Closes **06:00**

Dept Time **06:30**

Reference No. **[blurred]**

At gate - please fold along dotted line and tear to (HERE) for gate agent

Customer ID - please retain for production at your departure and destination airport.

IMPORTANT REMINDERS - Please read

- All passengers must possess their valid Photo-ID which matches the document details printed above
- Pre-booked assistance services are available at your departure airport: via the airport's designated assistance desk on production of your boarding pass. Please retain your boarding card for production on arrival at your destination airport to obtain assistance.
- You should reach the boarding gate at least 30 minutes prior to scheduled departure.

Check the airport information monitors for your bag drop desk + boarding gate

Passenger Name

MIINA MATKUSTAJA

Date **25 FEB 2009** Flight No. **FR 812** Dept Time **06:30**

• NWCS - Airport wheelchair & lift on/off aircraft

MAX

10 KGS

55cmx40cmx20cm

1 CABIN BAGGAGE ONLY

(This entitles you to 1 piece of cabin baggage only including all shop purchases, ladies hand bags, cameras, etc... Maximum size 55cm x 40cm x 20cm, weight 10kgs.)

Hei!

Olen Emmi Vilonen, kolmannen vuoden matkailualan opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyöni Tampere-Pirkkalan lentoasemalla liittyen matkustajien lähtöselvitykseen. Olisin erittäin kiitollinen jos voisitte uhrata muutaman minuutin kyselylomakkeen täyttämiseen. Kaikkien vastanneiden kesken arvotaan 50 euron arvoinen Ryanair lahjakortti (gift voucher). Kaavakkeen lopussa kysytään yhteystiedot **arvontaa** varten. Vastaukset ja yhteystiedot käsitellään erikseen. Yhteystietoja ei luovuteta eteenpäin eikä käytetä suoramarkkinointiin.

Kiitos avustanne!

Hello!

My name is Emmi Vilonen and I am a senior tourism student from Satakunta University of Applied Sciences. I am currently writing my thesis about check-in procedure at Tampere-Pirkkala airport. I would be very grateful if you could take some time to answer this short survey. A 50 € Ryanair gift voucher winner will be raffled from amongst of all who have returned their answers. In the end of the survey you can fill in your contact information for **the raffle**. Survey answers and contact information will be processed apart. Your contact information will not be given to a third party nor will they be used for direct marketing.

Thank you for your help!

1. Ikä (vuotta)/ Age (years): _____

2. Kansalaisuus/ Nationality: _____

3. Kohde/ Destination:

Bremen	<input type="checkbox"/>	Frankfurt Hahn	<input type="checkbox"/>	London Stansted	<input type="checkbox"/>	Milan Bergamo	<input type="checkbox"/>
Edinburgh	<input type="checkbox"/>	Kaunas	<input type="checkbox"/>	Malaga	<input type="checkbox"/>	Riga	<input type="checkbox"/>

4. Matkaseurueen koko/ How many people in travelling party: _____

Rastita paikkaansapitävät väittämät/ Please tick:

5. Matkustan alle kouluikäisten lasten kanssa/ I am travelling with children (under 7 yrs)	<input type="checkbox"/>
6. Minulla on ruumassa kulkevaa matkatavaraa/ I have check-in baggage	<input type="checkbox"/>
7. Olen työmatkalla/ I am on a business trip	<input type="checkbox"/>
8. Olen vapaa-ajan matkalla/ I am on a leisure trip	<input type="checkbox"/>

LÄHTÖSELVITYS/ CHECK-IN

9. Oikean lähtöselvitystiskin löytäminen oli helppoa./ It was easy to find the correct check-in desk.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

10. Lähtöselvityksen jonotusalueet oli selkeästi merkitty./ Check-in queues were clearly marked.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

11. Lähtöselvitysvirkailija neuvoi ja opasti riittävästi./ Check-in desk agent helped and advised sufficiently.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

12. Tekemäni internet-lähtöselvitys nopeutti asiointiani Tampere-Pirkkalan lentoasemalla./ Completing online check-in sped up my check-in process at Tampere-Pirkkala airport.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

LÄHTÖPORTTI/ THE GATE

13. Lähtöportille oli helppo löytää/
It was easy to find the boarding gate.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

14. Koneeseenousualueet oli selkeästi merkitty (Priority boarding, other Q)/
Boarding areas were clearly marked (Priority boarding, other Q).

