



# JYVÄSKYLÄN LENTOASEMAN ASIAKASPROFIILI

**Kati Kuvaja**

**Opinnäytetyö  
Toukokuu 2008**

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Tekijä(t) KUNAJA, Kati	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä 80	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi  JYVÄSKYLÄN LENTOASEMAN ASIAKASPROFIILI		
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) NUIJANMAA, Susanna		
Toimeksiantaja(t) Esa Kainulainen, Jyväskylän lentoasema		
Tiivistelmä <p>Työn tavoitteena oli tehdä asiakasprofiilin kartoitus Jyväskylän lentoasemalle. Tehtävänä oli selvittää, keitä matkustajat olivat, minne he olivat menossa ja mikä heidän matkustusmotiivinsa oli. Lisäksi haluttiin muun muassa tietää, käyttävätkö liikematkustajat Jyväskylän lentoasemaa myös lomamatkustamiseen, vai siirtyvätkö he ensin jollekin toiselle lentokentälle jollain toisella kulkuvälineellä. Asiakkailta kysyttiin myös, mikä vaikuttaa heidän päätökseensä käyttää lentoliikennettä matkustamisessa ja mitkä asiat lisäisivät heidän halukkuuttaan käyttää lentoliikennettä aiempaa enemmän.</p> <p>Työ tehtiin strukturoituna lomakehaastatteluna, ja haastattelut toteutettiin sekä Jyväskylän että Helsinki-Vantaan lentoasemilla. Helsinki-Vantaan lentoasemalla haastateltiin vain Jyväskylään lentäviä asiakkaita. Haastattelujen tavoitemääräksi asetettiin 300 hyväksyttyä haastattelulomaketta, mutta toteutunut määrä oli 214 hyväksyttyä lomaketta. Haastattelutulokset käsiteltiin SPSS-ohjelmalla, ja toimeksiantajalle tehtiin tuloksista oma versio varsinaisen opinnäytetyön lisäksi.</p> <p>Tutkimuksesta selvisi muun muassa, että tyypillinen matkustaja oli keski-ikäinen tai hieman nuorempi mieshenkilö, joka oli työhön liittyvällä matkalla, ja määränäänä oli Helsinki tai muu pääkaupunkiseutu. Lisäksi tämä tyypillinen asiakas käytti Jyväskylän lentoasemaa useamman kerran kuussa sekä myös lomamatkalle lähtiessään. Naisten osuus oli huomattavasti miehiä pienempi, kuten etukäteen oletettiin.</p> <p>Toimeksiantaja halusi käyttää tutkimuksesta saatuja tuloksia asiakashallinnan kehittämisessä. Lisäksi tulokset auttavat päätösten teossa, kun halutaan vastata paremmin asiakkaiden toiveisiin, kehittää palveluita ja tuotteita tai kun halutaan selvittää tulevaisuuden painopisteitä lentoliikenteessä. Myös asiakkaiden toiveiden ja palveluiden tuottajien oikeanlainen yhteen saattaminen on helpompaa tutkimustulosten avulla. Tutkimustuloksista oli Jyväskylän lentoaseman lisäksi hyötyä Finnairille ja muille yhteistyökumppaneille.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Jyväskylän lentoasema, asiakasprofiilin kartoittaminen, lentoliikenne		

14.5.2008

Author(s) KUVAJA, Kati	Type of Publication Bachelor's Thesis	
	Pages 80	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title  THE CUSTOMER PROFILE OF THE JYVÄSKYLÄ AIRPORT		
Degree Programme Degree Programme in Tourism		
Tutor(s) NUIJANMAA, Susanna		
Assigned by Esa Kainulainen, Jyväskylä Airport		
Abstract  <p>The aim of this thesis was to make a customer profile survey for the Jyväskylä Airport. The purpose was to study who the customers were, where they were going to and why. Another important factor was to study if the business travellers also used the Jyväskylä Airport for recreational travelling whether they possibly used another means of transport to get to another Finnish airport. The customers were also asked what things affected their decisions to travel by air and what things would make the use of air traffic more attractive.</p> <p>The study was conducted as structured interview studies at the Jyväskylä Airport and the Helsinki-Vantaa Airport. At the Helsinki-Vantaa Airport the passengers who flew to the Jyväskylä Airport were interviewed. The target number of the interviews was 300 but the total number of the interviews was 214. The interviews were processed by the SPSS program. The commissioner wanted their own version of the findings along with the actual Bachelor's Thesis.</p> <p>The interviews resulted in a conclusion that a typical passenger was a middle-aged or slightly younger male. He was on a business trip and going to Helsinki or the metropolitan area. He also used the Jyväskylä Airport several times a month including his recreational travels. The proportion of women was smaller as expected.</p> <p>The findings of this research were used in processing customer control. The results will also help to improve decision-making regarding the customers' wishes about air traffic, improve services and products or when the objective is to examine the future focus of air traffic. Also the service providers find it easier to understand customer wishes by this research. The findings of the research were useful to the Jyväskylä Airport but also to the Finnair and other partners.</p>		
Keywords The Jyväskylä Airport, customer profile survey, air traffic		

## SISÄLTÖ

<b>1 OPINNÄYTETYÖN ALKUVAIHEET .....</b>	<b>5</b>
<b>2 MATKAILUN HISTORIA .....</b>	<b>7</b>
<b>3 LENTOLIIKENTEEEN HISTORIA.....</b>	<b>8</b>
<b>4 FINNAIR ALKUAIJOISTA NYKYPÄIVÄÄN .....</b>	<b>9</b>
4.1 Finnair vuosina 1923–1944.....	9
4.2 Finnair vuosina 1947–2006.....	10
4.3 Finnair nykypäivänä .....	11
<b>5 FINAVIA .....</b>	<b>13</b>
<b>6 JYVÄSKYLÄN LENTOASEMA .....</b>	<b>16</b>
<b>7 LENTOLIIKENNE.....</b>	<b>18</b>
<b>8 LENTOASEMAPALVELUT .....</b>	<b>20</b>
<b>9 LENTOLIIKENTEEEN ONGELMAKOHDAT .....</b>	<b>21</b>
<b>10 LENTOLIIKENTEEEN TULEVAISUUS.....</b>	<b>23</b>
<b>11 LIIKEMATKAILU.....</b>	<b>24</b>
11.1 Liikematkailun jaotteluperusteet.....	24
11.2 Palvelujen tarjoajat.....	26
11.3 Liikematkustaja .....	27
<b>12 MARKKINOIDEN SEGMENTOINTI.....</b>	<b>28</b>
<b>13 TUTKIMUSPROSESSI.....</b>	<b>29</b>
13.1 Tieteellisen tutkimuksen jaotteluperusteet .....	29
13.2 Kyselylomakkeen laatiminen.....	30
13.3 Kyselyn toteutus.....	31
<b>14 HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN.....</b>	<b>32</b>
14.1 Ensimmäinen viikko .....	33
14.2 Toinen viikko .....	34

	2
14.3 Kolmas viikko .....	34
14.4 Haastattelupäivien tulos .....	35
<b>15 HAASTATTELUN ONGELMAKOHDAT .....</b>	<b>37</b>
<b>16 KYSELYYN VASTANNEIDEN SUKUPUOLIJAKAUMA .....</b>	<b>39</b>
<b>17 KYSELYYN VASTANNEIDEN IKÄJAKAUMA .....</b>	<b>40</b>
<b>18 KANSALAISUUS JA KOTIPAIKKA .....</b>	<b>41</b>
<b>19 MATKAN TARKOITUS .....</b>	<b>42</b>
19.1 Jakauma matkan tarkoituksen suhteen.....	43
19.2 Sukupuolen vaikutus matkan tarkoituksen jakaumaan .....	44
19.3 Kotimaan- ja ulkomaanlentojen käyttäminen suhteessa matkan tarkoitukseen .....	45
<b>20 JYVÄSKYLÄN LENTOASEMAN KÄYTTÄMINEN LOMAMATKOILLA .....</b>	<b>46</b>
<b>21 MATKAN MÄÄRÄNPÄÄ .....</b>	<b>48</b>
21.1 Määränpäänä Suomi tai Ruotsi.....	48
21.2 Määränpäänä Suomi, muu Skandinavia, Eurooppa tai muu maailma.....	49
21.3 Määränpäänä Suomi, Ruotsi, muu Skandinavia, Eurooppa tai muu maailma .....	50
<b>22 MATKOJEN MÄÄRÄ KUUKAUDESSA MATKUSTUSTAVASTA RIIPPUMATTA .....</b>	<b>51</b>
<b>23 LENTOLIIKENTEEN KESKIMÄÄRÄINEN KÄYTTÖ.....</b>	<b>52</b>
<b>24 JYVÄSKYLÄN LENTOASEMAN KESKIMÄÄRÄINEN KÄYTTÖ .....</b>	<b>54</b>
<b>25 KOTIMAAN- JA ULKOMAANLENTOJEN KESKIMÄÄRÄINEN KÄYTTÖ ...</b>	<b>55</b>
<b>26 ENITEN KÄYTETTY MATKUSTUSMUOTO HELSINKIIN MENTÄESSÄ .....</b>	<b>56</b>
26.1 Juna .....	56
26.2 Henkilöauto .....	58
26.3 Lentokone .....	59
26.4 Yhteenveto tuloksista.....	60

<b>27 MIKÄ VAIKUTTAA PÄÄTÖKSEEN KÄYTTÄÄ LENTOLIIKENNETTÄ?.....</b>	<b>61</b>
27.1 Hinta .....	61
27.2 Turvatarkastus .....	62
27.3 Siirtyminen .....	63
27.4 Muut syyt .....	65
27.5 Yhteenveto tuloksista.....	66
<b>28 MINNE TULISI VAIHTOEHTOISEN REITIN JYVÄSKYLÄSTÄ OLLA?.....</b>	<b>67</b>
<b>29 MITKÄ TEKIJÄT LISÄISIVÄT HALUKKUUTTA KÄYTTÄÄ LENTOLIIKENNETTÄ ENEMMÄN? .....</b>	<b>68</b>
<b>30 JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>70</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>75</b>
 <b>LIITTEET</b>	
Liite 1. Haastattelulomake.....	77
Liite 2. Mihin matkanne suuntautuu tai mistä olette tulossa; maa ja kaupunki? .....	79
 <b>KUVIOT</b>	
KUVIO 1. Finnair-konsernin rakenne.....	13
KUVIO 2. Jyväskylän lentoaseman organisaatiokaavio.....	17
KUVIO 3. Lentoliikennejärjestelmän osatekijät.....	19
KUVIO 4. Haastattelujen jakauma eri päiville .....	36
KUVIO 5. Haastattelujen jakauma eri lennoille .....	37
KUVIO 6. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma .....	39
KUVIO 7. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma.....	40
KUVIO 8. Kyselyyn vastanneiden kotipaikka.....	41
KUVIO 9. Keski-Suomessa asuvien kotipaikkakunta .....	42
KUVIO 10. Matkan tarkoitus .....	43
KUVIO 11. Sukupuolen vaikutus matkan tarkoitukseen .....	45
KUVIO 12. Matkustusmuoto lomamatkalle lähdetessä.....	47
KUVIO 13. Matkan määränpää vaihtoehto 1 .....	48

KUVIO 14. Matkan määränpää vaihtoehto 2.....	49
KUVIO 15. Matkan määränpää vaihtoehto 3.....	50
KUVIO 16. Matkojen määrä kuukaudessa kulkuvälineestä riippumatta .....	52
KUVIO 17. Lentoliikenteen keskimääräinen käyttäminen vuositasolla .....	53
KUVIO 18. Jyväskylän lentoaseman keskimääräinen käyttäminen vuositasolla ..	54
KUVIO 19. Kotimaan- ja ulkomaanlentojen keskimääräinen käyttö.....	55
KUVIO 20. Junan käyttö matkustusvälineenä Helsinkiin mentäessä.....	57
KUVIO 21. Auton käyttö matkustusvälineenä Helsinkiin mentäessä.....	58
KUVIO 22. Lentokoneen käyttö matkustusvälineenä Helsinkiin mentäessä.....	59
KUVIO 23. Kyselyyn vastanneiden yleisin kulkuväline Helsinkiin mentäessä .....	60
KUVIO 24. Hinnan merkitys lentoliikenteen käyttämiseen.....	61
KUVIO 25. Turvatarkastuksen merkitys lentoliikenteen käyttämiseen.....	62
KUVIO 26. Kentälle siirtymisen vaikutus lentoliikenteen käyttämiseen .....	64
KUVIO 27. Muita vaikuttavia asioita lentoliikenteen käyttämisessä.....	65
KUVIO 28. Hinnan, turvatarkastuksen tai lentoasemalle siirtymisen vaikutus lentoliikenteen käyttämiseen .....	66
KUVIO 29. Minne tulisi vaihtoehtoisen reitin Jyväskylästä olla?.....	67
KUVIO 30. Mitkä tekijät lisäävät halukkuutta käyttää lentoliikennettä enemmän.	68

## 1 OPINNÄYTETYÖN ALKUVAIHEET

Euroopassa on uusien lentoyhtiöiden määrä ollut kasvussa jo jonkin aikaa. Tämän seurauksena tarjolla on enemmän lentoyhtiöitä, paljon erilaisia vaihtoehtoja sekä hintakilpailua. Lentoliikenne on muutenkin ollut muutostilassa. Kannattamattomia reittejä on lakkautettu, ilmatilassa on ruuhkia, ja turvallisuuden merkitys on kasvanut. (Verhelä 2000a, 59.) Lentoasemat sijaitsevatkin kaupunkialueiden ulkopuolella, jotta meluhaitat ja turvallisuusriskit voitaisiin minimoida (Goebel & Tuutti 1999, 47 - 48).

Lentoliikenteen tärkeimpänä tehtävänä on tarjota pitkämatkaisia ja nopeita kuljetuksia sekä ihmisille että tavaroille. Lisäksi lentoliikenne on yleensä ainoa vaihtoehto, kun kuljetettava tavara vaatii nopeaa kuljetusta tai on pitkälle jalostettua ja kilohinnaltaan arvokasta. Lentoliikenteellä on erityisen tärkeä merkitys sekä Suomen kansainvälisessä kanssakäymisessä että kotimaan liikenteessä. Suomen maantieteellinen sijainti ja nopeiden rautatieyhteyksien puuttuminen nostavat lentoliikenteen oleellisen asemaan. Naapurimaihin matkat tehdään usein henkilöautolla tai laivalla, mutta jo kotimaassakin matkan pituuden ollessa yli 500 kilometriä lentoliikenteen osuus kasvaa huomattavasti matkustusvälinettä valittaessa. (Mts. 1, 45 - 46.)

Lentoyhtiöiden määrän kasvu näkyy myös matkustajamäärien kasvuna. Finnair on ilmoittanut tiedotteessaan, että sen konsernin lentoyhtiöt kuljettivat vuonna 2007 yhteensä 8 653 200 matkustajaa. Reittilennoilla kulki 7 457 800 matkustajaa, lomalennoilla 1 195 400 matkustajaa sekä kotimaanlennoilla 1 700 600 matkustajaa. Rahtia ja postia Finnair kuljetti yhteensä 98 684 tonnia. (Finnair lyhyesti.)

Ensimmäisen kerran tämä opinnäytetyöaihe esiteltiin minulle maaliskuussa 2006. Työn tarkoituksena oli selvittää, millainen on Jyväskylän lentoaseman asiakasprofiili. Kyse ei siis ollut asiakastytyväisyyden kartoittamisesta. Muutaman päivän miettimisellä päätin ottaa aiheen vastaan, sillä tiesin, että se olisi haastava



aihe ja kiinnostaisi minua tarpeeksi, jotta työn tekeminen olisi mielekästä. Ensimmäiseksi aloin miettiä millä tavalla työn toteuttaisin ja mistä saisin ajan tasalla olevaa, luotettavaa tietoa. Etsin myös muita opinnäytetöitä, joissa aiheena olisi ollut asiakasprofiilin kartoittaminen. Tässä törmäsin kuitenkin siihen, että asiakasprofiilin kartoittamista käsitteleviä töitä ei ollut aiemmin juuri tehty. Muutoin tietoa teoriapohjaan oli tarjolla hyvin, eikä tiedon saamisen kanssa ollut ongelmia.

Toimeksiantajana työssäni oli Jyväskylän lentoasema, ja yhteyshenkilönä toimi Esa Kainulainen. Ensimmäinen tapaaminen Jyväskylän lentoasemalla oli 27.3.2006. Tuolloin tarkoituksena oli selvittää, miksi toimeksiantaja halusi, että työ toteutetaan, mitä hyötyä se halusi tuloksien avulla saada ja millä tavalla niitä hyödyntää, kuinka toimeksiantaja halusi työn toteutettavan ja millaisia asioita haastattelulla haluttiin selvittää.

Toimeksiantaja halusi toteuttaa työn, jotta yritykselle selviäisi, keitä heidän asiakkaansa olivat, mihin he olivat menossa ja mikä heidän matkustusmotiivinsa oli. Tutkimustuloksia oli tarkoitus käyttää asiakashallinnan kehittämiseen. Toimeksiantaja halusi hyödyntää saatuja tuloksia asiakassegmentoinnin kehittämiseen, asiakaslähtöisen ajattelutavan edistämiseen ja integroida toisiinsa liiketoimintaprosessit asiakkaista tuottajiin. Finnair ja muut yhteistyökumppanit olivat myös kiinnostuneet tutkimuksesta ja siitä saatavista tuloksista, ja toimeksiantaja esitteli tulokset heti saman tien niille.

## 2 MATKAILUN HISTORIA

Liikematkustaminen on ollut koko matkustamisen historian ajan yksi tärkeimmistä matkustusmotiveista, ja sitä se on edelleen. Ensin ihmiset pysyivät suurin piirtein siellä minne syntyivät, mutta kun viljelystä, metsästyksestä ja karjataloudesta alkoi jäädä ylijäämää, täytyi siitä jollain tavalla päästä eroon. Näin sai alkunsa hyödykkeiden vaihto muihin tuotteisiin ja sittemmin kaupankäynti meidän tuntemasamme muodossa. Kun naapureilla ei ollut tavaraa kysyntää tai heillä ei ollut antaa vaihdossa haluttua tavaraa, oli pakko matkustaa kauemmas kaupankäyntiä varten. Ensimmäiset kaupankäyntireitit sijoituivat suurten vesistöjen alueille, kuten Niili, Jordan ja Välimeri. 1900-luvun alkupuolelle asti kehitys oli hidasta, mutta teollistuminen sekä poliittinen ja sosiaalinen yhteiskuntakehitys kiihdyttivät liikematkustuksen kasvua sekä laajenemista yhä isommalle alueelle. Suuri merkitys liikematkustuksen kasvuun oli myös liikennevälineiden ja tietoliikenteen kehitymisellä. (Verhelä 2000a, 9.)

Matkustuksen kasvuun eivät riitä pelkästään fyysiset ja taloudelliset edellytykset, vaan yksi tärkeä osa-alue on tarve matkustamiseen. Matkustuksen kasvuun vaikuttavat yritysten kansainvälistyminen ja verkostoituminen ulkomaille. Kotimaisen liikematkustuksen määrä on toki myös lisääntynyt, muttei niin voimakkaasti kuin ulkomaisen liikematkustuksen, sillä moni suomalaisista yrityksistä on joko siirtynyt kokonaan tai osittain ulkomaille. Joillekin yrityksille on puhtaasti käynyt niin, että kotimaiset markkinat ovat käyneet liian pieniksi tai ulkomaiset yritykset ovat ostaneet suomalaisia yrityksiä. Kolmas syy on se, että suomalaisten koulutus- ja sivistystaso on noussut ja uskalletaan herkemmin lähteä ulkomaille töihin. (Mts. 9 - 10.)

Yhdistyneiden Kansakuntien periaatteena on, että kaikilla ihmisillä pitää olla oikeus matkustaa. Matkustaminen ei edelleenkään ole kaikkien saavutettavissa, vaikka matkustamisen edellytykset ovatkin parantuneet viimeisen sadan vuoden aikana. 1990-luvun alussa EU puolestaan määritteli kolme matkailualan keskeisintä tavoitetta: matkailuelinkeinon tarpeiden parempi huomioon ottaminen, elinkeinon kilpailukyvyyn kasvattaminen sekä matkailun kehittämisen asettamien

vaatimusten huomioon ottaminen politiikan eri osa-alueilla (Verhelä 2000b, 9, 35).

### 3 LENTOLIIKENTEEEN HISTORIA

Vuonna 1903 Wrightin veljekset, Orville Wright (19. elokuuta 1871 – 30. tammi-kuuta 1948) ja Wilbur Wright (16. huhtikuuta 1867 – 30. toukokuuta 1912), rakensivat ”Wrightin lentokoneen”. 17.12.1903 Orville Wright lensi potkurilentokoneella ensimmäisen kerran. Veljekset halusivat suojella patenttioikeuksiaan, ja siitä syystä lentoa todistamassa olivat vain neljä hengenpelastajaa sekä kylän poika. Onnistuneen lennon jälkeen seuraava askel veljeksille oli lentokentän perustaminen Huffman Prairieen Daytonan lähelle. Vuosina 1908–1909 veljekset esittelivät lentokonettaan eri tahoilla; Orville Yhdysvaltain armeijalle Fort Myerissa ja Wilbur puolestaan kiersi Euroopassa. (Wrightin veljekset 2008.)

Ensimmäinen kahden hengen lento tapahtui 14.5.1908, ja matkustajana oli Charlie Furnas. 17.9.1908 kuoli ensimmäinen ihminen moottorikäyttöiselle lentokoneelle tapahtuneessa onnettomuudessa. Orville ohjasi tuolloin konetta, kun siihen tuli potkurivika ja matkustajana ollut Thomas Selfridge kuoli. Loppuvuodesta 1908 Wilbur lensi Ranskassa Le Mansissa, ja tuolloin Madame Hart O. Bergistä tuli ensimmäinen lennolla mukana ollut nainen. 45-vuotiaana Wilbur kuoli lavantautiin, ja Orville kuoli sydänkohtaukseen 76-vuotiaana. (Mt.)

Lentoliikenteen kehitys alkoi yhtä aikaa monella puolen maailmaa 1910–1920 - luvuilla. Ensin päätavoitteena oli saada koneet pysymään ilmassa ja sitten pääsemään perille haluttuun määräpäähän. Sen jälkeen niille alettiin kehittää kaupallista ja muuta hyötykäyttöä. Ensimmäisen maailmansodan aikana koneita käytettiin sotilaallisissa toimissa, ja sen jälkeen niitä alettiin hyödyntää myös siviili-ilmailussa. Vuonna 1927 otettiin käyttöön ensimmäiset reitit Atlantin yli, ja vuonna 1955 aloitettiin ns. etelän tilauslennot Skandinaviasta. (Verhelä 2000b, 122.)

Alussa siviili-ilmailu oli hyvin vapaata, mutta kun lentokoneiden rakennustekniikka alkoi kehittyä ja koneiden määrä lisääntyi, oli pakko ruveta luomaan yhteisiä pelisääntöjä. Taloudellisilla säännöksillä vaikutettiin lentojen hinnoitteluun ja lentoreitteihin. Teknisillä säännöksillä vaikutettiin lentokoneiden tekniikkaan, turvallisuuteen, lentojen aikaisiin palveluihin ja lentokenttien toimintaan. (Mts. 123.)

Chicagossa järjestettiin vuonna 1944 kansainvälinen hallitusten kokous, johon osallistuivat lähes kaikki valtiot, joissa harjoitettiin kansainvälistä lentoliikennettä. Kokouksen seurauksena syntyi Chicago Convention -niminen sopimusasiakirja, jonka tehtävänä on säädellä valtioiden välistä ilmailua ja siihen liittyviä teknisiä sekä kaupallisia asioita. Chicagossa pidettiin kokous myös vuonna 1947, ja sen seurauksena perustettiin kansainvälinen siviili-ilmailujärjestö eli Civil Aviation Organisation (ICAO). (Mts. 123 - 124.)

## **4 FINNAIR ALKUAJOISTA NYKYPÄIVÄÄN**

### **4.1 Finnair vuosina 1923–1944**

Suomen lentoliikenteen sysäsi vauhtiin salakuljetus. Vuonna 1918 ruotsalainen kreivi Eric von Rosen ja hänen lentäjänsä salakuljettivat Morane-Saulnier Parasol -lentokoneen valkoisten joukoille. Vuonna 1919 ilmavoimien konetta käytettiin postilennoissa Itä-Karjalaan, mutta vasta vuonna 1923 alkoi varsinainen siviili-ilmailu. Suomen Ilmailuliikenne Oy perustettiin vuonna 1920, ja perustaja oli Eric von Frenckell. Samana vuonna perustettiin myös Lento Oy Sigurd Törnuddin toimesta. Molemmat yhtiöt lensivät huvilentoja Helsingistä aina Tallinnaan ja Viipuriin saakka kesäkausina 1920–1921. (Verhelä 2000b, 122 - 123.)

Bruno Otto Lucander perusti Aero Oy:n vuonna 1923. Gustaf Snellman ja Fritiof Åhman olivat myös mukana perustamassa yhtiötä. Yhtiön ensimmäinen lentokone oli neljäpaikkainen, yksitasoinen ja –moottorinen Junkers F 13. Aero vastaanotti seitsemän Junkers-konetta vuosien 1924–1929 aikana. Maaliskuun 20. päi-

vänä 1924 tehtiin yhtiön ensimmäinen lento Helsingistä Tallinnaan, ja matkatavarana oli 162 kiloa postia. Aeron kotikenttänä toimi Katajanokka, jonne rakennettiin ensimmäisen kesän aikana kellukeramppi ja pieni terminaali. Talvisin Junkersit nousivat lentoon suksien avulla ja kesällä kellukkeiden. Ensimmäisen toimintavuoden aikana Aero kuljetti yhteensä 269 matkustajaa. (Historia 2006.)

Tukholman lennot Aero aloitti yhteistyössä ruotsalaisen ABA:n kanssa 2.6.1924. Aeron ensimmäinen suomalainen lentäjä oli Gunnar Lühr, joka aloitti työnsä kesällä 1924. IATA (International Air Transport Association) perustettiin vuonna 1919, ja Aero liittyi siihen 1927. Elokuussa 1929 Aero siirtyi suomalaisomistukseen, kun Gunnar Ståhle siirtyi yhtiön johtoon Bruno Lucanderin kuoltua. Syyskuun 8. päivänä 1935 avattiin Turkuun ensimmäinen siviililentoasema. Seuraavana vuonna lennot aloitettiin Malmin lentoasemalta, vaikka kenttä vihittiinkin käyttöön vasta kaksi vuotta myöhemmin. Viimeinen kellukekonelento Katajanokalta lähti Tukholmaan 15.12.1936, minkä jälkeen laivasto muuttui pyöräkoneiksi. (Mt.)

