



Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Käsimatkatavaroiden määrän vähentäminen lentoliikenteessä

Juri Luosta

Opinnäytetyö
Matkailun liikkeenjohdon
koulutusohjelma
2017



| | |
|---|--|
| Tekijä(t) Juri Luosta | |
| Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Käsimatkatavaroiden määrän vähentäminen lentoliikenteessä | Sivu- ja liitesivumäärä 23 + 2 |
| <p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, miksi käsimatkatavaroiden kanssa matkustetaan ja mitkä asiat voisivat houkuttaa ruumamatkatavaran ostoon. Tutkimus suoritettiin, koska käsimatkatavaroiden määrä on kasvanut niin suureksi, että se hidastaa koneiden lähtöä ja jopa myöhästyttää niitä. Tämän tutkimuksen on toimeksi antanut Airpro Oy, joka on Finavia Oyj:n tytäryhtiö.</p> <p>Tutkimus suoritettiin valituilla Norwegian Airin lennoilla ja kyseessä oli lyhyt yksisivuinen kysely. Kyselyssä haettiin vastauksia kysymyksiin miksi käsimatkatavaraa on mukana ja miten matkustajat saisi ostamaan ruumalaukun lennoille.</p> <p>Tutkimus toteutettiin heinäkuussa 2017 Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Tutkimukseen osallistuvat valittiin satunnaisesti. Kyselyt toteutettiin lähtöporteilla juuri ennen koneeseen nousua ja lennot valittiin sillä perusteella, kuinka paljon kyseisillä lennoilla on käsimatkatavaraa. Vastauksia saatiin 78 matkustajalta kahdeksalta lennolta.</p> <p>Tutkimuksessa käy ilmi kuinka suuri merkitys rahalla on päätöksen tekoon. Hinnan alennus tai poisto on selkeästi merkittävin vaihtoehto. Tämän ohella huomataan, kuinka paljon matkustajilla on tarpeellisia tavaroita käsimatkatavaroissaan, kuten eväitä, viihdettä ja leluja sekä arvotavaroita minkä rikkoutumista pelätään.</p> <p>Työn lopussa ehdotetaan erilaisia ratkaisuja lentoyhtiölle, millä voidaan vähentää käsimatkatavaroiden määrää. Ehdotetaan myöskin joitakin prosesseja huolintayhtiölle, joilla ongelmaa voidaan ratkoa siten, ettei se aiheuta enää lentojen myöhästymisiä.</p> <p>Ratkaisuja ongelmaan toisivat ruumamatkatavaran hinnan alentaminen tai poistaminen. Lisäksi palveluiden liittäminen ruumamatkatavaraan, kuten ensimmäisenä koneeseen nouse tai jonottomaan turvatarkastukseen pääsy, saattaisivat myös helpottaa tilannetta.</p> <p>Huolintayhtiölle yksi mahdollisuus olisi lähtöselvittää matkatavaroita portille, mistä ne kerätään ruumaan. Saavuttaessa kohteeseen matkustajat voisivat noutaa laukkunsa koneelta. Tämä voisi houkuttaa matkustajia joilla on kiire tai pelkäävät matkatavaroiden häviämistä tai rikkoutumista.</p> | |
| Asiasanat Ilmailu, matkatavarat, huolinta, lentoyhtiö. | |

Sisälllys

| | |
|---|----|
| 1 Johdanto | 1 |
| 2 Lentomatkustuksen kehitys | 3 |
| 2.1 Sääntelyn vapautus | 3 |
| 2.2 Itsepalvelun kasvaminen ja teknologian murros | 4 |
| 2.3 Nykyiset prosessit ongelmalle | 5 |
| 3 Käsimatkatavarasäännöt ja lisäpalvelut..... | 7 |
| 4 Toimeksiantaja..... | 9 |
| 5 Tutkimus | 10 |
| 5.1 Tutkimuksen toteutus | 10 |
| 5.2 Tutkimuksen tulokset | 11 |
| 6 Pohdinta..... | 17 |
| 6.1 Kehitysehdotukset..... | 17 |
| 6.2 Validiteetti ja reliabiliteetti | 20 |
| 6.3 Oma oppiminen..... | 21 |
| Lähteet | 22 |
| Liitteet..... | 24 |
| Liite 1 | 24 |
| Liite 2 | 25 |

1 Johdanto

Lentomatkustuksen murros on aiheuttanut suuria muutoksia lentoyhtiöiden toimintoihin ja tarpeisiin. Matkustajamäärien kasvu, kilpailun koveneminen ja hintojen lasku ovat tuoneet maailman eri alueet lähemmäksi kuin koskaan aiemmin ja mahdollistanut matkustamisen myös niille, joilla ei siihen ollut ennen varaa. Säännösten ja rajoitusten vapauttaminen lentomatkustukselta on mahdollistanut uusien halpalentoyhtiöiden synnyn ja muokannut ilmailualaa uuteen suuntaan. Vaikka muutos on tuonut mukanaan enemmän kohteita, halvempia hintoja ja enemmän valinnanvaraa on se myös tuonut mukanaan ongelmia, joita ei oltu havaittu ennen.

Koska lentojen hinnat ovat tulleet alas ja lentäminen on halvimmillaan halvempaa kuin ruumalaukun maksaminen, on myös kynnys ylimääräisille ostoksille kasvanut. Matkustajat eivät enää matkusta ruumalaukun kanssa, vaan vedettävän käsimatkatavaran kanssa. Tämä suhteellisen tuore ongelma on hankaloittanut muutenkin kiireistä koneen lähtöprosessia ja mahdollisesti jopa myöhästyttää sitä.

Käsimatkatavaroiden liiallinen määrä aiheuttaa ongelmia koneella, kun kaikki laukut eivät yksinkertaisesti mahdu matkustamoon. Lentohenkilökunnan tai porttihenkilökunnan tehtäväksi jää siirtää laukkuja ruumaan, mikä itsessään hidastaa ja jopa myöhästyttää koneiden lähtöjä. Tämän hetkiset toimintamallit auttavat, mutta eivät ratkaise ongelmaa. Lentokonevalmistajat ovat jo reagoineet ongelmaan rakentamalla suuremmat tilat tuleviin koneisiin ja jopa päivittäneet nykyisiä, mutta siitä huolimatta ongelman kanssa saatetaan painia vielä vuosikymmen uusia konetyyppejä odotellessa. Käsimatkatavarat eivät kuitenkaan ole vain asia jotka voi siirtää ruumaan, vaan ne ovat palvelu jonka lentoyhtiö on luvannut asiakkailleen. Vaikka lentoyhtiö osoittaa mahdollisuuden, ettei kaikki laukut mahdu matkustamoon, ovat asiakkaat silti varautuneet ottamaan käsimatkatavarat koneeseen mukanaan. Ongelma ei tule häviämään hetkessä ja onkin ensisijaisen tärkeää löytää siihen ratkaisuja.

