

# LIKEMATKUSTAJIEN OSTOPÄÄTÖSTUTKIMUS LENTOLIIKENTEESSÄ JYVÄSKYLÄSTÄ HELSINKIIN

Maiju Launonen  
Pauliina Ihme

Opinnäytetyö  
Toukokuu 2011

Matkailun koulutusohjelma  
Liiketoiminta ja Palvelut





Tekijä(t) IHME, Pauliina LAUNONEN, Maiju	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 03.05.2011
	Sivumäärä 41	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus ( ) saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi LIIKEMATKUSTAJIEN OSTOPÄÄTÖSTUTKIMUS LENTOLIIKENTEESSÄ JYVÄSKYLÄSTÄ HELSINKIIN		
Koulutusohjelma  Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) PAUKKU, Päivi		
Toimeksiantaja(t)  Esa Kainulainen, Jyväskylän lentoasema		
Tiivistelmä  <p>Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää syitä Jyväskylän lentoaseman matkustajamäärien laskuun. Tutkimme asiakkaiden ostopäätökseen liittyviä tekijöitä, ja selvitämme muiden kulkuvälineiden suosiota liikematkustuksessa. Motiivina oli lentoaseman matkustajamäärien väheneminen viimeisten 10 vuoden aikana.</p> <p>Tutkimusote oli laadullinen. Haastattelut toteutettiin strukturoituna yksilöhaastatteluina. Haastattelupaikkoina toimivat Jyväskylän lentoasema sekä Matkakeskus. Tehtiin myös puhelin- ja sähköpostihaastattelut muutamalle Jyväskylän suurimmalle toimijalle. Haastattelut toteutettiin viikkojen 14 ja 15 aikana. Lentomatrustajia haastatteluun osallistui yhteensä 24 henkilöä ja junamatrustajia yhteensä yhdeksän</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että hinta ja ajankäyttö ovat suurimmat syyt lentomatrustajien ostopäätökseen ja tätä kautta lentomatrustajien vähentymiseen Jyväskylän lentoasemalla. Myös saatavuutta pidettiin merkittävänä tekijänä liikematkailijoiden keskuudessa.</p> <p>Tulokset osoittivat, että esimerkiksi hintojen muutoksilla voidaan parantaa Jyväskylän lentoaseman tilannetta ja saada aikaan enemmän kilpailua junamatrustuksen kanssa. Yritykset tulisi huomioida paremmin lentoaseman markkinoinnissa, koska tällä hetkellä sen toiminta on liikematkustajien varassa. Yritysten johto päättää työntekijöidensä liikematkustustavasta, joten heille suunnattua markkinointia ja palveluita olisi syytä kehittää.</p>		
Avainsanat (asiasanat)  Liikematkustajat, Jyväskylän lentoasema, ostopäätös, lentoliikenne		
Muut tiedot		



Author(s) IHME, Pauliina LAUNONEN, Maiju	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 03.05.2011
	Pages 41	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until	Permission for web publication <input checked="" type="checkbox"/>
Title STUDY ON BUSINESS TRAVELERS' PURCHASING DECISION IN AIR TRAFFIC FROM JYVÄSKYLÄ TO HELSINKI		
Degree Programme Degree Programme in Tourism		
Tutor(s) PAUKKU, Päivi		
Assigned by Esa Kainulainen, Jyväskylä Airport		
Abstract <p>The purpose of the study was to examine the reasons for the Jyväskylä airport passenger number decrease. The factors related to the customers' buying behavior were studied. The authors also studied the popularity of other means of transport in business travel. The motive for the study was the airport passenger number decline in the last 10 years.</p> <p>The research method was qualitative. The interviews were structured interviews which took place at the Jyväskylä airport, and at Matkakeskus (Travel Centre) in Jyväskylä. Interviews by telephone and email with some local organizations were also made. The interviews were conducted on weeks 14 and 15. 24 passengers responded at the airport and nine passengers at the travel centre.</p> <p>The results showed that the price and time were the main reasons for the business travelers' behavior and hence the reduction of business travelers at the Jyväskylä airport. In addition, the availability was a major factor among business travelers.</p> <p>The results also indicated that, for example, price changes can improve the Jyväskylä airport status and, in addition, make the air travel more competitive compared with the train. Companies should be better taken into account in marketing measures for the airport, because at the moment its activity is dependent on business travelers. Business executives decide on their employees' business travelling means. Consequently, marketing and services should be developed and targeted to the executives.</p>		
Keywords Business travelers, Jyväskylä airport, buying decision, air traffic		
Miscellaneous		

# SISÄLTÖ

1	LIIKEMATKUSTUS OSANA LENTO- JA RAIDELIIKENNETTÄ.....	3
2	LENTOLIIKENTEEEN KEHITYS .....	4
2.1	Lentoliikenteen synty.....	4
2.1.1	Lentoliikenteen historia Suomessa .....	5
2.2	Nykypäivä ja tulevaisuus .....	6
3	SUOMEN LENTOLIIKENTEEEN TOIMIJAT .....	7
3.1	Finnairin historia.....	7
3.2	Finavia .....	9
3.2.1	Jyväskylän lentoasema.....	10
4	LIIKEMATKUSTUS LENTOLIIKENTEESSÄ.....	12
4.1	Liikematkustaja .....	12
4.2	Liikematkustaminen.....	13
5	LIIKEMATKUSTAJIEN OSTOPÄÄTÖKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT .....	14
5.1	Kelluvat hinnat.....	14
5.2	Saatavuus .....	15
5.3	Ajankäyttö .....	16
6	TUTKIMUSPROSESSI.....	16
6.1	Tutkimuksen tarkoitus ja ongelma .....	16
6.2	Aineiston keruu .....	17
6.3	Aineiston analysointi.....	18
6.4	Aineiston luotettavuus .....	20
7	TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI.....	20
7.1	Lentomatrustajien ostopäätökseen vaikuttavat tekijät .....	20
7.2	Junamatrustajien ostopäätökseen vaikuttavat tekijät .....	22
7.3	Jyväskylän alueen yritysten ostopäätökseen vaikuttavat tekijät.....	23
8	POHDINTA.....	24

	2
LÄHTEET.....	27
LIITTEET .....	29
Liite 1. Haastattelurunko Jyväskylän lentoasema .....	29
Liite 2. Haastattelurunko Matkakeskus .....	33
Liite 3. Interview at the Airport.....	35
Liite 4. Interview at the Railway station.....	39
Liite 5. Haastattelukysymykset yrityksille.....	41

## TAULUKOT

Taulukko 1. Lentoaseman asiakkaiden matkustustapa välillä JKL-HKI.....	21
Taulukko 2. Junamatkustajien ostopäätökseen vaikuttavat tekijät.....	23

# 1 LIIKEMATKUSTUS OSANA LENTO- JA RAIDELIIKENNETÄ

Lentoliikenteen suosion koko ajan kasvaessa on sen rinnalle tullut merkittävä kilpailija, junaliikenne. Eurooppaa pidetään edelläkävijänä nopean junaliikenteen kehittämisessä ja käytössä. Nopeaa junaliikennettä on kehitetty maanosassamme jo usean vuosikymmenen ajan, ja on huomattu, että se on lentoliikenteen pahin kilpailija lyhyillä ja keskipitkillä matkoilla. Lyhyet ja keskipitkät matkat määritellään 300–600 kilometrin pituisiksi, mutta junaliikenne alkaa viedä asiakkaita lentoyhtiöiltä jopa yli 1 000 kilometrin pituisilla reiteillä. Esimerkiksi Lontoon ja Pariisin välille avattu nopea junayhteys vähensi lentoliikenteen asiakkaita kahden vuoden aikana jopa 75 %. Vuonna 2008 avattu vastaavanlainen junayhteys Espanjassa Madridin ja Barcelonan välillä, joka on noin 620 kilometriä, vähensi saman reitin lentomatrustajien lukumäärää vuoden aikana 25 %. (Niiranen 2010, 79–80.)

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää syitä Jyväskylän lentoaseman matrustajamäärien laskuun. Tutkimuksessa selvitetään asiakkaiden ostopäätökseen liittyviä tekijöitä, ja selvitämme muiden kulkuvälineiden suosiota liikematrustuksessa. Tämä on tärkeää lentoaseman tulevaisuuden kannalta, mikäli aseman toiminta halutaan säilyttää. Lentomatrustaminen on mielenkiintoinen matkailun osa-alue ja se on myös ajankohtainen aihe kasvavan kilpailun ja erilaisten halpalentoyhtiöiden myötä. Lentobisnes on muutoksen kourissa ja on mielenkiintoista tutkia siihen vaikuttavia tekijöitä. Tämä on motiivina työlle. Tutkimuksen tarpeellisuuden ja omien intressiemme perusteella valitsimme tämän aiheen. Toimeksiannon saimme Jyväskylän lentoaseman päälliköltä. Projektissa ovat mukana Finavian lisäksi RTG Ground Handling Oy sekä Jyväskylän Kehittämiskeskus. Tutkimus suoritetaan haastattelututkimuksena.

## 2 LENTOLIIKENTEEEN KEHITYS

### 2.1 Lentoliikenteen synty

Vuosien saatossa matkailu on monipuolistunut, kasvanut ja mullistunut. Sen muutokset ja kehityspiirteet ovat suoraan verrannollisia koko yhteiskunnan muutokseen. Vuonna 1950 kansainvälisessä matkailuliikenteessä kulki noin 25 miljoonaa matkustajaa kun taas 2000-luvun alussa vastaava luku oli arviolta 700 miljoonaa. Erilaisten teknisten keksinnöiden, kuten höyrykoneen, rautateiden sekä lentoliikenteen, siivittämänä matkailu on nopeasti levinnyt suureksi teollisuudenalaksi. (Kostiainen, Ahtola, Koivunen, Korpela, Syrjämaa 2004, 10–13.)

Muihin kuljetusmuotoihin verrattuna, kuten maa- ja meriliikenne, lentoliikenne on hyvin nuori matkustustapa. Montgolfierin veljekset Ranskasta tekivät ensimmäisen miehitetyn lennon kuumailmapallolla. Tämä tapahtui yleisönäytöksessä, vuonna 1783, kuumailmapallon noustessa 1830 metrin korkeuteen. Vajaat sata vuotta myöhemmin, 1852, lennettiin ensimmäisen kerran ilmalaiivalla. (Saarela 2006, 1.)

