



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Tiia Laura Maarit Väliharju, Elina Susanna Koivulahti

ASIAKASTYYTYVÄISYYSTUTKIMUS VAASAN LENTOASEMA

Liiketalous ja matkailu
2010

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Tekijät	Tiia Väliharju, Elina Koivulahti
Opinnäytetyön nimi	Asiakastyytyväisyystutkimus: Vaasan Lentoasema
Vuosi	2010
Kieli	Suomi
Sivumäärä	104 + 2 liitettä
Ohjaaja	Peter Smeds

Tavoitteena opinnäytetyössämme on selvittää lähtevien matkustajien tyytyväisyyttä Vaasan lentoaseman lähtöselvitystä, ravintolaa, turvatarkastusta sekä fyysisiä toimitiloja koskien. Tutkimuksessa esitettävien taustakysymyksien avulla haluamme lisäksi saada selville, minkälainen on tyypillinen Vaasan lentoasemalta matkaan lähtevä lentomatkailija.

Teoriaosuudessa tarkastelemme palvelun ja laadun käsitteitä. Myös matkailu ja matkailijat tulevat käsitellyiksi etenkin lentoliikenteen näkökulmasta katsottuna. Tämän lisäksi myös Ilmailulaitos Finavia ja Vaasan lentoasema tullaan tarkemmin kyseisessä osiossa esittämään.

Kvantitatiivisena tutkimuksena suorittamamme asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin Vaasan lentoasemalla tammikuun 2010 aikana. Jakamalla lomakkeita henkilökohtaisesti Vaasan lentoaseman lähteville matkustajilla saimme vastauksia yhteensä 115 kappaletta. Tutkimuksesta saadut vastaukset osoittautuivat positiivisiksi, sillä matkustajat olivat erityisen tyytyväisiä Vaasan lentoaseman henkilökuntaan sekä siellä koetun palvelun laatuun. Negatiivista palautetta osakseen saivat lähinnä yleisten tilojen siisteys ja palvelun laadun vaihtelevuus, joka monesti nähtiin riippuvaiseksi itse palvelua tarjoavasta henkilöstä. Myös turvatarkastusprosessi herätti mielipiteitä vastaajien keskuudessa. Matkustajien vastaushalukkuus tutkimuksessamme osoitti sen, että asiakastyytyväisyyskyselyitä lentoasemalla tulisi jatkossakin toteuttaa. Vastaajilla oli selvästikin palautetta annettavanaan, sillä kysymyksiä myös saapumispalveluita koskien jäätin tutkimuksessamme kaipaamaan.

Asiasanat asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, Vaasan lentoasema, lähtevät lentomatkailijat

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma

ABSTRACT

Authors	Tiia Väliharju, Elina Koivulahti
Title	Customer Satisfaction Research: Vaasa Airport
Year	2010
Language	Finnish
Pages	104 + 2 Appendices
Name of Supervisor	Peter Smeds

The aim of this bachelor thesis was to find out how satisfied the departure flight passengers are with the check-in, restaurant, security control and physical premises at Vaasa airport. By collecting background information we also wanted to find out what kind of a passenger is the typical one using flight services from Vaasa Airport.

The theoretical part deals with service and quality. In addition tourism and travelers concentrating especially on air traffic and departure flight passengers are viewed. Also, Finnish Aviation Institute Finavia and Vaasa Airport are introduced more closely in this part.

The research was carried out as a quantitative questionnaire survey in January 2010 at the airport. The answers sheets were personally handed out to passengers and answers were got 115 in total. The results in this study were positive and the passengers were satisfied with the personnel and the quality of service at Vaasa Airport. In some cases passengers were dissatisfied with the tidiness in public premises at the airport. Also, the variety of service quality got negative feedback from the passengers, because the level of service was usually dependent on the employee. The passengers gave lots of feedback also about the security control. Passengers' willingness to answer this survey revealed that customer satisfaction research should be done at the airport also in the future. The respondents had feedback to give and during the research it became evident that the arrival services could also be researched.

Keywords Customer satisfaction, Quality of service, Vaasa Airport, Departure flight passengers

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ.....	2
ABSTRACT.....	3
1 JOHDANTO.....	7
2 TYÖN TAVOITTEET JA RAKENNE.....	8
3 PALVELU JA LAATU.....	10
3.1 Ydin-, oheis- ja tukipalvelut.....	10
3.2 Palvelun laatu.....	11
3.3 Asiakastyytyväisyys.....	13
3.4 Palveluyrityksen saatavuuspäätökset.....	14
3.4.1 Ulkoisen saatavuuden päätökset.....	15
3.4.2 Sisäisen saatavuuden päätökset.....	17
4 MATKAILU JA MATKAILIJAT.....	20
4.1 Matkailijatyypit.....	20
4.1.1 Matkustusmotiivit.....	22
4.2 Matkustusmuodot.....	23
4.3 Liike- ja vapaa-ajan matkailu.....	25
4.4 Liike- ja vapaa-ajan matkailijat.....	27
4.5 Matkailu Suomessa.....	29

5 LENTOLIIKENNE.....	31
5.1 Reitti - ja tilausliikenne.....	33
5.2 Ilmailulaitos Finavia.....	34
5.3 Palvelut lentokentillä.....	35
5.4 Lentoliikenteen haasteet ja tulevaisuus.....	37
6 VAASAN LENTOASEMA.....	40
6.1 Lentoyhteydet Vaasan lentoasemalta.....	41
6.2 Palvelu lähtöselvityksessä.....	42
7 TUTKIMUS.....	46
7.1 Tutkimusmenetelmä ja sen käytön perustelut.....	47
7.2 Kyselylomakkeen sisällön kuvaus ja perustelut.....	48
8 TULOKSET JA ANALYSOINTI.....	53
8.1 Taustatiedot.....	53
8.2 Matkan tiedustelut.....	59
8.3 Lähtöselvitys.....	67
8.4 Lentoaseman muut palvelut.....	72
9 JOHTOPÄÄTÖKSET.....	87
9.1 Luotettavuusanalyysi.....	91
9.2 Kyselylomakkeen käytännöllisyys.....	95
10 YHTEENVETO.....	98
LÄHDELUETTELO.....	100

LIITELUETTELO.....

1 JOHDANTO

Lentomatkailulla on tänä päivänä yhä suurempi merkitys yhtenä tärkeimpänä liikennemuotona yritysten keskinäisessä yhteistyössä. Lentomatkailun suosion kasvu ja reittiverkoston laajentuminen ovat lisänneet nykyään myös vapaa-ajan matkailijoiden liikkuvuutta maailmalla. Matkalle lähdön helppous ja lentokentän läheinen sijainti ovat nousseet yhä merkittävämmiksi tekijöiksi matkailijoiden keskuudessa, mikä osaltaan on myös lisännyt pienempien maakuntakenttien suosiota. Maakuntakenttänä tunnettu, mutta Suomen neljänneksi suurimpana lentokenttänä myös Vaasan lentoasema lähettää vuosittain jopa satoja tuhansia matkailijoita maailmalle. Kattavilla lentoyhteyksillä Vaasan lentoasemalta on ollut suuri merkitys myös Vaasan alueen yrityksille ja työntekijöille.

Matkailuyritysten kasvu maailmalla lisääntyneen matkailun myötä on tänä päivänä nostanut suureen arvoon asiakastyytyväisyyden. Asiakkaiden hankkiminen tyytyväisyyden kautta on matkailuyrityksille nykyään tärkein kilpailukeino, jolla yritykset markkinoilla kilpailevat. Asiakastyytyväisyystutkimukset ovatkin yrityksille tärkeitä mittareita, joilla asiakkaiden tyytyväisyyttä yritystä kohtaan voidaan selvittää. Matkailuyritysten ja matkailun lisääntymisen myötä myös matkailijoiden tuntemus eri yrityksistä ja niiden palveluita kohtaan on kasvanut, ja tämän päivän matkailijat ovat myös yhä tietoisempia siitä, minkälaista hyvä asiakaspalvelu heidän mielestään on. Yrityksen henkilökunnalla on yleensä merkittävä asema tyytyväisten asiakkaiden saamiseksi, sillä henkilökunnan osaaminen ja ammattitaito luo asiakkaalle usein turvallisuuden tunnetta yritystä ja sen palveluita kohtaan. Lentoliikenteessä aitoa asiakaspalvelukontaktia arvostetaan vielä tänä päivänä, vaikkakin esimerkiksi Internetin merkitys lentolippujen hankinnassa ja lähtöselvitysprosessin suorittamisessa on lähivuosina huomattavasti kasvanut.

2 TYÖN TAVOITTEET JA RAKENNE

Opinnäytetyömme tavoitteena on saada tietoa lentomatkustajien asiakastyytyväisyydestä Vaasan lentoaseman palveluita kohtaan. Työn tarkoituksena oli suorittaa asiakastyytyväisyystutkimus Vaasan lentokentällä, ja sen avulla selvittää lentomatkustajien mielipiteitä siitä, minkälaisiksi matkailijat olivat asiakaspalvelun laadun Vaasan lentokentällä asioidessaan kokeneet niin lähtöselvityksessä, ravintolassa kuin turvatarkastuksessakin. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tarkoituksena oli myös saada erilaista tietoa Vaasan lentokentälle saapuvien lentomatkailijoiden taustoista, lentomatkan tarkoituksesta ja siitä, minne suuntaan ja kenen kanssa matkailijoiden lentomatka Suomessa tai sen ulkopuolelle suuntautui. Tutkimuksen kautta halusimme myös tietää sen, millä kulkuvälineellä matkailijat Vaasan lentokentälle saapuivat ennen varsinaista lentomatkaansa. Taustatietojen pohjalta halusimme luoda yleistä henkilöprofiilia siitä, minkälainen on tyypillinen Vaasan lentokentältä matkaan lähtevä henkilö. Lisäksi halusimme tiedustella asiakkaiden mielipiteitä myös Vaasan lentokentän muita palveluita, kuten parkkipaikkojen riittävyyttä kohtaan.

Tutkimuksen tarkoituksena on siis teettää asiakastyytyväisyystutkimus vain Vaasan lentoasemalta matkaan lähteville lentomatkailijoille. Usein tähän matkustajaryhmään kuuluvat henkilöt ovat vastaanottaneet asiakaspalvelua lentoasemalla ennen varsinaista lentomatkaansa, ja ovat näin potentiaalinen asiakasryhmä vastaamaan kyselyymme asiakaspalvelun laadusta. Lisäksi ajankäyttö lentoasemalla on lähtevillä matkustajilla yleensä suurempaa kuin saapuvilla matkailijoilla, joten myös ajallisesti ajatellen lähtevillä lentomatkustajilla on usein kentällä ollessaan enemmän aikaa sekä kärsivällisyyttä vastata itse täytettävään kyselyyn.

Opinnäytetyömme johdanto-osa käsittelee työtämme ja sen tavoitteita. Lukijalle selvitetään aluksi myös tutkimuksen rakenne sekä rajaukset, eli kenelle tutkimuksemme on käytännössä osoitettu. Teoria-osa alkaa käsittelemällä palvelun ja laadun määrittelyä, sekä erilaisia saatavuuden päätöksiä. Kyseisissä teoria-osuuksissa painotetaan erityisesti lentoasemien ja lentoliikenteen roolia yhtenä esimerkkinä asiakaspalveluyrityksistä. Neljännessä osiossa teoria puolestaan käsittelee matkailua ja matkailijoita etenkin lentoliikenteen näkökulmasta katsottuna. Varsinkin liike- ja vapaa-ajan matkailu sekä – matkailijat tulevat kyseisessä osiossa laajasti käsitellyiksi. Lisäksi lentoliikenteen eri muodot tulevat tarkennettua lukijalle. Myös matkailua Suomessa sen kohteiden ja itse lentoliikenteen osalta pohditaan tässä osiossa yleisellä tasolla.

Viidennessä osiossa käsitellään lentoliikennettä yleisesti, mutta myös Suomen mittakaavasta katsottuna. Myös reitti- ja tilausliikenteen määrittely tullaan osiossa tarkemmin käsittelemään. Samaisen tekstin yhteydessä pureudutaan myös lentoliikenteen syntymiseen ja sen historiaan. Teoriassa esille tulevat myös Suomen ilmailulaitos Finavia sekä lentoasemien yleisimmin tarjoamat palvelut asiakkailleen. Myös lentoliikenteen tulevaisuus haasteineen tulee kyseisessä osiossa esille. Kuudennessa osiossa puolestaan keskitytään tarkastelemaan tarkemmin itse Vaasan lentoasemaa sekä sen tarjoamia lentoyhteyksiä Suomessa ja sen ulkopuolelle. Lisäksi lähtöselvitystapahtumaa, niin Vaasan lentoasemalla kuin ihan yleisestikin, käsitellään tässä osiossa tarkemmin.

Viimeisimmässä osiossa kuvataan tekemäämme tutkimusta ja siinä käytettyä tutkimusmenetelmää sekä perusteluita niiden käytölle omassa tutkimuksessamme. Tämän lisäksi käsitellään tutkimuksessa saatuja tuloksia, ja analysointien avulla etsitään yhteyksiä eri vastaajien ja vastauksien välillä. Tutkimuksemme lopuksi vedämme lopulliset johtopäätöksemme saaduista tuloksista, jotka pohjautuvat muun muassa tutkimuslomakkeen luotettavuuteen sekä sen käytännöllisyyteen.

3 PALVELU JA LAATU

Palvelun laatu on noussut hintakilpailun lisäksi yhä tärkeämmäksi kilpailukeinoksi erityisesti matkailu- ja palveluelinkeinoelämässä. Nykyään laatua mitataan yrityksissä teettämällä organisaatioiden sisäisiä laatujärjestelmiä, sekä asiakastytyväisyystudkimuksia asiakkailleen. Tutkimusten avulla saadaan monesti selville, kohtaavatko ihmisten odotukset todellisten kokemusten kanssa. Myös yritysten työntekijät saavat helposti tutkimusten kautta tarvitsevansa tiedon ja palautteen tuottaakseen edelleen parempaa laatua asiakkailleen. Laatua on kehitettävä jatkuvasti, mikä onkin tänä päivänä yksi suurimmista haasteista eri yrityksille. (Compline)

3.1 Ydin-, oheis- ja tukipalvelut

Ydin-, oheis- ja tukipalvelut muodostavat yhdessä kokonaisuuden, jota kutsutaan palvelupaketiksi. Ydinpalvelu määrittää sen, miksi yritys on markkinoilla, joten toisin sanoen asiakkaan ensisijaista ostosta pidetään aina itse ydinpalveluna. Esimerkiksi reittilennolla Tukholmasta Helsinkiin, ydinpalvelu on itse lentomatka Tukholman Arlanda – kentältä Helsinki-Vantaan lentokentälle. Oheispalvelun tarkoituksena taas on täydentää ydinpalvelua, ja oheispalvelu onkin usein myös välttämätön osa ydinpalvelua. Esimerkiksi lentomatka Tukholmasta Helsinkiin edellyttää eri lentokenttäpalveluja, kuten lähtöselvityksen. Tukipalveluiden tehtävänä on puolestaan tehdä tuotteesta vetovoimainen. Tukipalvelu ei ole aina välttämätön, mutta se on hyvin hyödyllinen keino erottautua etenkin samankaltaisista ydinpalveluista tarjoavista kilpailijoista. Esimerkiksi lentomatalla Tukholmasta Helsinkiin tukipalveluna toimivat nopeat kuljetukset ja hyvät opasteet niin lentokentälle kuin sieltä poisikin, ja ne ovat näin merkittäviä

tekijöitä helpottamaan matkustajien matkaan lähtöä. Tukipalveluiden onnistuessa on sillä keskeinen asema koko palvelupaketin onnistumisessa asiakkaan näkökulmasta katsottuna. (Aedu, Vaahtoniemi 2008)

3.2 Palvelun laatu

Matkailualalla laadukas matkailutuote on yksi yritysten tuotekehityksen tavoitteista. Matkailutuote on asiakkaan kokema elämys, joka syntyy palveluprosessin aikana jokaisen asiakkaan subjektiivisena kokemuksena, vaikkakin asiakkaan etukäteisodotuksilla on suuri merkitys siihen, millaiseksi asiakas matkailutuotteen kokee. Ennen elämystä tulee siis aina asiakkaan hyötyodotus, eli asiakkaan odotus siitä, minkälaisen hyödyn hän odottaa tuotteesta saavan tuotteen oston tai sen käytön yhteydessä. Palvelun tuottajan olisikin hyvä aina laittaa merkille asiakkaan odottama hyöty tuotteesta, jolloin palveluprosessin perustana toimivan palvelukonseptin onnistuminen asiakkaan näkökulmasta olisi mahdollista. Palvelun tarjoajan ja asiakkaan välillä on vuorovaikutustilanteita tämän prosessin aikana, ja tilanteisiin lukeutuu usein niin kutsuttuja totuuden hetkiä, joissa palvelun tarjoajalla on mahdollisuus näyttää asiakkaalle osaamisensa taso ja siitä syntyvä laatu. Palvelun laatu muodostuu usein ainutkertaisista asiakaspalvelutilanteista, esimerkiksi juuri tässä vuorovaikutustilanteessa asiakkaan ja palveluhenkilön välillä. Lyhyenkin vuorovaikutustilanteen aikana on siis aina mahdollisuus onnistua tai epäonnistua. (Komppula & Boxberg 2002, 42, Pesonen, Mönkkönen & Hokkanen 2002, 93)

Kyseiset asiakaspalvelutilanteet asiakkaan ja palveluhenkilön välillä voivat tietyissä tapauksissa olla erittäin nopeita, jolloin myös mahdollisuus reagoida potentiaalisten asiakkaiden tarpeisiin on tapahduttava nopeasti. Erityisesti lentoasemalla

tilanteet voivat hyvinkin usein olla nopeatempoisia, ja siksi onkin erittäin tärkeää reagoida asiakkaiden tarpeisiin nopeasti, ja tarpeen vaatiessa yrittää myös korjata tilanne mahdollisuuksien mukaan. Matkailuyrityksen yksi tavoite täyttyy usein silloin, kun yrityksen toiminta on laadukasta, ja se yksinkertaisesti vaatii asiakkaan tyytyväisyyden osakseen matkailutuotetta kohtaan (Komppula & Boxberg 2002, 42). Lentoasemilla korkean laadun saavuttaminen on mahdollista esimerkiksi juuri palveluhenkilöstön nopealla reagoinnilla matkailijoiden tarpeisiin sekä erilaisiin ongelmatilanteisiin, joihin puuttuminen matkailijan etua ajatellen mahdollistaa näin myös tyytyväisten asiakkaiden saamisen.

Asiakkaalla on aina tietynlaiset odotukset yrityksen palvelun laadusta. Näillä odotuksilla on myös ratkaiseva vaikutus heidän laatukokemuksiinsa. Yrityksen esimerkiksi markkinointiviestinnässä antamat lupaukset asiakkaille on siis muun muassa pysyttävä täyttämään. Palvelun laadun arviointia tapahtuukin asiakkaan puolelta tuotantoprosessin jokaisessa vaiheessa. Voidaankin sanoa, että asiakkaan odotusten kohdatessa palvelukokemusten kanssa on myös palvelu aina onnistunut. Kun taas asiakkaan kokemukset ylittävät hänen odotuksensa, on asiakas positiivisesti yllätynyt ja toteaa palvelun olleen parempaa kuin mitä osasi odottaa. (Lecklin 2002, 105, Komppula & Boxberg 2002, 47, Kairamo 2009, Compuline)

Asiakkaan tyytyväisyyteen palveluyrityksen kokonaistoimintaan vaikuttaa yksittäisten palvelutilanteiden onnistuminen. Asiakkaan tyytyväisyyttä voidaan seurata niin yksittäisen palvelutapahtuman tasolla kuin kokonaistyytyväisyytenäkin. Asiakas voi olla tyytymätön johonkin tiettyyn yksittäiseen palvelutapahtumaan, mutta siitä huolimatta voi olla tyytyväinen yrityksen toimintaan kokonaisuutena, tai aivan jopa päinvastoin. Yksittäiset palvelutilanteet vaikuttavat osaltaan myös palveluyrityksestä muodostuvaan imagoon, jolla edelleen on vaikutusta varsinkin uusien asiakkaiden saamaan mielikuvaan yrityksestä. (Komppula & Boxberg 2002, 44-45)

3.3 Asiakastyytyväisyys

Matkailuyritysten yhtenä tärkeimpänä menestyksen mittaajana toimii asiakkaiden tyytyväisyys. Asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataan yrityksissä teettämällä asiakastyytyväisyystutkimuksia, joiden avulla saadaan selville, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksen senhetkisistä palveluista ja mitkä osa-alueet ovat vielä kehitettävissä. Tutkimuksen avulla voidaan arvioida yrityksen palveluiden eri ominaisuuksia ja selvittää asiakkaan arvotyytyväisyyttä. Asiakas on kuitenkin laadun lopullinen arvioija. (Lecklin 2002, 114-117)

Menestyvän yrityksen perustana ovat tyytyväiset asiakkaat, ja yritys jatkaakin toimintaansa vain silloin, jos asiakkaat ovat valmiita käyttämään yrityksen tarjoamia palveluita. Asiakaskeskeisellä yrityksellä painoarvo on myös markkinoinnissa, sillä asiakastyytyväisyys toimii kyseisellä yrityksellä monesti markkinoinnin osalta tehtävien päätöksien perusteena, eli miten yritystä asiakkaille markkinoidaan. Tyytyväiset asiakkaat ovat avain menestyneelle yritykselle, ja monesti he osoittavat juuri sitoutumistaan ostamalla yrityksen palveluita yhä uudelleen ja myös kertomalla hyvistä kokemuksistaan eteenpäin omille tutuilleen ja ystävilleen. Myös kanta-asiakkaiden määrä kasvaa tyytyväisyyden kautta ja näin siis edelleen kasvattaa yrityksen kannattavuutta markkinoilla. (Albanese & Boedeker 2002, 89-92, Lecklin 2002, 117, Lahtinen & Isoviita 1998, 64)

Diskonfirmaatioteoria sanoo asiakastyytyväisyyden suunnan ja voimakkuuden olevan kiinni kahdesta elementistä, joita ovat asiakkaan ennako-odotukset ja kokemukset yrityksestä ja sen toiminnasta. Odotusten toteutuminen tai niiden toteuttamatta jääminen kokemuksen, eli yleensä yrityksessä asioimisen yhteydessä synnyttää asiakkaan tyytyväisyyden tai joko tyytymättömyyden. Joskus ainoastaan toimiva palvelu johtaa asiakkaan tyytyväisyyteen, eikä kokemusten ja odotusten vertaamista tapahdu ollenkaan. Matkailuyritys voi vaikuttaa asiakkaan tyy-

tyväisyyteen joko panostamalla asiakkaan kokemusten laadun parantamiseen tai asiakkaan odotustason muokkaamiseen. Asiakastyytyväisyys on kuitenkin helppien hallittavissa, kun painopiste on molemmissa keinoissa. (Albanese & Boedeker 2002, 89-91)

3.4 Palveluyrityksen saatavuuspäätökset

Ulkoisen ja sisäisen saatavuuden päätökset muodostavat yhdessä matkailupalveluiden saatavuuspäätöksen, jonka avulla alustavasti varmistetaan, että asiakas kuuluu yrityksen palveluiden hankkijoihin. Varsinkin matkailualalla saatavuuspäätösten tärkeys on suuri, sillä matkailupalveluja ei voida varastoida, joten ne laitetaan myyntiin viimeistään tuotantohetkellä. Myynnin syntymisen varmistamiseksi matkailuyritykset tavoittelevat mahdollisimman monipuolisia ja erilaisia, mutta kuitenkin omaan yritykseensä soveltuvia myyntikanavia, jotta tuotteen saatavuus asiakkaille mahdollistettaisiin parhaalla mahdollisella tavalla. Näin siis saatavuuspäätöksillä on tärkeä merkitys matkailutuotteen menestymisen kannalta. (Albanese & Boedeker 2002, 149)

Palvelualoilla on suuri merkitys yrityksen välineistön ja tilojen saatavuudella, verrattaessa esimerkiksi teollisuusalan yrityksiin. Esimerkiksi lentoasemilla tärkeää on ottaa huomioon tilojen riittävyys jo ihan suuren päivittäisen matkustajamääränkin vuoksi. Tänä päivänä myös lähtöselvitysautomaatit ovat lentoasemilla tärkeää välineistöä palvelun nopeuttamiseksi ja matkalle lähdön helpottamiseksi. Yrityksen hankkiessa asiakkaita, eli niin kutsutussa asiakashankintavaiheessa myös ulkoinen saatavuus nousee erittäin tärkeäksi tekijäksi. Palveluyrityksen täytyy saada asiakkaan mielenkiinto heräämään ja sen julkisivun tulee luonnollisestikin olla vetovoimainen houkutelakseen potentiaalisia asiakkaita yritykseen. Myös

palveluyrityksen sijainnilla on saatavuuden kannalta merkittävä asema yrityksen toiminnassa. Esimerkiksi lentoliikenteessä maakuntakenttien suosion takana varsinkin meillä Suomessa on ollut juuri niiden läheinen sijainti potentiaalsiin asiakkaisiin nähden, jotka tänä päivänä arvostavat mutkatonta ja helppoa matkalle lähtöä. Vaikkakin vasta yrityksen sisäinen toimivuus takaa sen, että asiakas on lopulta tyytyväinen palveluihin, on kuitenkin ulkoisilla tekijöillä merkitystä yrityksen kokonaisvaltaisen toiminnan suhteen. (Lahtinen & Isoviita 1998, 194)

3.4.1 Ulkoisen saatavuuden päätökset

Asiakkaiden saapumista yritykseen helpottavia asioita kutsutaan ulkoisen saatavuuden tekijöiksi. Tällaisia kilpailukeinoja ovat yrityksen sijainti, aukioloajat, liiketilan julkisivu, parkkipaikat sekä liikenneyhteydet, kuten tietoliikenneyhteydet. Asiakkaalle sijainti on ratkaisevimpia valintakriteerejä matkailupalvelua valitessa. Matkailuyritys on vahvoilla kilpailijoidensa suhteen, kun yritys sijaitsee paikalla, jonne on suorat liikenneyhteydet ja runsaasti paikoitustilaa. Muutenkin helppo asiointi yrityksessä luo yhä paremmat puitteet myynnin kasvulle (Lahtinen & Isoviita 1998, 194 – 197, Albanese & Boedeker 2002, 159 – 160). Vaasan lentokentälle on hyvät liikenneyhteydet Vaasan keskustasta ja sen lähialueilta. Myös pysäköintipaikkoja omilla autoilla kentälle saapuville matkustajille Vaasan lentoasemalla on vajaat 650 paikkaa

Matkailuyrityksen viestinnässä on myös havaittavissa sijainnin tärkeys. Yrityksen sijainnista ja liikenneyhteyksistä tulee markkinoida tarpeeksi pitkän aikaa ja näkyvästi, että asiakas oppii helposti löytämään perille. Sijainnin ollessa syrjäinen tai liikenteen melko tuntematon on sijainnista hyvä tiedottaa tienviitoilla, lehti-ilmoituksilla sekä sähköisesti (Lahtinen & Isoviita 1998, 194 -197). Vaasan moot-

toritiellä sijaitsevat tiekyltit opastavat lentokentälle ensimmäistä kertaa suunnistavan matkailijan perille. Vaasan lentoasema tuo itseään esille lehti-ilmoitusten kautta oikeastaan vain valmismatkojen osalta, mutta nykypäivänä on helppo löytää Internetin avulla ajo-ohjeet melkein pä minne tahansa paikkaan.

Lentokentällä julkisivu ja näyteikkuna eivät ole niin suuressa roolissa kuin useammassa muissa yrityksissä. On kuitenkin yrityksen edun mukaista, että liikepaikan lähiympäristö ja piha-alue ovat aina moitteettomassa kunnossa, koska se on asiakkaan ja liikepaikan ensimmäinen kontakti. Näyteikkunoiden pääasiallinen tehtävä on mielenkiinnon herättäminen ja asiakkaiden saaminen yritykseen (Albanese & Boedeker 2002, 159 – 160, Lahtinen & Isoviita 1998, 194 - 197). Lentokentälle saapuessaan asiakas on useimmiten jo tehnyt päätöksen käyttää yrityksen palveluita, joten näyteikkunat ovat tässä tapauksessa jo menettäneet merkityksensä. Näyteikkunat eivät täytä tehtäväänsä myöskään markkinoijana aukioloajan ulkopuolella, koska Vaasan lentokenttä sijaitsee sen verran etäällä Vaasan keskustasta ja muista yrityksistä, että harva potentiaalinen asiakas saapuu yrityksen ikkunoiden eteen ilman aikomusta käyttää yrityksen palveluita.

Palveluyrityksen ulkoisen saatavuuden keskeisimpiin markkinointikeinoihin luettaisiin myös aukioloaika. Lähtökohtaisesti yritysten aukioloajat on suunniteltu vastaamaan asiakkaan tarpeita. Yrityksen täytyy palvella silloin, kun asiakkaalla on mahdollisuus hoitaa asioita yrityksessä (Lahtinen & Isoviita 1998, 194 – 197). Vaasan lentoasema palvelee asiakkaitaan jokaisena viikonpäivänä aamuvarhaisesta iltamyöhään. Nykypäivänä myös tekniikka on tuonut osaltaan huomattavia parannuksia ulkoiseen saatavuuteen. Esimerkiksi Internetissä on mahdollista sekä tehdä että perua lippuvaraus lentoyhtiöön ympäri vuorokauden, jos asiakkaiden on vaikea päästä paikan päälle asioimaan erilaisten esteiden takia. Palvelun saatavuutta on näin pystytty parantamaan järjestämällä vaihtoehtoisia tapoja asioida yrityksen kanssa. Erityisesti lentoyhtiöillä ne ovat näyttäneet toimivan mainiosti,

sillä Internetin ja matkapuhelimen suosio lähtöselvityksen suorittamisen vaihtoehtoisena välineenä on viime vuosina kasvanut.