Tämän työn tarkoituksena on ratkaista käsimatkatavaroiden luomia ongelmia asiakaslähteisestä näkökulmasta. Ongelmia on syntynyt, kun matkustajien mukanaan tuomien käsimatkatavaroiden määrä on kasvanut liian suureksi. Suuri määrä aiheuttaa ongelmia koneeseen nousussa ja aiheuttaa jopa koneiden myöhästymisiä. Tavoitteena on löytää syitä suureen käsimatkatavara määrään ja ehdottaa ratkaisuja tulosten pohjalta, joilla määrää voitaisiin rajoittaa. Erityisen tärkeää on ymmärtää matkustajien päätösten taustalla olevat syyt. Tutkimus kartoittaa asiakkaiden halun jättää laukkuja ruumaan ja toiveet joilla päätös tehtäisiin herkemmin.

Työskentelen parhaillaan porttikoordinaattorina Airpro Oy:lle, joten kiinnostus aihetta kohtaan on suuri. Toivon löytäväni konkreettisia vaihtoehtoja ongelman helpottamiseksi tai ratkaisemiseksi. Ja uskon löytäväni syitä ongelmaan, joka helpottaa työtäni jatkossa. Aihe on myös sikäli kiinnostava, että varsinaisia tutkimuksia aiheesta ei ole tehty.

Tutkimus on käytännönläheinen ja antaa konkreettisia vaihtoehtoja niin huolintayhtiöllekin, eli maapalveluita tarjoavalle yritykselle joka vastaa koneen operatiivisesta toiminnasta maassa, kuin lentoyhtiöllekin. Ongelman ajankohtaisuuden ja vähän tutkimisen vuoksi tämä tutkimus antaa arvokasta tietoa matkustajien päätöksistä. Tutkimusta voi hyödyntää huolintayhtiöt sekä lentoyhtiöt omia operatiivisia päätöksiä tehdessään ja ongelmaa ratkoessaan.

2 Lentomatkustuksen kehitys

Perinteisellä lentoyhtiöllä tarkoitetaan yleensä yhtiötä, jonka lentolippuun kuuluu palvelut valmiiksi ja halpalentoyhtiöllä yhtiötä joiden tuotteeseen ei kuulu mitään muuta kuin lentolippu. Muut palvelut, kuten ruumalaukun, istumapaikan valinnan, ruoan tai juoman, pitää ostaa erikseen. Halpalentoyhtiöt toimivat tehokkaasti ja pyrkivät tuomaan kustannukset mahdollisimman alas. Koneilla on kiire lentää mahdollisimman monta reittiä päivässä, ruumalaukut ja ruoat täytyy ostaa erikseen ja liput myydään ensisijaisesti internetissä. Perinteiseen lentoyhtiöön kuuluu yleensä ruoat ja ruumalaukut hintaan ja kääntöajat eivät ole aivan yhtä lyhyitä. (Flyavl 2016) Tulevassa osiossa käydään läpi, miten muutos kohti halpalentoyhtiöitä on tapahtunut ja miten se on vaikuttanut käsimatkatavaroiden luomaan ongelmaan.

Halpalentoyhtiöille tyypillistä on kaiken ylimääräisen riisuminen pois prosessista, jotta kustannukset saadaan alas. Yleensä operoidaan vain yhdellä konetyypillä, jotta kaikki henkilöstö voi niillä lentää ja mahdutetaan koneeseen mahdollisimman paljon istuinpaikkoja. Koneilla operoidaan myös kaupungin pienemmällä kentällä, eikä päälentoasemalla. Pienemmät maksut kentällä tuovat kustannuksia alas ja vähemmän ruuhkaa takaa myös mahdollisuuden nopeisiin kääntöaikoihin (aika koneen laskeutumisesta koneen nousuun) joka nostaa koneen tuottavuutta. Yleensä lennetään myöskin suhteellisen lyhyitä välejä, eikä panosteta pitkiin, yli 1500 km, reitteihin. (ICAO 2003, 1-2)

2.1 Säätelyn vapautus

IATA eli International Air Transportation Association, on kansainvälinen liitto, jonka tehtäviin kuuluu tukea lentoliikennettä sekä luoda sääntöjä, määräyksiä ja ohjeistuksia lentoliikennettä varten. IATAn jäseniä on noin 275 ja se pitää sisällään noin 83 prosenttia koko ilmaliikenteestä. (IATA 2017) IATAn merkitys ilmailualalle on valtava. Se edustaa kaupallista puolta neuvotteluissa ja vastaa useimpien lentoyhtiöille tyypillisten standardien luomisessa. Siinä missä ICAO (International Civil Aviation Organization) edustaa eri maiden hallituksia, niin IATA edustaa lentoyhtiöitä ja toimii eräänlaisena vastapainona ICAO:lle. (Doganis 2005, 33)

Ensimmäisenä halpalentoyhtiönä pidetään yhdysvaltalaisista Southwest Airlines yhtiötä. Yhtiö ymmärsi pystyvänsä välttämään tarkkaan säädellyn alan hintasäätelyn operoimalla vain Texasissa. Aiemmin hintasääntely koski osavaltion rajojen ulkopuolelle lentäviä. Hyvä ajoitus takasi suuren markkinaosuuden lähes saman tien. Southwest Airlines perustettiin 1971, eli 8 vuotta ennen säätelyn vapautumista. Southwest Airlines otti käyttöön uuden

taktiikan taatakseen halvat lennot, mutta kuitenkin saadakseen matkustajat palaamaan. Taktiikka perustui henkilöstön laatuun ja tyytyväisyyteen. Henkilöstössä panostettiin hyvään ryhmähenkeen ja heille maksettiin hyvin kilpailukykyistä palkkaa alaan nähden. Laadukas ja hyväntuulinen palvelu toi hyvän mielen asiakkaille ja antoi anteeksi alalle tyyppillisten lisäpalveluiden tai -tuotteiden puuttuminen. Tyyppillisenä esimerkkinä koneissa tarjottiin soodaa ja pähkinöitä lämpimän aterian sijaan. (Field 2016, 4-5)