Vuodesta 1903 tuli käännteentekevä lentoliikenteen historiassa. Veljekset Wilbur ja Orville Wright olivat rakentaneet 12-hevosvoimaisen lentokoneen, minkä seurauksena toteutui ensimmäinen miehitetty lento voimalaitteellisella lentokoneella. Wrightin veljesten esimerkin jälkeen lentolaitteiden kehitys oli todella nopeaa, ja lentolaitteita ryhdyttiin ottamaan käyttöön, niin sotilas- kuin siviilikuljetuksissa. Yhdysvalloissa, vuonna 1914, avattiin ensimmäinen säännöllisesti liikennöity lentoreitti, minkä jälkeen lentokoneet alkoivat kehittyä huimaa vauhtia. Reittiliikennekoneita kehitettiin useita, mutta 1930-luvulla yhdeksi merkittävimmistä nousi Douglas DC-3:n kehitys. Douglas DC-3:a käytettiin toisessa maailmansodassa kuljetuskoneena ja se toimi pitkään myös reittiliikenteessä. Kyseiset koneet ovat vakiinnuttaneet asemansa lentoliikenteessä, sillä niitä on käytössä vielä tänäkin päivänä. (Mts. 1-2.)

Seuraava kehitysvaihe lentoliikenteessä olivat suihkumoottorikäyttöiset lentokoneet. Vuonna 1949 ensilentonsa teki ensimmäinen suihkumoottorein varus-

tettu matkustajakone. Kone oli nimeltään de Havilland Comet, joka otettiin reitiliikenteeseen vuonna 1953. Kone jouduttiin kuitenkin poistamaan pian käytöstä, sillä lentokoneen rakenteen väsymismurtumat aiheuttivat useita onnettomuuksia. Kaikesta huolimatta, 1950- ja 1960-luvuilla, suihkumoottorikäyttöiset koneet yleistyivät ja pitkillä lentoreiteillä nähtiin potkurikoneiden sijaan enää suihkumoottorikoneita. (Mts. 3.)

### 2.1.1 Lentoliikenteen historia Suomessa

Lentoliikenteen katsotaan alkaneen Suomessa vuoden 1784 huhtikuussa. Johan Eriksson Julin, joka toimi tuolloin Oulussa apteekkarina, päästi Oulun torilta miehittämättömän kuumailmapallonsa taivaalle. Tästä tapahtumasta ehti kuitenkin kulua reilusti yli sata vuotta ennen kuin ensimmäinen suomalainen lentäjä suomalaisesta lentokoulusta suoritti ensimmäiset yksinlentoonsa. Tämä tapahtui vuonna 1918, ja lentäjänä toimi vääpeli Olof Hamberg. (Lentoliikenne 2002.)

Samana vuonna, 6.3.1918, syntyivät Suomen ilmavoimat ruotsalaisen kreivi Eric von Rosenin toimesta. Hän lahjoitti Suomen lailliselle hallitukselle Thulin Morane Parasol -koneen, jossa oli valkoisella pohjalla siniset hakaristit. Neljän vuoden kuluttua, vuonna 1922, Santahaminaan perustettiin Valtion lentokonetehdas, joka siirrettiin Tampereelle. Valtion lentokonetehdään valmistamia lentokonetyyppejä olivat muun muassa Hansa Brandenburg, Haukka, Vihuri ja Pyörremyrsky. Lisäksi tehdas valmisti myös ulkomaisina lisenssivalmisteina useita eri lentokonetyyppejä, kuten Fokker CX ja Bristol Blenheim. (Mts.)

Suomen urheilu- ja siviili-ilmailua kehittivät merkittävästi veljekset Niilo, Valto ja Uuno Karhumäki. He perustivat vuonna 1924 Veljekset Karhumäki Oy:n, joka keskittyi lentokoneen rakennus- ja lentotoimintaan. Lisäksi he perustivat Kar-Air Oy:n, jonka leivissä he alkoivat harjoittaa aikataulun mukaisia tilaus- sekä reittilentoja. Kar-Air Oy on edelleen toiminnassa oleva yritys, mutta Finnair on sittemmin ostanut yrityksen osake-enemmistön. Kar-Air Oy suorittaa geologisia kartoituslentoja sekä on eräiden konetyyppien maahantuoja. (Mts.)



## 2.2 Nykypäivä ja tulevaisuus

Lentoliikenne on näyttänyt 2000-luvun alussa suuria kasvun merkkejä, esimerkiksi vuonna 2005 ylitettiin lentoliikenteessä ensimmäisen kerran yli 2 miljardin matkustajan raja vuosittaisilla matkustajamäärillä mitattuna (Saarela 2006, 12). Vuonna 2009 kehityksen suunta kuitenkin muuttui, sillä se oli huonoin vuosi koko lentobisneksen historiassa. Lentoyhtiöt tekivät tappiota yli 9,4 miljardia euroa ympäri maailmaa, ja lentomatkustuksen kysyntä laski 3,5 prosenttia. Monien suurten lentoyhtiöiden tavoin myös kotimainen Finnair epäonnistui; se teki yli sadan miljoonan euron tappiot vuonna 2009. Tämä käänös huonompaan johtui vuonna 2008 alkaneesta talouskriisistä, joka vaikutti koko maailman talouteen. Liikematkustajat vähensivät rajusti lentomatkustamistaan, vaikka aiemmin he ovat olleet monen lentoyhtiön suurin asiakassegmentti. Talouskriisin lisäksi monet lentoyhtiöt ajautuivat kriisin partaalle halpalentoyhtiöiden suosion takia. Vuonna 2010 lentoliikenne näytti taas elpymisen merkkejä. Kysyntä on kasvanut, ja lentomatkustuksessa on päästy takaisin lamaa edeltäviin lukemiin. Muutos on kuitenkin tapahtunut nopeammin muun muassa Aasiassa ja Lähi-idässä kuin Euroopassa. (Niiranen 2010, 17.)

Koko maailman ja lentoalan tulevaisuuteen vaikuttavat erittäin paljon energian saatavuus sekä talouden liikkeet. Nämä kaksi tekijää tulevat määräämään lentoliikenteen tulevaisuuden ja sen, miten ala tulee muokkautumaan. Lisäksi sodat, terrorismi sekä erilaiset maailmanlaajuiset katastrofit ovat uhka lentoalan kasvulle ja kehitykselle. Infrastrukturi sekä ilmatilan riittävyys aiheuttavat myös ongelmia tulevaisuuden lentoliikenteessä, sillä ilmatilaa on vain rajoitettu määrä. Monien negatiivisten tekijöiden joukosta löytyy kuitenkin myös ilon aiheita lentoliikenteen tulevaisuudessa. Teknologian kehitys voi tulevaisuudessa parantaa lentoliikenteen menestymistä, sillä teknologian avulla voimme saada ympäristöhaitat poistettua sekä turvata energian saannin. Tämä olisi suuri hyöty lentoliikenteen kasvamiselle ja takaisi loistavat tulevaisuuden näkymät. (Mts. 111.)

Tulevaisuudessa tärkeitä arvoja ovat myös vihreys sekä kestävä kehitys. Ne voivat olla niin haittana kuin hyötynäkin lentoliikenteelle. Jos kulutus siirtyy aineellisesta mahdollisimman aineettomaan muotoon, ihmiset sijoittavat elä-

myksiin ja matkailuun. Toisaalta taas lentoliikenteen päästöt kasvavat ja ihmisten suhtautuminen alaa kohtaan muuttuu kriittiseksi. Liikematkustajien osuus on täysin yritysten käsissä. Yrityksen matkustustapavalintaan tulevat todennäköisesti vaikuttamaan vihreät arvot, teknologian kehitys sekä henkilökohtaisten kontaktien arvostus. Lentomatkustusta liikematkailijan valinnaksi kuitenkin tukee muun muassa se, että elämä on ja tulee olemaan nopeaa jo pelkästään viestintämahdollisuuksien nopeutumisen takia. Tällöin pitkillä matkoilla lentäminen on ajallisesti järkevin ratkaisu. Tulevaisuutta ei kuitenkaan varmasti voida ennustaa. Voidaan ainoastaan muodostaa erilaisia näkemyksiä esimerkiksi todennäköisyyksien ja mahdollisuuksien perusteella. (Niiranen 2010, 111,113.)

### **3 SUOMEN LENTOLIIKENTEEN TOIMIJAT**

#### **3.1 Finnairin historia**

Yksi maailman vanhimmista ja edelleen toiminnassa olevista lentoyhtiöistä on suomalainen Finnair, joka perustettiin marraskuussa vuonna 1923. Yhtiö tunnettiin aluksi nimellä Aero Oy ja perustajana oli konsuli Bruno Otto Lucander. Kosketuksen lentoliikenteeseen hän oli saanut toimiessaan toimitusjohtajana Suomen Väilytys-keskus Oy:ssä. Lucanderin ohella muita perustajajäseniä olivat Gustaf Snellman ja Fritiof Åhman sekä teknisenä neuvonantajana eversti-luutnantti Arne Somersalo. Yhtiön ensimmäinen suomalainen lentäjä palkattiin kesällä 1924 ja elokuussa 1929 Aero siirtyi suomalaisomistukseen toimitusjohtaja Lucanderin kuoltua yllättäen. Tällöin toimitusjohtajaksi valittiin diplomi-insinööri Gunnar Ståhle. (Finnair konserni. Historia 2011.)

Pitkän historiansa aikana yhtiön toiminnassa on tapahtunut paljon. Ennen sotavuosia aloitettu toiminta muuttui sodan syttyessä ja vaikeutti yhtiön toimintaa. Sodan päätyttyä 1940-luvun puolivälin tienoilla, yhtiön kansainväliset lennot lopetettiin, jonka seurauksena yhtiö lensi vain kotimaassa. Muutaman vuoden kuluttua yhtiö jatkoi kuitenkin taas kansainvälisiä lentoja reitillä Helsingistä Tukholmaan. Vuonna 1956 Aero otti ensimmäisenä länsimaisena yhtiönä kohteekseen Moskovan ja toukokuussa 1969 yhtiö lensi ensimmäisen len-

tonsa Atlantin valtameren yli. Kohteena tällöin oli New York. Edellisenä vuonna yhtiö oli vaihtanut nimensä Aero Oy:stä Finnairiksi. Vuosien kuluessa Finnairin kohdekaupungit lisääntyivät runsaasti ja yhtiö valloitti Euroopan ja Yhdysvaltojen lisäksi myös Aasian. (Mts.)