30. marraskuuta 1939 alkoi talvisota, jonka vuoksi siviililentotoiminta siirtyi sotilasviranomaisten alaisuuteen. Huhtikuun 2. päivänä 1940 talvisodan loputtua Aero aloitti jälleen lennot Tukholmaan ja Tallinaan. Aeron lennot siirtyivät toistamiseen sotilasviranomaisten alaisuuteen jatkosodan puhjettua 22.6.1941. Jatkosodan loputtua syyskuun 19. päivänä 1944 Aero oli matkalla uuteen aikakauteen. (Mt.)

## **4.2 Finnair vuosina 1947–2006**

Ensimmäinen suuri muutos oli yhtiön osake-enemmistön siirtyminen Suomen valtiolle. Uusi käyttöön tuleva laivasto oli DC-3 –koneet, ja ne alkoivat liikennöidä toukokuussa 1947. Samalla koneiden nimeksi tuli Finnish Air Lines. Gunnar Ståhlen jälkeen virkaatekevinä toimitusjohtajina oli ensin C.J. Ehrnrooth ja sen jälkeen Uolevi Raade, kunnes kesäkuun 14. päivänä 1947 toimitusjohtajaksi nimettiin Leonard Grandell. Finnair-nimeä alettiin käyttää markkinoinnissa keväällä 1953, ja yhtiön viralliseksi nimeksi se tuli 25.6.1968. (Historia 2006.) Vuonna 1953

Finnair aloitti lennot Pariisiin ja seuraavana vuonna Lontooseen. Moskovan lennot aloitettiin vuonna 1956. Finnair olikin ensimmäinen länsimainen yhtiö joka aloitti lennot Moskovaan. (Verhelä 2000b, 123, 173.)

Vuonna 1960 yhtiön toimitusjohtaja vaihtui, ja Leonard Grandellin tilalle tuli Gunnar Korhonen. Finnair lensi ensimmäisen kerran Atlantin yli New Yorkiin 15.5.1969 DC-8 –koneellaan. Uudelleen Aero Oy –nimi otettiin käyttöön 1. huhtikuuta 1982. Toimitusjohtaja vaihtui jälleen 1.9.1985, kun yhtiön johtoon nimitettiin Risto Ojanen. Hänen seuraajansa Antti Potila aloitti yhtiön johdossa 31.8.1987 ja siirtyi eläkkeelle 31.12.1998, minkä jälkeen virassa aloitti Keijo Suila. (Historia 2006.)

Siirtyminen uudelle vuosituhaan tapahtui ilman tietokoneongelmia, kunnes syyskuun 11. päivän terroristi-iskut vuonna 2001 New Yorkissa muuttivat lentoliikennettä merkittävästi. Terrori-iskujen jälkeen lentoyhtiöt maailmanlaajuisesti saivat tottua säästötoimiin ja väheneviin matkustajamääriin. Sars-epidemiakaan ei yhtään helpottanut lentoyhtiöiden ahdinkoa. Huhtikuussa 2003 Finnair käytti lennoillaan tarkennettuja varotoimenpiteitä sars-epidemian vuoksi. Keijo Suilan jäädessä eläkkeelle hänen seuraajanaan aloitti Jukka Hienonen 1.1.2006, joka edelleen toimii virassaan. (Mt.)

### **4.3 Finnair nykypäivänä**

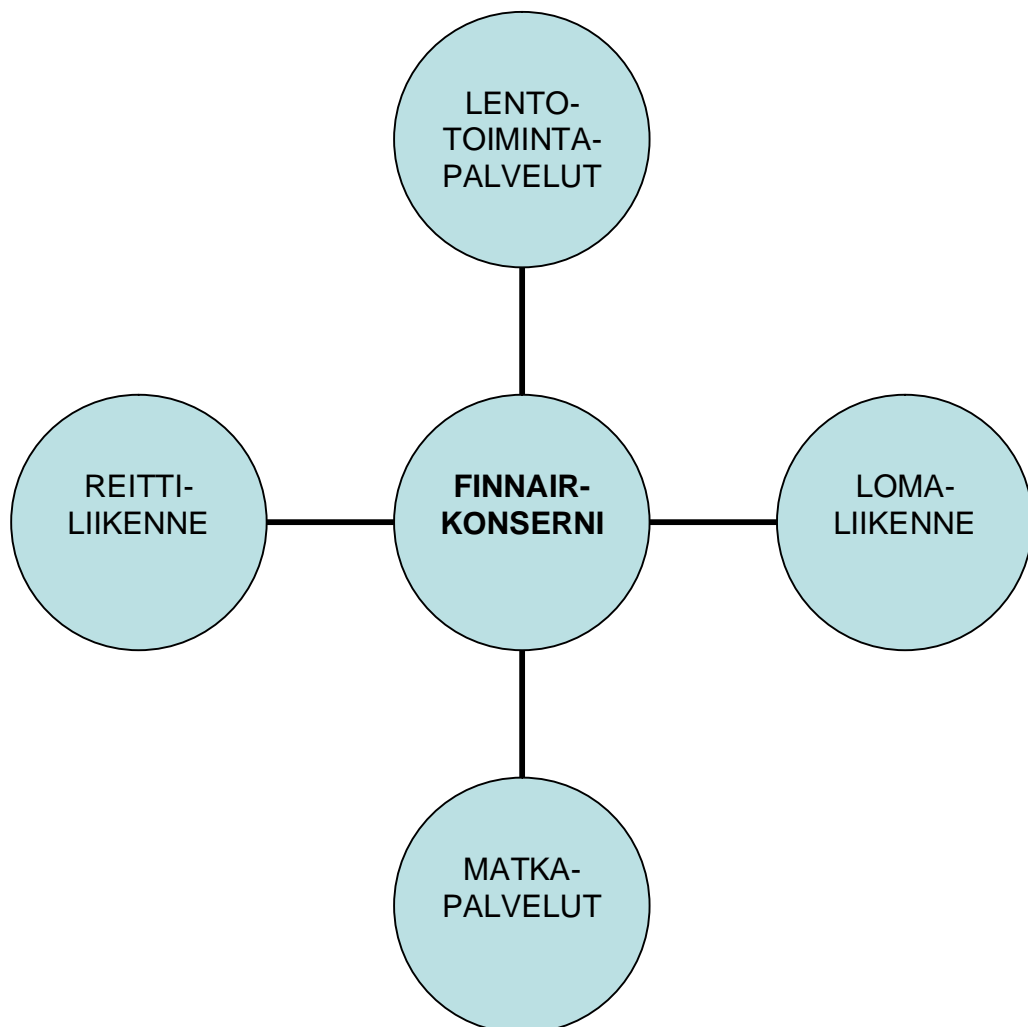
Finnair on yksi maailman vanhimmista edelleen toiminnassa olevista lentoyhtiöistä. Nykyään se keskittyy kuljettamaan asiakkaita Helsingin kautta Euroopan ja Aasian välillä. Toimialoina ovat reitti- ja lomalentotoiminta, tekniset palvelut ja maapalvelut, catering-toiminta, matkatoimistoala sekä matkailualan tieto- ja varaupalvelu. Suomen valtio omistaa 55,8 % Finnair Oyj:n osakkeista ja loput jakautuvat vakuutusyhtiöiden, yritysten ja yksityisten sijoittajien kesken. Noin 20 % Finnairin osakkeista on ulkomaalaisomistuksessa. (Finnair lyhyesti.)

Finnairin kaukolentokohteet Aasiassa suuntautuvat Intiaan, Kiinaan, Japaniin ja Thaimaahan. Etelä-Korean pääkaupunkiin Souliin Finnair on ilmoittanut aloittavansa lennot keväällä 2008. Euroopan tärkeimpiin kaupunkeihin Finnairilla on päivässä useita lentoja, ja aikataulut on rakennettu niin, että ne palvelevat sekä suomalaisia että Aasian-liikenteessä matkustavia. Kotimaan lentoverkko on yksi maailman tiheimmistä, kun sitä verrataan asukasmääräämme. Lentoja lennetään 14 eri kohteeseen. Säännöllisen reittiliikenteen lisäksi Finnair tarjoaa lomalentoja yli 60 kohteeseen. Eniten tilauslentoja tehdään Välimeren lomakohteisiin, Kanariansaarille, Kaakkois-Aasiaan, Karibialle ja Etelä-Amerikan lomakohteisiin. (Finnair lyhyesti: Reittiverkko.)

Finnairin konsernistrategiana on olla pohjoisen pallonpuoliskon halutuin kaukoliikenneyhtiö. Finnairin menestystekijöitä ovat turvallisuus, suomalaisuus, raikkaus ja luovuus. Liiketoiminnan tavoitteena on kestävä ja kannattava kasvu. Kilpailustrategia koostuu korkeatasoisesta palvelusta, pyrkimyksestä olla alan yksi täsmällisimmistä yhtiöistä sekä Eurooppa-Aasia –liikenteestä. (Konsernistrategia.)

Yhteistyökumppaneilleen Finnair haluaa olla osaava, aktiivinen ja arvoa tuottava yhteistyökumppani. Ympäristöasioissa Finnair ei halua jäädä jälkeen, vaan ottaa ympäristön huomioon kaikessa toiminnassaan. Taloudellisiin tavoitteisiin kuuluu, että yhtiö tuottaa taloudellista lisäarvoa. Näiden kaikkien tavoitteiden saavuttamisessa Finnair hyödyntää mm. sähköisen liiketoiminnan tuomia mahdollisuuksia sekä ammattitaitoista, motivoitunutta ja sitoutunutta henkilökuntaa. (Mt.)

Alla olevasta kuviosta käy esille, millainen on Finnair-konsernin rakenne:



KUVIO 1. Finnair-konsernin rakenne. (Organisaatio.)

## 5 FINAVIA

Vuoden 2006 alussa ilmailun liiketoiminta ja viranomaistehtävät erotettiin toisistaan. Ilmailulaitoksesta tuli *Finavia*, ja se jatkaa valtion omistamana liikelaitoksesta. Liikenne- ja viestintäministeriön alainen *Ilmailuhallinto* puolestaan huolehtii viranomaistehtävistä. Finavian asiakkaita ovat lentomatrustajat, lentoyhtiöt, sotilasilmailu sekä kotimainen ja kansainvälinen elinkeinoelämä. Finavian perusperi-



aatteita ovat turvallisuus, ympäristövastuu ja halu uudistua. Finavia tarjoaa lentoasema- ja lennonvarmistuspalveluita, ja se isännöi 24 lentoasemaa Suomessa. (Finavian vuosikertomus 2006 2007.)

Alla on luettelo Suomen lentoasemista:

- Helsinki-Vantaa
- Helsinki-Malmi
- Enontekiö
- Ivalo
- Joensuu
- Jyväskylä
- Kajaani
- Kemi-Tornio
- Kittilä
- Kruunupyy
- Kuopio
- Kuusamo
- Lappeenranta
- Maarianhamina
- Oulu
- Pori
- Rovaniemi
- Savonlinna
- Tampere-Pirkkala
- Turku
- Vaasa
- Varkaus
- Mikkeli
- Seinäjoki.

(Lentoasemat ja matkustaminen 2006.)

Finavian tytäryhtiöihin kuuluvat Airpro Oy, Lentoasemakiinteistöt Oyj (LAK), IP-kiinteistöt, Kiinteistö Oy Turun Lentorahti sekä Kiinteistö Oyj Lentäjäntie 1 ja Lentäjäntie 3. Airpron asiakkaina ovat lentoasemat sekä –yhtiöt. Sen ydinosaamisaluetta ovat maapalvelut, turvapalvelut sekä alihankintapalvelut. Lentoasemakiinteistö Oyj:n (LAK) tehtävänä puolestaan on rakennuttaa ja vuokarata toimisto- sekä logistiikkakiinteistöjä sekä lentokoneiden säilyttämiseen ja korjaamiseen tarvittavaa tilaa. IP-Kiinteistöt Oy:n vastuulla on lentoasemilla olevien puolustusvoimien rakennusten ja rakenteiden ylläpito. Kiinteistö Oy Turun Lentorahti vastaa lentoyhtiöille ja huolintayrityksille vuokrattavista Turun lentoaseman rahtiterminalintiloista. Kiinteistö Oyj Lentäjäntie 1 ja Lentäjäntie 3 hallinnoivat puolestaan Helsinki-Vantaan lentoasemalla olevia toimistorakennuksia. (Finavian vuosikertomus 2006: Tytäryhtiöt 2007.)

Finavian liiketoiminnan perustehtäviin kuuluvat säännöllisen ja turvallisen reittiliikenteen ylläpito Suomessa sekä hyvien ja toimivien lentoyhteyksien luominen Suomen ja muun maailman välille. Lentoliikenteen ja matkustajien turvallisuus, lentoasemien palvelutason nostaminen sekä ympäristöhaittojen vähentäminen ovat kiinni Finavian liiketaloudellisesti kannattavasta toiminnasta. Sosiaalinen vastuu käy ilmi Finavian tavassa toimia työnantajana. Henkilökunnan hyvinvointiin, osaamiseen ja työssä jaksamiseen panostetaan kovasti. Myös johtamistapoihin ja hyvään työilmapiiriin kiinnitetään huomiota. Finavia ottaa myös paljon vastuuta lentoliikenteen vaikutuksista ympäristöön. Tavoitteena on lentoliikenne mikä toimii turvallisesti, säännöllisesti sekä taloudellisesti, ja kuormittaa ympäristöä mahdollisimman vähän. Kulttuurista vastuuta Finavia ottaa investoimalla matkustajaterminalien sekä muiden lentoasemarakennusten suunnitteluun ja rakentamiseen. Tällä tavalla Finavia pyrkii osaltaan kehittämään suomalaista arkkitehtuuria. Lisäksi Finavia tukee monia merkittäviä musiikkitapahtumia Suomessa, kuten esimerkiksi Savonlinnan Oopperajuhlia. (Finavian vuosikertomus 2006 2007.)

Tulevaisuudessa Finavian tavoitteena on:

- tunnistaa lentoliikennetoimialan suuntaukset sekä palvelujen kysyntä

- pyrkiä säilyttämään Eurooppalaisittain edullinen kustannustaso
- Helsinki-Vantaan lentoaseman laajentaminen kauttakulkuliikenteen kasvavan kysynnän vuoksi
- muualla Suomessa kehitetään palveluita vastaamaan paremmin charter-liikenteen sekä kotimaan matkailun tarpeisiin
- Finavian lentoasemien kehittäminen.

(Finavia pitää Suomen ilmassa: Finavia & Tulevaisuus.)

## 6 JYVÄSKYLÄN LENTOASEMA

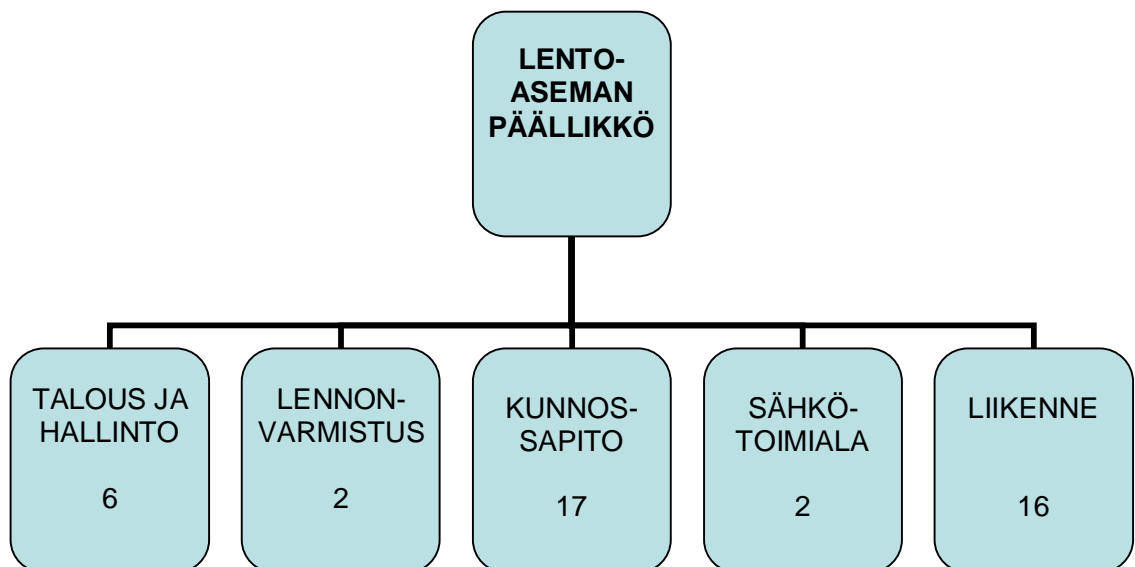
Jyväskylän lentoasema sijaitsee valtatie 4:n varrella Jyväskylän maalaiskunnassa Tikkakoskella. Matkaa Jyväskylästä lentoasemalle tulee noin 21 kilometriä. (Jyväskylän lentoasema 2008.) Lentoasema otettiin käyttöön lokakuussa vuonna 1939. Tuolloin käytössä oli nurmipäälysteinen kiitotie. Talvisodan aikana lentoasema toimi Blenheim-koneiden tukikohtana. Ensimmäinen AERO-lento tapahtui lokakuussa vuonna 1945. Vuonna 1952 valmistui ensimmäinen parakkiterminaali. Ensimmäinen asfalttipäälysteinen kiitotie otettiin käyttöön vuonna 1955, ja varsinainen terminaalirakennus sekä autosuoja rakennettiin vuonna 1960. Uusi matkustajaterminaali rakennettiin vuonna 1988, ja terminaalin laajennus valmistui syksyllä 2004. (Jyväskylän lentoasema 2007, 1.)

Jyväskylän lentoasemalla on nykyään käytössä yksi kiitotie, ja aseman toimintaa hoitaa Finavia (Jyväskylän lentoasema 2008). Nykyään lentoasemalle liikennöivät Finnair ja Finncomm Airlines (Finavia Jyväskylä 2006). Charter-lentoja lennetään mm. Gran Canarialle, Turkkiin, Bulgariaan, Kreikkaan ja Thaimaahan (Lento- ja rahtiyhtiöt 2006).

Jyväskylän lentoaseman lentoliikennepalveluihin kuuluvat kunnossapito, ilmailiikennepalvelut, ilmailupolttoainemyynti ja handling-palvelut (Lentoliikennepalvelut 2006). Terminaalipalveluihin kuuluvat info-piste, ravintola, kokouspalvelut, kabinettitila, lastenhoitotila, liikuntaesteisten palvelut, posti- ja puhelinpalvelut, löytö-

tavarapalvelu, tulli, passintarkastus ja turvatarkastus (Terminaalipalvelut 2006). Lisäksi terminaalissa toimivat maahuolinta, rahtipalvelut, matkatoimisto sekä autovuokraus (Jyväskylän lentoasema 2007, 5). Matkustajaterminaalilla on avoinna vain lentoyhtiöiden palveluaikana, ja se aukeaa tuntia ennen ensimmäisen lennon lähtöä ja sulkeutuu viimeisen lennon saavuttua (Terminaalipalvelut 2006). Jyväskylän lentoasema työllistää tällä hetkellä 44 vakinaista sekä 5 määräaikaista työntekijää liikennetoimialalla.

Alla olevassa organisaatiokuvaossa ilmenee vakituisten työntekijöiden jakauma osa-alueittain.



KUVIO 2. Jyväskylän lentoaseman organisaatiokaavio. (Jyväskylän lentoasema 2007, 2.)

Jyväskylän lentoasemalle pääsee omalla autolla, taksilla tai airport taksilla. Jyväskylän aluetaksi kuljettaa matkustajan kotiovelle asti ja airport taksi Jyväskylän keskustaan tai lähikaupungin osiin. Linja-auto kuljetuksesta vastaa mm. Jyväskylän Liikenne, mutta lentoasemalla asti linja-autovuorot eivät käy. Ohi ajavat vuorot käyvät asemalla, mikäli on tarvetta, mutta pysäkki löytyy valtatie 4 varresta.

Matkaa lentoasemalta lähimmälle pysäkille tulee kilometrin verran. (Liikenneyh-teydet 2006.)

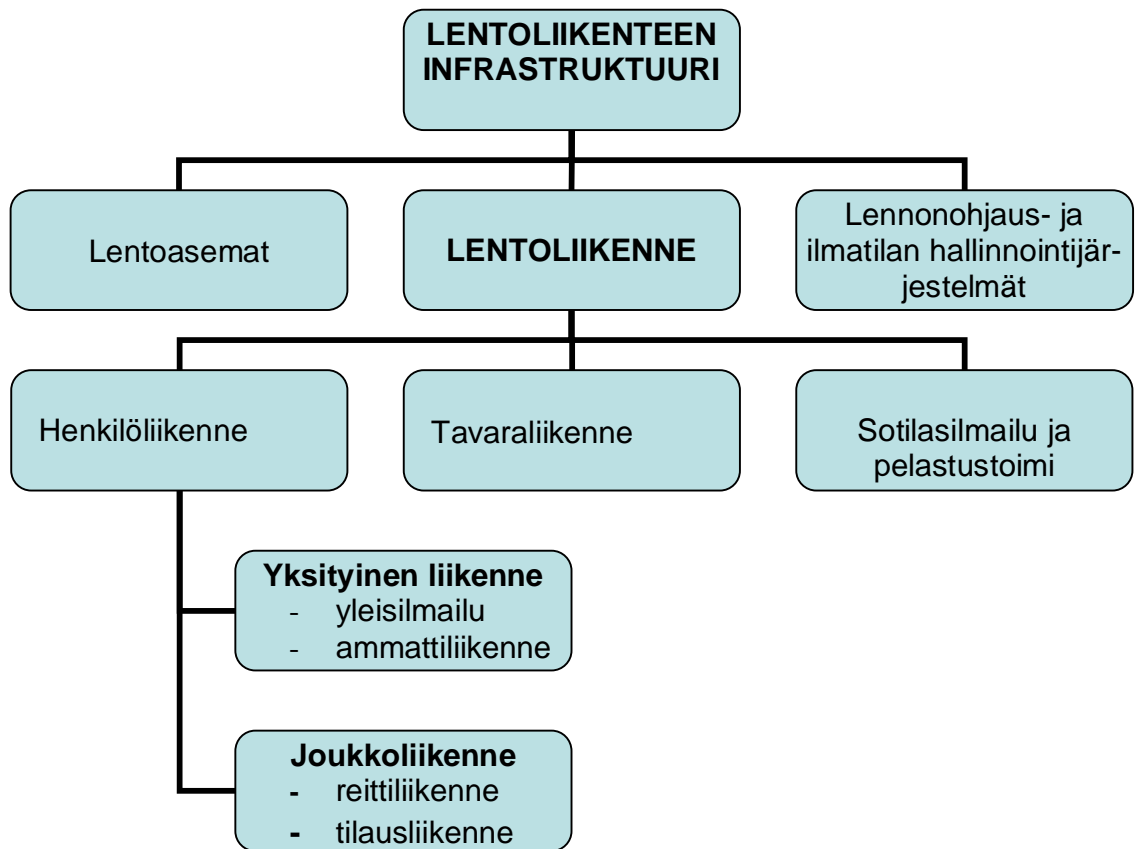
Keski-Suomen alueen korkeakoulut ja oppilaitokset, kasvava matkailuala, kansainvälinen elinkeinoelämä sekä alueella järjestettävät kansainväliset kokoukset ja kongressit tarvitsevat toimiakseen kansainväliset mitat täyttävän lentoaseman. Tästä syystä Jyväskylän lentoasemalla on tärkeä merkitys Keski-Suomelle. (Hakola 2007, 213.)

## **7 LENTOLIIKENNE**

### **Lentoliikenteen infrastruktuuri**

Suomessa lentoliikenteen infrastruktuurista vastaa Ilmailulaitos ja sen tuottamat palvelut jaetaan lentoasemapalveluihin ja lennonvarmistuspalveluihin. Tärkeimmät asiakaskunnat ovat lentomatkustajat ja lentoyhtiöt. Asiakkaiden tarpeet määrittävät lentoliikenteen infrastruktuurin määrällisen, laadullisen ja alueellisen palvelutason. Liikennejärjestelmään, muuhun yhteiskuntaan ja suoraan lentoliikennesektoriin vaikuttavat muutostekijät vaikuttavat puolestaan asiakkaiden tarpeisiin. (Goebel & Tuutti 1999, 1.)

Alla olevassa kuviossa käy ilmi mitä lentoliikenteen fyysiseen infrastruktuuriin kuuluu ja ketkä kuuluvat infrastruktuurin käyttäjiin.



KUVIO 3. Lentoliikennejärjestelmän osatekijät (Goebel & Tuutti 1999, 3).

### Lentoliikenteen jaottelu

Lentoliikenne jaetaan kahteen pää-osa-alueeseen. Siviili-ilmailuun (*civil aviation*) ja sotilasilmailuun (*military aviation*). Siviili-ilmailu käsittää kaiken ei-sotilaallisen ilmailuliikenteen. Siviili-ilmailu puolestaan jaetaan sekä kotimaiseen että ulkomaiseen reitti-, tilaus- ja yleisilmailuliikenteeseen. (Verhelä 2000b, 121.) Reittiliikenne (*scheduled traffic*) tapahtuu tiettyä erikseen sovittua lentoreittiä pitkin ja se on aikataulunmukaista sekä säännöllistä lentoliikennettä (Verhelä 2000a, 59). Reittiliikenteeseen kuuluu sekä matkustaja- että rahtiliikennettä (Verhelä 2000b, 121).

Tilauslentoliikenne eli charterliikenne (*charter traffic*) tarkoittaa sitä, että asiakas, matkatoimisto tai matkanjärjestäjä vuokraa asiakkaan puolesta lentokoneen lentoyhtiöltä asiakkaan omaan käyttöön. Yleensä tämä tarkoittaa seuramatkajärjestäjien lentoja lomakohteisiin. Nykyään on myös mahdollista myydä pelkkiä lento-

paikkoja näille lennoille. Liikelennot ovat myös tilauslentotoimintaa, mutta silloin lennetään pienlentokoneella, mihin mahtuu maksimissaan parisenkymmentä matkustajaa. (Verhelä 2000a, 75 - 76.)