3.4.2 Sisäisen saatavuuden päätökset

Matkailussa sisäisen saatavuuden päätösten tarkoituksena on lähinnä antaa haluttu ensivaikutelma yrityksestä. Sen lisäksi päätöksillä pyritään asiakkaan helppoon liikkumiseen ja miellyttävään asiointiin yrityksessä. Tehdyt ratkaisut vaikuttavat siihen, kuinka paljon aikaa asiakkaat viettävät yrityksessä, ja kuinka paljon he ostavat tarjottavia palveluita. Henkilökunnalla on suuri vastuu yrityksen asioista. Heidän täytyy olla aina palveluallttiita ja vaivattomasti sekä nopeasti saavutettavissa tilanteesta riippumatta. Asiakkaan on tavoitettava henkilökunta halutessaan niin henkilökohtaisesti kuin puhelimitse, sähköpostitse tai jopa kirjeitse. Sisäisen saatavuuden yhdeksi tärkeäksi tekijäksi voidaan lukeakin palveluhenkilöstön helppo saavutettavuus. Myös yrityksen asiakaspalvelukunnosta huolehtiminen kuuluu henkilöstön tehtäviin, jonka ylläpito on yleensä mahdollista pitämällä palvelun laatu korkealla. Muita sisäisen saatavuuden keinoja matkailualalla ovat palveluympäristö, muut asiakkaat, opasteet sekä esitteet ja niiden esillepano. (Albanese & Boedeker 2002, 161 – 162, Lahtinen & Isoviita 1998, 201 - 205)

Palveluympäristöksi kutsutaan matkailuyrityksen itse luomaa sisäistä miljööä, jossa asiakas saa palvelua. Tämä ympäristö koostuu monista eri elementeistä, kuten palvelutiskeistä ja odotuspenkeistä. Elementit luovat sellaisen kokonaisuuden, joka luo puitteet muun muassa yrityksen haluaman ensivaikutelman syntymiselle sekä sujuvalle asiakaspalvelulle. Palveluympäristö on ensimmäinen osa palvelua, kun asiakas astuu yritykseen sisälle. Matkailualalla positiivisella ensivaikutelmalta on erittäin suuri merkitys. Loppuun asti mietitty sisääntuloaula, selkeät opas-

teet, viihtyisät odotustilat ja yleinen siisteys antaa osaltaan kuvaa siitä, minkälaista palvelua asiakas tulee yritykseltä saamaan. Positiiviset vaikutelmat voivat toimia joissakin tapauksissa asiakkaan rohkaisijana, kun ostopäätöstä ei ole vielä tapahtunut. Huono ensivaikutelma puolestaan saattaa jopa karkottaa asiakkaan pois yrityksestä. Sisustus kuuluu tärkeänä osana palveluympäristön suunnitteluun, sillä se toimii mielikuvien sekä asiakkaan kokeman laadun luojana. Sisustuksen tarkoituksena on myös helpottaa palveluhenkilökunnan työskentelyä ja saada asiakkaat viihtymään entistä paremmin (Albanese & Boedeker 2002, 161 - 162). Vaasan lentokentällä sisutukseen on panostettu lähinnä yhtenäisen värimaailman kautta, mikä näkyy muun muassa yhtenäisissä väreissä tuolien ja ravintolan sisustuksessa. Avaruutta ja valoa lentoaseman tiloihin tuovat myös aseman suuret, lasiset ikkunat.

Myös muilla asiakkailta on vaikutusta yrityksen sisäiseen saatavuuteen, mutta lähinnä kuitenkin vain negatiivisella tavalla. Toiset asiakkaat yleensä hidastavat etenemistä liikkeessä, sekä itse palvelun saantia. Asiakas saattaa nähdä palvelun saatavuuden huonona, kun hän joutuu muiden asiakkaiden vuoksi odottamaan saadakseen palvelua. Yrityksen on suositeltavaa miettiä tällaisessa tilanteessa, onko henkilökuntaa tarpeeksi paikalla tai onko yrityksellä tarvetta jopa osaikatyöntekijöille. Tilannetta voidaan helpottaa huomattavasti myös jonotusjärjestelmillä sekä puhelin- ja ennakkotilauksilla. (Lahtinen & Isoviita 1998, 201 - 205)

Opasteiden tarkoituksena on helpottaa asiakkaiden asiointia matkailuyrityksessä. Asiakkaan tullessa ensimmäistä kertaa tuntemattomalle lentokentälle, on varmasti hieman ongelmallista aluksi hahmottaa asioiden oikeita paikkoja. Opasteiden on tarkoitus olla mahdollisimman yksiselitteisiä ja selkeitä, sekä sijaita tarpeeksi näkyvällä paikalla. Tällöin asiakkaan on helppo löytää haluamaansa paikkaan kiireessäkin. Opasteet ja oppaat auttavat myös käyttämään kyseessä olevaa matkailupalvelua oikealla tavalla ja antavat lisäksi tärkeitä turvallisuusohjeita mahdollisten vahinkojen välttämiseksi. (Albanese & Boedeker 2002, 161 - 162)

Matkailualalla esitteiden esillepano ei ole niin tärkeää lentokentillä kuin mitä se on esimerkiksi matkatoimistoissa, sillä matkatoimistoissa ostopäätökset perustuvat monesti esillä oleviin esitteisiin, kun taas lentoasemilla ostopäätös on jo sinne saavuttaessa asiakkaiden puolesta tehty, eikä esitteiden merkitys korostu yhtä paljon. Peruseriaatteeseen kuuluu kuitenkin se, että kaikkien esitemateriaalin tulee olla helposti asiakkaan saatavissa. Asiakkaan on helpompi löytää itseään kiinnostava materiaali, kun esitteet ovat järjestyksessä. Tärkeimmät esitteet kannattaa asettaa hyllyihin sopivalle katselukorkeudelle, jolloin asiakkaat havaitsevat ne helpommin. Myös esitteiden sisällön ajan tasalla pitäminen on tärkeää, mutta myös saatavuuden parantamista. (Albanese & Boedeker 2002, 161 – 162, Lahtinen & Isoviita 1998, 201 - 205)

4 MATKAILU JA MATKAILIJAT

Matkailulla tarkoitetaan ihmisten liikkumista paikasta toiseen sekä erilaisia toimia, jotka tapahtuvat tavanomaisen asuin- ja työympäristön ulkopuolella. Matkailua on myös vuorovaikutus lähtö- ja kohdealueiden välillä, joka tapahtuu turistien ja heitä palvelevien yhtiöiden kanssa. Matkailu on vuosien saatossa kasvanut yhä näkyvämmäksi taloudelliseksi ilmiöksi maailmassa. Suomessa matkailun tärkeys elinkeinona näkyy erityisesti muun muassa rahatuloina, lisääntyneenä työllisyytenä sekä kasvaneena kilpailuna. Monia matkakohteita kehitetään koko ajan matkailijaystävällisimmiksi, ja uusia eksoottisia kohteita etsitään jatkuvasti. (Smeds 2008, 2, Albanese & Boedeker, 2002, 8 - 11)

4.1 Matkailijatyypit

Matkailijatyypit jakautuvat sen perusteella, minkä tyyppisen loman matkailijat aikovat tehdä, eli minkälaisia toiveita ja tarpeita matkailijalla oman matkansa suhteen on. Karkeasti matkailijat voidaan jakaa kotimaisiin ja kansainvälisiin matkailijoihin, jotka edelleen jakautuvat motivaatiotekijöidensä perusteella uusiin ryhmiin. Yhteiskunnassamme käytetään melko yleisesti matkan tarkoituksen mukaisia matkailijatyypinimityksiä, kuten muun muassa liikematkailijat, vapaa-ajan matkailijat ja omatoimimatkailijat. Matkailijatyyppejä käytetään usein apuna myös ryhmiteltäessä matkailijoita eri segmentteihin eli markkinalohkoihin. Toisinaan samankaltaiset eli homogeeniset matkailijat jaotellaan ryhmään kuuluvien matkailijatyypien toiveiden ja tarpeiden mukaan, jotka edelleen muodostavat omat kysyntätyypinsä, joista siis voidaan käyttää myös nimeä segmentti (Kompula & Boxberg 2002, 75-76, Vuoristo, 2003, 17). Vaasan lentoasemalla yleisimpiä matkailijatyyppejä olivat tekemämme tutkimuksen mukaan liikematkailijat ja

aurinkolomalle lähtevät vapaa-ajanmatkailijat, jotka yleensäkin muodostavat suurimmat matkustajaryhmät lentoasemilla esiintyvistä matkailijoista.

Lentomatkustuksessa tunnetaan myös matkustajia, joiden nimitykset määräytyvät lentolipun ja sen oikeuttavien palveluiden mukaan. Näitä ovat muun muassa no-show-matkustajat, ylibookatut matkustajat, jonotuslistamatkustajat sekä VIP ja CIP -matkustajat. Matkustajia, joilla on paikka lennolle, mutta jotka eivät syystä tai toisesta pääse mukaan lennolle, sanotaan no-show-matkustajiksi. Lentokoneiden korkeita täyttöasteita tavoitellessaan lentoyhtiöt ottavatkin lentokoneeseen enemmän matkustajia kuin koneessa on paikkoja, näin syntyvät ylibookatut matkustajat. Jonotuslistamatkustajiksi taas kutsutaan matkustajia, jotka jäävät jonotuslistalle odottamaan vapautuvaa paikkaa, kun varausluokka tai koko lento on täyteen varattu. Erikoisryhmille, kuten korkean tason poliittisille päättäjille, huippu-urheilijoille ja kuuluisille taiteilijoille, on mahdollista pyytää lentoyhtiöiltä erikoispalvelua. VIP (Very important person) ja CIP (Commercially important person) -matkustajien saamiin erikoispalveluihin kuuluvat esimerkiksi VIP-lounge odotustilana, oma lähtöselvitys ja oma kuljetus koneelle limusiinilla. (Vuoristo 2003, 36 – 38, Verhelä 2000, 66-67)

Eri persoonallisuustyyppien mukaan voidaan myös luokitella matkailijoita. Plog on luonut kaksi pääryhmää, psykosentrikko ja allosentrikko sekä välimuotoja, joihin on matkailijat jakanut persoonallisuuden perusteella. Luokittelu perustuu erilaisten persoonallisuustyyppien tapaan valita erilaisia matkakohteita, jolloin onkin helppo ennakoida näiden erityyppisten persoonallisuuksien suosimat matkustuspaikat. Psykosentrikot ovat mieltyneitä valmiisiin matkajärjestelyihin ja matkustavat useamman kerran samoihin lähellä sijaitseviin kohteisiin. Psykosentrikko onkin persoonallisuuspiirteiltään muun muassa passiivinen, varovainen ja muuttumaton. Psykosentrikon vastakohta allosentrikko on taas puolestaan halukas matkustamaan uusiin kohteisiin, myös kaukokohteisiin sekä kiinnostunut erikoisimmista kulttuureista. He ovat luonteeltaan muun muassa energisiä ja hyvin

avoimia. Suurin osa matkailijoista sijoittuu kuitenkin näiden kahden persoonallisuuspiirteen väliin, eikä tarkkaa rajaa näiden kahden persoonallisuustyyppin välille voida vetää. (Honkanen 2008, 177 – 178)

4.1.1 Matkustusmotiivit

Matkailutyypit on jaettu motiivien ohjailemina karkeasti kolmeen pääryhmään, joita ovat työmatkat, loma- ja vapaa-ajan matkat, sekä matkat muista syistä. Työmatkailu jaetaan vielä varsinaiseen työmatkailuun, kokous- ja kannustematkailuun sekä muuhun matkailuun, jota ei voida edellä mainittuihin käsitteisiin luokitella. Viimeiseen ryhmän eli matkat muista syistä muodostavat esimerkiksi uskontoon, opiskeluun ja kauttakulkuun liittyvät matkat. Crompton puolestaan luokittelee matkustusmotiivit seitsemään eri ryhmään, jotka ovat pako arjesta, rentoutuminen, pako sosiaalisesti hyväksyttävistä arkirooleista, itsetutkiskelu ja -arviointi, statuksen kohottaminen, perhesiteiden tiivistäminen sekä sosiaalisen kanssakäymisen lisääminen. (Vuoristo 2003, 16-17, Albanese & Boedeker 2002, 108-109)

Cromptonin matkustusmotiivien seitsenluokkaista luokittelua mukaillen voidaan työmatkojen motiivitekijöinä pitää statuksen kohottamista, sosiaalisen kanssakäymisen lisäämistä, pakoa arjesta sekä jopa rentoutumista. Statusta lähdetään kohottamaan työmatkalle, koska se voi lisätä sosiaalista arvostatusta muiden ihmisten silmissä, ja tietysti antaa myös kokemusta työelämän saralla. Sosiaalista kanssakäymistä taas selittää työelämän sosiaalisten kontaktien lisääminen työmatkan aikana, joista saattaa seurata pitempiaikaistakin yhteistyötä eri yritysten välillä. Pako arjesta voi olla myös yksi työmatkan motivaatiotekijöistä. Matkustajan kokiessa oman arkielämänsä tylsäksi ja yksitoikkoiseksi voi hän hakea elämänsä värikkyyttä hakeutumalla mukaan mahdollisille liikematkoille uusien

haasteiden perässä. Työmatkoihin lukeutuvan kannustematkailun päätarkoituksena on työntekijöiden palkitseminen, joka usein sisältää jonkinlaista rentoutumista. Tällöin motivaatiotekijänä toimii luonnollisestikin rentoutuminen. (Albanese & Boedeker 2002, 108-109)

Rantaloman tai yleensäkin loma - ja vapaa-ajan matkojen motivaatiotekijöiksi voidaan nimetä kaikki seitsemän Cromptonin ryhmittelyn tekijästä. Ihmiset lähtevät rantalomalle rentoutumaan ja nauttimaan auringosta. Jotkut kokevat elämänsä yksitoikkoiseksi aina samoissa arkirutiineissa, ja toiset vaan haluavat vain lähentää perhesuhteitaan yhdessäololla. On myös ihmisiä, joiden matkan tarkoituksena on päästä pois arkiympäristöstä tekemään asioita, jotka tutussa ympäristössä saattavat olla paheksuttavia. Joidenkin motivaationa toimii tarve lähteä lomamatkalle mietiskelemään ja arvioimaan sisäistä maailmaansa. Toiset lähtevät matkalle sosiaalisen arvostuksen toivossa, kun joidenkin motivoijana toimii paikallisiin ihmisiin tai kanssa matkustajiin tutustuminen. Rantaloma tarjoaakin siis puitteet kaikille edellä mainituille motivaatiotekijöille. On kuitenkin hyvä pitää mielessä, että sama ihminen saattaa käyttäytyä vaihtelevillakin tavoilla riippuen siitä, mikä on matkustamisen primääri eli sen ensisijainen motiivi. (Albanese & Boedeker 2002, 107-109, Komppula & Boxberg 2002, 76)

4.2 Matkustusmuodot

Liikenteellä tarkoitetaan niin sekä ihmisten kuin tavaroidenkin siirtämistä paikasta toiseen, jolloin monesti käytetään käsitteitä henkilöliikenne sekä tavaraliikenne. Varsinkin matkustajaliikenteellä on merkittävä asema tämän päivän matkailun kannalta, ja sen tehtävänä onkin kuljettaa matkailijoita lähtöalueelta matkailukohteeseen. Matkailuliikenne mielletäänkin usein osaksi henkilöliikennettä, vaikka

raja näiden kahden käsitteen välillä on häilyvä. Kohtuullinen hinta, nopeus sekä joustavuus matkustajan osalta ovat nousseet tärkeiksi elementeiksi tämän hetken matkustusmuodon valinnassa. (Hemmi 1993, 122, Edu 2010)

Matkustuksessa liikennemuodot jaotellaan maaliikenteeseen, ilmaliikenteeseen ja vesiliikenteeseen. Maaliikenteeseen kuuluvat liikennemuodot voidaan myös edelleen luokitella maantieliikenteeseen sekä juna- eli rautatieliikenteeseen. Liikennemuotojaon lisäksi myös liikennejärjestelmä voidaan jakaa kolmeen eri elementtiin, jotka toimiakseen tarvitsevat vuorovaikutusta keskenään. Liikenneväylät terminaaleineen, kuten esimerkiksi lentoasemat, rautatiet ja satamat muodostavat jo itsessään yhden tärkeän tekijän liikennejärjestelmässä. Myös liikennevälineet kuten lentokoneet, laivat, junat ja autot ovat tärkeitä osatekijöitä liikenteessä, kuin myös eri ohjausjärjestelmät kuten liikenneorganisaatiot, viranomaiset ja lainsäädäntö. Eri liikennemuotojen osalta on lähivuosina tapahtunut huomattavasti kehitystä, johon varsinkin tekniikan ja talouden kehityksellä on ollut positiivista vaikutusta (Hemmi 1993, 122, Edu 2010). Lentoliikenteen ohella varsinkin junalla sekä laivalla matkustaminen on tänä päivänä yleistynyt lähinnä reittiverkoston laajentumisen ja kohtuullisten lippuhintojen myötä.

Yleisesti lentoliikenne jaetaan kotimaan liikenteeseen ja kansainväliseen liikenteeseen. Tarkemmassa jaottelussa lentoliikenne voidaan kuitenkin jakaa jopa kahdeksaan eri ryhmään, joita ovat siviili-ilmailu, sotilasilmailu, liikenneilmailu, reittiliikenne, tilausliikenne, sukkulaliikenne, taksiliikenne sekä yleisilmailu. Siviili-ilmailuun (civil aviation) sisältyvät kaikki paitsi sotilaallista tarkoitusta palveleva ilmailuliikenne. Sotilasilmailu (military aviation) puolestaan tarkoittaa juuri sotilaallisessa tarkoituksessa harjoitettua lentoliikennettä. Liikenneilmailuksi (air transport) käsitetään liikenne, joka lennetään kaupallisessa tarkoituksessa. Reittiliikenne (scheduled traffic) on aikataulunmukaista lentoliikennettä, joka edelleen nimetään kohdemaan mukaan joko paikallis - tai kaukoliikenteeseen. Reittiliikenteelle tyypillistä ovat etukäteen määritellyt reitit ja aikataulut, jotka kuitenkin ovat

monesti riippuvaisia sesonkien vaihteluista. Tilausliikenne (charter traffic) perustuu sen sijaan matkanjärjestäjien tekemiin tilauksiin, joiden mukaan lentoja lennetään. Tällöin matkanjärjestäjä on vastuussa lentopaikkojen myynnistä, kun taas lentoyhtiö vastaa ainoastaan matkustajien kuljetuksesta. Sukkulaliikenne (shuttle traffic) tarkoittaa paikallisten lentoyhtiöiden tekemää syöttöliikennettä suuremmille lentokentille. Tilauksesta toimivaa, yleensä lyhyiden lentojen liikennemuotoa nimitetään taksiliikenteeksi. Yleisilmailussa on kyse ei-kaupallisesta lentotoiminnasta, ja näitä ovat esimerkiksi yksityisten lentolupakirjanhaltijoiden lennot. (Verhelä 2000a, 121, Hemmi 1993, 122, Holloway 1999, 85)

4.3 Liike- ja vapaa-ajan matkailu

Liikematkailulla tarkoitetaan työntekoon liittyvää matkustamista, jolloin matkustajana useimmin toimii joko yrittäjä tai yrityksen johtoon, toimihenkilöihin tai työntekijöihin kuuluva henkilö. Liikematkailu on useimmin asiakassuhteiden hoitamista, niiden luomista, tuotteiden myymistä tai jopa uuden oppimista, omaan työhönsä tai ammattiinsa liittyen. Liikematkan kustantajana toimii yleensä itse työnantaja, ja lyhyt toiminta-aika matkojen suunnittelussa ja varauksissa on olennainen osa liikematkustusta. Liikematkailu kokonaisuudessaan voi sisältää työn ohelle monenkin näköistä oheis- eli virkistystoimintaa, mistä syystä usein raja vapaa-ajan ja liikematkailun välillä on häilyvä. Liikematkailua harvemmin kuitenkaan nähdään yrityksen omana incentive- eli kannustematkana. (Verhelä 2000a, 10, 15)

Kansainvälistyminen ja verkostoituminen liike-elämässä ovat tänä päivänä aiheuttaneet sen, että liikematkat saattavat työntekijöille olla hyvinkin pitkiä työmatkoja kaukaisien etäisyyksien vuoksi. Tästä syystä lentoliikenne nähdäänkin yhtenä suu-

rimpana liikematkailun osa-alueena, joihin yritykset myös käyttävät paljon rahaa. Toiselle sijalle yrityksen käyttämän rahan kulutuksen mukaan ovat nousseet majoitus- ja ravitsemispalvelut sekä valmismatkat, joita monet yritykset varaavat liikematkailun toteuttamiseksi. Liikematkailijoiden käyttämiin valmismatkoihin luetaan yleensä lähinnä messumatkat ja liikematka-asiakkaille räätälöidyt ryhmämatkat, jotka pääasiallisesti suuntautuvat yleensä kaupunkeihin tai muihin kaupun ja teollisuuden keskuksiin. Liikematkojen ohella yritykset saattavat käyttää rahaa myös muiden kuljetusalojen liikennevälineisiin, kuten esimerkiksi linja-auto- tai junaliikenteeseen. (Verhelä 2000a, 10, 12, 14)

Tämän hetkinen maailmanlaajuinen talousromahdus on kuitenkin aiheuttanut monen yrityksen sisällä raakaa budjetin supistamista, jolloin monet yritykset ovat ensisijaisesti luopuneet varsinkin ulkomaille tehtävistä liikematkoista. Esimerkiksi Talous-sanomat olivat tutkineet, että jopa 71 prosenttia suomalaisista liikematkailua harjoittavista johtajista arvioi matkustavansa vuonna 2009 aikaisempaa vähemmän. Vain muutama vastaaja oli Talous-sanomien tutkimuksessa ilmoittanut lisäävänsä liike-matkailua työnteon puitteissa. Liikematkailun vähentämisestä yrityksien osalta viestii muun muassa se, kuinka myös Finavian tiedotteen mukaan vuoden 2009 kotimaanliikenne supistui varsinkin työmatkustuspainotteisilla lentoreiteillä. (Talous – Sanomat, Finavia)

Toisin kuin liikematkailussa, vapaa-ajan matkailu on matkailijan vapaa-aikaan perustuvaa matkailua, jossa ei siis matkustuksen motiivina toimi liikematkailijoiden tapaan heidän oma työelämä. Vapaa-ajan matkailu voidaan jakaa päivä-, viikonloppu-, loma- ja eläkevapaaseen. Lomanviettäjät ja eläkeläiset ovat nykypäivänä lähes suurin kuluttajaryhmä varsinkin kansainvälisten vapaa-ajanmatkojen kulutuksessa, vaikkakin kaupunkilomat esimerkiksi Euroopan sisällä ovat nekin kasvattaneet suosiotaan yhtenä vapaa-ajan matkailun muotona. Vapaa-ajan matkan varaamisajankohta aikataulutetaan usein monta kuukautta ennen varsinaisen matkan ajankohtaa, kun taas liike-matkailussa työmatkan varaus saatetaan suorit-

taa jopa päivää ennen työmatkan tekoa. Myös matkakohteet ovat usein vapaa-ajan matkailun kohdalla rantakohteita, jonka vetovoimatekijöinä toimivat meri, aurinko ja lämpö. (Vuorinen 2003, 26, Verhelä 2000a, 14)

Varsinaisen matkailun eli turismin lähtökohtana pidetään siis yleensä vapaa-aikaa, jolle monet nykypäivän matkailijat perustavat vapaa-ajan lomamatkansa tasapainoksi hektiselle työ- ja perhe-elämälle. Lisääntynyt vapaa-aika on jo monen kehittyneemmän ja vauraamman yhteiskunnan tunnusmerkki, ja vapaa-ajan matkojen suosio on lähivuosina lisääntynyt monessa maassa. Esimerkiksi meillä Suomessa tehtiin 2009 vuoden elokuussa jopa 424 000 yöpymistä sisältävää vapaa-ajan matkaa ulkomaille. Vapaa-ajan määrän ennakoidaan lisäksi edelleen kasvavan, ja sitä myötä tulevaisuudessa odotetaan vapaa-ajan ja työhön käytetyn ajan välillä olevan rajan hämärtyvän sähköisten viestimien ansiosta, jolloin esimerkiksi tulevaisuudessa rantaloma-ympäristö voisi helposti olla otollinen paikka myös työntekoa varten monelle, myös vapaa-ajasta nauttivalle liike-matkailijalle. (Vuoristo 2003, 26 – 27, Tilastokeskus)

4.4 Liike- ja vapaa-ajanmatkailijat

Liike-matkailijaksi määritellään jo aikaisemminkin mainitun kuvauksen mukaan matkailija, joka työnsä puolesta joutuu matkustamaan pois kotoa, ja joskus jopa vieraaseen maahan. Asiakkaana liike-matkailijat ovat usein vaativampia kuin vapaa-ajan matkustajat, ja oikeastaan juuri matkustuksen luonnetta voidaan monesti pitää yhtenä tekijänä kyseiselle vaatimustasolle, joka liike-matkailijoilla heidän saamiensa palveluiden suhteen on. Monesti liikematka ei välttämättä myöskään tapahdu työntekijän omasta vapaasta tahdosta, jolloin järjestelyjen työmatkaan liittyen tulisi toimia moitteettomasti aiheuttamatta ylimääräistä vaivaa itse mat-

kustajalle. Monesti liikematkustajalla on myöskin seuranaan jokin yritykselle tärkeä asiakas, jonka kanssa hoitaa sopimuksia ja myös varsinaisia työasioita. Järjestelyjen tulisi siis luonnollisesti myös siltä osin toimia molempia osapuolia ajatellen ongelmitta, sillä matkajärjestelyt ovat aina liikematkalaisen kohdalla mielletävä osaksi itse tärkeää liiketoimintaa. (Verhelä 2000a, 14 - 15)

Vapaa-ajan matkailijoilla motiivina matkaan lähtöön toimii aina heidän oma vapaa-aikansa, sekä halu ja tarve matkustaa toiseen maahan. Lomaltaan vapaa-ajan matkailijat hakevat lähes aina rentoutumista, aurinkoa, merta, mutta myös uusia kokemuksia ja elämyksiä, heille uusissa matkakohteissa. Itsensä hemmottelu ja toteuttaminen ovatkin tänä päivänä niitä tärkeitä vaatimustekijöitä, joita monella vapaa-ajan matkailijalla on oman lomansa suhteen. Kuin myös monet liikematkailijat, myös vapaa-ajan matkailijat lähtevät usein matkalle maakuntakentiltä, varsinkin, jos vapaa-ajan matkana toimii matkanjärjestäjien kautta hankittu loma- eli matkapaketti. Vaikka suurin osa kansainvälisistä lennoista tapahtuukin meillä Suomessa Helsinki-Vantaan lentokentän kautta, ovat maakuntakentät silti kasvaneet merkittäviksi vapaa-ajan matkailijoita ulkomaille lähettäviksi kentiksi.

Tänä päivänä monet matkanjärjestäjät myös markkinoivat matkojaan vaivattomiksi ja helpoiksi lähteä matkaan, ja juuri vain kyseisten maakuntakenttien avulla. Mielikuva kotia lähellä sijaitsevasta lentokentästä nähdään monesti minimoivan monen matkailijan vaivannäköä ennen varsinaisen loman alkua, ja näin myös alentavan matkailijan kynnystä lähteä itse matkalle. Myös reittilennot Suomen pienemmiltä lentokentiltä esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentokentälle ovat monelle myös työnsä puolesta matkustavalle liikematkailijalle erittäin merkittävä lentoyhteys päivittäin.