Yksi ilmailualan suurimpia ja voimakkaimpia muuttujia on ollut raskaasti säädellyn ilmailun vapauttaminen. Trendi alkoi Yhdysvalloissa jo kahdeksankymmentäluvulla, mutta rantautui kunnolla Eurooppaan vasta yhdeksänkymmentäluvun alussa. Vuoden 1993 alussa otettiin käyttöön niin kutsuttu kolmas paketti, joka vapautti ilmailumarkkinat EU:n sisällä. Paketti mahdollisti vapaat lentoreitit EU:n jäsenmaiden välillä ja poisti lähes kaikki hintaan ja kapasiteettiin liittyvät rajoitukset. Tämä paketti avasi mahdollisuuden uusille halpalentoyhtiöille Euroopassa. Kyseessä oli muutos ei niinkään vapauttamisen takia vaan normalisoinnin. ICAO argumentoi nimenomaan alan käsittelemisestä muiden alojen tavoin. Tarkoituksena oli poistaa tarpeettomat rajoitukset lentotoiminnan operoinnissa. Rajoitukset estivät tai rajoittivat voimakkaasti lentoyhtiön toimintaa oman maan rajojen ulkopuolella. (Doganis 2000, 12-13, 38-39)

Euroopassa halpalentoyhtiöt tulivat markkinoille suhteellisen myöhään, mutta niiden voima ja merkitys olivat hyvin suuret. Ensimmäinen alalle jäädäkseen tullut oli Ryanair. 2000-luvun taitteessa alan ehdottomasti suurimmat olivatkin Ryanair ja EasyJet. (Doganis 2000, 160-161)

2.2 Itsepalvelun kasvaminen ja teknologian murros

Teknologian kehittyminen on ollut erityisen voimakasta ja merkittävää juuri ilmailun saralla. Uudet innovaatiot ja kehittyvät moottorit ja laitteet ovat nostaneet nopeutta ja kapasiteettia, mutta samaan aikaan laskeneet kulutusta ja hintaa. (Doganis 2005, 3) Hintojen luonnollinen lasku kehittyvän teknologian myötä on luonut pohjaa halpalentoyhtiöille.

Helsinki-Vantaalla SAS, Norwegian ja Finnair käyttävät itsepalvelupisteitä ruumalaukkujen jättöä varten. Niiden ja internetissä sekä automaateilla tehtävän lähtöselvityksen tehtävä on tuoda nopeutta ja joustoa lähtöselvitykseen. Lisäksi käsimatkatavaran kanssa voi tehdä lähtöselvityksen jo kotona ja siirtyä suoraan turvatarkastukseen. (Finavia 2014.) Nämä prosessit luovatkin pohjaa ongelmalle. Koska matkustajan ei välttämättä tarvitse edes tulla lähtöselvitykseen tai vaikka asiakas toisikin ruumalaukun, niin ei hänen käsi-

matkatavaroitaan voida aina tarkkailla tai huomata. Näin ollen matkustaja saattaa ilmaantua lähtöportille aivan liian suurten tai liian monen matkatavaran kanssa. Lisäksi ei pystytä laskemaan tai arvioimaan käsimatkatavaroiden määrää.

Monista lieveilmiöistä joita halpalentoyhtiöt ja hintojen alentuminen ovat tuoneet mukanaan, useampi liittyy juuri lentoyhtiöiden toimintaan. Lentoyhtiöt ovat joutuneet uudelleen miettimään monia strategisia ja käytännönläheisiä toimintoja. Yksi merkittävä muutos on ruumamatkatavaran maksulliseksi tekeminen. Nykyinen malli halpalentoyhtiöillä tarkoittaa pitkälti oman matkan räätälöintiä eli jokainen palvelu ja asia ovat erikseen valittavissa ja on matkustajan itse päätettävissä, mitä palveluita halutaan matkaan liittää. Koska koko matkan hinta ei enää ole pelkkä lentolippu, vaan hinta koostuu useista eri osista, voi tämä tarkoittaa erittäin halpoja lippuja. Jos lipun pohjahinta on todella alhainen, on kynnys lisäpalveluiden ostamiseen korkeampi. Ylimääräisten palveluiden, kuten ruumamatkatavaran, valinta saattaa nostaa lipun hintaa todella paljon. Ruumamatkatavaralla tarkoitetaan lähtöselvitettävää matkatavaraa, eikä käsimatkatavaraa jotka otetaan mukaan matkustamoon.

Finavia listaa sivuillaan vaiheet, joita tarvitsee itse tehdä Helsinki-Vantaalla. Vaiheista käy ilmi, kuinka missään vaiheessa ei ole tarvetta olla yhteydessä lentoyhtiön edustajaan tai huolintayhtiön virkailijaan. Lähtöselvityksen voi tehdä internetissä tai automaateilla terminaalissa, samasta pisteestä saa ruumalaukulle tunnistetarran, laukun voi jättää lentoyhtiön laukun jättöpisteelle, turvatarkastusta ennen lipun tarkastaa elektroninen portti ja lähtöportilla lipun tarkastaa elektroninen portti (Finavia 2016).

Teknologian kehitys on tuonut mukanaan useita innovaatioita, joiden tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa matkustajan prosesseja ja toimintaa. Itsepalvelutiskit lähtöselvitykselle ja laukkujen jättämiselle, mahdollisuus tehdä lähtöselvitys mobiililaitteella, passintarkastuksen biopassioptio ja jopa älylaukut, joissa olevaan näyttöön voi tuoda laukkutarran kotoa käsin. Yhtiöt pyrkivät seuraamaan ihmisten liikkeitä ja laukkujen liikkeitä bluetooth ja wifi teknologian avulla sekä houkuttelevat ihmiset käyttämään applikaatioita, joiden avulla seuraaminen helpottuu. (Altexsoft 2017)

2.3 Nykyiset prosessit ongelmalle

Tällä hetkellä huolintayhtiöllä on muutamia prosesseja ja käytäntöjä, joilla pyritään rajoittamaan tai helpottamaan ongelmaa. Norwegian Airin lennoilla tyypillinen kääntöaika, eli aika joka kuluu koneen laskeutumisesta uudestaan nousuun, on pieni. Siitä, että koneen ovet

avataan, siihen että ne suljetaan, on aika vain puoli tuntia. Tämä koskee valtaosaa, muttei kaikkia lentoja. Tässä puolessa tunnissa, kone täytyy tyhjentää ihmisistä, siivota ja valmistella, uusien matkustajien on noustava koneeseen ja vastaavasti laukkujen ja rahdin tyhjennys ja lastaus kuuluvat prosessiin. Aikaa jää hyvin vähän, jos ollenkaan, ongelmille tai poikkeustilanteille. Eli jos matkustajilla on liikaa käsimatkatavaraa, joutuu matkustamohenkilökunta niitä ottamaan pois, jotka huolintayhtiö siirtää ruumaan. Tämä on aikaa vievää ja saattaa aiheuttaa lennon myöhästymisen. Koska lentokoneen on tarkoitus lentää vielä useita lentoja päivän aikana, saattaa se aiheuttaa ketjureaktion, jossa kone myöhästyy jokaisessa kohteessa.