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

15. Kuulutukset luettiin selkeästi/ Announcements were read clearly.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

16. Kuulutuksissa annettu ohjeistus oli riittävää./
Directions given in the announcements were sufficient.

Täysin samaa mieltä/ Completely agree	<input type="checkbox"/>
Osittain samaa mieltä/ Partially agree	<input type="checkbox"/>
Osittain eri mieltä/ Partially disagree	<input type="checkbox"/>
Täysin eri mieltä/ Completely disagree	<input type="checkbox"/>
En osaa sanoa/ No opinion	<input type="checkbox"/>

17. Miten lähtöselvitysprosessia voitaisiin mielestänne edelleen kehittää Tampere-Pirkkalan lentoasemalla?
How can the check-in process be developed further in your opinion in Tampere-Pirkkala airport?

18. Vapaa palaute/ Other feedback:

.....
**REVI TÄSTÄ/ TEAR HERE/REVI TÄSTÄ/ TEAR HERE/REVI TÄSTÄ/ TEAR
HERE**

Yhteystiedot/ Contact information:

Nimi/ Name: _____

Sähköpostiosoite/ E-mail address: _____

Kiitos vastauksistanne ja hyvää matkaa!

Thank you for your answers and have a nice flight!

Hyvää huomenta/iltapäivää/päivää hyvät matkustajat, tämä on ennakko-kuulutus Ryanairin lennolle _____. Ensimmäiseksi pyydämme priority boarding lipun ostaneita matkustajia siirtymään porttialueen vasemmalle puolelle. Olkaa hyvä ja esittäkää passinne kuvasivu ja tarkastuskorttinne portilla. Tarkastuskortin jäljelle jäävä osa tulee esittää koneen henkilökunnalle. Huomatkaa, että tupakointi on ehdottomasti kielletty sekä kentällä että koneessa.

Good morning/afternoon/evening ladies and gentlemen, this is a pre-boarding announcement for Ryanair flight to _____. Firstly, we would like to request passengers with priority boarding passes to please move to the left side of the gate area. Please present your boarding card and your passport photo page at the gate. Keep the remaining part of your boarding card ready for further inspection. Please note, that smoking is not allowed on the ramp or in the aircraft.

Pyydämme priority boarding – lipun ostaneita matkustajia siirtymään portille.

We would like to request passengers with priority boarding passes to please board now through the gate.

Hyvät matkustajat, tämä on viimeinen kuulutus Ryanairin lennolle _____. Pyydämme kaikkia matkustajia siirtymään portille. Ryanair kiittää ja toivottaa oikein hyvää matkaa!

Ladies and gentlemen, this is the final call for Ryanair flight to _____. All passengers please come now to the gate for boarding. Thank you for flying Ryanair and have a pleasant flight!

Last boarding

Tämä on ehdottomasti viimeinen kuulutus lennolle _____. Olkaa hyvä ja saapukaa portille välittömästi.

This is the final boarding call for flight to _____. Please come immediately to the gate.

Ryanair

**Bremeniin, Frankfurt-Hahniin, Lontoon Stanstediin, Milanon Bergamoon,
Kaunasiin, Riikaan, Malagaan**

- Hyvää huomenta/iltapäivää/iltaa, hyvät matkustajat. Tervetuloa Ryanairin lennolle _____. (Ryanairin lento _____ lähtee portilta 2.)
- Ensimmäiseksi pyydämme priority boarding – lipun ostaneita matkustajia siirtymään koneeseen porttialueen vasemmalta puolelta. Huomioikaa, että tupakointi on ehdottomasti kielletty sekä kentällä että koneessa. Toivotamme teille oikein hyvää matkaa!
- Tämä on viimeinen kuulutus Ryanairin lennolle _____.
Olkaa hyvä ja saapukaa portille.
- Tämä on ehdottomasti viimeinen kuulutus Ryanairin lennolle _____.
Saapukaa portille (2) välittömästi.

**Bremen, Frankfurt-Hahn, London Stansted, Milano Bergamo,
Kaunas, Riga, Malaga**

- Good morning/afternoon/evening ladies and gentlemen. Welcome to Ryanair flight to _____. (from gate number two) Firstly we would like to request passengers with priority boarding passes to please board now through the gate. Please note that smoking is not allowed on the ramp or in the aircraft. We wish you a pleasant flight!
- This is the final boarding call for Ryanair flight to _____. Please come now to the gate for boarding.
- This is the final boarding call to _____. Please come immediately to the gate (number two)

MITEN LÄHTÖSELVITYSPROSESSIA VOITAISIIIN MIELESTÄNNE EDELLEEN KEHITTÄÄ TAMPERE-PIRKKALAN LENTOASEMALLA?

- Selkeämpi ilmoitus kummalle portille lähtöselvitykseen, sekä aikataulu näkyville terminaaliin, milloin lähtöselvitys aukeaa. (21 v. suomalainen, BGY)
- All is right! (32 v. latvialainen, RIX)
- Tilanpuute vaivaa, joka paikassa on ahdasta! Isommat tilat! Viihtyisyyttä lisää, yleisilme nuhruinen (lattia mm. hyvin kulunut). Koneeseen menoruuhka on KAAMEA! (63 v. suomalainen, HHN)
- Kaikki sujui erittäin joustavasti ja nopeasti. (65 v. suomalainen, KUN)
- Online-check in kentällä mahdollista. (29 v. suomalainen, HHN)
- Mielestäni riittävä ja henkilökunta asiallista ja palveluultista. (65 v. suomalainen, HHN)
- Erillinen kulkulinja jo checkautuneille matkustajille suoraan turvatarkastukseen (kun ei ole ruumaan meneviä laukkuja...) (26 v. suomalainen, RIX)
- In the check-in hall I had some doubt where to go: since I had done web-check-in, I was not sure whether the counter "check-in" should be used only by those who check in directly at the airport, and in that case – where should I proceed... (38 v. latvialainen, RIX)
- I have noticed "Kaunas" plate fast, but in rush might miss it. Solution – Electronical led board, as is usual in big airports. Or same board could be on, if ceiling surrounding is not overcrowded with building constructions. This is my 1st check in here. In check in prints I did not find terminal number. (30 v. liettualainen, KUN)
- Odotusaulan viihtyisyys. (39 v. suomalainen, BRE)

- Everything is done well. As far as the airport is small, it is easy to find everything. (36 v. liettualainen, KUN)
- Hyvin toimii ja on selkeää. (28 v. suomalainen, BGY)
- Lentokentällä olisi hyvä, jos voisi tehdä online check-in... (25 v. suomalainen, HHN)
- Have no idea. (33 v. venäläinen, BRE)
- No comment. (55 v. hollantilainen, BRE)
- Enemmän tilaa kiemurrella matkatavaroiden kanssa lähtöselvityksen yhteyteen tarvittaisiin. Tilat lähtöaulassa surkeat! (28 v. suomalainen, BGY)
- Selkeämmät opasteet, suuremmat tilat, tilojen viihtyisyyttä voisi parantaa, ajoissa ohjeet mitä pitää ottaa esille turvatarkastuksessa. (23 v. suomalainen, STN)
- Nykyisen terminaalin puitteissa kehittäminen saattaa olla vaikeaa. (23 v. suomalainen, BRE)
- OK. (40 v. latvialainen, RIX)
- Se, mille lennolle lähtöselvitys kulloinkin tapahtuu voitaisiin merkitä selvemmin ja näkyvämmin kun vain puukyltein. (21 v. suomalainen, HHN)
- Siistimmällä sisustuksella. (65 v. saksalainen, HHN)
- Enemmän vapaata tilaa ja jonotustilaa. Myös vaaka, jossa voi punnita laukunsa ennen jonotusta olisi todella tarpeellinen. Se olisi nopea käyttää jos se ei maksaisi mitään. (23 v. suomalainen, BGY)
- Space is conjusted which should be widen. This airport needs expansion. (42 v. suomalainen, KUN)
- Working not so nice people on the gates. (23 v. liettualainen, KUN)

- Liian pienet tilat. Kireä henkilökunta. Joustavuus puuttuu. Vähän epäselvä lähtöselvitys. Sekava. Kahden portin systeemi voisi olla parempi kuin nykyinen yhden. Ulkomaalaiset tuttavani ovat ihmetelleet myös näitä järjestelyjä. Ennen kaikkea henkilökunta on apeeta, tärkeilevää ja kyllästynyttä. Poikkeuksen tekee kahviossa ja palvelupisteessä työskentelevät positiiviset henkilöt. Koneeseen meno on joustava. Kaikki ennen sitä on sekavaa. Pelottaa jo etukäteen. Systeemi on lähtöselvityksessä asiakasta nöyryyttävää. Frankfurt-Hahn lennolle oleva porukka joutui odottamaan lasten leikkutilassa jotta Lontooseen matkustavat pääsevät ensin. Huone liian pieni. Onnea opinnäytetyöhön! (35 v. suomalainen, HHN)
- Online check-in pois käytöstä. (20 v. suomalainen, BRE)
- Ensimmäinen kokemus Ryanairilla ja Pirkkalassa. Kokemus oli erittäin positiivinen. (31 v. suomalainen, EDI)
- Kolkko terminaali remonttiin! (56 v. suomalainen, RIX)
- Siten, että ruumaan menevät laukut lähtisivät jo lähtöselvitystiskillä. (29 v. suomalainen, BRE)
- Prosessi menee sujuvasti kun lähtijöitä on vähän... Heti kun matkustajia/lähtijöitä on enemmän, tulee ”ruuhkan tunne”. (39 v. suomalainen, EDI)
- Ryanairin puolella tarvittaisiin suuremmat ja siistimmät tilat. (21 v. suomalainen, STN)
- A check-in there would be nice, because not everybody has a printer at home available. There was more paper work at home that before. (28 v. saksalainen, HHN)
- I had to be 2 times in the queue because I didn't know that check-in is only 2 hours before flight. Maybe digital timetable and information would be useful. (23 v. saksalainen/suomalainen, HHN)
- Selkeet kyltit suomeksikin! (27 v. suomalainen, RIX)

- More space for the queues. (18 v. suomalainen, HHN)
- I don't have opinion about that. (24 v. liettualainen, KUN)
- Kaikki oli mielestäni OK. (21 v. suomalainen, RIX)
- Melko sujuva. (60 v. suomalainen, RIX)
- Useampia lähtöselvitystiskejä. Selkeämpi ohjeistus laukkujenjättöhihnalles. (35 v. suomalainen, BGY)
- Lennon numero voisi näkyä kohteen lisäksi ja jos mahdollista lisätä kuulutukseen kieliä (vaikka suppeampana) jos on kansalaisuuksia jotka eivät taida suomea tai englantia. (60 v. ranskalainen/suomalainen, HHN)
- Jos kaverit ei olisi maininnut, että Ryanair lähtee 2 terminaalista ei olisi tultu 2 terminaaliin suoraan. (30 v. suomalainen, RIX)
- Vaikea vastata sillä Ryanairilla lähtöselvitys tehdään itse kyseessä vain lipun-tarkastus niille, joilla ei ole ruumaan menevää tavaraa. (47 v. suomalainen, BRE)
- Expand building? More desks? (29 v. iso-britannialainen, EDI)
- Terminaali 2 on aika "askeettinen". Ryanair "ryösti" 80 € meitä, kun emme olleet printanneet ajoissa lähtöselvityspaperia! Virkailija oli yhteistyöhaluton eikä suostunut printtaamaan paluumatkan lähtöselvitystä. (63 v. suomalainen, EDI)
- Selkeämpi kyltititys, että minne pitää mennä. Se olis poikaa! Jos matkustaa harvoin/ on tottunut HKI-VANTAAN palveluihin, kokemus voi olla hämmentävä. Lähtöselvityksen jonotusalue on tosi pieni, varsinkin jos useampi kone lähtee samoihin aikoihin. (24 v. suomalainen, EDI)
- Mistä tietää mikä lento lähtee mistäkin terminaalista? Vähän liian pieni kyltti oli term. 1:llä missä sijaitsee Ryanair! (38 v. suomalainen, EDI)

- Aika suolainen hinta lähtöselvityslomakkeelle 80 € kahdelta (emme tietenkin että sellainen pitää olla, omaa tietämättömyyttä mutta kumminkin?). (62 v. suomalainen, EDI)
- Tilaa saisi olla enemmän. (40 v. suomalainen, STN)
- Kaksi tiskiä, toinen checkaamattomille ja toinen niille jotka ovat tehneet lähtöselvityksen netissä. Ihminen haluaa IHMISEN auttamaan; kaikilla ei ole tietokonetta - > kohta vanhat ihmiset eivät uskalla lähteä minnekään (jos kaikki pitää tehdä netin kautta). Pankkiyhteydet kuntoon (Ryanair ei huolinut kuin Aktiivirahaa, ei Sampoa; myös pankkikortti pitää käydä). (55 v. suomalainen, STN)
- Odotusalueisiin selkeämmät opasteet. (24 v. suomalainen, STN)
- The environment isn't most welcoming, which affects the overall experience. It may work practically, but some thinks (WC, kiosks) feel out-of-the-way and awkwardly placed. Also, the Swedish language is sorely overlooked considering the bilingual constitution of Finland. (24 v. suomalainen, HHN)
- I was unaware that I could only check in 2 hrs before the flight left. The facilities + ambiance – where I had to wait for 2 hrs to check in was quite poor. I could have been warned more clearly of this + the facilities could be upgraded. (29 v. australialainen, EDI)
- Selkeämmät jonotusalueet, odotusalue erikseen. Nykyään odottelijat ja jonottajat ovat ihan sekaisin -> tapahtuu etuilua ja sekaannuksia. (20 v. suomalainen, STN)
- Opasteet lähtöalueelle selvemmiksi. (22 v. suomalainen, EDI)
- Vaikea sanoa, nyt toimii hyvin. (23 v. suomalainen, STN)
- It would be good to have the bag size check and scales to weigh bags at the end of the line while you're waiting, rather than near the front (when you don't have much time to adjust things). Friendly/helpful check-in staff. Space

when waiting for boarding is not big enough for passengers or should be more organized for queuing. (44 v. iso-britannialainen, STN)

- En tiedä, iloisia kuvia seinille ☺ (17 v. suomalainen, EDI)
- Nyt lähtöselvitys tuntuu toimivan, mutta tapahtuman ohjaukseen ja jonon ohjaamiseen voisi saada ryhtiä selkeämmillä rakenteilla ja tietyllä visuaalisella ilmeellä. Etenkin ensikertalainen voi tuntea tulevansa ovesta keskelle kaaosta, vaikka edessä onkin hyvin jouhevasti etenevä homma. (42 v. suomalainen, STN)
- Selkeät ohjetaulut, joissa askel askeleelta toimenpideohje. Tauluja useassa eri paikassa (alkaen terminaalin ulkopuolelta). Selkeästi merkityt jonotusalueet/reitit esim. lattiaan maalatuilla tunnusväreillä. Pirkkalassa selvästi paljon matkustajia, joille reittilento on uusi kokemus. Siksi jo pienikin väentungos odotusalueella sekoittaa loogiset kulkureitit ja epätietoiset matkustajat poukkoilevat edestakaisin varmistamassa että ovat oikeassa paikassa. (43 v. suomalainen, STN)
- Opastekylttiin terminaali 2 merkintä ”Ryanair”. (44 v. suomalainen, HHN)
- Lähtöselvitystilaan lisää istumapaikkoja tai kahvinostomahdollisuus, vaikka automaatti. (53 v. suomalainen, EDI)
- Lisää istuimia odotustiloihin. (38 v. suomalainen, EDI)

VAPAA PALAUTE

- Positiivista, että ylipäättään kerätään palautetta. Tosi testi tulee siitä, johtaako palaute mihinkään kehitystoimiin ☺ (43 v. suomalainen, STN)
- Pragmatic but not pretty – is this what travellers really want to experience at a Finnish airport? Especially first-time visitors? (24 v. suomalainen, HHN)
- Lentoaseman viihtyisyys ei saa korkeaa arvosanaa. Ankea ja muutaman tunnin odotukseen tarvitaan jo pehmeitä penkkejä! (24 v. suomalainen, STN)

- Köyhien matkustajien terminaali -> tosin ei haittaa halpojen lentojen vuoksi. (38 v. suomalainen, EDI)
- Olen muuten tyytyväinen lähtöselvityspalveluihin. Nopeaa ja tehokasta. (24 v. suomalainen, EDI)
- Better quality of seats @ gate. Cookies in café were burnt. Anyway the main purpose of an airport is to fly, as long as we take off on time, I'm happy. (29 v. iso-britannialainen, EDI)
- Terminaaliin palveluja, edes hieman. Pelit ovat äänekkäät eivätkä oikein sovi odottelualueelle. Haluaisin lukea rauhassa. (47 v. suomalainen, BRE)
- Hyvät lentoajat! Monimutkainen tilaussysteemi netissä! Tilauksen jälkeinen netin palaute hyvä! (60 v. suomalainen, RIX)
- More seats available would be nice. Better air circulation in the waiting area is needed (in my opinion). (28 v. saksalainen, HHN)
- Mukava ja ytimekäs kysely. Hyvää työtä ☺ (21 v. suomalainen, STN)
- Paperissa on kaksi puolta, huomio näin ekologisuuden aikoina. (29 v. suomalainen, BRE)
- Vaikea varaussysteemi netissä! Hyvät uudet lento-ajat Riikaan. (56 v. suomalainen, RIX)
- Online check-in:stä aiheutuva työ/ylimääräinen stressi minimaalinen suhteutettuna online check-in:llä voitettavaan aikaan. (20 v. suomalainen, BRE)
- Friendly staff ☺ (42 v. suomalainen, KUN)
- Tupakkapaikka check-in:in jälkeiseen tilaan, ettei oli niin ruuhkaista lähtöselvityksessä: tupakoitsijoiden ei tarvitsisi jättää viimetippaan lähtöselvitystään. Online checkin pitäisi pystyä tekemään etukäteen myös paluumatkalle, vaikka olisi yli 15 päivää reissussa. (23 v. suomalainen, BGY)

- Mielestäni Ryanair terminaali on erittäin huonosti sisustukseltaan, samoin kuin kooltaan. (65 v. saksalainen, HHN)
- Ilmainen W-lan kentälle. (21 v. suomalainen, HHN)
- Bussi nro 61 voisi ajaa myös Terminaali 2:n eteen. Infotaulut terminaaliin! Tsemppiä opinnäytetyön tekoon ☺ (23 v. suomalainen, STN)
- Priority checking oli aika mitätön juttu kun niin monella oli se. (28 v. suomalainen, BGY)
- The Ryanair bus stop in the Railway station could be marked more clearly. (36 v. liettualainen, KUN)
- Coffee (2nd floor) place: windows could be more clear and all curtains open to enjoy nice view (20:30 written). It is about old terminal (No 2?). Sockets for laptop 220V power could be in coffee. In check in prints the Ryanair bus could be mentioned with its timetable and stops and cost. Good luck with you thesis! (30 v. liettualainen, KUN)
- Olen tyytyväinen edullisiin hintoihin. Lyhyellä matkalla ei kaipaa ruoka ym. palveluita. Olemme käyttäneet Ryanairia jo n. 10 kertaa. Ja käytämme myös jatkossa. Palvelu asiallista. (63 v. suomalainen, HHN)
- Thank you! (32 v. latvialainen, RIX)
- Lähtöselvitysprosessi oli kokonaisuudessaan selkeä ja hyvin ohjeistettu. Kuu- ltuksia ei meinannut kuulla hälystä ja puheen epäselvyydestä johtuen. (21 v. suomalainen, BGY)
- Jossain tulevassa infossa voitaisiin kertoa, että käytössä on terminaali 2. Nyt- kin mentiin ekaksi väärään terminaaliin. (53 v. suomalainen, HHN)
- Turvatarkastus oli aika tyly. Vaikka olin purkanut kaikki tavarat laukkuun ja hihnalle, jouduin ”satunnaistarkastukseen”. Taskut piti kaivella läpi ja tuli syyttä suotta paha mieli ja ”terroristifiiilis”, vaikka en mielestäni antanut sii

hen mitään syytä. Nämä tarkastukset voisi kohdentaa paremmalla pelisilmällä. Matkan alku meni pilalle ☹. WC=n siisteyteen voisi vielä panostaa hiukan enemmän. (37 v. suomalainen, EDI)

- Lentokenttä on hieman epäsiisti. Odotusolosuhteet epämukavat. (16 v. suomalainen, STN)
- Olemme ensimmäistä kertaa, kaikki tähän asti sujunut kiitettävästi, ei vielä tule mieleen palautetta. (40–60 v. suomalainen, RIX)
- Neljä virkailijaa törötti tupakalla suoraan oven edessä, allergikkona oloni oli odottaessa todella epämukava. (25 v. suomalainen, RIX)
- Vaikuttaa ahtaalta odotustila. (52 v. suomalainen, BRE)
- More chairs in the waiting area (gate) would be nice. (28 v. saksalainen, BRE)
- Alles war in ordnung (it was all perfect). (43 v. saksalainen, BRE)
- Lähtöselvitykseen tuleva jono meni lähimmästä ovesta ulos, kun saavuimme. Ohjasimme itse ihmisiä kääntämään jonon kulkemaan P-maksuautomaatin suuntaan. (39 v. suomalainen, HHN)
- Hyvin meni. (34 v. suomalainen, BGY)
- Suomenkielinen kuulutus oli selkeä, englanninkielinen ei niinkään. Puhuja voisi artikuloida englantia selkeämmin. (30 v. suomalainen, STN)
- On vaikea tietää, mikä on nestettä ja mikä ei. Esim. minulta otettiin pois viili, Oivariini, sellaisella perusteella, että se voisi sulaa. Mikä on aivan hullu väite, pitäis käyttää siinäkin tervettä ihmisjärkeä, eikä vain ”kujeilla” tai ehkä matkustajan suuttumukseksi tehdä tuollaisia ”rötöksiä”. Laskutan Ryanairia Oivariinista 3,60 €. Kiitos. (70 v. suomalainen, BRE)
- The boarding area is a little bit too small. (28 v. saksalainen, BRE)
- Istuma no:t koneeseen olisi kiva. (61 v. suomalainen, HHN)

- Tax free mahdollisuus olisi kiva. Nimilappuja laukkuihin olisi hyvä olla. (42 v. suomalainen, BGY)
- Tampereen 2. terminaali on aika törkeän näköinen. Mietin, ajattelevatko ulkkarit tullessa Siperiaan ☺ Olisi syytä saada fiksu, uusittu terminaali. (35 v. suomalainen, HHN)
- Ehkä viihtyisyyttä lennon odotustiloissa voisi lisätä; tuoleja, pöytiä, viherkasveja yms. (49 v. suomalainen, RIX)
- Very good! (23 v. meksikolainen, RIX)