4.5 Matkailu Suomessa

Suomi on tällä hetkellä vielä pieni kohde matkailun suurten lähtömaiden näkökulmasta katsottuna, yöpymistilastotkin sen jo osoittavat. Kansainvälistä massamatkailua esiintyy Suomen sijaan lähinnä muualla. Suomen kokonaismatkailun merkittävin ja vallitsevin osa onkin kotimaanmatkailu, kuten monien muidenkin maiden. Jo majoitustilastoista on selvästi havaittavissa, että suomalaisten matkailijoiden yöpymismäärä on kaksi kertaa niin suuri kuin ulkomaalaisten matkailijoiden. Ero suomalaisten ja ulkomaalaisten matkailijoiden yöpymismäärien välillä korostuu entisestään, kun otetaan mukaan loputkin maksulliset majoitusmuodot, kuten esimerkiksi yöpymiset sukulaisten ja tuttavien luona sekä loma-asunnoissa. (Vuoristo & Vesterinen 2009, 99-100)

Suomella on tarjota tuhansia yksittäisiä matkailunähtävyyksiä ja -kohteita, joiden kuvaukset löytyvät eri matkaoppaista, luetteloista ja hakemistoista. Näiden matkailunähtävyyksien ja -kohteiden joukosta suurin osa on sellaisia, joista monettakaan matkailijat eivät ole tietoisia, ja tämän vuoksi myös kävijämäärät ovat jääneet melko vähäisiksi. Kotimaa tuntuukin olevan melko vieras matkakohde useimmille suomalaisille, kun jo Suomen merkittävimmät nähtävyydetkin ovat monille tuntemattomia. Kyseisiin nähtävyyksiin kuuluvat esimerkiksi Suomen suurin rotkolaakso Kevon kanjoni ja useita kansallispuistoja. Kuuluisimpia ja suosituimpia matkakohteita Suomessa taas ovat muun muassa Suomenlinna, Uspenskin katedraali, Temppeliaukion kirkko, Linnanmäen ja Särkänniemen huvipuistot sekä Korkeasaaren eläintarha. Edellä mainitut matkakohteet selittävätkin osaltaan pääkaupunkiseudun ja muiden suurempien kaupunkien vetovoimaisuutta, missä vapaa-ajan matkailun lisäksi esiintyy myös paljon työmatkailua. Lappi taas on houkutellettu runsaasti talvimatkailijoita, ja myös kesäyön aurinko sekä kauniit tunturimaisemat ovat lisänneet Lapin arvoa matkailun saralla. Ei siis ihme, että lentoliikennekin on keskittynyt suurten kaupunkien lisäksi myös pohjoiseen Suomeen. Suomessa sijaitsevien pienempien lentoasemien pääasiallinen tehtävänä on kuljet-

taa matkustajat suuremmille kentille. (Vuoristo & Vesterinen 2009, 110-112, 101-103, 341)

Suomea on monesti pidetty liikennemaantieteellisesti vaikeasti tavoitettavana kohteena, koska sinne pääseminen edellyttää Itämeren ylittämisen, ja täten siis luonnollisesti myös melkoisia matkakustannuksia. Ilma- ja meriliikenneyhteydet ovatkin tärkeässä asemassa matkailijavirtojen saapuessa tärkeimmiltä lähtöalueilta, mutta myöskään maaliikenteeseen kuuluvia tieyhteyksiä sekä rautatieyhteyksiä ei sovi unohtaa. Suomella on kolme maata rajanaapurinaan, joten liikenneyhteyksien ollessa kunnossa matkailijat haluavat Suomen ohella monesti tutustua naapurimaihin, ja toisissa tapauksissa naapurimaiden ohella myös Suomeen. Suomen keskeinen sijainti Euroopan kartalla yhdessä Helsinki-Vantaan lentoasemalta lennettävien, mutta myös kattavien lentoyhteyksien ansiosta mahdollistaa monen ulkomaalaisen matkailijan vierailun Suomeen, tai sitä kautta muualle Eurooppaan. (Vuoristo & Vesterinen 2009, 86-87)

5 LENTOLIIKENNE

Suomessa lentoliikenteen katsotaan alkaneen jo vuonna 1784, kun Oulussa taivaalle päästettiin ensimmäinen miehittämätön kuumailmapallo. Varsinainen lentoliikenne Suomessa sai alkunsa salakuljetuksesta kuitenkin vasta vuonna 1918, jolloin myös Suomen ilmavoimat perustettiin. Kaksi vuotta myöhemmin perustettiin Suomessa Suomen Ilmailuliikenne Oy sekä Lento Oy, jotka kesäkausina 1920 - 1921 lensivät huvilentoja Helsingistä, kaukaisimpina kohteinaan Tallinna ja Viipuri. Varsinaisesti siviili-ilmailu Suomessa alkoi vuonna 1923, jolloin samana vuonna nykyinen lentoyhtiö Finnair, aluksi Aero Oy -nimisenä tunnettu yhtiö perustettiin. Suomeen ensimmäinen kone saapui maaliskuussa 1924, ja muutamaa päivää myöhemmin aloitettiin myös reittiliikenne Tallinnaan. Reittiliikenne Tukholman ja Katajanokan välillä sai alkunsa myös saman vuoden kesällä. (Compuline, Verhelä 2000b, 122 - 123)

Tänä päivänä lentoliikenteellä on merkittävä rooli liikennepalveluiden tuottajana. Lentoliikenteen yhtenä etuna on sen nopeus, ja ihmisten lisäksi lentoliikenteen mukana kulkeutuu hyvin usein myös rahtia ja postia. Lentoliikenteen ja lentokoneiden kehitys on ollut erittäin nopeata huolimatta sen lyhyestä historiasta, ja muutamassa vuosikymmenessä kehittynyt lentoliikenneverkosto kattaa jo lähes koko maapallon. Suomessa lentoliikenneverkko on tiheä ja ulottuu maan pohjoisimpiin kohteisiin saakka. Säännölliset lentoyhteydet Suomessa ovatkin noin kolmellekymmenelle paikkakunnalle Maarianhaminasta Lapin käsivarteen ja päälle saakka! Lentoasemia, joilla on säännöllistä matkustajaliikennettä, on Suomessa noin 20. Suuri merkitys lentoliikenteellä on varsinkin Suomen taloudelle ja sen kansainvälisille yhteyksille. (Hemmi 1993, 137, Ammattinetti, Liikenne- ja viestintäministeriö, Compuline, Vuoristo & Vesterinen 2001, 79)

Vuoden 2009 aikana Suomen lentoasemien kautta kulki 16 177 200 lentomatkestajaa. Finavian tiedotteen mukaan lentomatkestus kuitenkin väheni kyseisenä vuotena sekä kotimaisessa että kansainvälisessä liikenteessä huonohkon taloustilanteen vuoksi. Eniten Suomesta lennettiin Euroopan sisällä Saksaan, Ruotsiin ja Iso-Britanniaan, kun taas Euroopan ulkopuolelle matkustettiin eniten Kiinaan ja Thaimaahan. Tärkeimmät Aasian kohdemaat vuonna 2009 olivatkin juuri Thaimaa, Japani ja Kiina, jonne matkestajamäärät varsinkin Hong Kongiin kasvoivat vuoden 2009 aikana. Myös matkestajamäärät Yhdysvaltoihin ja Euroopan sisällä Portugaliin ja Latviaan kasvoivat merkittävästi. Kaikista Suomen reittiliikenteen matkoista EU:n sisällä tapahtuvia matkoja on nykyään yli puolet. Suomen vilkkaimmat lentoasemat matkestajamäärillä mitattuina ovat Helsinki-Vantaan jälkeä Oulu, Tampere-Pirkkala, Rovaniemi ja Vaasa (Ammattinetti, Liikenne- ja viestintäministeriö, Vuoristo & Vesterinen 2001, 79, Finavia)

Ulkomaanlentoista lähes jokainen lennetään yksinomaan Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta, kun taas lomamatkailussa lentopalveluita pyritään tuottamaan suoraan Suomen maakuntakentiltä. Suomessa Helsinki-Vantaan lentoasema on Pohjois-Euroopan johtava vaihtolentoasema Euroopan ja Aasian välisessä lentoliikenteessä, ja vuonna 2009 Helsinki-Vantaan lentoaseman kautta kulki jopa 12 589 400 lentomatkestajaa. Suomessa suurin lentoliikenne-alan työnantaja on Finnair, jonka lentotoiminta jakautuu ulkomaan ja kotimaan reittilentoihin, tilauslentoihin ja rahtilentotoimintaan. Suomessa alalla toimii nykyään myös muita kotimaisia lentoyhtiöitä kuten Blue1, Finncomm Airlines, Air Finland, Air Åland, Copterline, sekä liikelentoyhtiöt Airfix, Jetflite, Scanwings, Turku - Air ja Oulun Tilauslento. Vuonna 2009 kotimaan liikenteen merkittävimmät lentoyhtiöt olivat Finnair, Finncomm Airlines ja Blue1. (Ammattinetti, Finavia)

5.1 Reitti - ja tilausliikenne

Lentoliikenne voidaan jakaa reittiliikenteeseen ja tilausliikenteeseen. Reittiliikenteellä tarkoitetaan aikataulunmukaista, säännöllistä lentoliikennettä, joka tapahtuu etukäteen sovittua lentoreittiä pitkin. Sen kehitystä ja suunnittelua ohjaa IATA (International Air Transport Association) eli kansainvälinen lentokuljetusliitto antaen valtiolle erilaisia suosituksia. Suomessa reittiverkosto on tiheä, ja osa Suomen lentoreiteistä palvelee lentomatikustajia vain kausiluontoisesti varsinkin Pohjois-Suomen talvimatkailun osalta. Etenkin Suomen pohjoiset paikkakunnat Ivalo, Kittilä, Kuusamo ja Rovaniemi saavat vuosittain suuria matkustajamääriä kohteisiinsa talvisesongin aikaan. Tiheimmin liikennöidyt ulkomaan reitin puolestaan kohdistuvat maihin, joiden kanssa Suomi käy kauppaa. Kansainvälisessä reittiliikenteessä suosituimmat kohteet Suomen lentokentiltä vuonna 2009 olivat jo aikaisemminkin mainitut Saksa, Ruotsi ja Iso-Britannia. (Vuoristo & Vesterinen 2001, 79, Ammattinetti, Finavia)

Tilausliikenne poikkeaa reittiliikenteestä siinä suhteessa, ettei kyseinen toiminta perustu kiinteisiin aikatauluihin, vaan asiakkaiden ja matkanjärjestäjien tekemiin tilauksiin. Tilausliikenne sai aikoinaan alkunsa 1950-luvun Amerikasta ja Britanniasta, mutta Suomessa Finnair perusti Polar - Air Oy:n hoitamaan tilauslentoliikennettä vasta vuonna 1961. Alkuaikoina lentolupia tilauslennolle annettiin ainoastaan yksittäisille lennoille, jotka oli tilattu suljetuille seuroille tai ryhmille. Lentoja kutsuttiin affinity chartereiksi. Lomaliikenne maailmalla kuitenkin kehittyi nopeasti, ja myöhemmin siirryttiinkin suunnitelmallisempaan tilauslentoliikenteeseen, eli tilauslentosarjoihin. Nykyään tilauslentojen kysyntään vaikuttavat lomamatkailun vilkkaus kulloisenakin aikana. Suomessa kansainvälisiä tilauslentoja vuonna 2008 tehtiin eniten Kanarian saarille, Kreikkaan ja Britanniaan. (Verhelä 2000a, 121, 129, Finavia)

5.2 Ilmailulaitos Finavia

Finavia on Suomen valtion liikelaitos, joka ylläpitää 25 lentoasemaa ympäri Suomea. Sen tehtäviin kuuluvat koko Suomen kattavan lennonvarmistusjärjestelmän ylläpito, johon nykyään kuuluu jopa 18 siviililentoasemaa, neljä yhteistoimintalentoasemaa ja kolme sotilaslentoasemaa. Myös matkustajien tarkastaminen, kiiroteiden kunnossapito, lentolähtöjen ja laskeutumisien turvallisuuden ylläpito sekä työntekijöiden kouluttaminen ovat osa ilmailuhallitus Finavian toimintaa. Sen asiakkaita ovat niin lentomatkustajat, lentoyhtiöt, sotilasilmailu kuin kotimainen ja kansainvälinenkin elinkeinoelämä. (Finavia)

Ilmailulaitos Finavian tavoitteena on turvallinen, säännöllinen ja taloudellisesti toimiva lentoasemaverkosto sekä sujuvasti toimiva lentoliikenne, joka tänä päivänä mahdollisimman vähän kuormittaisi ympäristöämme. Finavian arvoja ympäristönäkökohtien lisäksi ovat myös alan turvallisuus, joka luonnollisestikin toimii lentoliikenteen yhtenä tärkeimpänä lähtökohtana sen toiminnalle. Turvallisuus Finaviassa perustuu sen työntekijöiden ammattitaitoon, toiminnan vastuullisuuteen sekä yhteistyöhön muiden lentoasemien kanssa. (Finavia)

Toiminnan kannustimena Finavialla on asiakkaan hyöty ja työntekijöiden tunne siitä, että asiakas luottaa saamaansa palveluun Finavian operoimissa tilanteissa. Myös tehokkuus ja uudistumiskyky nähdään Finaviassa yhtenä sen tärkeimpinä tekijöinä, jotka alalla mahdollistavat työntekijöiden oma-aloitteisuus, koulutus sekä toiminnan innovatiivisuus. Yhteistyö Finavian työntekijöiden kesken on myös yksi laitoksessa arvostettavista tekijöistä. (Finavia)

5.3 Palvelut lentokentillä

Monelle ihmiselle lentokenttä on paikka, jonka läpi kuljetaan lentokoneeseen matkantekoa varten. Nykypäivänä lentokentät ovat yleisesti ottaen suuria, imagoltaan hektisiä ja kooltaan suurehkon kaupungin kokoisia palvelukeskuksia, joiden tuhannet työntekijät palvelevat asiakkaitaan tehokkaasti ja asiallisesti. Lentokenttien toimintaan kuuluvat lentokoneiden huolto-, korjaus- ja ylläpitopalvelut, lähtevien ja saapuvien matkustajien palvelut sekä välilaskulla tulevien läpikulkumatkailijoiden eli transit - matkustajien palvelut. Parhaimmillaan lentokentät käsittelevät kymmeniätuhansia matkustajia ja matkatavarakolleja, sekä satoja lentokoneita vain yhden työpäivän aikana. Lentokenttien palveluita hoitavat ja ylläpitävät yleensä valtiolliset ilmailuviranomaiset, kuten esimerkiksi meillä Suomessa Ilmailulaitos vastaa kaikkien reittiliikennettä palvelevien lentokenttien toiminnasta, turvallisuudesta ja kunnossapidosta. (Verhelä 2000b, 129 - 130)

Maakuntakenttiä suuremmat lentokentät meillä ja maailmalla tarjoavat yleensä matkustajilleen monennäköisiä palveluita niin ostoksien tekoon kuin ruoasta nauttimiseenkin. Odotustilat eli lounget, tax free - myymälät, ravintolat ja hiljentymishuoneet ovat kaikkien lentokentälle saapuvien matkustajien käytettävissä olevia palveluita tänä päivänä jo monella kansainvälisellä lentokentällä. Nykypäivänä useimmilla lentokentillä on tarjolla palveluita myös turistina lentokenttiä ihaileville asiakkaille, jotka eivät kuitenkaan ole matkalle lähteviä lentomatkustajia. Monet kyseisistä turisteista saattavat nimittäin käyttää lentokentällä ollessaan paljonkin rahaa kentältä saataviin palveluihin, kuten esimerkiksi ravitsemis- ja ostospalveluihin, pysäköintialueisiin tai suuremmilla kentillä jopa lentokentän yhteydessä sijaitseviin hotelleihin. (Verhelä 2000a, 68, Verhelä 2000b, 130)

Ravitsemis- ja ostospalveluiden lisäksi lentokentällä asiakkaille näkyvimpiä palveluita ovat yleensä lipunmyynti, lähtöselvitys ja matkatavaroiden käsittely. Mat-

kustajien ja matkatavaroiden käsittelyä lentokentillä kutsutaan yleensä maapalveluiksi, joka lentoliikenne-alalla on yleisesti tunnettu käsitteenä ground handling. Lähtöselvitysalueita lentokentillä kutsutaan land side- alueeksi, jolla kuka tahansa lentokentälle saapuva henkilö voi vapaasti liikkua. Lähtöselvityksestä lentomat-kustaja siirtyy aina automaattisesti passintarkastukseen, jonka kautta edelleen kansainväliselle, eli air side-alueelle, missä yleensä sijaitsevat lentojen lähtöportit, verottomat myymälät sekä ensimmäisen ja liikemiesluokan odotustilat. Palvelut kansainvälisellä alueella ennen koneeseen nousua ovat kuitenkin täysin riippuvaisia aina lentokentän koosta, ja pienemmillä maakuntakentillä varsinkin meillä Suomessa ostospalveluita matkailijoille tarjoaakin vain yleensä kioskimuotoinen kahvila-ravintola. (Verhelä 2000b, 131, 133)

Palvelut lentokentillä ovat tänä päivänä nousseet yhä suurempaan arvoon varsinkin liikemies-matkailijoiden keskuudessa, sillä kyseiset matkailijat joutuvat usein viettämään paljon aikaansa lentokentillä, erinäisten syiden vuoksi. Lentokenttien ylläpitäjät ovatkin viime vuosina havainneet, kuinka kentän palveluilla on merkittävä vaikutus siihen, minkälaisen lentoreitityksen asiakas lentomatkallensa valitsee. Kansainvälisten lentojen vaihtolentokenttien kesken käydään nykyään jopa kilpailua kentän palveluista ja niiden laadusta, ja jopa lentomat-kustajilta kerätään tänä päivänä jatkuvasti mielipiteitä erilaisista lentokentiltä saatavista palveluista. Mielipiteiden ja tuloksien pohjalta IATA julkaisee vuosittain parhaan lentokentän. (Verhelä 2000a, 68)

5.4 Lentoliikenteen haasteet ja tulevaisuus

Tänä päivänä lentoliikenteellä on suuri merkitys yhtenä tärkeimpänä liikennemuotonaamme, varsinkin kansainvälisiä yhteyksiä ajatellen. Matkakohteet ovat nyky-

ään yhä kaukaisemmissa kohteissa kuin ennen nykypäivän matkailijoiden kokemuksien lisääntymisen myötä, minkä lisäksi uskallus matkustaa tänä päivänä yhä uudenlaisiin kohteisiin on matkailijoilla kasvanut. Nykyään yhä useampi matkailija haluaa lomaltansa omaperäisyyttä, ja tästä syystä monet omatoimilomat kaukaiisiin kohteisiin pitkin lentoineen ovat monen seikkailua etsivän matkailijan suosiossa. Myös reittiliikenne kotimaan sisällä on varsinkin Suomessa ollut vilkasta ja näin siis kannattavaa jopa tulevaisuutta ajatellen.

Lentoliikenteessä vuosi 2009 ei kuitenkaan tuloksissa näkynyt taantuma-ajan vuoksi positiivisena, ja kokonaisuudessaan vuotta 2009 Finavia piti lentoliikenteen osalta haasteellisena lentoliikenteen kysynnän heikkenemisen vuoksi. Matkustajamäärät erityisesti kotimaanliikenteessä vähenivät, eikä vuotta 2010 ennustavien tutkimuksien mukaan olla nähty valoisana lentoliikenteen osalta. Taantuma-ajan lisäksi ympäristöasiat ovat monen lentoyhtiön kohdalla nousseet suureksi vastuu-alueeksi, mutta myös isoksi haasteeksi heidän toiminnassaan. Ympäristöasiat ovat kasvattaneet merkitystään monenkin yhtiön sisällä, sillä tänä päivänä myös yhä ympäristötietoisemmat matkustajat haluavat panostaa vähemmän saatuttaviin matkustusmuotoihin. Monet lentoyhtiöt ja matkanjärjestäjät ovatkin toiminnassaan kehitelleet tästä syystä ympäristö-ohjelmia, joita avustamalla varsinkin itse matkaan lähtevä lentomatkailija voi tehdä lennostaan ”vihreämmän” maksamalla lentolipustaan kalliimman hinnan. Lipun tuotoista osa kulkeutuu näin lentoyhtiön tai matkanjärjestäjän kautta ympäristö-asioiden hoitoon. (Finavia)

Ympäristöasiat tulevat siis olemaan monelle lentoyhtiölle tulevaisuudessa suuri haaste, sillä lentokoneet ovat sen käyttämän polttoaineen vuoksi aina ilmastolle haitallisia, ja vuosittain lentokoneiden ilmakehään päästämät hiilidioksidipäästöt kasvavat jopa viiden prosentin kasvuvauhdilla. Nykypäivän nopeat junayhteydet ja kattavat linja-autoyhteydet tulevat nousemaan haastaviksi kilpailijoiksi lentoliikenteen rinnalle ympäristöystävällisimpinä matkustusmuotoina. Suomen sisällä haasteita lentoliikenteen osalta tulevat tulevaisuudessa olemaan etenkin pienten

maakuntakenttien säilyttäminen, sillä pienenä valtiona Suomen välimatkat maan sisällä ovat lyhyet, eikä matkustajia välttämättä aina riitä jokaiselle maamme pienemmälle kentälle toiminnan kannattamiseksi. (Helsingin Sanomat, YLE Keski-Suomi)

Halpalentoyhtiöt ja niiden tuomat uudet asiakaskunnat ovat kuitenkin pienempien kenttien onneksi tuoneet uuden kasvuaallon Suomen lentoliikenteeseen. Nykyään yhä kustannustietoisemmat lentomatkustajat varaavat matkansa jo halpalentoyhtiöiden kautta, ja halpalentoyhtiöiden operoimien lentojen määrä Euroopan alueella onkin lähivuosina kasvanut huomattavasti. Muun muassa halpalentoyhtiö Air Baltic avasi tänä keväänä 2010 uudet reittinsä Vaasan lentoasemalta Latviaan. Myös Vaasan ja Uumajan välinen lentoreitti avattiin Air Balticin operoimana maaliskuun lopussa kasvattamaan liike- ja vapaa-ajan matkustusta näiden kaupunkien välillä. (Finavia)

Tällä hetkellä halpalentoyhtiö Air Baltic liikennöi jo Helsingin, Turun ja Tampereen kentiltä. Myös halpalentoyhtiöt easyJet, Ryanair, Wizz Air ja Air Berlin ovat nekin jo tunnettuja Suomesta Eurooppaan operoivia halpalentoyhtiöitä. Vaikka halpalentoyhtiöiden suosio suomalaisten matkailijoiden keskuudessa kasvaakin jatkuvasti, on halpalentoyhtiöiden toiminta maassamme vielä hyvin alkutekijöissä verrattuna esimerkiksi muihin Euroopan maihin. Sanotaankin, että nykypäivän suomalaiset lentomatkatelijat maksavat lentolipuistaan vielä yllättävän suuria summia rahaa. (Ilkka, Halpalentoyhtiöt) Erilaiset tulevaisuuden ennustukset lentoliikenteen saralla ovat kuitenkin viitoittaneet tietä yhä nopeampiin lentoyhteyksiin eri kohteiden välillä. Kaupunkien sisäisen lyhyen matkan lentoliikenteen uskotaan kehittyvän ja kasvavan tulevaisuudessa, vaikka tämän uskotaankin osaltaan lisäävän riskiä lentoturvallisuutta uhaten. Lentokoneiden on ennustettu tulevaisuudessa olevan myös isompia ja tehokkaampia, jopa huippunopeita. Kaukaisempaan tulevaisuuteen kaavailut ennusteet ovat osoittaneet myös mahdollisten merilentokenttien olevan osa lentoliikennettämme tulevaisuudessa, jotka voisivat

näin palvella varsinkin syrjäisille saarille matkustavia turisteja. (Wautsi, Tulevaisuuden matkailutuotteet)

6 VAASAN LENTOASEMA

Vaasan lentoasema on tällä hetkellä kokonaismatkustajamäärillä mitattuina maamme neljänneksi vilkkain kansainvälisen liikenteen lentokenttä Helsinki-Vantaan, Tampere-Pirkkalan ja Turun lentokentän jälkeen. Vuonna 2009 Vaasan lentoasemalla oli jopa 207 274 matkustajaa, vaikka lähellä sijaitsevat Seinäjoen Rengonharjun, sekä Kruunupyy-Pietarsaaren lentokenttä vetivät nekin osaltaan hyvin kotimaan matkailijoita kyseisen vuoden aikana. Vuoteen 2009 tullessa lama-aika näkyi hieman Vaasan lentoaseman matkustajamäärissä, sillä vielä vuonna 2008 kokonaismatkustajamäärä Vaasan lentoasemalla oli noin 343 000. Siitä huolimatta Vaasan lentoasema on selvinnyt hankalassa taloustilanteessa hyvin, mikä näkyy muun muassa reittiliikenteen laajentumisessa. (YLE Pohjanmaa, Eduskunta)

Vaasan lentoasema sijaitsee yhdeksän kilometriä Vaasan kaupungista kaakkoon, aivan Vaasaan johtavan moottoritien kupeessa. Tällä hetkellä Vaasan lentoasema työllistää noin 140 työntekijää lentokentän eri työpisteissä. Vaasan lentoasemalta saatavia palveluita ovat lähinnä terminaalipalvelut, lentoaseman ravintola, lastenhoitotila, sekä posti- ja puhelinpalvelut. Myös palveluita liikunta-esteisille ihmisille on lentoasemalla tarjolla. Kuten jo aikaisemminkin mainittiin, pysäköintipaikkoja omilla autoilla kentälle saapuville matkustajille Vaasan lentoasemalla on vajaat 650 paikkaa, ja käytössä Vaasan lentoasemalla on maksullinen pysäköintipuomijärjestelmä. Taksiliikennettä Vaasan lentokentältä hoitavat Vaasan Ulataksi ja Airport Taksipalvelu. Kentällä on myös useita autovuokraamoja matkustajien valittavana. (Finavia, YLE Pohjanmaa)

Myös Vaasan paikallisliikenne on hetki sitten lisännyt liikennöintiään lentokentälle vapaa-ajan matkustajien ja opiskelijoiden toiveesta, ja nykyään bussit liikennöivätkin lentokentälle jopa kuusi kertaa päivässä, aamuisin ja iltopäivisin. Jouk-

koliikenteen lisääminen Vaasan lentoasemalle on ollut toivelistan kärkipäässä, kysyttäessä myös lentoyhtiöiden kehittämiskohteita Vaasan lentokentän osalta. Tärkeänä Vaasan lentoaseman kohdalla lentoyhtiöt pitivät joukkoliikenteen lisäksi myös terminaalien koon ja toiminnallisuuden parantamiseen liittyviä parannustoimia tulevaisuudessa. (YLE Pohjanmaa)

Myös tavaraliikennepalvelut Vaasan lentoasemalla ovat olleet oleellinen avaintekijä Vaasan talousalueen kansainväliselle ja vientivetoiselle teollisuudelle. Vaasan lentoasemalla on myös ollut merkittävä asema sen läheisyydessä sijaitsevalle Vaasa Airport Park – yritysalueelle, minkä vuoksi kyseisellä alueella on ollut hyvät logistiset edellytykset palvella alueella toimivia kansainvälisiä yrityksiä, ja säilyttää siellä toimivien yritysten tarjoamat noin 3 500 työpaikkaa. Myös edellytykset uusien työpaikkojen ja yritysten syntymiselle ovat Vaasa Airport Park – alueelle tulevaisuutta ajatellen hyvät. (Eduskunta)

6.1 Lentoyhteydet Vaasan lentoasemalta

Kotimaisen lentoliikenteen lisäksi Vaasan lentokenttä on vakiinnuttanut paikkansa merkittävänä liikennereittinä myös kansainvälisen lentoliikenteen väylänä, ja vuosina 2005 ja 2008 Vaasan lentoasema onkin valittu maailmanlaajuisen vuoden lentoasemaksi. Vaasan lentokentällä on päivittäiset suorat lentoyhteydet Helsinkiin ja Tukholmaan, mitkä osaltaan avaavat myös nopeat lentoyhteydet ympäri maailmaa Aasiaa myöten, jotka ovat välttämättömiä reitityksiä etenkin Airport Park – alueen kansainvälisiä sähkö- ja energiatekniikan yrityksiä ajatellen. Päivittäin Vaasan lentoasemalla lennetään vajaat parikymmentä lentoa pääosin Helsinkiin, mutta myös Tukholmaan. Matkustajaliikennettä Vaasan lentokentältä on myös Latviaan ja Uumajaan, minkä lisäksi myös charter- eli tilauslennot etelän lomakohteisiin,

sekä rahtiliikenne ovat osa kentän toimintaa. Lomalentoja Vaasan lentoasemalta lennetään viikoittain. (Vaasan kaupunki, Eduskunta, YLE Pohjanmaa)

Vaasan lentokentältä lentäviä lentoyhtiöitä ovat kotimaiset yhtiöt Finncomm Airlines, Finnair sekä Blue1, minkä lisäksi myös halpalentoyhtiö Air Baltic on tänä vuonna aukaissut uusia lentoreittejä Vaasaan. Lentoreitin Vaasan ja Uumajan välille Air Baltic avasi tänä vuonna jo maaliskuun 29. päivänä. Toukokuuhun asti lentoja Vaasasta Uumajaan lennetään neljä kertaa viikossa, kun taas kesäkuusta 2010 lähtien Air Baltic operoi lentojaan Vaasan ja Uumajan välillä päivittäin. Uuden lentoreitin avaamisen on katsottu parantavan niin liiketoimintaa kuin vapaa-ajan matkustustakin näiden kahden rannikkokaupungin välillä. (Finavia)

Lentoreitin avaaminen myös Vaasan ja Riikan välillä aukesi lentomatkestajille vuoden 2010 pääsiäisenä, kun Air Baltic laajensi yhä edelleen lentoreittejään Suomesta. Lennot Vaasan ja Riikan välillä lennetään neljästi viikossa, sillä kyseisen reitti merkitsee Vaasan seudulle suoraa yhteyttä Keski-Eurooppaan ja mahdollisuuksia niin yrityksille kuin vapaa-ajanmatkailijoillekin matkustaa Riikaan ja sitä kautta maailmalle yli 60 keskeiseen kohteeseen. Uuden reitin avaaminen Vaasan lentoasemalta myös vahvistaa kentän asemaa entisestään. (Finavia)

6.2 Palvelu lähtöselvityksessä

Lähtöselvitys on jokaisen lentomatkailijan ensimmäinen kontakti lentomatkkaan, minkä kautta jokaisen matkailijan tulee kulkea ennen varsinaista matkaansa. Lähtöselvitykseen mennessä tulee matkustajan ensimmäisenä ojentaa lähtöselvitysvirkailijalle lentolippu, sekä voimassaoleva passi tai muu henkilöllisyystodistus.

Lähtöselvityksessä matkustajan kirjattava matkatavara kirjataan, ja lähtöselvitysvirkailija lähettää sen matkatavarahihnalla koneeseen kuljetettavaksi. Matkustajalle luovutetaan kuitit matkatavaroista sekä tarkastuskortti (boarding pass). Lähtöselvityksessä matkustajalle varataan myös istumapaikka koneesta, mikä matkustajalle ilmenee myös hänelle annettavasta tarkastuskortista, jossa myös lennolle ilmoittautumisaika sekä lennon lähtöportti lentokentällä ovat ilmoitettuina. Pienemmillä lentoasemilla istumapaikkaa ei kuitenkaan aina välttämättä varata, varsinkin jos kyseessä on lyhyempi reittilento Suomen sisällä. Esimerkiksi Vaasan lentoasemalla istumapaikkaa ei varata matkustajalle, jos kyseessä on reittilento Vaasan ja Helsingin välillä. Lähtöselvityksen jälkeen matkustaja siirtyy aina automaattisesti passintarkastukseen ja turvatarkastukseen, missä hänen käsimatkatavaransa läpivalaistetaan ja tarvittavat dokumentit lennolle sekä maasta poistumiseen tarkistetaan. (Verhelä 2000b, 132 - 133)

Lähtöselvitysalueet ja lähtöselvitystiskit ovat aina ilmoitettuina lentokentällä olevissa monitoreissa ja aikataulunäytöissä (Finavia). Vaasan lentoasemalla lähtöselvitystiskit sijaitsevat aivan sisäänkäyntiä vastapäätä, jolloin matkustajien on ne myös helppo huomata, ja kävellä suoraan lähtöselvitysvirkailijan luokse kentälle saapuessaan. Vaasan lentoasemalla lähtöselvitystiskit ovat merkitty lentoyhtiöiden mukaan, ja esimerkiksi Blue1 -lennolle lähtöselvitystiski on eri kuin Finnairin tai Finncommin lennolle lähdettäessä. Peräkkäisten lähtevien lentojen yhteydessä, jotka eivät kuitenkaan ole samaa lentoyhtiötä, lähtöselvitystiskeillä työskentelee yleensä kaksi lähtöselvitysvirkailijaa.

Lähtöselvitysajat sen sijaan vaihtelevat aina lentoyhtiön ja lennon mukaisesti. Kotimaan lennolle lähdettäessä ilman ruumaan meneviä matkatavaroita tulee lähtöselvityksessä olla vähintään puoli tuntia ennen lennonlähtöä, kun taas matkatavaroitten kanssa on sen sijaan lähtöselvitystiskillä oltava vähintään tuntia ennen koneen lähtöä. Valmismatkalle tai lomamatkalle lähtevien matkustajien tulee varata aina eniten aikaa lähtöselvitykseen, sillä yleensä matkustajia on tuolloin pal-

jon ja matkustajien lähtöselvitykseen kuluu normaalia enemmän aikaa. Yleensä lomalennot myös ajoittuvat tärkeimpiin lomasesonkeihin, kuten kesä-, joului-, hiihto- ja pääsiäislomiin, jolloin varsinkin suuremmilla lentokentillä on monesti ruuhkaa, ja paljon myös muita lennolle lähteviä matkustajia. Lomalennolle lähtevien matkustajien olisi aina hyvä saapua kentälle jo kaksi tuntia ennen matkalle lähtöä lomasesongista riippumatta. (Finavia)

Lentokentillä ruuhkaisimpia aikoja ovat yleensä aamulla klo 06.30 ja 08.30 väliset ajat, kun aamulennolle lähtevät matkustajat saapuvat lentokentälle. Myös iltopäivällä klo 15.00 – 17.00 lentokentät ovat yleensä normaalia enemmän ruuhkautuneita. Vaasan lentoasemalla kiireisintä aikaa ovat sielläkin aamun ensimmäisille tunneille ajoittuvat lennot, joiden lähtevät matkustajat ruuhkauttavat kenttää yleensä aamuisin noin klo 06.00 – 08.00. Varsinkin sunnuntaisin lähtevät iltopäivälennot Helsinkiin ja Tukholmaan olivat omien kokemuksiemme mukaan hyvin vilkasta aikaa lentoasemalla. Henkilökunnan mukaan myös viikoittain lähtevien lomalentojen aikaan täyttyvät odotustilat matkalle lähtevistä runsaslukuisista lomalaisista. (Vainionpää 2010.)

Ruuhka-aikoina lentomatikustajien tulee aina varata enemmän aikaa lentokentällä suoritettaviin toimenpiteisiin. Ruuhka-aikoja lentokentillä, varsinkin lähtöselvitystä ajatellen, on nykypäivänä kuitenkin suuremmilla kentillä tullut helpottamaan helppokäyttöiset lähtöselvitysautomaatit, joilla matkustaja itse voi suorittaa lennolle tehtävän lähtöselvityksen, ja tämän jälkeen jättää matkatavaransa kentän Drop in – deskille, josta laukut edelleen siirretään koneen ruumaan. Nykyään lähtöselvityksen tekeminen myös Internetin tai tekstiviestin välityksellä on mahdollista, ja mahdollistaa näin monen matkustajan jonottamatta jättämisen itse lentokentän lähtöselvitystiskeillä. Kaikki lentoyhtiöt eivät kuitenkaan ole vielä tänä päivänä ottaneet käyttöönsä lähtöselvitysautomaatin kautta tehtäviä lähtöselvitystoimenpiteitä, ja lähtöselvityksen tekeminen tekstiviestin välityksellä hoituu sekin vain pienemmillä lentoyhtiöillä sekä lyhkäisemmilla lennoilla matkustettaessa

(Finavia). Myös Vaasan lentoasemalla on matkailijoiden helppo suorittaa oma lähtöselvityksensä siihen tarkoitettuun automaatin kautta, joka sekin sijaitsee aivan lentoaseman lähtöselvitystiskien läheisyydessä.

7 TUTKIMUS

Suoritimme asiakastyytyväisyyskyselyn Vaasan lentoasemalla tammikuun 2010 aikana. Jaettavien kyselylomakkeiden avulla halusimme saada tietoon Vaasan lentokentältä lähtevien lentomatrustajien mielipiteitä Vaasan lentoaseman tarjoamia palveluita, kuten lähtöselvitystä, turvatarkastusta, aseman lounasravintolaa, sekä parkkipaikkatiloja kohtaan. Lähtiessämme tekemään tutkimusta tavoitteenamme oli samaisen kyselyn avulla saada lisäksi selville myös matrustajien taustatietoja, matkan tarkoitusta ja sitä, mihin suuntaan lentomatrustajat Vaasan lentoasemalta matkaavat. Taustatietojen keräämisellä ja analysoinnilla halusimme luoda yleisen profiilin siitä, minkälainen on tyypillinen Vaasan lentoasemalta matkaan lähtevä lentomatrustaja.

Kyselylomakkeita jaoinme henkilökohtaisesti kolmena eri päivänä Vaasan lentoasemalla useamman tunnin ajan. Kyselyn ajankohdiksi pyrimme valitsemaan mahdollisimman erilaisia päiviä ja kellonaikoja mahdollisimman monipuolisten vastausten saamiseksi. Myös tavoiteotos kyselylle oli vähintään sata vastausta, jonka mahdollisen saavuttamisen pyrimme senkin kyselyn monipuolisilla ajankohdilla toteuttamaan. Tutkimuksen osoittaminen vain Vaasan lentoasemalta lähteville matrustajille helpotti kyselylomakkeiden jakamista ajallisesti, sillä usein kentällä vietettävä aika on lähtevillä matrustajilla pitempi kuin saapuvilla lentomatrustailijoilla. Lisäksi tutkimus oli näin mahdollista suorittaa ideaalisesti aivan lähtöselvitystapahtuman jälkeen, kun matkalle lähtevät matrustajat olivat jo jonkin verran vastaanottaneet palvelua Vaasan lentoasemalla.

Tämän lisäksi toimitimme Vaasan lentoaseman odotustilaan kahden viikon ajaksi ylimääräisiä lomakkeita sekä niille tarkoitettun vastauslaatikon, jotta matrustajien olisi ollut mahdollista vastata kyselyyn myös silloin, kun itse emme olleet henkilökohtaisesti paikalla kyselyä suorittamassa. Syynä vastauslaatikon valintaan oli

lisäksi se, ettei meillä ollut mahdollista alkuperäisten suunnitelmien mukaan teettää kyselyä turvatarkastuksen jälkeisessä odotustilassa, eli niin kutsutulla puhtaalla puolella. Olimme nimittäin lähteville matkustajille osoitettuun kyselylomakkeeseen tehneet kysymyksiä myös turvatarkastusta koskien, joihin vastaaminen olisi käytännössä vaatinut turvatarkastuksen läpikäymistä ennen varsinaista vastaamista itse kysymykseen. Tästä syystä näimme tarpeelliseksi myös jättää lomakkeita turvatarkastuksen jälkeiseen odotustilaan matkustajien täytettäviksi. Lentoaseman toiminnan asioista kyselyn toteuttamisessa meitä opasti Vaasan lentoaseman oma asiakaspalveluesimies Carita Vainionpää.

7.1 Tutkimusmenetelmä ja sen käytön perustelut

Asiakastyytyväisyystutkimuksen toteuttamiseksi valitsimme tutkimusmenetelmäksi työhömmä kvantitatiivisen eli määrän pohjautuvan tutkimuksen. Kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle usein keskeistä ovat muun muassa johtopäätökset, teorit, hypoteesit, käsitteiden määrittely sekä määrällisen havaintoaineiston mittaaminen. Myös tutkittavien henkilöiden valintaa, aineiston saattamista tilastolliseen muotoon sekä tulosten analysointia pidetään tärkeänä osana kyseistä tutkimusmenetelmää (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2009, 139-140). Tutkimusmenetelmän valintaan oli lähinnä vaikuttamassa se, että kyseinen metodi mahdollistaa yleensä suuren vastausmäärän analysoinnin, josta saadut tulokset ovat myös helpompi yleistää kuin esimerkiksi kvalitatiivisessa, eli laadullisessa tutkimusmenetelmässä saadut tulokset.

Aineiston keräämisen hoidimme tutkimuksessamme standardoitua kyselyä apuna käyttäen niin, että kaikille satunnaisille vastaajille osoitimme saman kyselylomakkeen samoine kysymyksineen. Laadimme matkaan lähteville lentomatkaaili-

joille osoitettuja kyselylomakkeita, joihin jokainen tähän ryhmään kuuluva mahdollinen halukas vastaaja sai vastata. Kyselyn toteuttamiseksi vain lentoaseman lähteville matkailijoille olimme itse vaikuttamassa henkilökohtaisesti muun muassa valitsemalla kyselyn teettämiseksi otollisen paikan vain ja ainoastaan lähtevien matkustajien puolelta.

Toteuttamamme kysely oli osittain myös kontrolloitua, sillä lomakkeita halusimme jakaa vastaajille Vaasan lentoasemalla myös henkilökohtaisesti. Vastaamisen jälkeen lomakkeet myös keräsimme välittömästi talteen. Täten halusimme varmistaa vastaajien mahdollisimman suuren osallistumisen kyselyymme, sillä usein kynnys vastata kyselyyn jaettaessa lomakkeita on pienempi kuin silloin, jos vastaaminen kyselyyn tapahtuisi ainoastaan oma-aloitteisesti. Koska myös keräsimme itse lomakkeet vastaajilta, ei heidän tarvinnut miettiä myöskään sitä, mihin palauttaa valmiiksi täytetyt lomakkeet itse vastausprosessin jälkeen. Tietyissä tapauksissa täydensimme kyselyämme myös henkilökohtaisilla haastatteluilla, jos vastaajalla sattui lomaketta täytettäessä olemaan epäselvyyksiä kysymyksiä koskien.

7.2 Kyselylomakkeen sisällön kuvaus ja perustelut

Lähtiessämme laatimaan kyselylomakkeellemme sisältöä oli sen ehdottomina kriteereinä jo alusta alkaen lomakkeen selkeys sekä sen helppous myös vastaajalle ymmärtää kysymykset oikein, ja siten myös vastata niihin. Totta kai kysymyksien tuli myös kattaa ne oleelliset aihealueet, joista halusimme saada tutkimukseemme tietoa eri vastauksien kautta. Sisällytimme kyselylomakkeeseen lähinnä strukturoituja monivalintakysymyksiä vastaamisen helpottamiseksi, mutta myös avoimia kysymyksiä täydentämään ja tarkentamaan niin itse kysymyksiä kuin vastaajien

mielipiteitäkin. Kysymyksissä, joissa vastaajien tuli arvioida lentoaseman palveluita, käytimme asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä. Arviointikysymyksissä käytimme asteikkoa 0-4, joten vastaajalla oli myös mahdollisuus tarvittaessa valita ”en osaa sanoa” -vastausvaihtoehto (Hirsijärvi ym. 2007, 194-195). Kyselylomakkeen laatimisessa otimme huomioon jo ihan alkuvaiheissa myös Vaasan lentoaseman asiakaspalveluesimiehen Carita Vainionpään mahdollisia mielipiteitä ja ehdotuksia kyselylomaketta ja siinä esitettäviä kysymyksiä kohtaan.

Kyselylomakkeen eri kysymykset jaettiin niin sanotusti neljään eri aihealueeseen kysymyksen sisällön mukaan. Eri aihealueiden otsikoilla pyrimme tekemään lomakkeesta selkeän, jotta myös vastaajalla olisi vastausprosessin yhteydessä ollut tietoa siitä, mistä aihealueesta milloinkin oli kysymyslomakkeessa kyse. Kyselylomakkeen ensimmäisessä osassa tiedustelimme vastaajan taustatietoja (sukupuoli, ikä, kotikunta ja ammatti) neljän eri kysymyksen avulla. Kysymykset oli laadittu monivalintakysymyksiksi, ainoastaan kotikunta -kohdan jätimme avoimeksi vastaajalle vastata. Lentoaseman kansainvälinen ilmapiiri myös pienemmillä lentoasemilla on usein yleistä, jotain valmiiden vastausvaihtoehtojen antaminen olisi tämän kysymyksen kohdalla ollut työlästä, sillä kotikuntana olisi voinut esiintyä minkä tahansa maan kaupunki tai kunta.

Ikä -kysymyksen vastausvaihtoehdot olimme myös asettaneet niin kutsuttuihin ikäryhmiin, jotta vastaajan olisi ollut mielekästä vastata kyseiseen kysymykseen. Vastausvaihtoehdoiksi halusimme oikeastaan jo kysymystä laadittaessa muodostaa ikäryhmiä, joihin vastaaja voisi helposti vain sijoittaa itsensä. Monesti iän ilmoittaminen voi vastaajille nimittäin olla kiusallista, joten valitsemalla ikäryhmät vastausvaihtoehdoiksi halusimme helpottaa kysymykseen vastaamista, ja siten myös varmistaa mahdollisimman suuren vastausprosentin saamisen myös tästä kysymyksestä. (Hirsijärvi ym. 2007, 198)

Taustatietojen jälkeen halusimme kysymyksien avulla saada selville sen, miten lentomatikustajat olivat Vaasan lentoasemalle saapuneet, mikä oli heidän matkan tarkoitus, matkaseura, -kohde sekä kuuluiko heidän lentomatkaansa jatkoyhteys. Lisäksi halusimme lomakkeeseen lisätä kysymyksen siitä, kuinka usein kyseinen vastaaja käytti lentoyhteyksiä Vaasasta. Jo aikaisemmin teoriassa esille tullut Talous - Sanomien tutkimus osoitti varsinkin liikematikailun vähentyneen viime vuonna, joten halusimme kysymyslomakkeessa esitetyllä kysymyksellä todentaa, onko lentomatikailu yleensäkin matikustajien keskuudessa vähentynyt, ja näkykö vähentyminen myös Vaasan lentoaseman lähtevien matikustajien matikustustiheydessä. Kaikkien näiden kysymyksien näimme olevan oleellisia tutkimuksen tulosten analysoinnissa, sillä monesti myös palveluiden arvioinnin välillä on huomattavia eroja esimerkiksi vapaa-ajan matikustajan ja liikematikustajan välillä. Myös tiheämmin lentoaseman palveluita käyttävä lentomatikustaja saattaa yleensä kokea palvelun laadun korkeammaksi ja paremmaksi, kuin esimerkiksi harvemmin näitä palveluita käyttävä lentomatikustaja. Kaikki kyseiset kysymykset asetimme myöskin lomakkeeseen monivalintakysymysten muotoon, ainoastaan matikakohdetta koskevan kysymyksen jätimme avoimeksi ihan vain samaisesta syystä kuin miten kotikunta -kysymyksen kohdalla olimme toimineet.

Kyselylomakkeen kolmannessa osiossa keskityttiin lähtöselvitystä koskeviin kysymyksiin. Kysymykset tiedustelivat sitä, oliko lähtävä matikustaja tehnyt lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla, ja mitä mieltä hän oli ollut lähtöselvitysprosessin eri toiminnoista. Lähtöselvitystä tiedustelevassa kysymyksessä käytimme strukturoidun monivalintakysymyksen ja avoimen kysymyksen välimuotoa, sillä matikustajan vastatessa ”Ei” sai hän avoimeen kohtaan perustella syyn sille, miksi ei ollut suorittanut lähtöselvitystään Vaasan lentoasemalla. Kysymysmuotoon oli vaikuttamassa meillä lähinnä se, että jo nykypäivänä suurin osa lentomatikustajista suorittaa lähtöselvityksensä Internetin tai jopa matikapuhelimen kautta. Varsinkin Suomen sisäisillä reittilennoilla Internetin ja matikapuhelimen käyttö lähtöselvityksen apuvälineenä on yleistä, ja myös Vaasan lentoasemalta lennettävät reittilennot koostuvat pääasiassa Suomen sisällä lennettävistä lennoista. Vastaaja, joka

oli kuitenkin suorittanut lähtöselvityksensä suorassa asiakaspalvelukontaktissa Vaasan lentoasemalla, sai seuraavassa kysymyksessä arvioida saamaansa palvelua arvoasteikolla 0-4. Arvosanoja vastaajan puolelta haluttiin palvelun nopeudesta, sen asenteesta, asiantuntemuksesta sekä palvelun joustavuudesta.

Viimeisenä halusimme lomakkeeseen sisällyttää kysymyksiä koskien lentoaseman muita palveluita. Monivalintakysymyksillä halusimme tietää, olivatko parkkipaikat Vaasan lentoasemalla vastaajien mielestä riittävät, ja aikoiko vastaaja käyttää Vaasan lentoasemalla sijaitsevan ravintolan palveluita. Näiden kysymyksiensä lisäksi pyysimme vastaajaa jälleen asteikolla arvioimaan, mitä mieltä hän oli Vaasan lentoaseman fyysisistä toimitiloista, eli julkisivusta, aulan näyttävyydestä, lähtöselvitystiskien ja istumapaikkojen määrästä, sekä odotustilan koosta. Lisäksi arvosanojen kautta halusimme ravintolapalveluita käyttävän vastaajan arvioida ravintolan valikoimaa, hintatasoa, palvelun nopeutta sekä -asennetta. Myös turvatarkastusprosessista halusimme vastaajalta kerätä arvosanat kyseisen pisteen nopeudesta, palveluasenteesta, sekä tarkastuksen perusteellisuudesta.

Tyytyväinen asiakas voi usein olla tyytyväinen saamastaan kokonaispalveluvastausta, mutta tästä huolimatta voi silti olla tyytymätön moneen pienempään asiaan saamansa palvelun aikana. Edellä mainittujen kysymyksiensä avulla halusimme vastaajaa auttaa kertomaan tarkemmin omia mielipiteitään edellä mainittuja, myös muita lentoaseman palveluita kohtaan. Usein lentomatrustajilla on myös kokemuksia useimmista muista lentoasemista ja siellä saamistaan palveluista, joten kokemusten vertaamisen ja tämän kyselylomakkeen kysymyksiensä avulla voitiin mahdollistaa hyvinkin todenmukaisen ja ajantasaisen palautteen saaminen eri vastaajilta. Ja jotta kaikki mahdollinen palaute olisi saatu tämän kyselyn avulla talteen vastaajilta, lisäsimme kyselylomakkeen viimeiselle sivulle avoimen kohdan, jossa vastaaja sai vapaasti kertoa mielipiteitään myös lentoaseman muita kuin kyselylomakkeessa mainittuja aihealueita ja asioita kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksissa ei myöskään kannata aina keskittyä vain tyytyväisiin vastaajiin,

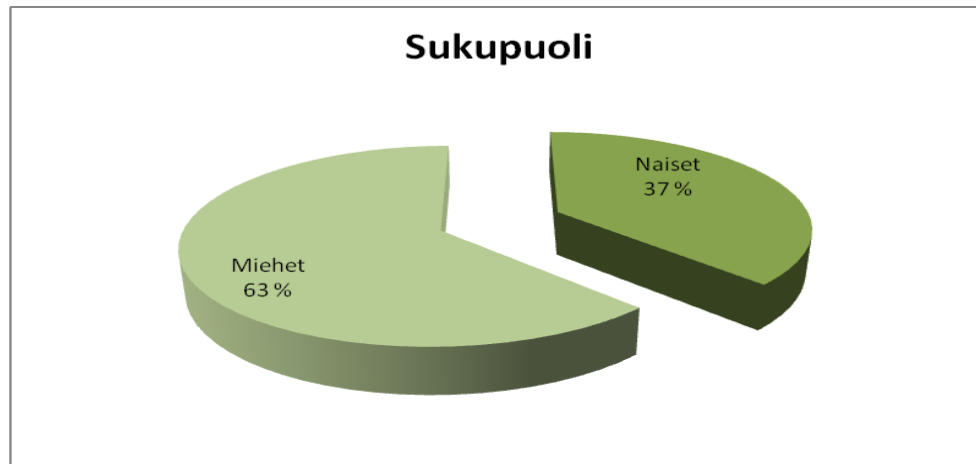
vaan myös palveluihin tyytymättömät vastaajat tulisi aina huomioida (Lecklin 2002, 127). Avoimen kysymyskohdan avulla myös tyytymättömien vastaajien mielipide saatiin näin tutkimuksessa selville.

8 TULOKSET JA ANALYSOINTI

Alla olevissa kappaleissa esitämme asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset graafisia pylväsdiagrammeja sekä piirakka - eli sektoridiagrammeja apuna käyttäen. Tämän lisäksi pyrimme analysoimaan syitä tutkimuksesta esille nousseisiin tuloksiin. Kysymyksissä, jotka käsittivät vastaajan antamaa arvosanaa saamastaan palvelusta, olemme laskeneet keskiarvot, jotka kuvaavat yleisarvosanaa kyseiselle palvelulle ja sen tapahtumalle. Myös kunkin kysymyksen vastaajamäärä on esitetty aina jokaisen graafisen kuvion yhteydessä sen vaatimalla tavalla. Avoimessa kohdassa esille tulleet palautteet käsittelemme eri toimipisteitä koskevissa kysymyksissä, mutta myös tulosten raportoinnin lopussa kohdan ”Lentoaseman muut palvelut” jälkeen. Muuten tutkimuksen tulokset ovat lomakkeessa esitetyn järjestyksen mukaisia.

8.1 Taustatiedot

Lomakkeen alussa tiedustelimme vastaajan taustatietoja neljällä eri kysymyksellä. Ensimmäinen kysymyksistä käsitteli vastaajan sukupuolta, jonka jakautuminen vastaajien kesken määräytyi alla olevan kuvan mukaisesti (Kuvio 1). Alla oleva kaavio osoittaa, että vastaajista yli puolet, eli 72 henkilöä oli miespuolisia matkustajia, kun taas naisten osuus vastaajista oli noin reilu kolmannes. Naispuolisia vastaajia oli yhteensä 43. Sukupuolijakauman arvelemme johtuvan lähinnä siitä, että tänä päivänä suurin osa Vaasan lentoaseman lähtevistä matkailijoista on liikematkailijoita, jotka yleensä myös useammin ovat miespuolisia liikemiehiä.



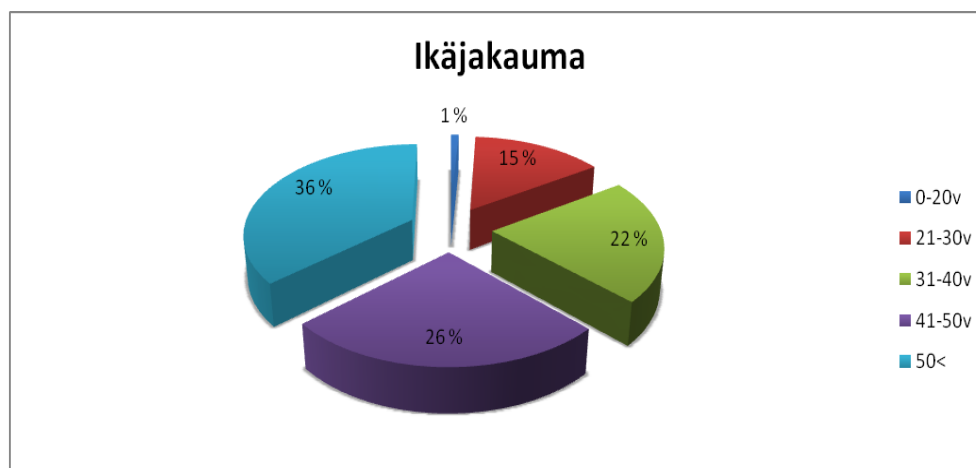
KUVIO 1. Sukupuoli (n=115)

Lomakkeen toisessa kohdassa halusimme tiedustella vastaajan ikäjakaumaa. Kuvio 2 osoittaa prosentuaalisesti matkustajien ikäryhmiin jakautumisen, mistä selvästi huomaa yli 50-vuotiaiden matkustajien olevan suurin ikäryhmä vastaajista, sillä heistä jopa 42 henkilöä sijoittui tähän ikäryhmään. Toiseksi suurimman ryhmän muodostivat 41-50-vuotiaat matkailijat, mutta myös 31-40-vuotiaiden matkailijoiden määrä oli lähes samoissa lukemissa. Vastaajista 30 henkilöä kuului 41-50-vuoden ikäryhmään ja 25 henkilöä ikäryhmään välille 31-40-vuotiaat. Pienimmät ikäryhmät muodostivat 21-30-vuotiaat sekä 0-20-vuotiaat ikäryhmät. Vastaajista 17 henkilöä oli alle 30-vuotiaita ja vain yksi alle 20-vuotias.

Saamistamme vastauksista huomaa selvästi, että alle 30-vuotiaiden matkustajamäärien osuus Vaasan lentoasemalta lähtevistä matkailijoista on huomattavasti pienempi muihin ikäryhmiin verrattuna. Suurimpia ikäryhmiä ovat selvästi varttuneemmat matkailijat, etenkin yli 50-vuotiaat. Tähänkin syy saattaa mielestämme löytyä liikemiesten suuresta matkailijamäärästä Vaasan lentoaseman viikoittaisessa lentoliikenteessä. Yleensä yrityksen johdossa olevat työntekijät ovat nimittäin pitkäaikaisia ja usein myös varttuneempia henkilöitä yrityksen sisältä, jotka yleensä myös hoitavat yrityksen vastuullisia tehtäviä ja

liiketapaamisia. Heikomman taloudellisen tilanteen aikana harvemmin myöskään lähetetään yrityksen nuorimpia työntekijöitä mukaan liiketapaamisiin, sillä osaavien työntekijöiden ammattitaidolla uskotaan yrityksessä saatavan tuloksia aikaan, vaikka liikematkalle lähetettäisiinkin pienempi määrä henkilöitä.

Nuorten aikuisten määrä lentoasemilla saattaa myöskin olla suurempi vain lomasesonkien aikaan, kuten syys-, joului- tai hiihtolomilla. Asiakastytyväisyystutkimuksemme ei kuitenkaan lomasesongin ajankohtaan osunut, mikä osaltaan saattaa siis selittää ikäryhmän painottumisen tutkimuksessamme vanhempaan väestöön. Usein myös perheelliset lentomatrustajat täyttävät vain yhden lomakkeen perhettä kohden, mistä ei kuitenkaan käy ilmi se, oliko lentomatrustajien joukossa nuorempia henkilöitä, sillä kyselylomakkeessa kysytään vain ja ainoastaan käytännössä lomakkeeseen vastaavan henkilön omaa ikää. Ei siis muiden perheenjäsenten ikävuotta.

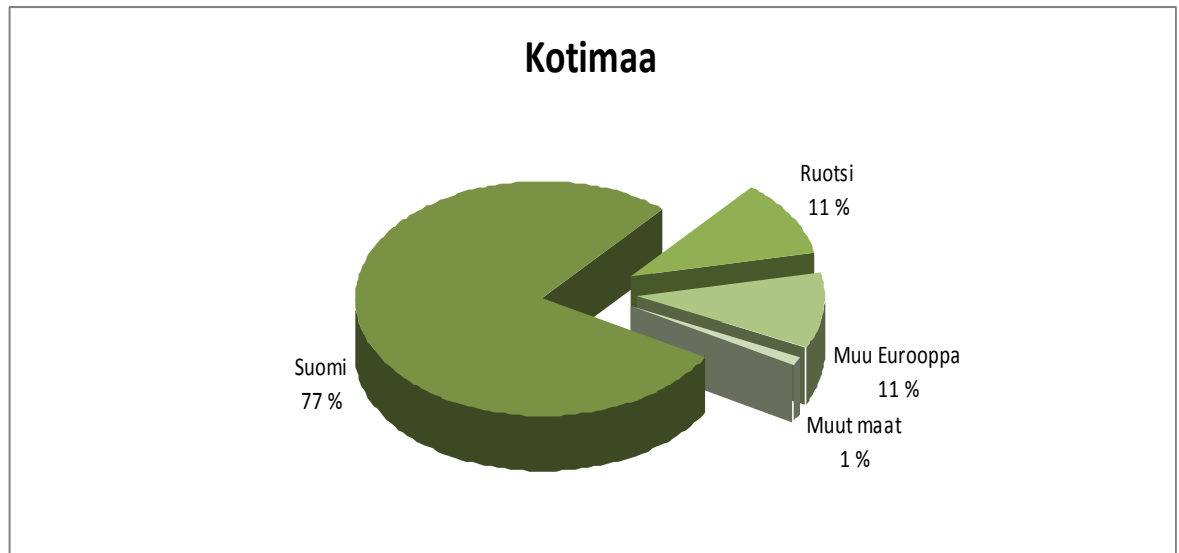


KUVIO 2. Ikä (n=115)

Taustatietojen kolmannessa kohdassa halusimme saada selville, mikä oli vastaajien kotikunta. Alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen jouduimme kuitenkin analysoimaan tulokset maittain, sillä suurin osa vastaajista oli kertonut vain kyseisen maan mistä oli kotoisin. Harva vastaajista oli vaivautunut tarkentamaan asuinpaikkaansa kaupungin tai kunnan tarkuudella. Mutta kuten alla oleva kaavio osoittaa oli suurin osa, eli jopa 73 matkustajaa kotoisin Suomesta ja etenkin Pohjanmaan alueelta. Muun muassa Vaasasta, Seinäjoelta sekä Pietarsaaren alueelta matkustajia tuli eniten (54 kpl) suhteessa muihin kuntiin. Myös pääkaupunkiseudulta (Helsinki, Vantaa, Espoo) matkustajista suurehko osa (10 kpl) oli kotoisin. Muut yksittäiset matkustajat olivat kotoisin muun muassa Laihialta, Kauhavalta, Kauhajoelta, Ylistarosta, Kurikasta ja Vähäkyröstä. Suomalaisten matkustajien suurta osuutta vastaajista voidaan selittää muun muassa sillä, että suurin osa Vaasan lentoasemalta lennettävistä lennoista kohdistuvat pääasiassa Suomen sisäisiin kohteisiin, yleensä juuri Helsinki-Vantaalle, ja usein myös töiden puitteissa. Maakuntakenttänä Vaasan lentoasema vetää lisäksi puoleensa juuri lähialueiden ja -kuntien matkustajia, mistä johtuen varsinkin Pohjanmaalta kotoisin olevien lentomatkustajien määrä oli suurin verrattuna muihin vastaajiin, ja selitettävissä juuri Vaasan lentoaseman sijainnilla.

Ruotsalaisten matkustajien määrä kaikista vastaajista (n=94) oli 10 henkilöä. Lähes puolet (4 kpl) ruotsalaisista oli kotoisin Tukholmasta, mutta myös pienemmiltä paikkakunnilta, kuten Linköping, Lidingö, Luleå, Malmö, Jyresö sekä Västra Götaland. Vaasan lentoasemalta lennetään päivittäin lentoja Tukholmaan, joten myös Tukholman lähialueilta kotoisin olevat vastaajat eivät yllättäneet. Muualta Euroopasta kotoisin olevia matkustajia, jotka vastasivat kyselyymme, oli Vaasan lentoasemalla saman verran kuin ruotsalaisia lentomatkustajiakin. Nämä eurooppalaiset matkustajat olivat kotoisin Norjasta, Saksasta, Slovakiasta, Espanjasta, Italiasta, Unkarista, Romaniasta, Puolasta sekä Kreikasta. Yksi vastaajista oli kotoisin Euroopan ulkopuolelta, Etelä-Afrikasta. Helsinki-Vantaan lentoasemalta on hyvät jatkoyhteydet päivittäin muualle Eurooppaan sekä kaukaisimpiinkin kohteisiin. Vastaajista yli puolella oli

varattuna jatkoyhteys lentomatkoille, joten ei myöskään ollut yllätys, että osa vastaajista oli kotoisin myös muualta kuin Suomesta tai Ruotsista.

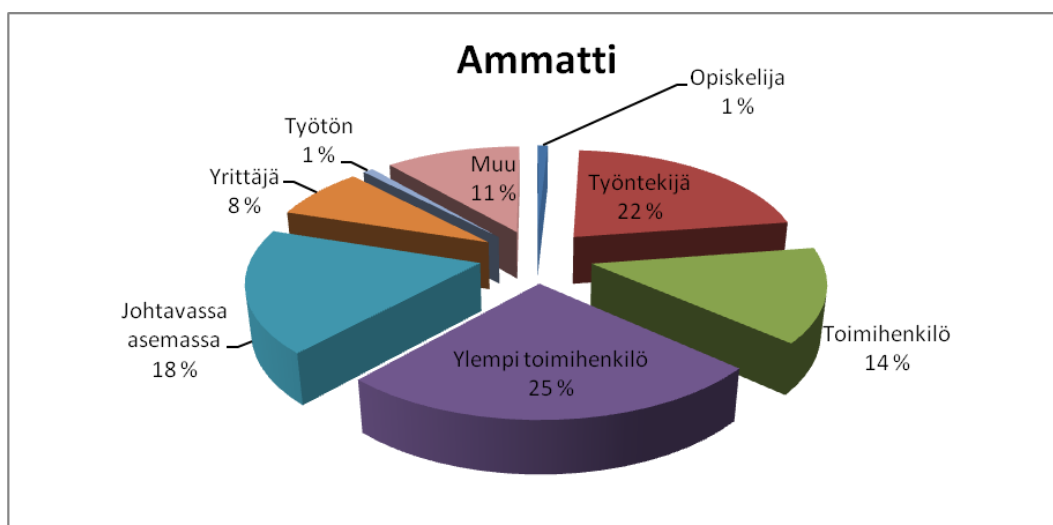


KUVIO 3. Kotimaa (n=94)

Viimeisimpänä kysymyksenä taustatietoja koskien halusimme saada selville vastaajan ammatin. Kysymyksen valintaan vaikutti pääasiassa se, että korkeamassa asemassa olevien työntekijöiden oletettiin olevan suuri jo tutkimuksen alkuvaiheessa. Vaasassa suuria kansainvälisiä yrityksiä on paljon, joten liikematkat yritysten kesken ovat yleisiä, ja niitä myös usein tekevät yritysten korkeammassa asemassa olevat henkilöt. Tekemämme kysely osoitti kyseisen asian oikeaksi, sillä suurin osa (29 kpl) vastaajista oli työyhteisönsä ylempiä toimihenkilöitä.

Toiseksi eniten (25 kpl) vastaajista kuului kuitenkin tavallisiin työntekijöihin, mutta myös johtavassa asemassa työskentelevien määrä oli kohtalaisen suuri

(21kpl) muihin ammattiryhmiin verrattuna. Kyseistä asiaa voi jo aikaisemminkin mainitun seikan kautta perustella sillä, että Vaasan alueella on paljon yrityksiä, joiden useat työntekijät kulkevat jopa viikoittain työmatkoilla työympäristönsä ulkopuolella. Tämän osoitti myös tutkimuksen tulos kysyttäessä vastaajien matkan tarkoitusta, johon yli puolet vastasi syyn olevan työ. Yrittäjien (9 kpl) ja opiskelijoiden (1 kpl) määrä vastaajista oli kuitenkin yllättävän pieni. Opiskelijoiden pientä osuutta voidaan perustella muun muassa heidän taloudellisella tilanteellaan, sillä harvemmin opiskelijat käyttävät suurempia summia rahaa lentokoneella liikkumiseen varsinkin kun junalla ja linja-autolla kulkeminen on nykyään edullista ja lisäksi helppoa hyvien kulkuyhteyksien vuoksi. Lisäksi opiskelijat ja nuoret matkaavat yleensä lomasesonkien aikaan, eikä kyselyajankohtamme osunut kyseisille ajankohdille. Pienemmän liikkeen yrittäjilläkään tuskin on nykyisessä taloustilanteessa varaa matkustella töiden puolesta kovinkaan paljon lentoteitse. Tästä huolimatta tulos kuitenkin yllätti, sillä Vaasan alueella myös yrittäjiä on suhteellisen paljon, minkä oletti alun perin näkyvän myös tutkimustuloksissa. Vastaajista 13 oli muuhun kuin näihin ryhmiin ammattinsa puolesta kuuluvia, työttömäksi vastaajista osoittautui yksi.



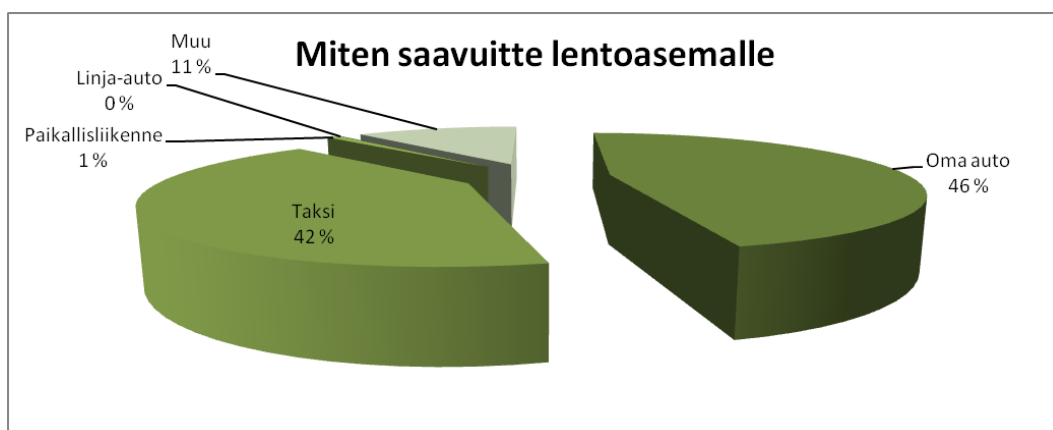
KUVIO 4. Ammatti (n=115)

8.2 Matkan tiedustelut

Taustatietojen jälkeen halusimme saada tarkemmin selville sitä, miten asiakas oli Vaasan lentoasemalle saapunut ja minkä tyyppisestä lentomatkasta oli hänen kohdallaan yleensäkin kyse. Kysymyksessä ”Miten saavuitte lentoasemalle” oli suurin osa ilmoittanut saapuneensa lentoasemalle omalla autolla (52 kpl). Lähes sama määrä vastaajia (47 kpl) oli asemalle saapunut taksikyydillä. Paikallisliikenteellä kentälle oli saapunut vain yksi vastaajista, samoin myös vuokra-autolla saapuneita oli matkajista ainoastaan yksi. Muulla kyydillä tulleita oli vastaajista 13. Kohtaan ”Muu” olimme kyselylomakkeeseen antaneet vastaajille mahdollisuuden myös kertoa, millä mahdollisella muulla kyydillä oli Vaasan lentoasemalle saapunut. Lähes kaikki tämän kohdan valinneista olivat tulleet kentälle joko tuttavain tai perheenjäsenen kyyditsemänä.

Tuloksia saattaa tämän kysymyksen osalta kuitenkin vääristää se, että osa vastaajista oli saattanut valita vastausvaihtoehdokseen ”Oma auto” vaikka olivatkin mahdollisesti saapuneet asemalle perheenjäsenen kyyditsemänä, käytännössä kuitenkin omalla autolla. Kyseinen seikka nousi huomioon muun muassa silloin, kun henkilökohtaisesti kyselyn teettämisen jälkeen arvioimme vastausvaihtoehtojen tarkkuutta ja sitä, antoivatko ne tarkan tiedon kysymykseen, joita vastaajilta alun perin halusimmekin kysyä. Taksilla saapuneiden matkustajien määrä oli myös hyvin suuri, mikä ei kuitenkaan yllättänyt, sillä pelkästään Vaasan lentoasemalla taksiliikennettä hoitaa kaksi taksiryöstä lentomatkoilijoita palvelemaan. Tutkimustulokset yllättivät myös sen osalta, että paikallisliikenteellä saapuneita matkustajia oli vastaajista vain yksi ja että linja-autolla ei kentälle saapunut yksikään vastaaja. Tulos yllätti lähinnä senkin takia, että vaikka Vaasan paikallisliikenne on lisännyt reittivuorojaan Vaasan kaupungin ja lentoaseman välillä, ei monikaan ollut kyseisillä vuoroilla saapunut. Ilmeisesti ei myöskään kovin moni lomalennoille tai vapaa-ajanmatkalle lähtijä ollut suosinut linja-autoliikennettä, vaikka liikennevuoroja Vaasan lentoasemalle hetki sitten lisättiin juuri vapaa-

ajanmatkailijoiden toiveesta. Toisaalta vastaajista vain pieni osa oli vapaa-ajanmatkailijoita, mikä osaltaan saattaa vaikuttaa kyseiseen tulokseen.

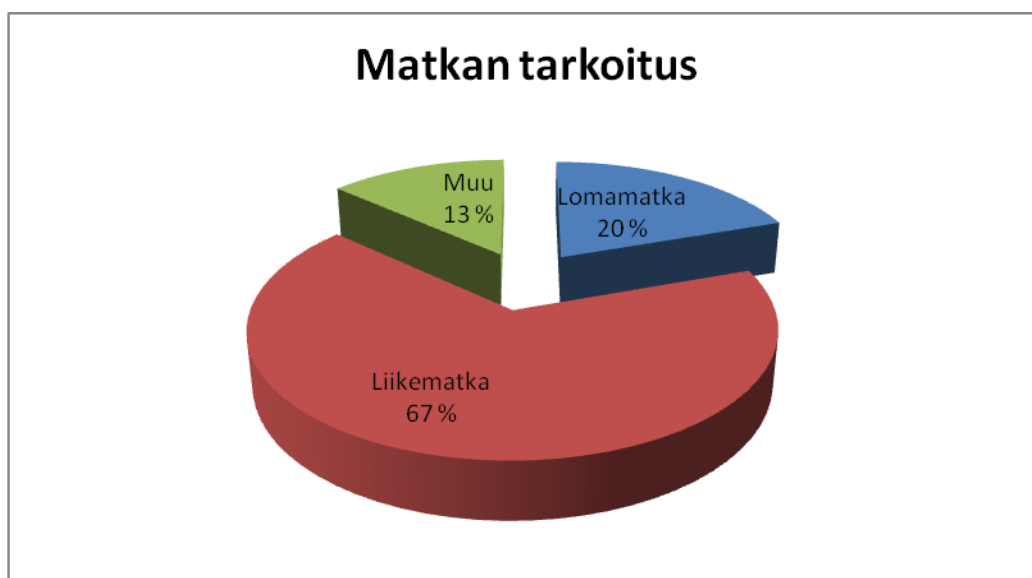


KUVIO 5. Miten saavuitte Vaasan lentoasemalle (n=113)

Seuraavassa kysymyksessä halusimme tiedustella vastaajan matkan tarkoitusta. Seuraavalla sivulla oleva graafinen kuva (Kuvio 6) osoittaa, että lähtevistä lentomatkailijoista liikematkalla oli jopa yli puolet vastaajista, eli 75 henkilöä. Lomamatkalla vastaajista oli vain 22 henkilöä, mikä osaltaan oli yllättävän pieni osuus kaikista vastaajista. Vaasan lentoasemalta lomalennoille lähtee viikoittain jopa satoja matkailijoita, joten oli yllätys, ettei heistä kovinkaan moni ollut kyselyymme edes oma-aloitteisesti lentoaseman odotustilassa vastannut. Lomalaisilla on lentoasemalla ollessaan usein myös paljon aikaa vietettävänä, joten myös tältä osin vähäinen tulos pääsi meidät negatiivisesti yllättämään.

Vapaa-ajan matkalaisten prosentuaalista määrää tutkimukseen vastanneista olisi saattanut muuttaa kuitenkin se, jos olisimme suorittaneet kyselylomakkeiden jakamisen henkilökohtaisesti Vaasan lentoasemalla myös lähtevien lomalentojen aikaan. Lomakkeita emme kuitenkaan jakaneet henkilökohtaisesti tuolloin, vaan

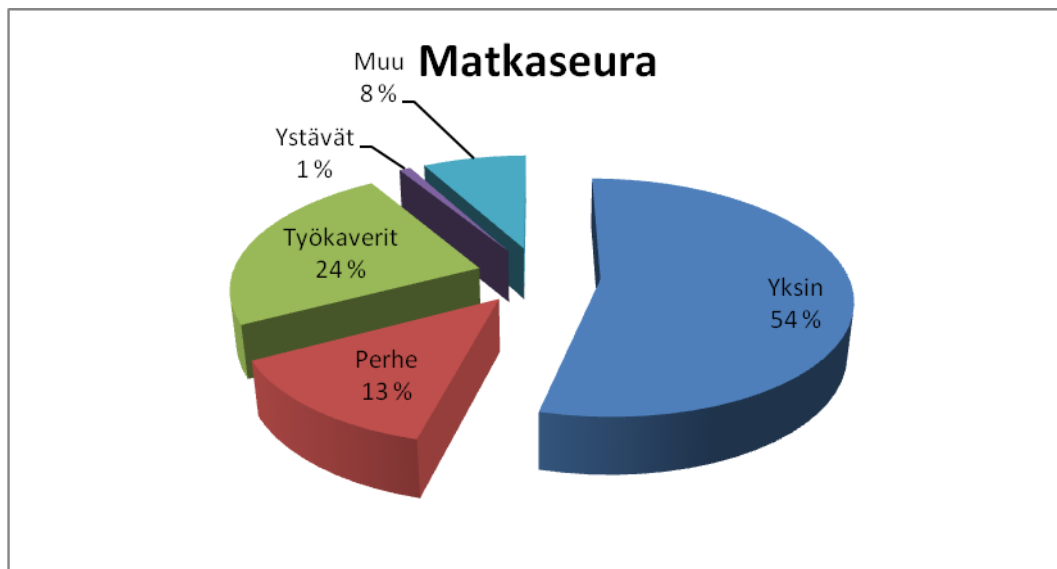
vapaa-ajanmatkailijoilla valittavanaan oli ainoastaan oma-aloitteinen vastaaminen odotustilassa, mikä siis näytti vaikuttavan kyseisen matkailijaryhmän alhaiseen vastausmäärään.. Vastaajista puolestaan 15 henkilöllä oli matkan tarkoituksena joku ”Muu”, jonka he yleisesti olivat perustelleet sukulaisten tai tuttavien luona vierailuksi. Vain parilla heistä oli matkan tarkoituksena koulu tai työhaastattelu muualla Suomessa.



KUVIO 6. Matkan tarkoitus (n=112)

Matkaseuraa kysyttäessä kävi ilmi, että jopa yli puolet, eli 61 lentomatkailijaa oli lähdössä matkalle yksin. Taulukosta (Kuvio 7) näkee, että toiseksi eniten (27 kpl) lähtevät lentomatrustajat matkustivat työkavereidensa kanssa. Tulos ei sinänsä ollut yllätys, sillä tutkimukseemme vastanneista liikematkailijoista suurin osa sanoi matkustavansa yksin varsinkin kotimaan sisällä lennettäessä. Kaukaisimpiin kohteisiin matkustettaessa liikemiehet usein tekivät matkaa muiden työkavareiden seurassa. Perheen kanssa matkustaneita oli vain 15 henkilöä, minkä selittää jo vapaa-ajan matkalaistenkin suhteellisen pieni määrä kyselyyn osallistuneista.

Ystävien kanssa matkustaneita oli vain yksi. Matkaseuranaan jokin muu kuin mikään edellä mainituista oli 9 lentomatkustajalla, jotka useimmissa tapauksissa osoittautuivat olemaan matkustajan oma avo- tai aviopuoliso.

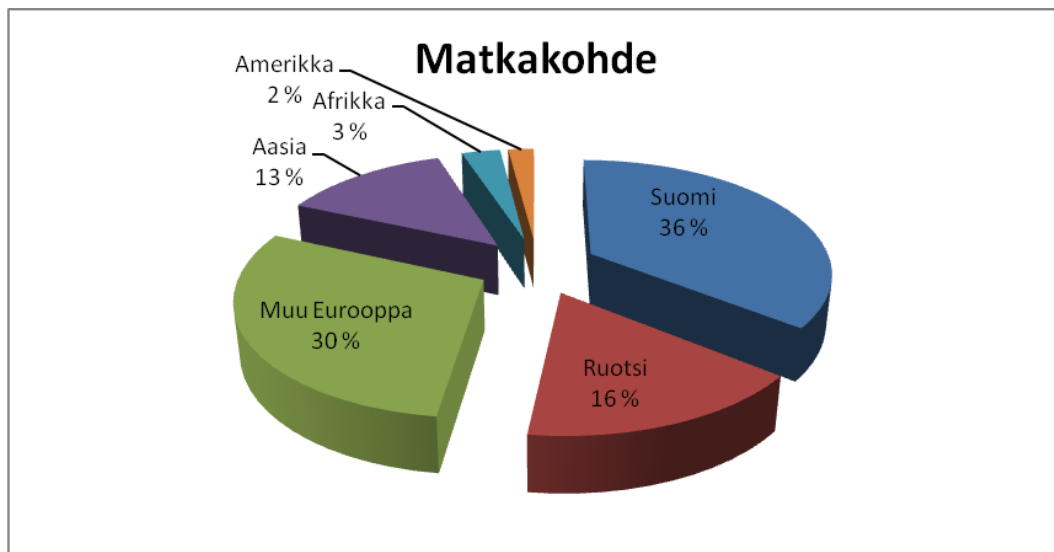


KUVIO 7. Matkaseura (n=113)

Kyselyssä halusimme saada tietoon myös, minne päin matkustajat Vaasan lentoasemalta matkasivat. Vastauksia lomakkeeseen annettiin niin maiden kuin kaupunkienkin tarkkuudella, mutta suuren hajonnan vuoksi päätimme esittää tulokset maittain ja alueittain selvemmän tulkinnan vuoksi (Kuvio 8). Vastaajista suurin osa oli matkalla Suomen sisällä, ja yleisimpiä kohteita olivatkin pääkaupunkiseudun kaupungit, kuten Helsinki, Espoo ja Vantaa. Suurin osa Vaasan lähtevistä lennoista suuntautuu Helsinki-Vantaan lentokentälle, joten myös sinne suuntautuvien matkustajien suurehko määrä oli odotettavissa.

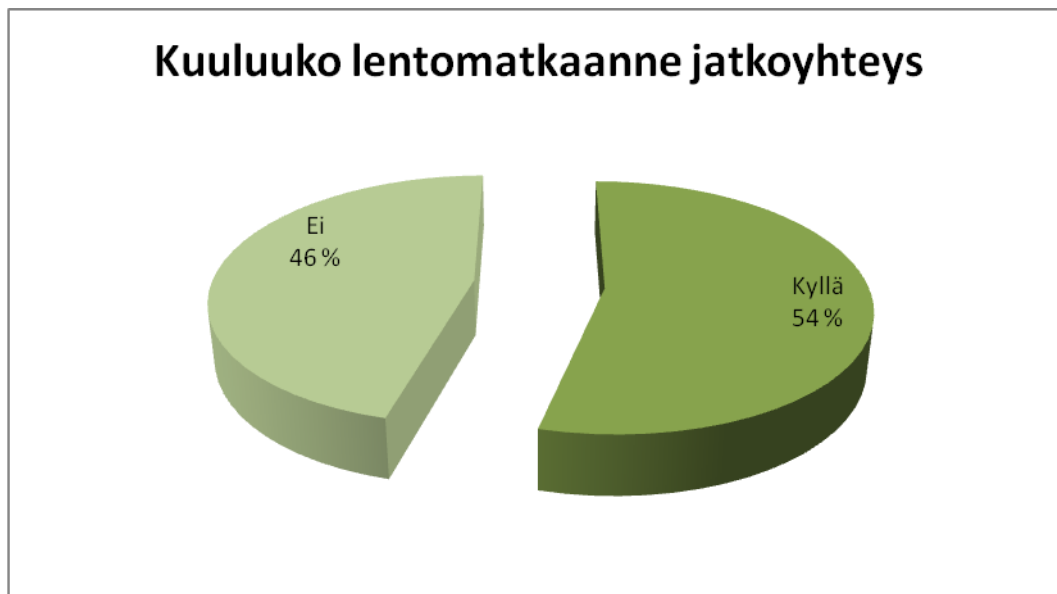
Toiseksi eniten vastaajat olivat matkalla muualle Eurooppaan, ja hajontaa Euroopan maista oli erittäin paljon. Oikeastaan yksittäisiä matkustajia Vaasan lentoasemalta oli matkalla kaikkiin Euroopan maihin, eikä ryntäystä tiettyyn maahan ollut vastauksien perusteella juurikaan havaittavissa. Rantalomakohteiksi osoittautuvia kohteita olivat ainoastaan Egyptin Hurghada, Kreikan Rhodos sekä Espanjan Gran Canaria, joihin kuitenkin vain pieni osa vastaajista oli matkalla. Ainoastaan Ruotsi osoittautui suosituksi kohdemaaksi monen matkailijan keskuudessa, sillä vastaajista jopa 15 oli matkalla Ruotsin eri osiin, mutta suurimmaksi osaksi kuitenkin Tukholmaan. Vaasan lentoasemalta on hyvät päivittäiset yhteydet Arlandan lentokentälle, joten myös sinne suuntautuvien matkustajien määrä on ymmärrettävä. Myös Norja oli tutkimuksessamme monen vastaajan kohdemaana, ja sinne suuntautuvien matkajien matkantarkoituksena oli sekä loma- että liikematkoja. Kaukaisimpia matkakohteita olivat niin Afrikan Kenia ja Togo kuin Amerikan Texas ja New York. Näihin kaukaisiin maihin matkaavien matkustajien matkan tarkoituksena oli useinmmiten työ.

Aasian maiden suhteellisen korkeaa osuutta matkakohteiden osalta selittää matkailijoiden suuntautuminen Vaasan lentoasemalta Venäjän Pietariin ja Moskovaan. Muihin Aasian maihin matkaavien yksittäisten matkustajien kohdemaana olivat Thaimaa, Singapore, Vietnam, Intia ja Shanghai Kiinassa. Vaikka kyseiset maat ovat monen vapaa-ajan matkailijan suosiossa tänä päivänä, osoitti tutkimuksemme kuitenkin sen, että kaikki myös Aasian maihin matkaavat henkilöt olivat pelkästään työnsä puolesta matkaavia liikematkalaisia, vain yksi vastaajaperhe matkusti ainoastaan vapaa-ajan puitteissa Aasian suuntaan. Helsinki-Vantaan lentoasemalta on päivittäiset yhteydet Aasian moniin maihin, ja sinne suuntaan lähtevien matkustajien määrä näkyi myös Vaasan lentoaseman matkustajien keskuudessa.



KUVIO 8. Matkakohde (n=98)

Kysyttäessä vastaajilta kuuluiko heidän matkaansa jatkoyhteys, oli jopa yli puolella eli 60 henkilöllä varattuna lentomatallensa jatkoyhteys. Tästä huolimatta kuitenkin 51 lentomatallustajaa vastasi kysymykseen kieltävästi, joten eroa jatkoyhteydellä matkustavien ja matkustamattomien välillä ei paljoa ollut. Edellisen kysymyksen tutkimustulokset osoittivat, että Vaasan lentoaseman lähtevistä matkustajista hyvin moni oli matkalla myös kaukaisimpiin kohteisiin, jonne Vaasan lentoasemalta lennettäessä tarvitaan hyvin usein myös jatkoyhteys, yleensä Helsinki-Vantaan lentokentältä. Tästä syystä kysymykseen myöntävästi vastaavien määrä ei ollut edellisten tuloksien jälkeen yllättävä. Moni kuitenkin lensi Vaasasta pääkaupunkiseudulle tai Ruotsiin, jonne Vaasan lentoasemalta on aina suorat lentoyhteydet. Tämä selittää varmasti myös kielteisesti kysymykseen vastanneiden suuren prosentuaalisen määrän.



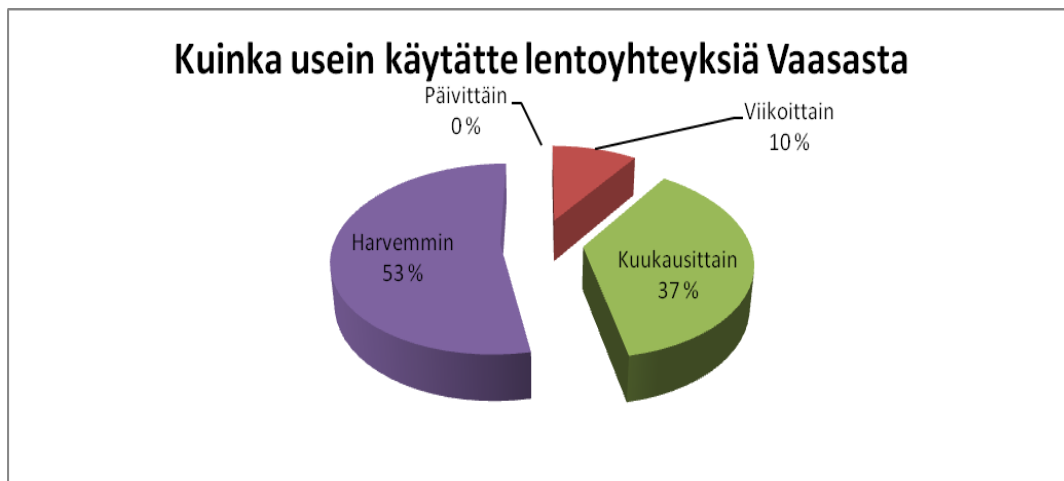
KUVIO 9. Kuuluuko lentomatkaanne jatkoysteys (n=111)

Matkan tiedusteluita koskeva viimeinen kysymyksemme kysyi vastaajalta sitä, kuinka usein hän käyttää lentoyhteyksiä Vaasasta. Tällä kysymyksellä on mielestämme vaikutusta esimerkiksi siihen, millaiseksi asiakas saattaa nähdä palvelun laadun Vaasan lentoasemalla. Useimmin matkustaja voi kokea palvelun ystävällisempänä ja sujuvampana, jos henkilökunta on tuttua ja lähtöselvitystoimenpide aina samankaltainen: nopea ja yksinkertainen. Useammin matkustava henkilö on monesti myös työmatkalainen, jolla harvemmin on muita matkatavaroita kuin käsimatkatavara kannettavanaan. Tällöin lennolle lähtö nähdään helpommin vaivattomana, ja siitä johtuen palvelu saatetaan arvostella paremmin arvosanoin.

Seuraava kaavio (Kuvio 10) näyttää sen, ettei vastaajista yksikään matkusta Vaasan lentoasemalta päivittäin. Tulos oli toisenlainen kuin odotettu, sillä säännöllisesti matkustavien työmatkalaisten määrä Vaasan ja Helsingin välillä on suuri, joten myös päivittäin matkustavien henkilöiden määrän olisi odottanut tutkimuksessa olevan huomattavasti suurempi. Viikoittain matkustavia henkilöitä

oli sentään 11, joista kaikki työnsä puolesta matkaavia. Kuukausittain vastaajista jopa 42 käytti lentoyhteyksiä Vaasasta, ja harvemmin käyttäviä oli vastaajista suurin osa eli 60 vastaajaa. Kuukausittain lentoyhteyksiä käyttävät olivat hekin suurimmilta osin vain liikematkalaisia. Harvemmin lentoyhteyksiä Vaasasta käyttävien määrä oli mielestämme yllättävän suuri, vaikka myös heidän joukossaan oli monia liikematkalaisia. Moni heistä kuitenkin matkasi kaukaisempiin kohteisiin, jonne ei luultavasti yhtä usein liikematkoja tehdä kuin esimerkiksi Suomea lähimpänä oleviin valtioihin.

Myös vapaa-ajan lomalaisten määrä vastaajista, joiden olisi olettanut kuuluvan harvemmin matkustavien ryhmään, on jo aikaisemminkin ilmenneen tuloksen perusteella pienehkö. Edes tämä seikka ei siis voinut ollut vaikuttamassa harvemmin matkustavien yllättävän suureen määrään. Toisaalta moni vastaaja oli kyseiseen kysymykseen antanut vastauksen kahden vastausvaihtoehdon välille, joka monesti sijoittui ”Kuukausittain” ja ”Harvemmin” vastausvaihtoehtojen välimaastoon. Tämänkaltaisissa vastauksissa sijoitimme saadut tulokset ajallisesti harvempaan vastausvaihtoehtoon tilastoimisen yhteydessä. Esimerkiksi vastaaja, joka oli ruksannut kohdan ”Kuukausittain” ja ”Harvemmin” vastausvaihtoehtojen väliin, tilastoimme hänet harvemmin lentoyhteyksiä käyttävien kategoriaan. Tämä osaltaan saattoi kasvattaa kyseisen vastausvaihtoehdon valinneiden suurehkoa määrää.



KUVIO 10. Kuinka usein käytätte lentoyhteyksiä Vaasasta (n=113)

8.2 Lähtöselvitys

Lähtöselvitystä koskevissa kysymyksissä halusimme tiedustella sitä, kuinka moni vastaaja oli lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla tehnyt ennen matkaansa. Matkustajilta, jotka eivät lähtöselvitystä Vaasan lentoasemalla olleet suorittaneet, halusimme tämän lisäksi tietää, miten he olivat lähtöselvitystapahtuman mahdollisesti hoitaneet. Myös syytä siihen, miksi eivät tapahtumaa olleet lainkaan tehneet halusimme heiltä myös tiedustella. Vastaajilta, jotka suorittivat lähtöselvityksen suorassa asiakaspalvelukontaktissa lentoasemalla, halusimme saada tietoon myös heidän antamansa arvosanat lähtöselvitystapahtumaa kohtaan.

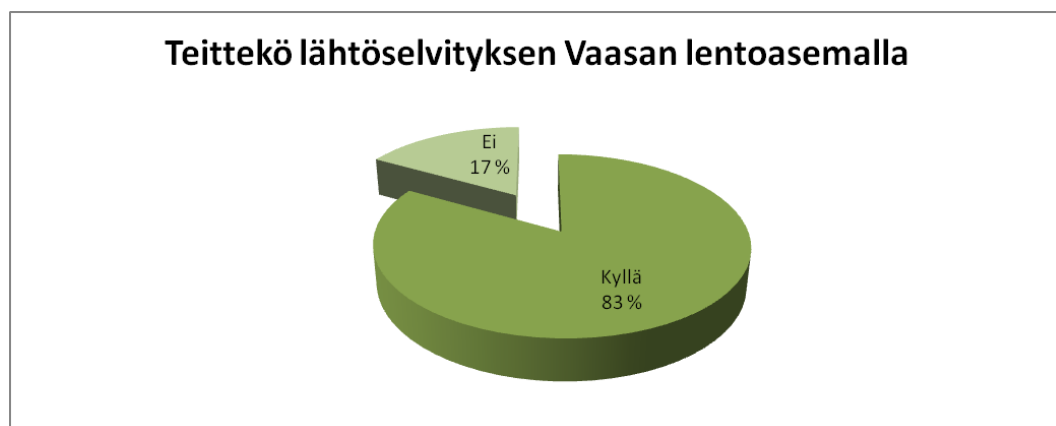
Tulokset osoittavat seuraavan kaavion (Kuvio 11) mukaan, että lähes kaikki eli 94 lähtevistä lentomatkailijoista oli suorittanut lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla. Tulosta saattaa kuitenkin vääristää se, että lähtöselvityksen tekeminen Vaasan lentoasemalla on monen vastaajan mielestä suoritettu käytännössä myös silloin, kun lähtöselvitys on hoidettu lähtöselvitysaution kautta. Käytännössä läh-

töselvitysautomaatti sijaitsee kyllä Vaasan lentoasemalla, joten moni vastaaja voi jo siitä syystä olettaa tekevänsä lähtöselvityksen paikan päällä, vaikka kysymyksellä alun perin haettiin vastauksia lähtöselvitystapahtumasta vain suoran asiakaspalvelun kautta. Edellisestä kertoo myös se, että useampi vastaaja oli antanut arvostuksia pelkästään automaatin palvelusta, eli miten olivat automaatin käytön kokeneet, vaikka arvostuksia haluttiinkin aidosta asiakaspalvelusta. Tämä tuli ilmi muun muassa siinä, että moni vastaaja oli lomakkeen sivuun myös kirjoittanut tiedon siitä, että arvostukset koskivat lähtöselvitysautomaattia.

Vastaajia, jotka lomakkeessa ilmoittivat, etteivät olleet lähtöselvitystä Vaasan lentoasemalla suorittaneet, oli vain yhteensä 19 henkilöä. Syitä siihen, ettei lähtöselvitystä ollut lentoasemalla suorittanut oli muun muassa, ettei monenkaan ollut sitä tarvinnut tehdä puuttuvien matkatavaroiden vuoksi, kun mukana oli ollut vain käsimatkatavara. Parilla vastaajalla oli lennollensa myös niin kutsuttu e-lippu, jolloin lähtöselvitystä ei heidän osaltaan tarvinnut suorassa asiakaspalvelussa tehdä. Yhdellä vastaajalla oli myös jo valmis lähtöselvitys, jonka hänen osaltaan oli hoitanut yritys, missä lentomatkailija työskenteli. Osa vastaajista oli myös lähtöselvityksen tehnyt jo matkapuhelimen tai Internetin kautta. Suurin osa näistä matkapuhelimen tai Internetin kautta tehdyistä lähtöselvityksistä oli lähinnä lyhkäisimmillä reiteillä matkustavien matkailijoiden tekemiä, ja usein nämä matkailijat olivat nuorempia, 31 - 40 -vuotiaita lentomatkustajia. Osa oli totta kai myös maininnut, jos lähtöselvityksen oli suorittanut pelkästään lentoaseman lähtöselvitysautomaattia apuna käyttäen, vaikka kyseisen kysymyksen kohdalla esiintyikin tutkimuksen aikana ongelmia kysymyksen ymmärrettävyyden osalta.

Kaukaisimpiin kohteisiin matkaavat, joilla monesti oli myös lentonsa varalle varattuna jatkoyhteys, tekivät yleensä lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla lähtöselvitysvirkailijoiden kautta. Vain harva, myös kotimaan sisäisellä lennolla lentävä matkustaja, teki kuitenkin lähtöselvitystä muun kuin suoran asiakaspalvelun kautta. Etenkin vanhempien vastaajien keskuudessa suosittiin tuloksien perusteel-

la aitoa asiakaspalvelua lähtöselvityksen tekemisessä. Myös yllättävän moni liikematkailijoista oli tehnyt lähtöselvityksensä Vaasan lentoasemalla, vaikka usein lyhkäisillä matkoilla ja vähillä matkatavaroilla matkustavan työmatkalaisen olisi-kin helppo tehdä lähtöselvitys vaivattomasti Internetin tai matkapuhelimen kautta. Vaikka Internetin ja mobiililaitteen suosio lähtöselvityksen apuvälineenä onkin tänä päivänä kasvanut, on silti olemassa paljon matkailijoita, jotka vielä nykyäänkin arvostavat aitoa asiakaspalvelukontaktia. Suorassa asiakaspalvelukontaktissa asioiminen saattaa monelle olla luotettavampaa, ja monesti esimerkiksi ongelmien ratkaisu matkan aikana saattaa hoitua aidossa henkilökontaktissa varmemmin ja paremmin. Omat toiveet ja tarpeet on ehkä monen mielestä myös helpompi esittää kasvotusten suoraan asiakaspalveluhenkilölle lähtöselvityksen yhteydessä, ja täl-löin aito kontakti lähtöselvitysvirkailijan kanssa nähdään helposti hyvinkin tärkeänä.



KUVIO 11. Teittekö lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla (n=113)

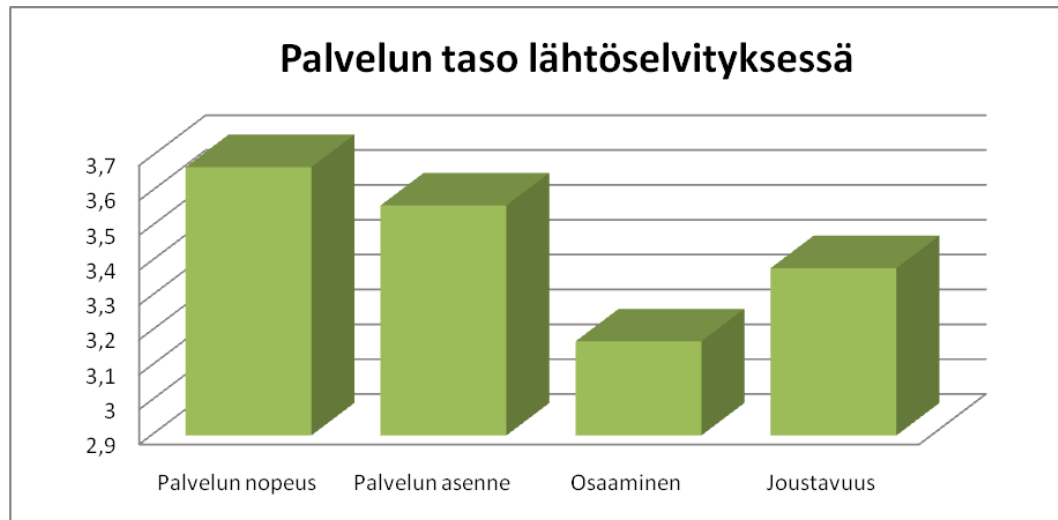
Vastaajilta, jotka myönsivät tehneensä lähtöselvityksen Vaasan lentoasemalla, tiedusteltiin seuraavassa kysymyksessä, millaiseksi olivat palvelun kyseisen toimenpiteen aikana kokeneet. Vastaajalla oli mahdollisuus antaa arvosanoja 0-4 välillä, joista 4=erinomainen, 3= hyvä, 2=kohtalainen, 1=huono ja 0=en osaa

sanoa. Kysymyksestä saadut tulokset osoittavat (Kuvio 12), että palvelun nopeus oli saanut parhaimmat arvostukset matkustajilta keskiarvonaan noin 3,6. Kyselyyn vastanneista suurin osa oli liikematkailijoita, joiden lähtöselvitystapahtuma tapahtuu yleensä joutuin ja nopeasti muun muassa vähäisten kirjattavien matkatavaroiden vuoksi. Tästä syystä monet liikematkailijat ovat saattaneet pitää palvelunopeutta riittävänä. Vapaa-ajan matkalle sen sijaan lähettäessä lentoasema täyttyy usein sadoista matkustajista, jolloin ruuhkaa lentoaseman lähtöselvitystiskeillä saattaa esiintyä kyseisissä tilanteissa normaalia enemmän. Vapaa-ajan matkustajia vastaajista oli kuitenkin vain pienehkö osa, jotka olivat antaneet arvostuksia lähtöselvitystä koskien. Tällä saattaa olla suurta vaikutusta palvelun nopeudesta annettuun korkeahkoon arvosteluun, kun ruuhkan keskellä matkustavien vapaa-ajan matkalaisten määrä oli näinkin pieni. Toiseksi parhaimman arvostuksen sai palveluasenne lähtöselvityksessä lähes samoin tuloksin kuin eniten saanut palvelun nopeus.

Osaamista sen sijaan pidettiin vastaajien mielestä alhaisimpina arvostajien perusteella, vaikka myös sekin sai osaltaan keskiarvokseen hyvän 3. Kielimuuri asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä saattaa tuntua monesti asiakkaasta epävarmalta, onko virkailija esimerkiksi kyvykäs omaan työhönsä. Ammattitaitoon kuuluu nimittäin aina myös toiminnan ja asiakkaiden kannalta riittävä kielitaito, eli sujuvan toiminnan kannalta on pystyttävä aina opastamaan ja neuvomaan asiakkaita jollain kansainvälisellä kielellä (Komppula & Boxberg 2002, 143). Kielitaidon nähtiin kuitenkin monen vastaajan mielestä olevan koko palveluhenkilökunnan osalta kunnossa, mikä ilmeni muun muassa avoimeen kohtaan jätetyistä positiivisista palautteista kielitaitoa kohtaan. Myös vaatimustasoltaan asiakkaat ovat erilaisia, jolloin osaaminen palvelun aikana saatetaan jo tästäkin syystä nähdä eri tavoin. Tutkimuksen avoimissa kohdissa, joihin vastaaja sai mahdollista palautetta lopuksi kirjoittaa, oli ilmennyt kuitenkin myös pientä tyytymättömyyttä lähtöselvitystä kohtaan, mutta lähinnä vain hukkuneiden matkatavaroiden vuoksi. Kolmanneksi parhaimmat arvostukset sai joustavuus myös sekin hyvällä keskiarvosanallaan 3. Kaikki

lähtöselvitystoimenpiteeseen liittyvät palvelun osa-tekijät eivät siis muodostaneet välillensä suuria eroavaisuuksia, vaan karkeasti sanottuna lähtöselvitys kokonaisuudessaan sai matkustajilta kokonaisarvosanakseen kolmosen, joka mielestämme on erittäin hyvä. Eroa arvosteluissa eri palvelun osa-tekijöiden kesken tapahtui vain lähinnä muutaman desimaalin erolla.

Edellä mainittu seikka on tärkeä ottaa huomioon, sillä asiakas tuntee olonsa usein tyytyväiseksi silloin, kun palvelun kaikki osatekijät sujuvat hänen odotuksien ja toivomuksien mukaan. Ja Vaasan lentoasemalla lähtöselvityksessä esiintyvät osatekijät palvelun suhteen olivat monen vastaajan mielestä kunnossa. Asiakaspalvelulla lähtöselvityksessä on tärkeä rooli jo siitäkin syystä, että vuorovaikutus asiakkaan ja lähtöselvitysvirkailijan kanssa on usein se ensimmäinen, joka lentoasemalla asioidessa koetaan. Ensimmäinen kokemus asiakaspalvelusta saattaa aina olla ratkaiseva myös myöhempien asiakaspalvelukokemusten arvioinnissa. Usein asiakas päättelee ensimmäisten minuttien aikana, onko palvelupaikka tai toiminta hänen mielestään hyvää vai huonoa. Tutkimusten mukaan ensimmäiset 15 minuuttia ovatkin ratkaisevia asiakkaan ensivaikutelman syntymisessä. Huonoa palvelua jo matkan alkumetreillä saanut asiakas saattaa etukäteen asennoitua myös myöhemmin saatavaan palveluun negatiivisesti, jolloin näiden asenteiden muuttaminen jopa hyvällä asiakaspalvelulla voi myöhemmin olla hyvinkin vaikeaa. Tärkeää on muistaa, että hyvä ensivaikutelma yrityksestä on myös avain tyytyväisten asiakkaiden saamiseksi. (Pesonen ym. 2002, 93)

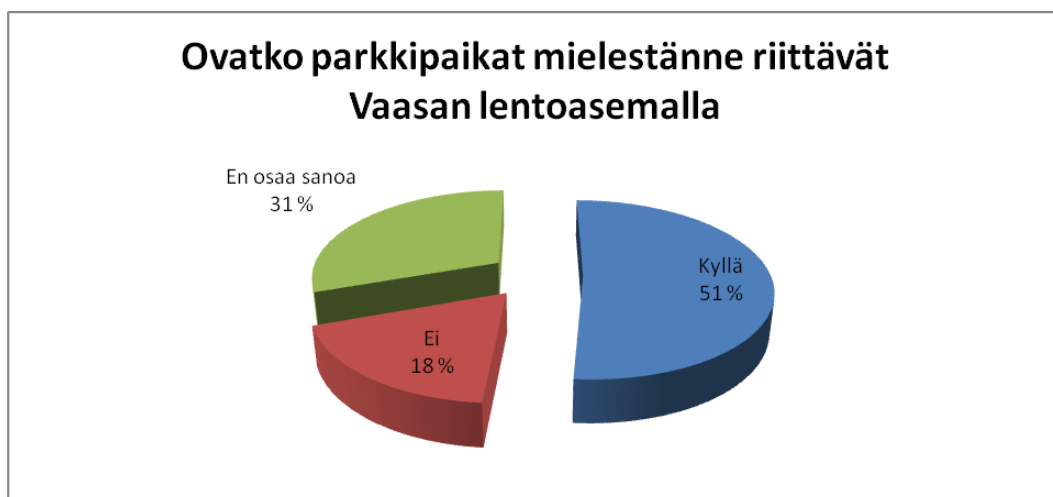


KUVIO 12. Palvelun taso lähtöselvityksessä (n=91, 88, 90,91)

8.3 Lentoraseman muut palvelut

Kyselylomakkeen viimeinen osio käsitteli kysymyksiä koskien lentoraseman muita palveluita. Kysymyksiin kautta halusimme saada selville lähtevien matkustajien kokonaisvaltaisen mielipiteen kaikkia lentorasemalla toimivia toimipisteitä kohtaan, jotta myös kokonaistyytyväisyyden määrittely ja epäkohtien huomioiminen olisi heidän osaltaan helpompaa johtopäätöksiä tehdessä. Ensimmäinen tätä osiota koskeva kysymys tiedusteli vastaajien mielipidettä siitä, olivatko parkkipaikat Vaasan lentorasemalla heidän mielestään riittävät. Yli puolet, eli 59 henkilöä lähtevistä lentomatkaileijoista oli sitä mieltä, että parkkipaikat lentorasemalla heidän mielestään olivat täysin riittävät. Vain 21 vastaajaa oli sitä mieltä, että parkkipaikkoja tulisi Vaasan lentoraseman pihatiloissa olla matkustajia ajatellen enemmän. Huomattavan moni oli kuitenkin valinnut vastausvaihtoehdokseen ”En osaa sanoa”, sillä heitä oli vastaajista jopa 35 (kts. Kuvio 13).

Tulosten jakautumiseen näiden kolmen vastausvaihtoehdon välille vaikuttaa varmasti jo edelläkin esitetty kysymys, millä kulkuneuvolla matkustaja oli lentoasemalle ennen matkaansa saapunut. Omalla autolla saapuneita vastaajista oli siis eniten, minkä voidaan olettaa vaikuttavan tuloksien osalta siihen, että myös suurin osa piti parkkipaikkojakin lentoasema-alueella riittävinä. Omalla autolla saapuneella on varmasti enemmän kokemusta parkkipaikkatiloista, kun esimerkiksi taksilla saapuneilla. Taksilla saapuneitahan oli lähes sama määrä kuin omalla autollakin saapuneita, joten voidaan olettaa, että heistä myös suurin osa oli valinnut ”En osaa sanoa” -vastausvaihtoehdon. Tällä voitaisiin selittää esimerkiksi kyseisen vastausvaihtoehdon valinneiden suurta määrää. Osa heistä on toki voinut myös valita vastausvaihtoehtokseen parkkipaikkojen riittämättömyyden, sillä aina taksilla tai muulla kulkuneuvolla kuin omalla autolla saapuvan kokemukset parkkipaikoista ovat usein totta kai mitättömämmät, jolloin usein saatetaan esimerkiksi silmämääräisesti arvioida parkkitilojen riittävyyttä, eikä silloin mielipidettä anneta puhtaan kokemuksen pohjalta.



KUVIO 13. Ovatko parkkipaikat mielestänne riittävät Vaasan lentoasemalla (n=115)

Vastaajilta halusimme myös tiedustella sitä, mitä mieltä he olivat Vaasan lentoasemasta ulkoisesti. Kuinka hyvin lentoaseman toimitilat siis ajoivat omaa etuaan. Lentoaseman julkisivu oli vastaajilta saanut alhaisimmat arvostukset keskiarvonaan noin 2,5, ja myös aulan näyttävyys koettiin vastaajien mielestä yleisesti ottaen kohtalaisena. Huomattavasti paremmat arvostukset olivat saaneet lähtöselvitystiskien sekä istumapaikkojen määrä lentoasemalla. Myös odotustilan koko oli keskiarvosanakseen saanut noin 2,8, eli reilun kohtalaisen. (kts. Kuvio 14)

Tulokset ovat mielestämme erittäin positiiviset jo siitäkin syystä, että lentoaseman oleelliset ja toiminnan kannalta tärkeimmät asiat, kuten nyt nämä lähtöselvitystiskit ja istumapaikat, ovat vastaajien mielestä yleisesti ottaen kunnossa. Lähtöselvitystiskien riittävyyteen saattaa olla vaikuttamassa se, että esimerkiksi peräkkäin lähtevillä lennoilla, kun lentoasema täyttyy parhaimmillaan jopa kahden yhtiön matkustajista, on kummankin yhtiön omille matkustajille aina varattuna yhtiön omat lähtöselvitystiskit nopeuttamaan lähtöselvitysprosessia matkustajien osalta. Ulkonäköseikoilla sen sijaan on mielestämme vähän tekemistä lentoaseman toimivuuden kanssa, ja julkisivun ja aulan näyttävyydestä annetut arvostukset eivät juurikaan mielestämme vaikuta negatiivisesti asiakkaan tyytyväisyyteen lentoaseman toimintaa kohtaan.

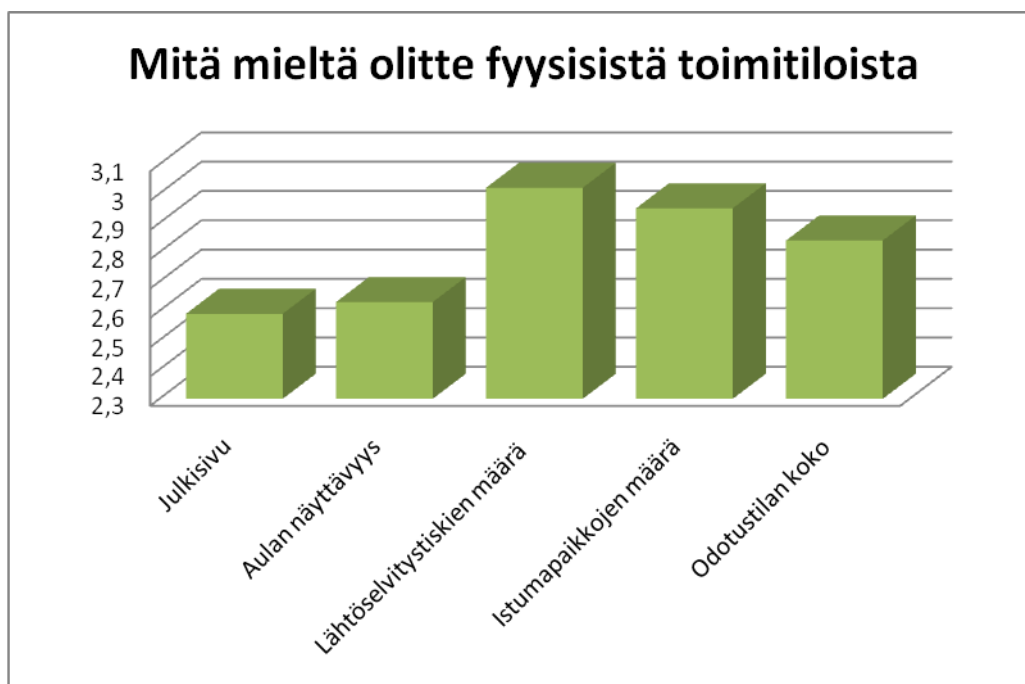
Tietysti matkustajan tyytyväisyys palveluympäristöön ja sen viihtyvyyteen saattaa olla riippuvainen esimerkiksi sisutuksesta tai sen näyttävyydestä. Niin kauan kuin palveluympäristö mahdollistaa kuitenkin yrityksen vaatiman toimivuuden, ei mielestämme pienemmillä ulkonäköseikoilla ole kovinkaan suurta merkitystä tyytyväisten asiakkaiden saamiseksi (Komppula & Boxberg 2002, 52). Tämän päivänä lentomatkailijoilla on jo esimerkiksi monipuolisia kokemuksia niin kotimaisista kuin ulkomaalaisistakin suuremmista lentoasemista, jolloin monesti myös vertailu tämänkin tutkimuksen kysymyksiä osalta tapahtuu niihin. Pienemmillä maakuntakentillä harvemmin on tarjota samanlaisia puitteita tilojen

ja samalla niiden näytävyyden suhteen kuin esimerkiksi suuremmilla lentoasemilla. Siitä huolimatta monetkin pienemmät maakuntakentät lähettävät vuosittain miljoonia matkustajia lennoilleen.

Näistä tuloksista huolimatta tutkimus kuitenkin siis osoitti, että toimivuuden kannalta tärkeät asiat olivat lentoasemalla vastaajien mielestä hyvällä mallilla. Vaasan lentoasemalla lomalentojen aikaan esiintyy pääosin yleensä vain suurempaa ruuhkaa lähtöselvitystiskien edustalla sekä odotustiloissa. Muuten palvelu lähtöselvitystiskeillä on yleisesti nopeahkoa, sekä eteenpäin liikkuvaa, mikä itsessään on tuloksien kannalta jo merkittävää. Palvelun eteneminen ja sujuminen ovat monesti juuri niitä tärkeitä asioita, joiden kautta asiakas peilaa omaa tyytyväisyyttään palvelua tai yritystä kohtaan, ja Vaasan lentoasemalla näiden puitteiden nähtäisiin yleisesti ottaen olevan myös kunnossa.

Vaasan lentoasema tarjoaa lisäksi monia kymmeniä istumapaikkoja asiakkailleen jo ihan lentoasemalla sijaistevan ravintolankin vuoksi, jotta myös heidän asiakkaillaan olisi istumatilaa. Istumapaikkoja sijaitsee lentoaseman niin lähtevien kuin saapuvienkin matkustajien puolella, odotustilassa, sekä ravintolan läheisyydessä. Totta kai aamun ruuhkaisimmilla lennoilla istumapaikat täyttyvät nopeasti, jolloin niiden määrä saattaa helposti tuntua hieman pieneltä. Muutamat satunnaiset vastaajat olivat esimerkiksi kirjoittaneet lomakkeen lopussa olevaan avoimeen kohtaan, että istumapaikkojen määrä lentoasemalla oli heidän mielestään liian vähäinen. Voidaan olettaa, että heistä ehkä molemmat olivat matkustaneet luultavammin niin kutsuttuna ruuhka-aikana. Myös mukavampia istumapaikkoja etenkin työntekoa varten kaivattiin lomakkeen avoimessa kohdassa yhden vastaajan osalta. Tämän lisäksi myös odotustilan kokoa Vaasan lentoasemalla pidettiin parin vastaajan keskuudessa pienenä, varsinkin jos kyseessä oli peräkäin lähtevät lennot. Myös lomalentojen aikaan odotustila nähtiin liian ahtaana, mikä on ihan ymmärrettävää varsinkin, jos lomalento koostuu jopa sadoista matkustajista. Tästä myös saattaa johtua odotustilan koon saama

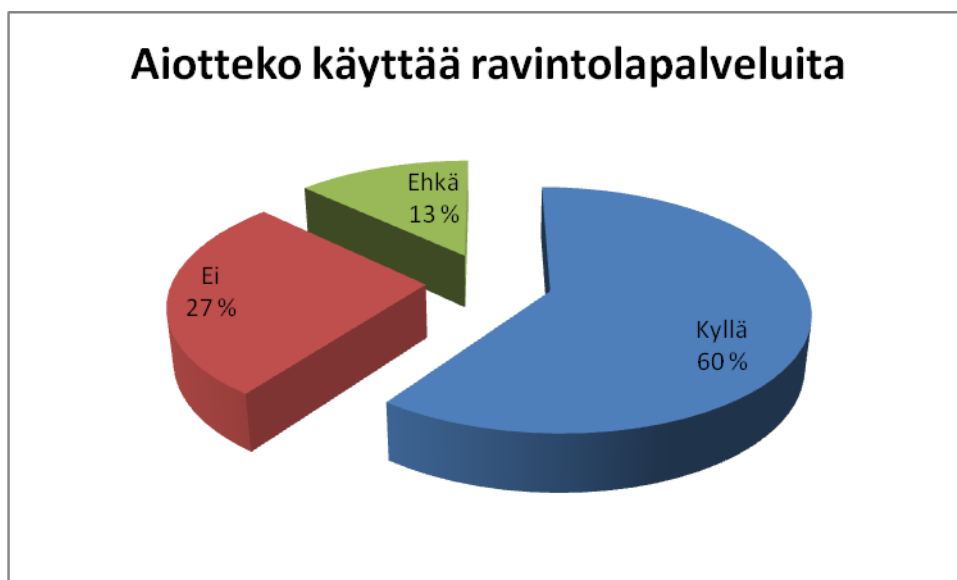
keskiarvosana kohtalainen, jos arvosanan antaneet ovat sattuneet matkustamaan peräkkäin lähtevillä lennoilla tai lomalennoilla, tai heillä on näistä aikaisempaa kokemusta.



KUVIO 14. Mitä mieltä olitte fyysisistä toimitiloista (n=108,109,108,109,108)

Parkkipaikkojen ja fyysisten toimitilojen lisäksi halusimme lähteviltä matkustajilta myös kysyä sitä, aikoivatko käyttää lentoasemalla sijaitsevan ravintolan palveluita. Jopa 69 vastaajista vastoi kysymykseen myöntävästi, ja myös vastauksia ”Ehkä” saatiin 15 vastaajalta. Vastaajista vain noin neljännes, eli 31 henkilöä, aikoi olla käyttämättä ravintolan palveluita (Kuvio 15). Monesti työnsä puolesta matkustavat liikemiehet saattavat aloittaa liikeneuvottelut työkavereidensa kanssa jo lentoa odotellessaan, ja ostavat tuolloin monesti myös muun muassa erilaisia virvoitteita. Monet lomalennoille tai vapaa-ajan matkalle lähtevät matkustajat nauttivat myöskin usein jo kentällä ollessaan jotain pientä

ravintolasta perheen tai tuttavien kesken. Kysymykseen kielävästi vastanneiden joukossa voi sen sijaan mahdollisesti olla henkilöitä, jotka matkaavat lyhkäsimillä reittilennoilla, jolloin lentokentälle saapuminen tapahtuu vain hetkeä ennen lennon lähtöä. Tällöin aikaa ravintolapalveluiden käyttämiseen harvemmin jää. ”Ehkä” vastauksien määrää voi sen sijaan selittää muun muassa sillä, että kyselylomakkeita jaoin pääasiassa välittömästi lähtöselvityksen jälkeen, jolloin monikaan ei vielä ollut ehtinyt ravintolapalveluita mahdollisesti käyttää tai edes päättää, aikooko ravintolasta mitään ostaa.



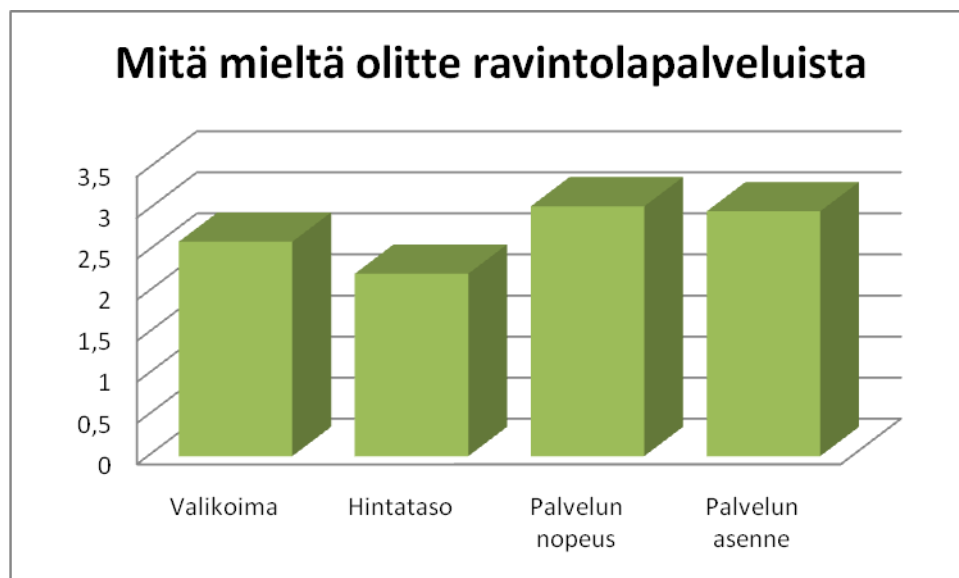
KUVIO 15. Aiotteko käyttää ravintolapalveluita (n=115)

Lähtöselvityksen ja fyysisten toimitilojen tapaan halusimme saada myös ravintolapalveluita käyttäneiltä lentomatkailijoilta arvostelut siitä, millaiseksi he olivat palvelun ravintolapisteessä asioidessaan kokeneet. Korkeimmat arvosanat asiakkailta olivat saaneet palvelun nopeus sekä palveluasenne, mitä yleisesti pidettiin lähestulkoon hyvänä. Osatekijöistä palvelun asenteen keskiarvosanaksi tuli kuitenkin hieman vajaa 3, mikä ei siis aivan täysin yltänyt hyvän arvosanan

saamiseksi. Sen sijaan palvelun nopeus sai vastaajilta hyvän arvosanan 3. Heikoimmat arvostamat saivat ravintolan valikoima noin 2,5 arvostamalla, ja ravintolan hintataso reilun 2 arvostamalla.

Ravintolapisteiden valikoiman keskiarvosanaan on voinut olla vaikuttamassa, että pienehkön maakuntakentän ravintolana kyseinen piste tarjoaa asiakkailleen varmasti vain eniten kysytyjä ja myytyjä tuotteita, jotka ravintola on katsonut parhaaksi. Suurten lentoasemien tavoin ei pienempi ravintolapiste pysty luonnollisestikaan samaan valikoimatarjontaan, ja suurempien lentoasemien tarjontaan varmasti moni arvostamasta oli myös Vaasan lentoaseman ravintolaa valikoiman suhteen verrannut. Avoimeen kohtaan eräs vastaajista oli kuitenkin myös jättänyt positiivista palautetta ravintolan ”hyvistä voileivistä ja oluesta”. Omasta mielestämme ravintolapisteiden valikoima oli kuitenkin erittäin riittävä, sillä tavanomaisten ravintolapalveluiden lisäksi myynnissä ravintolassa on kotimaisia lahjatavaroita, leluja, postikortteja ja -merkkejä. Lisäksi se tarjosi esimerkiksi useita ulkomaalaisia ja kotimaisia sanomalehtiä, sekä lounas- ja kahvilapalveluitakin. Ravintolalla on myös A-oikeudet väkevämpien juomien tarjoamiseksi. Tämän lisäksi Vaasan lentoaseman ravintola toimittaa asiakkaiden tilaamia tuotteita kuten esimerkiksi kotileivonnaisia sekä pitopalvelua toimitusmyyntinä. Myös catering-palvelu lentokoneisiin hoidetaan kyseisen ravintolan kautta. (Pohjanmaan matkailu)

Hintatasoa ravintolapisteissä pidettiin kuitenkin korkeana, ja myös lomakkeen avoimessa kohdassa oli muutama otteeseen mainittu ravintolan huikean kalliista hinnoista, etenkin kahvin suhteen. Hinnat lentoasemilla kuitenkin ovat jo ihan yleisesti korkeissa lukemissa, oli kysymyksessä sitten kotimaan tai ulkomaan lentoasema. Oikeastaan voisi jopa sanoa hintojen olevan vielä korkeampia muualla kuin pienemmillä kentillä, mutta ehkä juuri lentoaseman koon takia myös moni vastaaja olettaisi myös hintojen olevan Vaasan lentoasemalla alhaisempia, kuin mitä ne tällä hetkellä ovat.



KUVIO 16. Mitä mieltä olitte ravintolapalveluista (n=82,82,82,80)

Lomakkeen viimeinen kysymys koski turvatarkastusta, joka kyselyn teettämisen yhteydessä osoittautui kuitenkin työssämme hieman ongelmalliseksi. Koska lomakkeita emme päässeet henkilökohtaisesti turvatarkastuksen jälkeiseen tilaan jakamaan, ovat kysymyksestä saadut tulokset tästä syystä perustuneet työssämme suurilta osin vastaajien aikaisempiin kokemuksiin. Onneksi vastauslaatikon ja tyhjien lomakkeiden jättäminen odotustilaan mahdollisti oma-aloitteisen vastaamisen myötä myös sellaisten vastaajien saamisen tutkimukseemme, jotka olivat myös läpikäyneet turvatarkastuksen ennen varsinaista vastaamista ja antoivat siten myös tämänhetkistä tietoa tutkimukseemme. Aikaisemmin saatu kokemus turvatarkastuksesta on voinut tapahtua esimerkiksi kuukausia jopa vuosia sitten, jolloin muun muassa ajankohtaisen tiedon saaminen on vaikeaa. Tutkimustuloksiin on ollut vaikuttamassa myös, että turvatarkastuksen mahdollisen puuttumisen vuoksi moni vastaajista oli palvelua arvioidessaan antanut vastausvaihtoehdokseen vain ”0=en osaa sanoa.”

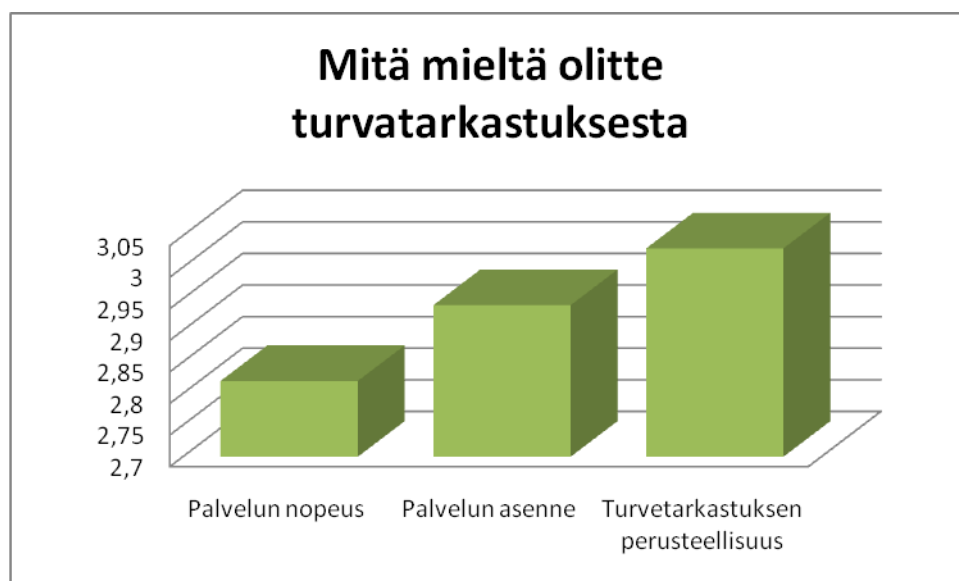
Turvatarkastusta koskevan kysymyksen tulokset osoittavat, että turvatarkastuksen perusteellisuutta pidettiin monen vastaajan mielestä hyvänä, sillä

keskiarvosanakseen tarkastuksen perusteellisuus sai reilun 3. Tästä syystä saattaa myös johtua palvelun nopeudesta annettu keskiarvosana kohtalainen: kun palvelu on perusteellista, on se monesti myös luonnollisesti hitaampaa. Suuremmista lentoasemista kuten esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoasemasta poiketen Vaasan lentoasemalla lähtevät matkustajat pääsevät turvatarkastukseen vain reilu puoli tuntia ennen lennon lähtöä, jolloin luonnollisestikin turvatarkastuksen portti täyttyy kymmenistä matkustajista samanaikaisesti. Tietysti myös palvelu on tuolloin hitaampaa, kun tarkastettavia on yhtä aikaa kymmeniä. Palvelun asennetta puolestaan pidettiin lähestulkoon hyvänä, mutta keskiarvosanakseen se sai kuitenkin vain 2,9 eli vajaan 3. Monet lentomatkustajat saattavat esimerkiksi nähdä palveluasenteen kohtalaisena, sillä monesti turvatarkastuksen asiantuntevat työntekijät saattavat hoitaa työnsä rutiininomaisesti jo ihan matkustajapaljouden vuoksi, mutta myös luonnollisestikin pienellä vakavuudella. Tästä myös saattaa helposti johtua matkustajien tunne siitä, että palveluasenne olisi alhaisempi, kuin mitä se esimerkiksi lähtöselvityksessä tai ravintolassa on.

Turvatarkastusta koskien lähtevät lentomatkustajat olivat kirjoittaneet suhteellisen paljon kommentteja myös lomakkeen lopussa olevaan avoimeen kohtaan. Turvatarkastusta Vaasan lentoasemalla pidettiin yhden vastaajan osalta miellyttävämpänä ja joustavampana, kuin mitä turvatarkastukset yleensä suuremmilla lentoasemilla ovat. Tämä on luonnollisestikin ymmärrettävää jo ihan siitäkin syystä, että pienemmällä maakuntakentillä tarkastettavien matkustajien määrä on pienempi suurempien kenttien matkustajamääriin verrattuna, jolloin myös hyvään asiakaspalveluun on varmastikin helpompi panostaa.

Positiivisesta palautteesta huolimatta turvatarkastus oli kuitenkin saanut kritiikkiä palveluhenkilökunnan puutteesta. Syksyllä 2009 naismatkustaja oli kokenut Vaasan lentoaseman turvatarkastuksessa epämiellyttäviä hetkiä, kun ruumiintarkastuksen oli tehnyt miesvirkailija naispuolisen asiakaspalveluhenkilön puuttuessa. Ruumiintarkastuksessa matkustaja tarkastetaan aina käsin, jolloin

yleensä myös housujen tai hameen vyötärö tarkistetaan sormia käyttäen (Finavia). Monesta kyseinen tarkastus voi tuntua epämiellyttävältä, mutta siitä välttyminen on usein mahdollista muun muassa poistamalla ylimääräiset metalliesineet päältänsä, ja asettamalla ne läpivalaisuhihnalle. Mielestämme olisi jatkoa ajatellen erityisen tärkeää, että myös naismatkustajat huomioitaisiin ruumiintarkastuksissa ja myös heille voitaisiin tarjota omaa sukupuolta edustavaa asiakaspalveluhenkilöstöä jo ihan vain miellyttävämmän turvatarkastuksen läpikäymiseksi. Myös toisen vastaajan osalta turvatarkastuksesta oli annettu palautetta, jossa hän ilmaisi turvatarkastuksen olevan syy siihen, miksi kyseinen matkustaja matkustaa lentoteitse niin vähän kuin mahdollista. Myös kolmas vastaajista oli turvatarkastuksen perusteellisuutta koskevan arvosanan antamisen yhteydessä maininnut lomakkeen sivuun tarkastuksen olevan jopa liiankin perusteellinen.



KUVIO 17. Mitä mieltä olitte turvatarkastuksesta (n=109,108,106)

Lomakkeen loppuun olimme siis asettaneet avoimen kohdan, jossa vastaajat saivat kertoa Vaasan lentoasemasta mielipiteitään. Kyseinen avoin kohta mahdollisti myös mielipiteiden esille tuomisen sellaisista asioista ja aihealueista,

joita ei lomakkeessa muuten satuttu kysymään. Vastaajista suhteellisen harva oli kuitenkin käyttänyt hyväkseen avointa kohtaa kertoakseen mielipiteitään, sillä vain 22 vastaajaa reilun sadan vastaajan otannasta oli kyseiseen kohtaan mielipiteitään kirjoittanut. Asioita avoimessa kohdassa tuotiin esille niin positiivisessa kuin negatiivisessakin mielessä, ja mielipiteitä vastaajilla oli tasaisesti lentoaseman eri toimijoista sekä toimipisteistä.

Kuten jo aikaisemminkin on mainittu, monet vastaajat olivat avoimessa kohdassa pitäneet Vaasan lentoaseman odotustilaa ahtaana ja istumapaikkoja epämukavina sekä niiden määrää vähäisenä. Myös tuloaulaa pidettiin ahtaana varsinkin charter- eli tilauslentomatrustajien saapuessa Vaasan lentoasemalle. Yhden vastaajan mielestä tuli jopa koko lentoasemaa, kaikkia sen tiloja suurentaa. Myös ilmastointia odotustiloissa pidettiin kesäaikaan puutteellisena yhden vastaajan osalta, ja kyseinen vastaaja olikin kuvaillut ilmanlaadun sisätiloissa ”kuumaksi kuin viidakossa”. Totta kai on ymmärrettävää, että suuressa väkijoukossa on varsinkin kesäaikaan kuuma, ja helposti myös saattaa tuntua etteivät ilmastoinnit toimi. Lisäksi lentoaseman fyysiset toimitilat saattavat luonnollisestikin tuntua riittämättömiltä sadan matkustajan tilauslennon lähtiessä tai saapuessa, sillä pienehkönä maakuntakenttänä Vaasan lentoasema ei luonnollisestikaan tarjoa pinta-alaltaan saman suuruisia odotustiloja taikka tuloauvoja, kuten esimerkiksi Suomessa Helsinki-Vantaan lentoasemalla on mahdollisuus tarjota, jo ihan vuotuisen matkustajamäärän vuoksi. Fyysisistä toimitiloista annetusta palautteesta huolimatta lentoaseman läheinen sijainti puolestaan mainittiin avoimen kohdan palautteissa hyvänä seikkana.

Avoimeen kohtaan kirjoitetuissa lomakkeissa oli useaan otteeseen mainittu hyvästä henkilökunnasta ja asiakaspalvelusta! Henkilökuntaa Vaasan lentoasemalla pidettiin ystävällisenä, ja varsinkin kielitaito sai avoimessa kohdassa kiitosta, sillä etenkin ruotsinkielistä palvelua lentoasemalla pidettiin erittäin hyvänä. Varsinkin Tui Fly –lentoyhtiön mekaanikko sai erityiskiitosta

ammattitaidostaan, vaikka palautteen kohde ei varsinaisesti kuulunut tutkimukseemme. Yksi vastaajista piti lähtöselvitysvirkailijoiden palveluasennetta kuitenkin vaihtelevana, mistä palautteen mukaan oli keskusteltu myös muiden matkustajien kesken. Kyseisen vastaajan mielestä palveluasenne vaihteli huomattavasti lähtöselvityksessä riippuen aina siitä, kuka milloinkin lähtöselvityksessä työskenteli. Vastaajan mielipidettä voidaan perustella muun muassa sillä, että kyseisen palautteen antanut oli naispuolinen liikematkailija. Yleisestikin työmatkailijat ovat vaativia asiakkaita, jotka usein kiinnittävät huomiota enemmän laatuun kuin esimerkiksi hintaan. Työmatkailija on usein myös tottunut palveluiden käyttäjä ja reagoi helposti laatutason vaihteluihin (Komppula & Boxberg 2002, 39). Osaamiseltaan työntekijät ovat erilaisia, ja esimerkiksi työntekijän vaihtuminen lähtöselvityksessä on saattanut muuttaa myös palvelun tasoa kyseisen vastaajan mielestä, kun hän on asioinut Vaasan lentoaseman lähtöselvityksessä.

Myös matkatavaransa aikaisemmin kadottanut vastaaja piti palveluhenkisyttä ja kadonneiden matkatavaroiden selvitysprosessia huonohkona. Yleisesti ottaen palveluhenkilökunnan asennetta varsinkin Vaasan lentoaseman lähtöselvityksessä pidetään kuitenkin hyvänä, minkä osoittaa jo aikaisemminkin esitellyt tulokset ja keskiarvosanat lähtöselvityksen palveluasenteen osalta. Tietysti on mielestämme ymmärrettävää, että kadonnut omaisuus herättää helposti vihantunteita asiaa hoitavaa asiakaspalvelijaa kohtaan. Vihantunteen syntyminen johtuu helposti luotettavuuden pettämisestä, kun asiakas on luottanut siihen, että matkatavarat saapuvat alkuperäisen sopimuksen mukaan: samalla lennolla matkustajan kanssa. Matkalaukkujen katoaminen kuitenkin kertoo yhtiön virheestä tai vahingosta, jolloin helposti myös prosessin laatu eli toiminnallinen luotettavuus asiakkaan silmissä heikkenee, ja saa asiakkaan ärtymään. Palveluhenkilökunnan nopealla toiminnalla asiakkaan hyväksi voidaan monesti kuitenkin yhtiön osalta tapahtunut virhe kompensoida. Asiakkaan kannalta on aina tärkeää, että virhe korjataan nopeasti ja hänelle hyvitetään virheestä aiheutunut vaivannäkö. Niinkin hektisessä

ympäristössä kuin lentoasemakin on, osoittautuu virheen nopean korjaamisen tärkeys vieläkin oleellisemmaksi. (Komppula & Boxberg 2002, 53)

Palveluasenteen vaihtelu lähtöselvityksessä saattaa puolestaan johtua helposti heikosta kielitaidosta tietyn kielen osalta. Kuten jo aikaisemmin on mainittu, kielitaidottomuus palveluhenkilökunnan keskuudessa saattaa helposti asiakkaassa herättää tunteen myös heikosta palveluasenteesta ja ammattitaidosta, kun kielimuuri asiakkaan ja palveluhenkilön välillä usein vaikeuttaa asioimista molemminpuolisesti. Annettu palaute kuitenkin todisti, että varsinkin ruotsin kieli oli Vaasan lentoaseman lähtöselvitysvirkailijoiden osalta erittäin hyvin hallussa, ja asiakkaat olivat tyytyväisiä.

Yksi vastaaja oli avoimessa kohdassa myös maininnut, että henkilökunnan puute saapumisen ja matkatavarain noudon yhteydessä oli välillä hänen tai matkaseuran mielestä ikävää. Vaasan lentoasemalla ei tuloaulassa ole vakituista miehitystä päivittäin, vaan henkilökunta on tavoitettavissa vasta tuloaulasta laukkujen kanssa poistuttaessa. Monesti matkustajilla saattaa esiintyä kysymyksiä henkilökunnalle esimerkiksi matkatavarain suhteen, eikä tuloaulasta poistuminen hetkeksi neuvoa kysyäksään ole matkustajalle mahdollista, sillä tuloaulaan pääsy uudelleen sisätiloista on ehdottomasti lentoasemalla kielletty. Ilmeisesti palautteen jättäneellä vastaajalla olisi ollut muutakin kommentoitavaa saapumispalveluita kohtaan, sillä lomakkeessa kyseinen vastaaja kaipasi kysymyksiä koskien myös saapumispalveluita. Tämä osoittaa sen, että varmempien ja kattavampien tulosten saamiseksi lentomatikustajien tyytyväisyydestä, tulisi kyselylomake tulevaisuudessa tehdä myös saapuvia lentomatikailijoita koskevaksi.

Muita yksittäisiä palautteita tuli avoimessa kohdassa esille lähinnä lentoaseman varustetason osalta. Yksi vastaajista kaipasi lentoasemalla raha-automaattia, sillä Vaasan lentoasemaa lähinnä oleva rahannostopiste sijaitsee noin kahden ja puolen

kilometrin päässä lähimmällä huolto-asemalla. Myös nettikahvilaa kaivattiin sekä ilmaista nettiyhteyttä. Suuremmilla lentasemilla on tänä päivänä tarjota matkustajilleen monenlaisia nettikahviloita ja -tiloja, joissa tietokoneen ja internetin käyttö on mahdollista (Airpro). Vaasan lentoasemalla on tällä hetkellä käytössä langaton verkkoyhteys, johon pääsy omalla koneella on matkustajille mahdollista. Yksi vastaajista kuitenkin oli tietämätön asiasta ja kaipasi mahdollisesta verkkoyhteydestä selkeämpää infoa lentoaseman tiloihin. Langattomasta verkkoyhteydestä oli kuitenkin ilmoitettu useammalla pöydällä olevin opastein, joista kyseisen yhteyden käyttömahdollisuus lentoaseman tiloissa ilmeni mielestämme erittäin selkeästi. Ehkä opasteita langattomasta verkkoyhteydestä tulisi olla mahdollisesti enemmän ja suuremmin opastein esimerkiksi siistein seinäjulistein. Ehkä myös mahdollinen panostus yleisötietokoneeseen olisi helpotus monelle matkustajalle, jolla ei ole matkallensa mukana omaa kannettavaa tietokonetta.

Lähtöselvityksen laukkuhinoja pidettiin myös yhden vastaajan osalta liian pieninä. Lisäksi kritiikkiä oli saanut ravintolan aukiolo-ajat, sillä vastaaja oli kokenut ikäväksi sen, että ravintola oli matkustajan aikaisemman kokemuksen mukaan lopettanut myyntinsä ennen kuin viimeinen lento oli lähtenyt. Vastaajan mielestä ravintola ei saisi lopettaa myyntiänsä silloin, kun lentoja on vielä lähdössä. Vaasan lentoasemalla ravintola on avoinna maanantaista lauantaihin klo 05-22 ja sunnuntaisin klo 08-22 (Airpro). Mielestämme aukiolot ovat hyvinkin pitkät, mutta toki matkustajan närkästys on ymmärrettävää, jos kentälle saapuessaan lähtevä matkustaja ei alkuperäisen aikomuksen mukaan pääse käyttämään ravintolapalveluita, sillä muitakaan kioskipalveluita ei lentoasemalla ole kuitenkaan tämän yhden ravintolan lisäksi matkustajille tarjota.

Lentoja Vaasan lentoasemalta lähtee vielä ilta kymmenen jälkeen, joten tasapuolisen palvelun tarjoamisen vuoksi ja kokonaisvaltaisesti tyytyväisten asiakkaiden saamiseksi olisi mielestämme hyvä, jos kyseisen ravintolan palveluita

voitaisiin tarjota kaikille mahdollisille matkailijoille (Finavia). Matkalle lähtö nähdään usein yhtenä kokonaisuutena, johon liittyy vahvasti jo myös lentokentällä asiointi. Tästä syystä täytyisi myös kentän palveluihin panostaa, jotta esimerkiksi lomalle lähtö myös maakuntakentältä nähtäisiin matkustajan kannalta miellyttävänä kokemuksena.

Kolmen vastaajaa antoi avoimessa kohdassa negatiivista palautetta lentoasematilojen siisteydestä. Varsinkin saniteettitiloja pidettiin pieninä ja epäsiisteinä ja muutenkin aseman yleinen siisteys sai hieman negatiivista palautetta. Myös kentän liukkaus talvella koneeseen siirryttäessä tai sieltä poistuttaessa oli saanut vastaajilta miinuspisteitä. Siisteyteen tulisi mielestämme panostaa jatkossa, sillä palveluympäristöllä on matkailutuotteessa yleensäkin merkittävä asema. Varsinkin paikan siisteys ja viihtyvyys tulisi aina olla kunnossa, sillä sisä- ja ulkotilojen siisteys ja järjestys ovat laatutekijöitä, joiden toteuttaminen ja ylläpitäminen ovat yleensä halpa ja vieläpä yksinkertainen tapa ylläpitää yrityksen korkeaa laatua, ja siten saada myös tyytyväisiä asiakkaita. Siistityt tilat ovat lentoasemalla yleensä toiminnan kannalta pienenhököjä asioita, mutta niiden ollessa kunnossa ovat ne silti merkittäviä tekijöitä asiakkaiden silmissä hyvän laadun aikaansaamiseksi. (Komppula & Boxberg 2002, 52)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tekemämme asiakastyytyväisyystutkimus antaa kuvan, millainen on tyypillinen lähtevä lentomatkailija Vaasan lentoasemalta useinmiten. Tutkimuksemme tulokset antavat myös suurpiirteisen kuvan lähtevien matkustajien tyytyväisyydestä lentoaseman eri palveluista, toimijoista sekä toimitiloista. Eli minkälaisia mielipiteitä lähtevillä lentomatkailijoilla on lähtöselvitystä, ravintolaa, turvatarkastusta sekä lentoaseman fyysisiä toimitiloja kohtaan. Asiakastyytyväisyystutkimuksesta saadut tulokset mittaavat työssämme vain hyvin yleisesti lähtevien lentomatkailijoiden tyytyväisyyttä lentoaseman palveluita ja henkilökuntaa kohtaan.

Tyytyväisyydestä tehdyt päätelmät ja johtopäätökset perustuvat vastaajien antamiin arvosanoihin, joista olemme lopulta laskeneet keskiarvot tulosten raportoinnin yhteydessä. Keskiarvosanojen lisäksi johtopäätökset tutkimuksen tuloksista perustuvat myös vastaajilta saatuihin avoimiin palautteisiin. Luotettavampien ja kattavampien tuloksien saamiseksi olisi tutkimuksen otos täytynyt kuitenkin olla kyselyssä suurempi, sillä määränä 115 vastaa lähinnä vain vajaan yhden päivän matkustajamäärää Vaasan lentoasemalla. Tarkempien ja monipuolisimpien tuloksien saamiseksi kysely olisi kannattanut teettää myös saapuville lentomatkustajille, ja kvantitatiivisen tutkimuksemme lisäksi kvalitatiivinen tutkimus olisi tuonut tarkempaa ja laadullisempaa tietoa tutkimuksemme lentomatkustajien mielipiteistä ja toiveista.

Tulosten pohjalta voidaan päätellä, että tyypillinen lähtevä lentomatkailija Vaasan lentoasemalta on yleensä yli 50-vuotias miespuolinen, ylemmässä toimiasemassa toimiva liikematkustaja. Hän on kotoisin Suomesta ja on saapunut Vaasan lentoasemalle omalla autolla, sillä parkkipaikat hänen mielestään Vaasan lentoasemalla ovat riittävät. Hän matkustaa yleensä yksin kotimaan sisällä ilman jatkoyhteyttä tai jatkoyhteydellä muualle Eurooppaan. Tyypillinen lähtevä lentomatkailija käyt-

tää lentoyhteyksiä Vaasasta harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Hän tekee lähtöselvityksensä Vaasan lentoasemalla aidossa asiakaspalvelukontaktissa lähtöselvitysvirkailija kanssa ja on erityisen tyytyväinen palvelun nopeuteen sekä lähtöselvitysvirkailijoiden palveluasenteeseen. Lisäksi palvelun joustavuus ja henkilöstön osaaminen ovat hänen mielestään lähtöselvityksessä kunnossa. Ennen lentomatkansa tyypillinen lentomatkailija myös käyttää ravintolan tarjoamia palveluita, sillä hän on kohtalaisen tyytyväinen ravintolapisteeseen valikoimaan ja hintatasoon, mutta myös palvelun nopeuteen sekä työntekijöiden palveluasenteeseen. Turvatarkastusprosessin perusteellisuus on hänen mielestään hyvä, ja palvelun asenne sekä nopeus ovat hänen mielestään kohtalaisella tasolla.

Yleisesti ottaen lähtevä lentomatkailija pitää palveluasennetta sekä palvelun nopeutta lähtöselvityksessä hyvänä. Palvelun nopeudesta kertova tyytyväisyys johtuu varmasti osittain myös lentomatkailijoiden tyytyväisyydestä lähtöselvitystiskeihin, joita vastaajien mielestä oli lentoasemalla riittävästi. Myös henkilökunnan osaaminen ja palveluprosessin joustavuus ovat vastaajien mielestä yleisesti hyvällä tasolla. Lähtöselvityksestä saadut tulokset ovat mielestämme erittäin positiiviset, sillä tyytyväisyys palveluprosessin eri osatekijöitä kohtaan on vastaajien keskuudessa huomattava. Mielestämme palvelun tulisi jatkossakin pysyä samalla tasolla, sillä tyytyväisten asiakkaiden saaminen lähtöselvityksen kautta on selvästikin mahdollista näiden, keskiarvoltaan korkeiden tuloksien perusteella.

Jatkoa ajatellen palvelun laadun tasaisuuteen tulisi kuitenkin kiinnittää huomiota, jotta asiakkaan saama palvelu ei olisi riippuvainen sitä tarjoavasta henkilöstöstä. Yrityksen pyrkiessä pitkäaikaisiin asiakassuhteisiin tulisi asiakkaan kokemusten olla aina tasaisen hyvää yritystä ja sen henkilöstöä kohtaan, palvelipa häntä kuka henkilökunnasta tahansa. Asiakaspalvelija on työssään monesti tarkan arvioinnin kohteena, sillä asiakas arvioi usein samanaikaisesti jopa noin kahtakymmentä palvelutilanteentekijää, joista yksi tärkeä tekijä on itse palvelua tarjoava henkilö. Asiakaspalvelijan tarkkailun avulla asiakas myös usein huomioi helpommin laat-

tason vaihtelut. Erittäin tärkeää olisikin aina, että jokainen matkustaja saisi samantasoisien palvelun asioidessaan lentoasemalla. Monesti esimerkiksi tasaisen palvelun laadun saavuttaminen vaatii henkilöstön yhteistä keskustelua siitä, mikä työyhteisössä nähdään hyvänä ja laadukkaana palveluna. Näin myös sen tarjoaminen on työntekijöille helpompaa. Lisäksi yrityksessä on muistettava, että paras keino laadukkaalle toiminnalle on aina koulutettu ja työhönsä harjaantunut henkilöstö. Hyvän palvelun tarjoaminen ja henkilöstön saavutettavuus lentoaseman kaikille, sekä lähteville että saapuville matkailijoille, on myös merkittävä tekijä lentoasemalla asioimisen helpottamiseksi. (Lecklin 2002, 235, Lahtinen ym. 1998, 50, Pesonen ym. 2002, 93)

Tutkimuksemme tulokset osoittivat myös, että vastaajien tyytyväisyys myös lentoaseman fyysisiä toimitiloja kohtaan oli lähestulkoon hyvää. Istumapaikkojen määrää pidettiin yleisesti ottaen hyvänä, kuin myös aseman julkisivu ja sisääntuloaulan näyttyvyys saivat nekin vastaajilta arvosanakseen lähestulkoon hyvän. Pienehkönä maakuntakenttänä Vaasan lentoasema on selvästikin matkustajien mielestä viihtyisä sekä ulkoasultaan että sisätiloiltaan. Aseman viihtyvyyden lisäksi on aina tärkeää, että sisätilat olisivat myös puhtaat ja siistit. Varsinkin sanitetitilojen puhtaus ja siistinä pitäminen ovat matkustajille oleellisia seikkoja toimintaympäristön viihtyvyyden suhteen, ja niiden ollessa kunnossa ovat myös matkustajat tyytyväisiä.

Lähtevien matkustajien tyytyväisyys lentoaseman ravintolaa kohtaan osoittautui tutkimuksessamme kohtalaisen hyväksi. Palvelun nopeutta ja ravintolahenkilöstön palveluasennetta pidettiin lähes hyvänä. Valikoima ja hintataso sen sijaan nähtiin kohtalaisena, sillä valikoima osoittautui ravintolassa tutkimuksen mukaan suppeaksi ja hintataso korkeaksi. Tutkimustulokset osoittivat asiakkaiden tyytyväisyyden myös turvatarkastusprosessia sekä sen henkilöstöä kohtaan, vaikka monella lähtevällä matkailijalla olikin kommentoitavaa turvatarkastusta koskien.

Kokonaisuudessaan tutkimuksemme osoitti lähtevien matkustajien olevan tyytyväisiä Vaasan lentoasemaan. Vaikka tutkimustulokset osoittivat myös tyytymättömyyttä, olivat matkustajat tyytyväisiä kuitenkin sellaisiin asioihin, jotka lentoaseman toiminnan kannalta ovat myös tärkeimpiä. Usein nämä asiat ovat lisäksi sellaisia, joiden tuleekin toiminnan vuoksi olla kunnossa, kuten esimerkiksi lähtöselvitys ja turvatarkastus. Monesti lähtöselvitys ja turvatarkastus ovat matkustajalle näkyvimpiä toimintoja matkalle lähdön yhteydessä, joten on erittäin positiivista, että matkustajat ovat tutkimuksessamme niihin tyytyväisiä. Positiivista tutkimuksestamme oli huomata, että lähtevien matkustajien tyytymättömyys sekä negatiiviset palautteet kohdistuivat lähinnä vain lentoaseman ja matkustajan toiminnan kannalta pieniin seikkoihin, kuten yleiseen siisteyteen ja fyysisten toimitilojen puutteellisuuteen. Vaikka kyseiset asiat ovat lentoaseman toimintaan suhteutettuna pienehköjä, niiden korjaaminen ja parantaminen saattaisivat siitä huolimatta olla merkittäviä tekijöitä laadun parantamisessa sekä kokonaisvaltaisesti tyytyväisten matkustajien saamiseksi.

Tekemämme asiakastyytyväisyyskysely oli mielestämme onnistunut. Tutkimuksellemme asetettu tavoite otannan suhteen saatiin alkuperäisen suunnitelman mukaan täytettyä, ja tutkimukseen saatiin vaativasta ympäristöstä huolimatta mukaan riittävä määrä vastaajia. Myös tutkimuksellemme määritelty tavoite saatiin mielestämme täytettyä, sillä tutkimustulokset antoivat meille selvän kuvauksen tyyppillisestä lähtevästä lentomatkailijasta ja siitä, kuinka tyytyväisiä lähtevät lentomatkailijat ovat Vaasan lentoasemaan. Parempien ja monipuolisempien tutkimustuloksien saamiseksi olisi otannan täytynyt olla kuitenkin suurempi ja kysymyslomakkeeseen asetetut kysymykset ja vastausvaihtoehdot tarkempia. Myös tutkimuksen teettäminen henkilökohtaisesti turvatarkastuksen jälkeisessä odotustilassa olisi vaikuttanut positiivisemmin tutkimuksen tuloksiin. Laajemman tyytyväisyyden mittaamiseksi olisi tutkimuksemme vaatinut myös saapuvien matkailijoiden mielipiteiden huomioimisen muun muassa saapumispalveluita kohtaan.

9.1 Luotettavuusanalyysi

Eri tutkimuksista saatujen tutkimustulosten arvioinnissa käytetään usein luotettavuuden osalta kahta eri käsitettä: reliabiliteetti ja validiteetti. Tutkimuksen reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta, eli kuinka luotettava tutkimus on. Tutkimus voidaan todeta luotettavaksi, jos esimerkiksi siitä saadut tulokset ovat samanlaiset vastaajista ja vastausajankohdista riippumatta. Toinen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin kuuluva käsite on puolestaan validiteetti eli tutkimuksen pätevyys. Kyseinen käsite tarkoittaa sitä, onko tutkimuksella mitattu juuri niitä asioita, mitä alun perin on ollut tarkoitus mitatakin (Hirsijärvi ym. 2007, 226-227). Esimerkiksi lomakkeen laatimisessa on tärkeää rakentaa ymmärrettäviä kysymyksiä, jotta vastaaja ja tutkimuksen teettäjä ymmärtäisivät tutkimuksessa esitetyt kysymykset saman ajattelumallin mukaisesti. Tämä on tärkeää myös jatkoa ajatellen tulosten analysoinnissa ja niiden yhteenvedoissa, jotta niistä saadut päätelmät nähtäisiin totuudenmukaisina ja pätevinä.

Tutkimuksemme reliabiliteetti oli mielestämme hyvä. Suoritimme kyselyitä Vaasan lentoasemalle niin aamulentojen kuin iltalentojenkin aikaan, jolloin vastauksia saimme tasapuolisesti myös eri aikaan lennettävien lentojen matkustajilta. Yleensä esimerkiksi vastaushalukkuus iltapäivän aikaan voi olla suurempi kuin varhain aamulla, sillä aamulennot usein täyttyvät jo valmiiksi aikatauluiltaan kiireisistä liikematkustajista. Kiireessä monesti vastaukset saattavat myös olla nopeaan mietittyjä, eivätkä välttämättä edes totuudenmukaisia. Reliabiliteettia vahvistimme myös sillä, että lomakkeita pyrimme jakamaan myös mahdollisimman monelle vapaa-ajan matkustajalle, joilla usein on reilusti aikaa lentoasemalla ennen lento- matkaa, jo ihan lähtöselvitykseen vaadittavan ajankin puolesta. Näin myös saatiin tutkimuksessa esille vapaa-ajan matkustajien mielipiteet, jotka usein ovat työmatkalaisten mielipiteistä huomattavasti poikkeavia, ja tuovat näin lisänäkökulmaa tutkimuksen tuloksiin.

Jakamalla lomakkeita myös vapaa-ajan matkalaisille varmistimme sen, että vastaajat panostaisivat ja mieltisivät tarkemmin antamiaan vastauksia jo ihan vastauksiin käyttämänsä ajankin puolesta, jotta mahdollisimman luotettavien tuloksien saaminen olisi tutkimuksessamme ollut mahdollista. Reliabiliteettia vahvistaa työssämme myös, että jaoimme lomakkeita niin vapaa-ajan matkustajille kuin liikematkustajillekin, joilla usein on toisistaan hyvinkin eriäviä mielipiteitä asioista ja saamistaan palveluista, kuten jo edelläkin todettiin. Liikematkustajat yleensä myös vaativat enemmän usein lennettävien lentojensa vuoksi. Heille tärkeää ovat usein muun muassa asiakaspalvelun nopeus ja sujuvuus. Vapaa-ajan matkustajilla sen sijaan esimerkiksi ajankäyttö lentoasemilla ei usein ole yhtä hektistä kuin liikematkustajilla, sillä monet lomalle lähtevät matkustajat haluavat ottaa rennosti ennen matkaansa jo lentokentällä ollessaan. Ja myös sillä on usein vaikutusta mahdolliseen palautteeseen, jota kyseiset matkustajaryhmät antavat.

Jättämällä vastauslaatikon ja ylimääräisiä vastauslomakkeita lentoaseman odotustilaan, annoimme lähteville lentomatkustajille mahdollisuuden vastata kyselyymme myös oma-aloitteisesti. Myös kyseisellä seikalla on merkitystä jo ihan tulostenkin kannalta, sillä oma-aloitteisesti kyselyyn vastaavalla on usein palautetta annettavanaan jo etukäteen, jonka haluaa myös ilmoittaa mahdollisuuden tullen. Kyseisissä tapauksissa saatavat vastaukset ovat erittäin luotettavia, kun vastaajan ei ole lomaketta täyttäessään tarvinnut varta vasten niin sanotusti keksiä jotain sanottavaa, vaan vastaajalla on sitä ollut jo valmiiksi etukäteen. Odotustilassa, myös myöhään lentokentälle saapuvilla matkustajilla on aikaa vastata kyselyyn, jos ei sitä vielä ollut ehtinyt odotustilan toisella puolella tekemään, missä lomakkeita lähteville lentomatkustajille jaoimme henkilökohtaisesti. Tutkimuksemme hyvästä reliabiliteetista kertoo myös se, että lomakkeen avoimet kohdat täyttyivät niin risuista kuin ruusuistakin yllättävän hyvin, mikä osaltaan on omiaan viestimään myös sitä, että vastaajilla on todellakin ollut mielipiteitä ja parannusehdotuksia kerrottavanaan Vaasan lentoaseman henkilökunnalle.

Otos tutkimuksessamme oli 115 vastausta. Määränä tämä ei kuitenkaan ole välttämättä täysin luotettava kuvaamaan kaikkien Vaasan lentoasemalta lähtevien lentomatkustajien yleistä mielipidettä Vaasan lentoaseman palveluita kohtaan. Lentoasemilla matkustajamäärät ovat usein satoja jo pelkästään yhden päivänä aikana. Vastaajamäärästä saadut tulokset olisivat saattaneet olla luotettavampia pienemmässä yrityksessä, missä määrä voisi helposti kuvastaa yrityksen jopa viikkoittaista asiakasmäärää. Vieläkin luotettavampien tuloksien saamiseksi olisi vastaajien määrän pitänyt mielestämme olla tutkimuksessamme vieläkin laajempi, ja tutkimus olisi ehkä kannattanut suorittaa henkilökohtaisesti lentoasemalla viikon jokaisena päivänä varmempien ja yleispätevimpien tuloksien saamiseksi. Jo pelkästään useimmilla tutkimuspäivillä ja laajemmalla vastaajajoukolla tutkimuksen reliabiliteettia olisi voitu yhä edelleen kasvattaa.

Matkustajien tyytyväisyyden mittaamiseksi olisi lomake täytynyt laatia myös saapuvia lentomatkailijoita koskevaksi, jolloin myös saapuvien matkustajien mielipiteet oltaisiin voitu ottaa huomioon arvioitaessa Vaasan lentoaseman matkailijoiden kokonaistyytyväisyyttä aseman palveluita kohtaan. Toisaalta vastaajien erilaiset taustat ja matkan tarkoitukset ovat kuitenkin osaltaan jo omiaan todistamaan tutkimuksemme luotettavuutta, sillä jokaisesta mahdollisesta vastaajaryhmästä esimerkiksi iän tai matkan tarkoituksen mukaan tuloksia kuitenkin saatiin mahdollisuuksien mukaan kerättyä.

Tutkimuksemme validiteetti oli mielestämme myös hyvä. Lomakkeen oikeanlaisilla, tarkkaan harkituilla kysymyksillä varmistimme sen, että tutkimuksessamme pääsimme kysymään ja tutkimaan juuri niitä asioita, joita alkuperäisen suunnitelman mukaan oli tarkoitus mitata ja tutkia. Jakaessamme lomakkeita lähteville matkustajille kuitenkin vain harva matkustaja tarvitsi apua kysymyksen ymmärtämiseen. Olimme laatineet lomakkeet niin suomen, ruotsin kuin englannin kielellä, jotta kaikkien halukkaiden vastaajien olisi ollut mahdollista ymmärtää lomakkeessa esitetyt kysymykset niin kuin myös itse olimme ne halunneet vastaajan

ymmärtävän. Ongelmia tuotti lähinnä iäkkäiden ihmisten kielitaidottomuus, jolloin vastaaminen omalla kielellä ei onnistunut, ja heikosti myös yleisimmin käytetyllä englannin kielellä. Tämän kaltaisissa tapauksissa autoimme luonnollisesti mahdollisuuksien mukaan vastaajaa ymmärtämään kysymykset, mutta tästä huolimatta saattoi mahdollisesti jokin kysymys ja sen ymmärtäminen meidän haluamallamme tavalla jäädä hieman vajavaiseksi vastaajan osalta. Tutkimustuloksien analysointi vaiheessa myös meille ongelmia tuotti lomakkeeseen annettujen vastausten ymmärtäminen varsinkin, jos lomake oli täytetty kiireessä, eikä tekstin täydellinen ymmärtäminen ollut sen epäselvyyden vuoksi mahdollista. Myös ruotsin eri murteilla annetut palautteet tuottivat meille työtä, jotta asia olisi ymmärretty vastaajan haluamalla tavalla tuloksia analysoitaessa.

Tutkimuksemme validiteettia kyseenalaistaa työssämme myös se, että muutamien kysymyksiä vastausvaihtoehdot lomakkeessamme olivat hyvin samankaltaisia, joiden ymmärtäminen saattoi helposti olla riippuvainen kustakin vastaajasta. Esimerkiksi kysyessä ajoneuvoa, millä matkustaja oli lentokentälle saapunut ennen matkaansa, oli vastausvaihtoehtoina muun muassa taksi, paikallisliikenne ja linja-auto. Moni vastaaja on saattanut ymmärtää linja-auton osaksi paikallisliikennettä tai toisinpäin, jolloin tarkempien vastausten saaminen tältä osin saattoi jäädä hieman epäselväksi. Saapuminen lentokentälle ”Omalla autolla” oli tarkoitettu ymmärrettäväksi niin, että matkustaja oli itse ajanut autonsa Vaasan lentoasemalle ja jättänyt sen matkansa ajaksi lentoaseman parkkipaikalle. Moni on kuitenkin saattanut valita kyseisen vastausvaihtoehdon, vaikka oli saanut kyydin lentoasemalle tuttavaltaan, joka kuitenkin oli ajanut vastaajan omaa autoa. Kyseiset asiat ovat tulosten kannalta kuitenkin hyvin pieniä seikkoja, mutta paremman validiteetin saamiseksi oleellisia.

Epäselvyyksiä tutkimuksessamme huomasimme myös lähtöselvitystä koskevan kysymyksen tiimoilta, missä osa matkustajista oli antanut arvosanoja lähtöselvitystä koskevista palveluista, vaikka olikin tehnyt lähtöselvityksen lähtöselvi-

tysautomaatin kautta, eikä siis suorassa asiakaspalvelukontaktissa lähtöselvitysvirkailijoiden kanssa. Luonnollisestikaan emme kuitenkaan tuloksien laatimisessa tilastolliseen muotoon ottaneet näitä automaatista annettuja arvosteluja huomioon, jos vastaaja oli erikseen maininnut arvostelevansa automaatista saamaansa palvelua. Kysehän oli saada arvosteluita ainoastaan aidosta asiakaspalvelukontaktista, jota lähtevät lentomatikustajat olivat lentoasemalla vastaanottaneet.

Myös turvatarkastusta koskeva kysymys lomakkeessamme aiheutti meille hieman ongelmia. Lentoasemalla lomakkeita jaoimme ennen turvatarkastusta, vaikka kysymykseen vastaaminen olisi vaatinut turvatarkastuksen läpikäymistä ennen varsinaista vastaamista juuri turvatarkastusta koskevaan kysymykseen. Osa vastaajista kuitenkin antoi arvosanoja turvatarkastusta koskien aikaisempien kokemuksien perusteella, jotka eivät kuitenkaan välttämättä ole totuuden mukaisia tähän aikaan suhteutettuina. Kokemukset ja palvelun laatu puolen vuoden takaa voivat mahdollisesti olla täysin muuta, kuin esimerkiksi tänä päivänä Vaasan lentoasemalla ovat.

9.2 Kyselylomakkeen käytännöllisyys

Asiakastyytyväisyyskyselynä tekemämme tutkimuslomake oli suhteellisen pitkä. Syynä tähän oli lähinnä se, että olimme liittäneet kyselyymme kolme eri toimipistettä koskevia kysymyksiä asiakkaiden tyytyväisyyttä mitataksemme. Tiedustelimme asiakastyytyväisyyttä lähtöselvitykseen, ravintolapalveluihin ja turvatarkastukseen. Kolmesivuinen lomakkeemme sisälsi 15 eri kysymystä, joista osa ei kuitenkaan välttämättä kaikkia vastaajia koskenut, riippui tietysti kulloisenkin vastaajan antamista vastausvaihtoehdoista. Lähinnä vastauslomakkeen pituudesta

johtuen lomaketta olisi mielestämme pitempi-aikaisessa käytössä mahdollisesti hyvinkin vaikeaa käyttää yrityksen sisällä mittaamaan asiakkaiden tyytyväisyyttä.

Jaettaessa sen sijaan kysymykset edellä mainittujen kolmen eri toimipisteen kesken kulloisenkin pisteen omiksi asiakaspalautelomakkeiksi, voisivat nämä kysymykset toimia mielestämme paremmin ehkä myös yrityksen pidemmässä käytössä. Vaikka kyselylomake havaittiin jo ennen tutkimuksen toteuttamista suhteellisen pitkäksi vastaajalle täyttää, saimme kuitenkin jo kolmessa päivässä täytettyä tutkimukselle asetetun minimi vastaajamäärän, joka alkuperäisen suunnitelman mukaan oli 100 vastausta. Mahdollisten puutteellisesti täytettyjen lomakkeiden vuoksi jaoimme lomakkeita kuitenkin 115 henkilölle, jotta tavoitemäärä vastaajien suhteen saatiin varmasti ja kunnolla täytettyä. Vaikka lomake oli pitkä, vaikutti vastaajien vastaushalukkuuteen lähinnä vain se, olivatko kysymykset lomakkeessa vaikeita. Tätä kysyttiin usein, ja monessa tapauksessa lomakkeen pituus jopa kalpeni helppojen kysymyksien rinnalla.

Ulkomuodoltaan lomake oli selkeä, ja niin sanotusti myös katsoja ystävällinen. Lomakkeen kysymykset olivat siis yksinkertaisia ja lyhkäisiä, joista suurin osa myös helposti ymmärrettäviä. Näinkin hektisessä ympäristössä kuin lentoasemakin on, oli kysymyksistä suurin osa aseteltu myös helposti täytettäväksi monivalintakysymyksiksi, joihin vastaaminen kävi tarpeen tullen matkustajilta hyvinkin nopeasti. Osan vastausvaihtoehdoista olisi voinut lomakkeeseen asettaa selkeimmiksi, jotta erot esimerkiksi kahden valmiin vastausvaihtoehdon välillä olisivat olleet suurempia ja siten myös helpommin tulkittavia. Myös matkakohdetta koskeva kysymys havaittiin vasta tuloksien analysointivaiheessa vaikeahkoksi, sillä kysymys ei selventänyt vastaajalle ehkä tarpeeksi sitä, haettiinko kysymyksellä maata vai tarkempaa kaupunkia. Vaikeahkoksi kysymyksen osoittaa, että vain 98 vastaajaa oli kysymykseen vastannut, ja jopa 17 vastaajaa jättänyt kohdan tyhjäksi. Monen muun kysymyksen kohdalla usein vain muutama satunnainen vastaaja jätti kysymyksen tyhjäksi, kun tämän kysymyksen kohdalla määrä oli moninker-

tainen, lähes parikymmentä vastaajaa. Kuten matkakohdetta koskevassa kysymyksessä niin myös kotikuntaa koskevassa kysymyksessä vastaajat olivat vastanneet sekaisin kaupunkeja ja maita. Molemmat näistä kysymyksistä olisi pitänyt ehkä lomakkeen laatimisen yhteydessä asettaa maita tarkoittavaan muotoon, tulosten helpomman ja selkeämmän tilastollisen tulkitsemisen vuoksi.

Käytännöllisen lomakkeesta teki lentoaseman kaltaisessa ympäristössä kuitenkin se, että se oli laadittu kolmelle eri kielelle myös ulkomaalaisia matkustajia ajatellen. Kyselylomakkeen suuntaaminen vain lähteville lentomatkustajille alentaa kuitenkin osaltaan sen käytännöllisyyttä esimerkiksi pitempiaikaisessa käytössä, varsinkin jos lentoaseman kaikilta matkustajilta haluttaisiin tasapuolisesti kerätä toiveita ja tarpeita talteen lentoaseman palveluita kohtaan. Omaa työtämme ajatellen siihen tekemämme tutkimuslomake toimi kuitenkin lähes moitteettomasti, ja kysymyksien avulla saadut tulokset mittasivat erinomaisesti niitä asioita, joita alusta lähtien myös halusimme tutkimuksessamme mitata ja analysoida. Teettämämme kysely ei myöskään edes kysymyksien puolesta johdatellut vastaajia tietynlaisten vastausvaihtoehtojen valintaan, vaan jokainen kyselyymme vastanneista henkilöistä kertoi omat rehelliset mielipiteensä ja henkilökohtaiset toiveensa Vaasan lentoasemaa koskien.

10 YHTEENVETO

Asiakastyytyväisyystutkimukset ovat yrityksille usein vaivattomin tapa saada selville asiakkaidensa tyytyväisyys yritystä ja sen toimintaa kohtaan. Onnistuneessa asiakastyytyväisyyskyselyssä on aina tärkeää hyvin valmisteltu lomake kyselyn suorittamiseksi. Lomakkeen laatimisessa on aina tärkeää ottaa huomioon myös tutkimukselle asetetut tavoitteet, jotta kyselyssä esitettävät kysymykset mittaisivat niitä asioita, joita tutkimuksessa on alun perin ollut tarkoitus mitatakin. Lomakkeen helppolukuisuus ja -ymmärrettävyys vastaajan näkökulmasta ovat usein myös ratkaisevia tekijöitä vastaushalukkuuteen. Onnistuneella asiakastyytyväisyyskyselyllä on mahdollista mitata yrityksen palvelukokonaisuutta yhdistelemällä kysymyksiä koskien palveluhenkilökunnan osaamista ja palveluasennetta sekä palvelun nopeutta ja joustavuutta. Myös kysymykset koskien yrityksen toimintaympäristön viihtyvyyttä ovat omiaan kertomaan asiakkaiden tyytyväisyydestä.

Idea asiakastyytyväisyyskyselyn teettämiselle Vaasan lentoasemalla syntyi syksyllä 2009. Tutkimuksen alkuvaiheessa olimme yhteydessä Vaasan lentoaseman johtajaan Tapani Krooksiin varmistaaksemme kyselyn toteuttamisen mahdollisuuden. Toiminnan asioissa ennen kyselyn aloittamista meitä kuitenkin opasti Vaasan lentoaseman asiakaspalvelupäällikkö Carita Vainionpää. Kysely Vaasan lentoasemalla toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena jakamalla lomakkeita henkilökohtaisesti asemalta lähteville lentomatikustajille. Vastauksia saimme 115, ja keräämämme aineisto ylitti positiivisesti tutkimukselle asetetun määrän otannan suhteen.

Haasteita tutkimuksessamme aiheuttivat lähinnä teorian linkittäminen tutkimukseen ja sitä koskeviin aihealueisiin. Tutkimuksen osoittaminen vain lentoaseman lähteville matkustajille aiheutti haasteita myös teorian rajaamiselle, jotta se olisi käsitelty aihe-alueita liittyen lentomatikailuun lähtevien matkustajien näkökul-

masta. Lomakkeen laadinnassa sen sijaan haasteiksi nousivat pääasiassa sen laatiminen mahdollisimman yksinkertaiseksi ja lyhkäiseksi vastaajalle täyttää, sillä kyselyymme tuli sisällyttää useampi Vaasan lentoaseman toimipistettä koskeva kysymys. Tutkimusympäristö missä jaoimme lomakkeita, oli työssämme myös itsessään haaste lähinnä matkustajien käyttämän ajan suhteen Vaasan lentoasemalla. Monet matkustajat saapuivat lentoasemalle usein vain hetkeä ennen lennolle lähtöä, jolloin heillä aikaa vastaamiseen jäi tuskin lainkaan. Myös monet vapaa-ajan matkustajat saattoivat kieltäytyä tutkimukseen osallistumisesta ihan vain rentoutuakseen jo lentokentällä ennen lomalle lähtöä.

Asiakastyytyväisyyskyselymme tulokset osoittautuivat tutkimuksessamme yleisesti ottaen positiivisiksi. Kokonaistyytyväisyys lähtevien lentomatkailijoiden keskuudessa oli Vaasan lentoasemaa kohtaan suurimmilta osin myönteistä, muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Erityisesti palveluasenne ja palvelun nopeus niin lähtöselvityksessä, lentoaseman ravintolassa kuin turvatarkastuksessakin koettiin monen matkailijan osalta myönteisenä kokemuksena. Varsinkin henkilökunnan osaaminen ja palveluasenne sai lähteviltä lentomatkailijoilta erityistä kiitosta. Tyytyväisempien matkustajien saamiseksi tulisi Vaasan lentoasemalla kuitenkin kiinnittää jatkossa huomiota yleisten - sekä saniteettitilojen siisteyteen ja puhtauteen. Myös palvelun laadun tasaisuus varsinkin lähtöselvityksessä olisi tärkeää ottaa huomioon jatkoa ajatellen, jotta matkustajalle syntyisi positiivinen ensivaikutelma Vaasan lentoasemasta, sekä siellä saadusta asiakaspalvelusta. Tänä päivänä vielä suurin osa matkustajista suorittaa lähtöselvityksensä aidossa asiakaspalvelukontaktissa, joten palvelun laadun ollessa kohdillaan välittyisi se myös tästä syystä monelle lähtevälle matkustajalle. Palvelun laadun tasaisuutta arvostetaan varsinkin liikematkustajien keskuudessa, jotka monta lentomatkaa kokeneena ovat tietoisia hyvästä ja sujuvasta palvelusta. Myös Vaasan lentoasemalla tyypilliseksi lähteväksi lentomatkailijaksi osoittautui tutkimuksessamme liikematkustaja, joten myös tästä johtuen tulisi palveluun laadun ja siihen vaikuttavien tekijöiden olla Vaasan lentoasemalla kunnossa.

LÄHDELUETTELO

1. Painetut teokset

Albanese, Pietro & Boedeker, Mika 2002. Matkailumarkkinointi. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Hemmi, Jorma 1993. Oppikirja kotimaan matkailusta. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Hirsijärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Tammi.

Holloway, J. Christopher 1999. The Business of Tourism. Singapore. Longman Publishing.

Lahtinen, Jukka & Isoviita, Antti 1998. Asiakaspalvelu ja markkinointi. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.

Lecklin, Olli 2002. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna. Karisto Oy.

Komppula, Raija & Boxberg, Matti 2002. Matkailuyrityksen tuotekehitys. Helsinki. Edita Prima Oy.

Verhelä, Pauli 2000a. Liikematkailu. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Verhelä, Pauli 2000b. Matkatoimistopalvelut. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Vuoristo, Kai-Veikko & Vesterinen, Nina 2001. Lumen ja suven maa – Suomen matkailumaantiede. Porvoo. WSOY.

Vuoristo, Kai-Veikko 2003. Matkailun muodot. Porvoo. WSOY.

2. Elektroniset julkaisut:

Aedu. Palvelujen markkinointi [online]. Saatavilla www-muodossa:
[URL:http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1palvelut.htm](http://www.aedu.sakky.fi/opinnet/markkinointi/1palvelut.htm).

Airpro. Handling, Security, Services [online]. [viitattu 22.4.2010]. Saatavilla
 www-muodossa: [URL:http://www.airpro.fi/toimipisteet_vaasa](http://www.airpro.fi/toimipisteet_vaasa).

Ammattinetti. Lentoliikenne [online]. Saatavilla www-muodossa:
[URL:http://www.ammattinetti.fi](http://www.ammattinetti.fi).

Compuline. Lentoliikenne [online]. Saatavilla www-muodossa: <URL:
<http://www.compuline.fi/ComDocs/Suomi/uushlp/html/fin-3rvp.htm>>.

Compuline. Palvelun laatu [online]. Saatavilla www-muodossa:
[URL:http://www.compuline.fi/ComDocs/Suomi/uushlp/html/fin-9drq.htm](http://www.compuline.fi/ComDocs/Suomi/uushlp/html/fin-9drq.htm).

Edu. Teknologia ja yhteiskunta. Liikenneteknologia [online]. [viitattu 21.4.2010].
 Saatavilla www-muodossa:
[URL:http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/teknologia/html/08-0.html](http://www03.edu.fi/oppimateriaalit/teknologia/html/08-0.html).

Eduskunta. Määrärahan osoittaminen lentologistiikka-alueen rakentamiseen Vaasan lentokentän yhteyteen [online]. Julkaistu syyskuussa 2009 [viitattu 28.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL:
http://www.eduskunta.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/lta_54_2009_p.shtml>.

Halpalentoyhtiöt.com. Halpalentoyhtiö Air Baltic [online]. Saatavilla www-muodossa:<URL: <http://www.halpalennot.com/halpalentoyhtiot/air-baltic.htm>>.

Ilkka. Vaasan lentokenttä kiinnostaa Air Balticia [online] Julkaistu syyskuussa 2009 [viitattu 28.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL:
<http://www.ilkka.fi/Article.jsp?article=449248&Title=Vaasan+lentokentt%C3%A4+kiinnostaa+Air+Balticia>>.

Ilmailulaitos Finavia. Tietoa Finaviasta [online]. Saatavilla www-muodossa:
 <URL: <http://www.finavia.fi/>>.

Isomäki, Risto 2007. Helsingin Sanomat. Lentoliikenteen tulevaisuus [online]. Päivitetty lokakuussa 2007 [viitattu 27.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://blogit.hs.fi/politiikanvieraat/lentoliikenteen-tulevaisuus>>.

Liikenne- ja viestintäministeriö. Ilmailu [online]. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://mintc.fi/web/fi/44>>.

Pohjanmaan matkailu. Ravintolat [online]. [viitattu 22.4.2010]. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.pohjanmaanmatkailu.fi/Default.aspx?id=311149&DoSQL=1&Activity=8&Type=190>>.

Talous - Sanomat. Liikematkailu vähenee roimasti [online]. Julkaistu helmikuussa 2009 [viitattu 6.11.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.taloussanomat.fi/liikenne/2009/02/10/liikematkailu-vahenee-roimasti/20093722/139>>.

Tilastokeskus. Suomalaisten matkailu [online]. Päivitetty lokakuussa 2009 [viitattu 7.11.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://www.stat.fi/til/smat/index.html>>.

Vaasan Kaupunki. Liikenne [online]. Päivitetty toukokuussa 2009 [viitattu 29.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://www.vaasa.fi/Suomeksi/Julkiset_palvelut/Liikenne>.

Wautsi.com. Miltä näyttävät tulevaisuuden lentokoneet [online]. Päivitetty tammikuussa 2009 [viitattu 27.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: <http://wautsi.com/2009/01/19/milta-nayttavat-tulevaisuuden-lentokoneet-nasan-mukaan/>>.

YLE Keski - Suomi 2009. Jyväskylän lentoliikenteen tulevaisuus huolettaa [online]. [viitattu 27.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://yle.fi/alueet/keskisuomi/2009/08/jyvaskylan_lentoliikenteen_tulevaisuus_huolettaa_934510.html>.

YLE Pohjanmaa 2009. Paikallisliikennettä Vaasan lentokentälle lisätään [online]. Päivitetty lokakuussa 2009 [viitattu 29.10.2009]. Saatavilla www-muodossa: <URL: http://yle.fi/alueet/pohjanmaa/2009/10/paikallisliikennetta_vaasan_lentokentalle_1isataan_1082910.html>.

YLE Pohjanmaa 2010. Halpalennot laskeutuivat Vaasaan [online]. Päivitetty maaliskuussa 2010 [viitattu 22.4.2010]. Saatavilla www-muodossa: URL:http://yle.fi/alueet/pohjanmaa/2010/03/halpalennot_laskeutuivat_vaasaan_1571937.html.

3. Luennot

Kairamo, Helena 2009. Palvelujärjestelmän osatekijät, palvelutuote ja palvelun piirteet – Palveluiden markkinointi. Vaasa. Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakoulu. AVERKO.

Mitts, Jan 2009. Tulevaisuuden matkailutuotteet – Matkailun sosiologia ja trendit. Vaasa. Vaasan ammattikorkeakoulu. Liiketalous ja matkailu.

Vaahtoniemi, Saira 2008. Modern tjänstemarknadsföringsteori - Kundenservice. Vaasa. Vaasan ammattikorkeakoulu. Liiketalous ja matkailu.

4. Haastattelut

Vainionpää, Carita, asiakaspalveluesimies 13.1.2010. Vaasan Lentoasema. Vaasa. Haastattelu.