Käytössä olevia tapoja tämän välttämiseksi on muutamia. Ensinnäkin mikäli lento on varattu täyteen ja kohde on yksi tunnetuista ongelmakohteista, pyritään jo lähtöselvityksessä tarkkailemaan käsimatkatavaroiden määrää ja kokoa. Käsimatkatavaroita pyydetään ruumaan veloitusetta jo lähtöselvityksessä. Ottaen huomioon lähtöselvitysautomaatit sekä itsepalveluautomaatit ruumalaukuille, ei se välttämättä ole edes mahdollista. Useat matkustajat tulevat suoraan portille kulkematta lähtöselvityksen kautta.

Toinen tapa on pyytää käsimatkatavaroita ruumaan lähtöportilla. Liian suuret pyritään ottamaan muutenkin, mutta aktiivisesti kysytään matkustajilta mahdollisuutta jättää laukku ruumaan veloitusetta. Jos vapaaehtoisia ei saada ja laukkuja on yhä liikaa, voi se johtaa koneen myöhästymiseen, koska laukkujen poistaminen matkustamosta on hidasta ja ne täytyy vielä siirtää ruumaan.

3 Käsimatkatavarasäännöt ja lisäpalvelut

Halpalentoyhtiöillä on tyypillistä ottaa maksu jokaisesta palvelusta erikseen. Norwegian listaa sivuillaan lisäpalveluiksi lipun vaihdot, nimen vaihdot, lippuluokan muutokset, istumapaikan valinnat, ruumalaukun, ruoat ja juomat. (Norwegian 2017a)

Lentoyhtiöiden innovaatiot lisäpalvelujen suhteen viedään koko ajan pidemmälle. Yleisimmät ja perinteisimmät lisäpalvelut ovat yhä ruumamatkatavara, valittava istuinpaikka sekä matkustusluokan nosto, mutta uusimpia innovaatioita riittää. Etelä-korealainen Jeju Air on tuonut mahdollisuuden ostaa kaksi vierekkäistä paikkaa yön yli lennoille, jotta matkustajat voivat maata. Muutama yhtiö on jo aiemmin myynyt viereistä istumapaikkaa lisätilaa lennoilla kaipaaville. (Airlinetrends 2017a)

Useat yhtiöt myöskin tekevät lisäpalveluiden ostamisen koko ajan helpommaksi esimerkiksi tarjoamalla lennon aikana pääsyn portaaliin, eli internetin välityksellä toimivaan applikaatioon tai yhtiön luomaan sivustoon, älypuhelimilla, joista voi ostaa verovapaita tuotteita, varata taksin etukäteen, varata konsertti- tai illallislippuja sekä muita lisäpalveluita. Useilla yhtiöillä on jo vastaavia palveluita muun muassa Finnairilla ja Lufthansalla. (Airlinetrends 2017b)

Perinteisissä lentoyhtiöissä on yleensä ruumamatkatavarat kuuluneet hintaan, joten matkustajat ovat lähtökohtaisesti jättäneet laukkunsa ruumaan. Nykyisin yleistynyt järjestelmä, jossa ruumamatkatavara ei kuulu hintaan aiheuttaa sen, ettei yhtä moni halua laukkuaan ruumaan jättää. Eri lentoyhtiöillä onkin eri hintoja ruumalaukuille ja eri määräyksiä käsimatkatavaroille. Seuraavaksi esittelen kolmen lentoyhtiön käsimatkatavara määräykset. Nämä yhtiöt ovat Norwegian, Finnair ja Ryanair. Valitsin nämä yhtiöt, koska Finnair edustaa enemmän perinteistä lentoyhtiötä Helsinki-Vantaalla, mutta on hinnoitellut ruumamatkatavaran ja Ryanair taas edustaa toista, jopa hieman pidemmällekin vietyä, halpalentoyhtiötä.

Norwegian sallii lennoillensa yhden käsimatkatavaran, sekä yhden pienen henkilökohtaisen tavarat. Tämä voi olla esimerkiksi pieni kannettavan tietokoneen laukku tai käsilaukku, kunhan sen saa mahtumaan etuistuimen alle koneessa helposti. Käsimatkatavaran kokorajoitukset riippuvat puolestaan lippuluokasta. Käsimatkatavaran pitää mahtua mittoihin 55 x 40 x 23 cm lippuluokasta riippumatta. Henkilökohtaisen pienen tavarat taas pitää sopia mittoihin 25 x 33 x 20 cm. Kalliimmassa lippuluokassa matkustajan käsimatkatavarat saavat painaa maksimissaan 15 kg ja muissa luokissa 10 kg. Ainoana poikkeuksena on Dubai, jonka painorajoitus on aina 8 kg. (Norwegian 2017b)

Finnairin käsimatkatavara säännöt sallivat ainakin yhden käsimatkatavaran, mutta muutamia eroja on riippuen lippuluokasta. Businessluokka sekä silver-, gold- ja platinumkortit antavat mahdollisuuden tuoda kaksi käsimatkatavaraa mitoiltaan 56 x 45 x 25 cm sekä yhden pienen henkilökohtaisen tavarat, kuten pienen kannettavan tietokoneen laukun, reppun tai käsilaukun. Henkilökohtainen tavara täytyy mahtua etuistuimen alle ja olla mahtua rajoituksin 40 x 30 x 15 cm. Kaikki nämä laukut saavat painaa yhteensä korkeintaan 10 kg. Muut matkustusluokat mahdollistavat vain yhden käsimatkatavaran samoissa 56 x 45 x 25 cm mitoissa, sekä yhden henkilökohtaisen joka mahtuu 40 x 30 x 15 cm tilaan. Yhteensä nämä saavat painaa 8 kg. Lisäksi varoitellaan liian suurten laukkujen tuomisesta, sillä se voi johtaa lisämaksuun lähtöportilla. (Finnair 2017)

Ryanair sallii lennoilensa aina yhden suuremman 55 x 40 x 20 cm ja yhden pienemmän 35 x 20 x 20 cm laukun. Suuremmalle laukulle on asetettu 10 kg raja. Lisäksi lentoyhtiö varoittaa, että lennoille mahtuu vain 90 laukkuja, joten laukkuja saatetaan siirtää ruumaan lähtöportilla. Priority-matkustajilta pyritään välttämään laukkujen siirtämistä ruumaan. (Ryanair 2017)

Käsimatkatavara kuuluu lähes jokaisella lentoyhtiöllä hintaan, mutta ongelma tulee vastaan, kun huomataan ettei kaikki laukut mahdu matkustamoon. Varsinkin vuoden 2008 jälkeen, kun ruumalaukut ovat muuttuneet maksullisiksi, on ongelmat alkaneet kasautua. Tällainen on hankala myös siksi, että lähes jokaisella lentoyhtiöllä on eri laukkurajoitukset käsimatkatavaralle. Myöskin yhteistyökumppani yhtiöillä ja jopa saman yhtiön sisällä olevilla lentoyhtiöillä saattaa vaihdella koko rajoitukset. Tämä saattaa aiheuttaa ongelmia mahdollisilla jatkolennoilla. Boeing on jo reagoinut ongelmaan luomalla muutoksia koneisiinsa. Esimerkiksi uusi B737-900 pitää sisällään korkeammat lokerot, joihin mahtuu jopa 194 laukkuja, kun koneeseen mahtuu 180 matkustajaa. (McCartney 2015).