Sukkulaliikenne (*shuttle traffic*) tarkoittaa paikallisten lentoyhtiöiden toteuttamaa syöttöliikennettä suuremmille kentille. Euroopassa sukkulaliikennettä hoitavat usein lentoyhtiöiden tytär- tai sisaryhtiöt ja näitä yhtiöitä kutsutaan useilla eri nimillä maasta riippuen (*commuter airlines, regional airlines, shuttle service airlines*). Taksiliikenteellä tarkoitetaan ilmailua, mikä toimii erillisestä tilauksesta ja yleensä sitä käytetään lyhyillä lennoilla. Esimerkiksi pienillä koneilla tehtävät tilauslennot lasketaan taksiliikenteeseen. (Verhelä 2000b, 121.)

Liikenneilmailulla (*air transport*) tarkoitetaan kaupallisessa tarkoituksessa lennettävää liikennettä. Liikenneilmailu jaetaan myös kansainväliseen ja kotimaiseen reitti- ja tilausliikenteeseen. Yleisilmailu (*general aviation*) käsittää ei-kaupallisen lentotoiminnan. Esimerkiksi yksityisten lentolupakirjanhaltijoiden lennot kuuluvat yleisilmailun piiriin. Lentoliikenteen toinen pää osa-alue on sotilasilmailu (*military aviation*). Sillä tarkoitetaan kaikkea sotilaallisessa tarkoituksessa harjoitettua lentoliikennettä. Sotilasilmailuun sisältyy taistelu-, kuljetus- ja tiedustelulentotoiminta. (Mts. 121.)

## 8 LENTOASEMAPALVELUT

Lentoasemapalvelut jaetaan viiteen osa-alueeseen. Koko palvelutason toiminnan lähtökohtana on lentoliikenteen turvallisuus. Palvelutasoon kuuluvat oleellisesti myös rakenteellinen ja toiminnallinen kapasiteetti sekä matkustajien viihtyvyys. *Lentoliikennealueen palveluita* tuottaa pääasiassa ilmailulaitos, ja sen asiakkaita ovat lentoyhtiöt, muut lennontoyhtiöiden harjoittajat ja ilmavoimat. Palveluihin kuuluvat kiito- ja yhdysteiden ylläpito ja kehittäminen, liikennealueiden puhtaanapito ja liukkaudentorjunta, lento- ja maaliikenteen opastusjärjestelmät, ympäristönsuo-

jelu sekä liikennealueiden palo- ja pelastustehtävät. (Goebel & Tuutti 1999, 26 - 28.)

*Asemasopalveluiden* tuottajina ovat Ilmailulaitos, lentoyhtiöt tai muut yritykset. Asiakkaina ovat mm. lentoyhtiöt, muut lentotoiminnan harjoittajat ja catering-yritykset. Palveluihin kuuluvat esimerkiksi asemasoaluiden ja –kaluston ylläpito sekä kehittäminen ja bussikuljetukset. *Maaliikennepalveluista* Ilmailulaitos tuottaa katuyhteyksiä ja pysäköintipalveluita. Eri yritykset tuottavat taksi- ja joukkoliikennepalveluita sekä autonvuokrausta. Tielaitoksen vastuulla ovat henkilöauto-, linja-auto- ja tavaraliikennettä palvelevat tieyhteydet. Asiakaskuntaan kuuluvat lentomatrustajat, heidän saattajat ja vastaanottajat, vierailijat, maaliikenteen harjoittajat ja lentoasemien yritykset. (Mts. 26 - 28.)

*Matkustajapalveluita* tuottavat sekä Ilmailulaitos että lentoyhtiöt ja handling-yritykset. Asiakkaina ovat lentomatrustajat, lentomatrustajien saattajat ja vastaanottajat, lentoyhtiöt sekä lentoterminaalien palveluyritykset. Ilmailulaitos tuottaa lentoterminaalien ylläpidon ja kehittämisen sekä terminaalien opastus-, informaatio-, vahtimestari ja turvallisuuspalvelut. Lentoyhtiöiden ja handling-yritysten vastuulla ovat lähtöselvitys- ja porttipalvelut, passitarkastukset ja tullipalvelut. (Mts. 26 - 28.)

*Kaupallisia terminaali palveluita* tuottavat sekä Ilmailulaitos että ulkopuoliset yritykset, jotka toimivat terminaali alueella. Asiakaskuntaan kuuluvat lentomatrustajat, heidän saattajat ja vastaanottajat, vierailijat, yritykset ja lentoaseman henkilökunta. Palveluihin kuuluvat kaikki myymälätoiminta, ravintolat, hotellit, postit ja pankit, kokoustilat ja VIP-palvelut sekä mainos- ja mediapalvelut. (Mts. 26 - 28.)

## **9 LENTOLIIKENTEEN ONGELMAKOHDAT**

Lentoliikenteeseen liittyvät ongelmat sisältävät lentoliikenteestä aiheutuvat ongelmat sekä lentoliikennettä uhkaavat asiat, mitkä joku toinen aiheuttaa. Onnet-



tomuustilastojen mukaan lentoliikenne on kuitenkin kaikista turvallisista matkustusmuotoista, sillä lentokoneiden tekniikka on kehittynyt paljon viimeisten vuosikymmenien aikana. Mikäli lento-onnettomuus kuitenkin sattuu, on sen uutisarvo erittäin suuri ja näkyvä kaikissa tiedotusvälineissä. Onnettomuus voi olla myös toisen osapuolen aiheuttama. Ensimmäinen rekisteröity lentokonekaappaus tapahtui vuonna 1931. Tuolloin Faucett Aviationin lentäjä pakotettiin lentämään reitistä poiketen. Koneiden kaappaamisella terroristijärjestöt tavoittelevat omalle toiminnalleen lisää julkisuutta. (Verhelä 2000a, 76 - 77.)

Lentomatkustuksen lisääntyessä pelkät tekniset ongelmat sekä konekaappaukset eivät ole ainoita onnettomuuden syitä. Matkustajien häiritsevä ja väkivaltainen käytös on lentojen aikana lisääntynyt. Vuonna 1997 koko maailmassa rekisteröitiin vakavia, lentoturvallisuutta vaarantavia häiriköintitapauksia yhteensä 800 kappaletta. Eli yli kaksi tapausta päivässä. Häiriköivä matkustaja saa ensin suullisen varoituksen, sitten kirjallisen. Vakavimmassa tapauksessa lentoyhtiö voi haastaa häiriköijän oikeuteen. Häiriköintiä aiheuttaa yleensä alkoholin, lääkkeiden tai huumeiden liikkakäyttö ja laukaiseva tekijä on alkoholitarjoilun loppuminen. Stressaantuminen voi toki alkaa jo kentällä, kun matkustajat joutuvat odottamaan ja jonottamaan pitkään, koneet ovat täynnä ja siksi ahtaita sekä muiden ihmisten jatkuva läsnäolo estää ihmisen omaa vapautta. Tilastojen mukaan lievä häiriökäyttäytyminen lisääntyi, kun lentoyhtiöt siirtyivät suuremmissa määrin savuttomiin lentoihin. (Mts. 77 - 78.)

Myös lentoliikenne itsessään aiheuttaa ongelmia ympäristölleen. Lentoliikenteen päästöjä ja meluhaittoja voidaan vähentää teknisellä kehityksellä sekä erilaisilla säädöksillä. Asiaan voidaan myös vaikuttaa erilaisilla maksuilla ja veroilla. Lentoliikenteen kilpailukykyä heikentävät ympäristönäkökohdat, sillä tietoisuus lentoliikenteen haitoista luonnolle ovat lisääntyneet. Monet kuluttajista haluavat myös matkustaa luontoa säästävällä tavalla. Lentomoottoreista aiheutuvat päästöt ja melut ovat joko globaaleja tai paikallisia haittoja. Paikalliset haitat tulevat esille lentokenttien välittömässä läheisyydessä. Siellä löytyy palamattomien hiilivetyjen kohonneita pitoisuuksia ja lentomelu on yksi ongelma. Globaaleihin haittoihin puolestaan kuuluvat hiilidioksidi- sekä typenoksidien päästöt. Kaluston uusiutu-

essa myös päästöt ilmakehään vähenevät. Lentomeluun vaikuttaa myös kaluston ikä. Vanhoista ilma-aluksista lähtevä melu levittäytyy laajemmalle ja pidemmälle alueelle kuin uusien ilma-alusten melu. (Goebel & Tuutti 1999, 19.)

## **10 LENTOLIIKENTEN TULEVAISUUS**

Euroopan johtavat lentokeskukset ovat keskittyneet Keski-Eurooppaan (Lontoo, Frankfurt, Pariisi ja Amsterdam). Näihin johtaviin lentokeskuksiin syötetään asiakkaita muilta suurilta lentoasemilta. Lentoliikenteen saavutettavuuden varmistaminen vaatii eri kulkumuotojen yhteistyön onnistumista. (Goebel & Tuutti 1999, 30 - 31.)

Suomalaisten yritysten nopea kansainvälistyminen alkoi 1980-luvun puolivälissä, ja tulevaisuudessakin yritysten kilpailukyvyyn valttikorttina on kansainvälisyys. Globalisoitumisella ja kansainvälisellä yhteistyöllä on suuri merkitys lentoliikenteen kysyntään Suomessa. Kansainvälisessä liikematkailussa lentoliikenteen infrastruktuurin laadullisen palvelutason sujuvuudella on tärkeä rooli. (Mts. 55.)

Lentoliikenteen kysyntään vaikuttaa taloudellinen kasvu ja kansainvälisen kaupan kehitys. Aasian talouskriisi 1990-luvun lopussa hidasti Aasian ja Lounais-Tyyntenmeren alueen lentoliikenteen kasvua suhteessa Euroopan ja Pohjois-Amerikan lentoliikenteen kasvuun. Suomen matkustajaliikenteeseen Aasian talouskriisillä oli vähäinen merkitys, mutta tavaraliikenteeseen suuri. Suomen lentoliikenteen kasvuun vaikuttaa ennemminkin Euroopan ja erityisesti EU:n talouskehitys, koska suuri osa Suomen kansainvälisestä lentoliikenteestä suuntautuu EU-maihin. (Mts. 53 - 54.)

Teknologian kehityksellä on merkittävä asema lentoliikenteen kysynnän kehityksessä. Sähköinen viestintä hillitsee lentorahdin määrää ja videoneuvottelut saattavat vähentää fyysistä kanssakäymistä. Nämä trendit eivät kuitenkaan poista

ihmisten tarvetta fyysiseen kanssakäymiseen. Mutta joissakin tilanteissa sähköinen yhteydenpito on helpompi vaihtoehto konkreettiselle tapaamiselle. (Mts. 56.)

Lentoliikenteen alueelliseen kysyntään vaikuttaa suuresti paikallisten kasvukeskusten synty lentoliikenteelle suotuisan etäisyyden päähän pääkaupunkiseudusta. Oulu on tästä hyvä esimerkki, sillä sen lentoaseman matkustajamäärät kasvoivat voimakkaasti 1990-luvulla. (Mts. 58.)

Lentoliikenteen infrastruktuuripalvelujen kysyntään vaikuttaa suuresti työikäisen väestön väheneminen, koska suurin osa lentoliikenteen matkoista liittyy työhön. Suomen väestön ikärakenne muuttuu merkittävästi 2000-luvun ensimmäisinä vuosikymmeninä, sillä vuoden 2010 jälkeen työikäisen väestön lukumäärä alkaa pienentyä. Toisaalta suurten ikäluokkien jäädessä eläkkeelle se lisää ilmateitse tapahtuvien lomamatkojen kysyntää. Vanheneva sukupolvi on entistä tottuneempaa matkustamaan ulkomaille ja he ovat kielitaitoisempia, joten lentoliikenteen kasvu on hyvin todennäköistä. (Mts. 59 - 60.)

## 11 LIKEMATKAILU

### 11.1 Liikematkailun jaotteluperusteet

Kansainvälisessä kirjallisuudessa liikematkailu jaetaan 4 ryhmään. *Tavallinen liikematkailu* (general business travel) tarkoittaa sitä, että vakituiselta asuinpaikkakunnalta matkustetaan pois hoitamaan oman yrityksen tai työnantajayrityksen liiketoimintaan liittyviä asioita. Matkan aikana mm. hoidetaan yrityksen liikesuhteita, käydään neuvotteluita tai hoidetaan muita yrityksen asioita, joko kotimaassa tai ulkomailla. Joillakin aloilla työnkuvaan saattaa liittyä matkustaminen olennaisena osana työtä (esim. myyntiedustajat, kirjeenvaihtajat). (Verhelä 2000a, 16.)

*Messu- ja näyttelymatkat* (Trade fairs & exhibitions) sisältävät kansainväliset tai kansallisille ammattilaisille järjestetyt messut tai näyttelyt. Liikematkailija voi tässä

tapauksessa olla joko messuvieraana tai näytteilleasettajana. Kuluttajille tarkoitetuissa messuissa ja näyttelyissä tarkoituksena on esitellä omia tuotteita ja edistää myyntiä. Ammattilaisille tarkoitetuissa messuissa ja näyttelyissä tarkoituksena on tutustua oman alansa palveluihin tai muihin hyödykkeiden tarjoajiin ja heidän tuotteisiinsa. (Mts. 16 - 17.)

*Kokous- ja kongressimatkoja* (Meetings industry) järjestetään ympäri maailman ja tarkoituksena on osallistua kokoukseen tai kongressiin. Suomessa järjestetään vuosittain paljon kongresseja, joista suurin osa touko-syyskuussa. Suomen vetovoimatekijöinä kansainvälisenä kongressimaana ovat turvallisuus, luotettavuus, eksotiikka, sijainti ja osaaminen. Suomi on sekä poliittisesti että taloudellisesti vakaana, ja meillä ei ainakaan vielä ole terrorismia niin kuin monessa muussa maassa. Suomalaisten työmoraali on korkea ja meitä pidetään luotettavina yhteistyökumppaneina. Suomen luonto on myös hyvin eksoottinen sekä monimuotoinen ja kiinnostaa ulkomaalaisia. Helsingin rooli gateway-kenttänä on tärkeä, mikä tekee Suomesta saavutettavan. Toisaalta Eurooppalaisten mukaan olemme kaukana, sillä heille kolmen tunnin lento tarkoittaa matkaa periferiaan. Suomen vahvuuksia ovat myös korkeatasoinen tieteellinen tutkimus sekä kehittynyt teollisuus ja teknologia. Suomessa on myös tarjolla korkeatasoisia ja tarpeeksi suuria kongressikeskuksia ja hyvin ammattitaitoisia ihmisiä järjestämässä kongresseja. (Mts. 18 - 20.)

*Kannustematka* (Incentive travel) on amerikkalainen käytäntö. Alussa se oli myyntiedustajalle annettu palkinto tavoitteiden ylittämisestä. Euroopan standardisointikeskus CEN on määritellyt kannustematkan olevan johtamistyökalu, jota käytetään motivoimaan henkilöä tai antamaan hänelle tunnustusta hyvästä työstä yrityksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Suomeen kannustematkat rantautuivat amerikkalaisten suuryhtiöiden mukana, jotka perustivat Suomeen sivutoimipisteitä ja teollisuuslaitoksia. Tutkimuksissa on selvinnyt, että kannustematka on paljon tehokkaampi motivointiarvoltaan kuin pelkkä raha. Palkkion saajan mielessä raha on korvaus tehdystä työstä, mutta matka on tunnustus. Matkalla on myös paljon pidempi vaikutus kuin rahalla. Rahapalkinto unohtuu mielestä siinä vaiheessa kun rahat on käytetty, mutta matka pysyy mielessä paljon pidempään. Mikäli yri-

tys palkitsee matkalla useampia työntekijöitä, on sillä myös yhteishenkeä nostattava vaikutus. Työntekijöiden lisäksi yhteistyökumppaneita ja alihankkijoita kiitetään, muistetaan ja palkitaan toimivasta yhteistyöstä ja kannustetaan jatkamaan yhteistyötä. (Mts. 23 - 25.)

Kannustematka on matkalle lähtijän ja sen tilaajan tarpeisiin räätälöity yksilöllinen tuote ja siihen sisältyy kuljetus, majoitus ja ohjelma. Matkan maksaja on joku muu kuin matkan käyttäjä. Kannustematkan palvelut ja tuotteet valitaan niin, että ne poikkeavat matkustajan aiemmasta kokemasta. Esimerkiksi majoitus on tasokkaampaa tai se on eksoottisemmassa paikassa, kuljetus on tasokkaampaa ja ohjelmapalvelut tarjoavat jotain uutta ja ennen kokematonta. Alussa kannustematkaksi riitti pelkkä matka, mutta sitten ihmiset alkoivat haluta sisältöä niihin. Ensimmäisenä tulivat matkat erilaisiin urheilutapahtumiin (F1 kisat ja jääkiekon MM-kisat). Sitten alettiin tarjota eksoottisia sekä kauko- ja glamourkohteita (Karibian risteilyt, safarimatkat). Sittemmin mukaan tulivat seikkailu- ja selviytymismatkat luontoon. (Mts. 23 - 24.)

## **11.2 Palvelujen tarjoajat**

Liikematkailuun kuuluu todella paljon erilaisia elinkeino- ja yritystoiminnan aloja. Suurimman osa-alueen vie lentoliikenne. Varsinaisen lentopalvelun lisäksi palveluihin kuuluvat lentokenttien ground handling-palvelut, lentokoneiden catering ja vähittäismyynti terminaaleissa. Toisella sijalla ovat majoitus- ja ravitsemistoiminta. Valmismatkatuotteita ovat lähinnä messumatkat ja liikematkasiakkaille suunnitellut ryhmämatkat. Lopullisen palvelun saavuttamiseksi liikematkustaja tarvitsee julkisia sekä yksityisiä kuljetuspalveluita. Näihin kuuluu siis mm. juna- ja laivalippujen myynti. Muihin palveluihin sisältyy autonvuokraus, ohjelmapalvelut, maantieliikenne (linja-auto) sekä erilaiset oheispalvelut kuten matkavakuutusten ja viisumien myynti. (Verhelä 2000a, 12.)

Majoitus- ja ravitsemispalvelut, kuljetuspalvelut, opastuspalvelut sekä ohjelmapalvelut ovat kaikki peruspalveluita, joita kaikki matkustajat käyttävät matkan tarkoitukseen katsomatta. Liikematkustajan ja vapaa-ajan matkustajan erottaa parhaiten siitä, kun tarkastellaan matkan maksajaa, matkustusajankohtaa, matkakohdetta, varausten tekemistä ja matkustus päätöksen tekijää. Työnantaja päättää matkan ja maksaa sen, matkustuskohte määräytyy sen mukaan missä hoidettavia asioita on ja ajankohta määräytyy usein vastapuolen mukaan. (Mts. 13 - 14.)

### **11.3 Liikematkustaja**

Liikematkustaja on joko yrittäjä, yrityksen johtoon, toimihenkilöihin tai työntekijöihin kuuluva henkilö. Matkustuksen syynä on asiakassuhteiden hoito tai luominen, tuotteiden tai palveluiden myynti, alan kehityksen seuraaminen tai oman alansa asioiden opettelu tai opettaminen. Liikematkailun ja vapaa-ajan matkailun voisi kuvitella olevan kaukana toisistaan, mutta tosiasiasa näin ei välttämättä ole. Yksittäisen liikematkustajan työmatkan sisältöön saattaa myös matkan aikana kuulua henkilökohtaista virkistytymistä tai rentoutumista. Tällöin liikematkustuksen ja vapaa-ajan matkustuksen rajat hämärtyvät. (Verhelä 2000a, 10.)

Liikematkustajasta tekee erityisen asiakkaan se, että virhe hänen matkajärjestelyissään ei aiheuta pelkästään tyytymättömyyttä palveluun, vaan saattaa tuottaa suurtakin taloudellista haittaa asiakkaan liiketoiminnalle. Tästä syystä liikematkustajat ovat yleensä muita asiakkaita vaativampia, varsinkin jos heillä on omia asiakkaita mukanaan. Järjestelyiden on toimittava moitteettomasti ja usein matkustus päätökset tehdään hyvin lyhyellä varoitusajalla. (Mts. 14 - 15.)

## 12 MARKKINOIDEN SEGMENTOINTI

Asiakasprofiilin kartoittaminen auttaa yritystä tuntemaan ja tietämään asiakkaansa, eli tunnistamaan mitkä ovat sen markkinat. Oikeiden markkinoiden löytyminen voi auttaa saavuttamaan kilpailuetua muihin verrattuna. Jotta oikeat markkinat voitaisiin löytää, vaatii se puolestaan asiakkaiden käyttäytymisen luonteen ja kilpailutilanteen ymmärtämistä. Oikea markkina koostuu neljästä asiasta. Ihmisen täytyy tarvita ja haluta tuotetta, hänellä täytyy olla kyky ostaa tuote ja haluta käyttää ostovoimaansa sekä olla valtuudet ostaa tuote. (Anttila & Iltanen 2001, 92 - 95.)

Yritystoiminnan organisoinnin perustana ovat markkinoiden rakenne eli markkinoinnin segmentit. Markkinoiden segmentointia kannattaa harkita, mikäli kokonaismarkkinat ovat liian suuret, ostajat hyvin erilaisia tai jos on taloudellisesti kannattavampaa toimia rajatuilla markkinoilla. Jotta segmentointi olisi järkevää, tulee rajatussa segmentissä olla tarpeeksi ostovoimaa, saman segmentin ostajilla tulee olla samanlaiset tarpeet, segmenttien on oltava riittävän erilaisia ja markkinoinnin tulee saavuttaa eri segmentit taloudellisesti sekä tehokkaasti. (Anttila & Iltanen 2001, 95 - 96.)

Segmentoinnin toteutus alkaa asiakkaiden ostokäyttäytymisen selvittämisellä. Sen jälkeen määritetään markkinoiden segmentointiperusteet ja jaetaan markkinat varsinaisiin segmentteihin. Seuraavaksi tulee selvittää kuinka eri segmentit voidaan saavuttaa ja lopuksi suunnitellaan markkinointitapa kohderyhmittäin. (Anttila & Iltanen 2001, 99.)

Segmentoinnin kriteerejä voidaan jakaa usealla eri tavalla ja moneen eri vaihtoehtoon. Muun muassa segmentointi *alueellisten tekijöiden* perusteella käsittää maantieteellisen sijainnin, asukastiheyden, keskus- tai taajamatyypin koon, liikenneyhteydet ja jakeluverkoston. Segmentointi *ostotavan* perusteella tarkoittaa puolestaan tuotteen käytön määrään liittyviä tekijöitä, merkki- ja liikeuskollisuutta, ostojen motiivia sekä ostosten suorittamistapaa. Segmentointi *demografisten ja*

*sosioekonomisten tekijöiden* perusteella käsittää ikään, sukupuoleen, perheen kokoon ja sen elinvaiheeseen, koulutukseen, ammattiin, sosiaaliluokkaan, etniseen ryhmään sekä tuloihin ja omaisuuteen liittyviä tekijöitä. *Psykografinen* segmentointi käsittää asiakkaan persoonallisuuden liittyviä tekijöitä. (Anttila & Iltanen 2001, 100 - 101, 103.)

## 13 TUTKIMUSPROSESSI

### 13.1 Tieteellisen tutkimuksen jaotteluperusteet

Tieteellinen tutkimus jaetaan *empiiriseen* ja *teoreettiseen* tutkimukseen. Teoreettisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, missä käytetään hyväksi valmista, jo olemassa olevaa tietomateriaalia. Empiirinen eli havainnoiva tutkimus jaetaan puolestaan *kvantitatiiviseen* ja *kvalitatiiviseen* tutkimukseen. Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite vaikuttavat siihen, kumpi tutkimusmenetelmä valitaan. Joissakin tapauksissa on parempi käyttää molempia menetelmiä, jotta saadaan varmemmin totuudenmukainen tulos. Käytettiinpä kumpaa tutkimusmenetelmää tahansa, molempien pyrkimyksenä on saada vastaus tutkimusongelmasta johdettuihin kysymyksiin. (Heikkilä 2001, 13 - 14, 16.)

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin: miksi, miten ja millainen? Tutkimuskohteena on yleensä pieni joukko, mutta siihen syvennytään kunnolla, ja se pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa ei edes pyritä tilastollisiin yleistyksiin. Tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syytä. Aineistonkeruu menetelminä ovat henkilökohtaiset haastattelut, ryhmähaastattelut, osallistuva havainnointi, eläytymismenetelmä ja valmiit aineistot sekä dokumentit. (Mts. 13, 16 - 17.)

Kvantitatiivisesta eli määrällisestä tutkimuksesta käytetään myös nimitystä tilastollinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään vastaamaan kysy-



myksiin: mikä, missä, paljonko ja kuinka usein? Jotta saataisiin luotettava vastaus, niin on oltava tarpeeksi suuri ja edustava otos. Aineistoa kerätään lomakkeilla, www-kyselyillä, strukturoiduilla haastatteluilla, systemaattisella havainnoinnilla ja kokeellisilla tutkimuksilla. Asioita esitetään numeeristen suureiden avulla ja tuloksista saadaan havainnollistavia kuvioita sekä taulukoita. Kvantitatiivisen tutkimuksen huonona puolena pidetään sen pinnallisuutta, jolloin tutkija ei pääse tarpeeksi syvälle tutkittavien maailmaan. Vaarana on, että tutkija tekee vääriä tulkin-toja tuloksista. (Mts. 13, 16 - 17.)

### 13.2 Kyselylomakkeen laatiminen

Kyselylomakkeen suunnittelua ennen kannattaa perehtyä tutkimusongelmaa käsittelevään kirjallisuuteen, pohtia ja täsmentää tutkimusongelmaa, määritellä käsitteitä sekä valita tutkimusasetelma. Ennen kyselylomakkeen tekemistä tulee lisäksi selvillä olla tutkimuksen tavoite sekä käytössä oleva ohjelma millä tietoa tullaan käsittelemään. Kysymyksien lopullinen muoto on mietittävä tarkkaan, jotta ne antavat vastauksia tutkimusongelmaan. Sillä kun aineisto on kerätty, ei kysymyksiä voi enää muuttaa. Tutkimuslomakkeen laatiminen koostuu *kuudesta* vaiheesta: tutkittavien asioiden nimeämisestä, lomakkeen rakenteen suunnittelusta, kysymysten muotoilusta, lomakkeen testauksesta, lomakkeen rakenteen ja kysymysten korjaamisesta sekä lopullisen lomakkeen laatimisesta. (Heikkilä 2001, 47 - 48.)

