

Saimaan ammattikorkeakoulu
Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra
Majoitus- ja ravitsemisala
Matkailun koulutusohjelma

Sini Luukas

Lappeenrannan lentokentän henkilökuljetusten kehitysmahdollisuudet

Opinnäytetyö 2012

Tiivistelmä

Sini Luukas

Lappeenrannan lentokentän kuljetuspalveluiden kehitysmahdollisuudet, 38 sivua, 1 liite

Saimaan ammattikorkeakoulu

Liiketoiminta ja kulttuuri Imatra

Majoitus- ja ravitsemisala

Matkailun koulutusohjelma

Opinnäytetyö 2012

Ohjaaja: lehtori Leena Laari-Muinonen, Saimaan ammattikorkeakoulu

Opinnäytetyössä tutkittiin Lappeenrannan lentokentälle menevien ja sieltä lähtevien kuljetuspalveluiden kehitysmahdollisuuksia. Kuljetuspalveluista perehdyttiin erityisesti taksi- ja linja-autoliikenteeseen sekä käsiteltiin myös kokonaan uuden kuljetuspalvelun kehittämistä. Työn yhteistyökumppanina toimi Finavia Oyj:n Lappeenrannan lentoasema. Työn aihe syntyi, kun huomattiin, että kaikki matkustajat lentokentällä eivät löydä kuljetuspalveluja. Niissä on myös huomattu kehittämisen varaa laadun, saatavuuden, reittien sekä aikataulujen kannalta. Tavoitteena oli löytää erilaisia toimivia ja toteuttamiskelpoisia kehitysideoita, joilla palveluita pystyttäisiin parantamaan.

Opinnäytetyön teoreettisessa osiossa käsitellään lentokentän saavutettavuutta ja siellä toimivia kuljetuspalveluita sekä kuljetuspalveluiden laatutekijöitä. Lähdemateriaalina käytettiin kirja-, artikkeli- ja Internetlähteitä. Työn empiirinen osuus toteutettiin laadullisina teemahaastatteluina. Siinä käytettiin hyödyksi myös omia kokemuksia ja TAK Oy:n vuonna 2011 Lappeenrannan lentokentällä tekemää lentomatkustajatutkimusta. Haastateltavina oli Lappeenrannan lentokentän lentokenttä päällikkö, Taksi Saimaan toimitusjohtaja sekä Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteestä vastaava liikenneinsinööri.

Tutkimuksen tuloksena syntyi monia erilaisia kehitysmahdollisuuksia eri kuljetuspalveluille. Haastatteluiden avulla saatiin selville mitkä ideoista ovat kehityskelpoisia ja mahdollisia toteuttaa. Joitain tutkimuksessa esiintyviä parannuksia ollaan toteuttamassa jo lähiaikoina, esimerkiksi linja-autopysäkki siirretään lähemmäs lentoasemaa. Kuljetuspalveluiden kokonaisvaltainen kehittäminen tulee vaatimaan eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Myös kokonaan uusien kuljetusmahdollisuuksien tuleminen markkinoille on tulevaisuudessa mahdollista.

Asiasanat: kuljetuspalvelut, lentokentän saavutettavuus, kuljetuspalveluiden kehittäminen

Abstract

Sini Luukas

Improvement Possibilities of the Ground Access in Lappeenranta Airport, 38 pages, 1 appendix

Saimaa University of Applied Sciences

Faculty of Business and Culture Imatra

Tourism and Hospitality

Degree Programme of Tourism

Bachelor's Thesis 2012

Instructor: Ms Leena Laari-Muinsonen, Senior Lecturer, Saimaa UAS

The purpose of the study was to find out the possibilities of improvement of the transportation services in the Lappeenranta Airport. The study focused particularly on taxi and bus services. It also concerns the possibility of a whole new transportation service being created. The work was commissioned by Finavia Oyj Lappeenranta Airport. The aim was to find out different kinds of functional means of improvement that can be easily implemented in practice.

The theoretical part of the thesis concerned the ground access of the airport, the transportation services and the quality of the services. The data was gathered from literature and the internet. Also a traveler survey that was made in the Lappeenranta Airport was used as a secondary resource. The study was carried out by interviewing the airport manager of Lappeenranta airport, CEO of Taksi Saimaa and the engineer who is responsible for the public transportation in Lappeenranta.

The final result of the study shows different kinds of development possibilities of the transportation services. The interviewees told which ideas were executable. Some ideas are going to be executed in the near future like for example moving the bus stop closer to the airport. The development of the transportation services requires co-operation between the players.

Keywords: transportation services, ground access in airport, development of transportation

Sisältö

| | |
|---|----|
| 1 Johdanto | 5 |
| 1.1 Tavoitteet ja tutkimusmenetelmät | 5 |
| 1.2 Rakenne | 6 |
| 2 Lappeenrannan lentokenttä | 8 |
| 2.1 Historia ja kehitys | 9 |
| 2.2 Kuljetuspalveluiden nykytilanne..... | 10 |
| 2.3 Lentomatrustajatutkimus Lappeenrannan lentokenttä 2011 | 13 |
| 3 Lentokentän saavutettavuus ja kuljetuspalvelut | 15 |
| 3.1 Lentokentän saavutettavuus..... | 16 |
| 3.2 Sijaintiin vaikuttavat tekijät..... | 16 |
| 3.3 Kuljetuspalvelut | 17 |
| 3.4 Pysäköinti ja pysäkit | 18 |
| 4 Kuljetuspalveluiden laatu | 19 |
| 4.1 Kuljetuspalveluiden tuotantotasot..... | 19 |
| 4.2 Joukkoliikenteen palvelutaso..... | 20 |
| 4.3 Taksipalveluiden saatavuus ja laatu..... | 21 |
| 5 Tutkimusmenetelmät..... | 22 |
| 6 Haastattelut..... | 23 |
| 6.1 Lentoaseman päällikkö Petteri Lehden haastattelu | 23 |
| 6.2 Taksi Saimaan toimitusjohtaja Jouni Salakan haastattelu | 25 |
| 6.3 Liikenneinsinööri Birgitta Nakarin haastattelu..... | 26 |
| 6.4 Omat kokemukset lentokentältä | 28 |
| 7 Kehitysmahdollisuudet | 28 |
| 7.1 Taksipalvelut | 29 |
| 7.2 Linja-autoliikenne | 30 |
| 7.3 Muut kuljetusmahdollisuudet | 31 |
| 7.4 Kuljetusratkaisuja muilta lentokentiltä..... | 32 |
| 8 Yhteenveto ja pohdinta | 33 |
| Kuvat..... | 35 |
| Kuviot..... | 35 |
| Lähteet..... | 36 |

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on tutkia Lappeenrannan lentokentän kuljetuspalveluiden kehittämismahdollisuuksia. Kuljetuspalveluista keskitytään erityisesti taksi- ja linja-autoliikenteeseen lähinnä paikallisella tasolla. Tutkimus tehdään yritysten edustajille tehtävien haastattelujen sekä aiheeseen liittyvän teorian pohjalta. Sekundäärisenä lähteenä käytetään myös Lappeenrannan lentokentällä vuonna 2011 tehtyä lentomatrustajatutkimusta. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja sisältää tietoa kuljetuspalvelujen laadusta ja saatavuudesta lentokentällä, lentomatrustajien kuljetuspalveluihin kohdistamasta kysynnästä, millaisia ongelmia liittyy kuljetuspalvelujen laatuun ja saatavuuteen sekä kehitysmahdollisuuksien esittelyä.

Idea opinnäytetyöstä syntyi, kun kesällä 2011 kävin työni puolesta lentokentällä lentojen saapuessa. Monet varsinkin ulkomaalaisista matkustajista olivat hämmentyneitä siitä, miten lentokentältä pääsee muun muassa keskustaan tai rautatieasemalle. Vaikka matkaa kyseisiin kohteisiin on vain muutamia kilometrejä, saattavat sää tai painavat matkatavarat vaikeuttaa paikkoihin menoa kävellen. Takseja oli harvoin valmiina odottamassa lentojen saapuessa ja oli myös epäselvyyksiä siitä, mikä taksi oli kenenkin tilaama. Vaikka paikallinen linja-auto kulkeekin lentoaseman ohitse, pysäkit ovat vaikeasti löydettävissä paikoissa tai melko kaukana asemasta. Myös linja-autojen aikataulut ovat usein sellaisia, että matkustajat voivat joutua odottamaan tunninkin ennen seuraavan bussin tuloa erityisesti kesäaikaan, jolloin Lappeenrantaan saapuu eniten matkailijoita. Muun muassa näihin epäkohtiin pyrin löytämään kehitysideoita opinnäytetyössäni.

1.1 Tavoitteet ja tutkimusmenetelmät

Työn tavoitteena on saada selville, mitä ongelmia Lappeenrannan lentokentältä ja lentokentälle kulkevissa kuljetuspalveluissa on ja löytää ratkaisuja näihin ongelmiin. Työssä haastatellaan kuljetuspalveluista vastaavien yritysten edustajia. Haastatteluiden, TAK Oy:n vuonna 2011 tekemän lentomatrustajatutkimuksen sekä omien kokemusten perusteella on tarkoitus luoda kehityssuunnitelma siitä, miten näitä kuljetuspalveluita voidaan kehittää paremmin matkustajien tarpeita tyydyttäväksi. Työssä tutkitaan myös muiden lentokenttien kuljetuspalveluja kos-

kevia ratkaisuja ja pohditaan myös niiden hyödyntämistä Lappeenrannassa. Parannuksia on tarkoitus esittää muun muassa kuljetusten reitteihin ja pysäkkeihin sekä saatavuuteen. Tavoitteena on helpottaa asiakkaan liikkumista lentokentälle ja sieltä pois sekä parantaa kuljetuspalveluista tiedottamista.