Koska koneeseen ei välttämättä kaikki käsimatkatavarat mahdu, niin lentoyhtiöillä on tapana laittaa käsimatkatavaroista kertovaan artikkeliin tieto siitä, että jos käsimatkatavara tila loppuu kesken, niin laukkuja saatetaan siirtää ruumaan. Norwegian kehottaa myöskin olemaan laittamatta arvoesineitä, lääkkeitä tai tärkeitä dokumentteja käsimatkatavarihin siltä varalta, että laukku saattaa joutua ruumaan (Norwegian 2017b).

4 Toimeksiantaja

Toimeksiantaja on Airpro Oy, joka on valtion omistuksessa oleva Finavia Oyj:n tytäryhtiö. Airpro on yritys, joka tarjoaa lentomatkustukseen liittyviä palveluita. Airpro on perustettu 1994. Yrityksen toimintaan kuuluu muun muassa lentävää henkilökuntaa, turvatarkastusta, lentokenttäbusseja ja maapalveluita. Yrityksessä on yli 1350 työntekijää, 16 eri lentokentällä Suomessa ja ylitti 50 miljoonan euron liikevaihdon vuonna 2015. (Airpro 2015)

Finavia on lentoasemayhtiö, joka omistaa valtaosan, eli 21, Suomen lentoasemista. Finavian tavoitteena on luoda sujuva ja turvallinen matkustaminen lentomatikustajille. Finavia vastaa lentoasemien infrastruktuurista, kuljetuksista, opasteista, neuvonnasta, turvatarkastuksesta sekä kaikesta valaistuksesta tietotekniikkaan. Finavia myös vuokraa tiloja sekä ylläpitää parkkipaikkatoimintaa lentoasemilla. Pääpaino on tällä hetkellä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Toimintaa ei tueta verorahoin vaan yhtiö tuottaa itse rahansa lentoliikenteen maksuista sekä oheismyynnistä muun muassa parkkitoiminnalla ja tila vuokrauksilla. (Finavia 2014)

Norwegian on perustettu 1993 ja lentää yli 130 kohteeseen ympäri maailmaa. Lentokoneita on noin 100 ja tilauksessa on yli 250 uutta konetta. Norwegianilla on noin 5500 työntekijää ja vuonna 2015 melkein 26 miljoonaa matkustajaa lensi yhtiöllä. (Norwegian 2017c)

5 Tutkimus

Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa syyt, mitkä saavat matkustajat ottamaan käsimatkatavaroitaan lennolle ja löytää asioita joiden avulla matkustajat saisi ostamaan ruumalaukun. Tutkimukseen valittiin lyhyt kysely, koska matkustajilla ei ole paljon aikaa vastata kysymyksiin ennen koneeseen nousua. Asteikoksi valittiin numerot yhdestä viiteen, koska täten saadaan tarkempaa tietoa matkustajien päätöksistä ja toiveista.

5.1 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusmenetelmänä käytettiin lyhyttä, kahden kysymyksen, kyselyä. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska matkustajilla on hyvin rajallinen aika portilla ja aika ei riitä vastaamaan kuin lyhyeen ja yksinkertaiseen kyselyyn. Matkustajat saapuvat portille noin tunnista 45 minuuttiin ennen lennon lähtöä ja heti kun koneeseen nousu alkaa, matkustajat eivät enää vastaa kyselyihin. Kysely muodostettiin kahdesta kysymyksestä, jossa on useita vaihtoehtoja. Kysely toteutettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Vaihtoehtoja oli valittavana useampia ja numeroita 1 – 5 sai käyttää painottamaan tietyn vastauksen arvoa. Numero viisi tarkoitti pienintä painoarvoa eli vähiten merkittävintä tekijää. Haastateltiin 78 matkustajaa kahdeksalta eri lennolta. Kysymyksillä haetaan vastauksia kysymyksiin: Miten saisimme matkustajat jättämään laukunsa ruumaan jo lähtöselvityksessä, miten saisimme matkustajat ostamaan ruumapaikan laukulle ja mitä houkuttimia tai prosesseja voisimme hyödyntää näiden saavuttamiseksi.

Haastattelut toteutettiin ennen lentojen lähtöä valituilla reiteillä Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Lennot on valittu yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja pitää sisällään ongelman kanssa merkittävimmät kohteet. Haastateltavat valitaan sattumanvaraisesti, mutta vain jos he täyttävät tietyt ehdot: Haastateltavan täytyy puhua englantia tai suomea, hänellä täytyy olla suurempi käsimatkatavara kuin pelkästään käsilaukku ja matkustamassa kyseisellä Norwegianin lennolla.

Hakiessani ehdokkaita kyselyyni, käytin seuraavaa pohjaa:

”Hei! Olen matkailun liikkeenjohdon opiskelija Haaga-Heliasta ja tiedustelin olisiko teillä aikaa osallistua alle kaksi minuuttia kestävään kyselyyn? Kysely koskee käsimatkatavaraa ja tuloksia kerätään opinnäytetyötäni varten.”

”Täytettävänä on vain nämä kaksi kysymystä. Vastatkaa asteikolla yhdestä viiteen ja sijoittakaa niin monta numeroa kuin haluatte. Viisi on kaikkein painavin syy ja yksi vähiten

merkittävä ja voitte jättää tyhjäksi, jos sillä ei ole teille merkitystä. Suuret kiitokset avustanne!”

”Hey! I am studying tourism in Haaga-Helia and I would like to ask you to participate in a quick survey that shouldn’t take more than two minutes? The survey is about carry-on luggages and the results will be used in my thesis.”

”You only need to fill in these two questions. Please use numbers from one to five, with 5 being the most important and 1 least important. Place as many numbers as you like and leave some options empty if they are of no consequence to you. Thank you so much for your help!”

Saatuani myönteisen vastauksen kerroin vielä hieman tarkemmin kuinka vastata ja mihin. Noin joka neljäs ei halunnut osallistua tutkimukseen tai osannut englantia tai suomea. En seurannut kyselyn täyttöä, mutta olin läsnä valmiina vastaamaan kysymyksiin ja avustamaan tarvittaessa.