Lomakekyselyn onnistuminen riippuu monesta tekijästä. Lomakkeen on oltava tarpeeksi houkuttavannäköinen, jotta siihen vastataan ja sen on saatava vastaaja tuntemaan itsensä tärkeäksi. Lomakkeen alussa olevilla helpoilla kysymyksillä herätetään vastaajan kiinnostus tutkimusta kohtaan. Lisäksi parilla kontrollikysymyksellä varmistetaan vastausten luotettavuus. Lomake ei saa olla liian täyteen ahdettu, asettelun tulee olla hyvä ja kysymyksiä ei saa olla liian paljon. Kysymyksien on oltava selkeitä ja ne on esitettävä oikealle kohderyhmälle. Vastausohjeiden tulee olla selkeät ja yksiselitteiset. Kysymysten tulee edetä loogisesti ja yh-

dessä kysymyksessä tulee kysyä vain yhtä asiaa. Samaa aihetta käsittelevät kysymykset tulisi sijoittaa peräkkäin. Lomake täytyy myös testata ennen varsinaista tutkimusta. Erittäin tärkeää on myös huomioida se, että lomakkeesta saadut tulokset ovat helposti käsiteltävissä tilasto-ohjelmalla. (Mts. 48 - 49.)

Kyselylomakkeen kysymystyypit jaetaan avoimiin, suljettuihin sekä sekamuotoisiin kysymyksiin. *Avoimia kysymyksiä* käytetään pääasiassa kvalitatiivisessa tutkimuksessa, mutta myös kysely- ja haastattelututkimuksissa niitä käytetään jonkin verran. Avoimet kysymykset ovat silloin toimivia, kun vaihtoehtoja ei etukäteen tunneta tarkkaan. *Suljetut kysymykset* antavat valmiin vaihtoehdon, ja tällaisia kysymyksiä nimitetään myös monivalintakysymyksiksi tai strukturoiduksi kysymyksiksi. Vastaaaja ympyröi tai rastittaa oikean tai oikeat vaihtoehdot kyselylomakkeesta. Suljetut kysymykset ovat mahdollisia silloin, kun vastausvaihtoehdot tiedetään etukäteen, ja kun niitä on rajoitetusti. *Sekamuotoisilla* kysymyksillä tarkoitetaan kysymystä, missä osa vastausvaihtoehdoista on jo annettu, mutta yleensä yksi on vielä avoinna. Jos ei ole varmaa, että vastausvaihtoehdoissa on kaikki mahdolliset vastaukset, on hyvä lisätä vaihtoehto ”Muu, mikä?”. (Mts. 49 - 52.)

### 13.3 Kyselyn toteutus

Opinnäytetyö oli kvantitatiivinen ja tutkimusmenetelmänä oli strukturoitu haastattelu. Ensimmäisen tapaamisen jälkeen alettiin suunnitella haastattelurunkoa tapaamisessa saatujen muistiinpanojen pohjalta. Ensimmäisen version valmistuttua sitä muokattiin opettajien mielipiteiden mukaan. Kommentteja haastattelurunkoon saatiin myös Jyväskylän lentoaseman työntekijöiltä, joiden pohjalta haastattelulomaketta muokattiin heille paremmin sopivaksi. Muokkauksen ja korjausten jälkeen lomake sai lopullisen muotonsa. (Liite 1.)

Työ päätettiin toteuttaa haastattelemalla lentoaseman asiakkaita heidän odottaessaan oman lentonsa lähtöä. Tavoitteeksi asetettiin 300 hyväksyttyä haastatte-

lulomaketta. Tavoitteesta luovuttiin työn edetessä, ja haastattelut päätettiin lopettaa, kun niiden määrä saavuttaisi 200 hyväksytyn lomakkeen rajan. Tähän päädyttiin siksi, että kesäkuu oli jo lähellä, jolloin asiakasmäärät aina pienenevät, joten ei olisi ollut enää järkeä ajaa Tikkakoskelle muutaman haastattelulomakkeen tähden. Toinen syy haastattelujen lopettamiseen oli se, että 200 täytetyn lomakkeen koettiin antavan jo luotettavan kuvan tutkimukseen. Yhteensä hyväksytyjä vastauksia kertyi 214 kappaletta.

Seuraava työvaihe oli haastattelujen analysoiminen. Analysoimiseen käytettiin SPSS-ohjelmaa. Ensin ohjelmaan syötettiin haastattelulomakkeen kysymykset ja määriteltiin erilaiset muuttujat. Sen jälkeen dataa alettiin syöttää ohjelmaan lomake kerrallaan. Kun kaikki aineisto oli syötetty, alettiin tuloksia analysoida. Tulosten tutkimisessa käytettiin apuna mm. frekvenssitaulukoiden ja ristiintaulukointia. Kuvaavien taulukoiden tekemisessä käytettiin Microsoft Office Excel –ohjelmaa. SPSS-ohjelmalla olisi myös saatu kuvaavia taulukoita, mutta se koettiin hitaammaksi toteuttaa, kuin mitä Excelin avulla. Tämä koska esimerkiksi muuttujien määriä sekä arvoja täytyi usein laskea ensin käsin. Tästä johtuen taulukot tehtiin käyttäen Exceliä.

## **14 HAASTATTELUN TOTEUTTAMINEN**

Haastattelut päätettiin toteuttaa sekä Jyväskylän, että Helsinki-Vantaan lentoasemilla. Jyväskylän lentoasemalla on eniten asiakkaita aamun kolmen ensimmäisen lennon aikana, joten haastattelut toteutettiin aina aamuisin. Helsinki-Vantaan lentoasemalla oli tarkoitus viettää kaksi päivää ja haastatella Jyväskylään lentäviä asiakkaita. Finnair kustansi minulle kaksi edestakaista lentoa Helsinki-Vantaan lentoasemalle.

## 14.1 Ensimmäinen viikko

Haastattelut aloitettiin maanantaina 8.5.2006. Tuolloin lensin Helsinki-Vantaan lentoasemalle klo 7.35:n aamukoneella. Ensimmäisen päivän tulos oli yhteensä 16 haastattelua. Aamun lennolta sain kahdeksan hyväksytyä haastattelua. Helsinki-Vantaan lentoasemalla sain neljä haastattelua klo 14.45:n lähteneestä koneesta. Lensin takaisin Jyväskylään klo 16.25:n koneella, ja sain haastatteluja neljä kappaletta. Haastatelluista kaksi oli naisia ja kahta ihmistä lukuun ottamatta kaikki olivat Jyväskylästä, lähikunnista tai Keski-Suomen alueelta. Yksi oli tanskalainen ja toinen amerikkalainen.

Seuraava haastattelupäivä oli tiistai 9.5.2006, jolloin lähdin klo 6.00:n koneella Helsinkiin. Tuolloin sain tehtyä viisi haastattelua. Helsinki-Vantaan lentoasemalla haastattelin Jyväskylään lentäviä useilta eri lennoilta (klo 8.05, 9.50, 13.15, 14.45 ja 16.25). Yhteensä em. lennoilta sain 15 täytettyä lomaketta. Itse lensin takaisin Jyväskylään klo 18.15 lähtevällä lennolla ja silloin sain 11 haastattelua. Päivän kokonaistulos oli siis 31 haastattelua. Haastatelluista kahdeksan oli naisia ja 31 ihmisestä kymmenen oli muualta kuin Jyväskylästä, sen lähikunnista tai Keski-Suomen alueelta. Yksi vastanneista oli amerikkalainen.

Torstiaamuna 11.5.2006 olin jälleen Jyväskylän lentoasemalla. Tuolloin haastattelin klo 7.35:n lennolla lähteviä matkustajia. Tulos kyseisen koneen matkustajista oli yhdeksän hyväksytyä lomaketta. Haastatelluista naisia oli vain kolme kappaletta, ja kaikkien kyselyyn vastanneiden kotipaikkakunta oli Keski-Suomen alueella.

Perjantaina 12.5.2006 sain klo 6.00:n koneesta kolme, klo 7.35:n koneesta seitsemän ja klo 9.20:n lennolta kuusi onnistunutta haastattelua. Neljä vastanneista oli naisia, ja heistä kaksi oli muualta kuin Keski-Suomen alueelta. Toinen heistä oli Italiasta ja toinen Vantaalta. Yhteensä sain siis 16 haastattelua.

## 14.2 Toinen viikko

Seuraavan kerran olin Jyväskylän lentoasemalla maanantaina 15.5.2006, jolloin sain 23 hyväksyttyä lomaketta. Kello 6.00:n lennolta sain yhden haastattelun, kello 7.35:n koneelta kymmenen ja kello 9.20:n koneelta 12 haastattelua. Naisia heistä oli ainoastaan yksi kappale. Yksi haastatelluista oli kotoisin Espoosta, kaksi Ruotsista ja yksi Saksasta.

Tiistaina 16.5.2006 sain klo 6.00:n lennolta kahdeksan täytettyä lomaketta, klo 7.35:n koneelta 13 ja klo 9.20:n koneelta yhdeksän lomaketta, eli yhteensä 30 täytettyä haastattelulomaketta. Haastatelluista 13 oli naisia, ja neljä kaikista vastanneista asui Keski-Suomen ulkopuolella. Yksi oli kotoisin Rovaniemeltä, yksi Virosta, yksi Israelista ja yksi Englannista.

18.5.2006 torstaina haastattelin klo 6.00:n koneella lähteneitä, ja sain seitsemän täytettyä lomaketta. Klo 7.35:n lennolla olleista sain 14 vastausta ja klo 9.20:n lennolta 11 vastausta, eli yhteensä 32 täytettyä haastattelulomaketta. Seitsemän oli naisia, ja kolme asui Keski-Suomen ulkopuolella. Yksi oli Englannista, yksi Saksasta ja yksi Skotlannista.

Seuraavan kerran olin Jyväskylän lentoasemalla maanantaina 22.5.2006. Silloin sain yhteensä 18 täytettyä lomaketta. Seitsemän niistä oli klo 7.35:n lennolta ja 11 klo 9.20:n lennolta. Neljä heistä oli naisia, ja kaksi asui Keski-Suomen ulkopuolella. Yksi oli irlantilainen, joka asui Oulussa, ja toinen oli amerikkalainen.

## 14.3 Kolmas viikko

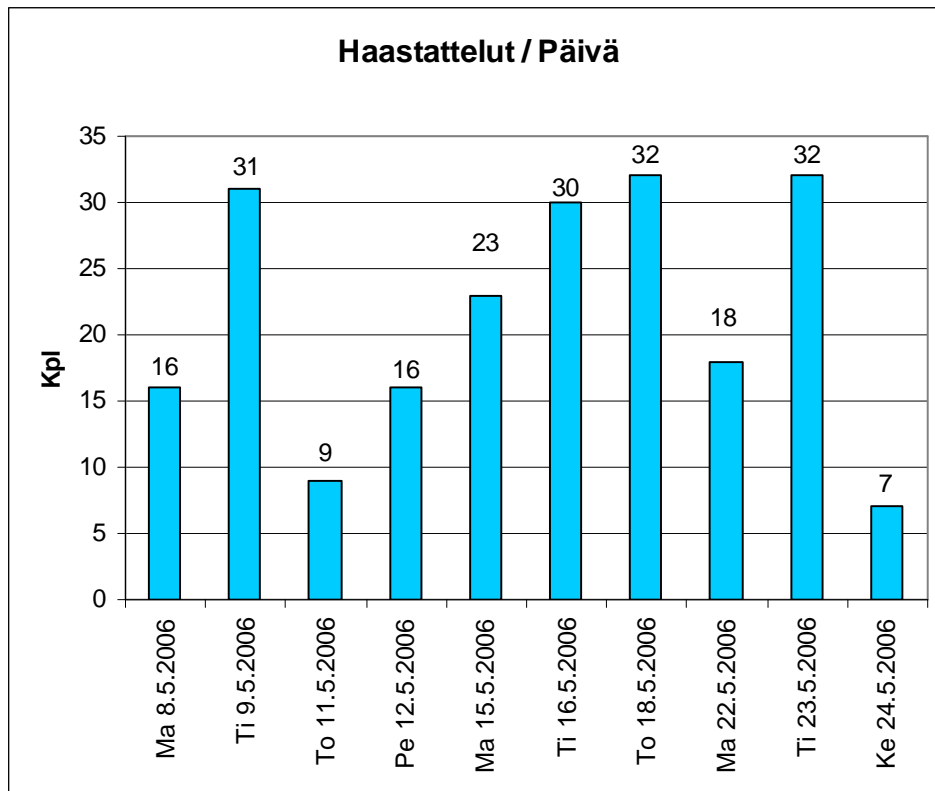
Tiistaina 23.5.2006 minulla oli mukana auttamassa toinen haastattelija, joka osallistui haastatteluihin saadakseen itselleen projektiopintopisteitä. Klo 6.00:n lennolta saimme yhteensä neljä lomaketta, joista kaikki olivat minun keräämiäni. Klo 7.35:n lennolta lomakkeita saatiin 22 kappaletta, joista 14 oli minun. Klo 9.20:n

lennolta saimme 6 haastattelua joista puolet oli minun keräämiäni. Tiistai- aamun kokonaistulos oli 32 hyväksyttyä haastattelua. Vastanneista 14 oli naisia, ja Keski-Suomen ulkopuolelta oli seitsemän. He olivat Varkaudesta, Kirkkonummelta, Espoosta, Puolasta, Moldovasta, Ruotsista ja Ranskasta.

Haastattelujen viimeinen päivä oli keskiviikkona 24.5.2006. Silloin sain hyväksytyjä lomakkeita yhteensä seitsemän kappaletta. Niistä yksi oli klo 6.00:n lennolta ja loput kello 7.35:n lennolta. Kolme heistä oli naisia, ja yhtä lukuun ottamatta kaikkien kotipaikka oli Keski-Suomen alueella. Yhden kotipaikka oli Naantali.

#### **14.4 Haastattelupäivien tulos**

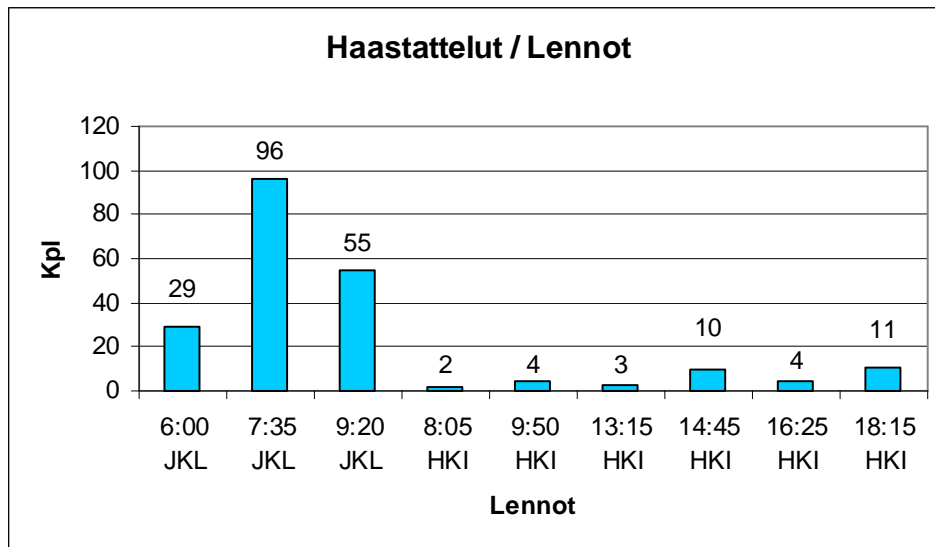
Haastatteluja toteutettiin kahden ja puolen viikon aikana, yhteensä kymmenenä eri päivänä. Haastattelujen kokonaismäärä oli 214 hyväksyttyä lomaketta ja alla olevasta Kuvio 4:stä käy ilmi, kuinka haastattelujen määrä jakautuu kaikille haastattelupäiville.



KUVIO 4. Haastattelujen jakauma eri päiville

Yli 30 hyväksytyyn haastatteluun päästiin neljänä päivänä, ja suurin päivittäinen saatujen haastattelujen määrä oli 32 kappaletta. Tähän päästiin kahtena päivänä. Vain kahtena päivänä yhteistulos oli alle 10 täytettyä lomaketta. Muina neljänä päivänä tulos vaihteli 16:sta 23 haastatteluun. Kuvioista käy myös ilmi se, että jokaisena tiistaina saatiin vähintään 30 hyväksytyä lomaketta. Tiistaiamat olivatkin ehdottomasti parhaimpia päiviä haastattelujen keräämiseen.

Haastattelujen kerääminen päätettiin sijoittaa pääasiassa aamulennoille. Poikkeuksena oli kaksi ensimmäistä haastattelupäivää, jolloin lensin Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Tuolloin keräsin haastatteluja myös myöhäisemmiltä lennoilta. Kuvion 5 avulla nähdään miten saadut haastattelut jakautuvat eri lennoille.



KUVIO 5. Haastattelujen jakauma eri lennoille

Suurin osa Jyväskylässä kerätyistä haastatteluista saatiin klo 7.35:n aamulennolta. Toiseksi eniten vastauksia tuli klo 9.20:n koneelta ja vähiten klo 6.00:n aamukoneelta. Helsinki-Vantaan lentoasemalla eniten haastatteluja tuli klo 18.15 koneelta, jolloin lentoni oli pahasti myöhässä, ja minulla oli enemmän aikaa haastatella koneeseen tulleita asiakkaita. Iltapäivän klo 14.45:n koneelta sain lähes yhtä paljon haastatteluja.

## 15 HAASTATTELUN ONGELMAKOHDAT

Suurin ongelma oli se, että minulla ei ollut ketään auttamassa haastattelujen keräämisessä yhtä aamua lukuun ottamatta. Tavoitteena oli 300 haastattelua, mutta tavoitteesta jäi uupumaan 86 haastattelua. Haastattelujen kerääminen yksin oli erittäin haastavaa ja vaati kymmenen käyntiä Jyväskylän lentoasemalla. Aamuisin matkustajat tulevat mahdollisimman myöhään lentoasemalle, joten aikaa haastattelemiseen ei juuri ole. Ongelma vielä korostuu silloin, kun tekee työtä yksin. Jos minulla olisi ollut tehokas avustaja mukana koko ajan, uskon että olisin päässyt haastattelumäärän alkutavoitteeseen.



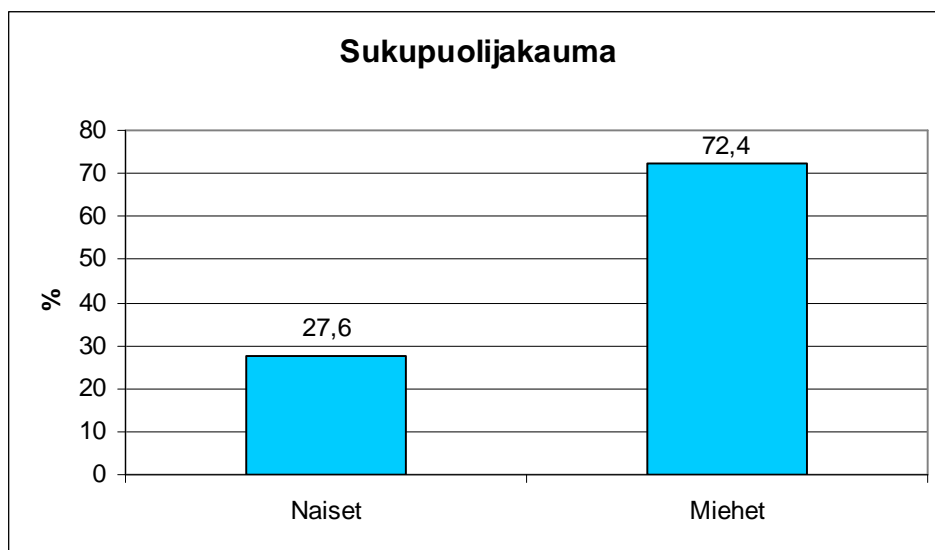
Työn alkuvaiheessa minulle esitettiin toivomus, että molempia sukupuolia pitäisi haastatella yhtä paljon. Naisten haastattelemista painotettiin erityisesti. Pientä ongelmaa tässä asiassa aiheutti se, että naisten osuus matkustajista on selvästi miehiä pienempi. Ja miehet olivat paljon helpompia saada suostumaan haastatteluun, sillä he tuntuivat olevan aamutuimaan hieman paremmalla tuulella kuin naiset. Tämä osaltaan aiheutti sen, että naisten osuus haastatteluista jäi selvästi miehiä pienemmäksi. Mutta todellisuudessa naisten osuus matkustajista on miehiä pienempi, ja uskomme minun päässeen hyvin realistiseen kuvaan naisten osuudesta. Sillä liian moni nainen ei kuitenkaan kieltäytynyt haastattelusta, etkäkö se olisi ratkaisevasti vaikuttanut tutkimustuloksiin.

Tarkoituksena oli myös, että haastattelin matkustajia lennon aikana, mutta tätä tavoitetta en kyennyt saavuttamaan kahdesta syystä. Ensimmäkin lennon aikana haastattelemisen oli erittäin vaikeata lennon lyhyiden takia. Aikaa ei ollut tarpeeksi, jotta olisin voinut liikkua koneessa ihmisen luota toiselle, niin että kaikki lennolla olijat olisi saatu haastateltua. Lisäksi liikkuminen koneessa ilman, että olisin ollut lentoemäntien tiellä, osoittautui lähes mahdottomaksi. Näistä syistä johtuen lennon aikana saatujen haastattelujen määrä jäi muutamaan kappaleeseen.

Paljon mietintää aiheutti myös se, milloin haastattelut olisi järkevintä toteuttaa. Mietimme myös sitä, kuinka tutkimustuloksien profiiliin olisi vaikuttanut se, että haastatteluja olisi myös tehty viikonloppuisin. Uskon, että matkustajien matkan tarkoituksen jakauma olisi ollut erilainen. Nyt suurin osa matkustajista oli työmatkalla (90,2 %), incentive-matkalla ilmoitti olevansa 0,5 % ja loma- sekä muulla vapaa-ajan matkalla 10,3 % vastaajista. Mikäli haastatteluja olisi toteutettu myös viikonloppuisin, uskon että loma- ja muu vapaa-ajan matkustajien osuus vastanneista olisi ollut paljon suurempi kuin mitä nyt.

## 16 KYSELYYN VASTANNEIDEN SUKUPUOLIJAKAUMA

Alla olevasta Kuvio 6:sta käy ilmi, millainen oli kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma. Jakauman selvittäminen oli ensimmäinen perusasia, joka haluttiin tietää, jotta saataisiin selville, mikä osuus matkustajista on naisia. Jo alussa tiedettiin, että naisten osuus on pienempi kuin miesten. Myös mahdollinen naisten ja miesten välinen vertailu mahdollistettiin tällä.

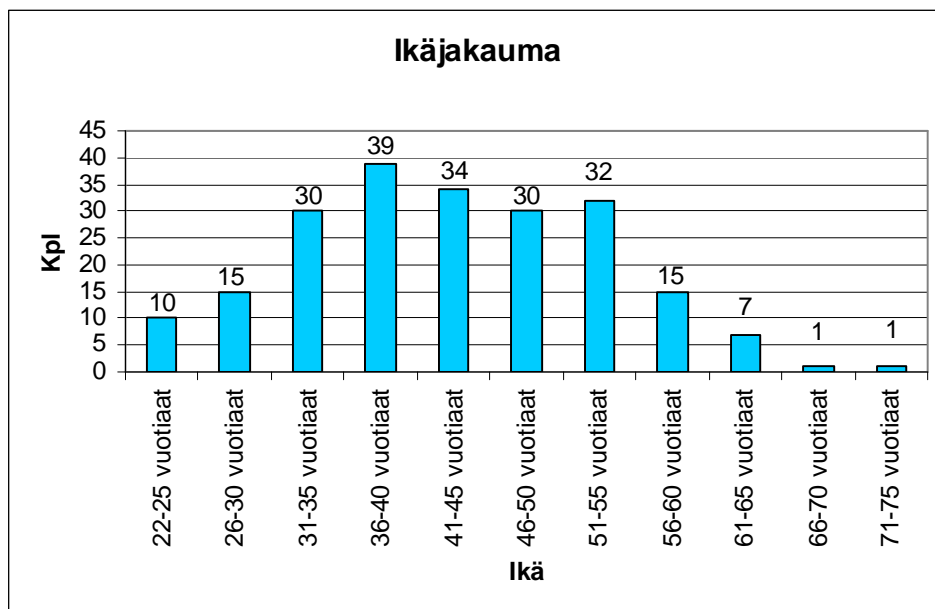


KUVIO 6. Kyselyyn vastanneiden sukupuolijakauma

Kyselyyn vastasi 214 ihmistä. Vastanneista 27,6 % oli naisia (59 kpl) ja miehiä 72,4 % (155 kpl). Suurempi otanta miehistä johtui edellisessä kappaleessa kerrotuista syistä. Eli naisten osuus matkustajista on muutenkin miehiä vähäisempi, ja miehet oli helpompi saada suostumaan haastatteluun kuin naiset.

## 17 KYSELYYN VASTANNEIDEN IKÄJAKAUMA

Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma oli hyvin suuri. Hyvin nuoria ja hyvin vanhoja oli silti määrällisesti vähemmän kuin keski-ikäisiä, jotka muodostivat tasaisen enemmistön kaikissa ikäluokissa. Tämä johtunee paljolti haastattelujen ajankohdasta. Jos haastatteluja olisi tehty päivän myöhäisemmällä lennoilla, olisi nuorten ja vanhojen osuus luultavasti ollut suurempi. Aamulla suurin osa matkustajista on keski-ikäisiä töihin meneviä. Kuviosta 7 käy ilmi, millainen ikäjakauma käytännössä oli.