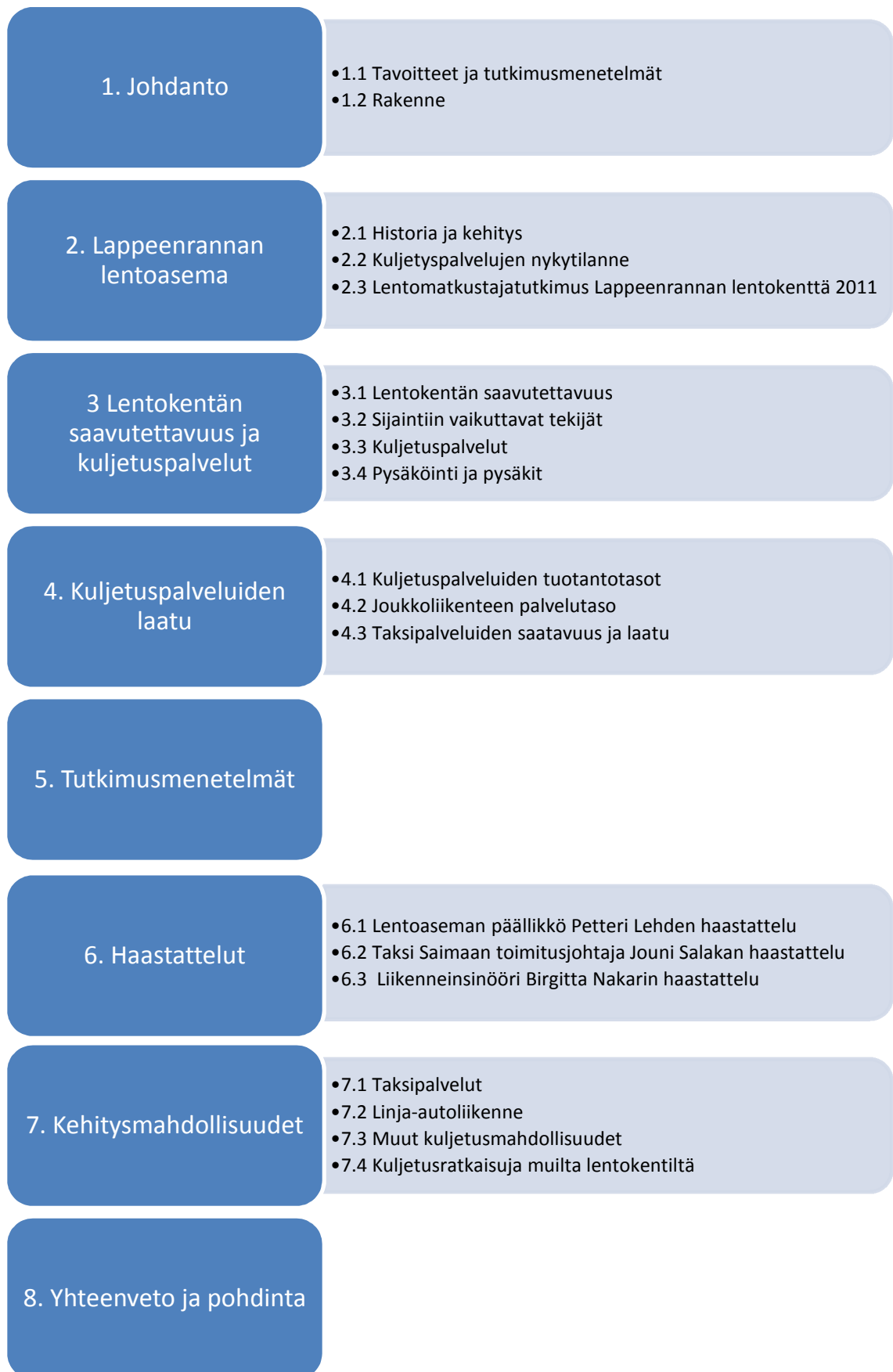
Tutkimusmenetelmänä käytetään laadullista haastattelututkimusta. Haastattelu-tyypeistä käytetään teemahaastattelua. Liike-elämän edustajien haastattelut tehdään teemahaastatteluina, jotka ovat strukturoitujen ja avoimien haastattelujen välimuoto. Teemahaastattelussa haastattelun teemat eli aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. (Hirsjärvi ym. 2008, 202–203.)

Teemahaastattelu on keskustelun tapainen tapaaminen, jossa puhumisjärjestys ei ole järjestelmällinen ja kaikkien haastateltavien kanssa voidaan puhua samoista asioista, mutta eri laajuuksissa. Haastattelijalla voi olla mukanaan lyhyet muistiinpanot teemoista tai kysymysaihiot, joiden mukaan haastattelu etenee. Teemahaastattelua voidaan käyttää tutkimusmenetelmänä esimerkiksi silloin, kun halutaan saada lisää tietoa hieman tuntemattomammasta asiasta tai ilmiöstä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemahaastattelun tekeminen edellyttää haastattelijalta huolellista tutustumista aihepiiriin ja haastateltavien taustoihin. Haastateltavat tulisi valita harkiten, jotta tutkimukseen osallistuisivat henkilöt, joilta saadaan kerättyä runsain mahdollinen aiheisto aihepiiriin liittyen. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

1.2 Rakenne

Työn rakenne esitetään kuviossa 1. Työ alkaa johdannolla, jossa kerrotaan mistä idea työhön syntyi, mitä siinä tutkitaan, mitkä tutkimuksen tavoitteet ovat, mitä tutkimusmenetelmiä työssä käytetään sekä avataan lukijalle työn rakennetta. Toisessa luvussa käsitellään lisää työn taustaa kertomalla työn yhteistyökumppanin eli Lappeenrannan lentokentän taustoista ja historiasta sekä kuljetuspalveluiden nykytilanteesta lentokentällä. Siinä käydään myös läpi Lappeenrannan lentokentällä TAK Oy:n tekemän matkustajatutkimuksen tuloksia etenkin kuljetuspalveluihin liittyen.



Kuvio 1. Työn rakenne.

Kolmas luku käsittelee työn teoreettista puolta lentokentän saavutettavuuden ja sen kuljetuspalveluiden näkökulmasta. Luvussa käsitellään lentokentän saavutettavuuteen ja sijaintiin vaikuttavia tekijöitä sekä kuljetuspalveluita, pysäköintiä ja pysäkkejä lentokentillä yleensä. Myös neljännessä luvussa käsitellään työn teoriaa kuljetuspalveluiden laadun kannalta.

Viidennessä luvussa siirrytään itse tutkimukseen ja tutkimusmenetelmiin. Kuudes luku esittelee yritysten edustajien haastatteluiden tulokset. Seitsemäs luku sisältää kehitysmahdollisuudet eri palveluiden kannalta teorian ja tutkimustulosten perusteella. Viimeisessä luvussa on pohdintaa työn onnistumisesta ja tehdään yhteenveto työstä.

2 Lappeenrannan lentokenttä

Opinnäytetyön yhteistyökumppanina on Finavia Oyj, Lappeenrannan lentokenttä. Lappeenrannan lentoasema sijaitsee aivan itärajan tuntumassa ja on vain muutaman kilometrin päässä kaupungin keskustasta (Finavia 2012a). Lentokenttä on ollut viime vuonna Suomen 9. vilkkain ja maan nopeimmin kasvava. Se työllistää noin 40 henkilöä. (Nykänen 2012, 5.)

Tällä hetkellä Lappeenrannan lentokentältä operoivat Ryanair ja Air Baltic (Finavia 2012a). Air Balticilla oli vuonna 2011 Lappeenrannassa noin 26 000 matkustajaa, mikä tarkoittaa 15 prosentin kasvua edellisvuoteen verrattuna. Air Baltic lentää Lappeenrannasta Riikaan, josta on mahdollista lentää yli 60 kohteeseen Euroopassa ja Kaukoidässä. Ryanairilla oli vuonna 2011 yli 80 000 matkustajaa Lappeenrannassa. Ryanair lentää Milanoon, Düsseldorfiin sekä Brysseliin. Kesällä 2012 myös Blue1 alkaa lentää Lappeenrannasta Kööpenhaminaan neljästi viikossa. Blue1 on Suomen toiseksi suurin lentoyhtiö, ja sen matkustajamäärät olivat vuonna 2011 yli 1,7 miljoonaa. (Nykänen 2012, 5.)

Matkustajia oli viime vuonna kokonaisuudessaan 116 267. Kasvua matkustajamäärissä on toissa vuoteen verrattuna jopa 90 prosenttia. (Nykänen 2012, 5). Lappeenrannan lentoaseman läpi kulkevista asiakkaista 50 prosenttia on suomalaisia, 40 prosenttia venäläisiä ja 10 prosenttia muita kansallisuuksia (Rautanen 2012, 16–17). Vuoden 2012 huhtikuuhun mennessä Lappeenrannan lento-

kentällä on ollut noin 35 000 matkustajaa, mikä on 20,9 prosenttia enemmän kuin viime vuonna. Kotimaisten matkustajien määrä on laskenut radikaalisti ja on nyt 84,4 prosenttia huonompi kuin viime vuonna. Tämä kertoo etenkin Venäjältä tulevien matkustajien määrän voimakkaasta kasvusta. (Finavia 2012c).

2.1 Historia ja kehitys

Vuonna 1918 perustettu Lappeenrannan lentokenttä on Suomen vanhin. Vuonna 1936 lentokenttä siirtyi valtion hallintaan, ja vuonna 1951 Aero aloitti säännöllisen liikenteen välillä Lappeenranta – Helsinki. Jatkosodan aikaan lentokentällä toimi useita hävittäjälentolaivueita. Viimeisimpiä uudistuksia on vuonna 1998 lentokentän 2500 metriin pidennetty kiitorata. Vuonna 2003 rakennettiin uusi lentokonehalli ja vuonna 2004 saatiin uudet lennonjohdon tilat ja laitteet. (Hakola 2007, 226.)

Venäjän ja etenkin Pietarin läheisyyden vaikutus lentokentän toimintaan ja kehitykseen kasvaa jatkuvasti. Lappeenrannan lentokenttä on lähinnä Pietaria sijaitseva Schengen-alueen lentokenttä, ja tulevaisuudessa toivotaankin reittiä Lappeenrannasta Pietariin ja muihin Luoteis-Venäjän kohteisiin. (Hakola 2007, 226.)

Vuoden 2008 tammikuussa suomalainen Fly Lappeenranta aloitti lennot Lappeenrannasta Helsinkiin viidesti viikossa. Lentoja hoiti tšekkiläinen lentoyhtiö CCA kahdella 33-paikkaisella koneella. (Yle 2008.) Saman vuoden joulukuussa lentoyhtiö vaihtui CCA:sta skotlantilaiseen Highland Airways-yhtiöön, koska CCA:n kannattava toiminta olisi vaatinut suurempia matkustajamääriä (Sopanen 2008). Vuoden 2010 alussa toiminta siirtyi Highland Airways:iltä turkulaisyhtiö Wingolle, joka ehti operoida Lappeenrannassa vain saman vuoden toukokuuhun saakka. Lennot loppuivat kokonaan Wingon lopetettua lennot toiminnallisten ja taloudellisten vaikeuksien vuoksi. (Lennalomalle.com 2010.)

Vuoden 2010 kesällä Lappeenrannan lentokentällä operoi Lappeenrannan seudun yrityspalvelujen ja lentokentän yhteistyössä järjestämä turistibussi, joka liikennöi lentokentän, kaupungin keskustan, rautatieaseman ja kaupungin hotellien välillä. Matkailijat ja matkailuyrittäjät olivat toivoneet kuljetuspalvelua, koska lentokentän ja keskustan välillä kulkee harvoin busseja ja taksin saaminen len-

tokoneiden saapumis- ja lähtöaikoihin voi olla vaikeaa (YLE Etelä-Karjala 2010). Turistibussi ei kuitenkaan toiminut enää vuoden 2010 kesän jälkeen, koska sen toiminta ei ollut kannattavaa.

2.2 Kuljetuspalveluiden nykytilanne

Lappeenrannan lentoasema sijaitsee noin kahden kilometrin päässä Lappeenrannan keskustasta ja noin 30 kilometrin päässä Imatran keskustasta. Läheltä lentoasemaa kulkee paikallisliikenteen linja-auto numero 4. Kuvassa 1. oleva lähin pysäkki sijaitsee Pilotinkadulla. (Finavia 2012b.) Kuvasta 2. voi nähdä lentoaseman etäisyyden Pilotinkadun pysäkiltä. Pysäkki siis sijaitsee kokonaan toisella kadulla kuin lentoasema.



Kuva 1. Linja-autopysäkki Pilotinkadulta.



Kuva 2. Näkymä Pilotinkadun pysäkiltä lentoasemalle.



Kuva 3. Lappeenrannan paikallisliikenteen reitit. (Lappeenranta 2012.)

Kuvassa 3. näkyy linjan 4 kulkureitti oranssina viivana ja pysäkit oransseina pisteinä. Lentokenttä näkyy kuvassa vasemmalla.

Taksilla matka Lappeenrannan keskusta kestää noin 5 minuuttia ja maksaa noin 10–13 euroa. Kuvassa 4. näkyy lentokentän taksitolppa, jolla ei tällä hetkellä ole edes taksitolpan merkkiä näkyvissä. Lentokentältä on myös mahdollista vuokrata autoja. Autonvuokrausta harjoittavat yritykset ovat Avis, Erenta, Europcar, Hertz, Scandia Rent sekä Toyota Rent, Auto-Hatakka Oy. (Finavia 2012a.)



Kuva 4. Lentokentän taksitolppa.



Kuva 5. Lentoasemalta lähtevä tie.

Lappeenrannan lentokentän alueella on kaksi pysäköintialuetta. Pysäköinnistä voi maksaa joko tuntien tai vuorokausien perusteella. Hinta tunneittain on euro per tunti, mutta kahdeksasta tunnista vuorokauteen hinta on 8 euroa. Vuorokausihinnat vaihtelevat vuorokauden 8 eurosta kuukauden 78 euroon. Esimerkiksi viikon pysäköintimaksu on 32 euroa. Invalidikortilla pysäköinti on maksutonta kaikilla pysäköintipaikoilla lentokentän alueella. (Finavia 2012a.) Kuvassa 5. näkyy lentoasemalta lähtevä tie, jonka varrelta löytyy toiseksi lähin linja-autopysäkki sekä toinen pysäköintialueista.

2.3 Lentomatikustajatutkimus Lappeenrannan lentokenttä 2011

Lappeenrannan kaupungin ja Finavian rahoittamassa tutkimuksessa selvitettiin, millaiset matkustajat käyttävät Lappeenrannan lentoasemaa. Tutkimuksessa selvitettiin muun muassa, mihin matkustajat ovat matkalla ja kuinka pitkäksi aikaa, matkantarkoitus, kauanko he viipyvät Lappeenrannassa, kuinka tyytyväisiä Lappeenrannan palveluihin ollaan, mitä parannettavaa matkustajat näkevät lentokentällä yms. Tutkimus toteutettiin 5.-26.7.2011 Lappeenrannasta lähtevälle 16:lle kansainvälisen lentoliikenteen vuorolle, ja siihen vastasi 456 matkustajaa. Tutkimuksen toteutuksesta vastasi Tutkimus- ja Analysointikeskus TAK Oy. Kaikki vastaajat olivat matkalla pois päin Lappeenrannasta. (TAK Oy 2011, 1.)

Tutkimuksessa selvitettiin matkustajien profiilia. Tutkimuksen mukaan 56 prosenttia matkustajista oli naisia ja 44 prosenttia miehiä. Suurin osa vastaajista eli 31 prosenttia oli 25–34-vuotiaita. Toiseksi suurin eli 23 prosenttia oli 15–24-vuotiaita, 21 prosenttia 35–44-vuotiaita, 13 prosenttia 45–54-vuotiaita ja 7 prosenttia 55–64-vuotiaita. Pienin ikäryhmä oli yli 64-vuotiaat, joita oli vain 5 prosenttia vastaajista. Vastaajat jakautuivat ammattiasemiensa mukaan seuraavasti: toimihenkilöitä 27 prosenttia, ammattitoimihenkilöitä 19 prosenttia, johtavassa asemassa olevia 15 prosenttia, opiskelijoita 14 prosenttia, yrittäjiä ja eläkeläisiä molempia 9 prosenttia, kotiäitejä tai -isiä 5 prosenttia ja muissa ammattiasemassa olevia 2 prosenttia. Lähes puolet vastaajista eli 48 prosenttia oli Pietarista, 27 prosenttia Etelä-Karjalasta, 11 prosenttia muualta Suomesta, 9 prosenttia muualta ulkomailta ja 6 prosenttia muualta Venäjältä. Muualta ulkomailta eniten matkustajia oli Hollannista, Saksasta, Belgiasta, Ranskasta ja Nepalista. Muualta Suomesta taas eniten matkustajia oli Helsingistä, Jyväskylästä, Joensuusta ja Kouvolaista. (TAK Oy 2011, 3, liite 1.)

Matkan tarkoituksen 80 prosenttia vastaajista kertoi olevan vapaa-ajanmatka. Vastaajista 21 prosenttia oli vierailulla sukulaisten tai tuttavien luona, 8 prosenttia työ- tai opintomatalla ja 2 prosenttia muulla matkalla. Viisi suosituinta matkakohdetta olivat Milano, Bryssel, Riika, Düsseldorf ja Amsterdam. Keskimääräinen matkanpituus on ollut 8,4 yötä, ja yksi matkustaja on voinut vieraillla useammassa kohteessa matkansa aikana. Vastaajista 54 prosenttia matkusti puolison ja/tai perheen kanssa. Seuraavaksi eniten oli muussa seurassa matkusta-

via eli 28 prosenttia vastaajista. Yksin matkustavia oli 17 prosenttia ja järjestetyllä ryhmämatkalla vain yksi prosentti vastaajista. Kolme tärkeintä syytä lentoreitin valinnalle ovat olleet edullinen hinta, yhdeksän kymmenestä mielestä, sekä lentokentän läheisyys ja mielenkiintoinen kohde. (TAK Oy 2011, 8-10, 13.)

Vastaajista 63 prosenttia eli lähes kaksi kolmasosaa sai tietää käyttämästään lentoreitistä internetistä. Reitistä tuttavaltaan kuuli 30 prosenttia ja 8 prosenttia luki tiedon lehdestä. Matkatoimistosta tiedon sai 2 prosenttia ja muulla tavoin tai ulkoilmamainoksesta yksi prosentti vastaajista. Televisiosta tiedon on saanut vain 0,2 prosenttia vastaajista. Yli puolet vastaajista (55 %) uskoo käyttävänsä tai on käyttänyt lentoreittiä 1-2 kertaa vuodessa. Harvemmin kuin kerran vuodessa vastasi 30 prosenttia, 3-6 kertaa vuodessa 13 prosenttia ja tätä useammin 2 prosenttia. (TAK Oy 2011, 5, 7.)

Matkustajilta kysyttiin kulkuneuvoa, jolla he ovat saapuneet lentokentälle. Suurin osa eli 53 prosenttia vastaajista oli saapunut lentoasemalle omalla autolla. Seuraavaksi eniten oli taksinkäyttäjiä eli 22 prosenttia vastaajista. Kaukoliikenteen linja-autolla oli saapunut 10 prosenttia ja viisi prosenttia ystävän kyydillä sekä vuokra-autolla. Junaa tai muuta kulkuneuvoa käytti kolme prosenttia ja vain prosentti paikallisliikenteen linja-autoa. Muita vastauksia olivat kävellen, pyörällä ja lentokenttäkuljetuksella. Vastaajilta kysyttiin myös kulkuneuvoa, jolla he jatkavat matkaa palattuaan Lappeenrantaan. Vastaajat olivat muualla kuin Etelä-Karjalassa asuvia. Taas eniten aiottiin käyttää omaa autoa, näin vastasi 45 prosenttia vastaajista. Taksia aikoi käyttää 16 prosenttia ja kaukoliikenteen linja-autoa 14 prosenttia vastaajista. Vuokra-autolla liikkui 9 prosenttia ja junalla 7. Paikallisliikenteen linja-autoa aikoi käyttää 6 prosenttia ja lentokonetta 4 prosenttia. Muita kulkuneuvoja kuten ystävän autoa tai lentokenttäkuljetusta aikoi käyttää 3 prosenttia vastaajista. (TAK Oy 2011, 11, 14.)

Vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä eri asioihin Lappeenrannan seudulla asteilla 5 (erittäin tyytyväinen) - 1 (erittäin tyytymätön). Opasteet kaupungissa sai 245 vastaajalta keskiarvon 4,08. Suurin osa eli 40 prosenttia oli opasteisiin erittäin tyytyväisiä. Kulkuyhteydet lentokentältä tai lentokentälle sai 381 vastaajalta keskiarvon 3,99. Niihin oli erittäin tyytyväisiä 41 prosenttia ja 3 prosenttia erittäin tyytymättömiä. Matkailuneuvontaan oli erittäin tyytyväisiä 35 prosenttia, ja se sai

217 vastaajalta keskiarvon 3,98. Tiedonsaantiin kaupungista ja palveluista oli tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä 64 prosenttia ja sen keskiarvo 238 vastauksesta oli 3,95. Vastajat saivat myös kertoa, mihin asioihin he olivat tyytymättömiä ja eniten negatiivista palautta tuli kuljetuspalveluista. Etenkin huonot bussiyhteydet saivat kommentteja kuten:

bussi ei kulje Skinnarilasta kentälle, eikä kyllä juuri muuallekaan sunnuntai-aamuna

Bussi keskustaan joka lennolta ja riittävästi takseja

bussivuoro lentokentältä olisi hyvä

En tiedä oliko jotain bussia. Taksi ei tosin tullut kovin kalliiksi.

Jos on olemassa bussi lentokentälle keskustasta/matkakakeskuksesta, siitä kannattaisi tiedottaa/mainostaa. Jos ei ole, kannattaisi järjestää. Olisimme tulleet julkisilla, mutta kun ei ole tietoa → oma auto.

Olisi hyvä jos junalta pääsisi esim. bussilla kentälle parilla eurolla

Myös taksien saatavuudesta oli kommenttia, koska niitä ei koneen saapuessa ollut odottamassa lentokentän taksiasemalla. Kaukoliikenteen toivottiin ajavan lentokentän kautta ja myös halpaa bussia lentokentän ja Pietarin välille toivottiin. Kulkuyhteyksiä juna-asemalta moitittiin. Useampi viesti koski myös opasteita. Joku toivoi katuopasteita englanniksi, lentokentille suurempia ja selkeämpiä kylttejä ja yleensä parempia opasteita, jotka ohjaavat lentokentälle etenkin Mikkelin suunnasta tultaessa. (TAK Oy 2011, 20, liite 3.)

3 Lentokentän saavutettavuus ja kuljetuspalvelut

Lentokentälle pääsy on tärkeä osa matkustaja- ja matkatavarajärjestelmien kokonaisuutta. Lentoliikenne onkin usein riippuvainen muista liikennemuodoista, koska kentät sijaitsevat usein kaukana keskuksista ja niille tarvitaan erikseen kuljetusta jollain maaliikennemuodolla. (Mäntynen & Rauhamäki 2005, 538.)

Saapumis- ja poistumisyhteydet lentokentällä sisältävät kaikki maakuljetuspalvelut, liikennöintivälineet sekä muut keinot, joita tarvitaan matkustajien kuljettamiseen lentokentälle ja sieltä pois. Näihin yhteyksiin kuuluvat valtatie, rautatie,

autot, taksit ja linja-autot, sukkulabussit, limusiinit ja matkakeskukset sekä lentokentän parkkialueet ja rautatieasemat. (Wells & Young 2003, 228–229.)

3.1 Lentokentän saavutettavuus

Lentokentän saavutettavuus voidaan jakaa kahteen osioon. Ensimmäinen on lentokentän rajan saavutettavuus kantakaupungista ja esikaupungeista valtateiden ja julkisen liikenteen avulla. Toinen on pääsy lentokentän rajalta parkkialueille ja terminaalirakennuksen luo, missä matkustajat poistuvat kyydistä. (Wells & Young 2003, 229–230.)

Kuljetuspalvelut, jotka liittyvät lentokentän ympäröivään alueeseen, ovat osa alueellista kuljetusjärjestelmää, ja ne palvelevat lentokenttäliikenteen lisäksi myös muuta liikennettä. Valtio ja kunta ovat pääasiassa vastuussa näiden kuljetuspalvelujen hallinnoinnista, suunnittelusta ja rakennuttamisesta. Lentokentän hallinto on kuitenkin vastuussa niiden edellytysten kehittämisestä, joita nämä palvelut vaativat toimiakseen. Sen täytyy pyrkiä edistämään etenkin niiden palveluiden kehittämistä, joille löytyy kysyntää. (Wells & Young 2003, 229–230.)

Lappeenrannan lentokenttä sijaitsee vain parin kilometrin päässä kaupungin keskustasta. Myös lentokentän paikoitusalueet sijaitsevat hyvin lähellä lentoasemarakennusta. Lentokenttä onkin melkoinen harvinaisuus, koska yleensä kentät sijaitsevat kaukana kaupungeista ja parkkialueet voivat olla pitkien matkojen päässä itse lentoasemasta.

3.2 Sijaintiin vaikuttavat tekijät

Suomen Kuntaliiton (1994) mukaan liikennettä syntyy asumisen, työssäkäynnin ja palveluiden seurauksina. Nykyään myös vapaa-ajan toimintojen seurauksina syntyy yhä enemmän liikennettä. Näiden toimintojen sijoittuminen vaikuttaa ratkaisevasti muun muassa liikennetarpeeseen ja kulkuneuvon valintaan. (Mäntynen ym. 2006.) Myös lentoliikenteen suunnittelussa on otettava huomioon työssäkäynti sekä palveluiden ja vapaa-ajan käyttö. Liikennesuunnittelun perustana ovat maan tärkeimmät maantie- ja ratajaksot sekä keskeisimmät lentoasemat ja satamat. Liikennejärjestelmien suunnittelu on myös tärkeä osa maankäytön

suunnittelua, ja sen avulla varmistetaan myös liikenneverkoston toimivuus ja resurssien tehokas käyttö. (Liikennevirasto 2011.)

Lentoliikenteelle rakennetaan lentoasemia eli lentopaikkoja ja sitä palvelevia muita rakennuksia ja laitteita. Suomessa liikenneministeriö on antanut ohjeet lentopaikkojen rakentamisesta ja ylläpidosta. Siviililentojen puolella valvonta kuuluu Finavia Oy:lle. Lentoväylät, joilla harjoitetaan valvottua ilmailua, päättää liikenneministeriö yhteistyössä puolustusministeriön kanssa. Maankäyttöä voidaan rajoittaa myös itse lentopaikan ulkopuolella esimerkiksi ympäristön esteroitusalueilla, joille ei saa rakentaa lentoesteitä. Lentokenttien ympäristöihin muodostuu myös melualueita, joille tulisi välttää asuntojen ja melusta kärsivien laitosten rakentamista. (Virtanen 1995, 118–119.)

3.3 Kuljetuspalvelut

Lentokentälle ja sieltä pois matkustettaessa on yleensä käytettävä myös joitain maaliikenteen kuljetusvälineitä ennen lentokoneeseen pääsyä. Tässä luvussa esitellään niistä yleisimmät. Yksityisillä kulkuvälineillä esimerkiksi perheenjäseniä tai ystäviä kuljetetaan maksutta. Ne ovat yksityisessä omistuksessa ja käytössä. Vuokra-autoja saa usein vuokrattua lentokentältä tai sen läheisyydestä, ja ne vuokrataan usein matkan ajaksi. Käyttöön luovutettu ajoneuvo taas voi olla esimerkiksi hotellin lisäpalveluna järjestämä kuljetus asiakkaalle. Tämä kuljetus järjestetään usein ovelta ovelle, ja sen voi jakaa useampi asiakas. Kuljetus ei yleensä maksa mitään, koska sen ajatellaan olevan osa yrityksen tarjoamaa palvelua. Kuljetusväline voi kooltaan vaihdella bussista henkilöautoon. (Wells & Young 2003, 230–231.)

Hieman toisentyypisiä kuljetuspalveluja taas tarjoavat tilausliikennepalveluyritykset, joilta palvelut täytyy varata tai tilata etukäteen. Esimerkiksi lentoyhtiön työntekijöille voi usein olla järjestetty työnantajan maksama kyyti lentokentältä vaikkapa hotellille. Tässäkin tapauksessa kuljetusväline voi olla mikä vain suuresta bussista taksiin riippuen matkustajien määrästä. Taksi taas on yksityisesti liikennöity kulkuväline, joka kuljettaa ovelta ovelle, ja se tilataan tarvittaessa (Wells & Young 2003, 232). Taksiin mahtuu 4-8 matkustajaa, ja sen hinta määräytyy matkan ajankohdan, matkustajien lukumäärän, ajomatkan ja odotusajan

mukaan. Hinnat määrittelee valtio (Taksiliitto 2012). Taksi voi toimia myös tasamaksulla, joka on aina sama tietyllä reitillä, kuten välillä kaupungin keskusta – lentokenttä. Tilausliikenteen bussit ja minibussit ovat myös eksklusiivisia ovelta ovelle palveluja, jotka veloitetaan yleensä tuntitaksan perusteella. Näitä käyttävät usein erilaiset ryhmät, ja kuljetukset täytyy järjestää etukäteen. Jaetut ovelta ovelle kuljetukset järjestyvät yleensä ilman tilausta lentokentältä pois päin, mutta ne täytyy tilata lentokentälle mentäessä. Näissä palveluissa käytetään usein tasamaksuja. (Wells & Young 2003, 232)

Julkisen liikenteen kulkuneuvot ovat kolmas kuljetusvälineiden ryhmä. Linja-autot liikennöivät määrättyjen pysäkkien tai terminaalien välillä. Niiden kulku on aikataulutettu ja reitit ennalta määrättyjä. Näitä linja-autopalveluja on kahden tyyppisiä: pikavuoroja ja vakiovuoroja. Pikavuorot ajetaan lentokentän ja alueen suurimpien kohteiden välillä vähemmällä pysähdyksillä. Vakiovuorot taas ajetaan lentokentän ja alueen välillä, ja matkalla on useampia pysähdyksiä ja reitti on usein pidempi kuin pikavuoroissa. Matkustajat jatkavat usein matkaansa lentoterminalilta myös junalla. Rautatiepalvelut tarjoavat vakioreitillä kulkevia ja aikataulun mukaisia kuljetuksia. Erilaisia rautatiepalveluja ovat muun muassa raitiovaunut, lähiliikennejunat sekä metro. (Wells & Young 2003, 232.)

3.4 Pysäköinti ja pysäkit

Lentokentän hallinto on pääasiassa vastuussa lentokentän pysäköintipaikoista ja terminaalirakennusten lähetyillä sijaitsevista pysäkeistä, joilla matkustajat poistuvat kuljetusvälineiden kyydeistä. Lisäksi lentokentän vastuulla on huolehtia sen sisäisestä liikenteestä esimerkiksi eri terminaalien välillä sekä tiestöstä, joka yhdistää eri palvelut lentokentän alueella toisiinsa. (Wells & Young 2003, 236.)

Pysäköintipalveluja käyttävät varsinaisten lentomatkustajien lisäksi vierailijat, työntekijät, autovuokraamot sekä lentokentällä operoivien yritysten kanssa toimivat tahot, kuten tavarantoimittajat. Useilla suuremmilla lentokentillä on erilliset pysäköintialueet pitkäaikaiselle ja lyhytaikaiselle pysäköinnille. Lyhytaikaisia pysäköintipaikkoja on yleensä vähemmän suhteessa pitkäaikaisiin, ja ne sijaitsevat usein lähempänä lentoasemaa. Myös autovuokraamojen käytössä olevat

pysäköintipaikat sijaitsevat monesti terminaalien ja lentoasemien läheisyydessä, jotta asiakkaiden kävelymatka vuokra-autolle olisi mahdollisimman lyhyt. (Wells & Young 2003, 236, 239.)

Pysäkit ja pysähdyspaikat terminaalien ulkopuolella tarjoavat kulkuvälineille pysähdyspaikan niiden odotellessa matkustajia, ja niillä matkustajat joko nousevat kyytiin tai poistuvat kuljetusvälineiden kyydistä. Myös matkustajat käyttävät näitä paikkoja esimerkiksi siirtäessään matkatavaroita tai odotellessaan vaikkapa taksia. Siihen, kuinka paljon tilaa näitä pysäkkejä ja pysähdyspaikkoja varten vaaditaan, vaikuttavat niitä käyttävien kuljetusvälineiden määrä, se kuinka pitkäksi aikaa niihin pysähdytään sekä se, millaiset kuljetusvälineet niitä käyttävät. Pysäkkien ja pysähdyspaikkojen tarpeeseen vaikuttavat lentojen aikataulut, se miten aikaisin ennen lentoa matkustajat saapuvat lentokentälle sekä se, kuinka nopeasti matkustajat pääsevät lähtö- ja saapumisterminaalien luota pysäkeille. (Wells & Young 2003, 239–240.)

4 Kuljetuspalveluiden laatu

Tässä luvussa käsitellään ensin kuljetuspalvelujen tuotantotasoa ja sitä, miten ne vaikuttavat palveluiden laatuun. Toisessa alaluvussa käsitellään tarkemmin joukkoliikenteen laatuun vaikuttavia tekijöitä kuten sitä, mitkä asiat asiakkaat kokevat tärkeimmiksi osiksi palvelua ja mitkä asiat niihin vaikuttavat.

Kolmannessa alaluvussa käsitellään taksien laatutekijöitä erityisesti saatavuuden näkökulmassa. Luvussa pohditaan sitä, mitä saatavuuden parantamiseksi on tehtävissä ja mitkä seikat aiheuttavat ongelmia saatavuuden kanssa.

4.1 Kuljetuspalveluiden tuotantotasot

Kaupunkien kuljetuspalveluiden tuottamiseen liittyy kolme eri organisaatiotasoa. Ensimmäinen näistä on strateginen taso, jolla palvelun poliittiset tavoitteet luodaan palvelun tuottavan yhtiön osakkeenomistajien ja sijoittajien etujen mukaisesti. Myös palvelun tilaaja, esimerkiksi kaupunki tai kunta, luo strategisen tason tavoitteet. Näitä ovat muun muassa palvelujen saavutettavuus, laatustandardit sekä ympäristön suojeleminen. Taktinen taso siirtää nämä tavoitteet käytännön tasolle

luomalla palvelunmallin ja suunnittelee verkoston sekä määrittelee kuljetusmaksut. Viimeisenä on operationaalinen taso, jolla kuljetukset toteutetaan ja asiakaskontaktit tapahtuvat. (Macário 2001, 94–95.)

Tämä tuotantoketju tekee kuljetuspalvelujen laatuvalvonnasta vaikeaa, koska eri organisaatiot toimivat usein erillään toisistaan. Jotta voitaisiin saavuttaa asiakkaiden tarpeita tyydyttävä palvelutaso, palvelun eri toimijoiden tulee tehdä yhteistyötä eri tasoilla (viranomaiset, palveluntuottajat, laitteiden toimittajat, kansalaiset yms.) (Macário 2001, 94–95.)

4.2 Joukkoliikenteen palvelutaso

Ojalan ja Pursulan (1994) mukaan joukkoliikenteen palvelutasolla tarkoitetaan kokonaiskuvaa jonkin tietyn alueen yhteyksien laadusta ja määrästä. Sitä kuvataan palvelutasotekijöillä, jotka ovat matkakokonaisuuteen sisältyviä osatekijöitä. Näitä ovat muun muassa matka-ajan eri osat, kuten odotus- ja matkustusai-ka, sosiaalinen tasapuolisuus, liikennöinti-aika, vaihtojen määrä, vuoroväli, hallittavuus ja valinnan vapaus. (Mäntynen & Rauhamäki 2005, 112.)

Joukkoliikenteen käyttöön vaikuttavat palvelutaso ja matkan hinta. Palvelutason osalta tärkein tekijä on matkustusai-ka. Matkustusajan osa-alueista rasittavim-miksi koetaan usein odotusaika ja kävelymatka. Kävelyajan pituudella tarkoitetaan kävelyetäisyyttä lähtöpaikasta pysäkillle ja siihen voidaan vaikuttaa reittiä tai linjastorakennetta muuttamalla. Odotusaika taas riippuu vuorojen tiheydestä. Varsinaisen ajoajan pituus on riippuvainen matkan pituudesta ja ajonopeudesta. Matkan pituuteen pystytään vaikuttamaan toimintojen tarkoituksenmukaisella sijoittamisella kaavoituksen yhteydessä. Vuoroväli vaikuttaa odotusaikaan py-säkillä sekä vaihtoaikoihin niillä pysäkeillä, joilla linjojen aikatauluja ei ole sovi-tettu yhteen. Kaikkialle kaupunkialueella pitäisi päästä enintään kahdella vaih-dolla. Joukkoliikenteen hallittavuudella tarkoitetaan järjestelmän selvyyttä ja ymmärrettävyyttä maksujärjestelmän ja linjan muodon suhteen. Matkustajan ei tulisi olla epätietoinen matkan oikeasta suorittamistavasta. (Mäntynen 2005, 112–113.)

4.3 Taksipalveluiden saatavuus ja laatu

Taksiliikennelaki on uudistettu viimeksi vuonna 2007. Laissa käsitellään kuljettajan asiakaspalvelun, kaluston kunnon, maksukäytäntöjen, matkan suorittamisen sekä taksin saatavuuden standardeja. Lain kohta 1 ”vahvistetut ajovuorot ajetaan” liittyy taksin saatavuuden takaamiseen ja vuorojen organisointiin. Vahvistettujen ajovuorojen noudattamisella pyritään takaamaan taksien saatavuus ja näin parantamaan myös palvelun laatua. Taksipalveluja tulisi olla kuluttajien saatavilla kaikkina vuorokaudenaikoina ja kaikilla alueilla. Palveluiden tarjontaan voidaan vaikuttaa lääninhallituksen myöntämien taksilupien määrällä, ajovuorojen organisoinnilla, mahdollisilla maaseudun ajopäivystyksillä, asemapaikkamääräyksillä, autoilijoille asetettavilla ajovelvoitteilla ja sillä, miten ajovuorojen ulkopuolella saa olla ajossa. Myös laissa määritellyt hyväksyttävät syyt kieltäytyä ajosta vaikuttavat taksien saatavuuteen. (Ruonakoski ym. 2009, 13–14.)

Laissa mainitut vilkkaan kysynnän ajat ovat erityisen haastavia taksien saatavuuden kannalta. Esimerkiksi junan ja lentokoneen samanaikainen saapuminen voi huonontaa taksien saatavuutta. Etenkin kaupungeissa taksien saatavuusongelmat ovatkin pahimpia ruuhka-aipeiden aikaan. Taksilupien määrää ei kuitenkaan voida vain suuren kysynnän aikojen takia lisätä, koska se voisi johtaa hiljaisemmän kysynnän aikoina palvelujen ylitarjontaan. Taksien kysynnän ja tarjonnan ja toimialan kannattavuuden kehitystä seuraa lääninhallitus. (Ruonakoski ym. 2009, 14, 16.)

Ajovuorojärjestykseen on koottu asemapaikan luvanhaltijoiden eli taksi-autoilijoiden ajovuorot. Sen tarkoituksena on turvata taksien saatavuus kaikkina vuorokauden aikoina ja ohjata tarjonnan määrää kysynnän perusteella. Taksi-autoilijoilla on jatkuva ajovelvoite, ellei vahvistettua ajovuorojärjestystä tai päivystystä ole käytössä. Lääninhallitus voi vahvistaa ajovuorojärjestyksen. Ajovuorojen noudattamiselle on syntynyt eniten esteitä siitä, että autoilija ei ole saanut toista kuljettajaa hoitamaan ajovuoroista sitä osaa, jota hän ei itse pysty ajamaan. Jo työaikalain määräysten vuoksi kaikkia ajovuoroja ei pystytä yksin hoitamaan. Työvoimapula onkin yksi syy vuorojen hoitamatta jättämiselle, mutta ei selitä kaikkia laiminlyöntejä. (Ruonakoski ym. 2009, 14–15.)

Taksialaan liittyvää asiakaspalautetta tulee lääninhallituksen sekä taksialan toimijoiden, kuten tilausvälityskeskusten, Taksiliiton ja taksintarkastajien kautta. Palautteesta suurin osa koskee taksin saatavuutta eli pitkiä odotusaikoja, tilausongelmia, taksin saapumatta jättämistä ja ajosta kieltäytymistä. Myös kuljettajien palveluasenteesta ja heikosta paikallistuntemuksesta on tullut palautetta. Taksialan laadunvalvontaa suorittavat lääninhallitusten lisäksi Suomen Taksiliitto, Taksialan laatukeskus sekä tilausvälityskeskukset. (Ruonakoski ym. 2009, 17–19.)

5 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus suoritettiin laadullisina teemahaastatteluina. Lisäksi tutkimuksessa käytettiin hyväksi omia kokemuksia ja TAK Oy:n kesällä 2011 tekemää lentomatkustajatutkimusta. Teemahaastatteluissa haastateltavia olivat Lappeenrannan lentokentän päällikkö Petteri Lehti, Taksi Saimaan toimitusjohtaja Jouni Salakka sekä Lappeenrannan joukkoliikenteestä vastaava liikenneinsinööri Birgitta Nakari.

Haastattelut tehtiin kasvotusten, ja ne nauhoitettiin myöhempää litteroimista varten. Kaikille haastateltaville esitettiin erikseen heitä varten suunnitellut kysymykset. Koska kyseessä oli teemahaastattelu, keskustelu voi edetä vapaasti ennalta määriteltyjen teemojen rajoissa. Tässä tapauksessa näitä teemoja olivat muun muassa lentokentän henkilökuljetukset ja niiden kehittäminen, kuljetuspalvelujen laatu ja asiakastyytyväisyys.

Haastateltaville esitettiin 8-9 teemoihin liittyvää kysymystä, joihin he voivat vapaasti vastata. Tarpeen vaatiessa voitiin esittää lisäkysymyksiä tai pyytää tarkennusta vastauksiin, koska haastattelu oli vapaamuotoisempi kuin täysin strukturoitu haastattelu tai kysely. Tästä syystä haastattelu myös tehtiin kasvotusten, jotta lisäkysymykset voitiin esittää heti, kun niitä ilmenee. Tämä ei olisi ollut mahdollista, jos haastattelu olisi suoritettu esimerkiksi sähköpostitse.

6 Haastattelut

6.1 Lentoaseman päällikkö Petteri Lehden haastattelu

Lentoaseman päällikkö Petteri Lehden (2012) haastattelun teemat liittyivät pääasiassa kuljetuspalveluiden nykytilanteeseen lentoaseman näkökulmasta, eri asiakassegmentteihin, jotka kuljetuspalveluita käyttävät, tiedotukseen sekä kuljetuspalveluiden kehitysmahdollisuuksiin.

Aluksi puhuttiin kuljetuspalveluihin kohdistuvasta kysynnästä ja Lehden mukaan taksi on paljon käytetty kulkuneuvo. Taksien saatavuus on hänen mukaansa lentoasemalla parantunut, vaikka välillä taksin saamisen kanssa on vieläkin ongelmia. Vaikka asiakaspalautteita ei kuljetuspalveluihin liittyen paljon tule, liittyvät tulevat palautteet yleensä juuri taksin saatavuuteen. Linja-autoyhteyksistä ei ole Lehden mukaan tietoa siitä, mitä asiakkaat siltä odottavat. Hänen mielestään paras vaihtoehto olisi lentokenttäbussi tai jo vireillä ollut hanke, jossa kaavailtiin lentokenttäbussin ja Vainikkalaan menevän bussin yhdistämistä, mikä olisi kulkenut myös Rauhasa sijaitsevaa Holiday Club Saimaa-hotelliin. Holiday Clubin ongelmahan on suuri etäisyys Lappeenrannasta ja rautatieasemasta ja kulkuyhteyksien puute.

Lehti ei voi sanoa, että eri tekijöillä kuten vuodenajoilla tai eri lennoilla olisi vaikutusta kuljetuspalveluiden kysyntään. Matkustajamäärät lentokentällä ovat kuitenkin kesäisin suuremmat, joten sitä kautta erityisesti ulkomailta, kuten Saksasta, Italiasta ja Hollannista, on enemmän tulijoita, jotka taas etsivät kuljetusta pois lentokentältä. Tilanne on Lehden mukaan hieman outo, koska asiakas pääsee kyllä esimerkiksi Düsseldorfista Lappeenrantaan, muttei Lappeenrannan lentoasemalta keskustaan. Eri lentojen väliset erot taas riippuvat matkustajista. Hänen mukaansa AirBalticilla on enemmän suomalaisia ja nimenomaan lappeenrantalaisia asiakkaita, joilla on usein kuljetus valmiina, kuten oma auto tai muu kyyti. Lehti arvelee, että kuljetuspalvelut ovat tärkeämpiä ulkomaalaisille matkustajille, jotka tulevat Lappeenrantaan ja myös jäävät tänne. Eri asiakassegmenteistä liikematkustajat käyttävät eniten taksia, kun taas halpalentoyhtiön lennolla tulleet reppureissaajat arvostavat edullisia kuljetusmuotoja. Koska len-

tokennttä sijaitsee melkein keskellä kaupunkia, ihmiset kulkevat paljon myös kävellen, Lehti kertoo.

Lehden mukaan myös liikuntarajoitteiset on otettu huomioon lentokentällä, kuten Finavialla yleensä. Lentoasemalla on erikseen invalidipaikat pysäköintialueella ja rakennus on siitä helppo, ettei siinä ole kuin yksi kerros ja kaikki ovet on suunniteltu niin, että niistä pääsee myös pyörätuolin kanssa. Asemalta löytyy WC liikuntarajoitteisille, ja Finavialla on käytössä PRM-palvelu (Passenger with Reduced Mobility) eli tarvittaessa matkustaja autetaan myös koneeseen.

Lehti kertoo, että kuljetusmahdollisuuksista tiedotetaan pääasiassa Finavian internetsivuston kautta, jota ollaan juuri päivittämässä. Tietoja myös lisätään sitä mukaan kun kysymyksiä ilmenee. Lentoasemalla ei ole varsinaista asiakaspalvelupistettä eikä asiakaspalveluhenkilöitä. Lentokenttä ei myöskään ole jatkuvasti miehitettynä, eli henkilökuntaa on paikalla pääasiassa silloin, kun koneet lentävät. Tuloaulasta löytyy kuitenkin taksin banderolli, josta löytyy taksin numero ja muuta tietoa tilaamisesta.

Kun Lehdeltä kysytään suurimmista ongelmista kuljetuspalveluiden saatavuudessa, aikatauluissa ja reiteissä lentokentän kannalta hän sanoo toivovansa, että esimerkiksi Kotkaan ja Kouvolaan menevät linja-autot pyörähtäisivät lentoaseman kautta ennen kuin menevät 6-tielle. Samoin paikallisliikenteen linja-auto voisi ajaa lentoaseman kautta. Hän ymmärtää, että aikataulujen ja reittien muuttamiset ovat suuria ja vaikeita muutoksia, mutta olisi hienoa, jos aikataulut satuisivat lentokoneiden lentoaikojen kanssa yhteen. Toinen muutos olisi, että saataisiin bussi, joka on teipattu esimerkiksi AirBalticin, Ryanairin tai vaikkapa VR:n väreihin ja se mainostaisi samalla Lappeenrannan lentokenttää. Kuljetuspalveluiden tarjoajien kanssa ei kuitenkaan ole minkäänlaista yhteistyötä, koska lentoasemalla ei ole tarpeeksi resursseja ja henkilökuntaa siihen. Lehden mukaan yhteistyö on kuitenkin sellainen asia, mitä pitäisi kehittää, jos vain mahdollista.

Lopuksi Lehdeltä kysytään kehitysehdotuksia tilanteen parantamiseksi. Hän kertoo, että joku joskus kysyi lentokentän pihalla olevista venäläisistä busseista ja kuka niitä oikein järjestää. Hän vastasi, ettei niitä ole kukaan järjestänyt, ne

ovat venäläisiä kuljetusyrittäjiä, jotka ajavat tänne. Lehden mielestä on huvittavaa, että linja-autokuljetus Pietarista ja Venäjältä järjestyy, mutta me emme saa järjestettyä bussia lentokentältä keskustaan. Lehti haluaisi myös laajentaa asiakasuntaa Kotkan, Mikkelin, Kouvolan ja Savonlinnan suuntaan. Esimerkiksi Lappeenrannan lentokenttä -Ryanair -bussi Mikkelin keskustassa saattaisi tuoda lisää asiakkaita.

6.2 Taksi Saimaan toimitusjohtaja Jouni Salakan haastattelu

Taksi Saimaan toimitusjohtaja Jouni Salakan (2012) haastattelun teemoja olivat taksipalvelut lentoasemalla, asiakastyytyväisyys kyseisiin palveluihin sekä niiden kehitysmahdollisuudet.

Salakan mukaan taksipalveluiden kysyntä on lentoasemalla melko vähäistä. Reittilentojen matkustajat ovat pääasiassa venäläisiä, joiden kuljetukset on jo järjestetty ja odottamassa lentoasemalla. Tilauslennoilla takseille on enemmän kysyntää ja niitä varten varataankin enemmän autoja. Eri vuodenaikoina ei ole huomattavia eroja kysynnän välillä. Salakka kertoo, että tavallisesti reittilennoilta tulee noin kolme kyytiä. Koska kyytejä on niin vähän ja lentoasema sijaitsee niin lähellä kaupungin keskustaa, taksit eivät myöskään mielellään mene lentokentälle etukäteen lentoja odottelemaan.

Taksinvälittäjät seuraavat, milloin lennot saapuvat ja välittävät taksinkuljettajille viestin siitä, milloin koneet laskeutuvat. Salakka harmittelee, että usein Finavian internetsivut päivittyvät vasta siinä vaiheessa, kun koneet ovat jo maassa. Ongelmana ei kuitenkaan ole, jos kone tulee myöhässä vaan se, jos lennot ovat etuajassa. Silloin taksin saaminen voi olla vaikeaa. Myös junien samanaikaiset saapumisajat vaikeuttavat taksin saamista lentokentälle.

Asiakkailta taksipalvelut lentokentällä saavat harvoin positiivista palautetta. Air-Balticin aloittaessa lennot Lappeenrannassa taksien huonoa saatavuutta moitittiin. Taksin saapuminen Lappeenrannan keskustasta lentokentälle vie kuitenkin vain viisi minuuttia, jos autoja on vapaana. Salakan mielestä se ei ole kohtuuton odotusaika. Myös taksinkuljettajilta on tullut palautetta lentokenttään liittyen. Kuljettajat antavat palautetta usein siitä, kun joku toinen on ehtinyt viedä asiakkaan, ennen kuin tilattu taksi ehtii paikalle, jolloin tämä jää ilman kyytiläistä. Toi-

nen ongelma on, kun tilauslentojen aikaan ihmiset tilaavat takseja ennakkoon, taksi saattaa joutua odottamaan asiakasta pitkiäkin aikoja ja olisi tässä ajassa ehtinyt viedä muita asiakkaita.

Salakka kertoo, että siihen aikaan, kun Lappeenrannasta oli vain yksi reitti Helsinkiin, oli takseilla käytössä ns. keltaisen kortin järjestelmä. Silloin lentoemännät kysyivät matkustajilta taksintarvetta, ja pilotit ilmoittivat lennonjohdon kautta taksinvälitykseen, monta autoa tarvittiin. Taksin tilanneille annettiin keltaiset kortit, joista taksit tiesivät, kuka taksin on tilannut. Tällöin kentälle osattiin aina lähettää oikea määrä takseja. Nykyisten lentoyhtiöiden kanssa systeemi ei ole enää käytössä.

Salakan mukaan Finavian kanssa on käyty keskustelua lentoasemalle asennettavasta kamerasta, jonka avulla taksikeskuksesta nähtäisiin, jos kentällä on asiakkaita odottamassa. Sama systeemi on jo käytössä keskustassa ja rautatieasemalla. Tällöin nähtäisiin myös, milloin kone on laskeutunut, vaikkei tietoa olisikaan vielä ilmestynyt Finavian internetsivuille. Taksin tilaamista helpottamaan ollaan laittamassa kaikille taksitolpille kyltit, joissa on taksin tilausnumero ja osoite, jossa tolppa sijaitsee. Vaikka lentoaseman tuloaulassa onkin kyltti, jossa on taksintilausohjeet monella kielellä, se jää monelta matkustajalta huomaamatta. Yksi kehitysmahdollisuus olisi ns. kiinteä kuljetus. Tällöin pitäisi kuitenkin selvittää, mitä kautta palvelua myytäisiin ja alueen, jolle kuljetus järjestettäisiin, tulisi olla tarkkaan rajattu.

Salakka sanoo, että lentoasema on taksien kannalta hieman haastava paikka. Ihmiset kulkevat paljon omilla autoillaan, koska pysäköinti on melko edullista ja pysäköintipaikkoja on paljon. Jossain vaiheessa lentoasemalla oli myös niin paljon venäläisiä busseja, että taksiaseman merkit oli siirretty syrjään. Pääasiassa Lappeenrannan taksille on lentoasemalla asiakkaita kun tilauslentoja lähtee aamulla ja kun matkustajat palaavat Suomeen.

6.3 Liikenneinsinööri Birgitta Nakarin haastattelu

Lappeenrannan kaupungin joukkoliikenteestä vastaavan liikenneinsinööri Birgitta Nakarin (2012) haastattelun teemoina olivat Lappeenrannan joukkoliikenteen

tila lentoaseman ja sen ohi kulkevan linjan 4 kannalta, asiakaspalautteet ja -segmentit kyseiseltä reitiltä sekä sen kehitysmahdollisuudet.

Nakari kertoo, että reitti numero 4 on jo kauan ollut samanlainen ja että se kulkee hyvin lentoaseman ohi. Reitit ja aikataulut on suunniteltu vuonna 2004, jolloin tehtiin paikallisliikenteen linjauudistus. Ne on tehty vuosikymmenten kokemuksiin nojaten, ja tärkeimpiä vaikuttajia ovat olleet koulut ja asukkaat reitin varrella. Hänen mukaansa lentoaseman ohi kulkeva reitti on paras, koska muuten Mattila-Mäntylä alueella jouduttaisiin ajamaan omakotialueiden läpi.

Reittiä liikennöi Autolinjat Oy:n lisäksi ostettu kuljetuspalvelu etenkin kesäisin ja viikonloppuisin sekä iltaisin. Tällöin sitä ajaa Tilausliikenne Pekki. Kuljetuspalveluiden tarjoajat toteuttavat kuljetukset vuonna 2004 tehdyn sopimuksen mukaan, jossa määritellään mistä ja mihin aikaan autot kulkevat, mikä on vuoroväli ja miten kesällä hoidetaan kuljetukset. Palveluntarjoajat päättävät itse autonkierrot.

Nakarin mukaan reitille kohdistuva kysyntä on yksi kaupungin heikoimpia, minikä vuoksi kuljetusta ostetaan hiljaisempina aikoina. Reitien varrella on vanha asuinalue, jossa asuu osittain vanhempaa väestöä, joka ei kuljetuspalveluja pahemmin käytä. Lapset käyttävät linja-autoa koulumatkoihin ja kysyntä onkin suurinta juuri koulupäivien alkamisen ja loppumisen aikoihin. Lentokentältäkään ei Nakarin mukaan tule paljon asiakkaita, koska matkalaukkujen kanssa on hankala matkustaa bussilla, vaikka käytössä onkin matalalattiaisia autoja. Lentokenttään liittyen ei ole tullut myöskään asiakaspalautteita, Nakari kertoo.

Tällä hetkellä on meneillään linjastosuunnitelma, koska järjestelmä muuttuu sopimus pohjaiseksi ja kuljetukset kilpailutetaan jatkossa. Tarkoituksena on myös siirtää yksi kaupunkiin päin menevän linja-auton pysäkki lähemmäs lentoasemaa, kohtaan, josta käännytään lentoasemalle. Pysäkki täytyy kuitenkin sijoittaa turvalliseen paikkaan. Koska linja-autot ovat niin suuria ja lentoaseman edessä voi olla myös takseja ja muita autoja, suoraan lentokenttärakennuksen eteen ei ole mahdollista ajaa. Linjan 4 aikataulu on myös niin tarkka, ettei aikaa ylimääräisiin kierroksiin Nakarin mukaan ole. Hän sanoo, ettei paikallisliikenteen kautta ole tarkoitus järjestää mitään kuljetusta pelkästään lentokenttää varten, koska

he järjestävät avointa joukkoliikennettä, johon on kaikille pääsy. Erikoisliikenne matkailijoita varten kuuluu muille tahoille.

6.4 Omat kokemukset lentokentältä

Työskennellessäni kesällä 2011 Lappeenrannan hiekkalinnalla matkailuneuvojana, kävin myös lentokentällä vastaanottamassa matkustajia lentojen saapuesssa työajan puitteissa. Eniten apua tarvitsivat ulkomaalaiset matkustajat, jotka tarvitsivat taksia tai etsivät edullista kuljetuspalvelua. Monet matkustajista olivat matkalla joko Lappeenrannan keskustaan tai rautatieasemalle. Muita kohteita olivat muun muassa Vainikkalan rautatieasema sekä Huhtiniemen matkailukeskus.

Varsinkin jos asiakkaalla on tiettyyn aikaan lähtevä jatkokuljetus, kuten juna, on tärkeää, että kuljetusväline löytyy nopeasti ja vaivattomasti. Useille asiakkaille soitettiin takseja ja neuvottiin tie lähimmälle linja-autopysäkille tai etsittiin aikatauluja juniin ja linja-autoihin. Osa varsinkin ns. reppureissaajista koki taksin liian kalliiksi ja linja-autolla matkustamisen liian monimutkaiseksi joko aikataulujen tai reitin takia ja päätti kulkea matkan lentokentältä jalan. Suurimpia ongelmia linja-autojen kanssa oli, että lentoaseman ohi kulkeva auto ei mene rautatieasemalle ja joskus linja-autoa saattoi joutua odottamaan jopa tunnin koneen saapumisen jälkeen. Joskus ongelmia tuli myös taksien kanssa, jos kyytejä ei ollut tilattu nimellä. Tällöin taksit eivät tienneet kuka on tilannut minkä auton, ja joku saattoi jopa jäädä ilman kyytiä, jos joku, joka ei ollut taksia tilannut ehti ottaa auton.

7 Kehitysmahdollisuudet

Seuraavassa luvussa esitellään lentokentän kuljetuspalveluiden kehitysmahdollisuuksia eri kuljetuspalveluiden kannalta. Luvussa käsitellään eri lentokenttien ratkaisuja kuljetuksiin liittyen sekä pohditaan myös kokonaan uudenlaisten kuljetuspalveluiden kehittämisen mahdollisuuksia.

| Taksi | Linja-auto | Muut kuljetusmahdollisuudet |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • kamera, josta taksikeskus näkee onko tolzilla asiakkaita • puhelin, josta taksin voi tilata • taksin tilaaminen nimellä • lentoasemalle taksin numero ja muut tiedot selvästi esille • taksikuljetus tasahinnalla tietyn alueen sisällä | <ul style="list-style-type: none"> • miehittämätön info-piste, josta voi etsiä esim. aikatauluja (internet) • pysäkin siirto lähemmäs lentoasemaa • aikataulujen ja reittien muuttaminen vaikeaa • kaukoliikenteen autot lentoaseman kautta | <ul style="list-style-type: none"> • kokonaan uusi lentokenttäkuljetus • kuljetus myös Vainikkalaan • matkailualan toimijat ja kaupunki yhteistyöhön kuljetuksen järjestämiseksi • uuden kuljetuksen markkinointi |

Kuvio 2. Kehitysmahdollisuudet.

Kehitysmahdollisuuksia on tutkittu haastatteluiden, omien kokemusten, aiempien tutkimusten sekä muiden lentokenttien esimerkkien kautta. Kuviossa 2. voi nähdä kehitysehdotuksen pääpiirteittäin.

7.1 Taksipalvelut

Pääasiassa Lappeenrannan lentoasemalla taksipalveluja käyttävät liikematkustajat, paikalliset sekä matkailijat, joilla on kiire esimerkiksi seuraavaan jatkokuljetukseen. Vaikka taksipalvelut ovatkin parantuneet lentokenttaliikenteen vilkastuessa, ongelmia ilmenee erityisesti saatavuuden ja tiedottamisen kanssa. Matkailijat eivät tiedä, mistä taksin saa ja missä sitä odotetaan. Lentokentän taksiasemalle ollaankin asentamassa kameraa, jolla taksinvälittäjät voivat reaaliaikaisesti seurata, onko asemalla asiakkaita odottamassa. Jotta tämä toimisi, tulee taksitolpan olla selvästi merkitty, jotta ihmiset tietävät, missä taksia ylipääntään tulisi odottaa.

Monet ovat olleet tyytymättömiä siihen, ettei takseja ole valmiina odottamassa, kun lennot saapuvat. Vaikka taksi yleensä saapuukin melko nopeasti tilauksen jälkeen, koska lentokenttä on niin lähellä keskustaa, antaisi se, että edes yksi auto olisi valmiina odottamassa, asiakkaille paremman kuvan taksipalveluista. Vaikka taksien saanti on pyritty takaamaan tilauslentojen aikaan, tulisi huomiota

kiinnittää myös reittilentojen hoitamiselle, varsinkin kun matka keskustasta lentoasemalle ei ole pitkä ja se ei vie taksilta ajallisesti muutamaa minuuttia enempää. Toisaalta konetta voi joutua odottamaan joskus pitkiäkin aikoja, mikä vähentää taksien mielenkiintoa olla kentällä odottamassa.

Toinen ongelma on se, etteivät matkailijat tiedä, mistä taksin voi tilata. Vaikka taksin tilaustiedot löytyvätkin lentokentän tuloaulasta, eivät kaikki taksin tarvitsijat osaa niitä sieltä etsiä. Taksitolppaan olisi hyvä merkitä taksintilausnumero sekä tolpan sijainti. Joillain Suomen lentoasemilla on ilmainen puhelin, josta matkailijat voivat taksin tilata. Myös Lappeenrannan lentokentän aulassa on puhelin, mutta sitä käytetään pääasiassa autonvuokraustoimintaan. Puhelimen yhteyteen voisi liittää taksintilaustiedot ja näin sitä voisi käyttää myös taksin tilaamiseen. Kaikilla matkailijoilla ei nimittäin välttämättä ole Suomessa toimivaa puhelinta tai puhelinta mukana ollenkaan.

Eräs ongelma varsinkin taksinkuljettajien kannalta on se, ettei ole selvää, mikä taksi on tilattu millekin asiakkaalle. Tämä ongelma voidaan ratkaista taksintilausvaiheessa ottamalla tilaukset aina vastaan nimellä, jolloin taksinkuljettaja voi lentokentällä tarkistaa, kuka asiakkaista on tilannut juuri kyseisen taksin. Taksien tarvetta voitaisiin myös selvittää etukäteen jo lentokoneessa, mikä vaatisi taksinvälityskeskukseen yhteistyötä lentoyhtiöiden ja lennonjohdon kanssa.

Taksipalveluja olisi mahdollista tarjota myös niin sanottuna kiinteänä palveluna, jossa hinta ja reitti pysyvät jokseenkin samana. Kuljetus voisi olla etukäteen tilattava tai aina järjestettävä ja hinta voi olla kiinteä tai muuttua esimerkiksi matkustajamäärän mukaan. Reittikin voidaan pitää kiinteänä tai kuljetus voidaan järjestää tietyn alueen, kuten kaupungin keskustan, sisällä. Palvelun toimivuuden takaamiseksi täytyisi löytyä oikeat myynti- ja markkinointikanavat, jotta asiakkaat löytäisivät palvelun. Yhteistyö esimerkiksi lentoyhtiöiden, lentokentän ja palveluntuottajan välillä olisi välttämätöntä.

7.2 Linja-autoliikenne

Linja-autokuljetuksista ovat kiinnostuneet pääasiassa ns. reppureissaajat, jotka matkustavat pienellä budjetilla ja käyttävät halpalentoyhtiöitä matkustamiseen. Tällä hetkellä linja-autojen aikatauluista ja reiteistä voi olla vaikea löytää tietoa

paikan päällä, jos käytettävissä ei ole internetyhteyttä. Lentokentän aulaan voisi järjestää miehittämättömän infopisteen, josta löytyisi tiedot linja-autojen reiteistä sekä aikatauluista ja tietoa myös muista kuljetuspalveluista, kuten takseista ja autonvuokraamisesta. Tiedot olisi hyvä olla mahdollisimman monella kielellä, suomen ja englannin lisäksi esimerkiksi venäjäksi ja saksaksi. Infossa voisi olla myös internetyhteys, jonka avulla tiedot löytyisivät nopeasti ja myös muista asiakkaita kiinnostavista aiheista.

Aikatauluja ja reittejä ei ole suunniteltu lentokentän toimintaa silmällä pitäen, ja niitä on vaikea lähteä muuttamaan. Yksi melko helposti onnistuva ja jo suunnitteilla oleva muutos on kuitenkin linja-autopysäkin siirtäminen lähemmäs lentoasemaa. Näin asiakkaiden on helpompi löytää pysäkki, ja kynnys käyttää linja-autoa madaltuu. Tällä hetkellä pysäkit sijaitsevat joko melko kaukana lentoasemasta tai ns. kulman takana toisella kadulla, minne voi olla vaikea löytää.

Busseja voidaan myös hyödyntää muilla tavoin lentokentän toimintaan liittyen, kuten markkinointivälineinä. Jos esimerkiksi kaukoliikenteen busseihin saataisiin tarrat, joissa mainostettaisiin Lappeenrannan lentokenttää, Ryanairia ja/tai AirBalticia, lähialueiden asukkaiden tietoisuus matkustusmahdollisuuksista Lappeenrannassa voisi kasvaa.

TAK Oy:n (2011) tekemässä lentomatrustajatuksessa monet olivat tyytymättömiä myös kaukoliikenteen bussien kulkuun. Bussit eivät kulje lentokentän kautta vaikka matka bussien usein käyttämältä 6-tieltä, lentokentälle ei ole kovinkaan pitkä. Jos kaukoliikenteen linja-autoja saataisiin ajamaan lentoaseman kautta, lähtö lennolle helpottuisi myös kauempaa tulevilla matkustajilla ja saat-taisi vetää enemmän asiakkaita.

7.3 Muut kuljetusmahdollisuudet

Yksi mahdollisuus kuljetusten järjestämisestä Lappeenrannan lentokentälle on erillinen lentokenttäbussi, jota jo kokeiltiin Lappeenrannassa pari vuotta sitten. Silloin mukana olivat kaupungin suurimmat hotellit sekä Lappeenrannan seudun yrityspalveluiden matkailun osasto. Silloin kuljetus ei vetänyt tarpeeksi asiakkaita, joten se lopetettiin.

Nyt alueelle on kuitenkin avattu uusi matkailukeskus, jossa toimii Holiday Club Saimaa-hotelli. Holiday Club voisi olla kiinnostunut järjestämään kuljetuksen lentokentältä Rauhaan, jossa se sijaitsee. Kuljetus olisi hotellille tärkeä, koska hotelli sijaitsee melko kaukana Lappeenrannan keskustasta ja muita kuljetuksia sinne ei tällä hetkellä ole järjestetty. Joten jos lentokenttäbussi järjestettäisiin uudelleen ja se kulkisi myös Rauhaan, saattaisi matkustajia olla enemmän kuin aiemmin. Kuljetuksesta täytyisi kuitenkin tiedottaa sekä lentokentän että hotellin kuten myös matkailuneuvonnan kautta, jotta asiakkaat löytäisivät palvelun. Myös hintojen täytyisi olla kilpailukykyiset taksin ja tavallisen linja-autokuljetuksen kanssa.

Suunnitteilla on ollut myös bussikuljetus lentoasemalta Vainikkalan rautatieasemalle, mistä lähtee junia Venäjälle. Ehkä tämä kuljetus voisi kulkea myös esimerkiksi keskustan ja rautatieaseman kautta, jolloin asiakaskunta myös todennäköisesti kasvaisi. Suunnitelmat kuljetuksen järjestämisestä ovat kuitenkin tällä hetkellä jäissä.

7.4 Kuljetusratkaisuja muilta lentokentiltä

Muilla lentokentillä Suomessa on hoidettu kuljetuspalvelut monin eri keinoin. Joensuun lentokentällä, joka on samaa kokoluokkaa kuin Lappeenrannan lentokenttä, on järjestetty erityinen bussikuljetus, joka kulkee vain arkipäivisin ja maksaa aikuisilta 5 euroa ja lapsilta 2,5 euroa. Myös monilla muilla lentoasemilla liikennöi erillinen lentokenttäbussi. Vaasassa kuljetus hoituu joukkoliikenteen linja-autoilla, joiden vuoroista osa ajetaan lentokentän kautta. Turussa taas paikallisliikenteen bussit kulkevat keskustasta lentokentälle jopa 20 minuutin välein. Tampereen lentoaseman sivuilta on useampi linkki lisätietoihin liittyen bussikuljetuksiin. Savonlinnassa kuljetukset keskustasta on järjestetty tunti ennen koneen lähtöä ja takaisin keskustaan heti koneen laskeuduttua. Rovaniemellä on paikallisliikenteen kuljetusten lisäksi matkailukeskusten itse järjestämiä jatkokuljetuksia kohteisiin. Oulussa kuljetukset on järjestetty arkisin 20 minuutin välein ja viikonloppuisin joka tunti. Kuusamossa lentokenttäkuljetukset hoitaa Pohjolan matkojen bussi. Kuopiossa lentokenttäbussi kulkee arkisin hintaan 5,10 euroa. (Finavia 2012.)

Kaikilta Suomen lentoasemilta on myös mahdollisuus saada taksikuljetus. Varkaudessa, Turussa, Tampereella, Rovaniemellä, Kuopiossa ja Kokkolassa on järjestetty erityiset lentokenttätaksit, jotka kuljettavat matkustajia kiinteään hintaan ja usein tiettyjen ennalta määrättyjen kohteiden välillä. Monissa paikoissa kuljetus tulee tilata etukäteen. Turussa ja Oulussa lentoasemilla on ilmaiset puhelimet, joista asiakkaat voivat tilata taksin lentokentälle. Seinäjoen lentoasemalla taas matkustajien on mahdollista tilata taksi jo lentokoneesta lentoemännän välitykselle, jolloin kuljetus on jo lennon laskeutuessa odottamassa. (Finavia 2012.)

8 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyössä tutkittiin Lappeenrannan lentokentältä lähtevien ja sinne menevien kuljetuspalveluiden kehitysmahdollisuuksia. Alun perin oli tarkoitus tehdä haastattelut sekä kuljetuspalveluiden ja lentokentän edustajille että lentokentällä matkustajille, jotka näitä palveluita ovat käyttäneet. Tehtyäni haastattelut yritysten edustajille, tulin siihen tulokseen, että olen saanut tarpeeksi tietoa kuljetusten nykytilasta sekä siitä, millaisia muutoksia niihin on mahdollista tehdä. Kuljetuspalveluiden suurimmat ongelmat olivat kuitenkin jo tiedossa, joten asiakashaastattelut olisivat saattaneet olla turhia. Lisäksi työssä käytettiin sekundäärisenä lähteenä Lappeenrannan kaupungin ja Finavian toimeksiantona tehtyä lentomatkustajatutkimusta kesältä 2011. Tutkimuksessa käsiteltiin myös mm. lentokentälle tullessa ja sieltä lähdettäessä käytettäviä kulkuneuvoja sekä pyydettiin palautetta tyytymättömyyttä aiheuttavista tekijöistä. Vastauksissa tuli myös kuljetuspalveluihin liittyviä asioita esille. Työn tutkimusosuuden luotettavuus on mielestäni melko hyvä, koska haastattelut tehtiin ihmisille, jotka ovat aiheen asiantuntijoita ja tekevät töitä läheisesti aiheen parissa. Tutkimuksen tulokinnan luotettavuuteen on saattanut vaikuttaa tutkijan subjektiivinen tulkinta aineistosta.

Vaikka sain työn empiirisestä osuudesta paljon tietoa, koin teorian etsimisen aiheesta haastavaksi. Vaikka yleisesti kuljetuspalveluista löytyykin paljon teoriaa, kuljetuspalveluista osana lentokentänpalveluja ei juuri löytynyt tietoa. Aiheesta ei myöskään ole tehty juuri tutkimuksia muilla lentokentillä, etenkin

Suomessa tai näin pienillä lentokentillä. Opinnäytetyön aikataulu venyi muutamalla kuukaudella, koska tein töitä opinnäytetyön tekemisen ohella. Myös teorian löytämisen vaikeus venytti aikataulua. Olen kuitenkin melko tyytyväinen siihen, missä aikataulussa sain opinnäytetyöni tehtyä.

Uskon, että työ auttaa antamaan kuvan siitä, mitä lentokentän kuljetuspalveluiden kehittämiseksi on tehtävissä erityisesti taksi- ja linja-autopalveluiden kanalta. Matkustajavirtojen jatkuvan kasvun sekä uusien lentoreittien avautumisen myötä täytyy pitää huolta siitä, että matkustajat löytävät palvelut ja niiden luo on helppo tulla ja lähteä. Liityntäkuljetukset ovat usein iso osa matkaa, ja niiden on tärkeää sujua vaivattomasti. Toimivien yhteyksien takaamiseksi eri toimijoiden kuten lentoaseman, lentoyhtiöiden ja kuljetuspalveluiden tarjoajien sekä muiden matkailualantoimijoiden tulisi tehdä yhteistyötä ja kehittää palveluja yhdessä.

Aiheeseen liittyen on mahdollista tehdä myös jatkotutkimuksia. Aihetta voisi käsitellä myös asiakkaiden tyytyväisyyden ja toiveiden näkökulmasta. Tutkimus kannattaisi kuitenkin tehdä kesällä, jolloin matkustajavirrat ovat suuremmat. Jatkotutkimuksen voisi tehdä myös parannusten onnistumisesta, jos ne saatettaisiin käytäntöön. Myös kokonaan uuden kuljetuspalvelun toimintaa voisi tutkia käytännönläheisemmin ja mahdollisuuksien mukaan myös toteuttaa suunnitelmallista käytännössä ja tutkia sitten palvelun onnistumista.

Kuvat

Kuva 1. Linja-autopysäkki Pilotinkadulla, s.10

Kuva 2. Näkymä Pilotinkadun pysäkiltä lentoasemalle, s.10

Kuva 3. Lappeenrannan paikallisliikenteenreitit, s.11

Kuva 4. Lentokentän taksitolppa, s.12

Kuva 5. Lentoasemalta lähtevä tie, s.12

Kuviot

Kuvio 1. Työn rakenne, s.7

Kuvio 2. Kehitysmahdollisuudet, s.28

Lähteet

- Finavia 2012a. Lappeenrannan lentoasema.
http://www.finavia.fi/lentoasemat/lentoasema_lappeenranta Luettu 24.5.2012
- Finavia 2012b. Lappeenrannan lentoasema, Kulkuyhteydet.
http://www.finavia.fi/lentoasemat/lentoasema_lappeenranta?pg=1091697 Luettu 17.1.2012
- Finavia 2012c. Matkustaja lentoasemittain.
<http://www.finavia.fi/files/kronodoc/2284/212999/Matkustajat%20lentoasemittain%20suo-fi.pdf> Luettu 15.5.2012
- Finavia 2012d. Suomen lentoasemat. <http://www.finavia.fi/> Luettu 5.3.2012
- Hakola, M. 2007. Aika matka kiitotiellä. The Finavia Story. Helsinki: Multikus-tannus.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. ym. 2008. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Hel-sinki: Tammi
- Lappeenranta 2012. Lappeenrannan paikallisliikenteen reitit. Aikataulut.
<http://lappeenranta.fi/loader.aspx?id=960c286e-0e3b-4261-bf4e-42743d6d7871>
Luettu 19.1.2012
- Lehti, P. 2012. Lentoasemapäällikkö. Finavia Oy. Lappeenranta. 22.3.2012.
Haastattelu
- Lennalomalle.com 2010. Wingon lennot Lappeenrantaan loppuvat.
<http://www.lennalomalle.com/content/view/1776/43/lang,en/> Luettu 23.1.2012.
- Liikennevirasto 2011. Liikennejärjestelmän suunnittelu.
http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/liikenneverkko/liikennejarjestelma/liikennejarjestelman_suunnittelu Luettu 17.1.2012
- Macário, R. 2001. Upgrading quality in urban mobility systems. Managing ser-vice quality. 11(2), 93-98.
- Mäntynen, J, Kallberg, H, Kalenoja H, Kiiskilä K, Rauhamäki H, Salli R, Vihanti K & Alava P. 2006. Liikennetekniikan perusteet. Tampere. Tampereen teknilli-nen yliopisto.
- Mäntynen, J & Rauhamäki, H. 2005. RIL 165-1Liikenne ja väylät I. Suomen Ra-kennusinsinöörien liitto RIL Oy. Helsinki.
- Nakari, B. 2012. Liikenneinsinööri. Lappeenrannan kaupunki. Lappeenranta. 18.4.2012. Haastattelu
- Nykänen, H. 2012. Parhaan hinnan metsästys. Etelä-Saimaa 17(127), 5.

Rautanen, H. 2012. Lappeenranta kiittää kovaan kasvuun. Saimaa News 1/2012. 16–17.

Ruonakoski, A, Somerpalo, S, Turja T & Pajunen J. 2009. Taksien laadunvalvonta. Liikenne- ja viestintäministeriö. Helsinki.
http://www.lvm.fi/c/document_library/get_file?folderId=339549&name=DLFE-8041.pdf&title=Julkaisuja%2033-2009 Luettu 15.5.2012

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere . Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus> Luettu 8.5.2012

Salakka, J. 2012. Taksi Saimaan toimitusjohtaja. Taksi Saimaa. Lappeenranta. 4.4.2012. Haastattelu

Sopanen, H. 2008. Fly Lappeenranta vaihtaa pienempiin skotlantilaisiin.
<http://www2.lappeenranta.fi/lehtitietokanta/artikkeli.php?id=10206> Luettu 23.1.2012

Taksiliitto. 2012. Taksimatkan hinta. <http://www.taksiliitto.fi/taksiliikenne/hinta/> Luettu 16.5.2012

TAK Oy 2011. Tutkimus- ja Analysointikeskus. Lentomatkestajitutkimus, Lappeenrannan lentokenttä 2011.
<http://www.lappeenranta.fi/loader.aspx?id=f55e8a1f-1441-406f-8ea5-4c41bee68ed1> Luettu 14.5.2011.

Virtanen, P. 1995. Maankäytön perusteista. Helsinki: Otavatieto Oy.

Wells, A. & Young, S. 2003. Airport Planning and Management. Blacklick, OH, USA: McGraw-Hill Professional Publishing.

Yle. 2008. Fly Lappeenranta aloittaa Helsinki - Lappeenranta-lennot.
http://yle.fi/uutiset/talous_ja_politiikka/2008/01/fly_lappeenranta_aloittaa_helsinki_-_lappeenranta-lennot_275059.html Luettu 23.1.2012.

YLE Etelä-Karjala 2010. Lappeenrannan lentomatkestajille turistibussi.
http://yle.fi/alueet/etela-karjala/2010/06/lappeenrannan_lentomatkestajille_turistibussi_1795897.html Luettu 23.1.2012.

Haastattelukysymykset

Lappeenrannan lentoasema, lentokenttä päällikkö Petteri Lehti

1. Millainen kysyntä eri kuljetuspalveluihin kohdistuu?
2. Mitkä ovat kysyntään vaikuttavat tekijät (vuoden ajat, eri lennot yms.)?
3. Mitkä ovat eri asiakassegmentit, jotka kuljetuspalveluja käyttävät?
4. Onko asiakkailta tullut palautetta kuljetuspalveluista tai muusta niihin liittyvästä? Millaista?
5. Miten liikuntarajoitteiset yms. on otettu huomioon?
6. Miten kuljetusmahdollisuuksista tiedotetaan lentokentällä?
7. Mitkä ovat suurimmat ongelmat kuljetuspalveluiden kanssa lentoaseman näkökulmasta? (aikataulut, saatavuus, reitit yms.)
8. Onko palveluiden tarjoajien kanssa yhteistyötä? Jos on millaista ja jos ei, niin miksi ei?
9. Kehitysehdotuksia?

Taksi Saimaa, toimitusjohtaja Jouni Salakka

1. Millainen kysyntä kohdistuu lentoasemalle ja sieltä pois suuntautuviin kuljetuksiin?
2. Miten kuljettajia tiedotetaan lennoista?
3. Millaista palautetta on saatu asiakkailta?
4. Millaista palautetta on saatu kuljettajilta?
5. Mikä oli keltaisen kortin järjestelmä? Miksi sitä ei enää ole? Onko mahdollista ottaa uudelleen käyttöön?
6. Kehitysehdotuksia.
7. Pystyisikö taksilla järjestämään kuljetusta ns. tasamaksulla, jolla pääsisi esimerkiksi rautatieasemalle tai hotelleille?
8. Vieläkö Imatralle on järjestetty kuljetus lentokentältä?
9. Onko Holiday Clubin tuleminen vaikuttanut mitenkään kysyntään?

Lappeenrannan kaupungin liikennesuunnittelu, liikenneinsinööri Birgitta Nakari

1. Miten lentoasema on otettu huomioon suunnittelussa?
2. Millä perusteilla reitit ja aikataulut suunnitellaan esimerkiksi linjan 4 kohdalla?
3. Mikä kuljetusyritys hoitaa reittiä numero 4?
4. Kuinka paljon kuljetuksen tarjoaja vaikuttaa reitteihin ja aikatauluihin?
5. Millainen kysyntä reitille kohdistuu?
6. Ovatko muutokset reittiin ja aikatauluun mahdollisia?
7. Onko asiakkailta saatu palautetta? Millaista?
8. Kehitysehdotuksia?