1900-luvun viimeiset vuosikymmenet olivat täynnä muutoksia. Uusien koneiden lisäksi Finnair otti käyttöön lennonaikaisia uutispalveluja, satelliittipuhelimia sekä yhtiön johtohenkilöstössä tapahtui muutoksia. 1998 yhtiön pääjohtajaksi tuli Keijo Suila edellisen pääjohtajan jäädessä eläkkeelle. Tärkeä muutos 1990-luvun loppupuolella oli myös liittyminen maailmanlaajuiseen Oneworld-liittoon. (Mts.)

#### Finnair 2000-luvulla

Uusi vuosituhat toi mukanaan erilaisia asioita, kuten SARS:n, Irakin sodan ja kiristyneen hintakilpailun, joiden vuoksi Finnair joutui tekemään uusia strategisia päätöksiä. Sen oli tehtävä säästötoimenpiteitä, kuten kaikkien muidenkin lentoyhtiöiden. Säästötoimenpiteet näkyivät muun muassa lentojen supistamisella Aasiaan. (Finnair konserni. Historia 2011.)

Finnairin visio on olla Pohjolan johtava lentoyhtiö sekä asiakkaiden ykkösvaihtoehto Aasiaan kohdistuvissa matkustuksissa menestystekijöidensä avulla. Näitä ovat vahva suomalainen brändi, laatu, rikkaus ja luovuus. Yritys pyrkii kasvattamaan liiketoimintaansa kestävästi strategiansa avulla, jonka valtteja ovat Aasian kasvavat markkinat, parhaimmat lentoyhtiöt sekä kustannuskilpailukyky. Finnair hyödyntää myös vahvaa sähköistä liiketoimintaansa ja pyrkii myös sitä hyödyntämällä kasvattamaan liiketoimintaansa. (Finnair konserni-strategia 2011.)

Nykyisin Finnairin henkilöstömäärä on noin 8000. Yhtiön toiminta on hyvin laaja-alaista ja sen toiminta-aloja ovat reitti- ja lomalentotoiminta, maapalvelut, catering-toiminta, matkatoimistoala sekä matkailualan tieto- ja varauspalvelu. Suomen valtio omistaa Finnair Oyj:stä 55,8 prosenttia. Loput 44,2 prosenttia yhtiön omistuksesta on vakuutusyhtiöillä, yrityksillä ja yksityisillä omistajilla. yhteensä 20 prosenttia Finnair Oyj:n osakkeista on ulkomaalaisomistuksessa.

Reittiverkosto koostuu Euroopan tärkeimpien kaupunkien lisäksi kaukokoh-teista, joita ovat Soul Etelä-Koreassa, Delhi Intiassa, Peking, Hongkong ja Shanghai Kiinassa, Tokio, Osaka ja Nagoya Japanissa sekä Bangkok Thai-maassa. Toukokuussa 2011 Finnairin on tarkoitus avata reitti Singaporeen. Suomessa yhtiö lentää 11 kohteeseen. Reittilentojen lisäksi Finnairilla on yli 60 lomalentokohdetta, joista tärkeimpiä ovat Välimeren lomakohteet sekä Ka-nariansaaret. Kalenterivuoden 2010 aikana Finnair kuljetti yhteensä 7 130 000 matkustajaa sekä lisäksi rahtia ja postia 123 154 tonnia. (Finnair lyhyesti 2011.)

Yhtiön liikenne kääntyi jälleen takaisin kasvuun. Ilman Islannin tuhkapilveä ja työtaisteluita myös tulos olisi noussut voitolliseksi. (Vuosikatsaus 2010. Tule-vaisuuden toimiala 2011.) Finnair kuuluu edelleen Oneworld-liittoon, jossa on Finnairin lisäksi 11 muuta lentoyhtiötä muun muassa British Airlines, Iberia ja Qantas. (Oneworld. Member Airlines 2011.). Finnair tarjoaa liikematkustajille hyviä etuja ennen lentoa, lennon aikana sekä lennon jälkeen. Näitä ovat muun muassa joustavat lipputyypit, lähtöselvityksen omalla tiskillä, puhelimitse tai Internetissä sekä Priority-lipukkeella varustetut matkatavarat, jolloin matkata-varoiden saanti kohteessa nopeutuu. (Finnair. Liikematkustus 2011.)

### **3.2 Finavia**

Finavia Oyj on palveluyritys, joka omistaa Suomessa 25 lentoasemaa ja ylläpi-tää lentoasemien lisäksi turvatarkastusta, kiitoteiden huoltoa sekä lennonjoh-toa. Lentoasemista 18 on siviililentoasemaa, neljä yhteistoimintalentoasemaa ja kolme sotilaslentoasemaa. Finavian asiakkaita ovat yksittäiset lentomatkus-tajat, lentoyhtiöt, kotimainen ja globaalisti toimiva elinkeinoelämä sekä sotilas-ilmailu. Henkilökuntaan Finavialla kuuluu kaiken kaikkiaan noin 2 500 työnteki-jää, joista 1 800 on suoraan Finavian palveluksessa. Finavian arvoja ovat tur-vallisuus, asiakashyöty, tehokkuus ja uudistumiskyky sekä yhteistyö. Arvot ovat yhtiön toiminnan perusta, ja niiden tulisi näkyä yhtiön jokapäiväisessä toiminnassa sekä asiakkaille että yrityksen henkilöstölle. (Finavia lyhyesti 2011.)

### 3.2.1 Jyväskylän lentoasema

Jyväskylän lentoasema sijaitsee noin 23 kilometriä Jyväskylän keskustasta pohjoiseen, Tikkakosken taajamassa valtatie 4:n varrella. Lentoasema on ollut käytössä jo monien vuosikymmenten ajan ja se tunnetaan myös epävirallisilla nimillä Tikkakosken lentokenttä sekä Luonetjärven lentokenttä. Jyväskylän lentoaseman rakentamista ryhdyttiin suunnittelemaan jo 1920-luvulla, jolloin sen sijainniksi ehdotettiin Kuokkalaa ja Seppälänkangasta. Lentoasema löysi paikkansa Tikkakoskelta Puolustusministeriön maastotutkimusten tuloksena. Tikkakoskelle päätettiin lentokentän lisäksi sijoittaa myös varuskunta ja lentokenttä olivat sodan aikana sotilasliikenteen käytössä. Lennot Jyväskylän ja Helsingin välillä aloitti vuonna 1946 yhtiö nimeltä Aero, joka tunnetaan tänä päivänä paremmin nimellä Finnair. Jyväskylän lentoasemalla alkoi ympärivuotinen lentoliikenne vuonna 1952. Vuonna 1960 vihittiin käyttöön lentoaseman uusi kenttä. (Wikipedia 2010.)

Vuosien varrella Jyväskylän lentoasemalta ovat lentäneet useat eri lentoyhtiöt, kuten Finncom Airlines, Aero Airlines sekä SAS, joka lensi Jyväskylästä Tukholmaan. Vähäisen kysynnän ja täyttöasteen takia yritykset ovat vähitellen lopettaneet toimintaansa Jyväskylän lentoasemalla aiheuttaen sen, että 2000-luvun alkuun nähden lentoaseman kautta kulkevien matkustajien määrä on puolittunut. Lentoaseman kautta lensi vuonna 2009 104 000 matkustajaa. Jyväskylän lentoasemalla on yksi kiitotie ja tänä päivänä aseman toiminnasta vastaa Finavia. Kentän reittilentoja operoi Finncom Airlines yhteistyössä Finnairin kanssa. Tämän lisäksi muun muassa Adria Airways hoitaa lomalentojen osuutta. Reittilentojen määränpää on Helsinki, mutta lomalentojen kohteina ovat muun muassa Kypros ja Thaimaa. (Wikipedia 2010.)

#### Lentoaseman palvelut

Finavia kehittää lentoasemia yhtenäisenä omana kokonaisuutenaan toimivana verkostona eikä vähäliikenteistenkään lentoasemien ylläpidosta halua luopua vaikka ne eivät yksittäin tuottaisi voittoa. Matkustajamäärät eivät kerro kaikkea lentoaseman toiminnasta, sillä osa lentoasemista toimii myös sotilasilmailun

piirissä. (Liikenneministeriö 1999, 25.) Tämä pätee myös Jyväskylän lentoasemaan.

Lentoasema koostuu kenttä-, terminaali- ja maaliikennealueista. Kentällä tarjolla olevia palveluita tuottaa pääosin Finavia, mutta lentoaseman toiminnassa mukana ovat myös lentoyhtiöt, muut yritykset ja viranomaiset terminaali- ja maaliikennealueiden palvelujen tuottajina. Lentoaseman palveluihin kuuluu muun muassa matkustajapalvelut, asematasopalvelut ja lentoliikennealueen palvelut. Matkustajapalvelut pitävät sisällään nimensä mukaisesti matkustajille suunnatut palvelut, kuten turvallisuus-, opastus- ja informaatiopalvelut sekä lähtöselvitys- ja porttipalvelut. (Liikenneministeriö 1999, 25–28.) Jyväskylän lentoasemalla matkustajapalvelut toimivat hyvin, sillä suuria ruuhkia ei juuri pääse syntymään ja lentoasema on kompakti kokonaisuus. Turvatarkastus sujuu myös nopeasti ja aikaa siihen kuluu vain pari minuuttia. Asematason- sekä lentoliikennealueen palvelut pitävät sisällään kaluston ja kiitoteiden kunnossapitoa sekä muun muassa erilaisia kuljetus ja pelastuspalveluja. (Liikenneministeriö 1999, 25–28.)