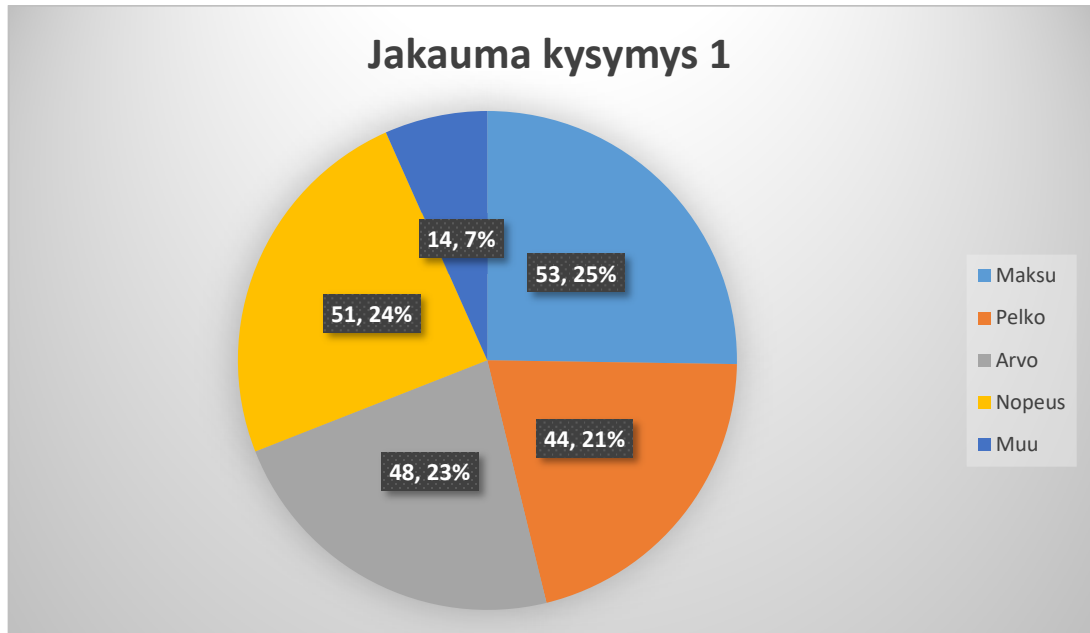
Tutkimus suoritettiin Helsinki-Vantaan lentoasemalla. Kohteena olivat Norwegian Airin lennot Madridiin, Barcelonaan, Roomaan, Alicanteen, Lontooseen, Palma de Mallorcalle, Dubliniin ja Bourgasiin. Kohteet valittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa ja valinta kriteerinä toimi lennon ongelmallisuus käsimatkatavaroiden suhteen. Lentojen lähtöajat vaihtelivat ja osa lähti aikaisin aamulla ja osa vasta iltapäivällä. Kyselyitä tehtiin noin tunti ennen lennon lähtöä lähtöportilla. Riippuen oliko kyseessä bussiportti, eli matkustajat kuljettetaan koneelle busseilla, ja koneeseen nousun aloitusajasta, oli aikaa 15 minuutista puoleen tuntiin tehdä kyselyt. Kyselyitä oli tarkoitus saada kasaan noin 80 ja lopullinen vastausmäärä oli 78. Matkustajat saapuivat portille noin tunnista puoleen tuntiin, ennen lennon lähtöä.

5.2 Tutkimuksen tulokset

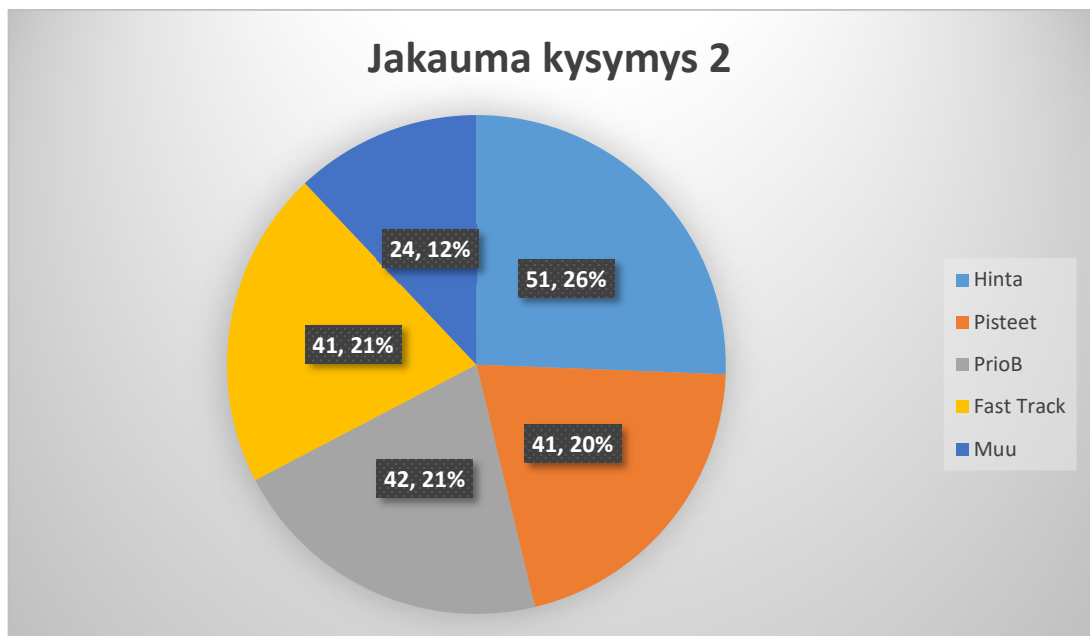
Kyselyihin vastattiin annettujen numerovaihtoehtojen lisäksi ruksilla, jotka olen listannut omaksi yksikökseen. Kyselyn kysymys numero 1 on mistä syystä et laittanut käsimatkatavaraasi ruumaan ja vastaus vaihtoehdot palvelun hinta, pelko ettei ruumalaukku saavu perille, arvotavaroita laukussa, nopeus molemmilla lentokentillä tai joku muu, mikä. Toisen kysymyksen kysymys on mikä saisi teidät laittamaan käsimatkatavarasi ruumaan ja vaihtoehdot halvempi hinta, enemmän kanta-asiakaspisteitä, mahdollisuus päästä ensimmäisenä koneeseen, eli priority boarding, mahdollisuus päästä jonottomaan turvatarkastukseen, eli fast track, sekä joku muu, mikä (Liite 1 ja 2). Kaavion ja sujuvuuden vuoksi olen lyhentänyt vastausvaihtoehdot seuraaviin:

| | | |
|--|---|------------|
| Palvelun maksu? | = | hinta |
| Pelko ettei ruumalaukku saavu perille? | = | pelko |
| Arvotavaroita laukussa? | = | arvotava- |
| rat | | |
| Nopeus molemmilla lentokentillä? | = | nopeus |
| Joku muu | = | muu |
| | | |
| Halvempi hinta? | = | hinta |
| Enemmän kanta-asiakaspisteitä? | = | pisteet |
| Mahdollisuus päästä ensimmäisten joukossa koneeseen? | = | PrioB |
| Mahdollisuus päästä jonottomaan turvatarkastukseen? (Priority) | = | Fast track |
| Joku muu, | = | muu |

Vastaus jakauma ensimmäiseen kysymykseen oli hyvin tasainen. Jokaista vastausvaihtoehtoa paitsi muu vaihtoehtoa vastattiin lähes yhtä paljon (kuva 1). Järjestyksessä eniten vastauksia sai kuitenkin hinta, jonka jälkeen tulivat nopeus, arvo, pelko ja viimeisenä muu. Myös toisessa kysymyksessä jakauma oli hyvin tasainen (kuva 2). Järjestyksessä eniten vastattiin hinnan muutosta, sitten ensisijaista koneeseen nousua ja nopeampaa turvatarkastusta, kanta-asiakasohjelman pisteitä ja viimeisenä muu vaihtoehto. Merkittäviä piikkejä yhdenkään vastausvaihtoehdon kohdalla ei siis ilmennyt. Osa vastaajista käytti ruksia numeron sijaan ja nämä tulokset on laskettu mukaan.

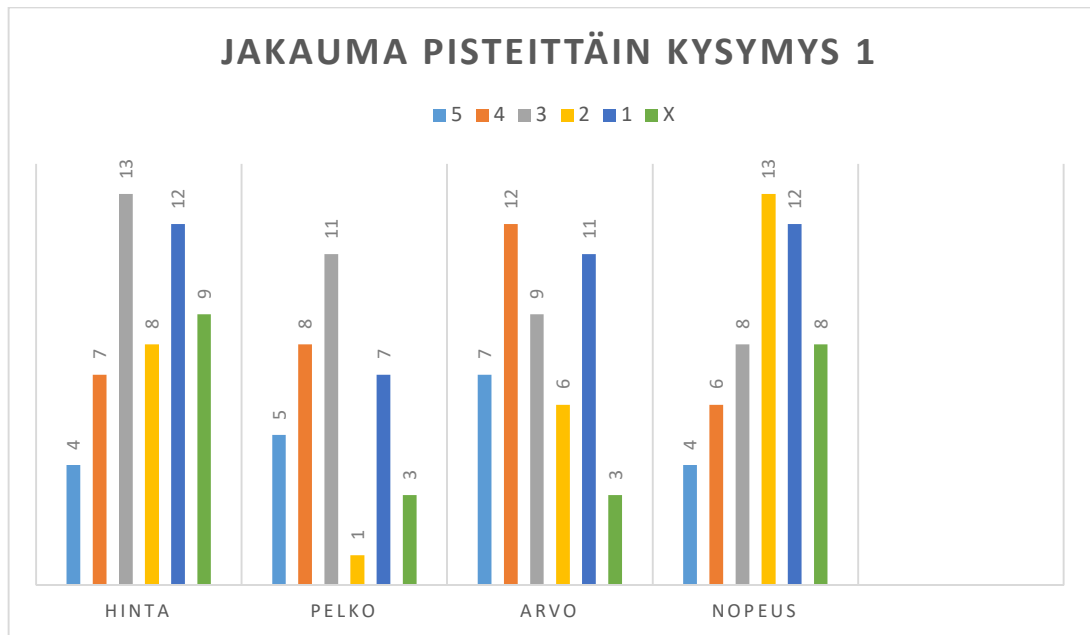


Kuvio 1 Mistä syystä et laittanut käsimatkatavaraasi ruumaan? 78 vastausta



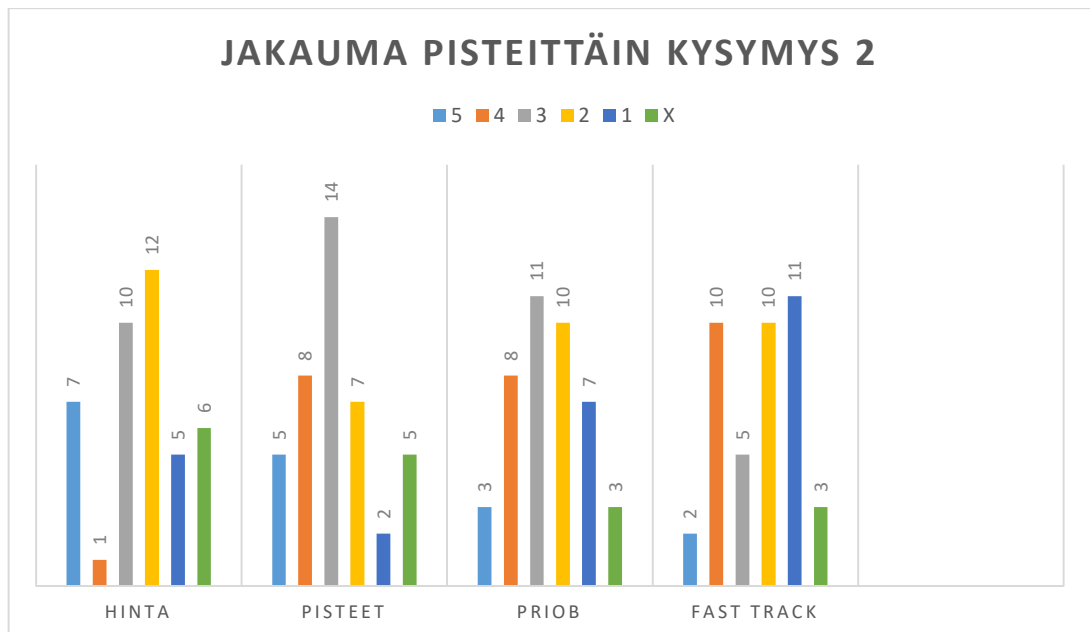
Kuvio 2 Mikä saisi teidät laittamaan käsimatkatavarasi ruumaan? 78 vastausta

Kysymyksessä pyydettiin asiakkaita sijoittamaan numeroita yhdestä viiteen. Yksi oli kaikkein merkittävin tekijä ja viisi vähiten merkittävä. Numero jakauma kysymyksessä yksi oli monipuolinen. Kaikissa vaihtoehdoissa keskitason numerot olivat suosittuja. Vaihtoehdoissa nopeus ja hinta vastaukset olivat jakautuneet enemmän numeron 1 lähelle, kun taas vaihtoehdoissa pelko ja arvo jakauma kallistui enemmän asteikolla viiden puolelle (kuva 3).



Kuvio 3 Mistä syystä et laittanut käsimatkatavaraasi ruumaan? 78 vastausta

Toisessa kysymyksessä suunta on samantyylinen kuin edellisessäkin. Vastaus jakauma on painottunut keskelle jokaisessa vaihtoehdossa. Tällä kertaa kuitenkin vastaukset ovat jakautuneet melkoisen tasan numeroiden yksi ja viisi välillä.



Kuvio 4 Mikä saisi teidät laittamaan käsimatkatavarasi ruumaan ruumaan? 78 vastausta

Määrällisesti vastausvaihtoehdoista niin kysymyksessä yksi kuin kaksikin olivat kuitenkin hinta (kuva 1 ja 2). Kysymyksessä yksi hintaan oli sijoitettu 53 numeroa tai ruksia ja toiseksi eniten nopeuteen 51. Sen jälkeen arvo 48 ja pelko 44. Kysymyksessä kaksi jakauma on hinta 51, PrioB 42 ja fast track sekä pisteet 41 (kuva 1 ja 2).

Numerojakauman perusteella merkittävimmäksi syyksi valittiin hinta ja nopeus kahdella toista numero 1 vastauksella (kuva 3), jonka jälkeen suosituimmat olivat arvo yhdellätoista ja pelko seitsemällä. Hinta ja nopeus sarakkeissa paino on selkeästi numeroiden 1-3 alueella, kun taas arvo on painottunut enemmän keskellä 2-4 ja pelko taas hieman asteikolle 3-5. Kysymyksessä kaksi merkittävimmäksi tekijäksi nousi fast track yhdellätoista ja sitten PrioB seitsemällä, hinta viidellä ja pisteet kolmella (kuva 4). Painotus on kaikissa vaihtoehdoissa keskellä, numerot 2-4 ovat suosittuja, mutta fast track vaihtoehdossa numero 1 nouse ylitse muiden.

Useat matkustajat vastasivat rukseilla numeroiden sijasta. Kysymyksessä yksi rukseja laitettiin hintaan yhdeksän, pelkoon kolme, arvoon kolme ja nopeuteen kahdeksan (kuva 3). Kysymyksessä kaksi hinta sai kuusi ruksia, pisteet 5, PrioB 3 ja fast track 3. Nämä vastaukset käsitellään erillisinä eikä lisätä minkään numeron mukaan (kuva 4).

Joku muu, mitkä vastaukset ja niille annettu numero:

Kysymys yksi

Laukussa lennolla tarvittavaa tavaraa (lounas, viihde, lelut) (numerot 2,1,X,X,5,5,X) x 8

Viikkoon ei tarvitse enempää tavaraa (2)

Jatkoyhteys bussilla, kiire (1,1) x 2

En tarvitse paljon tavaraa (2)

4 hengen perheelle ei riitä 4 x 20kg (X)

Ei ole tarvetta ruumatavaralle (2)

Kysymys kaksi

Mukavampi tapa kuljettaa lennolle tarpeelliset (1)

100% varmuus laukun perille saapumisesta (5,X) x 2

Yksinkertaisempi varaus prosessi (5)

Jos laukut tulisivat kohteessa nopeammin (5,2,X,1,4,5) x 6

Huoli arvotavaroista (X)

Sisältyisi lipun hintaan (2)

Ei painorajaa perheiden laukuille (1)
Ajan säästö, suoraan kentältä taksiin (1)
Paikka koneen etuosasta, pääsisi ulos nopeasti (1)
Ketteryys ja varmuus laukun saapumisesta (3)
Vakuus laukun saapumisesta tai välitön korvaus (5)
Kestävämpi käsimatkatavara (X)
Ensimmäisenä pois koneesta (X)
Lomalta palatessa suurempi käsimatkatavara, luo tungosta matkustamoon (X)
Ei mikään (X, 5, 5,X) x 4

Matkustajien joku muu vastauksissa toistuvat samat teemat. Hyvin usea ei ole halukas jättämään laukkuaan ruumaan mistään hinnasta. Useat ovat maininneet viihteen tai eväät syyksi ja usea myös lennolla tarvittavat. Toinen selkeästi toistuva teema on nopeus. Laukkuja ei tahdota odottaa kohteessa ja usea toivoikin laukun nopeampaa saapumista. Osa myös pelkäsi, ettei laukku saavu perille ja halusikin täyden varmuuden laukun saapumisesta tai välittömän ja nopean korvauksen laukun jäämisestä matkalta.

6 Pohdinta

Ensimmäinen huomio tutkimustuloksista on niiden tasainen jakauma. Ennakko odotukset kohdistuivat hintaan, mutta kaikki vaihtoehdot saivat huomiota suhteellisen tasaisesti (kuva 1). Tämä kertoo siitä, ettei palvelun maksu ole ainut syy, eikä ratkaisu, ongelmaan. Useimmat matkustajat merkitsivät hinnan myöskin merkittävimmäksi syyksi. Huomionarvoista on myöskin muu vaihtoehdossa, missä hyvin moni otti esille arvotavarat. Hyvin monen matkustajan laukussa on särkyvää keramiikkaa tai arvokkaita elektronisia laitteita. Huoli esineiden särkymisestä on suuri. Tämän lisäksi useampi otti esiin eväät, lelut ja viihdeen. Käsimatkatavaroista löytyy lennolla viihtymisen kannalta olennaisia välineitä, joiden merkitys on erittäin suuri varsinkin pidemmällä lennoilla. Tämän lisäksi vielä monella matkustajalla on mukanaan tärkeitä lääkkeitä, mitkä eivät saa hävitä tai saattavat olla tarpeellisia lennon aikana. Tämä käy ilmi myös kyselyyn vastanneiden omista kirjoituksista. Valta osa muu vaihtoehdon vastauksista liittyy käsimatkatavaroiden sisältöön. Oli sitten kyseessä lounas, viihde, lelut, lääkkeet tai särkyvät esineet, matkustajat haluavat ne mukaan lennolle.

Pelkkiä määriä katsoen saa kuitenkin kuvan asioista mitkä vaikuttavat ainakin jollain tasolla päätökseen. Tutkimuksessa käy ilmi, kuinka hinta on kuitenkin tekijä suurimmalla osalla (kuva 1 ja 3). Vaikka nopeus on heti perässä ja arvokaan jää kauas taakse. Siinä missä arvo on selkeästi huolta herättävä seikka ja on merkittävin tekijä päätöksessä, niin hinta ja nopeus ovat pitkälle yli puolelle jonkin asteinen vaikuttava tekijä. Pelko ettei laukku saavu perille on monella mielessä, mutta jää kuitenkin hieman muiden vaihtoehtojen jälkeen liki jokaisessa suhteessa (kuva 1 ja 3).

6.1 Kehitysehdotukset

Yksi selkeä ratkaisu onkin pudottaa ruumamatkatavaran hintaa. Tutkimuksessa käy ilmi hinnan suuri merkitys ruumalaukun hankinnalle (kuva 1 ja 3) ja myöskin sen houkuttelevuus ratkaisu keinona (kuva 2 ja 4). Samoja tuloksia esittää myös suuri ruksien määrä. