

Tulevaisuuden palveluja ja palvelukonsepteja Helsinki-Vantaan lentoasemalla

Juho Juntunen

Opinnäytetyö

Matkailun liikkeenjohdon ko

2012



Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma

<p>Tekijä tai tekijät Juho Juntunen</p>	<p>Ryhmä tai aloitusvuosi 2007</p>
<p>Opinnäytetyön nimi Tulevaisuuden palveluja ja palvelukonsepteja Helsinki-Vantaan lentoasemalla</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä 55</p>
<p>Ohjaaja tai ohjaajat Kristian Sievers</p>	
<p>Ilmailuala on muuttunut paljon sitten sen jälkeen, kun Wrightin veljekset suorittivat ensimmäisen lentonsa. Lentokoneet tarvitsivat vain turvallisen paikan laskeutua sekä nousta ilmaan ja siihen tarkoitukseen lentoasemat oli tarkoitettu. Nykypäivänä lentoasemat ovat monimutkaisia kokonaisuuksia, jotka sisältävät muun muassa palvelutasoltaan huikeita terminaaleja. Kilpailun ollessa kovaa matkustajista ja lentoyhtiöistä, lentoasemien on pyrittävä tarjoamaan sen käyttäjille uusia palveluja ja palvelukonsepteja, jotka erottavat ne muista kilpailijoista edukseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on löytää sellaisia signaaleja tulevaisuuden lentoliikenteen kehityksestä, joiden avulla voidaan ideoida uusia palveluja ja palvelukonsepteja Helsinki-Vantaan lentoasemalle.</p> <p>Jotta kaikki se infrastruktuuri, minkä lentoasema pitää sisällään, on mahdollista rakentaa ja ylläpitää, on se rahoitettava jollakin tavalla. Eri lentoasemilla eri maissa on erilaisia tapoja rahoittaa toimintaansa. Rahoitusten saamisen osalta lentoasemat voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan: julkisessa omistuksessa oleviin lentoasemiin sekä yksityisesti omistettuihin lentoasemiin. Näiden lisäksi lentoasemat keräävät maksuja lentoaseman käyttäjiltä, kuten lentoyhtiöt ja lentoasemalla toimivat yritykset. Single-till ja dual-till ovat kaksi yleisintä lähestymistapaa, joissa maksut määräytyvät muun muassa lentokoneen painon, matkustajien määrän ja myynnin mukaan.</p> <p>Dokumenttianalyysia apuna käyttäen tutkitaan erilaisia jo olemassa olevia aineistoja liittyen ilmailuun ja sen kehitykseen tulevaisuudessa. Käsiteltävän aineiston joukossa ovat muun muassa yhdysvaltalaisen lentokonevalmistaja Boeingin raportti tulevaisuuden lentoliikenteen kehityksestä sekä Finavian Helsinki-Vantaan liikennetilastot. Esille otetaan myös kaksi muuta lentoasemaa maailmalta, joilta voidaan ottaa Helsinki-Vantaan lentoasemalla mallia palveluista ja palvelukonsepteista.</p> <p>Tutkimuksen tulokset ja johtopäätökset tullaan esittelemään kolmen eri skenaarion avulla, jotka kaikki käsittelevät eri aikaa. Skenaarioissa otetaan esille muun muassa teknologian kehityksen tuomat mahdollisuudet sekä esitellään Helsinki-Vantaan lentoasemalle uutta terminaalirakennusta, mikä on suunnattu pelkästään tietynlaisella liiketointamallilla operoiville lentoyhtiöille.</p>	
<p>Asiasanat Lentoasema, palvelu, palvelukonsepti</p>	

Degree Programme in Tourism Management

<p>Author or authors Juho Juntunen</p>	<p>Group or year of entry 2007</p>
<p>The title of thesis Future services and service concepts at Helsinki Airport</p>	<p>Number of pages and appendices 55</p>
<p>Supervisor or supervisors Kristian Sievers</p>	
<p>The aviation industry has changed a lot since the Wright brothers took off for the first time. In the old days aircrafts' needed a safe place to land and take off, and that's what airports are for. Nowadays airports are complexes with staggering terminal buildings that have great service levels. The competition for passengers and airlines between airports is intense and thus airports' need to find new ways of services and service concepts to gain an advantage compared to the other airports. The purpose of this thesis is to find signals indicating future development in the aviation industry and thereby generate new ideas for future services and service concepts at Helsinki Airport.</p> <p>In order to build and maintain the modern airport infrastructure, it has to be funded and paid. Different airports have different means for acquiring the money. Airports can be divided into two categories when it comes to funding: private sector ownership and public sector ownership. In addition, airports accumulate earnings from its users such as airlines and companies working at the airport. In this case single-till and dual-till are the two most common types of approaches where the fee is based for example on maximum takeoff weight, passenger numbers and sales. Together the funding and earnings airports can produce new services and service concepts for the passengers and other airport users.</p> <p>The research is carried out using document analysis on literature related to aviation and its development. The studied literature includes for example reports from the aircraft manufacturer Boeing and traffic statistics reports from Finavia. In addition with benchmarking two other airports are discussed in order to get examples from them to Helsinki Airport.</p> <p>The results introduce new services and service concepts with three scenarios that are all from different times in the future. For example these scenarios present the possibilities that technology will bring and a totally new terminal building that is intended only for the use of low cost carriers.</p>	
<p>Key words Airport, service, service concept</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lentoasema toimintaympäristönä	3
2.1	Julkisesta omistuksesta yksityiseen omistukseen	5
2.2	Kaupallisten toimintojen tärkeys lentoasemalla	6
2.3	Aeronautical- ja non-aeronautical-tuotot lentoasemilla	8
2.4	Single-till & dual-till lentoasemamaksujen perustana	11
2.5	Hyvin suunniteltu lentoasema osana miellyttävää matkustamista	12
3	Palvelu lentoasemaympäristössä.....	15
3.1	Palvelukonsepti.....	16
3.2	Lentoasemien palvelutaso	17
4	Katsaus lentoliikenteen tulevaisuuteen dokumenttianalyysin avulla	21
4.1	Maailman lentoliikenteen kehitys	22
4.2	Helsinki-Vantaan lentoaseman liikenne	25
4.3	Benchmarkingin avulla parempiin tuloksiin	28
4.3.1	Kööpenhamina Kastrup - CPH.....	29
4.3.2	Best practice – Dubai International Airport.....	30
4.4	Teknologia, Internet ja sosiaalinen media jokapäiväisessä elämässä	32
4.5	Halpalentoyhtiöiden nousu	37
4.6	Lentomatkustajat palvelujen käyttäjinä.....	39
5	Helsinki-Vantaan lentoaseman tulevaisuuden palvelut ja palvelukonseptit	41
5.1	Skenaario 1	41
5.2	Skenaario 2	43
5.3	Skenaario 3	45
6	Pohdinta	47
	Lähteet.....	51

1 Johdanto

Ilmailuala on vuosien saatossa muuttunut paljon. Lentokoneet ovat kehittyneet niin teknologian kuin koon puolesta. Potkurikoneiden ajasta on siirrytty suihkumoottoreiden aikaan ja matkustajakoneet pystyvät kuljettamaan kerrallaan useita satoja matkustajia. Tämä kehitys on vaikuttanut myös lentoasemien kehittymiseen ja tämän opinnäytetyön tarkoituksena onkin löytää sellaisia signaaleja tulevaisuuden lentoliikenteen kehityksestä, joita apuna käyttäen voidaan löytää ideoita Suomen suurimman lentoaseman, Helsinki-Vantaan lentoaseman, tulevaisuuden palveluiksi ja palvelukonsepteiksi. Kilpailua ilmailualalla ei käydä pelkästään lentoyhtiöiden välillä asiakkaista, vaan samalla tavalla lentoasemat kilpailevat toisiaan vastaan saadakseen itselleen enemmän asiakkaita, joita lentoasemilla ovat muun muassa lentoyhtiöt, eri yritykset, lentomatkustajat sekä lentoasemalla vierailevat ihmiset. Lentoasemien päätarkoituksena on mahdollistaa lentokoneiden turvallinen laskeutuminen ja nouseminen, mutta nykypäivänä lentoasemilla on tarjota ostoskeskusmaisia palvelukokonaisuuksia terminaalien muodossa. Helsinki-Vantaan lentoasema on ollut Suomen johtava ja tärkein lentoasema sen aukeamisesta vuodesta 1952 lähtien. Matkustajamäärät ovat nousseet tasaisesti ja vuonna 2011 Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta kulki ennätyselliset 14,9 miljoonaa matkustajaa.

Työssä tullaan ensimmäisenä esittelemään lentoasemaa ja sen rakennetta yleiseltä kannalta sekä lentoaseman erilaisia ansaintamalleja, joilla lentoasemat rahoittavat toimintaansa. Palvelujen ja lentoaseman palvelutason jälkeen on vuorossa tutkimusosio. Tutkimus on suoritettu dokumenttianalyysia käyttäen. Tarkoituksena on löytää dokumenttianalyysin avulla jo olemassa olevaa aineistoa tutkien opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi signaaleja, jotka auttavat ideoimaan uusia palveluja ja palvelukonsepteja Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Lopussa tullaan esittelemään kolmen eri skenaarion avulla näitä ideoita uusiksi palveluiksi ja palvelukonsepteiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla.

Ilmailuala on Suomessa vielä hieman lapsen kengissä jos verrataan muihin suuriin ilmailumaihin kuten Saksaan ja Yhdysvaltoihin. Osittain tästä syystä ilmailualan liittyvä kirjallisuus ei ole kovinkaan yleistä Suomessa. Englanninkielistä kirjallisuutta Suomesta-kin löytyy jonkin verran. Osittain edellä mainituista syistä tämän opinnäytetyön suoraan ilmailualaa käsittelevissä osioissa lähteet ovat suppeita. Toisaalta käytetyt lähteet, kuten

Graham, ovat kirjoittaneet useita eri ilmailualan sektoreiden aiheista kirjoja. Näitä kirjoittajia näkee myös viitattavan monissa muissa eri dokumenteissa. Ilmailualan kansainvälisyydestä johtuen, kielelliset asiat saattavat nousta esille. Tästä kansainvälisyydestä johtuen monet eri termit ja käsitteet ovat englanninkielisiä, joita on hyvin vaikea kääntää selkeälle suomenkielelle. Tässä opinnäytetyössä tullaan kirjoittamaan kaikki vaikeasti suomenkielelle käännettävät käsitteet englanninkielellä. Käsitteet tullaan kuitenkin myös esittelemään niin, että ne on selitetty lukijalle suomenkielellä.

2 Lentoasema toimintaympäristönä

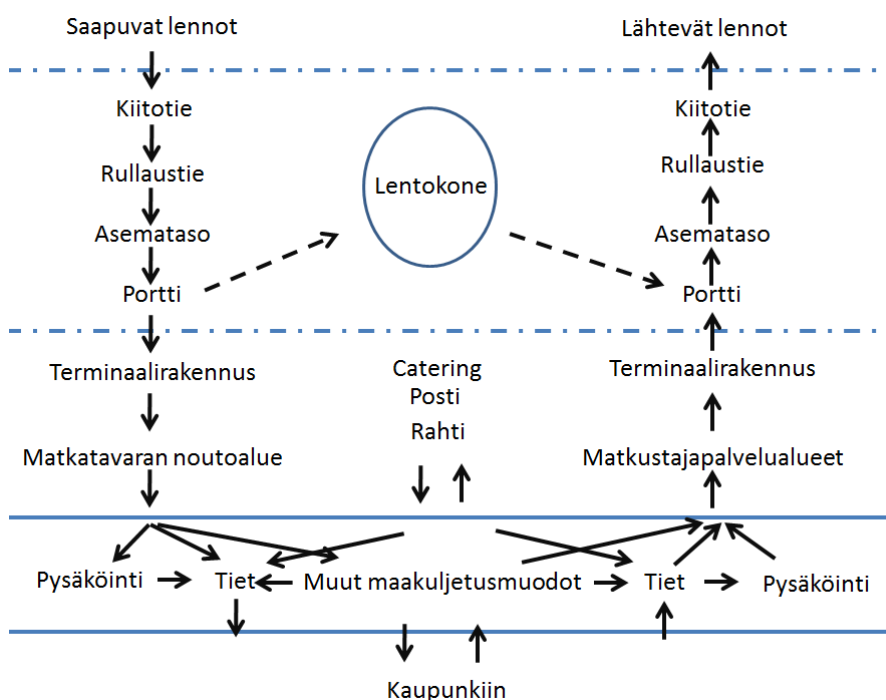
Vuonna 1952 Helsinkiin avattiin uusi lentoasema, kun Malmin lentokenttä alkoi käydä vääjäämättä liian pieneksi. Tuolloin Helsingin lentoasemana tunnettu lentoasema piti sisällään yhden kiitotien, pituudeltaan 2000 metriä, lennonvarmistusrakennuksen, asematason sekä matkustajaparakin. Paljon on muuttunut noista ajoista nykyään Helsinki-Vantaan lentoasemana tunnetulla lentoasemalla. Nykyään kyseisellä lentoasemalla on muun muassa käytössä kolme kiitotietä, useampi terminaali ja erilaisia huoltorakennuksia. Matkustajia Helsinki-Vantaan lentoasemalla oli vuonna 2011 lähes 15 miljoonaa. Nykyään Helsinki-Vantaan lentoasema kuuluu osaksi valtio-omisteisen Finavia Oyj:n hallinnoimia ja ylläpitämiä lentoasemia Suomessa. Finavialla on Suomessa hallinnoitavanaan ja ylläpidettävänäan yhteensä 25 lentoasemaa, joista Helsinki-Vantaan lentoasema on ylivoimaisesti suurin lentojen ja matkustajien määrässä mitattuna. (Finavia 2012a.)

Finavia Oyj toteaa yrityksensä strategiassa Helsinki-Vantaan lentoaseman olevan sen toiminnan kannalta ydinasemassa. Helsinki-Vantaan lentoasemalle kilpailuetua muihin Euroopan lentoasemiin verrattuna tuottaa sen edullinen sijainti Euroopan ja Aasian välillä. Lyhyin lentomatka Euroopasta Aasiaan on Helsinki-Vantaan lentoasemalta. Finavia Oyj:n strategian mukaisesti Helsinki-Vantaan lentoaseman on tarkoitus olla Pohjois-Euroopan johtava vaihtoasema tarjoamalla sieltä eniten suoria lentoyhteyksiä Aasiaan sekä olla neljän parhaimman lentoaseman joukossa Euroopassa vaihtomatkustamisessa kansainvälisissä matkustajatutkimuksissa. Finavia Oyj:n strategian mukaan se ei yksistään nojaa Helsinki-Vantaan lentoaseman menestystä sen sijaintiin, vaan se pyrkii erottumaan muista Euroopan kilpailevista lentoasemista hinta-laatusuhteellaan, palvelusällöllään ja tehokkuudellaan. (Finavia 2012b.)

Helsinki-Vantaan lentoasema on menestynyt kansainvälisellä tasolla hyvin. Sen palkintokaapista löytyy useita palkintoja eri kategorioista. Se on valittu muun muassa Euroopan parhaaksi lentoasemaksi kolmeen kertaan International Air Transport Associationin toimesta ja maailman parhaaksi lentoasemaksi omassa kokoluokassaan kahteen kertaan samoin IATA:n toimesta. Näiden tunnustusten lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasema on saanut tunnustusta myös matkatavarankäsittelystään sijoittuen vuonna 2009

kansainvälisen lentoyhtiöitä ja lentoasemia arvioivan Skytraxin vertailun sijalle yksi. Monocle -lehti valitsi Helsinki-Vantaan lentoaseman vuonna 2010 maailman parhaaksi vaihtokentäksi ja vuonna 2011 Priority Pass, kansainvälinen lentoasemien lounge – pääsyjä tarjoava yritys, valitsi Finnairin loungen Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuoden parhaaksi loungeksi. Edellä mainittujen palkintojen lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasema on saanut useita muita palkintoja. (Finavia 2012c.)

Suomessa lentoasemaverkkoa ja -maksuja säätelevä laki lentoasemaverkosta ja -maksuista (11.3.2011/210) määrittelee lentoaseman olevan maa-alue, joka on tarkoitettu ilma-alusten lentoonlähtöä, laskua ja liikkumista varten, sisältäen lentoliikenteen, ilma-alusten palveluiden ja kaupallisen lentoliikenteen tarvitsemat rakennelmat ja laitteet. Kuvion 1 avulla havainnollistetaan tätä maa-aluetta ja sitä mistä lentoasema yksinkertaistetulla tavalla koostuu.



Kuvio 1. Lentoaseman perustoimintamalli (Page 2009, 260)

Lentoaseman tarkoituksena on tarjota lentokoneille turvallinen nousu- ja laskeutumispaikka sekä helpottaa matkustajien ja rahdin liikuttamista maalta ilmaan ja toisinpäin. Tämän tarkoituksiperän toteuttamiseksi lentoaseman operoitiin tarvitaan useita suoraan ilmailuun liittyviä toimintoja sekä ilmailuun suoraan liittymättömiä toimintoja. Suoraan

ilmailuun liittyviä toimintoja ovat muun muassa lennonjohto, turvapalvelut, pelastuspalvelut sekä maahuolinta. Ilmailuun suoraan kuulumattomia toimintoja lentoasemalla ovat muun muassa erilaiset kaupat, ravintolat, kahvilat ja hotellit. Tavallisesti lentoaseman infrastruktuuriin kuuluvat kiitotiet, rullaustiet, asemataso, matkustaja- sekä rahti-terminaalit, lentokoneiden seisontapaikat sekä liikenneyhteydet lentoasemalle. (Page 2009, 252.)

Lentoaseman tarkoituksena ei ole pelkästään tarjota matkustajille ja rahdille mahdollisuuden liikkua paikasta A paikkaan B, vaan se tarjoaa sen alueelle ja jopa koko maalle mahdollisuuden taloudelliseen kasvuun, uusiin työpaikkoihin ja parempaan elämäntasoon. Lentokentät ovat monessa paikassa yhdistettynä muuhun liikenneverkostoon kuten raideverkostoon ja maatieverkostoon. Näiden avulla lentokentän sekä sen ympäröivien paikkojen saavutettavuus paranee huomattavasti ja edesauttavat lentokentän houkuttelevuutta. (Graham 2008, 2.)

2.1 Julkisesta omistuksesta yksityiseen omistukseen

Perinteisesti monet lentoasemat maailmassa olivat julkisen sektorin omistuksessa. Suurista Euroopassa sijaitsevista lentoasemista valtio-omistuksessa ovat olleet muun muassa Pariisi (CDG), Lontoo (LHR) sekä Madrid (MAD). Euroopan ulkopuolisista lentoasemista valtio-omistuksessa ovat olleet Tokio (NRT), Singapore (SIN) sekä Sydney (SYD). (Graham 2008, 11.)

Lentoasemien omistussuhteiden muutos julkisen sektorin omistuksesta yksityiseen omistukseen lähti käyntiin 1970- ja 1980-luvuilla lentoliikenteen säännöstelyn alkaessa vähentyä sekä kun alalle tuli enemmän yksityisessä omistuksessa olevia lentoyhtiöitä. Tämä muutti myös lentoasemien suhtautumista. Lentoasemien operoinnissa alettiin hyväksyä yhä enenemissä määrin kaupallisempaan päin suuntautuvaa operointimallia. Tämä johti myös omistussuhdemuutoksiin, missä lentoasemille perustettiin itsenäisiä omistajia, mutta jotka kuitenkin olivat vielä julkisen sektorin omistuksessa. Tämä omalta osaltaan mahdollisti yksityisen sektorin mukaantulon lentoasemille yhteistyön ja erilaisten sijoitusten muodossa. (Graham 2008, 12-13.)

Kuten jo aiemmin mainittiin, kaupallistumisen myötä myös omistussuhteissa alkoi näkyä muutoksia. 1990-luvulla lentoasemia alettiin yksityistää yhä enemmän ja enemmän. Lentoasemat alkoivat käydä vääjäämättä liian pieniksi lentoliikenteen kasvaessa, niin matkustajamäärien kuin lentokoneiden määrien osalta. Kasvun myötä tarvittiin lisää rahaa laajentaa nykyisiä lentoasemia tai rakentaa kokonaan uusia. Yksityisen sektorin avulla pystyttiin lentoasemille antamaan niiden tarvitsemia rahoituksia investointeja varten. Yksityistämisen avulla julkinen sektori näki pystyvänsä paremmin kohdistamaan omat varansa muun muassa koulutukseen ja terveyshuoltoon. Lentoasemien yksityistämällä lentoasemilla on paremmat mahdollisuudet kaupallisille markkinoille. Yksityistäminen parantaa tehokkuutta sekä kilpailukykyä. Lisäksi se kannustaa aseman työntekijöitä parempiin tuloksiin. Tietyissä paikoissa lentoasemien yksityistäminen saattaa johtaa tilanteeseen, missä lentoasemalla on monopoliasema, mikä saattaa pahimmassa tapauksessa johtaa asiakkaiden (lento-yhtiöt, matkustajat) katoamiseen. (Graham 2008, 15.)

2.2 Kaupallisten toimintojen tärkeys lentoasemalla

Nykypäivän lentoasemat ovat rakenteiltaan ja toiminnoiltaan hyvin monipuolisia. Lentoasemat muistuttavat yhä enemmän ostoskeskuksia, joissa matkustajille tarjotaan erilaisia palveluja ja mahdollisuuksia kuluttaa aikaa ennen lentoa, sen jälkeen ja lentojen välissä. Saattajille ja lentoasemalla vieraileville on myös yhä enemmän tarjolla erilaisia palveluja. Siinä missä lentoyhtiöt kilpailevat asiakkaista, kilpailevat myös lentoasemat asiakkaista (lento-yhtiöt, matkustajat). Lentoasemat ovat vuosien saatossa kehittyneet huomasti ja yhtenä sen viime vuosikymmenten tärkeimmistä kehityksen aikaansaajista on ollut lentoasemien kaupallisten toimintojen kehitys. Kaupallisilla toiminnoilla tarkoitetaan muun muassa kahviloita, ravintoloita, kauppoja, toimistotiloja sekä hotelleja. (Graham 2008, 187.)

Koko ilmailualalla vallinnut kaupallistuminen sekä yksityistämisen vimma ovat olleet ensimmäisiä askelia lentoasemien kaupallisten toimintojen kasvussa. Nämä tapahtumat ovat antaneet lentoasemille enemmän mahdollisuuksia sekä vapauksia kehittää kaupallisten toimintojen toteuttamisen menettelytapoja sekä laajentaa toimintojaan. Aikaisemmin toissijaisina pidetyt tilat ja palvelut lentoasemilla ovat kaupallistumisen kehittä-

tymisen myötä saaneet lentoasemilla yhä enemmän huomiota ja ovat nousseet yhä tärkeämpään asemaan. (Graham 2008, 187.)

Lentoasemien, varsinkin isojen vaihtokenttien, kasvava kilpailu on myös vaikuttanut lentoasemien kaupallisten toimintojen kasvuun ja kehitykseen. Matkustajien lentoaseman valintaan, varsinkin kun kyseessä on pääteasema, vaikuttavat ensisijaisesti lentoasemalle lentävät lentoyhtiöt sekä lentoaseman sijainti. Ostosmahdollisuudet lentoasemalla sekä muut kaupalliset toiminnot ja palvelut tulevat matkustajan lentoaseman valinnassa vasta myöhemmin. Mikäli kyseessä on vaihtomatkustaja, jolla on mahdollisuus valita muutamasta samanhintaisesta ja samanpituisesta lentomatkasta, saattaa hänen päätökseensä vaikuttaa lentoasemien tarjoamat palvelut. (Graham 2008, 188.)

Kuten jo on aiemmin mainittu, yhä useammat lentoasemat maailmalla muistuttavat hyvin paljon ostoskeskuksia, missä on monipuolinen tarjonta erilaisia palveluja. Lentoasemilta löytyy erilaisia kauppiaita eri kohderyhmille, on useita eri kahviloita ja ravintoloita, jotka tarjoavat tavallisen kahvin ja pullan lisäksi eritasoisia ruokia matkustajille. Joillakin lentoasemilla on myös erillisiä sauna- ja kylpyläosastoja paljon matkustaville matkustajille. Lentoasemien kaupallistumisen myötä yhä useampi lentoasema maailmalla tajusi erilaisten kaupallisten palveluiden tärkeyden ja hyödyn lentoasematoiminnalle. Isojen ja maailmanlaajuisten brändien havaitessa mahdollisuutensa tuoda omaa brändiään esille enemmän, alkoivat ne hyödyntää lentoasemia. Pian yleistyvän kaupallistumisen myötä lentoasemilla alkoi näkyä tuttuja brändejä kuten McDonald's, Burger King ja Tie Rack. Kaupallistuminen toi lentoasemille myös ongelmia. Yhä useampi lentoasema alkoi näyttää kaupallisilta toiminnoiltaan samanlaisilta. Lentoasemilla oli samoja liikkeitä ja esillä oli hyvin vähän erilaisia konsepteja. Erityisesti paljon matkustavat ihmiset huomasivat tämän. Lentoasemilla olikin jälleen edessä uusi haaste, nimittäin erottuminen kilpailijoista. Moni lentoasema alkoi tuoda omille lentoasemille paikallisia erikoisuuksia. Sveitsissä alettiin tarjota paikallisia juustoja, Belgiassa paikallista suklaata, Las Vegasissa moni liike lentoasemalla oli saanut innoituksensa kaupungin eri hotelleista ja muista viihdepalveluista. (Graham, 2008, 197)

2.3 Aeronautical- ja non-aeronautical-tuotot lentoasemilla

Lentoasemien tuottamat tulot voidaan jakaa kahteen eri luokkaan: aeronautical ja non-aeronautical. Aeronauticalisiin tuloihin, eli niihin tuloihin, jotka tulevat suoraan lentoliikenteestä, luetaan lentokoneiden laskeutumis- ja paikoitusmaksut ja matkustaja- sekä rahtimaksut. Non-aeronauticalisiin, eli kaupallisiin tuottoihin, voidaan laskea kaikki se tuotto, mikä ei tule suoraan lentoliikenteestä. Näitä ovat muun muassa taxfree, duty-free, kahvila- ja ravintolatoiminnasta saatavat tuotot sekä tilavuokrista saatavat tuotot. (Graham 2008, 71-72.)

1970- ja 1980-lukujen jälkeen, kun lentoasemat alkoivat yhä enemmän kaupallistua, alkoi lentoasemien tuottojen osuudessa näkyä selvää muutosta. Non-aeronauticaliset tuotot lentoasemien kokonaistuotoissa ovat kasvattaneet merkitystään ja ovat jo joillakin lentoasemilla ylittäneet suoraan lentoliikenteestä tulevien tuottojen määrän. Osasyynä tähän muutokseen on ollut lentoyhtiöiden ja muiden tahojen painostus lentoasemia kohtaan olla nostamatta lentoliikennemaksuja, mutta osansa on myös lentoasemien panostuksessa kaupallisiin toimintoihin. (Graham 2008, 72-73.)

Lentoliikennemaksujen perimiseen lentoyhtiöiltä on käytetty hyvinkin selvää tapaa. Lentoliikennemaksuihin perinteisesti luetaan laskeutumismaksu sekä matkustajamaksu. Laskeutumismaksu määräytyy lentokoneen suurimman sallitun lentoonlähtöpainon (Maximum Take-Off Weight, MTOW) mukaan. Yksinkertaisimmillaan laskeutumismaksu suoritetaan niin, että jokaisesta tuhannesta kilosta lentokoneen painossa täytyy maksaa tietty kiinteä summa. Esimerkiksi Airbus A319 lentokone, jonka suurin sallittu lentoonlähtöpaino on 64 000 kg (Airbus 2012), haluaa lentää lentokentälle X, missä laskeutumismaksu on 6,00€/tonni. Tällöin kyseisen lentokoneen laskeutumismaksuksi määräytyy $64 \cdot 6,00 = 384,00\text{€}$. Kaikki lentoasemat eivät käytä tätä yksinkertaisinta mallia, vaan ovat muuttaneet laskeutumismaksuja esimerkiksi laskemalla tai nostamalla yksikköhintaa, kun lentokoneen paino ylittää tietyn painon. (Graham 2008, 139.)

Toisena tärkeänä osana lentoliikennemaksuja lentoasemilla ovat jo edellisessä luvussa mainitut matkustajamaksut. Nämä maksut peritään lentoyhtiöiltä tyypillisesti kiinteänä summana per lähtevä matkustaja. Monilla lentoasemilla matkustajamaksut tosin vaihte-

levat riippuen matkustajan määränpäästä (kotimaa, Schengen, Non-Schengen). Kun kyseessä on vaihtomatrustaja, saattavat jotkin lentoasemat periä lentoyhtiöiltä näistä matkustajista pienempää maksua. Tämä on perusteltu muun muassa sillä, että nämä matkustajat eivät käytä kaikkia samoja palveluja kuin muut matkustajat, kuten lähtöselvityspalvelut, turvatarkastuspalvelut, tulli- ja rajapalvelut sekä esimerkiksi liikenneyhteyksien käyttö. Nämä matkustajat kuitenkin tarvitsevat muun muassa palveluja, jotka mahdollistavat heidän sujuvan koneenvaihtonsa lentoasemalla. (Graham 2008, 141-142a)

Helsinki-Vantaan lentoasemalla laskeutumismaksut on jaettu neljään eri luokkaan, riippuen lentokoneen suurimmasta sallitusta lentoonlähtöpainosta. Alla olevassa taulukossa 1 on esitetty Helsinki-Vantaan lentoaseman laskeutumismaksujen määräytyminen.

Taulukko 1. Helsinki-Vantaan lentoaseman laskeutumismaksujen määräytyminen (Finavia 2012d)

MTOW kg	Kiinteä maksu €	Maksu per tonni €	Alaraja
0-2 000	0,00	5,50	
2 001-5 700	1,00	0,89	2 tonnia
5 701-35 000	14,57	4,20	6 tonnia
yli 35 000	136,27	5,97	35 tonnia

Helsinki-Vantaan lentoasemalla laskeutumismaksuun kuuluvat seuraavat palvelut: kiito- ja rullaustieinfrastruktuuri (kiitotiet, rullaustiet, reuna-alueet, huoltotiet), asematasot (asematasot ja niiden kesä- ja talvikunnossapidot, opastus ja valaistusjärjestelmät, asematason käytön suunnittelu, asematason ympäristöhaittojen torjunta, lentokoneiden pysäköinti max 2 tuntia, ilma-alusten opastuspalvelut), jäänpoistotoiminta (jäänpoiston infrastruktuuri ja koordinointi) sekä pelastustoiminta (pelastustoimintaan liittyvät rakennukset, pelastuskalusto, lintujen ja eläinten toiminta). (Finavia 2012d.)

Helsinki-Vantaan lentoasemalla lentoyhtiöiltä perittävät matkustajamaksut peritään jokaisesta lähtevästä matkustajasta. Matkustajamaksujen suuruus määräytyy lähtevän lentokoneen suurimmasta sallitusta lentoonlähtöpainosta sekä siitä, mihin matkustaja on matkustamassa. Vaihtomatrustajien kohdalla maksun suuruus määräytyy matkustajan

saapumispaikasta ja määränpäästä. Alla olevassa taulukossa 2 on kuvattu Helsinki Vantaan lentoaseman matkustajamaksujen perusteet. (Finavia 2012d.)

Taulukko 2. Matkustajamaksut Helsinki-Vantaan lentoasemalla. DOM=Suomen sisäinen lento, INT=Kansainvälinen lento (Finavia 2012d)

Ilma-aluksen MTOW alle 15 000 kg	€	Ilma-aluksen MTOW yli 15 000 kg	€
DOM	2,42	DOM	4,83
INT	4,61	INT	7,68
DOM-INT	3,65	DOM-INT	3,65
INT-INT	4,46	INT-INT	4,46

Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamaksuihin kuuluvat seuraavat palvelut: lentoasemalle pääsy (tieverkko, liikenneopasteet, terminaalien edustat ja viheralueet), matkustajapalvelun infrastruktuuri ja sen ylläpito (terminaalit, odotusalueet ja yleiset tilat, opasteet, saniteettitilat), matkustajasillat ja asematasobussikuljetukset, matkatavaraan liittyvä infrastruktuuri ja sen ylläpito (matkatavaran käsittely- ja luovutustilat, käsittely- ja lajittelujärjestelmä), erilaiset asiakaspalvelut ja järjestelmät (operatiivinen keskus, FIDS, kuulutusjärjestelmä, neuvonta ja opastus), Commun Use Self Service (CUSS) -itsepalvelulähtöselvitysjärjestelmä sekä Common Use Passenger Processing System (CUPPS) – järjestelmä. (Finavia 2012d.)

Edellä mainittiin lentoasemien lentoyhtiöiltä perittävien maksujen periaatteet. Tässä kohtaa on hyvä katsoa lähemmin myös non-aeronauticalisiin maksuihin lentoasemilla. Lentoasemat eivät tuota itse kaikkia kaupallisia palveluja lentoasemilla, vaan tarjoavat tarvittavat tilat ja palvelut eri toimijoille, jotka sitten tuottavat eri palveluja. Esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoaseman ylläpitäjä Finavia on ulkoistanut kaikki ravintola- ja kahvila palvelunsa Select Service Partner Finland Oy:lle. Osan kaupallisista palveluista lentoasemat kuitenkin haluavat tuottaa ja ylläpitää itse. Helsinki-Vantaan lentoasemalta tällaisena esimerkkinä voidaan pitää paikoituspalvelua. Oman rahallisen osuutensa lentoaseman pitäjä saa muiden toimijoiden tuottamista palveluista muun muassa vuokran muodossa. Vuokran lisäksi lentoaseman ylläpitäjä saattaa periä palvelun tuottajalta tietyn suuruista maksua esimerkiksi kokonaismyynnin perusteella. Lentoaseman pitäjä siis ottaa myyntivoitoista itselleen tietyn prosentuaalisen summan tai ennalta sovitun summan. Kuten edellä mainittiin, lentoaseman ylläpitäjä saattaa tuottaa tietyt palvelut itse.

Tällöin niistä saatavat tuotot menevät suoraan lentoaseman ylläpitäjälle, eikä erillisiä muille palveluntuottajille olevia maksuja kerätä. (Roll, M. 2011.)

2.4 Single-till & dual-till lentoasemamaksujen perustana

Lentoasemien ylläpitäminen, kunnossapito ja niiden toiminnan pyörittäminen eivät ole ilmaista tai edes halpaa. Lentoasemien on rahoitettava toimintaansa jollakin tapaa. Jotkin lentoasemat ovat yksityisessä omistuksessa ja toiset taas julkisessa omistuksessa. Näiden kautta ne saavat toimintaansa jonkin verran rahoitusta, mutta nämä rahat eivät yksistään riitä. Tätä varten lentoasemat joutuvat keräämään maksuja sen käyttäjiltä. Peruseriaatteena on se, että käyttäjät joita lentoasemat laskuttavat, ovat lentoyhtiöt ja lentoasemalla toimivat yritykset. Vaikka lentoasema perii maksunsa näiltä tahoilta, loppujen lopuksi maksut maksavat kuitenkin matkustajat ja lentoaseman palveluiden käyttäjät, esimerkiksi hieman korkeamman kahvikupin hinnalla ja lentolippujen hinnoilla. Kuten tässä opinnäytetyössä on aiemmin mainittu, lentoasemat jakavat tuottoensa kahden eri kategoriaan, aeronautical ja non-aeronautical. Lentoasemien lentoyhtiöiltä ja muilta toimijoilta perimien maksujen suuruudet eivät ole kaikilla lentoasemilla samat. Toisilla lentoasemilla esimerkiksi laskeutumismaksut ja matkustajamaksut ovat kalliimpia kuin toisilla, kun taas joitakin maksuja ei peritä toisille lentoasemilla ollenkaan, kun toisilla taas peritään. Tämä johtuu lentoasemien käyttämisestä erilaisista lähestymistavoista jakaa aeronautical- ja non-aeronautical-tulojen perintä. Lähestymistapoja on olemassa kaksi, single-till ja dual-till. (Graham 2008, 149-150.)

Single-till lähestymistavassa lentoasemat perivät lentoyhtiöiltä maksun perustuen sekä aeronautical- että non-aeronautical-toimintoihin. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että lentoyhtiöt maksaisivat suoraan lentoasemien kaupallisia toimintoja. Yhdistämällä nämä kaksi toimintoa lentoasemat pystyvät tarjoamaan lentoyhtiöille edullisempia hintoja. Single-till lähestymistavan käyttäminen ei kuitenkaan takaa lentoyhtiöille edullisempia hintoja. Mikäli lentoaseman non-aeronauticaliset-palvelut eivät tuota lentoasemalle tarpeeksi, joutuvat lentoasemat nostamaan lentoyhtiöiden maksuja. Yksinkertaistettuna voitaneen todeta, että silloin kun lentoasemien non-aeronauticaliset-palvelut sujuvat hyvin ja tuottavat hyvin, mahdollistaa se pienemmät perittävät maksut lentoyhtiöiltä. Tämä lähestymistapa on myös monen lentoyhtiön suosiossa. Toisin kuin single-till lä-

hestymistavassa, dual-till lähestymistavassa ei oteta lentoyhtiöiltä perittävistä maksuista huomioon lainkaan non-aeronautical-toimintoja. Aeronautical- ja non-aeronautical-toiminnot on siis eriytetty kokonaan toisistaan. Verrattuna single-till lähestymistapaa, dual-till lähestymistapa on lentoyhtiöille kalliimpi. Edullisempien lentoasemamaksujensa takia single-till lähestymistapaa käyttävät lentoasemat saattavat kohdata myös ei-toivottuja ongelmia. Edullisemmat hinnat saattavat houkuttaa lentoyhtiöitä lisäämään lentojensa määrää ja houkuttelemaan uusia lentoyhtiöitä. Vaikka monet lentoasemat haluavat lisätä liikenteensä määrää, liian nopea kasvu saattaa aiheuttaa lentoasemalle ei-toivottuja ruuhkia ja myöhästymisiä, mitkä vaikuttavat asiakastyytyvyyteen. Tasapainottelu oikeansuuruisten lentoasemamaksujen kanssa on lentoasemille hankala ja haasteellinen tehtävä. (Graham 2008, 149-150.)

2.5 Hyvin suunniteltu lentoasema osana miellyttävää matkustamista

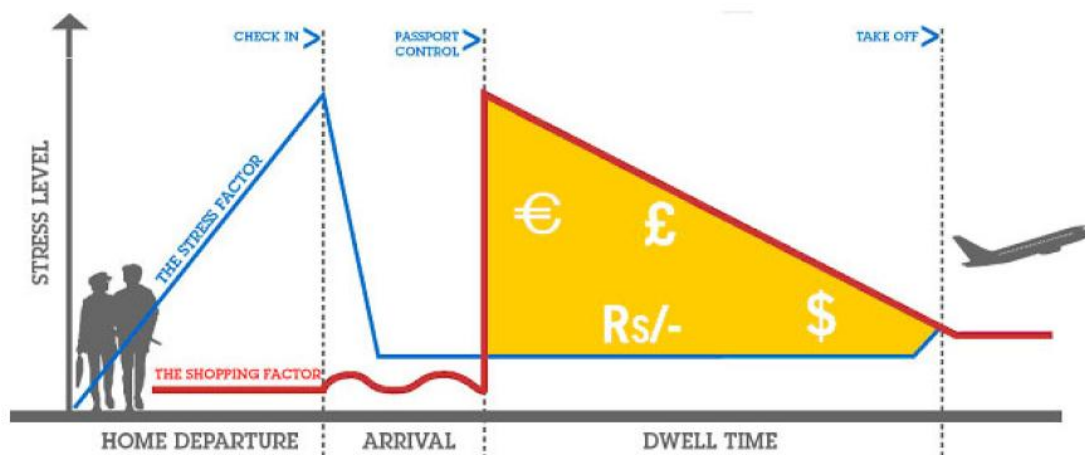
Lentoliikenteen kasvaessa niin matkustajamäärissä kuin rahdin määrässä syntyy lentoasemille uusia haasteita. Jo olemassa olevia lentoasemia on mahdollisuuksien rajoissa laajennettava, mutta kun mahdollisuuksia ei ole enää laajentaa ja lentoliikenteen kysyntä alueella on kova, on mietittävä uusia vaihtoehtoja. Nämä uudet vaihtoehdot voivat olla muun muassa kokonaan uuden lentoaseman rakentaminen korvaamaan kokonaisuudessaan vanhan pieneksi jääneen lentoaseman tai rakentaa toinen lentoasema tukemaan pieneksi jäänyttä lentoasemaa. Berliinissä Saksassa on turvauduttu ensimmäiseen vaihtoehtoon. Muiden Berliinin lentoasemien käydessä liian pieniksi kasvavien matkustajamäärien johdosta, kaupunkiin päätettiin alkaa rakentaa kokonaan uutta lentoasemaa korvaamaan muiden lentoasemien liikenne. Berlin Brandenburg lentoasemana tunnettu lentoasema on kuitenkin kohdannut viivästyksiä ja se tullaan uusimpien tietojen mukaan avaamaan lokakuussa 2013. (Flightglobal 2012.)

Uutta lentoasemaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon monia eri näkökumia. Yhtenä tärkeimmistä lentoasemaa suunniteltaessa tehtävistä ratkaisuista on lentoaseman sijainti. Mihin rakennettava lentoasema on hyvä sijoittaa? Kuten jo aiemmin on mainittu, lentoaseman sijainti saattaa vaikuttaa suurestikin alueen ja koko maan taloudellisiin asioihin. Lentoaseman tulee olla sijoitettuna sellaiseen paikkaan, mistä sinne ja sieltä on hyvät yhteydet keskeisiin kaupunkeihin ja metropolialueisiin. Kasarda käsittelee kirjassaan

Aerotropolis lentoaseman sijainnin tärkeyttä. Hänen näkemyksensä mukaan lentoasemat tulevat olemaan tulevaisuudessa paikkoja, joiden ympärille rakennetaan liike-elämän keskuksia ja kokonaisia kaupunkeja. Lentoasema tulee toimimaan sydämen lailla kaupungin toiminnan kannalta (Kasarda & Lindsay 2011). Maailmalla on paljon esimerkkejä lentoasemista, joiden ympärille on aloitettu rakentamaan liike-elämän keskuksia. Yksi lähellä oleva esimerkki löytyy Helsinki-Vantaan lentoaseman ympäristöstä, missä sijaitsee Aviapolis-niminen alue. Kyseistä aluetta pyritään kehittämään ja houkuttelemaan lisää yrityksiä alueelle.

Itse lentoasemaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon niin kulkuyhteydet lentoasemalla, kuin itse terminaalityypit sekä muu lentoaseman infrastruktuuri. Kaupallisten liiketoimintojen kannalta on tärkeää ottaa huomioon myös lentomatkustajat. Lentomatkustajien stressin tasolla on yllättävän suuri merkitys heidän haluunsa tehdä ostoksia, kuten kuviossa 2 on asia esitetty. Riippuen matkustajatyypistä kaikilla on erilainen tapa reagoida eri asioihin. Kuvio 2 osoittaa tyyppillisen matkustajan stressin tilaa ennen lentomatkaa ja hänen halukkuuttaan tehdä ostoksia lentoasemalla. Lentomatkan stressaaminen alkaa ennen lentomatkaa ja lentoasemalle siirtymistä jo kotona. Ensimmäinen piikki stressin tasossa tulee lähtöselvityksessä. Ennen lähtöselvitystä ja sen aikana lentomatkustaja stressaa kohtuullisen paljon. Stressin aiheuttavia tekijöitä on monia. Muun muassa matkalaukun paino ja mahdollisten ylipainomaksujen maksaminen stressaa ihmisiä. Myös huoli erilaisista ongelmista lentolipun kanssa aiheuttaa ihmisille stressiä. Kun lentomatkustaja on selvinnyt lähtöselvityksestä, laskee hänen stressin tasonsa huomattavasti. Ensimmäiset pienet piikit lentomatkustajan halussa tehdä ostoksi ilmenevät tässä vaiheessa. Halua tehdä suurempia ostoksia ei tässä vaiheessa ilmene, vaan kyseessä on lähinnä halu ostaa pientä syötävää ja juotavaa. Seuraava piikki stressin tasossa iskee kuitenkin nopeasti lähtöselvityksen jälkeen. Tämä stressin voi olla jopa kuvion 2 osoittamaa tasoa korkeampi. Tämä piikki stressin tasossa aiheutuu turvatarkastuksesta. Turvatarkastus saattaa olla monelle lentomatkustajalle hyvinkin stressaava tilanne, vaikka suurempaa syytä stressille heillä ei olisikaan. Pelko, että heidän käsikatavaroistaan löytyy jotain kiellettyä ja siitä johtavat seuraukset saattavat aiheuttaa suurta stressiä joissakin lentomatkustajissa. Myös turvatarkastukseen kuluva aika saattaa aiheuttaa joissakin matkustajissa stressiä, etenkin jos heidän lentonsa lähtöön on vain vähän aikaa. Kun lentomatkustaja on selvinnyt turvatarkastuksesta, lähtee hänen

stressin tasonsa myös laskemaan. Lasku stressin tasossa ei kuitenkaan ole aivan yhtä nopeaa kuin lähtöselvityksen jälkeen, johtuen lennon lähdön lähemmästä ajankohdasta. Turvatarkastuksen jälkeen tulee ensimmäinen selvä piikki myös lentomatikustajan halukkuudessa tehdä ostoksia. Halu tehdä ostoksia on huomattavasti suurempi kuin ensimmäisen stressin piikin aiheuttajan, lähtöselvityksen, jälkeen. Turvatarkastuksen jälkeen lentomatikustajalla on myös halu tehdä suurempia ostoksia ja kuluttaa myös enemmän rahaa. Ostoksien tekoa saattaa edesauttaa myös mahdolliset jäljellä olevat ulkomaan valuutat. Halu tehdä ostoksia kuitenkin laskee mitä lähemmäs lennon lähtöä mennään. Stressin taso pysyy lähes koko turvatarkastuksen jälkeisen ajan samalla tasolla, mutta pieni piikki on myös havaittavissa juuri ennen lentoa. Stressi alkaa nousta suunnilleen siinä vaiheessa kun koneeseen nousu alkaa. Stressi johtuu lähinnä lentoonlähdön aiheuttamasta jännityksestä. Lentoonlähtö on yksi lentämisen vaarallisimmista vaiheista. Stressi ja lentomatikustajan halu tehdä ostoksia säilyvät koko lennon ajan. (Roll, M. 2011)



Kuvio 2. Stressi suhteessa lentomatikustajien ostohalukkuuteen lentoasemalla (sininen viiva = stressin taso, punainen viiva = ostohalukkuus) (Roll, M. 2001)

3 Palvelu lentoasemaympäristössä

Albanesen (2004, 8) määritelmän mukaan palvelu on heterogeenistä (erilaisia) ja aineetonta sekä lisäksi palvelun tuottaminen ja sen kulutus tapahtuva samanaikaisesti. Puustisen ja Rouhiaisen (2007, 188) mukaan matkailutuotteissa asiakkaille myytävät tuotteet ovat usein yhdistelmä erilaisia palveluja sekä tavaroita. Heidän mukaansa myös asiakkaille myytävän tuotteen ydin matkailualalla on palvelu, elämys tai mielihyvä. Kaikki kolme edellä mainittua ovat aineettomia, mutta niihin on yhdistettävissä konkreettisia asioita, tavaroita (matkaesite, lentolippu).

Matkustajan ostaessa itselleen lentolipun paikasta A paikkaan B, varaa hän itselleen oikeuden istua lentokoneessa lentolipun määräämänä päivänä ja sen määräämällä lennolla. Matkustaja ei siis osta itselleen lentokonetta tai istumapaikkaa vaan hän ostaa itselleen vain oikeuden istua koneessa ja matkustaa sillä määrätyn matkan. 1. kesäkuuta vuonna 2008 International Air Transport Associationin (IATA 2012) jäsenlentoyhtiöt siirtyivät elektroniseen aikaan lentolippujen osalta. Tuosta päivästä lähtien paperiset lentoliput ovat jääneet historiaan. Tämän johdosta matkustaja ei enää välttämättä saa ostamastaan lentolipusta mitään fyysistä tuotetta käsiinsä, vain ja ainoastaan palvelun. Matkustajan astuessa lentokoneeseen alkaa hänen ostamansa palvelun tuottaminen ja kuluttaminen samanaikaisesti. Tässä tapauksessa matkustaja ei voi myöskään siirtää lentoaan muuhun ajankohtaan, sillä palvelun tuottaja, lentoyhtiö, tuottaa tämän lennon oli kyseinen matkustaja sen kydyssä tai ei. Palveluja ei siis voida varastoida.

Asiakkailla on monia eri näkemyksiä ja odotuksia palvelun laatuun liittyen. Toiselle asiakkaalle jokin palvelu voi olla hyvinkin laadukasta kun taas toiselle asiakkaalle täysin sama palvelu saattaa olla huonoa. Asiakkaiden näkemyksiin palveluiden laaduista vaikuttaa monetkin asiat. Yksi näistä vaikuttavista tekijöistä ovat odotukset käytettävästä palvelusta. Usein asiakkaiden odotukset ovat hyvin vaatimattomia, he odottavat, että yritys tekee vain sen mitä heidän tuleekin tehdä. Tällaisten asiakkaiden odotukset on helpompi ylittää pienillä ylimääräisillä palvelulisillä yrityksen puolesta, kuin sellaisia asiakkaita, jotka odottavat jo valmiiksi palvelulta jotakin positiivisesti poikkeavaa ja yllättävää. Toinen palvelun laatuun ja samalla palvelun odotuksiin asiakkaiden kannalta liit-

tyvä tekijä on palvelun hinta. Kalliimman palvelun odotetaan jo lähtökohtaisesti olevan laadukkaampaa kuin edullisemman palvelun. Palvelun laadun takaamiseksi yrityksen on toimitettava asiakkaille vähintään sellaista palvelua, kuin se on asiakkaille luvannut. (Pakkanen, Korkeamäki & Kiiras 2009, 47.)

Asiakkaan kokema palvelu voidaan Pakkasen, Korkeamäen ja Kiiraan mukaan jakaa kahteen osaan, tekniseen laatuun ja toiminnalliseen laatuun. Tekniseen laatuun liitetään koko toimintaympäristö ja palveluympäristö. Toisin sanoen tekninen laatu on kaikkea sitä, mitä asiakas näkee ympärillään tullessaan asioimaan yrityksessä. Tekniseen laatuun kuuluvat muun muassa kaikki laitteet ja koneet sekä työntekijöiden tiedot ja taidot. Toiminnallisella laadulla taas tarkoitetaan itse palvelutapahtumia ja vuorovaikutuksia asiakkaan ja asiakaspalvelijoiden kesken. Myös toimintaympäristön ilmapiirillä on keskeinen osa toiminnallisessa laadussa. Toiminnalliseen laatuun voidaan näin liittää asiakaspalvelijoiden asiakaspalvelutaidot, käyttäytyminen ja vuorovaikutustaidot. Myös muut asiakkaat voidaan liittää toiminnalliseen laatuun. Teknisen laadun ollessa hoidettuna hyvin voidaan sanoa, että perusta hyvällä palvelun laadulle on olemassa. Mutta mikäli yritys haluaa erottua ja saada esimerkiksi kilpailuetua muihin kilpailijoihin verrattuna, voivat he panostaa hyvään ja tasokkaaseen toiminnalliseen laatuun. Juuri toiminnallisen laadun avulla voidaan luoda asiakkaille mielekäs asiakaspalvelukokemus. (Pakkanen ym. 2009, 47–48.)

3.1 Palvelukonsepti

Palvelukonseptilla tarkoitetaan yrityksen tai organisaation tapaa tuottaa asiakkailleen sen ydinpalvelu. Palvelukonseptin perustana on yrityksen tai organisaation tieto siitä, mitä asiakas haluaa, toivoo ja tarvitsee sekä yrityksen tai organisaation halu toteuttaa asiakkailleen tietynlainen ydinpalvelu. Ymmärtämällä asiakkaan toiveet, halut ja tarpeet yritys tai organisaatio pystyy tuottamaan asiakkailleen juuri sellaisen tuotteen tai palvelun kuin asiakas odottaa. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 210.)

Kun yrityksellä tai organisaatiolla on tiedossa, mitä asiakas haluaa, voi se alkaa miettiä itse ydintuotetta ja sen sisältöä. Tärkeää on kuitenkin muistaa kohdentaa tuotteensa tietyille asiakassegmentille eli asiakasryhmälle. Esimerkiksi sokeille on turha tarjota

ta perinteisiä elokuvateatteripalveluja. Mikäli tarkoituksena on tuottaa palvelua kaikille asiakassegmenteille, erottuminen kilpailijoiden palveluista voi olla hankalaa asiakkaiden kokemuksen lisäarvon puutteen takia. Ydinpalvelun sisällön tuottamisessa yrityksen tai organisaation on otettava huomioon sen jo olemassa olevat resurssit ja mietittävä kuinka he voivat käyttää esimerkiksi henkilöstönsä osaamista hyväksi. Pelkästään omien resurssien käyttäminen tuotteen tuottamiseen ei välttämättä tuo yritykselle tai organisaatiolle haluttua työnlaatua. Osaamisen yhdistäminen muiden tahojen kanssa voi tuoda tuotteelle sellaista, minkä asiakas kokee lisäarvoa tuottavana. (Boxberg & Komppula 2002, 99-102.)

Palvelukonsepteihin liitetään myös niiden palveluprosessit. Isoilla yrityksillä, joiden tuottama tietty palvelukonsepti on levinnyt laajalle, esimerkiksi maailmanlaajuisesti, on usein hyvin tiukat palveluprosessit. Toisin sanoen palvelu kyseisessä palvelukonseptissa on yhtenäistä, tuotetaan palvelu sitten Suomessa tai Yhdysvalloissa. Tietyissä tapauksissa pieniä eroja saattaa ilmetä esimerkiksi kulttuurillisista syistä. Palveluprosessi on siis kuvaus palvelun tuottamisesta. Siihen sisältyy niin asiakkaalle näkyvät osat kuin asiakkaalle näkymättömätkin osat. Palveluprosessissa on esitetty hyvin tarkkaan toimenpiteet, tehtävät ja palveluiden syntyminen vaiheet. Brändeistään hyvin tarkkaan huolta pitävät yritykset ja organisaatiot luovat hyvinkin tarkat ja yksityiskohtaiset kaaviot palveluprosessin kulusta. (Puustinen & Rouhiainen 2007, 210-212.)

3.2 Lentoasemien palvelutaso

Samalla tavalla kuin lentoasemien keskinäinen kilpailu, lentoasemien kaupallistuminen ja jossakin määrin myös niiden yksityistäminen ovat vaikuttaneet lentoasemien palvelutasoon, on lentoyhtiöiden välinen kilpailu myös vaikuttaneet lentoasemien palvelutasoon. Samalla kun lentoyhtiöt haluavat saada vastinetta maksamilleen lentoasemamaksuille parempana palveluna, tuovat lentoasemille painetta myös lentomatrustajat, jotka ovat yhä vaativampia ja tietoisempia eri lentoasemakonsepteista. Painetta palvelutason nostamiseen eivät tuo ainoastaan edellä mainitut tahot, vaan myös muun muassa viranomaisilta tulee omia vaatimuksia lentoasemien palvelutasoista. Vuosien saatossa kasvaneet erilaiset ulkopuoliset uhat, kuten terrorismiuhka, ovat vaikuttaneet lentoasemien palveluihin. Turvatarkastukset ovat kiristyneet ja turvallisuuteen kiinnitetään yhä

enemmän huomiota. Jonot niin turvatarkastuksiin kuin rajatarkastuksiin ovat monilla lentoasemilla pitkät. Teknologian kehittyessä muun muassa juuri näitä palveluja on pystytty parantamaan eri keinoin. (Graham 2008, 97.)

Perinteisesti lentoasemat tarjoavat lentoyhtiöiden ja matkustajien käyttöön yhteiset tilat. Yksi huomattavimpia ja ensimmäisenä esiteltyjä palveluja nopeuttavia ratkaisuja niin matkustajille kuin lentoyhtiöille, olivat erilliset lähtöselvitystiskit business-luokan matkustajille ja economy-luokan matkustajille. Paljon matkustaville matkustajille alettiin myös tarjota eri lentoyhtiöiden ja lentoyhtiöallianssien lounge-palveluja. Lounge-palvelujen käyttö ei ole enää pelkästään lentoyhtiöiden kanta-asiakaskorttien haltijoiden ja business-luokan matkustajien etuoikeus, vaan monet lentoyhtiöt tarjoavat näitä palveluja myös muille matkustajille tietyn suuruista korvausta vastaan. Monilla lentoasemilla on omanlaisia lounge-konsepteja. Esimerkiksi Amsterdamin lentoasemalla on lounge, mikä on tarkoitettu pienten lasten kanssa matkustaville. Loungessa on tarjolla muun muassa vaipanvaihtopisteitä ja kylpyjä lapsille. Helsinki-Vantaan lentoasemalla sijaitseva Almost at home-lounge on sisustettu kodinomaisesti, tuoden sen käyttäjille tunteen, että he ovat kotona. Loungessa on muun muassa keittiö, mikä on matkustajien käytössä, olohuone sekä lepo- ja työskentelytilat niitä tarvitseville. (Graham 2008, 97-98.)

Perinteisesti yksittäiset lentoyhtiöt ja lentomatkustajat eivät pysty vaikuttamaan lentoasemien palveluihin, eivätkä lentoyhtiöt voi päättää, mistä palveluista he maksavat heiltä perittävistä lentoasemamaksuista. Tähän ajatteluun on kuitenkin alettu suhtautua erilailla, kun halpalentoyhtiöt ovat tulleet markkinoille. Halpalentoyhtiöiden tarpeet lentoasemilla on huomattavasti pienemmät kuin perinteisillä lentoyhtiöillä, kuten Finnair, Lufthansa ja British Airways. Yksi huomattavimpia eroja perinteisten lentoyhtiöiden ja halpalentoyhtiöiden välillä lentoasemilla on halpalentoyhtiöiden huomattavasti lyhyemmät kääntöajat. Kääntöajalla tarkoitetaan yksinkertaisimmillaan lentokoneen viettämää aikaa lentoasemalla moottorit sammuksissa. Lyhyimmillään nämä kääntöajat ovat halpalentoyhtiöillä 20-25 minuutin luokkaa, kun perinteisillä lentoyhtiöillä se on tavallisesti noin 45 minuuttia. Halpalentoyhtiöt eivät myöskään tarjoa lounge-palveluja matkustajilleen, mikä osaltaan vähentää terminaalin vaatimuksia heidän osaltaan. Halpalentoyhtiöiden harjoittama point-to-point lentotoiminta, missä matkustaja joutuu teke-

mään jokaiselle lennolle lähtöselvityksen, vähentää myös terminaalien vaatimuksia matkustaja- ja matkatavarankäsittelypalvelujen osalta, kun monimutkaisia laitteistoja ei tarvita. Halpalentoyhtiöiden tarvitsemat palvelut lentoasemalta ovat siis huomattavasti pienemmät kuin perinteisten lentoyhtiöiden, ja näin myös halu maksaa suuria lentoasemamaksuja on myös pienempi. Monet lentoasemat ovatkin rakentaneet erillisen halpalentoterminaalin, mitkä ovat palvelu- ja vaatimustasoiltaan matalammat juuri halpalentoyhtiöitä ja heidän lentoliikenneoierointia varten. Näissä terminaaleissa myös lentoasemamaksut ovat pienemmät kuin muissa terminaaleissa, mistä muut perinteisemmät lentoyhtiöt oieroivat. Tällainen esimerkki löytyy myös Tampereelta, missä halpalentoyhtiö Ryanair käyttää Tampereen Terminaalia 2, mitä myös halpalentoterminaaliksi kutsutaan. (Graham 2008, 98-100.)

Lentoasemalla työskentelee satoja ja tuhansia työntekijöitä, jotka edustavat useita eri yrityksiä ja organisaatioita. Eri yrityksillä ja organisaatioilla on omat tehtävänsä ja vastualueensa lentoasemilla, kuten esimerkiksi maahuolinta, vartiointi sekä lentoyhtiöt. Kaikilla toimijoilla saattaa olla oma kuvansa hyvästä, laadukkaasta ja joustavasta palvelusta. Lentoaseman oierojalla ei näin ole viimekädessä täyttä kontrollia kunkin toimijan tuottaman lopputuotteen laadun kanssa. Lentoaseman oierojan vastuulla on kuitenkin lentoaseman palvelutason kokonaisuus ja heillä on myös vastuullaan antaa eri toimijoille käyttöön palvelun tuottamiseen tarvittavat työkalut. (Graham 2008, 105.)

Palveluja tuottaessa on myös hyvä mitata tuotetun palvelun laatua. Näin tehdään myös lentoasemilla. Lentoasemilla on monia eri tapoja mitata omaa palvelutasoaan. Matkustajilta ja lentoyhtiöiltä kerätään arvokasta palautetta erilaisten kyselyjen ja palautteenantojärjestelmien kautta. Lentoasemilla on myös tapana seurata tietynlaisia toimintoja tilastoinnin avulla. Tällaisia tilastoitavia asioita ja samalla palvelutasoa mittaavia tapoja ovat tietojen kerääminen muun muassa lentojen myöhästymisistä, jälkeenjääneistä matkalaukuista ja matkalaukkujen toimitusajoista. Myös lähtöselvitysten, turvatarkastusten, ja rajatarkastusten jonotusaikoja mitataan, kuten myös muun muassa tilan käytettävyyttä matkustajaa kohden eri lentoaseman alueilla. IATAn lentoasemien kehittämistä käsittelevässä manuaalissa on lentoasemille määrätty tietyt standardit joita sen tulee noudattaa lentoasemasuunnittelussa ja oieroinnissa. Tällaisia vaadittavia asioita ovat muun muassa tarvittavien jonotus- ja odotusalueiden tilan määrittäminen matkus-

tajaa kohden. Kuusiasteinen taulukko määrittää tilan riittävyyden. Asteikko on välillä A-F, A:n ollessa erinomainen ja F ollessa hylätty. Monet lentoasemat tähtäävät ruuhka-aikoina tasoon C, mikä tarkoittaa 1,7 neliometriä tilaa istuvalla matkustajalla ja 1,2 neliometriä tilaa seisovalla matkustajalla. Monet lentoasemat kuitenkin asettavat itselleen IATA:n vaatimuksia tiukemmat ja kattavammat vaatimukset. (Graham 2008, 105-106.)

4 Katsaus lentoliikenteen tulevaisuuteen dokumenttianalyysin avulla

Tämän opinnäytetyön tutkimus tullaan suorittamaan dokumenttianalyysin avulla. Dokumenttianalyysin tarkoituksena on tutkia jo olemassa olevaa tietoa ja jo tehtyjä erilaisia tutkimuksia. Tutkittavia erilaisia dokumentteja ovat muun muassa artikkelit, analyysit, tilastot ja tutkimukset. Dokumenttianalyysin tavoitteena on kerätä mahdollisimman paljon tietoa tutkittavan aiheen ympäriltä. Tarkoituksena dokumenttianalyysissä on myös hyödyntää mahdollisimmat montaa eri lähdettä ja näin muodostaa lähteistä yksi kokonaisuus ja tehdä tästä kokonaisuudesta johtopäätökset. Mitä enemmän tietoa aiheesta saadaan kerättyä sitä tarkemmat johtopäätökset tutkija saa johtopäätöksissä vedettyä (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2012). Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa pyritään löytämään ilmailualalta sellaisia signaaleja ja merkkejä, mitkä auttavat kehittämään matkustajamukavuutta lentoasemilla tarjoamalla kuluttajille uusia palveluja ja palvelukonsepteja.

Dokumenttianalyysin avulla suoritettavan tutkimuksen avulla näen, että tämän opinnäytetyön tarkoituksen ja tavoitteen esille tuominen onnistuu parhaiten. Maailman lentoliikenteen tulevaisuuden kehityksestä ja sitä tukevista toiminnoista on monia hyviä raportteja ja analyyseja joiden avulla pystyy näkemykseni mukaan pääsemään opinnäytetyöni tavoitteeseen parhaiten.

Tämän opinnäytetyön dokumenttianalyysissä tullaan tutkimaan muun muassa lentoliikenteen kehitystä tulevaisuudessa hyödyntäen yhdysvaltalaisen lentokonevalmistaja Boeingin tulevaisuuden lentoliikennettä käsittelevää raporttia. Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustaja- ja lentoliikennetilastoja tullaan esittelemään Finavian keräämien tilastojen avulla. Lisäksi tullaan esittelemään kaksi muuta lentoasemaa maailmalta benchmarkingin avulla. Esiteltävät lentoasemat ovat Kööpenhaminan Kasturp ja Dubain Dubai International Airport. Dubain lentoasemaa tullaan enemmän tarkkailemaan best practice-menetelmän avulla. Lisäksi tullaan vielä esittelemään halpalentoyhtiöiden nousua ilmailualalla sekä teknologian kehitystä ja sosiaalisen median roolia lentomat-kustamisessa.

Valitsin Boeingin tekemän tulevaisuuden lentoliikennettä käsittelevän raportin yhdeksi dokumenttianalyysissä käsiteltävistä aineistosta heidän hyvin pitkän historiansa takia näissä raporteissa. Boeing on myös hyvin suosittu ja arvostettu lentokoneiden valmistaja, jolla on paljon tietoa lentoliikenteestä ja sen kehityksestä vuosien varrella sekä paljon kontakteja ja resursseja hankkia tarvittavaa tietoa kattavan raportin aikaansaamiseksi. Finavian tuottamat raportit ja tilastot ovat hyvin itsestään selviä valintoja tutkimuksen aineistossa, sillä Finavialla on paras tieto Suomen lentoasemista, niiden liikenteestä sekä matkustajamääristä. Halpalentoyhtiöiden ja niiden toiminnan esittelemisen tässä tutkimuksessa perustuu halpalentoyhtiöiden voimakkaaseen nousuun markkinoilla, tilastoihin sekä lentoliikenteen tulevaisuuden kehitykseen, missä halpalentoyhtiöt tulevat esittämään yhä suurempaa roolia lentoliikenteessä.

4.1 Maailman lentoliikenteen kehitys

Monen ihmisen kuulee kaduilla sanovan, että he elävät elämäänsä hetki kerrallaan tai päivä kerrallaan. Yritysmailmassa tällaisella ajatusmaailmalla toimiminen saattaa hyvinkin todennäköisesti johtaa katastrofiin. Yritysmailmassa on toki tärkeää ajatella sen päivän tai seuraavan päivän tehtäviä, mutta mikäli yritys haluaa pärjätä pidemmällä tähtäimellä, on sen lähestulkoon pakko miettiä asioita paljon etukäteen.

Monet lentoyhtiöt, lentoasemat sekä lentokonevalmistajat tekevät vuosittain analyysejä tulevaisuuden näkymistä ilmailualalla. Ilmailuala on kokenut vuosien saatossa monia ylä- ja alamäkiä, mutta sen on onnistunut tähän asti nousemaan jokaisesta huonommasta ajasta ja päästä takaisin normaaliin tasaiseen kasvuvauhtiinsa. Yhdysvaltalainen lentokonevalmistaja Boeing on julkaissut jo lähes 50 vuoden ajan oman versionsa tulevaisuuden näkymistä ilmailualalla, Current Market Outlook (CMO). Uusimmassa, vuonna 2012 julkistetussa CMO:ssa, Boeing katsoo pitkälle tulevaisuuteen ja aina vuoteen 2031 saakka. Analyysi on kaikille julkinen ja sen tarkoituksena on auttaa lentoyhtiöitä, ilmailualan toimijoita, rahoittajia sekä tietenkin Boeingia itseään muokkaamaan muun muassa strategioitaan. (Boeing 2012, 4.)

Boeing ennustaa maailmantalouden (bruttokansantuote) nousevan vuoteen 2031 mennessä 3,2 % vuosivauhdilla. Myytyjen henkilökilometrien määrässä Boeing ennustaa kasvun olevan vielä bruttokansantuotetta vauhdikkaampaa, 5,0 % vuosivauhtia. Maailmanlaajuiset matkustajamäärät ennustetaan kasvavan 4,0 % vuodessa. Nämä edellä mainitut luvut ovat koko maailman keskiarvo. Helsinki-Vantaan lentoaseman ja Finnairin panostaessa tulevaisuudessa Euroopan ja Aasian väliseen liikenteeseen, on hyvä katsoa myös näitä koskevia lukuja. Boeing ennustaa Euroopan sisäisen liikenteen kasvavan myytyjen henkilökilometrien määrässä 3,5 % vuodessa ja Euroopan ja Aasian välisessä lentoliikenteessä kasvun ennustetaan olevan 5,7 %. (Boeing 2012.)

Talouden syklit, niin alueelliset kuin maailmanlaajuiset, vaikuttavat lentoliikenteen kysyntään, joten nykyiset vaiheet on otettava huomioon pitkäaikaisia arvioita tehtäessä. Lentoliikenteen tila on historiallisen tiedon perusteella seurannut maailmantalouden tilaa (myydyt henkilökilometrit vs. bruttokansantuote) lähes identtisesti jo useiden vuosikymmenten ajan, kuten kuvio 3 alla osoittaa. Myös muilla kuin maailmantalouden tilanteella on historiallisesti ollut vaikutusta lentoliikenteeseen. Terroriteot, epidemiat, luonnonkatastrofit sekä poliittiset uhat ovat kaikki vaikuttaneet historian aikana lentoliikenteeseen, jos ei aina maailmanlaajuisesti niin alueellisesti. (Boeing 2012, 12.)



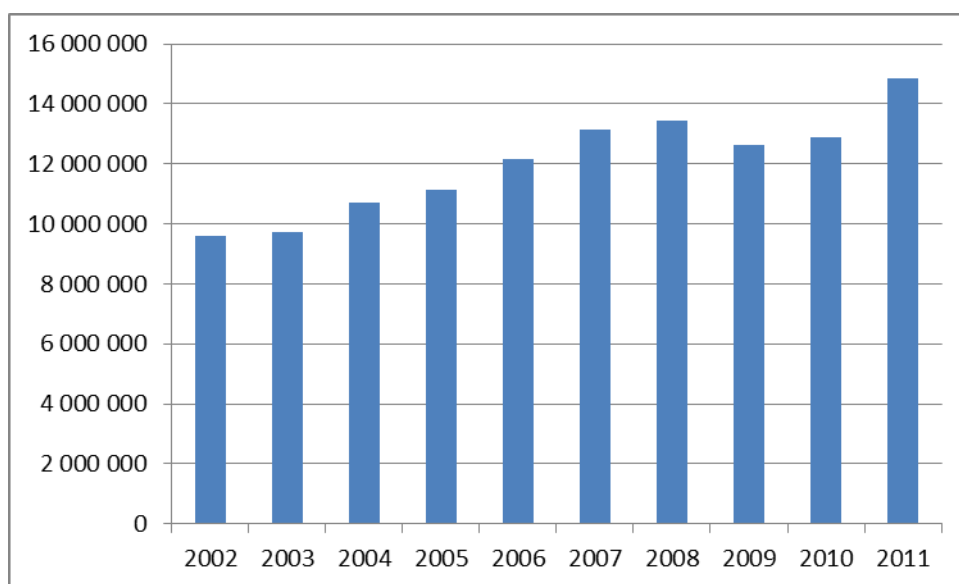
Kuvio 3. Lentoliikenteen maailmanlaajuinen myytyjen henkilökilometrien määrä on vuosien saatossa seurannut tiiviisti maailman bruttokansantuotteen kehitystä. (RKP=Myydyt henkilökilometrit GDP=Bruttokansantuote) (Boeing 2012)

Boeing perustaa oman analyysinsä moniin eri lähteisiin. Näihin lähteisiin lukeutuvat niin polttoaineen hinta, markkinoiden vapaus, kehittyvät markkinat, talouden kasvu

kuin lentoyhtiöiden tilanne ja lentoliikenteen kilpailijoiden tilanne. Suurimpana lentoliikenteeseen vaikuttavana tekijänä on kuitenkin maailmanlaajuinen talouden tilanne. Bruttokansantuotteen arvioidaan kasvavan maailmanlaajuisesti 3,2 %:n vuosivauhdilla seuraavan 20 vuoden ajan. Samassa ajassa matkustajamäärien arvioidaan kasvavan 4 %:n vuosivauhdilla ja myytyjen henkilökilometrien määrän arvioidaan kasvavan 5 % vuodessa. (Boeing 2012.)

4.2 Helsinki-Vantaan lentoaseman liikenne

Lentoasema- ja lennonvarmistuspalveluja Suomen lentoasemilla tarjoava valtiomisteinen yhtiö Finavia Oyj julkistaa joka vuosi kuukausittain lentoliikennetilastoja jokaiselta sen hallinnoimalta lentoasemalta. Lentoliikenne- ja matkustajatilastojen lisäksi Finavia Oyj julkaisee vuosittain oman vuosikertomuksen, missä se käy edellisen vuoden tapahtumia läpi, niin toiminnallisella kuin taloudellisellakin puolella. Alla olevassa kuviossa 4 on esitetty matkustajamäärien kehittymistä Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuodesta 2002 lähtien vuoteen 2011 asti.



Kuvio 4. Helsinki-Vantaan lentoaseman matkustajamääräkehitys vuosina 2002-2011 (Finavia 2012e)

Helsinki-Vantaan lentoaseman merkitys koko Suomen lentoliikenteessä on kiistaton niin lentomatkustajien kuin lentojen määrässä mitattuna. Vuonna 2011 Finavia Oyj:n hallinnoimilla lentoasemilla Suomessa matkustajamäärä oli 19,1 miljoonaa matkustajaa,

mikä on enemmän kuin koskaan aikaisemmin Suomessa on ollut. Helsinki-Vantaan lentoaseman osuus tästä oli 14,9 miljoonaa matkustajaa. Tämä tarkoittaa sitä, että Helsinki-Vantaan lentoasemaa käytti vuonna 2011 78 % kaikista lentomatkustajista Suomessa. Laskeutumisia vuonna 2011 oli Suomessa lukumäärällisesti 269 116 kappaletta. Helsinki-Vantaan lentoaseman osuus kaikista laskeutumisista vuonna 2011 oli 97 125 kappaletta, mikä on noin 36 % kaikista laskeutumisista. Laskeutumismääriin on otettu huomioon kaikki lennot, mukaan luettuna reitti- ja tilauslennot, yleisilmailu sekä sotilasilmailu. (Finavia 2012e.)

Helsinki-Vantaan lentoaseman tärkeimpänä ja suurimpana käyttäjänä lentoliikenteessä voidaan pitää kotimaista lentoyhtiötä Finnairia. Finnairilla on tällä yhteensä yli 70 reittilentokohdetta Helsingistä Eurooppaan, Afrikkaan, Aasiaan ja Pohjois-Amerikkaan. Reittilentokohteiden lisäksi Finnairilla on useita kymmeniä eri lomalentokohteita. Finnair ilmoittaa yhtiön strategiassa yhtiön tavoitteena olevan olla Pohjois-Euroopan johtava lentoyhtiö Eurooppa-Aasia liikenteessä. Vuoden 2012 syyskuussa Finnairilla oli 11 eri reittilentokohdetta Aasiaan, viikoittaisten vuorojen määrän ollessa 77. Finnairilla on muun muassa 3 kohdetta Kiinassa ja 3 kohdetta Japanissa. Finnairin tavoitteena on laajentaa reittilentokohteidensa määrää Aasiassa. Vuoden 2012 toisessa kvartaalissa Finnairin matkustajatuotoista 43 % ja tarjolla olevista matkustajakilometreistä 51 % tuli kaukolennoista. (Centre for Aviation 2012a)

Finnairin merkitys Helsinki-Vantaan lentoaseman kaukoliikenteelle on kiistaton. Vuoden 2012 syyskuussa Finnair oli ainoa lentoyhtiö, joka tarjosi Helsinki-Vantaan lentoasemalta reittilentoja Aasiaan ja oli pitkään myös ainoa lentoyhtiö, joka lensi Pohjois-Amerikkaan. Pohjois-Amerikan liikenteeseen Finnair sai kilpailijan vuonna 2011, kun American Airlines aloitti lennot Chicagoon. Finnair on saamassa kilpailijan myös Aasiaan suuntautuville lennoilleen, kun Japan Airlines (JAL) on aloittamassa lennot Tokion ja Helsingin välillä alkuvuodesta 2013 (Japan Airlines 2012). Huomioitavaa näissä kaukolentojen operoijissa on se, että nämä kaikki lentoyhtiöt kuuluvat samaan lentoyhtiöallianssiin, oneworld. Helsinki-Vantaan lentoaseman Aasian liikenne on kasvanut huomasti. Vuonna 2002 Finavian tilastojen mukaan Aasiaan lähtevien ja sieltä saapuvien matkustajien yhteenlaskettu määrä oli noin 400 000, kun vuonna 2011 vastaava luku oli noin 1,6 miljoonaa. Centre for Aviation & Innovatan keräämän tiedon mukaan 13.8.-

19.8.2012 välisenä aikana Helsinki-Vantaan lentoasemalta tarjottujen henkilökilometri- en määrässä Aasian osuus kaikesta liikenteestä oli 45,2 %. Vertailun vuoksi vastaava luku Tanskan Kööpenhaminan lentokentältä oli 16,7 %. (Centre for Aviation 2012a.)

Finnairin ja samalla Helsinki-Vantaan lentoaseman tarjottavien henkilökilometri- en määrässä seitsemän suurinta kohdetta sijaitsevat Aasiassa, kahdeksantena on New York. Eniten tarjottavia henkilökilometrejä Aasian kohteista on Tokion Naritan lento- asemalle, minne on tarjolla viikoittain lähes 42 miljoonaa henkilökilometriä. Finnairin 77 viikkovuorosta Aasiaan eri kohteisiin 10 on Tokioon ja yhteensä 24 viikkovuoroa Japanin kohteisiin. Kiinan eri kohteisiin (poisluettuna Hong Kong, 9 viikkovuoroa) Finnair lentää 18 kertaa viikossa. Japanin ja Kiinan osuus Finnairin Aasiaan tarjottavien viikkolentojen määrästä on yli puolet. Vuoden 2013 alussa Japaniin tarjottavien henki- lökilometri- en määrä tulee kasvamaan Helsinki-Vantaan lentoasemalla nykyisestä, kun Japan Airlines aloittaa lennot Helsingin ja Tokion välillä. Reitilleen JAL on tuomassa Boeing valmistaman uuden Boeing 787 Dreamliner lentokoneen jonka matkustajakapa- siteetti JAL:lla on 186 matkustajaa. JAL on ilmoittanut aloittavansa Helsingin lentonsa aluksi neljällä viikkovuorolla, minkä jälkeen sen on tarkoitus lisätä viikkovuorojen mää- rää yhteensä seitsemään. (Centre for Aviation 2012a.)

Suomen lentoasemia ylläpitävä valtio-omisteinen Finavia Oyj, kertoo yhtiönsä strategi- assa Helsinki-Vantaan lentoaseman menestyksen olevan tärkeässä asemassa Suomen lentoasemaverkoston ylläpitämisen kannalta. Finavia haluaa Helsinki-Vantaan lento- aseman olevan Pohjois-Euroopan johtava vaihtoasema Eurooppa-Aasia liikenteessä. Tämän aseman saavuttaminen ja ylläpitäminen vaatii vahvaa Eurooppa-Aasia lentoli- kennettä ja sen kasvua. Finnairin ollessa tällä hetkellä ainoa lentoyhtiö, joka lentää Hel- singistä Aasiaan, on sillä myös harteillaan suuret odotukset. JAL on tulossa alkuvuodes- ta 2013 lisäämään Helsinki-Vantaan matkustajamääriä Aasiaan, mutta myös norjalainen Norwegian on ilmoittanut aikeensa aloittaa kaukolennot Pohjois-Euroopasta muun muassa Aasiaan (Reuters 2012a). Norwegian halpalentoyhtiönä tuo uudenlaista kilpai- lua kaukolentoille, missä ei ole totuttu näkemään halpalentoyhtiöitä. Mikäli Norwegian ei aio aloittaa kaukolentojaan Helsingistä Aasiaan vaan päätyy lentämään joltakin muul- ta Pohjois-Euroopan lentoasemalta, tuo tämä selkeää uhkaa Helsinki-Vantaan lento-

aseman asemalle Pohjois-Euroopan johtavana vaihtoasemana Euroopan ja Aasian välisessä liikenteessä. (Finavia 2012b.)

4.3 Benchmarkingin avulla parempiin tuloksiin

Monet organisaatiot niin yksityisellä kuin julkisella puolella ovat hyödyntäneet benchmarkingia liiketoiminnoissaan. Benchmarkingilla tarkoitetaan yksinkertaisimmillaan kilpailijoiden liiketoiminnan analysoimista ja vertaamista omaan liiketoimintaan.

Benchmarkingilla pyritään etsimään omalle organisaatiolle hyödyllisiä toimintatapoja kilpailuedun saavuttamiseksi. Spendolini määrittelee benchmarkingin jatkuvaksi ja systemaattiseksi tuotteiden, palveluiden ja prosessien arvioinniksi. Arvioitavia kohteita ovat organisaation kilpailijat ja sellaiset toimijat, joita pidetään parhaana toimintojen suorittajan esimerkkinä, jota myös best practiceksi kutsutaan. (Lennon, Smith, Cockrell & Trew. 2006, 1)

Benchmarkingissa voidaan sanoa olevan kaksi erilaista lähestymistapaa, sisäinen ja ulkoinen benchmarking. Sisäisen benchmarkingin tarkoituksena on tarkastella oman organisaation toimintoja. Yksinkertaisimmillaan ulkoinen benchmarking tarkoittaa oman organisaation ulkopuolisten toimijoiden benchmarkingia. Ulkoinen benchmarking voidaan kuitenkin jakaa vielä kolmeen erilaiseen lähestymistapaan. Ensimmäisenä best practice, eli analysoidaan organisaatiota, jolla nähdään olevan parhaiten organisoidut tavat, parhaat tuotteet ja paras palvelu. Toisena pidetään kilpailullista benchmarkingia, eli analysoidaan organisaation kilpailijan toimintoja. Kolmantena ulkoisen benchmarkingin lähestymistapana pidetään sektori benchmarkingia, missä organisaatio analysoi oman toimintasektorinsa toimijan toimintoja, mutta analysoitava kohde ei välttämättä ole organisaation suora kilpailija. (Lennon ym. 2006, 1.)

Tämän opinnäytetyön tutkimusosassa tullaan käyttämään ulkoista benchmarkingia ja sen lähestymistavoista kahta ensimmäistä, eli best practices benchmarkingia sekä kilpailullista benchmarkingia. Best practice benchmarkingin kohteena tullaan käyttämään Dubain kansainvälistä lentoasemaa Yhdistyneissä Arabiemiraateissa ja kilpailullisessa benchmarkingissa tullaan analysoimaan Kööpenhaminan Kastrupin kansainvälistä lentoasemaa. Dubain kansainvälisen lentoaseman valitsin esiteltäväksi, sen kansainvälisesti

merkittävän ja suuntaa näyttävän aseman non-aeronauticalisten toimintojen tuottamisesta lentoasemalla ansiosta. Kööpenhaminan Kastrupin lentoaseman valitsin esiteltäväksi kilpailullisista syistä. Helsinki-Vantaan lentoasema ja Kastrupin lentoaseman toimivat molemmat samalla talousalueella Pohjois-Euroopassa ja näin kilpailevat samoista asiakkaista.

4.3.1 Kööpenhamina Kastrup - CPH

Vuonna 1925 valmistunut Kööpenhaminan lentoasema Tanskassa oli valmistuessaan yksi maailman ensimmäisistä lentoasemista. Jo valmistumisensa aikana Kööpenhaminan lentoasema oli nähtävyys. Lentoasema ei palvellut ainoastaan lentämistä ja lentäen matkustamaan lähteviä ihmisiä, vaan jo tuolloin ihmiset tulivat lentoasemalla ihmettelemään lentokoneita ja lentämisen ihmeellistä maailmaa aivan kuten tänäkin päivänä. Avautumisestaan aina vuoteen 1939 asti Kööpenhaminan lentoasema kasvoi huimaa vauhtia, kunnes toinen maailmansota alkoi ja pysäytti lentoaseman kasvun. Vuonna 1936 Kööpenhaminan lentoasemalla rekisteröitiin 6000 nousua ja laskeutumista vuodessa. Vastaava luku vuonna 2011 oli noin 245 000 nousua ja laskeutumista. (Copenhagen Airports 2012a.)

Vuoteen 2012 mennessä Kööpenhaminan lentoasema on onnistunut kasvamaan huimasti ja siitä on tullut merkittävä kansainvälinen lentoasema Pohjois-Euroopassa. Vuodesta 2000 saakka Kööpenhaminan lentoasemalle on päässyt junalla Ruotsin pääkaupungista Tukholmasta neljässä tunnissa. Vuonna 2001 lentoasemalle avattiin viiden tähden hotelli, missä on 382 huonetta. Turvatarkastuksen jälkeisellä alueella lentoasemalla on muun muassa 50 erilaista myymälää, joiden joukossa on yksi maailman suurimmista duty-free -kaupoista, 15 ravintolaa ja baaria, loungeja business -matkustajille ja konferenssitiloja. Kööpenhaminan lentoasemalla on myös vuonna 2010 avattu CPH Go terminaali, mikä on suunniteltu juuri halpalentoyhtiöitä ja niiden operointia varten. (Copenhagen Airports 2012b)

Kööpenhaminan lentoaseman tavoitteena on olla Skandinavian ja Pohjois-Euroopan johtava lentoasema vaihtomatkustamisessa. Kasvaneen kilpailun myötä Kööpenhaminan lentoasema on käynnistänyt uuden viisivuotisen ohjelman World Class Hub, saa-

vuttaakseen strategiassaan mainitsemansa aseman Skandinavian ja Pohjois-Euroopan johtavana vaihtoasemana. Vuonna 2011 Kööpenhaminan lentoaseman kautta kulki kaikkiaan 22,7 miljoonaa matkustajaa ja ennusteiden mukaan vastaava luku vuonna 2020 tulee olemaan 30 miljoonaa matkustajaa. Kasvavien matkustajamäärien myötä myös Kööpenhaminan lentoasemalla on aloitettu laajennustöitä. Kööpenhaminan lentoasemalla on myös aloitettu uusi Terminaali 4 -hanke, minkä on tarkoitus lisätä lentoaseman matkustaja- ja lentoliikennekapasiteettiä huomattavasti. (Copenhagen Airports 2012c.)

4.3.2 Best practice – Dubai International Airport

Dubain kansainvälisen lentoasema on kehittynyt viimeisen noin kahdenkymmenen vuoden aikana huimasti. Dubain kansainvälisen lentoaseman historia on lähes yhtä pitkä kuin Helsinki-Vantaan kansainvälisen lentoaseman. Vuonna 1959 Dubaihin avattiin sen ensimmäinen lentoasema. Tuolloin lentoasema oli hyvinkin vaatimaton verrattuna samaiseen lentoasemaan tänä päivänä. Tuolloin vuonna 1959 Dubain lentoasema koostu 1800 metriä pitkästä hiekkapäällysteisestä kiitotiestä, asematasosta, paloasemasta ja pienestä terminaalirakennuksesta. Ensimmäisten toimintavuosiensa muutaman tuhannen matkustajan vuosimäärästä Dubain kansainvälinen lentoasema saavutti miljoonan matkustajan vuotuisen määrän vuonna 1974. Viiden miljoonan matkustajan raja meni rikki vuonna 1990 ja kymmen miljoonaa matkustajaa Dubain kansainvälisen lentoaseman kautta kulki vuonna 1999. Vastaavasti Helsinki-Vantaan lentoasemalla kymmenen miljoonan matkustaja raja rikottiin vuotta myöhemmin vuonna 2000 (Helsinki Airport 2012). Vuonna 2000 valmistunut uusi Terminaali 1 nosti Dubain kansainvälisen lentoaseman matkustajakapasiteetin uudelle tasolle kymmenestä miljoonasta matkustajasta 23 miljoonaan matkustajaan vuodessa. Kansallisen lentoyhtiön Emiratesin sekä Dubain taloudellisen kasvun ansiosta Dubain kansainvälinen lentoasema onnistui kaksinkertaistamaan matkustajamääränsä viidessä vuodessa. Vuonna 2004 lentoaseman läpi kulki jo 20 miljoonaa matkustajaa. Vain kolme vuotta myöhemmin vuonna 2007 lentoasemaa käytti jo 34 miljoonaa matkustajaa. Vuonna 2008 lentoasemalle avattiin uusi Terminaali 3 vain kansallisen lentoyhtiön Emiratesin käyttöön. Uuden terminaalin myötä lentoaseman matkustajakapasiteetti nousi 60 miljoonaan matkustajaan vuodessa. Avautuessaan Terminaali 3 oli maailman suurin yksittäinen lentoasematerminaali. Vuoden 2012

lopussa Dubain kansainväliselle lentoasemalle on määrä valmistua uusi Concourse 3 –terminaalilaaennus, minkä on tarkoitus nostaa lentoaseman vuotuisen matkustajakapasiteetin 75 miljoonaan matkustajaan. 2010-luvulla tehtävät useat muut terminaalilaaennukset ja uusien terminaalien rakentamiset tulevat nostamaan Dubain kansainvälisen lentoaseman matkustajakapasiteetin vuoteen 2018 mennessä 90 miljoonaan matkustajaan. (Dubai Airports – Strategic Plan 2020, 3, 23, 26.)

Dubain kansainvälisen lentoaseman kasvun yhtenä suurena tekijänä on ollut kansallinen lentoyhtiö Emirates, jonka osuus lentoaseman liikenteestä on lähes 40%. Tällä hetkellä Emiratesilla on yli 230 tilausta uusista lentokoneista, joista jokainen on laajarunkolentokone (Emirates 2012). Jo valmiina tehtyjen tilausten lisäksi Emirates olisi halukas lisäämään maailman suurimpien matkustajakoneiden Airbus A380 tilausmäärää, mutta ongelmaksi tämän tilauksen kanssa on asettumassa se, että jo valmiiksi nopeasti kasvava Dubain kansainvälinen lentoasemalla ei välttämättä ole tarpeeksi tilaa näitä koneita varten (Reuters 2012b).

Lentoasemat ovat alkaneet vuosien varrella muistuttamaan yhä enemmän ostoskeskuksia. Tästä yhtenä hyvänä esimerkkinä on Dubain kansainvälisellä lentoasemalla toimiva Dubai Duty Free. Dubai Duty Free on yksi maailman johtavista kaupallisista toimijoista maailman lentoasemilla. Dubai Duty Freen tavoitteena on tarjota matkustajille ensiluokkainen palvelukokemus monipuolisella tarjonnalla ystävällisessä ilmapiirissä. Dubai Duty Free tarjoaa Duty Free kauppojen lisäksi myös hotellipalveluja. Vuonna 2012 avattu uusi viiden tähden hotelli Dubain kansainvälisellä lentoasemalla tarjoaa lähes 300 huonetta asiakkaidensa käyttöön. Tällä hetkellä Dubai Duty Free toimii ainoastaan Dubain kansainvälisellä lentoasemalla, mutta sillä on aikomuksena laajentaa toimintaansa muun muassa Dubai World Central – lentoasemalle. Vuonna 1983 perustettu Dubai Duty Free on vuosien varrella vakiinnuttanut asemansa maailman johtavana lentoasemien kaupallisena toimijana liikevaihdollisesti katsottuna. Vuonna 2010 Dubai Duty Freen liikevaihto oli 1,46 miljardia yhdysvaltain dollaria. Tällä hetkellä Dubai Duty Free toimii Dubain kansainvälisen lentoaseman Terminaaleissa 1, 2 ja 3 ja niissä sillä on yhteensä 18 000 neliometriä liiketiloja. Uuden Concourse – terminaalilaaennuksen myötä Dubai Duty Free saa lisää 8000 neliometriä liiketiloja. Dubai Duty Free on vuosien aikana kerännyt paljon erilaisia palkintoja. Yhteensä näitä palkintoja on tähän päivään

mennessä kertynyt huimat noin 250 kappaletta. Palkintojen joukossa ovat muun muassa paras duty free kauppa, paras brändi sekä Retail Company of the Year. (Dubai Duty Free 2012.)

Samalla kun Dubain kansainvälinen lentoasema kasvaa, kasvaa myös Dubai Duty Free. Liiketilojen koon lisäksi Dubai Duty Freen myynnin määrä on kasvanut huimasti. Vuonna 2010 Dubai Duty Free onnistui lisäämään myyntitapahtumiensa määrää 20,5 miljoonaan parantaen edellisvuoden määrää 11 %. Vuonna 2008 avattu Terminaali 3 on Dubai Duty Freen johtava terminaali lähes 60 %:n myynnin osuudella koko Dubain lentoasemasta. Matkustajien ostoksiin käyttämän rahan määrä Terminaali 3:ssa on noin 43 % korkeampi kuin Terminaali 1:ssä. Koko Dubai Duty Freen keskekulutusta matkustajaa kohtaan oli vuonna 2010 noin 46 yhdysvaltain dollaria. Matkustajista noin puolet käyttää Dubai Duty Freen palveluja Dubain kansainvälisellä lentoasemalla. Dubai Duty Freen tavoitteena on tulevaisuudessa lisätä myyntinsä määrää sekä kasvattaa matkustajien keskekulutusta Dubain kansainvälisellä lentoasemalla sekä tulevaisuudessa avattavissa uusissa toimipisteissä kuten Dubai World Central – lentoasemalla. Dubai Duty Free tavoitteena on myös nostaa palvelujen käyttäjien suhteellista määrää nykyisestä noin 50 %:sta yhä suuremmaksi tarjoamalla tuotteita, jotka ovat uusimpia ja sijoittamalla ne näkyvämpiin ja houkuttelevampiin paikkoihin. Yhdessä osaavan ja motivoituneen henkilökunnan tarjoamalla korkealuokkaisella palvelulla Dubai Duty Free on luottavainen tulevaisuuden myyntilukujen kasvuun. (Dubai Airports – Strategic Plan 2020, 10.)

4.4 Teknologia, Internet ja sosiaalinen media jokapäiväisessä elämässä

Yksi tämän päivän kuumimmista puheenaiheista ja teknologian kehityksen kohteista ovat erilaiset kuluttajalle hyvinkin henkilökohtaiset tuotteet kuten älypuhelimet ja tablet – tietokoneet. Näiden tuotteiden avulla kuluttajat pääsevät käsiksi erilaiseen informaation lähes missä tahansa ja pystyvät muokkaamaan laitteistaan ja niiden tarjoamista palveluista hyvinkin persoonallisia ja henkilökohtaisia. Kauas on siis tultu niistä ajoista kun matkapuhelimen tarkoituksena oli antaa kuluttajalle mahdollisuuden olla yhteydessä perheenjäseniin ja ystäviin. Tämän päivän matkapuhelimet ovat yhä enenevässä määrin älypuhelimia, joilla pääsee vaivatta Internetiin ja muihin erilaisiin palveluihin ja näin käsiksi valtavaan määrään informaatiota. Tämä kuluttajien käsillä oleva informaation

määrä johtaa ja on jo jossakin määrin johtanut siihen, että kuluttajat haluavat olla jatkuvasti tietoisia ympäristössään tapahtuvista asioista. Lentomatkestamisessa tämä näkyy muun muassa lentojen tilanteiden seuraamisena, onko lento myöhässä tai millainen sää kohteessa on. Kehittyvä teknologia mobiililaitteiden saralla on mahdollistanut lentoyhtiöille ja lentoasemille uuden tavan tuoda informaatiota ja erilaisia muita mahdollisuuksia sujuvampaan lentomatkestamiseen. Nykyaikana lentomatkestajat voivat tehdä esimerkiksi lähtöselvityksen mobiililaitteen välityksellä, kävellä turvatarkastukseen ja näyttää elektronista tarkastuskorttia mobiililaitteestaan siellä sekä vielä lähtöportilla. (Amadeus 2012, 4-5.)

Samalla kun erilaiset mobiililaitteet ja kuluttajien omassa käytössä olevat tuotteet kehittyvät, pyrkivät ilmailualan eri toimijat ja lentoasemat kehittämään erilaisia uusia palveluja matkestajille lentomatkestamisen sujuvoittamiseksi. Yhtenä tällaisena palveluna lentoasemat ja lentoyhtiöt ovat esitelleet itsepalvelun (Amadeus 2012, 4-5). Esimerkkinä tästä voidaan esittää lähtöselvitys lennolle. Lentoasemat ja lentoyhtiöt tarjoavat useita erilaisia mahdollisuuksia suorittaa lähtöselvitys lennolle. Perinteinen tapa suorittaa lähtöselvitys lennolle on tiskipalvelu, missä matkestajan on mentävä suorittamaan lähtöselvitys lähtöselvitystiskille, missä asiakaspalveluhenkilö hoitaa matkestajan ja matkatavaran lähtöselvittämisen matkestajan puolesta. Maapalvelumaksujen ja henkilöstöku- lujen noustessa lentoyhtiöiden oli reagoitava asiaan jollakin tavalla. Tästä he ottivat mallia esimerkiksi pankeilta, jotka olivat kehittäneet palvelujaan, laittamalla asiakkaat tekemään itse tiettyjä asioita. Lentoyhtiöt näkivät, että lähtöselvitys voisi olla yksi tapa osallistaa matkestajat koko lentoprosessiin. Ensimmäiset itsepalvelulähtöselvitysautomaatit ilmestyivät lentoasemille 2000 -luvun alussa. Aluksi lentoyhtiöillä oli käytössä omat lähtöselvitysautomaatit, mutta myöhemmin lentoyhtiöt alkoivat jakaa lähtöselvitysautomaatteja keskenään. Itsepalvelulähtöselvitysautomaattien tarkoituksena oli lyhentää jonoja perinteisille lähtöselvitystiskeille. Erityisesti nämä itsepalvelulähtöselvitysautomaatit palvelivat sellaisia matkestajia joilla ei ollut lennolle kirjattavaa matkatavaraa, vaan matkestivat pelkästään käsimatkatavaran kanssa. Itsepalvelulähtöselvitysautomaattien tulon jälkeen lähtöselvityspalvelua on kehitetty edelleen. Nykyään on mahdollista tehdä lähtöselvitys myös Internetissä, esimerkiksi omalta tietokoneelta kotona tai älypuhelimella. Lähtöselvitystapojen kehittymisen ansiosta lentoasemat ovat pystyneet parantamaan lähtöselvitysalueidensa tilankäyttöä. Esimerkiksi ennen pahim-

mat ruuhkat löytyivät lähtöselvitystiskien luota kaikkien matkustajien jonottaessa sinne. Nykyään itsepalveluautomaatteja voidaan sijoittaa joka puolelle lähtöselvitysaluetta, jolloin matkustajat jakautuvat tasaisemmin lähtöselvityspisteille ja jonojen muodostuminen vähenee. Matkustajille nämä uudistukset lähtöselvitystapojen muuttamisessa ovat juuri merkinneet lyhyempiä jonotusaikoja sekä mahdollisuutta parempaan ajankäyttöön ja -hallintaan, kun lentoasemilla ei tarvitse enää jonottaa yhtä paljon kuin ennen. (Graham 2008, 128-129.)

Monet lentoyhtiöt vaativat, että heidän matkustajat tekevät itse lähtöselvityksen joko Internetissä tai itsepalvelulähtöselvitysuutomaateilla lentoasemalla. Niille matkustajille, joilla on lennolle jotain kirjattavaa matkatavaraa, tekevät myös lähtöselvityksen itse, minkä jälkeen he siirtyvät baggage drop off –tiskille, minne he jättävät matkatavaransa. Tällaisissa tapauksissa lentoyhtiöt ovat yhdistäneet vanhaa ja uutta tapaa suorittaa lähtöselvitys. Matkustaja tekee itse lähtöselvityksen, mutta asiakaspalveluhenkilö kuitenkin ottaa matkustajan matkatavarat vastaan ja lähettää ne edelleen eteenpäin. Kuten jo aikaisemmin mainittiin, lentoyhtiöt pyrkivät säästämään ja löytämään säästöjen kohteita. Henkilöstö on yksi säästöjen kohteista. Lentoyhtiöt pyrkivät yhä enemmän siirtämään palvelujaan itsepalveluiksi ja matkustajien itse tehtäviksi. Lentoyhtiöt, lentoasemat ja eri ilmailualan toimijat ovat esitelleet Self Service Baggage Drop -systeemin, missä matkustaja tekee itse lähtöselvityksen, poletoi matkatavaransa ja laittaa eteenpäin. Näin lentoyhtiöt ja muut tahot pystyvät säästämään henkilöstökuluissa, kun lähtöselvitysprosessissa ei ole enää mukana asiakaspalvelijaa. Muun muassa Helsinki-Vantaan lentoasemalla lentoyhtiöt Finnair ja Norwegian vaativat matkustajilta itse tehtyä lähtöselvitystä, jonka jälkeen he voivat mennä suoraan turvatarkastukseen tai baggage drop off–tiskille. Loppukesän 2012 aikana Helsinki-Vantaan lentoasemalla otettiin myös käyttöön ensimmäiset Self Service Baggage Drop –automaatit. Näitä automaatteja pääsevät tällä hetkellä käyttämään vain Norwegianin asiakkaat.

Helsinki-Vantaan lentoasemalla on viimeisten vuosien aikana otettu käyttöön useita matkustusmukavuutta parantavia palveluja ja palvelukonsepteja. Kaikkialla Helsinki-Vantaan lentoasemalla on käytössä matkustajille täysin ilmainen langaton internet -yhteys, mitä he voivat käyttää ajallisesti rajattomasti. Lisäksi matkustajien on mahdollista tarkistaa lentoaseman lähtöauloissa sijaitsevista monitoreista arvioidun jonotusajan

eri turvatarkastuspisteisiin. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on otettu myös käyttöön automaattiset rajatarkastusautomaatit, missä matkustajat voivat itsenäisesti suorittaa passintarkastuksen. Rajatarkastusautomaatti tarkistaa automaattisesti matkustajan matkustusoikeiden passiin ladattujen tietojen avulla. Rajatarkastusautomaatti myös tarkistaa, että passin käyttäjä on sama henkilö, kuin passikuvassa on, vertaamalla rajatarkastusautomaatin kameroiden ottamaa kuvaa matkustajasta, matkustajan esittämän passin passikuvaan. Helsinki-Vantaan lentoasemalla rajatarkastusautomaatteja voivat käyttää EU-kansalaiset, joilla on biometrinen passi. (Finavia 2012f; Finavia 2012g.)

Samalla kun mobiiliteknologia on kehittynyt, on myös ihmisten pääsy erilaisiin sosiaalisiin medioihin, kuten Facebook, Twitter ja erilaiset blogit, helpottunut. Sosiaalisen median myötä ihmisten on helppo jakaa tunteuksiaan ja mielipiteitään erilaisista asioista heidän jokapäiväisessä elämässään. Yhden negatiivisen asian mainitseminen matkustuskokemuksestaan sosiaalisessa mediassa, kuluttaja saattaa hetkessä tavoittaa kymmeniä ja tuhansia muita ihmisiä. Huonolla maineella on vaikutusta lentoyhtiöiden ja lentoasemien imagoon. Muun muassa Facebookilla on maailmanlaajuisesti yli 500 miljoonaa käyttäjää, jotka käyttävät Facebookia mobiililaitteillaan. Lentoliikenteessä lentoyhtiöiden ja lentoasemien on pyrittävä pysymään perässä mobiiliteknologian kehittämisessä ja sosiaalisen median aiheuttaman paineen kasvaessa. Jotta lentoyhtiöt ja lentoasemat voivat pysyä kuluttajien perässä, heidän tulee myös ymmärtää kuluttajia ja heidän tarpeitaan. Oikeanlaisen sosiaalisen median strategian avulla, lentoyhtiöt ja lentoasemat pystyvät vastaamaan huonoon palautteeseen nopeasti ja näin parantamaan asiakastyytyvyyttä. Sosiaalisessa mediassa lentoyhtiöiden ja lentoasemien osalta se tarkoittaa ainakin tarvittavan informaation jakamista matkustajille. JD Powersin Amadeukselle teettämän tutkimuksen mukaan yli 60 % matkailijoista maailmanlaajuisesti käy matkailuun liittyvillä sosiaalisen median Internet -sivuilla. (Amadeus 2012, 6.)

Simpliflying, Singaporelainen ilmailualan sosiaaliseen mediaan erikoistunut yhtiö, julkaisi syksyllä voittajat monessa eri kategoriassa sosiaalisen median käytössä. Vuoden parhaimman lentoaseman palkinnon sosiaalisessa mediassa vuonna 2012 voitti Helsinki-Vantaan lentoasema. Palkinnon saamisen perusteluissa Helsinki-Vantaan lentoasemaa kehitettiin luovaksi ja aktiiviseksi sosiaalisessa mediassa. Esimerkkejä Helsinki-Vantaan lentoaseman käyttämistä sosiaalisen median apuvälineistä mainittiin Quality Hunters -

ohjelma. Siinä Helsinki-Vantaan lentoaseman ja Finnairin valitsemat matkustajat matkustavat ympäri maailmaa ja etsivät ja ideoivat uusia palveluja Helsinki-Vantaan lentoasemalle matkustajien käyttöön. (Finavia 2012h.)

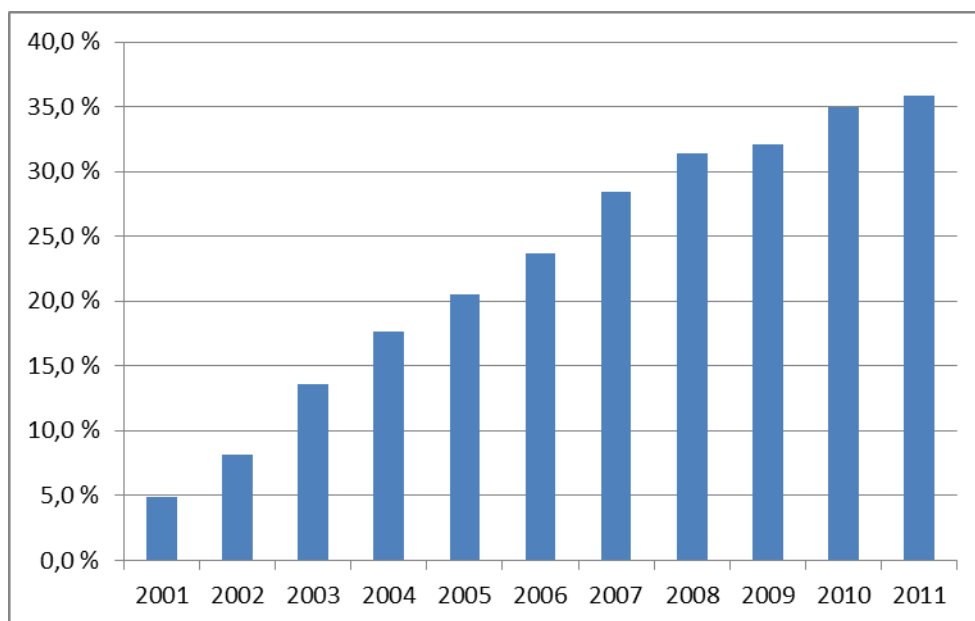
Quality Hunters –ohjelma on vuonna 2010 lentoyhtiö Finnairin käynnistämä projekti, missä hakemusten perusteella valitut henkilöt kiertävät ympäri maailmaa lentäen ja tutustuvat eri lentoasemilla niiden palveluihin. Menestyksekkään ensimmäisen kauden jälkeen Finnair päätti toteuttaa toisen kauden, tällä kertaa yhteistyössä Finavian ja Helsinki-Vantaan lentoaseman kanssa. Kokemustensa perusteella Quality Hunterit kirjoittavat sosiaalisessa mediassa, kuten Twitter sekä Quality Hunterien omalla Internet -sivullaan, kokemuksistaan ja näkemyksistään. Tavoitteena Finnairilla on, näkyvyyden lisäämisen lisäksi, tuottaa uusia ideoita lentomatkustamisen kehittämiseksi. Valitut Quality Hunterit kirjoittavat blogeissaan ideoita ehdotuksista uusiksi palveluiksi, palvelukonsepteiksi ja puutteiden parantamisiksi. Aihealueita, joista Quality Hunterit kirjoittavat on monia. Seitsemän varsinaista Quality Hunteria ja yksi vieraileva Quality Hunter kirjoittavat ajatuksiaan ja ehdotuksiaan On the Move-, Socialising-, Entertainment-, Shopping-, Food & Drink-, Business Class- ja Service – kategorioissa. Kategoriat siis kattavat hyvin lentomatkustamisessa matkustajien eteen tulevia asioita. Viihde, ostokset, ruoka ja juoma sekä palvelut ovat kaikki jollakin tapaa liitettynä matkustajien lentomatkaan. Ehdotuksissaan Quality Hunterit ottavat huomioon myös muut sosiaalisen median käyttäjät, jotka kommentoivat kirjoittajien blogeja. Quality Hunterit esittelevät ehdotukset Finnairille ja Helsinki-Vantaan lentoasemalle, jotka ovat sitoutuneet toteuttamaan parhaat ehdotukset. Esimerkkejä jo toteutetuista ehdotuksista ovat muun muassa kirjanvaihtopiste sekä taidegalleriat. Kirjanvaihtopisteen tarkoituksena on tarjota matkustajille mahdollisuus vaihtaa käytettyjä kirjojaan, jotka he ovat jo lukeneet ja josta he ovat valmiita luopumaan ja antamaan muille matkustajille luettavaksi. Lisäksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla on otettu vuoden 2012 aikana käyttöön design turvatarkastus, missä turvatarkastuspisteeseen on tuotu totutusta tavasta poiketen designia osana Helsingin asemaa maailman design pääkaupunkina vuonna 2012, missä Helsinki-Vantaan lentoasema on myös osallisena virallisena partnerina. Quality Hunttereilla ja heidän blogikirjoituksillaan oli myös osansa design turvatarkastuksen synnyssä. Yhdessä blogeissa esille tuoduissa ideoissa kaivattiin lisää informaatiota matkustajille eri lentoaseman paikoissa tarvittavista dokumenteista ja ohjeista matkustajille, miten pitää mis-

säkin paikassa toimia. Helsinki-Vantaan lentoasemalla designia hyödyntäen matkustajille on tuotu mahdollisimman paljon informaatiota turvatarkastuksesta. (Finnairin Blogit 2012; Finavia 2012h.)

4.5 Halpalentoyhtiöiden nousu

Halpalentoyhtiöillä on ollut suuri vaikutus koko lentoliikenteeseen. Halpalentoyhtiö –konseptin tarkoituksena on tarjota kuluttajille edullisia matkoja. Karsimalla ylimääräisiä toimintoja ja muuttamalla tiettyjä palveluja maksullisiksi, halpalentoyhtiöt ovat pystyneet tarjoamaan lentolippuja edullisemmin kuin perinteiset reittiverkostoyhtiöt. Halpalentoyhtiöt operoivat niin kutsuttua point-to-point lentoliikennettä, missä yhdellä lentolipulla voi lentää ainoastaan yhden reitin, näin ollen perinteinen vaihtomatkustaminen ei onnistu. Jollakin halpalentoyhtiöillä, kuten Southwest, Ryanair ja Easyjet, on olemassa niin laaja verkosto, että matkustajien on mahdollista lentää esimerkiksi Easyjetillä Lontoon Lutonin lentoasemalle, mistä hän voi jatkaa toisella Easyjetin lennolla eteenpäin määränpäähensä. Lentojen myöhästyessä halpalentoyhtiöt eivät ole kuitenkaan korvausvastuussa matkustajille menetettyjen lentojen osalta, koska ostetut lennot eivät ole olleet samalla lipulla, vaan ne on ostettu erikseen.

Halpalentoyhtiöiden suunnannäyttäjänä voidaan pitää Yhdysvaltalaisista Southwest Airlines -lentoyhtiötä. Southwest Airlines aloitti toimintansa jo vuonna 1968 vain muutamilla reiteillä. Vuonna 2011 Southwest Airlines kuljetti yhteensä noin 104 miljoonaa matkustajaa (Southwest Airlines 2012). Ensimmäisiä askeleita halpalentoliikennetoiminnassa Euroopassa otettiin 1980 – luvun loppupuolella kun Irlantiin perustettiin Ryanair – niminen lentoyhtiö. Ensimmäisten toimintavuosiensa aikana Ryanair ei kuitenkaan toiminut täysin halpalentoyhtiömäisesti, vaan muutti sen sellaiseksi vasta 1990 – luvun alussa. Joitakin vuosia myöhemmin vuonna 1995 perustettiin toinen tänä päivänä menestynyt halpalentoyhtiö Easyjet. 1990 – luvulla kuluttajat eivät olleet löytäneet täysin halpalentoyhtiöitä, vaan suosivat perinteikkäimpiä lentoyhtiöitä. Vasta 2000 – luvulla kuluttajat ovat löytäneet paremmin halpalentoyhtiöt ja se on myös huomattu lentoliikennetilastoissa (Hattula, J 2006, 65.). Vuonna 2001 Euroopan sisäisistä lennoista halpalentoyhtiöillä oli tarjota 4,9 % kaikista tarjolla olevista istuinpaikoista kun vuonna 2011 vastaava luku oli 35,9 %, kuten kuvio 5 osoittaa. Kasvu on ollut 2000 – luvulla koko ajan tasaisesti nousevaa taloudellisesta taantumasta huolimatta. (Centre for Aviation 2012b.)



Kuvio 5. Halpalentoyhtiöiden osuus tarjottujen istumapaikkojen määrästä Euroopan sisäisillä lennoilla (Centre for Aviation 2012b)

4.6 Lentomatkustajat palvelujen käyttäjinä

Vilkaasti liikennöidyllä lentoasemilla käy vuosittain miljoonia matkustajia. Helsinki-Vantaan lentoasemalla vuonna 2011 kävi 14,9 miljoonaa matkustajaa. Matkustajien lisäksi lentoasemilla käyvät myös muut kuin pelkästään lentomatkustajat. Tällaisia lentoaseman kaupallisia palveluja käyttäviä ovat myös lentoaseman työntekijät, saattajat ja hakijat, paikalliset asukkaat, paikalliset yritykset sekä vierailijat. Tähän joukkoon mahtuu mitä mielenkiintoisimpia ja erilaisia ihmisiä. Osa haluaa vain tulla katselemaan lentokoneita, osalla on kiire ehtiä lennolle ja osalla on aikaa odottaa oman lentonsa lähtöä useita tunteja. Lentoaseman matkustajille tarjotaan erilaisia ajanviettomahdollisuuksia ja yksi tunnetuimmista niistä on lentoasemoiden tax-free - ja duty-free -kaupat. (Page 2009, 269.)

Geuensin mukaan lentomatkustajista on havaittavissa neljä erilaista motivaatiota ostosten tekemiselle lentoasemalle.

- toiminnalliset motiivit rahaan, laatuun ja helppouteen perustuen
- sosiaaliset motiivit
- kokeilunhaluiset motiivit lentoaseman erikoisesta ostosympäristöstä johtuen
- matkustukselliset motiivit liittyen esimerkiksi matkamuistojen ostamiseen ja ylimääräisen vieraan rahan käyttämiseen (Page 2009, 274-275.)

Lentoasemat ovat huomanneet, että eri matkustajatyypeillä on omanlaisensa taipumukset ja tottumukset rahan käytössä lentoasemilla. Tutkimusten mukaan lomalennoille lähtevillä matkustajilla on taipumus käyttää lentoasemien ravintolapalveluja. Samanlainen taipumus on myös halpalentoyhtiöillä matkustavilla. Halpalentoyhtiöiden matkustajat eivät välttämättä ole kovinkaan nirsoja käyttämään rahaa kaupallisiin palveluihin lentoasemalle lentolipusta säästettyjen rahojen takia. Halpalentoyhtiöiden matkustajat ovat myös ahkeria autonvuokrausyritysten ja autoparkkien käyttäjiä, johtuen halpalentoyhtiöiden käyttämisestä toissijaisista lentoasemista, mitkä usein sijaitsevat kaukana suu-

remmista asuin- ja liikekeskuksista. Liikematkustajat tapaavat viettää aikaansa lentoasemien lounge -tiloissa kauppojen ja muiden kaupallisten liiketilojen sijasta. Mutta, kun liikematkustajat käyttävät ostosmahdollisuuksia, käyttävät he hieman keskivertoa enemmän ostoksiinsa. Liikematkustajat käyttävät myös paljon muita lentoasemien palveluja, kuten hotellia, pankkia ja autonvuokrausyrityksiä. Edellä mainittujen matkustajaryhmien lisäksi muun muassa lentoaseman kaupallisia palveluja käyttävät vaihtomatkustajat. Heidän osuutensa käyttäjistä ei ole niin suuri kuin muiden johtuen lentoaikatauluista. Tämä asettaa myös lentoaseman operoijalle haasteen, kun he haluavat mahdollisimman monen matkustajan käyttävän kaupallisia palveluja ja samalla he haluavat tarjota matkustajille mahdollisimman lyhyet ja sujuvat vaihtoajat. (Graham 2008, 188-190; Page 2009, 275.)

Kuten tässä opinnäytetyössä on jo aiemmin tullut ilmi, lentoasemien käyttäjien joukossa on monenlaisia ihmisiä. Toiset lentomatkustajista ovat tottuneita lentämiseen ja matkustamiseen ja toiset ovat kokemattomampia. Oli kyse sitten kokeneesta tai kokemattomasta lentomatkustajasta, saattaa hänellä olla jonkinasteinen lentopelko. Vuonna 2006 tehdyn tutkimuksen mukaan jopa 40 % lentomatkustajista kärsi jonkinasteisesta lentopelosta. 10–20 % heistä kärsi pienimuotoisemmasta pelosta kun 5-10 % kärsi pahemmasta lentopelosta. Lentopelot liittyivät muun muassa pelkoon itse lentämisestä, suljetussa tilassa olemisesta, ilmakehän korkeasta sekä korkeanpaikan pelosta. Monet lentoyhtiöt ja yksityiset yhtiöt tarjoavat lentomatkustajille erilaisia kursseja lentopelon vähentämiseksi. (Page 2009, 291-292.)

5 Helsinki-Vantaan lentoaseman tulevaisuuden palvelut ja palvelukonseptit

Tässä opinnäytetyön osiossa tullaan esittelemään erilaisia uusia palveluja ja palvelukonsepteja, jotka kirjoittajan mielestä sopivat juuri Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Tulokset eivät perustu kirjoittajan omaan haluun tai omiin tarkoituksiperiin sopiviksi palveluiksi ja palvelukonsepteiksi, vaan opinnäytetyön tietoperustan ja tutkimusten tuloksia yhdistelemällä kirjoittaja on pyrkinyt löytämään sellaisia elementtejä ja signaaleja, jotka tukevat esitettäviä uusia palveluja ja palvelukonsepteja. Tulokset tullaan esittelemään kolmen erilaisen skenaarion avulla, missä jokainen skenaario esittää omaa aikaansa. Ensimmäisessä skenaariossa tullaan esittelemään lähitulevaisuuden palveluja ja palvelukonsepteja, jotka voisivat jo olla käytössä Helsinki-Vantaan lentoasemalla, mutta eivät kuitenkaan sitä ole. Toisessa skenaariossa katsotaan hieman pidemmälle tulevaisuuteen vuoteen 2020 ja esitellään ehdotuksia uusista palveluista ja palvelukonsepteista, jotka voisivat sopia Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Kolmas skenaario katsoo vielä toista skenaariota pidemmälle vuosiin 2020–2030.

5.1 Skenaario 1

Tässä skenaariossa tullaan esittelemään mahdollisia uusia palvelukonsepteja mitkä sopivat juuri tämän päivän Helsinki-Vantaan lentoasemalle.

Lentomatkustaminen ei aina mene matkustajan suunnitelmien mukaan. Lennot saattavat olla myöhässä, mistä johtuen matkustajat saattavat menettää jatkoyhteyksiään ja saattavat joutua odottamaan lentoasemalla useita tunteja seuraavaa mahdollista lentoa. Odottaminen ei ole mukavaa, varsinkaan yöaikaan kun lähes kaikki kaupat ja kahvilat lentoasemilla ovat suljettuina, eikä nukkuminen onnistu penkeillä käsinojien takia. Helsinki-Vantaan lentoaseman läheisyydessä sijaitsee tällä hetkellä useita eri hotelleja, mutta itse lentoasemalla niitä on kaksi, hotellit Glo ja Hilton. Molemmat hotelleista sijaitsevat ennen turvatarkastusta, eivätkä näin palvele matkustajia, joilla ei ole Suomen tai Schengen -alueen viisumia. Uuden hotellin rakentaminen Helsinki-Vantaan lentoasemalle ja erityisesti turvatarkastuksen jälkeiselle alueelle on kallista, eikä Helsinki-

Vantaan lentoasemalla välttämättä tällä hetkellä ole sellaiselle tilaa. Helsinki-Vantaan lentoaseman turvatarkastuksen jälkeiselle alueelle voitaisiin tuoda uudenlainen palvelukonsepti, millaista ei Suomessa ole aikaisemmin nähty, kapselihuone. Kapselihuoneita tarjotaan yhden hengen huoneita kapselien muodossa. Yhteensä kapseliin mahtuu nukkumaan yksi ihminen. Kapselihuoneita saa erilaisin varusteluin, mutta yksinkertaisimmillaan siinä on vain sänky ja lukuvalo. Matkustajat voivat levätä kapselihuoneissa ennen lentoa, eikä heidän tarvitse nukkua lentoaseman lattioilla ja penkeillä.

Lentoasemat ovat yleensä hyvin vilkkaita, eikä lentoasemilta juurikaan löydy, ainakaan päiväsaikaan ja vilkkaimpaan aikaan, hiljaisesta nurkasta, missä voisi rentoutua ja hengähtää hetken. Helsinki-Vantaan lentoasemalle voitaisiin esitellä uudenlainen palvelu matkustajille hiljaisen huoneen muodossa. Tähän huoneeseen ovat tervetulleita kaikki. Hiljaisessa huoneessa voi rentoutua ja paeta lentoaseman hälinää. Hiljaiseen huoneeseen ovat myös tervetulleita henkilöt, jotka haluavat rukoilla. Hiljaisen huoneen tarkoituksena on olla neutraali paikka, missä kaikki ovat tasavertaisia. Hiljaisen huoneen käyttäjien on kuitenkin muistettava hyvät tavat, otettava muut kanssaihmiset huomioon, annettava muille rauha ja olla häiritsemättä muita.

Teknologian kehittyminen on avannut yrityksille, organisaatioille ja yksityisille henkilöille valtavasti uusia mahdollisuuksia. Teknologian kehittyttyä myös erilaiset mobiililaitteet ovat kehittyneet viimeisten vuosien aikana. Mobiililaitteita hyödynnetään jo Helsinki-Vantaan lentoasemalla, kuten tämän opinnäytetyö tutkimusosiossa jo mainittiin. Helsinki-Vantaan lentoasema jatkaa varmasti uusien ideoiden kehittelyä ja toteuttamista. Lentoasemalla tällä hetkellä työskentelevänä olen huomannut, että siellä ei juurikaan mainosteta esimerkiksi Helsinkiä matkailukohteena. Helsinki-Vantaan lentoasemalta löytyy matkailuneuvonta Tuloaula 2A:sta, mutta missään muualla Helsinki ei juurikaan mainosteta. Suomen ja Helsingin matkailutuotteen esittelemisen Helsinki-Vantaan lentoasemalla, missä kulkee päivittäin tuhansia ulkomaisia matkailijoita, olisi Suomen ja Helsingin matkailun edistämisen kannalta hyvin tärkeää. Helsinki matkailukohteena voitaisiin tuoda Helsinki-Vantaan lentoasemalla esille esimerkiksi juuri mobiiliteknologiaa hyväksikäyttäen erilaisten applikaatioiden ja virtuaalisen todellisuuden avulla. Virtuaalisessa todellisuudessa käytetään hyväksi esimerkiksi älypuhelin, sen kameran ja erilaisten applikaatioiden avulla pystytään luomaan erilaisia virtuaalisia

todellisuuksia älypuhelimien näytölle. Sen avulla voitaisiin vaikkapa esitellä matkustajille Helsingin eri matkailukohteita virtuaalisessa muodossa.

5.2 Skenaario 2

Tässä skenaariossa tullaan esittelemään uusia palveluja ja palvelukonsepteja Helsinki-Vantaan lentoasemalle, jotka saattavat hyvinkin olla mahdollisia tulevaisuudessa, kun lentoliikenne ja samalla matkustajamäärät lisääntyvät. Tässä skenaariossa katsotaan noin vuoteen 2020.

Matkustajamäärät lentoliikenteessä kasvavat maailmanlaajuisesti. Näin tulee myös tapahtumaan ennusteiden mukaan Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Tällä hetkellä Helsinki-Vantaan lentoasema toimii hyvin lähellä matkustajakapasiteettinsa ylärajoilla. Lentoliikenteen ja matkustajamäärien kasvaessa, Helsinki-Vantaan lentoasemalla on mietittävä uusia mahdollisuuksia laajennusten suhteen. Mahdollisuuksia on monia. Yhtenä ehdotuksena esitän täysin uuden palvelukonseptin esittelemistä Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Kyseessä on täysin uuden terminaalin rakentaminen, mikä palvelee ainoastaan halpalentotoimintaa. Terminaali suunnitellaan pelkästään halpalentoyhtiöiden palvelukonsepteja ja heidän tarpeitaan ajatellen. Halpalentoyhtiöiden tavoin uudesta Helsinki-Vantaan lentoaseman halpalentotermiinalista on tarkoitus tehdä mahdollisimman yksinkertainen sisältäen vain tarvittavan ja pakollisen halpalentoyhtiöiden tarvitseman palvelun lentoasemalla. Vaikka Helsinki-Vantaan lentoasema ei ole ollut kovinkaan suosittu lentoasema halpalentoyhtiöiden keskuudessa, halpalentoyhtiöiden kasvava asema lentoliikenteessä avaa Helsinki-Vantaan lentoasemalle uuden mahdollisuuden houkutellessa halpalentoyhtiöitä sinne uuden halpalentotermiinalin avulla. Euroopan suurin halpalentoyhtiö Ryanair ei ole koskaan aloittanut lentotoimintaa Helsinki-Vantaan lentoasemalta ja toinen suuri eurooppalainen halpalentoyhtiö Easyjet kävi Helsinki-Vantaan lentoasemalla joidenkin vuosien ajan, lopettaen lentonsa Helsinkiin vuonna 2011. Tällä hetkellä Helsinki-Vantaan lentoasemaa halpalentoyhtiöistä käyttää ainoastaan norjalainen Norwegian. Halpalentotermiinalin käyttäminen on halpalentoyhtiöille edullisempaa juuri sen vaatimattomampien ominaisuuksiensa ansiosta verrattuna esimerkiksi nykyisiin Terminaaleihin 1 ja 2.

Helsinki-Vantaan lentoaseman terminaalityypin johdosta, matkustajat saattavat joutua kävelemään pitkiäkin matkoja. Pahimmassa tapauksessa matkustaja joutuu suorittamaan lähtöselvityksen Terminaalissa 1, minkä jälkeen hänen on käveltävä aina lähtöportille 38, mistä hänen lentonsa on lähdössä. Kävelymatkaa kertyy näin ollen noin kilometrin verran. Tämä on esimerkki vain pahimmasta mahdollisesta tilanteesta. Lentokoneiden paikoituksessa pyritään kuitenkin ottamaan huomioon matkustajien näkökulma ja paikoittaa lentokoneet niin, että matkustajien ei tarvitsisi kävellä paljoa lähtöportille päästäkseen. Aina kävelymatkan minimoiminen mahdollisimman lyhyeksi ei kuitenkaan onnistu. Lentoliikenteen ja matkustajamäärien kasvaessa Helsinki-Vantaan lentoasemaa joudutaan jollakin tavalla myös laajentamaan. Mikäli laajennus tapahtuu jatkamalla nykyisiä terminaalarakennuksia, olettaen, että tällaiseen laajennukseen on tilaa, kasvavat kävelymatkat entisestään. Tällöin Helsinki-Vantaan lentoasemalle voitaisiin avata täysin uusi lähtöselvitysalue, mikä palvelisi matkustajia, joiden lento Helsingistä lähtee non-Schengen -alueelta, eli nykyisin lähtöporteilta 32–38. Tällä uudella lähtöselvitysalueella voitaisiin ottaa käyttöön yhä automatisoidumpia lähtöselvitystoimintoja osallistaen matkustajia enemmän koko prosessiin.

Uuden lähtöselvitysalueen myötä on myös otettava huomioon rajatarkastusmuodollisuudet. Kun matkustajat ovat matkustamassa Schengen-alueen ulkopuolelle, on heidän kuljettava passintarkastuksen läpi. Koska Helsinki-Vantaan lentoasemalla on jo käytössä automaattisia rajatarkastusautomaatteja, voitaisiin tätä palvelua hyödyntää myös enemmän täällä uudella lähtöselvitysalueella ja erityisesti sen jälkeisellä alueella. Automatisointia ja itsepalvelua voitaisiin lisätä, unohtamatta kuitenkin ihmisen tekemää työtä. Rajatarkastusautomaatit eivät tue kaikkia passeja, joten nämä passit on tarkastettava ihmisen toimesta. Myös mahdollisia ongelmatilanteita varten, kuten passien väärinkäytökset, tarvitaan ihmistä hoitamaan muodollisuudet ja paperityöt.

teella olen huomannut ihmisten ottaneen itsepalvelun hyvin vastaan. Eniten kysymyksiä ja ihmettelyä lähtöselvityksen tekemisestä itsepalvelulähtöselvitysautomaatilla on tullut vanhemmilta ihmisiltä sekä matkustajilta, jotka ovat tekemässä itsepalvelulähtöselvitystä ensimmäistä kertaa. Opastaessa itsepalvelulähtöselvitystä heille, ovat he ottaneet sen hyvin vastaan ja huomanneet, että se ei ole niin vaikeaa kuin he olivat aluksi sen luulle olevan. Tämä täysin automatisoitu halpalentoterminaali on tarkoitus ottaa käyttöön vasta vuosin 2020 ja 2030 välillä, jolloin ihmisillä on ollut aikaa tottua itsepalvelun yleistymiseen, niin lentoasemilla kuin yleisestikin eri palvelualoilla, joten uuden terminaalin käyttöönotto itsepalvelun osalta tulee sujumaan hyvin.

6 Pohdinta

Ilmailuala on kiinnostanut minua jo vähintään vuosikymmenen ajan. Ennen lukiosta valmistumista minun oli mietittävä jatko-opiskeluani. Halusin opiskella alaa, missä pääsisin lähelle matkailua ja ilmailua. Jatko-opintopaikkoja katsellessani, huomasin Haaga-Helian ammattikorkeakoulun tarjoavan matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelmaa, missä on myös mahdollisuus suuntautua ilmailualan puolelle. Tuolloin tiesin, missä haluan opiskella. Kouluun päästyäni ja täällä opiskeluni aloitettua, pidin kirkkaana mielessä tavoitteeni päästä suorittamaan suuntautumisopintoni Aviation Management – linjalla. Kun sain tiedon linjalle pääsystäni, olin iloinen ja helpottunut. Tiesin myös siinä vaiheessa, että haluan kirjoittaa opinnäytetyöni jostakin ilmailuun liittyvästä asiasta. Saksaan lähdettyäni suorittamaan suuntautumisopintojani, halusin oppia mahdollisimman paljon uutta sekä täydentää osaamistani, mutta myös etsiä mahdollista aihetta opinnäytetyölleni. Saksassa minua alkoi kiinnostaa erityisesti lentoasemat ja niiden operointi. Kun ilmoittauduin Haaga-Heliassa opinnäytetyöseminaariin, tiesin, että haluan kirjoittaa opinnäytetyöni lentoaseman kaupallisista palveluista. Tarkkaa aihetta en ollut vielä siinä vaiheessa itselleni keksinyt.

Aiheen rajaaminen olikin minulle aluksi hyvin haastavaa. Osittain tästä syystä jouduin siirtämään tavoitevalmistumisaikaani keväästä 2012 loppuvuoteen 2012. Keväällä 2012 sain kuitenkin yhdeltä Haaga-Helian opettajalta vinkin lähestyä yliopettaja Vesa A. Heikkistä, sillä hänellä oli meneillään projekti, missä käsiteltiin tulevaisuuden Helsinki-Vantaan lentoasemaa. Heikkisen kanssa sovimme tapaamisen, missä keskustelimme hänen projektistaan ja minun opinnäytetyöni tekemisestä. Heikkinen ehdotti minulle, että kirjoittaisin opinnäytetyöni tulevaisuuden palveluista ja palvelukonsepteista Helsinki-Vantaan lentoasemalla sekä osallistuisin hänen projektiinsa kirjoittamalla aiheesta julkaistavaan kirjaan opinnäytetyöhöni liittyvän artikkelin. Innostuin aiheesta ja päätin ottaa sen opinnäytetyöni aiheeksi sekä osallistua kirjan kirjoittamiseen.

Opinnäytetyön kirjoittaminen on pitkä prosessi ja vaatii paljon aikaa ja suunnittelua. Omalta osaltani opinnäytetyön kirjoittaminen on sujunut hyvin ja heti aiheen varmistuttua tiesin, mistä haluan kirjoittaa ja mitä asioita haluan ottaa esiin ja lähempään tar-

kasteluun. Aihe on ollut hyvin miellyttävä ja mielenkiintoinen. Kuten jo opinnäytetyön johdannossa mainitsin, ilmailuala on Suomessa vielä pieni verrattuna muihin maihin kuten Saksaan ja Yhdysvaltoihin. Osittain tästä syystä aiheeseen liittyvää kirjallisuutta ei Suomessa paljoa ole suomenkielisenä ja olen joutunut tukeutumaan englanninkieliseen kirjallisuuteen. Samalla tavalla kuin suomenkielisen kirjallisuuden kanssa, oli monipuolisen englanninkielisen kirjallisuuden hankkiminen hankalaa. Suorittaessani Aviation Management – suuntautumisopintojani Saksassa, huomasin siellä koulussani olevan todella paljon kirjallisuutta ilmailualasta, niin saksan- kuin englanninkielisenä. Mikäli minulla olisi ollut pääsy ja mahdollisuus hankkia tuota kirjallisuutta Saksasta, olisin varmasti saanut käytettyä monipuolisempia lähteitä sekä toivottavasti saanut laajempaa tietoa aiheesta. Opinnäytetyön kirjoittamisen ja lähdekritiikin kannalta olisi ollut hyvä jos lähteet olisivat olleet monipuolisemmat.

Opinnäytetyön tutkimus suoritettiin dokumenttianalyysin avulla, mikä ei sisällynyt tutkimusmenetelmien opetukseen Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa. Osittain tästä syystä uuden tutkimusmenetelmän käyttäminen oli haastavaa, mutta samalla opettavaisista. Omasta mielestäni olen lähtökohtiin nähden onnistunut kohtalaisesti toteuttamaan tutkimuksen. Dokumenttianalyysin haasteena oli aiheen rajaaminen tiettyihin asioihin ja samalla täytyi olla varovainen, ettei tutkimuksesta tule liian laajaa ja samalla ehkä hieman sekavaa. Jälkeenpäin on aina helppo miettiä keinoja, mitä olisi työtä tehdessä kannattanut tehdä ja mitä ei olisi kannattanut tehdä. Nyt työn tutkimuksen tulokset ovat tehty kirjoittajan päätelmien kautta. Näiden päätelmien tueksi olisi voitu käyttää esimerkiksi asiantuntijahaastatteluja haastatteleamalla muun muassa Finavian edustajia.

Omasta mielestäni tutkimuksen suorittamien dokumenttianalyysin avulla oli paras vaihtoehto. Määrällistä tai laadullista tutkimusmenetelmää käytettäessä, olisi mielestäni ongelmaksi muodostunut taustatiedon mahdollinen puuttuminen vastaajilta. Tällainen ongelma olisi muodostunut etenkin, jos tutkimus olisi toteutettu kyselynä esimerkiksi lentomatikustajille. Heillä ei välttämättä ole taustatietoa lentoliikenteen tulevaisuuden kehityksestä ja muista tutkimukseen vaikuttavista tekijöistä. Tässä opinnäytetyössä tutkimuksen tarkoituksena oli löytää sellaisia signaaleja lentoliikenteen kehityksestä, mitkä edesauttavat uusien palvelujen ja palvelukonseptien ideointia.

Yhtenä opinnäytetyön tarkoituksena on, että sen kirjoittaja oppii työn kirjoittamisen aikana aiheesta lisää tai jotakin uutta. Jo suuntautumisopintojeni aikana opin ilmailualasta todella paljon ja etenkin lentoasemin operoinnista. Pysin käyttämään tätä osaamista parhaani mukaan opinnäytetyöni tekemisessä ja olenkin onnistunut mielestäni siinä hyvin. Vaikka jo valmiiksi tiesin paljon lentoasemien operoinnista, olen myös mielestäni oppinut siitä paljon uutta. Erityisesti olen työtä tehdessäni oppinut lentoliikenteen kehityksen suunnasta. Oli hyvin mielenkiintoista tutustua lentokonevalmistaja Boeingin tulevaisuuden lentoliikennettä käsittelevään raporttiin. Raportti aukaisi silmiäni paljon ja olen varma, että pystyn hyödyntämään opittua tietoa nykyisessä työssäni Helsinki-Vantaan lentoasemalla sekä tulevaisuuden työtehtävissäni ilmailualalla.

Tulevaisuuden ennustaminen on hyvin hankalaa. Vaikka historiallisen tiedon perusteella on mahdollista tehdä ennusteita tulevaisuuden näkymistä, voi näitä ennustuksia tulla häiritsemään ennalta arvaamattomat tekijät, kuten esimerkiksi taudit, terroriteot ja poliittiset tilanteet. Ideoissa uusiksi palveluiksi ja palvelukonsepteiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla onnistuin mielestäni käyttämään hyvin etenkin halpalentoyhtiöiden nykyistä markkina-asemaa ja lentoliikenteen kasvua ehdottaessani uutta halpalentoterminaalialueita Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Myös teknologian kehittymisen onnistuin ottamaan hyvin esille skenaarioissa kaksi ja kolme. Skenaario yksi ei keskittynyt tulevaisuuden palveluihin vaan tämän hetken mahdollisiin tarpeisiin. Esittelinkin tässä skenaariossa omia näkemyksiäni palveluista ja palvelukonsepteista, mitkä mielestäni puuttuvat Helsinki-Vantaan lentoasemalta ja olisivat sinne tervetulleita.

Halpalentoyhtiöt ovat tulleet ilmailualalle hyvinkin nopealla aikataululla, jos otetaan huomioon ilmailualan historia. Kuten luvussa 4.4 mainittiin, halpalentoyhtiöt ovat ilmestyneet Euroopan taivaille vasta 1990 – luvun puolella. Tilastojen valossa halpalentoyhtiöt ovat nousseet yhä suuremmiksi toimijoiksi ilmailualalla ja ovat aiheuttaneet paineita perinteisille lentoyhtiöille tiukentaen kilpailua. Olenkin tyytyväinen esittämäni ehdotukseen halpalentoterminaalialueen rakentamisesta Helsinki-Vantaan lentoasemalle.

Suomessa kaikki kaupallista toimintaa harjoittavat lentoasemat ovat julkisessa omistuksessa Finavia Oyj:n kautta, kuten kappaleessa kaksi on mainittu. Suomessa ei siis olla vielä lähdetty yksityistämään lentoasemia. Tampereen teknillisen yliopiston liikenne- ja

kuljetustekniikan professori Jorma Mäntynen tuo *Talouselämä* – lehdessä esille ajatuksia joidenkin Suomen maakuntalentoasemien yksityistämisestä. Yksityistämisen avulla voitaisiin turvata ulkomaille suuntautuva lentoliikenne myös muilta lentoasemilta kuin Helsinki-Vantaan lentoasemalta (*Talouselämä* 2012.). Niin kauan, kuin Helsinki-Vantaan lentoasema on Suomen päälentoasema ja suurin osa lentoliikenteestä kulkee sen kautta, uskon sen pysyvän, ainakin suurimmalta osalta, julkisessa omistuksessa. Näin valtio pystyy takaamaan parhaiten lentoliikenteen Suomesta ulkomaille, jos yksityisessä omistuksessa olevat maakuntalentoasemat eivät jostain syystä pärjää kilpailussa.

Kaiken kaikkiaan olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni. Vaikka jossakin vaiheessa en uskonut, että saan sen tehtyä ajallaan, onnistuin kuitenkin tavoitteessani. Jälkeenpäin ajattuna olisi ollut hyvä, jos olisin voinut käyttää työn kirjoittamiseen enemmän aikaa. Työn lopputuloskin olisi näin saattanut olla parempi. Ottaen kuitenkin huomioon, että olen työskennellyt työtä kirjoittaessa samanaikaisesti täysipäiväisesti epäsäännöllisessä vuorotyössä Helsinki-Vantaan lentoasemalla, olen tyytyväinen opinnäytetyn lopputulokseen.

Lähteet

Airbus 2012. Airbus A319. Luettavissa:

<http://www.airbus.com/aircraftfamilies/passengeraircraft/a320family/a319/specifications/>. Luettu: 13.9.2012.

Albanese, P. 2004. Revenue Management –periaatteet ja käytännöt palvelualalla. Edita. Helsinki.

Amadeus 2012. Navigating the Airport of Tomorrow. Luettavissa:

<http://www.amadeus.com/airlineit/navigating-the-airport-of-tomorrow/docs/amadeus-navigating-the-airport-of-tomorrow-2011-en.pdf>. Luettu: 10.10.2012.

Boeing 2012. Current Market Outlook 2012-2031. Luettavissa:

http://www.boeing.com/commercial/cmo/pdf/Boeing_Current_Market_Outlook_2012.pdf. Luettu: 13.7.2012.

Boxberg, M. & Komppula, R. 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Edita. Helsinki.

Centre for Aviation 2012a. Finnair is betting on Asia flights to underpin its growth.

Luettavissa: <http://centreforaviation.com/analysis/finnair-is-betting-on-asian-flights-to-underpin-its-growth-80570>. Luettu: 3.10.2012.

Centre for Aviation 2012b. Low Cost Carriers – LCC Market Share. Luettavissa:

<http://centreforaviation.com/profiles/hot-issues/low-cost-carriers-lccs>. Luettu: 16.10.2012.

Copenhagen Airports a. About CPH - History. Luettavissa:

<http://www.cph.dk/CPH/UK/ABOUT+CPH/>. Luettu: 27.9.2012.

Copenhagen Airports b. The airport today 2000+. Luettavissa:
<http://www.cph.dk/CPH/UK/ABOUT+CPH/History/The+airport+today+2000+plus.htm>. Luettu: 27.9.2012.

Copenhagen Airports c. Group Annual Report 2011. Luettavissa:
http://www.cph.dk/NR/rdonlyres/998776B5-A028-4A65-9884-9D89A4FCFEEF/0/1957_AR_2011_UK_navi_1303.pdf. Luettu: 27.9.2012.

Dubai Airports – Strategic Plan 2020. Luettavissa:
<http://www.dubaiairport.com/en/media-centre/Documents/Dubai%20Airports%20-%20Strategic%20Plan%202020.pdf>. Luettu: 3.10.2012.

Dubai Duty Free 2012. About DDF. Luettavissa:
http://www.dubaidutyfree.com/about/about_ddf. Luettu: 3.10.2012.

Emirates 2012. The Emirates Story. Luettavissa:
http://www.emirates.com/fi/English/about/the_emirates_story.aspx. Luettu: 3.10.2012

Finavia 2012a. Helsinki-Vantaan kuusi vuosikymmentä. Luettavissa:
<http://www.helsinki-vantaa.fi/enemman-tietoa/helsinki-vantaa-lyhyesti/helsinki-vantaa-60-vuotta/historia>. Luettu: 3.10.2012.

Finavia 2012b. Finavia yrityksenä – Strategia. Luettavissa:
<http://www.finavia.fi/tietoafinaviasta/finavia-yrityksena/strategia>. Luettu: 19.9.2012.

Finavia 2012c. Helsinki-Vantaan palvelut palkittu useaan kertaan. Luettavissa:
<http://www.helsinki-vantaa.fi/enemman-tietoa/helsinki-vantaa-lyhyesti/palkinnot>.
Luettu: 17.10.2012.

Finavia 2012d. Finavian palveluehdot 2012. Luettavissa:
http://www.finavia.fi/files/finavia2/Dokumentit/Finavia_palveluehdot_2012_www.pdf. Luettu: 13.9.2012.

Finavia 2012e. Finavian lentoliikennetilasto 2011. Luettavissa:
http://www.finavia.fi/files/finavia2/lentoliikennetilastot%202011/finavia_tilasto_2011.pdf. Luettu: 5.8.2012.

Finavia 2012f. Tulli- ja rajamuodollisuudet Helsinki-Vantaalla. Luettavissa:
<http://www.helsinki-vantaa.fi/matkustaminen/tulli-ja-rajamuodollisuudet>. Luettu: 17.10.2012.

Finavia 2012g. Design-vuosi Helsinki-Vantaalla. Luettavissa: <http://www.helsinki-vantaa.fi/enemman-tietoa/helsinki-vantaa-lyhyesti/design-vuosi>. Luettu: 17.10.2012.

Finavia 2012h. Helsinki-Vantaan lentoasema on ykkönen sosiaalisessa mediassa. Luettavissa: <https://www.helsinki-vantaa.fi/enemman-tietoa/tiedotarkisto/tiedote/id=9697581/t=helsinki-vantaan-lentoasema-on>. Luettu: 11.10.2012.

Finnairin Blogit 2012. Quality Hunterit saatettiin matkaan. Luettavissa:
<http://blogitfinnair.inoob.fi/2011/10/21/quality-hunterit-saatettiin-matkaan/>. Luettu: 11.10.2012.

Flightglobal 2012. Berlin Brandenburg opening delayed to October 2013. Luettavissa:
<http://www.flightglobal.com/news/articles/berlin-brandenburg-opening-delayed-to-october-2013-376228/>. Luettu: 10.10.2012.

Graham, A. 2008. Managing Airports – An International Perspective. 3. uudistettu painos. Elsevier. Unkari.

Hattula, J. 2006. Lentoyhtiöt muutoksen kiitotiellä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä.

IATA 2012. Simplifying the Business – E-ticketing. Luettavissa:

<http://www.iata.org/whatwedo/stb/pages/e-ticketing.aspx>. Luettu 8.10.2012.

Japan Airlines 2012. JAL Launches Direct Helsinki Service From February 25, 2013.

Luettavissa: <http://press.jal.co.jp/en/release/201210/002276.html>. Luettu: 15.10.2012.

Kasarda, J & Lindsay, G. 2011. Aerotropolis : the way we'll live next. Farrar, Straus and Giroux. New York.

Laki lentoasemaverkosta ja –maksuista 11.3.2011/210.

Lennon, J., Smith, H., Cockerell, N. & Trew, J. 2006. Benchmarking National Tourism Organisations and Agencies – Understanding Best Practice. Elsevier. Amsterdam.

Menetelmäopetuksen tietovaranto 2012. Sisällönanalyysi. Luettavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. Luettu: 28.10.2012.

Page, S. 2009. Transport And Tourism Global Perspective. 3. uudistettu painos. Pearson Education. Limited. Englanti.

Pakkanen, R., Korkeamäki, A. & Kiiras, H. 2009. Palvelun taitajaksi. WSOY. Helsinki.

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

Reuters 2012a. Norwegian Air to move in on Asia, predicts more pain in Europe. Luettavissa: <http://www.reuters.com/article/2012/02/01/uk-norwegianair-idUSLNE81002O20120201>. Luettu: 17.10.2012.

Reuters 2012b. Emirates Airline's Clark says wants more Airbus A380s. Luettavissa:
<http://www.reuters.com/article/2012/09/27/emirates-boeing-idUSL1E8KRIQD20120927?type=marketsNews>. Luettu: 3.10.2012.

Roll, M. 2011. Vieraileva luennoitsija. International University of Applied Sciences Bad Honnef. Luento. Saksa.

Southwest Airlines 2012. Southwest Airlines – Fact Sheet. Luettavissa:
<http://www.southwest.com/html/about-southwest/history/fact-sheet.html>. Luettu: 9.10.2012.

Talouselämä 2012. Lentoyhtiöt pakenevat – pitäisikö maakuntien lentokentät yksityistää? Luettavissa:
<http://www.talouselama.fi/uutiset/lentoyhtiot+pakenevat++pitaisiko+maakuntien+lentokentat+yksityistaa/a2152208>. Luettu: 15.11.2012.