Kaupallisia terminaali- ja maaliikennealueiden palveluita tuotetaan lentoaseman matkustajille, henkilökunnalle sekä muille siellä asioiville ihmisille. Palveluja voivat olla esimerkiksi kioskit, autonvuokrauspisteet, kokoustilat ja kahvilat sekä tax-free-myymälät. (Liikenneministeriö 1999, 28.) Jyväskylän lentoaseman kaupallisiin terminaali- ja maaliikennealueiden palveluihin kuuluu kahvila-ravintola, autonvuokrauspalvelut sekä kokoustilat ja postipalvelut (Finavia 2011). Kaupallisia palveluita tuottavat usein ulkoistetut yritykset, joille Finavia on vuokrannut toimitilat lentoasemalta. Finavia voi kuitenkin myös itse tuottaa terminaalien kaupallisia palveluita. (Liikenneministeriö 1999, 28.) Tällä hetkellä Jyväskylän lentoaseman kahvilapalvelut on ulkoistettu (Saharinen 2011).

#### Luonetjärven varuskunta

Lentoaseman vieressä sijaitsee Suomen ilmavoimien Luonetjärven varuskunta, joka on lentoaseman suurin asiakas ja käyttää Jyväskylän lentoaseman kenttää omiin tarkoituksiinsa. Varuskunnan toiminnasta kertoo paljon se, että kaikista kentän 15 000 vuosittaisesta laskeutumisesta ainoastaan 2 000 on

kaupallisia lentoja. Luonetjärven varuskuntaan kuuluu neljä joukko-osastoa, joita ovat Ilmasotakoulu, Ilmavoimien esikunta, Ilmavoimien Materiaalilaitoksen Tikkakosken toimipiste sekä Viestikoelaitos. Kentällä järjestetään esimerkiksi Ilmasotakoulun perusopetusta yhteistyössä Patria Aviationin kanssa. (Wikipedia 2011.) Ilmasotakoulussa koulutetaan varusmiehistä, reserviläisistä sekä puolustusvoimien henkilökunnasta osajia kriisin-, rauhan- ja sodanajan tehtäviin, ja se on korkeakoulutasoinen sotilasopetuslaitos (Puolustusvoimat 2010).

## **4 LIIKEMATKUSTUS LENTOLIIKENTEESSÄ**

### **4.1 Liikematkustaja**

Matkailutuotteiden kannalta ei ole varsinaisesti väliä, onko asiakas liikematkustaja vai vapaa-ajan matkustaja, sillä molemmat ryhmät käyttävät pääasiassa samoja peruspalveluita. Matkustajaprofiilien tarkasteleminen keskeisten piirteiden, kuten matkan maksajan, matkustusajankohdan, matkakohteen, varausten tekemisen ja matkustuspäätöksen tekijästä, tuo kuitenkin esiin parhaiten liikematkustajan ja vapaa-ajan matkustajan eron. (Verhelä 2000, 13–14.)

Yleisesti ottaen liikematkustajia pidetään vaativina asiakkaina. Tämä johtuu pääasiassa liikematkailun luonteesta. Liikematkustaminen ei ole matkustajan omavalintaista ja järjestelyjen tuleekin toimia virheettömästi, jotteivät ne aiheuta ylimääräistä vaivaa matkustajalle. Olennainen osa liikematkustajan arkea ovat lyhyet toiminta-ajat matkojen suunnitteluissa, varauksissa sekä toteutuksessa ja myös tämän takia moitteettomasti tapahtuva matkustaminen on ensisijaisen tärkeä. Liikematkustajalle hinta ei ole niin merkityksellinen verrattuna esimerkiksi palvelun laatuun, toimivuuteen ja aikataulujen sopivuuteen. Liikematkustaja ei välttämättä matkusta yksin, vaan hänellä voi olla matkaseuraan omia asiakkaita. Tällöin matkajärjestelyt voidaan katsoa osaksi liiketoimintaa, josta pitää antaa asiakkaalle hyvä ja tasokas kuva. Huonosti hoidetut järjestelyt tai muut matkan aikana tapahtuvat ongelmatilanteet voivat tuottaa suurtakin taloudellista vahinkoa yritykselle. Myös nykypäivän liike-elämän hek-

tisyys ja matkustustarpeiden huono ennakoitavuus vaikuttavat liikematkustajan arvoajatteluun. (Mts. 14–15.)

## 4.2 Liikematkustaminen

Liikeasioiden hoitaminen on aina ollut yksi matkustusmotiveista. Liikematkustus on matkustamisen osa-alueista taloudellisesti merkittävin ja voimakkaimmin kasvava muoto ympäri maailmaa. Tähän on syynä se, että yritykset kansainvälistyvät ja verkostoituvat nykyisin valtavasti. Lisäksi kasvuun on vaikuttanut Euroopan yhdentyminen ja Suomen liittyminen Euroopan unioniin. Liikematkustus myös kotimaassa on kasvanut, mutta ei niin vahvasti kuin ulkomaille kohdistunut liikematkustus. (Verhelä 2000, 9-10.) Lentoliikenne on liikematkailun selvästi suurin osa-alue. Varsinaisen lentopalvelun lisäksi tähän toimintaan liittyvät kiinteästi lentokenttien Ground handling –palvelut, lentokoneiden catering sekä vähittäismyynti lentokentillä. Lentotoimintaan liittyvät myös lennonjohto ja –ohjauspalvelut sekä lentokoneteollisuus ja polttoaineen tuotanto. Voidaan myös ajatella, että paikalliskuljetukset lentokentälle ja lentokentältä ovat olennainen osa liikematkustusta ja liittyvät siten lentoliikenteeseen tapahtuipa kuljetus taksilla, bussilla tai omalla autolla. (Verhelä 2000. 12.)

Kansainvälisen matkatoimistoalan liittojen yhteistyöjärjestö UFTAA:n (Universal Federation of Travel Agents' Associations) mukaan liikematkailu (business travel) sisältää kaiken sellaisen matkustamisen, jonka työnantaja tai sen edustaja kustantaa, ja joka toteutetaan yrityksen hoitamisen ja kehittämisen edistämiseksi. Lyhyesti sanottuna liikematkustus on työntekoon liittyvää matkustamista. Matkustajana on yrittäjä, yrityksen johto, toimihenkilöihin tai työntekijöihin kuuluva henkilö. (Mts. 10.)

Erilaisissa matkailututkimuksissa sekä kansainvälisessä kirjallisuudessa liikematkailu voidaan jakaa neljään (4) eri pääryhmään, joita ovat tavallinen liikematkus, kokous- ja kongressimatka, messu- ja näyttelymatkat ja incentive-matkat. Ensimmäinen eli tavallinen liikematkus on niin sanotusti perustyyppinen muoto, jonka tarkoituksena on, että matkustetaan pois vakituiselta asuinpaikakunnalta tai asemapaikkakunnalta hoitamaan liiketoimintaa. Messu- ja näyt-



telymatkat matkat ovat toinen merkittävä liikematkailumuoto etenkin matkailualalla, ja merkitsevät osallistumista kansainvälisille tai kansallisille alan messuille tai näyttelyille. Kokous- ja kongressimatkojen määrä kasvaa koko ajan sekä kansallisesti että kansainvälisesti. Incentive- eli kannustematkojen tarkoituksena on lähinnä parantaa työilmapiiriä ja työmotivaatiota. Suomessa incentivematkailua ei nähdä suoraan liikematkustukseksi. Usein on kuitenkin vaikea täysin osoittaa, mikä näistä liikematkailun muodoista on kyseessä, sillä yleensä matkoissa on piirteitä useammasta eri muodosta. (Mts. 16–23.)

## **5 LIKEMATKUSTAJIEN OSTOPÄÄTÖKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT**

Tutkimalla asiakkaiden ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä halutaan ymmärtää, miksi kuluttaja ostaa jonkin tietyn tuotteen. Ostopäätökseen vaikuttavat ostohalu ja ostokyky. Ostohaluun liittyvät vahvasti kuluttajan tarpeet sekä motiivit ja ostokykyyhin liittyvät taloudellinen mahdollisuus ostaa tuote tai palvelu. Tällaisia ovat esimerkiksi varat, maksuehdot ja hintakehitys. Myös käytettävissä oleva aika on yhteydessä ostopäätökseen.

### **5.1 Kelluvat hinnat**

Lentolippujen hinnoittelusta on tullut erittäin hankala ja monimutkainen prosessi, sillä lippujen hinnat vaihtelevat viikoittain, joskus jopa tunneittain. Samalle lennolle saattaa vaihtelevuuden takia olla useita eri hintaluokkia. Hinnoittelun tarkoituksena on luonnollisesti saada mahdollisimman hyvä lipputuotto, jolla katetaan lentoyhtiöiden kustannuksia sekä tehdään voittoa. Lentolipun hinnoittelu koostuu monesta eri osa-alueesta. Hintaan vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa lennon pituus, kysyntä, varausluokka sekä reitti. Revenue Management mahdollistaa näiden tekijöiden hyödyntämisen tehokkaasti, ja perusajatus on, että kuluttajien ostopäätöksiä ennustetaan mikromarkkinatasolle asti. Hinnoitteluun vaikuttaa myös lennon lähtöpaikka sekä matkakohde. Jos lähtöpaikan lentoasema sijaitsee kaukana muista keskuksista ja sinne mat-

kustaminen vie kauan, kilpailutilanteesta saattaa tulla tärkeä tekijä, kun tavoitellaan maksimaalista tuottoa. (Hattula 2006, 30–32.)

Aikaisemmin lentoliikenteessä yhtenä periaatteena oli, että suurin osuus myyväistä lipuista olisi meno-paluu-lippuja. Hinnoittelussa tämä tarkoitti sitä, että meno-paluu-lipun ostaminen tuli asiakkaalle saman hintaiseksi, jopa edullisemmaksi kuin yksisuuntaisen reittimatkan ostaminen. Halpalentoyhtiöiden sekä Internetissä tapahtuvan lippukaupan ansiosta yksisuuntainen lentomatkustaminen on nykyään parhaimmillaan erittäin edullista, ja tämän vuoksi perinteiset lentoyhtiöt ovat joutuneet muuttamaan hinnoitteluaan totuudenmukaisemmaksi ja asiakasystävällisemmäksi. (Mts. 32–33.)

Liikematkustajat ovat lentoyhtiöiden tärkein asiakassegmentti, koska heidän matkustamisensa on jatkuvaa ja usein tapahtuvaa. Liikematkustajien ostopäätöksissä yleistä on muun muassa lipun varaaminen viime hetkillä ennen lennon lähtöpäivää. Liput ovat tällöin yleensä kalliita ja liikematkustajien käyttämissä lipputyypeissä on vähän rajoitteita. Lisäksi juuri tiettyinä ajankohtana matkustaminen ja pikainen paluu nostavat lippuhintoja (Liikenneministeriö 1999, 16). Tämä ei kuitenkaan liikematkustajia haittaa, sillä he ovat valmiita maksamaan hyvästä tuotteesta enemmän, ja he matkustavat usein työnantajan kustannuksella. (Mts. 31–32.)

## **5.2 Saatavuus**

Ostopäätökseen vaikuttaa hinnan lisäksi saatavuus. Saatavuus korostuu matkailualalla, sillä matkailutuotteita ei voida varastoida. Saatavuus jaetaan kahteen osa-alueeseen: ulkoiseen ja sisäiseen saatavuuteen. Ulkoisella saatavuudella tarkoitetaan niitä tekijöitä, joiden avulla helpotetaan kohteeseen pääsyä ja palveluiden löytämistä. Sijainti on asiakkaille yksi tärkeimmistä valintakriteereistä, sillä yleensä asiakas haluaa siirtyä palvelun tuotantopaikkaan nopeasti ja vaivattomasti. (Albanese & Boedeker 2002, 149, 159–160.) Lentoliikenteen puolella usein ulkoinen saatavuus on hieman hankala, koska lentotermat sijoitetaan lentomelun vuoksi kauemmas taajamista verrattuna esimerkiksi rautatieliikenteeseen. Esimerkiksi Jyväskylän lentoasema sijaitsee

Tikkakoskella, joka on huonosti saavutettavissa julkisilla kulkuyhteyksillä, mikä voi vaikuttaa matkustajien ostopäätökseen.

Sisäinen saatavuus taas sisältää yrityksen palveluiden helppouden ja sujuvuuden. Sisäisen saatavuuden varmistavilla päätöksillä pyritään siihen, että asiakas pystyy kuluttamaan ostamansa palvelun vaivattomasti, helposti ja miellyttävällä tavalla. (Albanese & Boedeker 2002, 149.) Sisäinen saatavuus on Jyväskylän lentoasemalla hyvä, sillä usein pienillä lentoasemilla matkustajamäärät on pienempiä ja tällöin lentoaseman palvelut eivät ruuhkaannu.

### **5.3 Ajankäyttö**

Nykypäivän ihminen on kiireinen, etenkin liikematkustajat. Ostopäätökseen vaikuttaa olennaisesti se, miten aika pystytään käyttämään tehokkaasti ja hyödyllisesti. Usein liikematkustajat haluavat hoitaa matkustamisen mahdollisimman nopeasti, varsinkin jos heillä on kiireinen aikataulu määränpäässä. Lentoliikenteen hyviä puolia on nopea matkanteko verrattuna junamatkustamiseen. Toisaalta kuitenkin lyhyillä matkoilla junamatkustus voi olla nopeampaa esimerkiksi omasta yrityksestä asiakkaan toimipaikkaan. Myös huono saatavuus lentokenttien osalta puoltaa junamatkustamista ajankäytönkin kannalta. (Verhelä 2002, 87–88.)

Matkustusaika halutaan usein käyttää myös hyödyksi. Junamatkustuksessa tämä on mahdollista helposti, sillä nykyisin liikematkustajien suosimista Pendolinosta ja InterCity- junista löytyy tietokoneliitännät. Junamatkan aikana voidaan myös omien henkilökohtaisten töiden lisäksi pitää kokouksia suhteellisen miellyttävässä ympäristössä. (Mts. 87–88.)

## **6 TUTKIMUSPROSESSI**

### **6.1 Tutkimuksen tarkoitus ja ongelma**

Viimeisten kymmenen vuoden aikana lentomatkustajien määrä on puolittunut Jyväskylän lentoasemalla. Viiden vuoden aikana tahti on ollut nopeampaa

eikä muutosta tähän ole näkyvissä. Tähän vaikuttavat matkustajien ja yritysten ostopäätöksissä tapahtuneet muutokset. Tutkimusongelmana onkin selvittää, mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ostopäätösten muuttumiseen. Tutkimustulosten kautta pyritään elvyttämään Jyväskylän lentoaseman toimintaa. Pyrimme myös tutkimuksessa selvittämään vuorotarjonnan riittävyyttä, aikataulujen sopivuutta matkustajille sekä saatavuutta.

## 6.2 Aineiston keruu

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Ensinnäkin tutkimuksen kannalta on tärkeä saada laadullinen kokonaiskuva ostopäätöksistä numeraalisten faktojen sijaan. Tutkimusaineisto kootaan todellisessa tilanteessa lentokentällä ja tiedonkeruussa käytetään lentokentän sekä matkakeskuksen asiakkaita henkilöitä. Tutkimukseen valitut haastateltavat valittiin tutkimusongelman mukaisesti ja täten määräytyivät tutkimusajankohdat sekä – paikat.

Tutkimusmetodina toimi strukturoitu haastattelu. Lomake sisälsi niin avoimia kuin monivalintakysymyksiä, joiden esittämisjärjestys oli etukäteen määrätty. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina face-to-face. Haastattelut toteutettiin Jyväskylän lentoasemalla ja Jyväskylän matkakeskuksella. Tutkimuksen kannalta olennaiset ajankohdat olivat varhaiset aamut, joten lentokentällä haastattelut kohdistuivat kahteen ensimmäiseen aamulentoon ja matkakeskuksella kahteen ensimmäiseen Helsingin Pendolinoon. Otimme lentomatkustajien lisäksi haastattelun kohteeksi junamatkustajat, sillä heidän oletetaan olevan entisiä lentoaseman asiakkaita. Näkökulmaa laajennettiin kysymällä Jyväskylän alueen muutamilta toimijoilta yrityksen näkökulmaa lentoliikenteen vähentymiseen yritysten henkilökunnan liikematkailussa. Yksittäisten matkailijoiden lisäksi haastattelimme Suomen ympäristökeskuksen Jyväskylän toimipisteen päällikköä Timo Huttulaa, Jyväskylän Ammattikorkeakoulun henkilöstöhallinnon edustajaa Marja-Liisa Joensuuta sekä Jyväskylän yliopiston henkilöstöjohtajaa Markku Uusitaloa

Lentoaseman haastattelut suoritimme 6.4. aamulentojen yhteydessä kello 06.05 ja 07.35. Junamatkustajien haastattelut teimme 11.4. kahden ensim-

mäisen aamujunan matkustajille klo 05.30 ja 06.30. Yksi haastattelu kesti keskimäärin kolmesta viiteen minuuttia. Haastatteluissa lomakkeiden lisäksi käytössämme oli nauhureita, joiden avulla saimme haastatteluista informaatiota talteen. Jyväskylän seudun toimijoiden haastattelut suoritimme puhelimitse ja sähköpostilla viikkojen 14–15 aikana.

Haastattelut sujuivat odotuksiamme paremmin. Ennakkoon pelkäsimme, etteivät kiireiset liikematkustajat ehdi tai jaksa osallistua haastatteluihimme, mutta suurimmalla osalla haastateltavista oli positiivinen asenne, ja he halusivat olla osana tutkimustamme. Junamatkustajista moni halusi jättää vastaamatta kiireen tai aikaisen ajankohdan vuoksi. Kiireisistä matkustajista huolimatta haastattelut tarjosivat riittävän ja hyvän otannan opinnäytetyöhön ja sen tutkimusongelmaan

### **6.3 Aineiston analysointi**

#### Jyväskylän lentoasema

Haastattelimme yhteensä 33 matkustajaa, joista 24 oli lentoaseman asiakkaita ja yhdeksän VR:n matkustajia. Lentoaseman haastatteluun osallistuneista matkustajista valtaosa oli miehiä. Naisia haastatteluun osallistui kahdeksan ja miehiä 16. Lentoasemalla haastatteluun vastanneiden keski-ikä oli 43 vuotta. Suurin osa haastateltavista oli suomenkansalaisia muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Ulkomaisista haastateltavista yksi oli Ranskasta ja yksi Puolasta. Matkustajaprofiilien tarkastelussa ilmeni, että kello 6.05 ja 7.35 lähtevien lentojen matkustajat olivat pääasiallisesti liikematkustajia. Haastatteluun osallistuneista kello 6.05 lennon matkustajista kaikki olivat jatkomatkustajia. Kello 7.35 lennon haastatelluista matkustajista 50 prosenttia oli matkalla Helsinkiin ja toiset 50 prosenttia olivat jatkolentomatkustajia.

Haastatteluissa kysyttiin lentomatkustajien mielipiteitä muun muassa lentokenttäbussista. Vastanneista 15 piti lentokenttäbussia tärkeänä palveluna, mutta ainoastaan yksi heistä käytti kyseistä palvelua saapuessaan lentokentälle. Loput yhdeksän olivat sitä mieltä, ettei lentokenttäbussi ole tarpeellinen. Tutkimus osoitti, että bussin reitti ei ole paras mahdollinen monien matkustaji-

en näkökulmasta. Lisäksi muutama vastanneista oli sitä mieltä, että esimerkiksi taksi nopeampana matkustusvaihtoehtona oli aikataulullisesti parempi. Haastatteluun osallistuneista matkustajista 13 oli saapunut omalla autolla lentokentälle ja 10 oli saapunut taksilla. Haastatteluun osallistuneista 18 aikoi palata lentäen takaisin Jyväskylään liikematkansa jälkeen. Kolme matkustajaa ilmoitti palaavansa jollain muulla kulkuneuvolla, esimerkiksi junalla. Lisäksi kolme haastatelluista oli kotimatalla, joten luonnollisesti he eivät palaa Jyväskylään.

Lentojen vuorotarjontaan ja aikatauluihin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. 21 haastateltavaa oli tyytyväisiä Jyväskylän lentoaseman vuorotarjontaan. Heistä 19 oli myös tyytyväisiä lentojen aikatauluihin. Ainoastaan kaksi kertoi aikataulujen olevan heille huonot ja he toivoivat iltapäivälle enemmän lentoaikatauluja. Tämä asia on kuitenkin käsitettävissä niin huonoksi vuorotarjonnaksi kuin aikataulutukseksikin. Haastatteluun vastanneista kolme ihmistä oli tyytymättömiä aikatauluihin sekä vuorotarjontaan, ja halusivat päivän lentovuorojen olevan tasaisin väliajoin. Tällä hetkellä reittilentoja Jyväskylästä Helsinkiin lähtee maanantaista perjantaihin kello 6.05, 7.35, 13.50, 16.35, 19.00 ja 21.05. Kello 7.35 ja 13.50 välillä on pitkä tauko ilman reittilentoja, joten tähän väliin toivottiin ainakin yhtä vuoroa.

Kaikki 24 haastatteluun osallistunutta matkustajaa pitivät Jyväskylän lentoaseman turvatarkastusta sujuvana ja moitteettomana. Monet vastanneista mainitsivat, että lentoaseman pienuus on turvatarkastuksen kannalta hyvä asia. Ruuhkia ei pääse syntymään eikä tarvitse kuluttaa aikaa jonottamiseen. Lähtöselvityspiste sai myös positiivista palautetta. Lentoaseman omalla lähtöselvityspisteellä lähtöselvityksensä teki haastatelluista matkustajista yhteensä 13, neljä haastateltua hoiti lähtöselvityksen matkapuhelimella ja seitsemän matkustajaa Internetissä. Mahdollista itsepalvelulähtöselvityspistettä ei koettu Jyväskylän lentoasemalla tarpeelliseksi, koska lähtöselvityspiste, matkapuhelin ja Internet ovat niin sujuvia tapoja hoitaa lähtöselvitys.

## Matkakeskus

Yhdeksästä Matkakeskuksella haastatelluista neljä oli miehiä ja viisi naista. Keski-ikäsi näille haastatteluun vastanneille tuli 41 vuotta. Haastatteluun osallistuneista kahdeksan oli liikematkustajia ja yksi oli lomamatkailija. Päätimme haastatella myös häntä, sillä selvisi, että hän on entinen Jyväskylän lentoaseman asiakas ja matkustaa kuukausittain Jyväskylästä Helsinkiin. Vastaneista seitsemän oli aikaisemmin käyttänyt myös lentokonetta matkustustapana, joten tutkimuksesta selvisi, että raideliikenteen hyvä kilpailuasema on verottanut Jyväskylän lentoaseman liikematkailijoiden määrää.

### 6.4 Aineiston luotettavuus

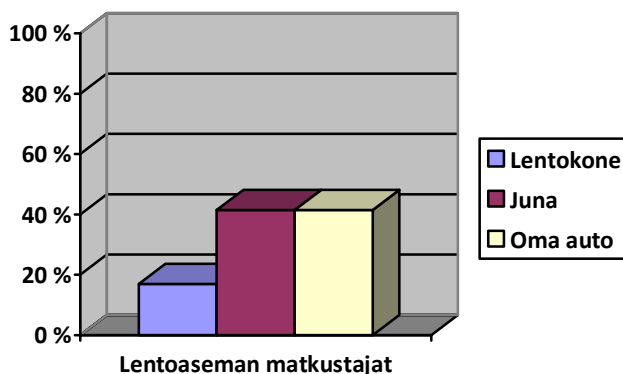
Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluiden avulla ja haastattelut tehtiin henkilökohtaisesti. Haastattelutieto kerättiin haastattelulomakkeisiin ja luotettavuutta lisättiin käyttämällä nauhureita paperilomakkeiden lisäksi. Haastattelussa tehtiin tarvittaessa muutamia tarkentavia lomakkeen ulkopuolisia kysymyksiä, jotka kirjoitettiin lomakkeeseen ylös ja otettiin nauhalle. Tällä tavoin pystyimme käsittelemään luotettavasti myös varsinaisten haastattelukysymysten ulkopuolista tietoa haastattelujen teon jälkeen. Luotettavuutta lisäsi huomattavasti myös se, että toteutustapana käytettiin henkilökohtaisia yksilöhaastatteluja, jolloin itse saimme ohjata haastattelujen kulkua ja tehdä lisäkysymyksiä tarvittaessa. Jyväskylän alueen yritysten haastattelujen luotettavuus varmistettiin henkilökohtaisilla yhteydenotoilla, joko puhelimitse tai sähköpostitse.

## 7 TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN ANALYSOINTI

### 7.1 Lentomatrustajien ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Suurin ostopäätökseen vaikuttava tekijä oli hinta. Lentoasemalla haastatelluista 42 prosenttia oli sitä mieltä, että hinta oli syynä siihen, ettei haastateltava joka kerta matkusta lentäen Jyväskylästä Helsinkiin. Liikematkustajilla, joiden matkan maksaa yritys, ei hinta ollut kuitenkaan este lentomatrustukselle. Haastatteluun osallistuneista lentomatrustajista noin 17 prosenttia lentää joka

kerta liikematkallaan Helsinkiin, loput 83 prosenttia osallistuneista valitsevat vaihtoehtoisesti junan, oman auton tai linja-auton. Tähän oli syynä se, etteivät he ole valmiita maksamaan korkeaa hintaa joka kerta matkustaessaan Jyväskylästä Helsinkiin. 150–200 euroa katsottiin olevan maksimihinta meno-paluu-lentolipulle. Tällä hetkellä lippujen hinnat ovat kuitenkin 200 eurosta ylöspäin. Junan ja auton osuus 83 prosentista jakautui suunnilleen tasan.



**Taulukko 1. Lentoaseman asiakkaiden matkustustapa välillä JKL-HKI**

Aikataulut yhdistettynä saatavuuden kanssa olivat lentomatikustajilla merkittävä tekijä kysyttäessä, miksi he eivät matkusta aina lentäen. 42 prosenttia vastanneista halusi hyödyntää matkaan käytetyn ajan, jolloin junamatkustus meni lentomatikustuksen edelle. Vaikka lentoaika Jyväskylästä Helsinkiin ei ole kuin vajaa puoli tuntia, menee aikaa lähes yhtä paljon kuin junalla matkustettaessa. Junassa aika voidaan käyttää töiden tekemiseen, kun taas lentäen matkustettaessa aikaa täytyy varata siirtymisiin, turvatarkastuksiin ynnä muihin toimenpiteisiin. Lentokenttien sijainteja sekä Jyväskylässä että Helsingissä pidettiin hankalina ja matkustusta niille ylimääräisenä vaivana. Omaa autoa pidettiin siksi hyvänä vaihtoehtona, että matkustaminen on kätevämpää ja myös edullisempää ”kimppakyytinä”. Lisäksi määränpäässä liikkuminen on helpompaa, kun on auto käytössä.

Lähes kaikki pitivät vuorotarjontaan etenkin Helsinkiin päin matkustettaessa riittävänä. Ainoastaan muutamien jatkolentomatikustajien haastatteluissa tuli esiin vuorojen ajankohtien sopimattomuus jatkolentoyhteyksien kanssa. Turvatarkastusta tai matkatavaroiden poletointisääntöä ei pidetty esteenä lento-



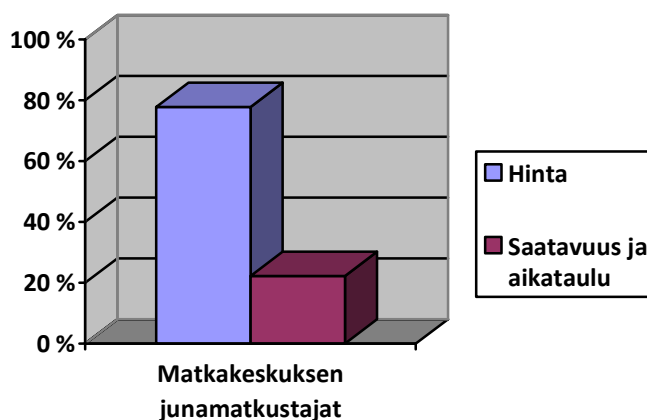
matkustukselle. Jyväskylän lentoaseman pienuuden takia turvatarkastus sai hyvää palautetta, sillä ruuhkaa ei pääse syntymään.

## **7.2 Junamatkustajien ostopäätökseen vaikuttavat tekijät**

Junamatkustamista pidetään nopeana, ympäristöystävällisenä ja laadukkaana matkustusvaihtoehtona ja sen matkustusmukavuus on parempi lyhyillä matkoilla verrattuna lentomatkustamiseen. Raideliikenne on suosittu työmatkailijoiden keskuudessa, sillä junassa on usein paremmat langattomat yhteydet kuin lentokoneessa ja työskentely-ympäristönä juna on lentokonetta rauhallisempi.

Junamatkustajista noin 33 prosenttia, eli yhdeksästä haastatellusta kolme, käyttää sekä lento- että raideliikennettä. Loput kuusi vastaajaa matkustavat Helsinkiin ainoastaan junalla tai omalla autolla. Pääasiallisina syinä pidettiin lento- ja raideliikenteen suurta hintaeroa, aikatauluja ja saatavuutta. Seitsemän haastatteluun osallistunutta junamatkustajaa piti hintaa suurimpana syytä siihen, etteivät he matkusta lentäen. Usealla liikematkustajalla on yrityksen kautta sopimushinta VR:n kanssa, jolloin hinta on normaalihintaa edullisempi. Normaali junamatka aamun Pendolinolla Jyväskylästä Helsinkiin maksaa noin 50–55 euroa.

Kaksi muuta haastatteluun vastannutta piti lentoasemien saatavuutta suurimpana heikkoutena. Heidän näkemyksensä oli, että Jyväskylässä ja Helsingissä sekä sisäinen että ulkoinen saatavuus junalla matkustettaessa on parempi. Muun muassa liikematkustajien keskuudessa kokouspaikat ovat Helsingissä lähempänä rautatieasemaa kuin lentoasemaa. Haastatteluun osallistuneet arvostivat myös junamatkustusta kestävän kehityksen kannalta ja pitivät sitä tärkeänä ostopäätöstä tehdessä.



Taulukko 2. Junamatkustajien ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

### 7.3 Jyväskylän alueen yritysten ostopäätökseen vaikuttavat tekijät

Marja-Liisa Joensuu Jyväskylän Ammattikorkeakoulusta kertoi haastattelussa, että heillä lentomatkustus on ollut varsinkin johtajien keskuudessa kasvussa. Tähän vaikuttaa muun muassa vetoava markkinointi lentoliikenteen puolesta. Viimeisten vuosien aikana lisääntynyt junien aikataulujen epävarmuus on myös kasvattanut lentomatkustamista Jyväskylän Ammattikorkeakoulussa. Joensuun mukaan junayhteydet ovat Jyväskylästä pääkaupunkiseudulle hyvät ja hinnat edullisemmat verrattuna lentoliikenteeseen, joten junamatkustusta käytetään lentomatkustamisen rinnalla. (Joensuu 2011.)

Suomen Ympäristökeskuksen henkilöstö matkustaa liikematkansa pääasiassa junalla tai omalla autolla. Timo Huttulan mukaan syynä tähän ovat hintapolitiikka sekä ajankäyttö. Lentojen hintoja pidetään kohtuuttoman korkeina verrattuna junalippujen hintoihin. Huttulan mukaan liikematkailijat käyttävät lentoliikennettä vain jatkolentojen yhteydessä. (Huttula 2011.)

Jyväskylän Yliopistolta haastateltiin Markku Uusitaloa, jonka mukaan henkilöstö saa itse valita työnsä kannalta tarkoituksenmukaisimman matkustusvaihtoehdon. Hinta ei vaikuta suoranaisesti ostopäätökseen. Junaa pidettiin kuitenkin hyvänä vaihtoehtona, sillä siellä voi tehdä töitä ja pitää palaveria matkan aikana. Toisaalta junamatka kestää kauemmin kuin lentomatka. Yliopisto haluaa ylläpitää Jyväskylän lentoasemaa jo pelkästään ulkomaalaisten vie-

raidensa saapumista varten ja siksi suosii myös lentomatkestusta. (Uusitalo 2011.)

Moventakselta haastateltiin Tiina Aatsaloo, jonka mukaan viimeisen 5 vuoden aikana pelkät kotimaan lennot Jyväskylä Helsinki välillä ilman jatkolentoa ovat jonkin verran vähentyneet johtuen yrityksessä tapahtuneista muutoksista. Lentohintojen noustua Helsinkiin matkustetaan lentämisen lisäksi myös junalla ja autolla. Nykyään suurin osa Helsinkiin suuntautuvista lennoista on yhä useammin liittymälentoja jonnekin kauemmas. Aatsalon mukaan kansainvälisenä yrityksenä Moventakselle on erittäin tärkeää, että Jyväskylästä pääsee lentäen Helsinkiin ja siitä eteenpäin. Hinnan lisäksi myös aika vaikuttaa yrityksen matkustuskäyttäytymiseen. Liikematkustajille aika on rahaa, jonka vuoksi suositaan mahdollisimman nopeaa siirtymistä, jonka vuoksi yritys suosii junamatkestusta. Myös se, että junassa voi työskennellä vaivatta matkan aikana puoltaa junalla tapahtuvaa liikematkailua. (Aatsalo 2011.)

## 8 POHDINTA

Tällä hetkellä Suomessa on jäljellä monia pieniä lentoasemia, joiden liikennöinti ja asiakasvirrat ovat melko vähäisiä. Jyväskylän lentoaseman matkustajamäärien tasainen väheneminen uhkaa tulevaisuudessa aseman toimintaa ja se voi olla monien muiden pienten lentoasemien tavoin lakkautusuhan alla. Monet yritykset ovat lakkauttaneet lentojaan Jyväskylän lentoasemalle ja ai-noana reittilentoja tekevänä yrityksenä toimii tällä hetkellä Finnair.

Tutkimuksemme osoitti, että liikematkustajien ostopäätökseen vaikuttavat suurimmaksi osaksi hinta, saatavuus sekä aikataulut. Näiden kaikkien tekijöiden yhteistuloksena lentomatkestajien määrä on vähentynyt ja luultavasti tulee vähentymään entisestään, ellei asioille tehdä jotain.

Jyväskylästä Helsinkiin tapahtuvan junamatkestuksen kehittyessä nopeam-maksi ja vaivattomammaksi tavaksi matkustaa lentomatkestus menettää suo-siotaan eikä pysy kehityksen kyydissä. Kilpailukykyisemmillä hinnoilla pystyt-täisiin elvyttämään ainakin hiukan lentoliikennettä Jyväskylästä Helsinkiin. Lii-

kematkustajille kohdistuvia hintakampanjoita voisi hyödyntää ja tällä tavoin houkutella liikematkustajia takaisin lentoliikenteen pariin. Nykypäivänä se on kuitenkin haastavaa, sillä esimerkiksi polttoaineen hinnan nousulla on suuri vaikutus lentolippujen korkeisiin hintoihin, eivätkä polttoainekustannukset laske lähitulevaisuudessa. Saatavuuden kannalta olennainen toimenpide olisi lentokenttäbussin näkyvämpi markkinointi ja mahdollinen reitin uudelleen suunnittelu. Markkinoinnin avulla voitaisiin lisätä matkailijoiden keskuudessa tietoisuutta lentokenttäbussista. Tällä hetkellä Matkakeskukselta lähtevää lentokenttäbussia ei koettu kovin toimivaksi huonon reittinsä takia. Monet haastatteluvastauksista olivat sitä mieltä, että he eivät hyödy lentokenttäbussipalvelusta, koska eivät asu bussin reitin varrella. He kokivat turhaksi matkustaa kotoaan ensin Matkakeskukselle ja sieltä lentokenttäbussilla lentoasemalle. He sanoivat mieluummin ajavansa itse autolla lentoasemalle, jolloin heidän ei välttämättä tarvitse lähteä niin aikaisin liikkeelle kuin jos he käyttäisivät lentokenttäbussipalvelua.

Tutkimuksessa kävi ilmi, ettei yksittäisillä matkustajilla ole liikematkailussa päätäntä valtaa matkustustavan suhteen. Onkin siis tärkeää aloittaa Jyväskylän lentoaseman elvytystoimenpiteet kohdistamalla markkinointi suoraan yritysten johtoon. Mahdollisia keinoja ovat kilpailukykyisemmät sopimushinnat junan kanssa, liikematkustajille tarjottavat edut ja palvelut. Markkinoinnissa hyödyllinen keino voisi olla face-to-face -markkinointi. Silloin lentoasemalta mentäisiin yrityksiin ja saavutettaisiin asiakas heidän omassa toimintaympäristössään.

### Opinnäytetyöprosessi

Tutkimusprosessi alkoi ensimmäisestä tapaamisesta toimeksiantajan Lentoaseman päällikkö Esa Kainulaisen sekä muiden työryhmässä mukana olleiden, Jyväskylän Kehittämiskeskuksen lentoliikenneasioiden projektipäällikkö Olli Hyvösen sekä asemapäällikkö Johanna Saharisen, kanssa 27.1.2011. Tapaamisessa kävimme läpi tulevan tutkimuksen sisältöä ja motiiveja tutkimukselle. Tapaamisen pohjalta aloimme työstään opinnäytetyön runkoa sekä haastattelulomaketta. Toisen kerran tapasimme toimeksiantajat 29.3., jolloin kävimme läpi suunnittelemaamme haastattelulomaketta. Tapaamisessa

saimme uuden suunnan työllemme, kun tutkimusongelmat ja – kohde muuttivat olennaisesti. Tämä tuotti opinnäytetyö prosessimme aikatauluun viivästyksiä sekä ylimääräistä työtä.

Opinnäytetyön teko sujui yllättävän hyvin alkuvaikeuksien jälkeen. Tutkimusongelman muuttuminen kesken projektin aiheutti sekaannusta ja aikataulu-  
muutoksia työhömmme, mutta pystyimme nopeasti tekemään tarvittavat muutokset ja asennoitumaan uuteen tilanteeseen. Haastattelut menivät hyvin ja saimme jo yhdellä käyntikerralla tarvittavat tiedot laadullista tutkimusta varten. Tulosten luotettavuutta lisäävät henkilökohtaisesti tehdyt yksilohaastattelut, jotka lisäksi nauhoitettiin. Työssämme pääsimme tutkimaan todellisia matkailualan ongelmia ja selvittämään matkustajien tunteuksia lentoliikenteestä. Oli erittäin motivoivaa tehdä työtä, jolla on tarkoitus ja jota voidaan käyttää Jyväskylän lentoaseman kehittämisessä.

## LÄHTEET

Aatsalo, T. 2011. Johdon assistentti. Moventas. Sähköpostiviesti 14.4.2011.

Albanese, P. & Boedeker, M. 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki: Edita.

Finavia. 2011. Finavia lyhyesti. Viitattu 11.4.2011.  
<http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-lyhyesti>

Finavia. 2011. Jyväskylä. Palvelut lentoasemalla. Viitattu 10.4.2011.  
[http://www.finavia.fi/lentoasemat/lentoasema\\_jyvaskyla?pg=1091654](http://www.finavia.fi/lentoasemat/lentoasema_jyvaskyla?pg=1091654).

Finnair konserni. Historia. Viitattu 14.4.2011.  
[http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_14\\_2.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_14_2.html)

Finnair. Liikematkustus. 2011. Viitattu 14.4.2011.  
<http://www.finnair.fi/finnaircom/wps/portal/finnair/corporate/business-travel-with-finnair/services-in-business-class/fi>

Finnair lyhyesti. [http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_1.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html)

Finnair Konserni. konsernistrategia.  
[http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_2.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_2.html)

Hattula, J. 2006. Lentoyhtiöt muutoksen kiitotiellä. Hinnoittelu. Jyväskylä.

Huttula, T. 2011. Yksikön päällikkö. Professori. Suomen Ympäristökeskus. Haastattelu 19.4.2011.

Joensuu, M-L. 2011. Päällikkö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Sähköpostiviesti 13.4.2011.

Komulainen, U. Liikematkustajien tyytyväisyystutkimus Jyväskylän lentoasemalla. Opinnäytetyö. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu. Matkailun koulutusohjelma. Viitattu 9.4.2011.

Kostiainen, A., Ahtola, J., Koivunen, L., Korpela, K. & Syrjämaa, T. 2004. Matkailija ihmeellinen maailma. Matkailun historia vanhalta ajalta omaan aikaamme. Saarijärvi.

Lentoliikenne. 2002. Viitattu 7.3.2011.  
<http://www.compuline.fi/ComDocs/Suomi/uushlp/html/fin-3rvp.htm>.

Liikenneministeriö. 1999. Toimintaympäristön muutosten vaikutukset lentoliikenteen infrastruktuuripalveluihin. Lentoasemapalvelut. Helsinki.

Liikenneministeriö. 1999. Toimintaympäristön muutosten vaikutukset lentoliikenteen infrastruktuuripalveluihin. Lentolippujen hinnoittelu. Helsinki.

Niiranen, K. 2010. Lentoliikenteen pitkän aikavälin tulevaisuus Euroopassa. 7.4.2010. Diplomityö. Viitattu 10.4.2011.  
<http://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6767/niiranen.pdf>

Oneworld. Member Airlines. Viitattu 9.4.2011.  
<http://www.oneworld.com/ow/member-airlines>

Puolustusvoimat. 2010. Ilmasotakoulu. Muokattu 24.9.2010. Viitattu 10.4.2011. <http://www.puolustusvoimat.fi/portal/puolustusvoimat.fi>

Saarela, O. 2006. Lentoliikenne. Kul-24.3000 Kuljetusvälinetekniikan perusteet. Viitattu 7.3.2011.  
<http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:nVeUqfqN52qJ:www.tkk.fi/Yksikot/Laiva/Opinnot/Kurssit/Kul-24.3000/pdf>.

Saharinen, J. 2011. Haastattelu. 6.4.2011

Uusitalo, M. 2011. Henkilöstöjohtaja. Jyväskylän Yliopisto. Haastattelu 14.4.2011.

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

Wikipedia. 2010. Jyväskylän lentoasema. Muokattu 13.12.2010. Viitattu 22.3.2011. [http://fi.wikipedia.org/wiki/Jyv%C3%A4skyl%C3%A4n\\_lentoasema](http://fi.wikipedia.org/wiki/Jyv%C3%A4skyl%C3%A4n_lentoasema).

Wikipedia. 2011. Luonetjärven varuskunta. Muokattu 9.1.2011. Viitattu 10.4.2011. [http://fi.wikipedia.org/wiki/Luonetj%C3%A4rven\\_varuskunta](http://fi.wikipedia.org/wiki/Luonetj%C3%A4rven_varuskunta).

# LIITTEET

## Liite 1. Haastattelurunko Jyväskylän lentoasema

Oletteko:

- Työmatkalla \_
- Lomamatkalla \_
- Muu \_

Millä tulitte lentokentälle?

- Taksi \_
- Lentokenttäbussi \_
- Oma auto \_
- Jokin muu? \_

Onko mielestänne tärkeää, että lentokentälle pääsee lentokenttäbussilla?

- Kyllä \_
- Ei \_

Mikä on matkanne loppukohde?

- Helsinki? \_
- Muu (maa ja kaupunki)? \_

Palaatteko myös lentäen tänne?

- Kyllä \_
  - Ei \_, millä?
- 

Jos ette palaa lentäen, niin miksi ette?

- Hinta \_
- Aikataulu \_
- Vuorotarjonta \_
- Jokin muu syy \_

Onko vuorotarjonta riittävä?

- Kyllä \_
- Ei \_



- Jos ei niin, mitä vuoroja tulisi lisätä?
- 

Ovatko lentojen aikataulut sopivia?

- Kyllä \_
- Ei \_

Oletteko tietoisia Jyväskylän lentoasemalta lähtevistä lomalennoista?

- Kyllä \_
- Ei \_

Oletteko käyttäneet kyseisiä lomalentoja?

- Kyllä\_
- Ei\_

Onko lentokentän turvatarkastus sujuvaa?

- Kyllä \_
- Ei \_

Vaikuttaako turvatarkastus lentomatkustamiseenne?

- Kyllä\_
- Ei \_

Miten teitte lähtöselvityksen?

- Lähtöselvityspiste \_
- Matkapuhelimella \_
- Internetissä \_

**Helsinkiin matkustavat:**

Kuinka usein matkustatte Jyväskylästä Helsinkiin vuodessa? \_

Kuinka monta kertaa niistä kuljette lentäen? \_

Mikä on toinen matkustus vaihtoehto, jos ette matkusta lentäen?

- Juna \_
- Bussi \_
- Auto \_
- Taksi \_
- Jokin muu \_

Mikä on syynä siihen, että ette matkusta lentäen?

- 
- Hinta \_
  - Aikataulu \_
  - Turvatarkastus \_
  - Jokin muu syy \_

Mihin menette Helsinki-Vantaan lentokentältä (loppukohde)?

Millä menette kohteeseen? \_

- Bussi \_
- Juna \_
- Taksi \_
- Jokin muu \_

Mikä on sopiva hinta meno-paluulle?

- 150-200 \_
- 200-250 \_
- 250-300 \_

**Jatkomatkustajat lentäen:**

Kuinka usein matkustatte vuodessa Jyväskylästä Helsinkiin ja siitä eteenpäin?

—

Kuinka monta kertaa niistä lentäen? \_

Kuljetteko muilla keinoin kotimaassa?

- Juna \_
- Bussi \_
- Autolla \_

Mikä on syynä siihen, että ette matkusta lentäen?

---

- Hinta \_
- Aikataulu \_
- Turvatarkastus \_
- Matkatavaroiden poletointisääntö
- Jokin muu syy \_

**Kaikille matkustajille:**

Sukupuoli

- Mies \_
- Nainen \_

Ikä?

---

Kansalaisuus & Kotipaikka?

---

Vapaa sana/toivomuksia?

---

## Liite 2. Haastattelurunko Matkakeskus

Oletteko:

- Työmatkalla \_
- Lomamatkalla \_
- Muu \_

Jatkatteko matkaanne Helsingistä jonnekin?

- Kyllä \_
  - Ei \_
  - Jos jatkatte, niin minne ja millä?
- 

Kuinka monta kertaa vuodessa matkustatte Jyväskylästä Helsinkiin? \_

Kuinka monta kertaa matkustatte Helsinkiin

- Junalla \_
- Autolla \_
- Bussilla \_
- Lentokoneella \_

Miksi valitsitte matkustustavaksi junan?

---

- Hinta\_
- Aikataulu\_
- Jokin muu syy \_

Oletteko matkustanut lentäen?

- Kyllä \_
- Ei \_

Mikä on syynä siihen, että ette matkusta lentäen?

---

- Hinta \_
- Aikataulu \_
- Turvatarkastus \_
- Matkatavaroiden poletointisääntö (läpiselvityssääntö)? \_
- Jokin muu syy \_

Sukupuoli

- Mies \_
- Nainen \_

Ikä?

---

Kansalaisuus & Kotipaikka?

---

Vapaa sana/toivomuksia?

---

### Liite 3. Interview at the Airport

Are you

- a business traveller \_
- a holiday traveller \_
- something else \_

How did you come to Jyväskylä airport?

- Taxi \_
- Airportbus \_
- Something else \_

Do you think it's important to get here by airportbus?

- Yes \_
- No \_

Where are you travelling?

- Helsinki \_
- Somewhere else (city and country) \_\_\_\_\_

Do you return here by an airplane?

- Yes \_
- No \_

If you are not returning by an airplane, how are you returning?  
\_\_\_\_\_

If you are not returning by an airplane, why not?  
\_\_\_\_\_

- Price \_
- Timetables \_
- Rotation (vuorotarjonta?) \_
- Some other reason \_

Is there enough flights from Jyväskylä to Helsinki?

- Yes \_
  - No \_
  - If not, in what time should be more flights?
- 

Are timetables suitable for you?

- Yes \_
- No \_

Do you know about charter flights from Jyväskylä airport?

- Yes \_
- No \_

Have you used these charter flights?

- Yes \_
- No \_

Do you think that security check is smooth?

- Yes \_
- No \_

Does security check have an influence to your travelling?

- Yes\_
- No \_

How did you check in?

- Check in desk \_
- Mobile phone \_
- Internet \_

**If you are going to Helsinki:**

How many times do you travel from Jyväskylä to Helsinki per year? \_

How many times of those you travel by airplane? \_

What is the other travelling option, if you are not travelling by airplane?

- Train \_
- Bus \_
- Car \_
- Taxi \_
- Something else \_

What is the reason if you do not travel by airplane?

---

- Price \_
- Timetable \_
- Security check \_
- Some other reason \_

Where are you going from Helsinki-Vantaa airport?

---

How do you travel there?

- Bus \_
- Train \_
- Taxi \_
- Something else \_

What do you think it is suitable price for two-way ticket?

- 150-200 \_
- 200-250 \_
- 250-300 \_



**Continuation flight passengers:**

How many times do you travel from Jyväskylä via Helsinki to destination per year? \_

How many times of those do you travel by airplane? \_

What is the other travelling option, if you are not travelling by airplane?

- Train \_
- Bus \_
- Car \_
- Taxi \_
- Something else \_

What is the reason if you do not travel by airplane?

- 
- Price \_
  - Timetable \_
  - Security check \_
  - Handling rules of luggages \_
  - Some other reason \_

Sex

- Male \_
- Female \_

Age

Nationality and hometown?

Opinions about Jyväskylä airport?

**Liite 4. Interview at the Railway station**

Are you

- a business traveller \_
- a holiday traveller \_
- something else \_

Are you travelling from Helsinki to somewhere else?

- Yes\_
  - No\_
  - If yes, to where and how?
- 

How many times do you travel from Jyväskylä to Helsinki per year? \_

How many times do you travel to Helsinki

- Train \_
- Car \_
- Bus \_
- Airplane \_

Why did you choose train for your travelling option?

---

- Price \_
- Timetable \_
- Something else \_

Have you travelled by airplane?

- Yes \_
- No \_

What is the reason if you do not travel by airplane?

---

- Price \_
- Timetable \_
- Security check \_
- Handling rules of luggages \_
- Some other reason \_

Sex

- Male \_
- Female \_

Age

---

Nationality and hometown?

---

Free word

---

**Liite 5. Haastattelukysymykset yrityksille**

1. Miten yrityksenne liikematkustus on muuttunut viimeisen viiden vuoden aikana?
2. Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet ostopäätöksiinne liikematkailussa?