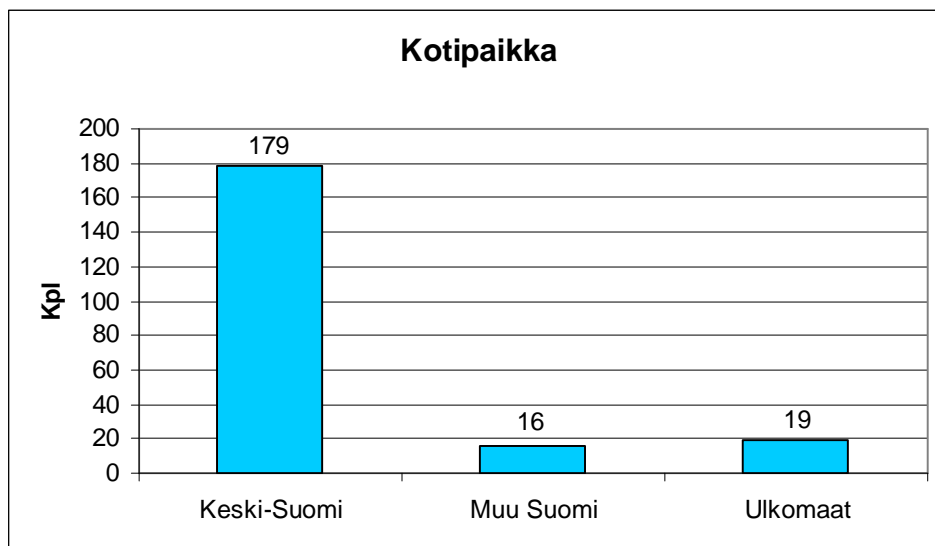
KUVIO 7. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma

Nuorin kyselyyn vastanneista oli 22-vuotias ja vanhin 75-vuotias. Moni kyselyyn vastanneista sijoittui 30:n ja 53 ikävuoden väliin. Alle 30-vuotiaita on suhteessa enemmän kuin yli 60-vuotiaita. Tämä johtuu varmasti pitkälti siitä, että valtaosa kyselyyn vastanneista oli työmatkalla ja yli 60-vuotiaista moni on jo päässyt eläkkeelle. Nykyään alle 30-vuotiaatkin ovat jo sellaisessa työsuhteessa, missä he joutuvat matkustamaan paljon työnsä puolesta. 22–29-vuotiaita oli 21 kappaletta,

30–39-vuotiaita 64 kappaletta, 40–49-vuotiaita 66 kappaletta, 50–59-vuotiaita 52 kappaletta, 60–69-vuotiaita 10 kappaletta, ja yli 70-vuotiaita oli yksi kappale. Miehiä määrä jakautuu tasaisemmin koko ikäjakaumaan (22 ikävuodesta 75 ikävuoteen) kuin naisten.

## 18 KANSALAIKUUS JA KOTIPAikka

Kansalaisuuden ja kotipaikan kysymisellä haluttiin selvittää muun muassa, millainen jakauma kyselyyn vastanneiden kesken olisi Keski-Suomen, muun Suomen ja ulkomaiden välillä. Kuviosta 8 näkee, kuinka moni vastanneista oli em. alueilta.

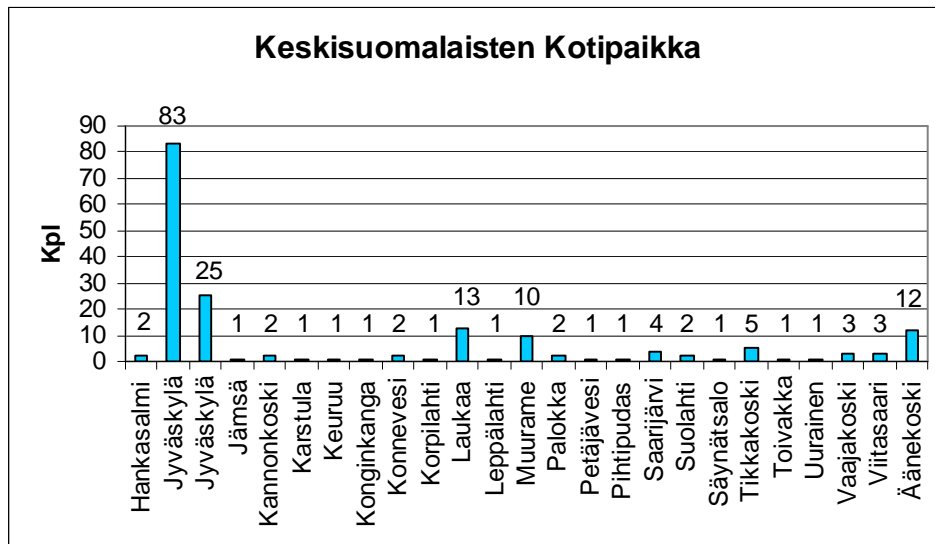


KUVIO 8. Kyselyyn vastanneiden kotipaikka

Kyselyyn vastanneista 179 kpl oli Keski-Suomesta, 16 kpl muualta Suomesta ja 19 kpl ulkomailta. Suurin osa ulkomaalaisista oli miehiä, mikä johtunee miesten asemasta työelämässä.

Keski-Suomen suuri osuus tutkimuksessa johtuu luonnollisesti siitä, että haastattelut toteutettiin pääasiallisesti Jyväskylän lentoasemalla. Helsinki-Vantaan lento-

asemalla ollessani haastattelin sielläkin vain Jyväskylään lähtevien koneiden matkustajia. Koska suurin osa vastanneista oli Keski-Suomen alueelta, haluttiin tarkentaa, mistä päin Keski-Suomea he tarkalleen ottaen olivat. Kuviosta 6 käy ilmi tarkempi paikkakuntajakauma vastanneiden kesken.



KUVIO 9. Keski-Suomessa asuvien kotipaikkakunta

Kyselyyn vastanneiden kotipaikassa ja kansalaisuudessa tuli paljon hajontaa. Suurin keskittymä sijoittuu Jyväskylään (83 kpl). Myös Jyväskylän maalaiskunnasta (25 kpl), Laukaasta (13 kpl), Äänekoskelta (12 kpl) ja Muuramesta (10 kpl) oli suuri määrä kyselyyn vastanneita.

## 19 MATKAN TARKOITUS

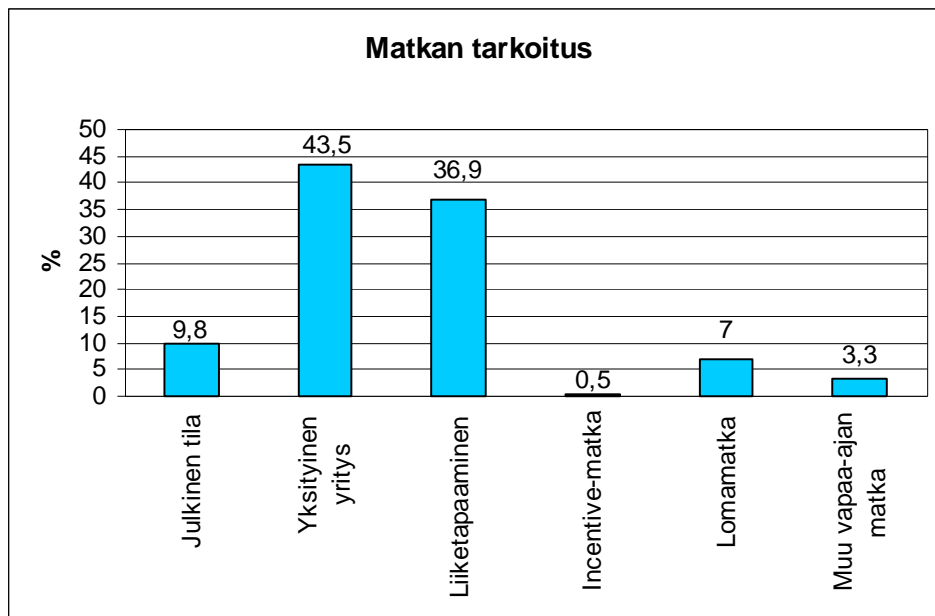
Matkustuksen muotoja voidaan jakaa monella eri tavalla. Liikematkustuksella tarkoitetaan työn vuoksi tapahtuvaa matkustamista. Se on asiakkaalle välttämätön keino saada työnsä hoidetuksi. Liikematkustus jaetaan liikesuhteiden hoitamiseen, messuihin ja näyttelyihin osallistumiseen, kokouksiin ja kongresseihin sekä incentive- eli kannustematkailuun. (Verhelä 2000b, 10.)

Vapaa-ajan matkustuksella tarkoitetaan loma- ja vapaa-aikana tehtyä vapaaehtoista matkustamista. Vapaa-ajan matkustus jaetaan lomamatkailuun, harrastuksiin sekä kulttuuriin liittyvään matkustamiseen ja sukulaisten sekä tuttavien luomatkustamiseen. (Mts. 9.)

Myös opiskelu, uskonto ja terveydenhoito saavat ihmisiä matkustamaan. Opiskelija matkustaa opiskelupaikkakunnan ja kotipaikkakunnan välillä sekä osallistuu mm. opintomatkoille. Pyhiinvaellukset ovat hyvä esimerkki uskontoon liittyvästä matkustamisesta. (Mts. 10 - 11.)

### 19.1 Jakauma matkan tarkoituksen suhteen

Yksi tutkimuksen tärkeimmistä selvitettävistä asioista oli se, miksi ihmiset ovat matkustamassa. Haluttiin tietää, mikä heidän matkansa tarkoituksena oli. Kuvios-  
ta 10 käy tarkemmin esille se, mikä oli kyselyyn vastanneiden matkustamisen  
motiivi.



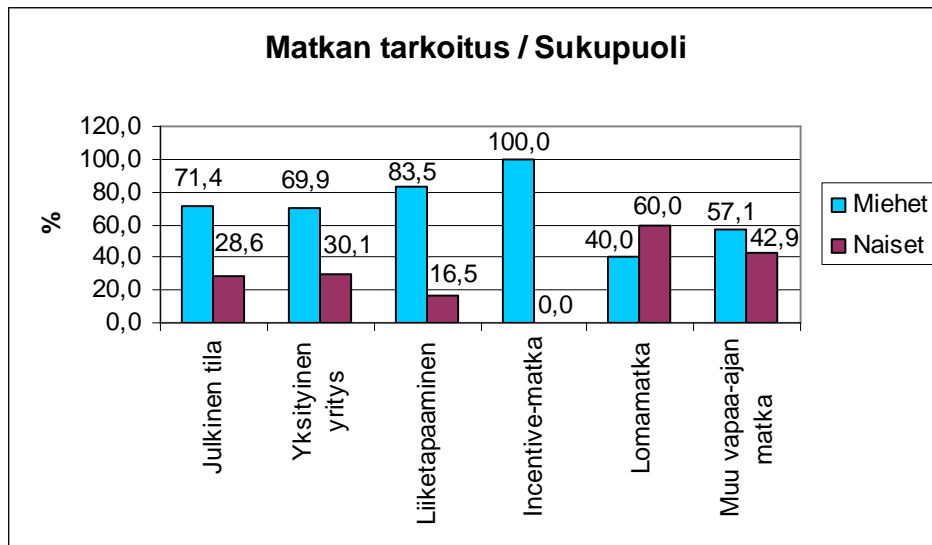
KUVIO 10. Matkan tarkoitus

Kyselyyn vastanneista 9,8 % (21 ihmistä) oli matkalla kokoukseen, kongressiin tai messuihin, jotka järjestettiin julkisessa tilassa. 43,5 % (93 ihmistä) oli matkalla kokoukseen, kongressiin tai messuihin, jotka järjestettiin yksityisen yrityksen tiloissa. 36,9 % (79 ihmistä) oli matkalla liiketapaamiseen, ja vain yksi vastanneista (0,5 %) oli incentive-matkalla. Lomamatkalla oli 7 % (15 ihmistä) ja 3,3 % (7 ihmistä) oli muulla vapaa-ajan matkalla, johon luetaan mm. sukulointi.

Suurin osa oli siis matkalla joko liiketapaamiseen tai yksityisen yrityksen järjestämään kokoukseen, kongressiin tai messuun. Kaksi kyselyyn vastanneista valitsi kaksi vaihtoehtoa, eli hänen matkansa täytti useamman kuin yhden vaihtoehdon. Tästä käy esille hyvin se, että aamun ensimmäisten lentojen asiakkaat ovat pääasiassa työnsä vuoksi matkustavia. Muu vapaa-ajan matka ja incentive-matka olivat vähäisimmät matkan syyt.

## **19.2 Sukupuolen vaikutus matkan tarkoituksen jakaumaan**

Työssä haluttiin myös tarkastella sukupuolen vaikutusta tiettyihin tutkimustuloksiin. Sukupuolen vaikutus matkan tarkoitukseen oli yksi näistä. Kuviossa 11 on esitetty naisten ja miesten erot matkan tarkoituksen suhteen.



KUVIO 11. Sukupuolen vaikutus matkan tarkoitukseen

21 ihmisen matkan tarkoitus oli julkisessa tilassa järjestettävä kokous, kongressi tai messut. Näistä 71,4 % oli miehiä (15 kpl) ja 28,6 % naisia (6 kpl). Yksityisen yrityksen järjestämään kokoukseen, kongressiin tai messuun oli matkalla 93 ihmistä, joista miehiä oli 69,9 % (65 kpl) ja 30,1 % naisia (28 kpl). 79 ihmisellä, joista 83,5 % oli miehiä (66 kpl) ja 16,5 % naisia (13 kpl), matkan tarkoituksena oli osallistua liiketapaamiseen. Incentive-matkalla oli vain yksi kyselyyn vastanneista, ja hän oli mies. Lomamatkalla ilmoitti olevansa 15 ihmistä. Heistä 40 % oli miehiä (6 kpl) ja 60 % naisia (9 kpl). Tämä oli ainoa tapaus, jossa naisten osuus oli miehiä suurempi. Seitsemän ihmistä, 57,1 % miehiä (4 kpl) ja 42,9 % naisia (3 kpl), oli muulla vapaa-ajan matkalla. Miesten suurempi osuus työmatkustajista näkyi tässäkin tapauksessa erittäin hyvin.

### 19.3 Kotimaan- ja ulkomaanlentojen käyttäminen suhteessa matkan tarkoitukseen

Julkisessa tilassa järjestettävään tapahtumaan matkalla olleista 21 ihmisestä useimmin kotimaanlennoilla matkustavia oli viisi ihmistä, ulkomaanlennoilla matkustavia 12 ihmistä ja saman verran molempia käyttäviä oli neljä ihmistä.

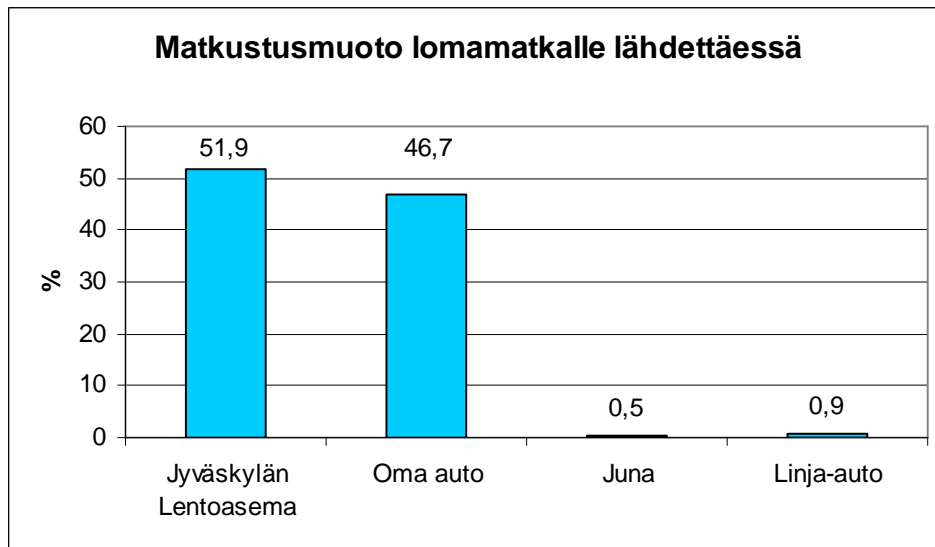


Yksityisen yrityksen tiloissa järjestettävään tapahtumaan matkalla olleista 93 ihmisestä useimmin kotimaanlennoilla matkustavia oli 59 ihmistä, ulkomaanlennoilla matkustavia 25 ihmistä ja saman verran molempia käyttäviä oli 9 ihmistä.

Liiketapaamiseen oli menossa 79 ihmistä, joista 38 käytti useimmin kotimaanlentoja, 27 ulkomaanlentoja, ja molempia yhtä paljon käyttäviä oli 14 ihmistä. Yksi incentive-matkalla olleista kertoi käyttävänsä useimmiten ulkomaanlentoja matkustaessaan. Lomamatkalla ilmoitti olevansa 15 kyselyyn vastanneista, ja heistä kaksi ilmoitti käyttävänsä yleensä enemmän kotimaanlentoja. 12 ihmistä kertoi käyttävänsä yleensäkin enemmän ulkomaanlentoja, ja yksi vastanneista käytti molempia yhtä paljon. Muulla vapaa-ajan matkalla oli seitsemän kyselyyn vastanneista, joista 1 käytti yleensä enemmän kotimaanlentoja, viisi käytti enemmän ulkomaanlentoja ja yksi käytti molempia saman verran.

## **20 JYVÄSKYLÄN LENTOASEMAN KÄYTTÄMINEN LOMAMATKOILLA**

Tutkimuksen avulla haluttiin lisäksi selvittää, mitä kulkuvälinettä kyselyyn vastannut käyttää, mikäli hän ei lähde lomalle Jyväskylän lentoasemalta. Eri kulkuvaihtoehtoina olivat oma auto, juna ja linja-auto. Kuviosta 12 näkyy, millaisen kannatuksen nämä kolme muuta kulkuvälinettä saivat verrattuna lentokoneeseen.



KUVIO 12. Matkustusmuoto lomamatkalle lähdetessä

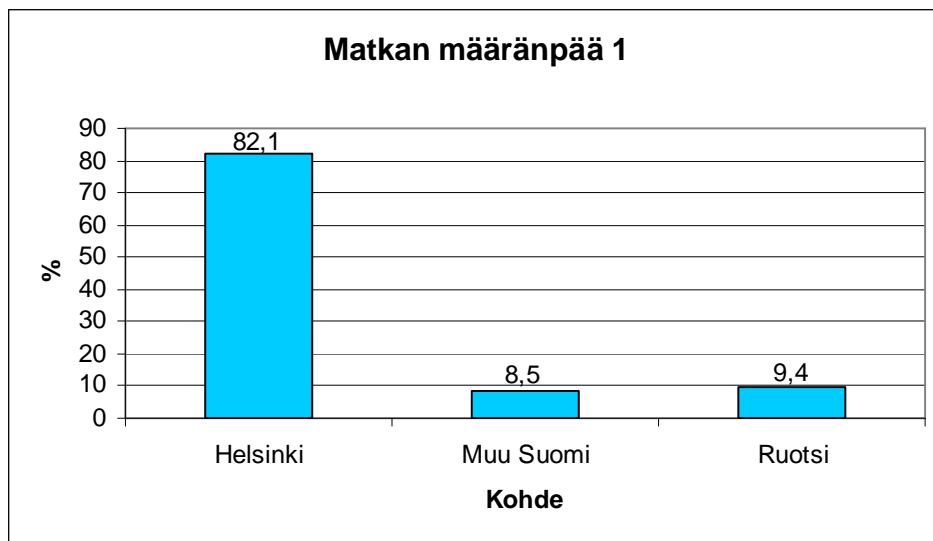
51,9 % kyselyyn vastanneista (111 ihmistä) lähtee lomamatkalle Jyväskylän lentoasemalta ja yhteensä 48,1 % (103 ihmistä) käyttää ensin muuta kulkuvälinettä päästäkseen esimerkiksi toiselle kotimaiselle lentoasemalle. Vaihtoehtoisista kulkuneuvoista oma auto on ylivoimaisesti suosituin (46,7 %). Linja-autoa käyttää 0,9 % vastanneista ja junaa 0,5 %. Positiivista on silti se, että yli puolet (51,9 %) kyselyyn vastanneista käyttää Jyväskylän lentoasemaa myös lomalle lähtiesään.

Kyselyyn vastanneista vain yksi mies ilmoitti käyttävänsä ensisijaisesti junaa lomamatkalle lähdetessä. Junan käyttöä puolustanee se, että silloin säästytään oman auton parkkipaikkamaksuilta ja että kenties linja-auto koetaan hitaammaksi ja epämukavammaksi vaihtoehdoksi kuin juna. Linja-autoa ilmoitti käyttävänsä kaksi hieman iäkkäämpää miestä (53- ja 65-vuotiaat). Linja-auton vahvuus junaan verrattuna on sen vaivattomuus. Jotkin ihmiset saattavat kokea junan vaihtamisen hieman hankalaksi ja työlääksi. Linja-autossa tätä ongelmaa ei ole. Juna on myös hieman persoonattomampi kulkuväline. Linja-autossa syntyy helpommin tuttavuuksia, ja varsinkin vanhemmille ihmisille juttuseura pidemmällä matkalla on hyvin tärkeä viihtymiseen vaikuttava asia.

## 21 MATKAN MÄÄRÄNPÄÄ

### 21.1 Määränpäänä Suomi tai Ruotsi

Ensimmäisessä vaihtoehdossa tarkastelun kohteena oli Helsinki, muu Suomi ja Ruotsi. Kuviossa 13 käy ilmi matkustajien jakauma näiden kolmen määränpään suhteen.

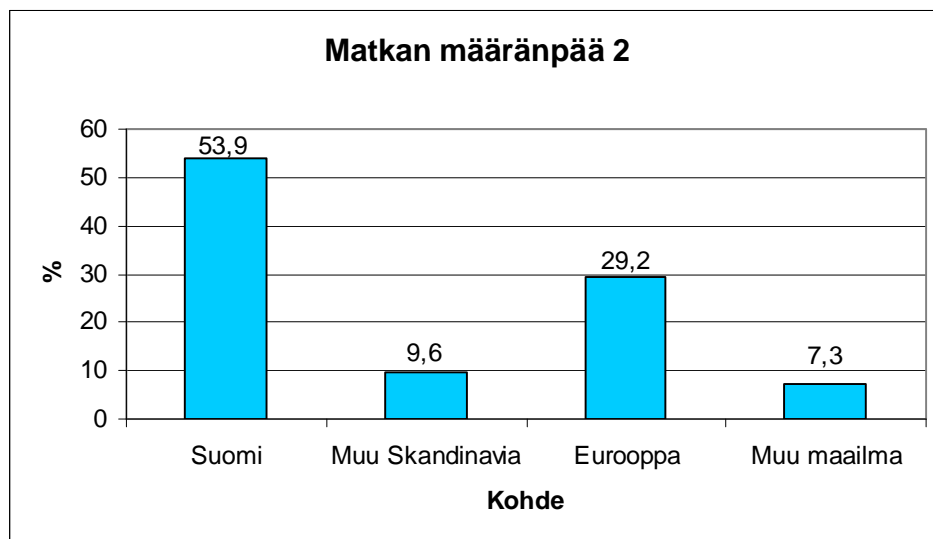


KUVIO 13. Matkan määränpää vaihtoehto 1

Kaiken kaikkiaan näihin kolmeen kohteeseen oli menossa yhteensä 106 ihmistä. Heistä 82,1 % (87 ihmistä) meni Helsinkiin, 8,5 % (9 ihmistä) oli matkalla muualle Suomeen ja 9,4 % (10 ihmistä) Ruotsiin. Muu Suomi ei sisällä Helsinki-Vantaan lentoasemalla haastateltuja Jyväskylään matkustaneita ihmisiä. Tällä kuviolla haettiin osoittaa, mikä on Helsinkiin matkustavien osuus suhteessa Ruotsiin jatkavien matkustajien osalta. Kuvioista käy ilmi se, että ylivoimaisesti suurin osa oli matkalla Helsinkiin. Ruotsiin matkusti vain murto-osa. Helsingin lähikunnat ja -kaupungit vetivät matkustajia lähes yhtä paljon kuin Ruotsi.

## 21.2 Määränpäänä Suomi, muu Skandinavia, Eurooppa tai muu maailma

Kuvion 14 avulla haluttiin selvittää hieman edellistä kuviota laajemmin ulkomaisia kohteita. Tässäkään kuviossa tarkastelun kohteeksi ei otettu yksittäisiä kaupunkeja ulkomailta, vaan haluttiin saada laajempi käsitys Suomen, muun Skandinavian, Euroopan ja muun maailman vetovoimaisuudesta. Suomen osuus ei sisällä Helsinki-Vantaan lentoasemalta Jyväskylään matkustaneita asiakkaita.

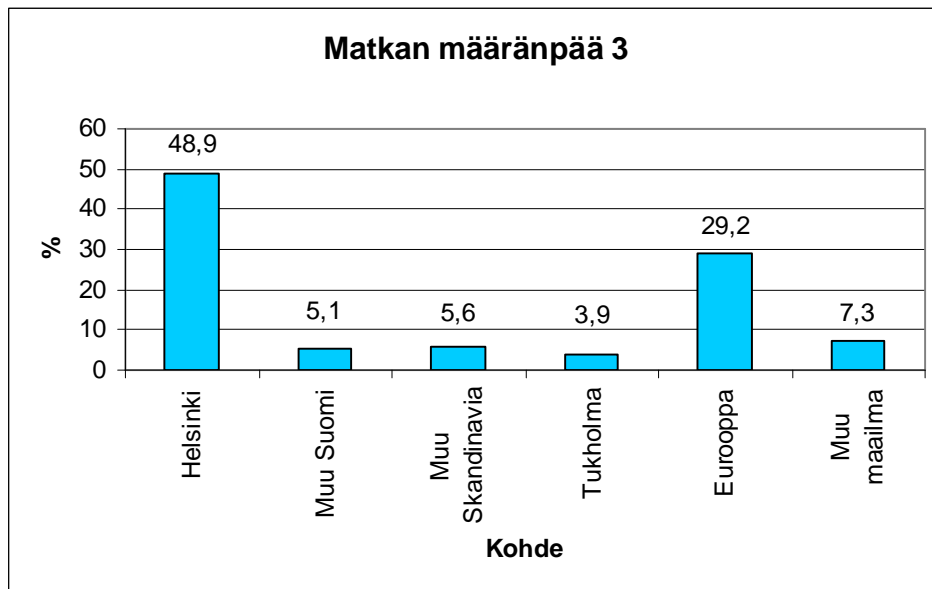


KUVIO 14. Matkan määränpää vaihtoehto 2

Näihin neljään kohteeseen oli matkalla yhteensä 178 matkustajaa. Jälleen kerran kotimaankohteet olivat suosituin vaihtoehto. 53,9 % (96 ihmistä) määränpää oli Suomessa, Eurooppaan matkalla oli 29,2 % (52 ihmistä), muualle Skandinaviaan 9,6 % (17 ihmistä) ja muualle maailmaan 7,3 % (13 ihmistä). Euroopan osuus on hyvin ymmärrettävä, sillä EU:n myötä työmatkojen osuus Euroopan alueelle on kasvanut. Myös Euroopan kaupungit lomakohteena ovat nykyään suosittuja, mikä näkyy kaupunkilomien kasvuna.

### 21.3 Määränpäänä Suomi, Ruotsi, muu Skandinavia, Eurooppa tai muu maailma

Viimeisessä vaihtoehdossa haluttiin selvittää tarkemmin ulkomaankohteet, mitkä vetivät matkustajia eniten. Suhteiden selventämiseksi tarkastelun kohteeksi otettiin myös Helsinki ja muu Suomi (ei tässä tapauksessa sisällä Helsinki-Vantaan lentoasemalta Jyväskylään matkustaneita asiakkaita). Muita kohteita olivat Tukholma, muu Skandinavia, Eurooppa ja muu maailma. Kuvion 15 avulla näkee tarkemmin asiakkaiden jakauman määränpään suhteen.



KUVIO 15. Matkan määränpää vaihtoehto 3

Helsinki oli myös tässä jaottelussa suurin vaihtoehto. 48,9 % vastanneista (87 ihmistä) oli matkalla Helsinkiin. Eurooppaan oli matkalla 29,2 % (52 ihmistä) kyselyyn vastanneista. Euroopan ulkopuolelle oli menossa 7,3 % (13 ihmistä), muualle Skandinaviaan 5,6 % (10 ihmistä), muualle Suomeen 5,1 % (9 ihmistä) ja Tukholmaan 3,9 % (7 ihmistä). Kuviosta käy ilmi se, että Helsinkiin matkustaa suurin osa, mutta myös Eurooppa vetää matkustajia hyvin. Loput neljä vaihtoehtoa keräsivät matkustajia hyvin samankaltaisen määrän. Muu maailma oli näistä

suosituin, mikä selittynee pitkälti Venäjälle suuntautuvan työmatkustuksen takia. Liitteestä 2 käy esille tarkat määränpäättökäytännöt kaikkien kyselyyn vastanneiden osalta.

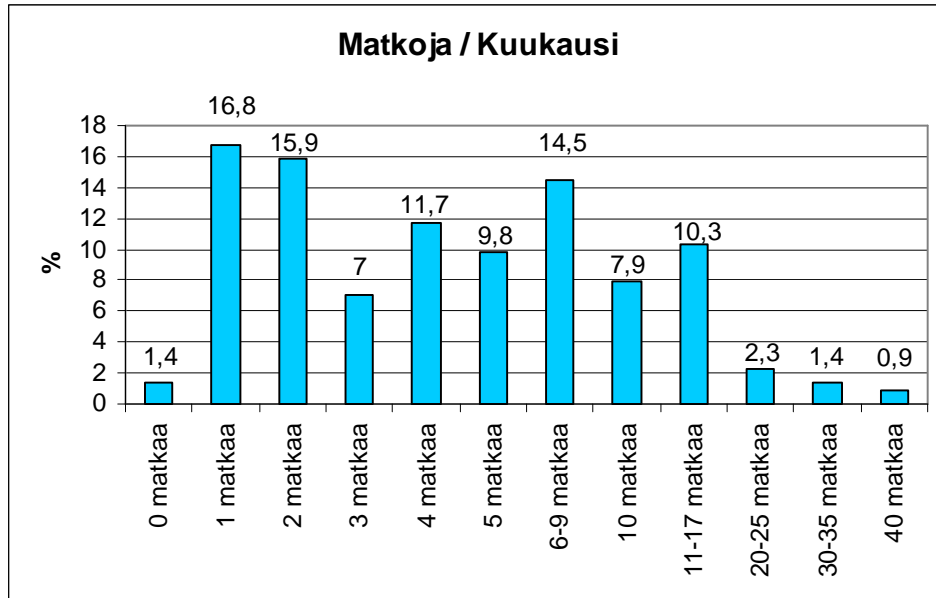
Näitten tulosten valossa mielestäni Euroopan reitteihin tulisi panostaa jatkossa paljon. Työpaikkojen kansainvälistyminen ei tule pysähtymään, joten tulisi harkita minne Euroopan kohteisiin kannattaisi Jyväskylän lentoasemalta jatkossa suorita lentoja järjestää. Koska Suomen ja erityisesti Helsingin osuus oli suuri, olisi kotimaan lentojen määrää hyvä miettiä erityisesti viikonloppulentojen osalta. Tutkimuksen aikana huomasin myös sen, että hyvin moni oli matkalla Venäjälle. Suurin osa heistä oli lentämässä Moskovaan tai Pietariin, ja mikäli määränpäättökäytännöt oli joku toinen kaupunki, aikoivat he jatkaa matkaa junalla. Moni Venäjälle matkustaneista kritisoi sitä, että jatkolennot ovat todella huonot. Niiden määrä on liian vähäinen ja lopun matkaa joutuu kulkemaan muilla kulkuvälineillä.

Jatkossa Suomesta pääsee helpommin Venäjälle. Finavian 12.3.2008 jättämän tiedotteen mukaan Moskovan lentojen määrä kaksinkertaistuu huhtikuusta 2008 alkaen. Tuolloin Finnair ja Aeroflot lentävät Helsingin ja Moskovan väliä neljä kertaa päivässä. Tämä helpottaa erityisesti Moskovaan kulkevia liikematkailijoita, jotka nyt voivat käydä Moskovassa yhden päivän aikana. Lisäksi Finnair kasvattaa Pietarin lentoja kesällä 2008 yhteistyössä Rossiva-yhtiön kanssa. Tulevaisuuden suunnitelmiin kuuluu reittilennot Jekaterinburgiin Uralille. Kaupungista olisi hyvät jatkoyhteydet koko Siperiaan. Nämä lennot olisi tarkoitus ottaa käyttöön syksyllä 2008. (Lisää vuoroja Venäjälle. 2008.)

## **22 MATKOJEN MÄÄRÄ KUUKAUDESSA MATKUSTUSTAVASTA RIIPPUMATTA**

Kuukausittaisessa matkustamisen määrässä tuli erittäin suurta hajontaa. Matkustamiseksi laskettiin kaikki matkat kotipaikkakunnan ulkopuolelle, mutta ei päivittäistä työmatkaa viereiselle paikkakunnalle. Työmatkat kauemmas, sukulointi, lomamatkat, mökillä käynnit jne. laskettiin mukaan. Matkustettavalla kulkuneuvol-

la ei ollut myöskään mitään väliä. Kuviosta 16 käy tarkemmin ilmi millainen hajonta tuli matkojen määrässä per kuukausi.



KUVIO 16. Matkojen määrä kuukaudessa kulkuvälineestä riippumatta

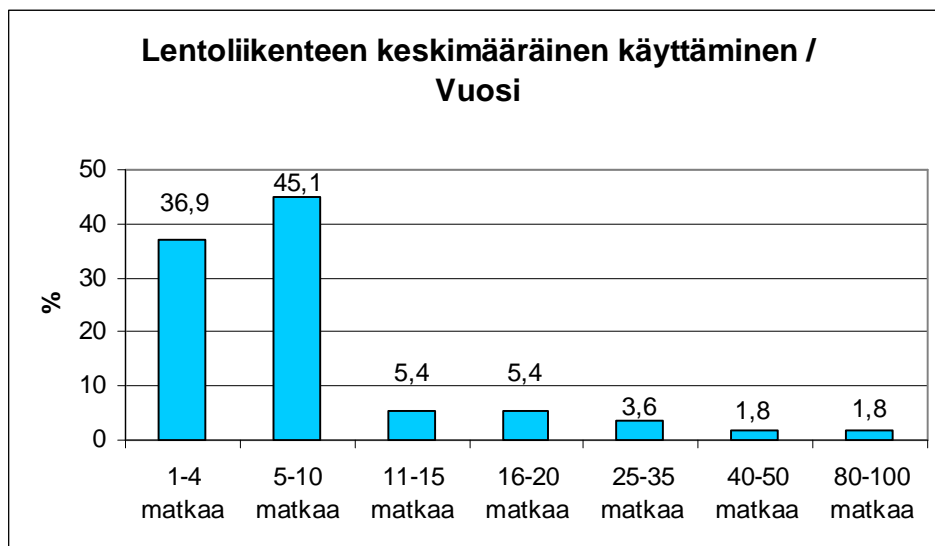
Suurin osa (16,8 %) tekee keskimäärin yhden matkan kuukaudessa, mukaan lukien liikematkat, lomamatkat ja vapaa-ajanmatkat. Toiseksi eniten matkoja tehdään kahdesti kuussa (15,9 %) ja kolmanneksi eniten kuudesta yhdeksään matkaa kuussa (14,5 %). Näiden kolmen välillä ei suuria eroja ollut, joten olettaa voi, että yleensä ihmiset tekevät yhdestä yhdeksään matkaa kuukaudessa. Suurin kuukaudessa tehtävien matkojen määrä oli 40 matkaa per kuukausi, ja kaksi ihmistä kertoi matkustavansa sen verran. Kolme ihmistä kertoi matkustavansa vähemmän kuin kerran kuussa.

## 23 LENTOLIIKENTEEN KESKIMÄÄRÄINEN KÄYTTÖ

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, kuinka paljon ihmiset käyttävät keskimäärin lentoliikennettä. Kyselyyn vastanneista 214 ihmisestä 7,9 % (17 ihmistä) kertoi len-

tävänsä viikoittain. Viikossa yhden matkan teki kuusi ihmistä (2,8 %), kuten myös kaksi matkaa viikossa. Kolme matkaa viikossa teki viisi ihmistä (2,3 %). Kuukausittain lentoliikennettä ilmoitti käyttävänsä 39,3 % vastanneista (84 ihmistä). Suurin osa (10,7 %) heistä teki kaksi matkaa kuukaudessa. 8,9 % vastanneista kertoi tekevänsä kuukaudessa yhden matkan ja 6,5 % vastanneista kolme matkaa kuukaudessa.

Tuloksia havainnollistavan kuvio haluttiin tehdä lentoliikenteen keskimääräisestä käyttämisestä vuositasolla. Uskoimme, että vuositasolla asian tarkasteleminen antaa paremman käsityksen kokonaiskuvasta. Kuviossa 17 on esiteltyä tarkemmin, montako matkaa yleensä tehdään vuodessa eniten.



KUVIO 17. Lentoliikenteen keskimääräinen käyttäminen vuositasolla

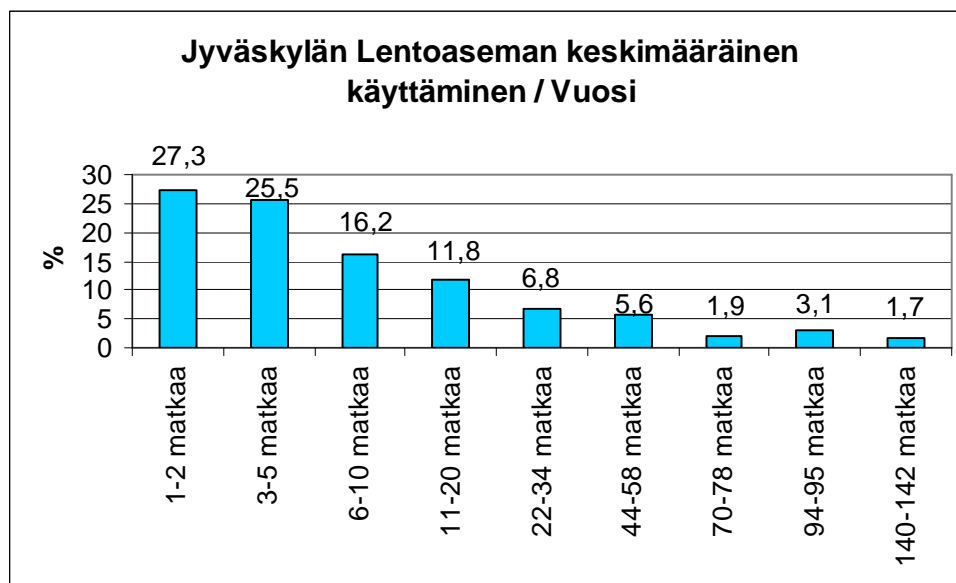
Vuositasolla lentoliikennettä ilmoitti käyttävänsä 51,9 % kyselyyn vastanneista (111 ihmistä). Heistä suurin osa (45,1 %) tekee 5-10 matkaa vuodessa, 36,9 % tekee 1–4 matkaa vuodessa, 11–15 matkaa tekee 5,4 % kuten myös 16–20 matkaa vuodessa. 25–35 matkaa vuodessa tekee 3,6 % ja 40–50 sekä 80–100 matkaa molempia 1,8 %. Tuloksista käy ilmi se, että suurin osa kyselyyn vastanneista kertoi käyttävänsä lentoliikennettä matkustamisessa 1-10 kertaa vuodessa.



## 24 JYVÄSKYLÄN LENTOASEMAN KESKIMÄÄRÄINEN KÄYTTÖ

Yleisen lentoliikenteen käyttämisen lisäksi haluttiin selvittää myös, kuinka paljon ihmiset keskimäärin käyttävät Jyväskylän lentoasemaa. Kyselyyn vastanneista 3,3 % (7 ihmistä) ilmoitti käyttävänsä Jyväskylän lentoasemaa viikoittain. Viikossa yhden matkan teki kolme ihmistä (1,4 %) ja kaksi sekä kolme matkaa kaksi ihmistä (0,9 %). Kuukausittain Jyväskylän lentoasemaa ilmoitti käyttävänsä 16,4 % vastanneista (35 ihmistä). Suurin osa heistä (7,0 %) käytti kenttää kaksi kertaa kuukaudessa. Toiseksi eniten kenttää käytettiin kerran kuussa, yhteensä 3,3 % vastanneista

Kuviossa 18 ilmenee se, kuinka paljon Jyväskylän lentokenttää käytetään yleensä vuositasolla. Jakoperusteena käytettiin selkeitä keskittyimiä tiettyjen käyttömäärien kohdalla. Tehtyjen matkojen määrissä näkyy suuria eroja.



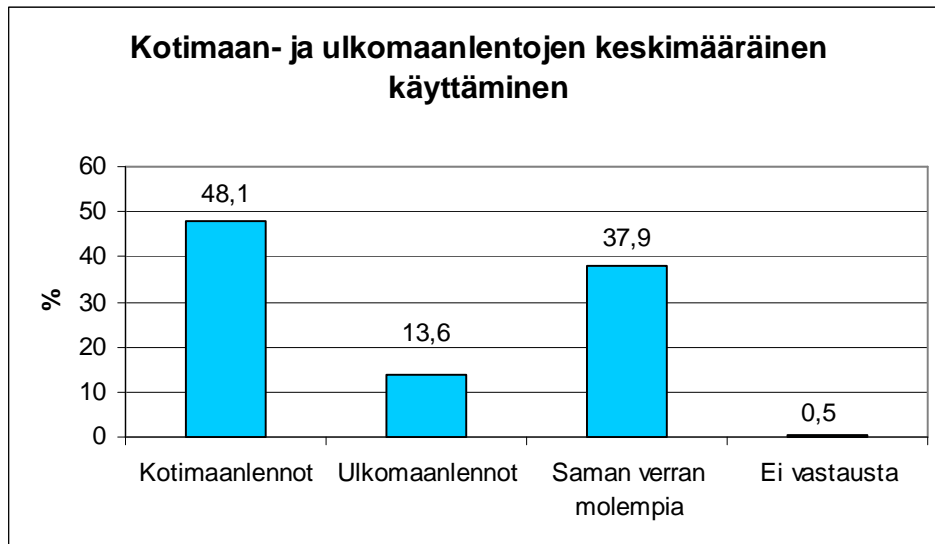
KUVIO 18. Jyväskylän lentoaseman keskimääräinen käyttäminen vuositasolla

Vuosittain Jyväskylän lentoasemaa ilmoitti käyttävänsä 75,2 % kyselyyn vastanneista (161 ihmistä). Suurin osa heistä (27,3 % / 44 ihmistä) käytti kenttää 1-2

kertaa vuodessa. Toiseksi eniten kenttää käytettiin 3-5 kertaa vuodessa (25,5 % / 41 ihmistä kyselyyn vastanneista). Kolmanneksi eniten 16,2 % (26 ihmistä) kertoi käyttävänsä Jyväskylän lentoasemaa 6-10 kertaa vuodessa. 11–20 matkaa vuodessa teki 11,8 % (19 ihmistä). Alle 10 % osuudet menivät 22–142 matkaa vuodessa tekeville.

## 25 KOTIMAAN- JA ULKOMAANLENTOJEN KESKIMÄÄRÄINEN KÄYTTÖ

Tutkimuksen sekä tuloksien kannalta oli erittäin tärkeää myös tietää, käyttävätkö asiakkaat enemmän kotimaan- vai ulkomaanlentoja. Tällä on jatkotoimenpiteiden kannalta erittäin suuri painoarvo. Kuvion 19 avulla havainnollistetaan kotimaan- ja ulkomaanlentojen prosentuaalinen jakauma.



KUVIO 19. Kotimaan- ja ulkomaanlentojen keskimääräinen käyttö

Kotimaan lennoilla (omassa kotimaassaan, huomioi että kaikki kyselyyn vastanneista eivät olleet Suomen kansalaisia) useimmin lensi 48,1 % vastanneista (103

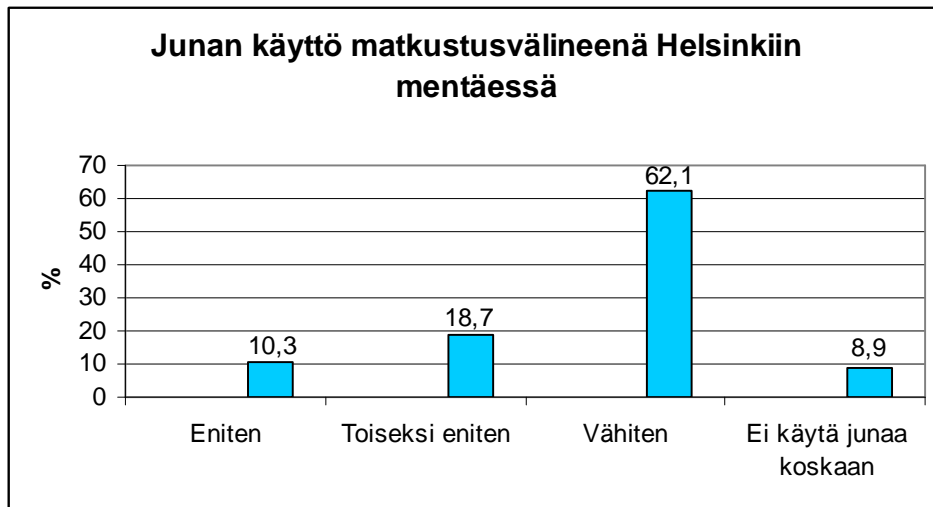
ihmistä). Ulkomaanlennoilla useimmin lensi 37,9 % vastanneista (81 ihmistä). Kyselyyn vastanneista 13,6 % (29 ihmistä) ei osannut sanoa, kumpaa käytti eniten, vaan ilmoitti käyttävänsä molempia yhtä paljon. Yksi kyselyyn vastanneista ei vastannut ollenkaan tähän kysymykseen. Mikäli olisin suorittanut suurimman osan haastatteluista jollakin kansainvälisemmällä lentoasemalla (Helsinki, Tampere), olisi ulkomaanlentojen osuus ollut varmasti suurempi. Kotimaanlentojen määrän suuruuteen vaikuttaa luonnollisesti Jyväskylän lentoasemalta lähtevien charter-lentojen määrä.

## **26 ENITEN KÄYTETTY MATKUSTUSMUOTO HELSINKIIN MENTÄESSÄ**

### **26.1 Juna**

Rautatieliikenteellä on hyvin pitkä historia maailman maaliikenteessä. Se onkin ensimmäisiä joukkomaaliikennemuotoja maailmassa (Verhelä 2000a, 83), sillä Englannissa vuonna 1802 valmistettiin maailman ensimmäinen höyryveturi (Verhelä 2000b, 201). 1800-luvun alkupuoliskolla alkoi matkustajaliikenne, ja Euroopassa rautateitä alettiin rakentaa 1800-luvun puolivälissä. Euroopan ensimmäisen radan aukaisivat ranskalaiset St. Etiennen ja Lyonin välille. Amerikan ensimmäinen mantereen halki kulkeva rautatieyhteys avattiin vuonna 1869. Suomen ensimmäinen ratayhteys oli välillä Helsinki-Hämeenlinna, ja se avattiin liikenteelle vuonna 1862. Sotien aikana rautatieverkoston rakentaminen pysähtyi, ja sitä jatkettiin vasta 1950-luvulla. (Verhelä 2000a, 83.)

Alla olevan kuvion 20 avulla haluttiin havainnollistaa sitä, kuinka moni kyselyyn vastanneista käyttää junaa mennessään Helsinkiin.



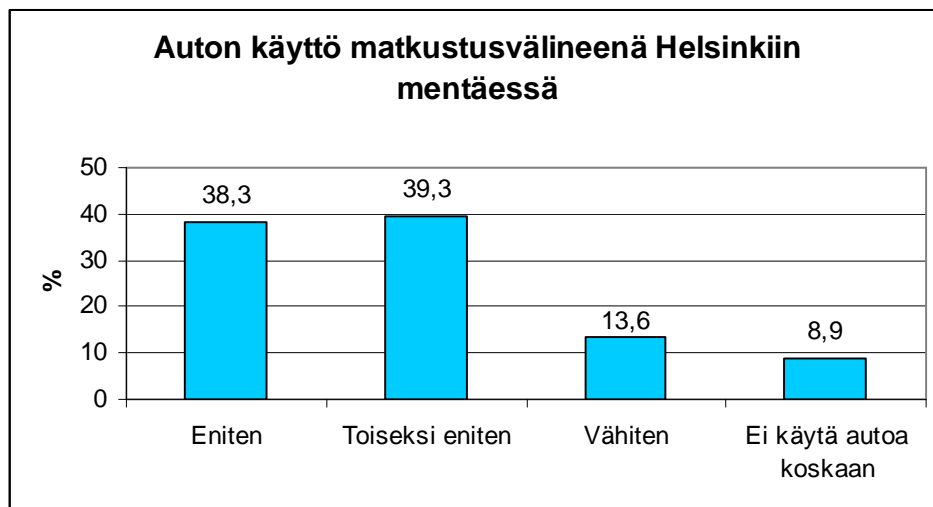
KUVIO 20. Junan käyttö matkustusvälineenä Helsinkiin mentäessä

Yhteensä 91,1 % (195 ihmistä) kyselyyn vastanneista ilmoitti käyttävänsä junaa Helsinkiin mentäessä joskus. Heistä 22 ihmiselle (10,3 %) juna oli suosituin kulkuväline Helsinkiin mentäessä. Toiseksi suosituin kulkumuoto se oli 40 ihmiselle (18,7 %). Viimeinen vaihtoehto juna oli 133 ihmiselle (62,1 %). 19 kyselyyn vastanneista (8,9 %) ilmoitti, ettei koskaan käytä junaa Helsinkiin mentäessä.

Junan edut tulevat esille lyhyillä matkoilla, jolloin se on nopeampi kulkuväline kuin lentokone. Toinen rautatieliikenteen etu on sen ympäristöystävällisyys. Matkustusmukavuus on myös tärkeässä asemassa. Junissa on paljon tilaa liikkua, ravintolavaunuja sekä mahdollisuus tehdä töitä tietokoneella matkan aikana. Lentoliikenne ei pysty myöskään tarjoamaan kokousvaunuja tai palaverikabinetteja. Juna- ja lentolippujen hintaero on myös tärkeä kilpailutekijä. Junalippu on halvempi kuin lentolippu samanpituisella matkalla. Monen mielestä myös junaliikenteen matkustusturvallisuus on parempi kuin lentoliikenteessä. Lentoliikenteestä tutut odotusajat ovat myös poissa junaliikenteestä kiitos yhteistyönä suunniteltujen aikataulujen. (Verhelä 2000a, 87 - 88.)

## 26.2 Henkilöauto

Yleinen käsitys on se, että omaa autoa käytetään myös lomamatkustamisessa paljon. Oma auto on yleensä suosittu kulkuväline, ja sen osuutta kyselyyn vastanneiden matkustusvälineenä havainnollistetaan Kuviossa 21. Siitä käy ilmi, kuinka suosittu oma auto kulkuvälineenä on verrattuna muihin kulkuvälineisiin.

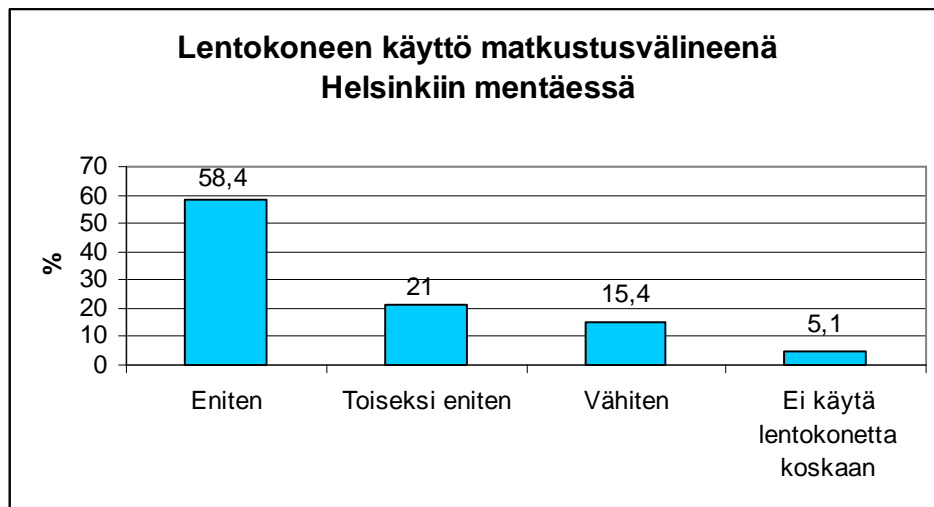


KUVIO 21. Auton käyttö matkustusvälineenä Helsinkiin mentäessä

Joskus autoa ilmoitti käyttävänsä 91,1 % (195 ihmistä) kyselyyn vastanneista. Heistä 82 ihmiselle (38,3 %) auto oli suosittuin kulkuväline Helsinkiin mentäessä. Toiseksi suosittuin kulkuväline auto oli 84 ihmiselle (39,3 %). Vähiten autoa käytti Helsinkiin mentäessä 29 ihmistä (13,6 %). Myös tässä vaihtoehdossa 19 vastanneista (8,9 %) ilmoitti, että auto ei ole koskaan vaihtoehtona Helsinkiin mentäessä.

## 26.3 Lentokone

Kuvion 22 avulla haluttiin havainnollistaa, kuinka moni vastaajista valitsee mieluummin lentokoneen Helsinkiin mentäessä ja kuinka moni ei käytä lentokonetta ollenkaan Helsinkiin mentäessä.

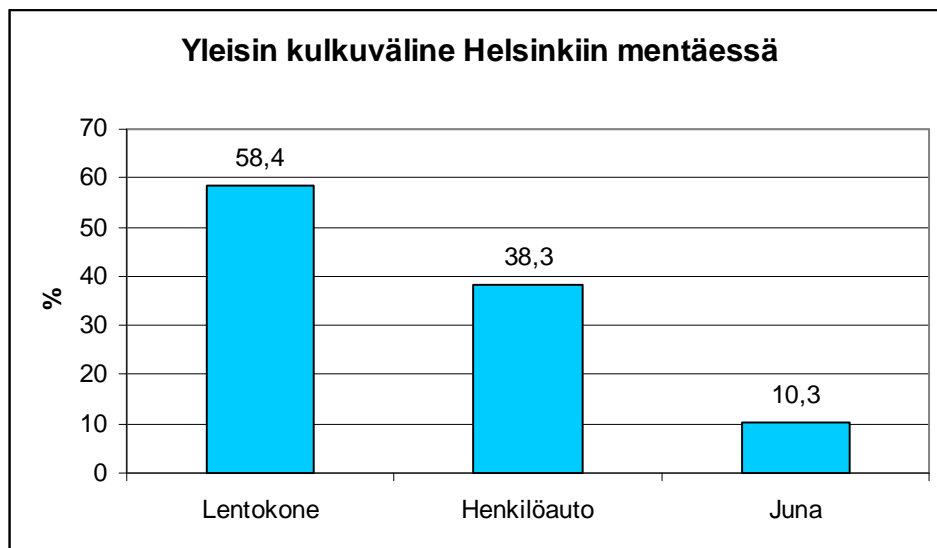


KUVIO 22. Lentokoneen käyttö matkustusvälineenä Helsinkiin mentäessä

203 ihmistä (94,9 %) eli suurin osa, ilmoitti käyttävänsä lentokonetta edes joskus Helsinkiin mentäessä. Heistä hieman yli puolet eli 125 ihmistä (58,4 %) ilmoitti käyttävänsä lentokonetta eniten Helsinkiin mentäessä. 45 ihmiselle (21,0 %) lentokone oli toiseksi käytetyin kulkuväline. Lentokonetta vähiten ilmoitti käyttävänsä 33 kyselyyn vastanneista (15,4 %). 11 ihmistä eli 5,1 % ilmoitti, ettei käytä koskaan konetta, mikäli on menossa pelkästään Helsinkiin. Lomamatkalle tai pidemmälle työmatkalle lähdettäessä he saattavat kyllä lentää Helsingin kautta.

## 26.4 Yhteenveto tuloksista

Edellisissä kappaleissa on kuvattu jokaisen kulkuvälineen suosiota kyselyyn vastanneiden kesken. Kyselyyn vastanneista kukaan ei kuitenkaan valinnut linja-autoa vaihtoehdoksi, joten siitä syystä siitä ei käsitellä vastaustuloksissa. Kuvion 23 avulla haluttiin selventää asiaa paremmin valitsemalla siihen lentokoneen, auton ja junan ensimmäiseksi vaihtoehdoksi valinneet. Kuvio havainnollistaa, millainen prosentuaalinen jakauma lentokoneen, henkilöauton ja junan välillä todellisuudessa on.



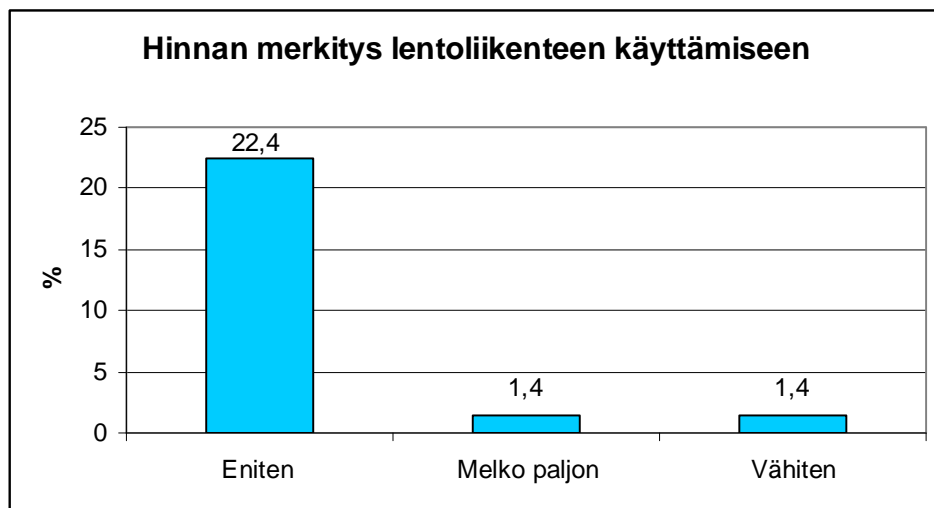
KUVIO 23. Kyselyyn vastanneiden yleisin kulkuväline Helsinkiin mentäessä

Kuviosta käy ilmi, että Helsinkiin mentäessä ensimmäinen vaihtoehto suurimmalla osalla kyselyyn vastanneista on lentokone (58,4 %). Seuraavaksi eniten Helsinkiin kuljetaan henkilöautolla (38,3 %) ja vähiten kuljetaan junalla (10,3 %). Kukaan kyselyyn vastanneista ei ilmoittanut menevänsä linja-autolla. Tämän tutkimuskysymyksen avulla selvitettiin henkilöauton, junan ja linja-auton prosentuaalinen osuus suhteessa lentoliikenteen käyttämiseen Helsinkiin mentäessä.

## 27 MIKÄ VAIKUTTAÄ PÄÄTÖKSEEN KÄYTTÄÄ LENTOLIIKENNETTÄ?

### 27.1 Hinta

Tämän kysymyksen avulla haluttiin selvittää, mikä oikeastaan vaikuttaa eniten päätökseen käyttää lentoliikennettä. Kuvion 24 avulla selvennetään millainen vaikutus hinnalla on päätökseen käyttää lentoliikennettä.



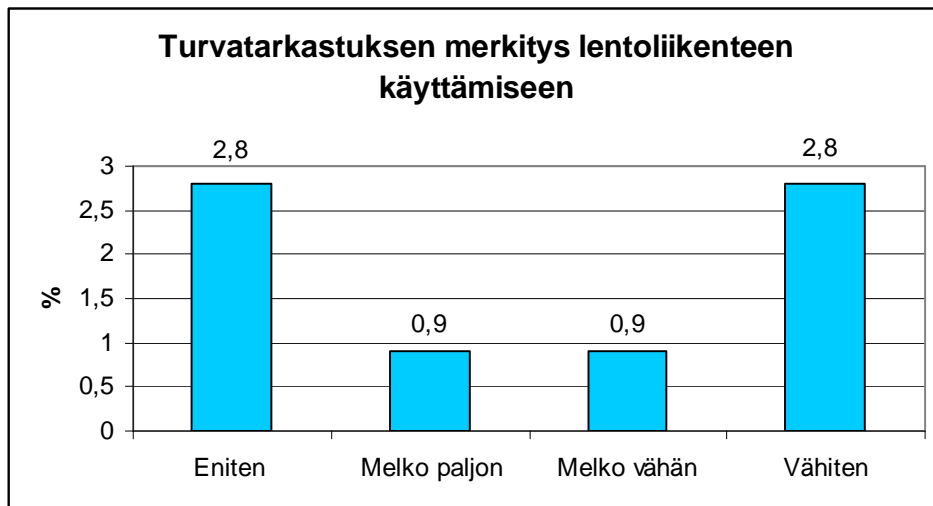
KUVIO 24. Hinnan merkitys lentoliikenteen käyttämiseen

Yhteensä 25,2 % vastaajista (54 ihmistä) ilmoitti hinnalla olevan jotakin merkitystä heille. 22,4 % vastanneista (48 ihmistä) piti hintaa tärkeimpänä vaikuttimena valittaessa matkustustapaa. Melko paljon ja vähiten vaikutusta hinnalla oli 1,4 % vastaajista. 74,8 % (160 ihmistä) jätti kysymykseen vastaamatta, koska hinnalla ei ollut heille riittävästi merkitystä. Usein tämä oli vastuksena sellaisilla henkilöillä, joiden matkustamisen kustansi työnantaja. Tosin he myönsivät sen, että jos hinnat olisivat halvempia, niin he luultavasti käyttäisivät lentoliikennettä vapaaajallaan enemmän.



## 27.2 Turvatarkastus

Turvatarkastukset ja niiden vaikutukset jakavat yleensä mielipiteet kahtia. Toisille se on välttämätön paha, joka on vain kestävä, koska kyse on kuitenkin omasta turvallisuudesta. Toisten mielestä tarkastuksien ja määräysten kiristäminen on mennyt jo hieman liian pitkälle ja siihen kuluva aika kentällä on tarpeettoman pitkä. Kuvion 25 avulla halutaan havainnollistaa turvatarkastuksen vaikutusta päätökseen käyttää lentoliikennettä matkustamisessa.



KUVIO 25. Turvatarkastuksen merkitys lentoliikenteen käyttämiseen

Kaikkiaan 16 kyselyyn vastanneista (7,4 %) ilmoitti, että turvatarkastuksilla oli jotakin merkitystä. 2,8 % vastaajista (6 ihmistä) ilmoitti sillä olevan eniten vaikutusta. Melko paljon ja melko vähän vaikutusta oli 0,9 % vastanneista (2 ihmistä molempia). Vähiten turvatarkastuksella vaikutusta oli 2,8 % vastaajista (6 ihmistä). 92,5 % vastaajista (198 ihmistä) ei vastannut tähän kysymykseen ollenkaan. Eli heille tarkastuksilla ei ole niin suurta väliä. Tutkimuskysymyksen sanamuodon vuoksi, ei voida tehdä varmoja päätelmiä siitä, onko turvatarkastuksella negatiivinen vai positiivinen vaikutus päätökseen käyttää lentoliikennettä.

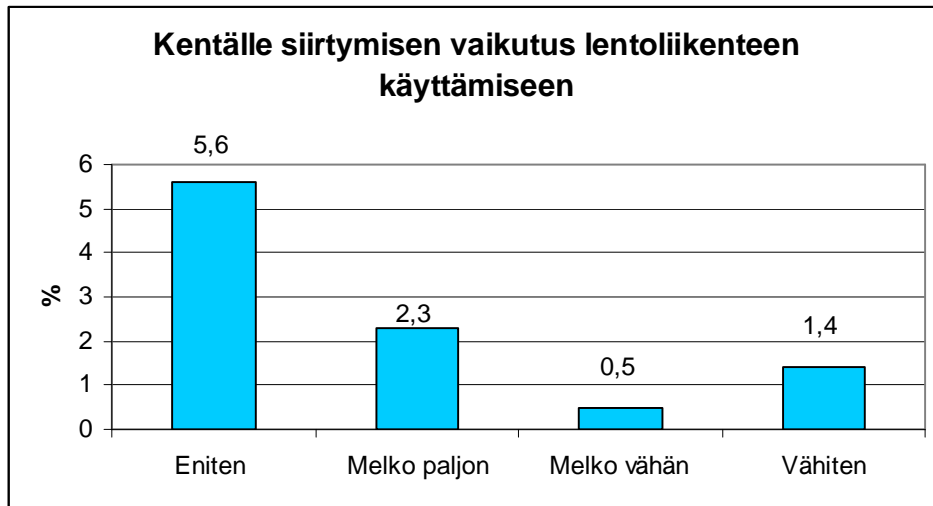
Haastatteluja tehdessäni sain erilaisia perusteluja turvatarkastuksien tarpeellisuuteen ja niiden haittoihin. Ne, jotka matkustivat viikoittain kritisoivat turvatarkastuksiin kuluvaan aikaan. Heidän mielestään tarkastukset ovat liian tarkkoja. Monien mielestä henkilötutkiminen on lisäksi epämiellyttävää ja alentavaa. Toisen puolen muodostivat ne, joiden mielestä tarkastuksilla taataan oma turvallisuus, joten niihin on vain varattava tarpeeksi aikaa, jottei tule kiire.

Rai Suihkonen kirjoitti Keskisuomalaisen artikkelissa 4.4.2008 maakuntien lentoasemia vaivaavasta naisturvatarkastajien vajeesta. Suihkonen kertoo artikkelissaan, että Finavia joutuu palkkaamaan useita naispuolisia tarkastajia, jotta EU-säädökset täyttyisivät. Naispuolisten turvatarkastajien uupuminen on johtanut Ilmailuhallinnon antamiin huomautuksiin, eikä Jyväskylän lentoasemakaan ole siltä välttynyt. Tämä siksi, koska kaikkia käsin tehtäviä turvatarkastuksia ei ole voitu toteuttaa EU-vaatimusten mukaisesti. Ilmailuhallinnon antamien ohjeiden mukaisesti käsin suoritettava turvatarkastus voidaan tehdä vain samaa sukupuolta olevalle, ellei matkustaja muuhun suostu. (Suihkonen, Rai. 2008. Naistarkastajista kova pula. Keskisuomalainen, 4.4.2008, 6.) Toisessa artikkelissaan Suihkonen kirjoittaa uudesta EY-asetuksesta, joka mahdollistaa yhä suuremmassa määrin teknisten laitteiden suorittaman turvatarkastuksen käyttämisen. Tämä vähentää käsin tehtävien turvatarkastusten määrää, ja näin ollen helpottaa sellaisten maakunta lentoasemien turvatarkastuksia, joissa on ollut pulaa naispuolisista turvatarkastajista. (Suihkonen, Rai. 2008. Entistä vähemmän kopelointia. Keskisuomalainen, 4.4.2008, 6.)

### **27.3 Siirtyminen**

Siirtyminen kotoa käytettävälle kulkuvälineelle ja kulkuvälineeltä matkan määrän päähän vaikuttavat kulkuvälineen valintaan varmasti. Ihminen pyrkii valitsemaan kulkutavan, missä nopeus, helpous ja hinta ovat jonkinlaisessa tasapainossa. Jokaisella ihmisellä toki on omia mieltymyksiä, ja joillekin esimerkiksi halvemmalla hinnalla saattaa olla suurempi merkitys kuin matkustuksen helppoudella. Kuvi-

osta 26 käy ilmi, mitä mieltä kyselyyn vastanneet olivat siirtymisen tärkeydestä valittaessa lentoliikennettä.

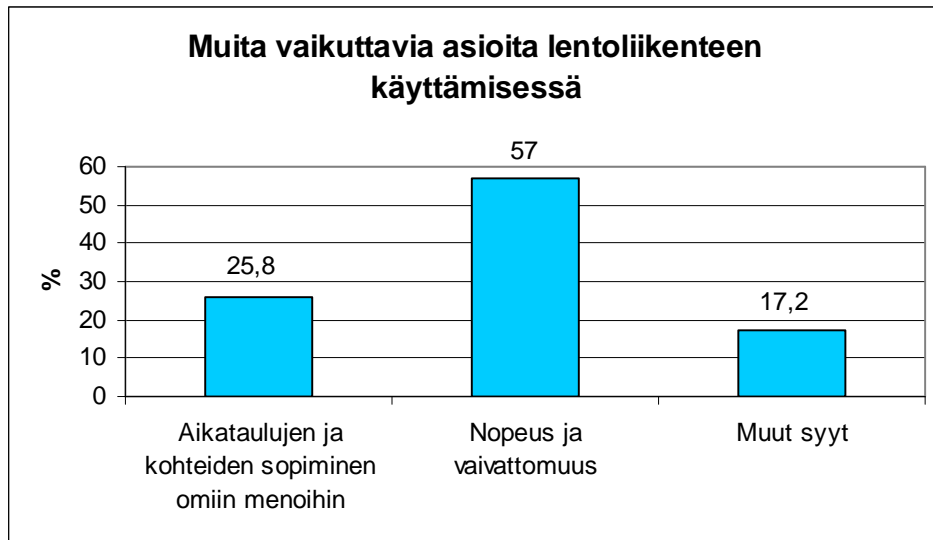


KUVIO 26. Kentälle siirtymisen vaikutus lentoliikenteen käyttämiseen

9,8 % kyselyyn vastanneista (21 ihmistä) kertoi, että siirtymisellä oli jotakin merkitystä päätökseen valita lentoliikenne matkustustavaksi. 5,6 % vastanneista (12 ihmiselle) siirtymisellä oli eniten merkitystä. Melko paljon merkitystä oli 2,3 % haastatelluista (5 ihmiselle) ja melko vähän merkitystä 0,5 % vastanneista (1 ihmiselle). 1,4 % (3 ihmistä) ilmoitti, että siirtymisellä on vähiten merkitystä. Osa heistä selittikin asiaa tarkemmin, että koska välimatka kotoa kentälle (sekä Jyväskylässä että Helsingissä) on niin pitkä, niin perille pääsee melkeinpä nopeammin jollain muulla kulkuneuvolla. 193 ihmistä (90,2 %) ei ilmoittanut, että siirtymisellä olisi mitään vaikutusta heidän päätökseen käyttää lentoliikennettä. Usein he olivat niitä, joilla ei ole muuta vaihtoehtoa kuin käyttää lentoliikennettä, jotta he ehtivät haluamaansa paikkaan ajoissa.

## 27.4 Muut syyt

Osa kyselyyn vastanneista halusi korostaa tai tuoda esille muita syitä, jotka vaikuttavat heidän päätökseen käyttää lentoliikennettä. Kuvioon 28 on koottu kaikki vastaukset, joista käy hyvin esille millä muulla asialla on merkitystä ihmisille, kun he tekevät päätöstä käyttää lentoliikennettä.



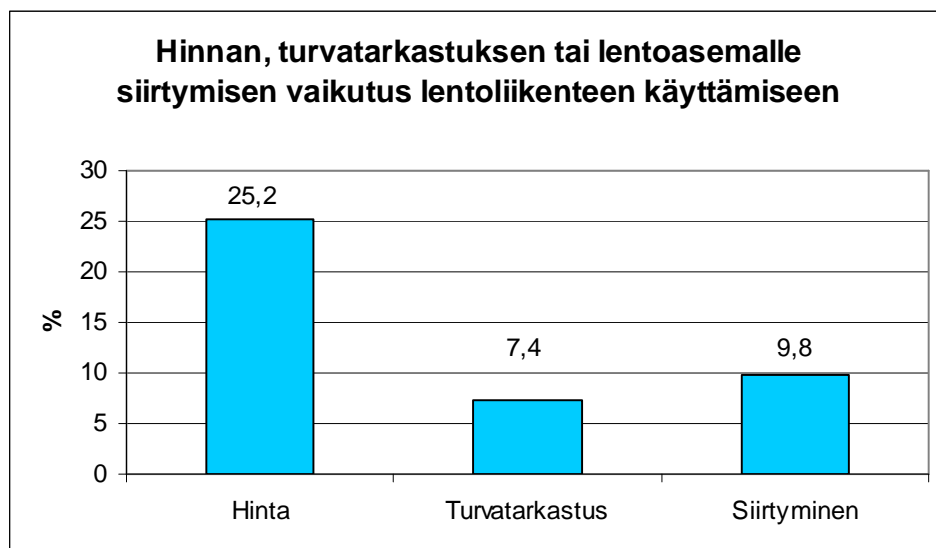
KUVIO 27. Muita vaikuttavia asioita lentoliikenteen käyttämisessä

Suurimmalle osalle kyselyyn vastanneista (57 % / 53 ihmistä) tärkein päätökseen vaikuttava tekijä oli kulkumuodon nopeus ja vaivattomuus. Toinen merkittävä tekijä oli aikataulujen ja kohteiden sopiminen omiin menoihin (25,8 % / 24 ihmistä). Muut syyt (17,2 % / 16 ihmistä) sisältävät esimerkiksi siirtymisen/etäisyyden lentotasemalle, turvatarkastuksen sekä kommentteja ”juna on parempi vaihtoehto lentopelkoisille”.

## 27.5 Yhteenveto tuloksista

Edellisissä kappaleissa on kuvattu yksityiskohtaisesti sitä, miten kyselyyn vastanneet suhtautuvat hintaan, turvatarkastukseen ja siirtymiseen kentälle. Ja lisäksi millainen vaikutus em. asioilla on heidän päätökseen käyttää lentoliikennettä matkustamisessa. Viime vuosina lentämisen helppoutta ja nopeutta on erityisen paljon kritisoitu turvatarkastuksien kiristymisen johdosta.

Asian selventämiseksi kuvioon 27 on koottu hinnan, turvatarkastuksen ja siirtymisen prosentuaaliset erot, jotta niiden eroavaisuudet tulisivat helpommin esille. Ja että onko turvatarkastuksien osuus kuitenkin niin suuri, kuin olettaa saattaisi. Vai ymmärretäänkö se oman turvallisuuden takaajana, joten ollaan valmiita hyväksymään se, että turvatarkastuksiin kuluu nykyään enemmän aikaa ja että säännöt ovat kiristyneet.



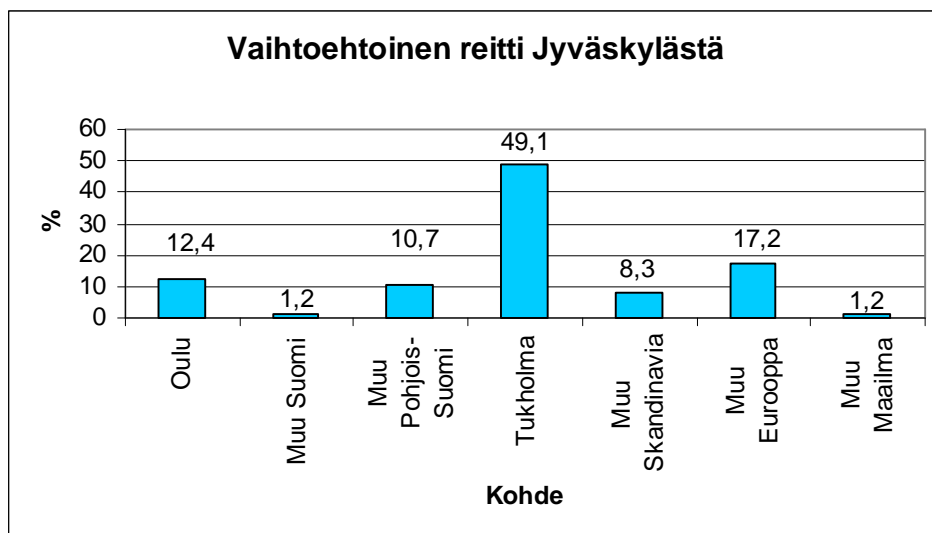
KUVIO 28. Hinnan, turvatarkastuksen tai lentoasemalle siirtymisen vaikutus lentoliikenteen käyttämiseen

25,2 % kyselyyn vastanneista (54 ihmistä) ilmoitti, että hinnalla on jotakin merkitystä. 7,4 % vastanneista (16 ihmistä) kertoi, että turvatarkastuksella on heille jo-

takin merkitystä. Siirtymisellä oli jotakin merkitystä 9,8 % (21 ihmiselle) kyselyyn vastanneista ihmisistä. Kuviosta käy ilmi se, että hinnalla on eniten merkitystä ihmisille ja turvatarkastuksilla vähiten. Vaikka useimmat vastaajista olivat työmatkalla, minkä työnantaja kustansi, niin silti heillekin hinnalla oli paljon merkitystä. Viime vuosina on myös paljon kritisoitu lentoliikennettä siitä, että turvatarkastusten kiristymisen johdosta lentämisen helppous ja nopeus on kärsinyt muutoksien myötä. Kuitenkin tulokset osoittavat sen, että turvatarkastuksilla ei ole eniten merkitystä valtaväestölle matkustettaessa. Moni hyväksyy sen, että ne ovat oman turvallisuuden tae, joten niihin on valmistuttu henkisesti jo kentälle tultaessa.

## 28 MINNE TULISI VAIHTOEHTOISEN REITIN JYVÄSKYLÄSTÄ OLLA?

Tällä kysymyksellä haluttiin kartoittaa matkustajien toiveita lentojen määränpään suhteen. Haluttiin tietää minne he haluaisivat Jyväskylältä päästä joko suoralla lennolla tai jatkolennolla. Kuvioon 29 on koottu suosituimmat määränpää, mitkä nousivat kyselyssä esille.

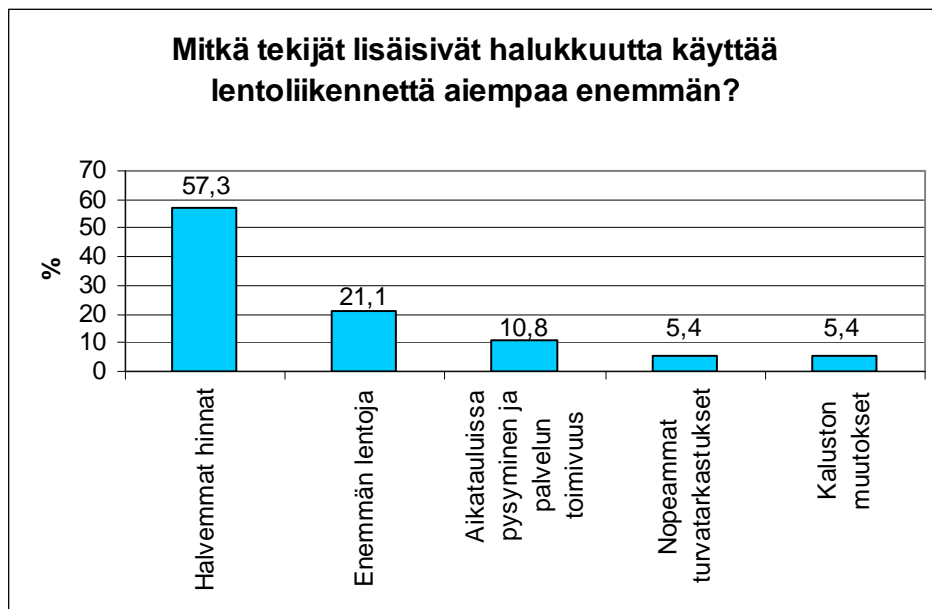


KUVIO 29. Minne tulisi vaihtoehtoisen reitin Jyväskylästä olla?

Suurin osa vastanneista (49,1 %) toivoi lentoa Tukholmaan. 17,2 % vastanneista toivoi lentoja Eurooppaan ja 12,4 % Ouluun. 10,7 % haluaisi saada enemmän lentoja muualle Pohjois-Suomeen. Kittilä ja Rovaniemi nousivat erityisesti esille. Muualle Skandinaviaan toivoi pääsevänsä 8,3 % kyselyyn vastanneista, sekä muualle Suomeen että muualle maailmalle halusi päästä 1,2 % vastanneista.

## 29 MITKÄ TEKIJÄT LISÄISIVÄT HALUKKUUTTA KÄYTTÄÄ LENTOLIIKENNETTÄ ENEMMÄN?

Yksi tärkeä tutkittava osa-alue tutkimuksessa oli se, mitkä tekijät lisääisivät asiakkaiden halukkuutta käyttää lentoliikennettä matkustamisessa aiempaa enemmän. Etukäteen tiesimme kyllä, että halvemmat hinnat nousevat varmasti esille, mutta halusimme tietää mitä muita syitä ihmisillä on. Kuviossa 30 näkyvät mitkä viisi päätekijää nousivat esille.



KUVIO 30. Mitkä tekijät lisäävät halukkuutta käyttää lentoliikennettä enemmän

Halvempia hintoja toivoi suurin osa vastanneista (57,3 %). Usean mielestä Suomen hinnat ovat kohtuuttoman kalliita esimerkiksi Euroopan hintatasoon verrattuna. Moni kertoi, että heidän matkansa kustantaa työnantaja, mutta jos hinnat olisivat halvempia, niin he käyttäisivät lentoliikennettä myös vapaa-aikanaan. Myös halvempia lomalentoja sekä tarjouksia toivottiin. 21,1 % vastanneista piti tärkeänä myös lentojen ja reittien määrän nostamista. Monen mielestä suorien reittien määrää Suomen sisällä tulisi kasvattaa, jotta aina ei tarvitsisi lentää Helsingin kautta. Lisää lentoja toivottiin illalle sekä viikonlopulle.

Vastanneista 10,8 % toivoi, että aikatauluissa pysyttäisiin paremmin sekä palvelun laatua ja toimivuutta parannettaisiin. Esille nousi mm. matkustamisen kokonaisajan lyheneminen ja lennon aikana tarjoiltavien tuotteiden paraneminen. Nopeampaa turvatarkastusta sekä kaluston muutosta toivoi molempia 5,4 % kyselyyn vastanneista. Kyselyssä nousi esille esimerkiksi lentoliikenteen muuttuminen ekologisemmaksi, uudemmat ja isommat koneet ja lentokoneiden mukavuus varsinkin isommalle ihmiselle.



### 30 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksesta saadut tulokset vastasivat hyvin toimeksiantajan asettamiin tavoitteisiin. Kyselyn avulla selvisi keitä, asiakkaat olivat, mikä heidän matkustusmotiivinsa oli ja minne he olivat menossa. Toimeksiantaja hyödynsi tuloksia heti niiden valmistuttua, vaikka varsinainen raportti ei ollut edes valmis. Saadut tulokset esiteltiin välittömästi yhteistyökumppaneille, jotta niistä saataisiin mahdollisimman nopeasti hyötyä asiakashallinnan kehittämisessä.

Haastattelujen aikainen tekoajankohta oli hyvä ratkaisu, sillä muuten olisi ollut vaikeuksia päästä edes 200 hyväksytyyn kyselyyn. Mielestäni 214 hyväksytyä kyselyä 10 päivän aikana oli hyvä saavutus, kun huomioon otetaan se, että olin tekemässä haastatteluja korkeintaan päivän kolmen ensimmäisen lennon aikana. Tiistaipäivistä tuli parhaimmat haastattelupäivät, aivan kuten toimeksiantaja etukäteen arvioikin. Silloin aamun ensimmäisillä lennoilla oli eniten ihmisiä ja minun oli helppo saada kyselyitä tehtyä.

Mikäli olisin saanut apua haastattelujen keräämiseen, olisin halunnut käydä tekemässä haastatteluja myös viikonloppuisin. Se olisi varmasti antanut toisenlaisen näkökulman työhön. Viikonloppuisin olisi naisten ja lomamatkustajien osuus saattanut olla suurempi. Lomamatkailijoiden ja liikematkailijoiden suhde olisi saattanut olla lähempänä toisiaan. Nyt suurin osa asiakkaista oli liikematkustajia. Viikonloppuna toteutetuista kyselyistä olisi toimeksiantaja saanut tärkeää tietoa lomamatkustajien palveluiden segmentointiin.

Tutkimukseen osallistuneiden ikä- ja sukupuolijakauma osoittautuivat sellaisiksi kuin olin ne mielessäni etukäteen kuvitellutkin. Toimeksiantaja sanoi jo ennen haastattelujen aloittamista, että naisten osuus on miehiä pienempi. Suurin osa matkustajista olikin 30:n ja 55 ikävuoden välillä olevia miehiä. Vain murto-osa vastaajista oli yli 60-vuotiaita. Luulen, että jos haastatteluja olisi tehty viikonloppuna tai myöhemmin päivällä, olisi iäkkäämpien ihmisten osuus kyselyyn vastanneista ollut suurempi.

Haastattelujen toteuttaminen Jyväskylän lentokentällä rajasi tehokkaasti matkustajien kotipaikan Jyväskylän ja Keski-Suomen seudulle. Tämä luonnollisesti johtuu siitä, että haastattelut toteutettiin joko Jyväskylän lentoasemalla tai Helsinki-Vantaan lentoasemalla Jyväskylään lentäville matkustajille. Mikäli haastattelut olisi toteutettu jollain toisella, kansainvälisemmällä lentoasemalla, kuten Helsinki-Vantaa, kyselyyn vastanneiden paikkakuntajakauma olisi varmasti monimuotoisempi. Tämä näkyy myös vastanneiden matkan määränpäässä. Suurin osa oli menossa Helsinkiin. Suhteessa vain pieni osa oli jatkamassa matkaansa pidemmälle. Tulosten suunta tiedettiin jo etukäteen, mutta tämän kysymyksen avulla haluttiinkin selvittää, mikä oli ulkopaikkakuntalaisten sekä ulkomaalaisten suhde keskisuomalaisiin verrattuna. Ulkomaalaisten osuus olikin suurempi kuin muualta Suomesta kotoisin olevien matkustajien. Tämä mielestäni kuvastaa hyvin sitä, millainen vetovoima Jyväskylällä ja Keski-Suomella on ulkomaalaisten keskuudessa.

Toimeksiantajan toive selvittää, miksi asiakkaat olivat matkalla, selvisi mielestäni hyvin. Lähes 80 % kyselyyn vastanneista oli jollakin työhön liittyvällä matkalla. Heistä suurin osa oli menossa yksityisen yrityksen tiloissa järjestettävään tilaisuuteen. Liiketapaamiseen oli menossa melkein yhtä suuri osa kyselyyn vastanneista. Incentive-matkalla oli vain yksi kyselyyn vastanneista, mikä oli minulle suuri yllätys. Kuvittelin, että heitä olisi ollut edes muutama tutkimukseen osallistuneista.

Olin hieman yllätynyt siitä, että puolet vastanneista ilmoitti käyttävänsä Jyväskylän lentoasemaa myös lomamatkalle lähtiessään. Olisin kuvitellut osuuden olevan pienempi, koska niin moni vastanneista ilmaisi hintojen olevan niin korkeita, että mikäli joku toinen ei matkaa maksa, lentoliikenne ei ole ensimmäinen vaihtoehto matkustusmuotoa valittaessa. Suosituin vaihtoehtoinen kulkuväline jollekin toiselle lentoasemalle oli oma auto. Tämä puolestaan ei tullut minulle yllätyksenä, koska itsekkin käytän omaa autoa eniten lomamatkalle lähtiessäni. Olisin kuitenkin kuvitellut, että juna olisi saanut suuremman kannatuksen. Nyt vain 0,5 % vastanneista ilmoitti käyttävänsä junaa lomamatkalle lähtiessään.

Toimeksiantajalla oli tarkat toivomukset, millaisia diagrammeja matkan määrän-  
päästä tulee tehdä. Kolmesta eri vaihtoehdosta näkyy kuitenkin selkeimmin se,  
että joku Suomen kaupungeista tai Suomi oli suosituin matkan määränpää. Eu-  
rooppa nousi myös esille toisena suosituimpana määränpäänä. Tästä voikin pää-  
tellä, että tulevaisuudessa kannattaa keskittyä Suomen ja Euroopan reitteihin.  
Moni myös esitti toiveen Itä-Eurooppaan suuntautuvista lennoista, ja nyt Finnair  
onkin lisännyt sinne lentojaan.

Asiakkaiden kuukausittaisen matkustamisen selvittämisellä pyrittiin saamaan tie-  
toa, kuinka moni matkustajista käyttää Jyväskylän lentoasemaa säännöllisesti ja  
kuinka säännöllistä käyttäminen on. Tutkimus osoittaa, että Jyväskylän lento-  
aseman asiakkaista suurin osa käyttää lentoaseman palveluita vain muutaman  
kerran vuodessa. Joukossa on kyllä myös useita ns. kanta-asiakkaita, jotka käyt-  
tävät säännöllisesti lentoaseman palveluita ja lentävät usein Jyväskylän kautta.  
Moni asiakkaista lentää Jyväskylän kautta useamman kerran kuukaudessa. Tä-  
mä kertoo siitä, että lentoaseman palveluille on käyttöä ja asiakkaiden toiveisiin  
kannattaa kiinnittää huomiota. Rataverkoston paraneminen saattaa nimittäin vai-  
kuttaa matkustajamääriin vähentävästi, jolloin korkea asiakastyytyväisyys on hy-  
vin tärkeä asia.

Suurin osa kyselyyn vastanneista lensi yleisimmin kotimaanlennoilla. Myös usea  
kyselyyn vastanneista ilmoitti käyttävänsä sekä kotimaan- että ulkomaalentoja  
yhtä paljon vuosittain. Tämän asian tutkimisella toimeksiantaja voi miettiä, ovatko  
kehityksen painopisteet enemmän kotimaan- vai ulkomaanlentojen kehittämises-  
sä. Toki kotimaan asiakkaat eivät ole ainoita, jotka asiaan vaikuttavat, vaan myös  
kansainvälisillä asiakkailla ja heidän toiveillaan on suuri merkitys.

Toimeksiantaja halusi myös selvitettävän, mikä oli yleisin kulkuneuvo vastaajien  
keskuudessa Helsinkiin mentäessä. Tämän asian kysymisellä haluttiin selvittää,  
oliko kenties junaliikenteen osuus kasvanut oman auton käyttöön ja lentoliiken-  
teeseen verrattuna. Tutkimus osoitti, että lentokone oli kyselyyn vastanneiden  
keskuudessa edelleen suosituin kulkuväline, mutta oman auton käyttäjiä oli myös  
merkittävä osuus vastanneista.

Yksi tärkeimmistä selvitettävistä asioista oli, mikä vaikuttaa eniten päätökseen käyttää lentoliikennettä. Toimeksiantajan arvaus oli, että hinnalla on edelleen suurin merkitys, mutta turvatarkastusten kiristymisen vaikutus haluttiin selvittää. Kysely kuitenkin osoitti, että hinnalla on edelleen eniten merkitystä ihmisille ja jopa lentokentälle siirtyminen merkitsee enemmän kuin turvatarkastukset. Tästä voikin päätellä, että turvatarkastusten kiristymisestä huolimatta sillä ei ole ollut suurta vaikutusta suurimmalle osalle matkustajista, vaikka asialla on peloteltu paljon mediassa.

Toimeksiantajaa kiinnosti myös tietää, mihin asiakkaat haluaisivat joko suoralla lennolla tai jatkolennolla Jyväskylästä päästä. Toimeksiantaja kertoi, että aiemmin Tukholmaan meni lentoja, mutta ne lopetettiin, koska matkustajamäärät eivät olleet riittävät. Hän ennusti, että silti kyselyssä suurimmaksi suosikiksi nousisi juuri Tukholma. Näin kävikin, sillä melkein puolet kyselyyn vastanneista toivoi lentoja Tukholmaan. Myös Suomen, varsinkin Pohjois-Suomen, kaupungit saivat suosiota.

Enemmän lentoja eri paikkoihin toivottiin myös, kun matkustajilta kyseltiin syitä, jotka lisäisivät heidän halukkuuttaan käyttää lentokonetta matkustamisessa aiempaa enemmän. Eri lentovaihtoehtoja enemmän toivottiin kuitenkin halvempia hintoja, sillä yli puolet vastanneista toivoi hintojen alenemista. Hintojen vaikutus tuli esille jo, kun vertailtiin hinnan, siirtymisen ja turvatarkastusten keskinäisiä suhteita. Tuolloinkin hinnalla oli suurin merkitys lentoliikenteen käyttämisessä.

Johtopäätöksenä koko tutkimustyöstä voisi sanoa, että hyvin erilaisilla kysymyksillä saatiin aikaan kattava kokonaisuus ja hyvä kuva asiakkaista sekä heidän motiiveistaan ja ajatuksistaan. Yleistäen voisikin sanoa, että tyypillisin Jyväskylän lentoaseman asiakas on keski-ikäinen työmatkalla oleva mies, joka käyttää Jyväskylän lentoaseman palveluita useamman kerran kuussa ja myös lomamatkalle lähtiessään.

Toimeksiantajan saama hyöty tästä tutkimuksesta on merkittävä. Tutkimustuloksia voidaan hyödyntää useamman yhteistyökumppanin asiakashallinnan kehittä-

misessä, ei pelkästään Jyväskylän lentoaseman. Tuotteita ja palveluita voidaan paremmin tuottaa vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja toiveita. Tuloksien avulla toimeksiantaja pystyy myös paremmin ymmärtämään asiakkaitaan ja segmenttoimaan heitä ja heidän tarpeitaan. Myös asiakkaiden toiveiden ja palveluiden tuottajien oikeanlainen yhteen saattaminen on helpompaa tutkimustulosten avulla.

Nyt kun asiakasprofiilin kartoittaminen on toteutettu, seuraavana voisikin miettiä, tulisiko asiakassegmenttejä tutkia lisää. Pystyisikö segmenttejä rajaamaan vieläkin tarkemmin ja tutkimaan, miten asiakkaita voisi palvella paremmin? Esimerkiksi liikematkustajilla on aivan erilaiset tarpeet kuin lomamatkustajilla. Asiakasprofiilin kartoittamista voisikin jatkokehittää tutkimalla tarkemmin eri segmenttejä sekä segmentin tarpeita ja matkustusmotiiveja. Tämä auttaisi vastaamaan vielä paremmin yksittäisten asiakkaiden tarpeisiin.

Itselleni tästä työstä jäi käteen hyvinkin paljon. Haastattelututkimuksen tekeminen oli minulle täysin uusi asia, kuten myös SPSS-ohjelman käyttäminen. Opin paljon uusia asioita, ja teoriapohjan kirjoittamisen aikana luin asioista, joista minulla ei ollut mitään tietoa. Nyt voin sanoa tietäväni tästäkin asiasta keskivertoihmistä enemmän. Lisäksi työ opetti minut ajattelemaan analyttisemmin ja pohtimaan asioita useammalla tavalla. Uskon, että tämä työ antoi minulle paljon tietotaitoa tulevaisuutta varten.

## LÄHTEET

Anttila, M. & Iltanen, K. 2001. Markkinointi. 5., uud. painos. Porvoo: WSOY.

Finavia Jyväskylä. 2006. Viitattu 14.4.2008. <http://www.finavia.fi/>, Lentoasemat ja matkustaminen, Jyväskylä.

Finavia pitää Suomen ilmassa: Finavia & Tulevaisuus. Finavia. Viitattu 15.4.2008. <http://www.finavia.fi/vuosikertomukset/esite/fi/sivu5.htm>.

Finavian vuosikertomus 2006. 2007. Finavia. Viitattu 15.4.2008. <http://www.finavia.fi/>, Tietoa Finaviasta, Julkaisut, Vuosikertomus, Verkko-vuosikertomus 2006, Finavian vuosikertomus 2006.

Finavian vuosikertomus 2006: Tytäryhtiöt. 2007. Finavia. Viitattu 15.4.2008. <http://www.finavia.fi/>, Tietoa Finaviasta, Julkaisut, Vuosikertomus, Verkko-vuosikertomus 2006, Finavian vuosikertomus 2006, Tytäryhtiöt.

Finnair lyhyesti. Finnair. Viitattu 13.4.2008. [http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_1.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html).

Finnair lyhyesti. Reittiverkko. Finnair. Viitattu 13.4.2008. [http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_1.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_1.html).

Goebel, A. & Tuutti, A. 1999. Toimintaympäristön muutosten vaikutukset lentoliikenteen infrastruktuuripalveluihin. Helsinki: Liikenneministeriö.

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

Heikkilä, T. 2001. Tilastollinen tutkimus. 3., uud. painos. Helsinki: Edita.

Historia. 2006. Finavia. Viitattu 14.4.2008. [http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_14\\_1.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_14_1.html).)

Jyväskylän lentoasema. 2008. Wikipedia. Viitattu 14.4.2008. [http://fi.wikipedia.org/wiki/Jyv%C3%A4skyl%C3%A4n\\_lentoasema](http://fi.wikipedia.org/wiki/Jyv%C3%A4skyl%C3%A4n_lentoasema).

Kainulainen, E. 2007. Jyväskylän lentoasema. Esite. Ilmailulaitos.

Lentoasemat ja matkustaminen. 2006. Finavia. Viitattu 14.4.2008. <http://www.finavia.fi/lentoasemat>.

Lisää vuoroja Venäjälle. 2008. Finavia. Viitattu 5.5.2008. [http://www.helsinki-vantaa.fi/hel\\_tiedote?id=70921](http://www.helsinki-vantaa.fi/hel_tiedote?id=70921).

Konsernistrategia. Finnair. Viitattu 14.4.2008.  
[Http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_2.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_2.html).

Lentoliikennepalvelut. 2006. Finavia Jyväskylä. Viitattu 14.4.2008.  
[Http://www.finavia.fi/](http://www.finavia.fi/), Lentoasemat ja matkustaminen, Jyväskylä, Lentoliikennepalvelut.

Lento- ja rahtiyhtiöt. 2006. Finavia Jyväskylä. Viitattu 14.4.2008.  
[Http://www.finavia.fi/](http://www.finavia.fi/), Lentoasemat ja matkustaminen, Jyväskylä, Lento- ja rahtiyhtiöt.

Liikenneyhteydet. 2006. Finavia Jyväskylä. Viitattu 14.4.2008.  
[Http://www.finavia.fi/](http://www.finavia.fi/), Lentoasemat ja matkustaminen, Jyväskylä, Liikenneyhteydet.

Organisaatio. Finnair. Viitattu 15.4.2008.  
[Http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni\\_6.html](http://www.finnairgroup.com/konserni/konserni_6.html).

Terminaalipalvelut. 2006. Finavia Jyväskylä. Viitattu 14.4.2008.  
[Http://www.finavia.fi/](http://www.finavia.fi/), Lentoasemat ja matkustaminen, Jyväskylä, Terminaalipalvelut.

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

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

Wrightin veljekset. 2008. Wikipedia. Viitattu 13.4.2008.  
[Http://fi.wikipedia.org/wiki/Wrightin\\_veljekset](http://fi.wikipedia.org/wiki/Wrightin_veljekset).

## Liite 1. Haastattelulomake

### LENTOMATKUSTAJIEN ASIAKASPROFIILIN SELVITYSTYÖ JYVÄSKYLÄN LENTOKENTÄLLE

#### 1. Sukupuoli

\_\_\_\_\_ mies \_\_\_\_\_ nainen

#### 2. Ikä

\_\_\_\_\_ vuotta

#### 3. Kansalaisuus ja kotipaikka

---

#### 4. Oletteko nyt

- \_\_\_\_\_ Kokous-, kongressi- ja messumatalla; julkinen tila  
 \_\_\_\_\_ Kokous-, kongressi- ja messumatalla; yksityinen yritys  
 \_\_\_\_\_ Liiketapaamisella  
 \_\_\_\_\_ Incentive-matkalla (eli työnantajan tarjoama kannustematka)  
 \_\_\_\_\_ Lomamatkalla  
 \_\_\_\_\_ Muulla vapaa-ajan matkalla (esim. sukulointi)

#### 5. Jos olette kotoisin Keski-Suomesta, käytättekö lomamatkalle lähtiessänne Jyväskylän lentokenttää, vai menettekö yleensä ensin esimerkiksi Helsinkiin, jollakin toisella kulkuvälineellä?

*Tämä kysymys on liikematkustajille, mikäli kysymys ei koske Teitä, siirtykää kohtaan 6.*

- \_\_\_\_\_ Juna  
 \_\_\_\_\_ Linja-auto  
 \_\_\_\_\_ Oma auto

#### 6. Mihin matkanne suuntautuu tai mistä olette tulossa? Mainitkaa maa ja kaupunki.

---

#### 7. Kuinka monta matkaa mukaan lukien liikematkat, lomamatkat ja vapaa-ajan matkat, teette keskimäärin kuukaudessa matkustustavasta riippumatta?

---

#### 8. Kuinka paljon yleensä käytätte lentoliikennettä?

KÄÄNNÄ



\_\_\_\_\_ kertaa viikossa  
 \_\_\_\_\_ kertaa kuukaudessa  
 \_\_\_\_\_ kertaa vuodessa

**9. Kuinka usein lennätte Jyväskylästä / Jyväskylään?**

\_\_\_\_\_ kertaa viikossa  
 \_\_\_\_\_ kertaa kuukaudessa  
 \_\_\_\_\_ kertaa vuodessa

**10. Matkustatteko useammin kotimaan- vai ulkomaanlentoilla?**

**11. Mitä matkustusmuotoa käytätte eniten Helsinkiin mentäessä?**

*Ympyröikää vastausvaihtoehto. 1 – eniten, 2 – toiseksi eniten, 3 – vähiten.*

Juna	1	2	3
Auto	1	2	3
Lentokone	1	2	3

**12. Vaikuttaako hinta, turvatarkastus, siirtyminen lentokentälle tai jokin muu asia päätökseenne käyttää lentoliikennettä?**

*Ympyröikää vastausvaihtoehto. 1 – eniten, 2 – melko paljon, 3 – melko vähän, 4 – vähiten.*

Hinta	1	2	3	4
Turvatarkastus	1	2	3	4
Siirtyminen	1	2	3	4

Muu, mikä?

**13. Jos Jyväskylästä olisi vaihtoehtoinen reitti (suora lento tai jatkolento) jonnekin, niin minne haluaisitte sen olevan? Mainitkaa maa ja kaupunki.**

**14. Mitkä tekijät lisääisivät halukkuuttanne käyttää lentoliikennettä matkustamiseen aiempaa enemmän?**

**KIITOS AJASTA JA VASTAAMISESTA KYSELYYMMME!**

## Liite 2. Mihin matkanne suuntautuu tai mistä olette tulossa; maa ja kaupunki?

	Kpl	%
Amsterdam, Hollanti	1	,5
Appleton, USA	1	,5
Augsburg, Saksa	1	,5
Barcelona, Espanja	1	,5
Berliini, Saksa	1	,5
Bryssel, Belgia	2	,9
Budapest, Unkari	1	,5
Dresden, Saksa	1	,5
Dublin, Irlanti	1	,5
Dydgosz, Puola	1	,5
Düsseldorf, Saksa	1	,5
Espoo, Suomi	3	1,4
Frankfurt, Saksa	3	1,4
Gdansk, Puola	2	,9
Green Bay USA	1	,5
Göteborg, Ruotsi	2	,9
Helsinki, Suomi	87	40,7
Houston, USA	1	,5
Jyväskylä, Suomi	34	15,9
Katrineholm, Ruotsi	1	,5
Kiova, Ukraina	4	1,9
Kööpenhamina, Tanska	2	,9
Lanzarote, Espanja	1	,5
Ljubljana, Slovenia	1	,5
Lockerbie, Skotlanti	1	,5
Lontoo, Englanti	2	,9
Magnitogorsk, Venäjä	1	,5
Milano, Italia	1	,5
Moskova, Venäjä	2	,9
Multia, Suomi	1	,5
Murmansk, Venäjä	1	,5
Naantali, Suomi	1	,5
Orehovo-Zujevo, Venäjä	1	,5
Oslo, Norja	3	1,4
Ottawa, Kanada	1	,5
Oulu, Suomi	1	,5
Palanga, Liettua	1	,5
Pariisi, Ranska	6	2,8
Philadelphia, USA	1	,5
Podgorica, Montenegro	1	,5
Porvoo ja Espoo, Suomi	1	,5
Porvoo, Suomi	1	,5

Poznan, Puola	1	,5
Praha, Tsekki	2	,9
Reykjavík, Islanti	1	,5
Riika, Latvia	1	,5
Rishon LeZiyyon, Israel	1	,5
Rooma, Italia	1	,5
Rovaniemi, Suomi	2	,9
Seattle, USA	1	,5
Skagen, Tanska	1	,5
Sofia, Bulgaria	1	,5
Tallinna, Viro	4	1,9
Tukholma, Ruotsi	7	3,3
Vantaa, Suomi	1	,5
Varsova, Puola	2	,9
Viipuri, Venäjä	1	,5
Vilna, Liettua	3	1,4
Zürich, Saksa	1	,5
Zürich, Sveitsi	1	,5
Äänekoski, Suomi	1	,5
<b>Yhteensä</b>	<b>214</b>	<b>100,0</b>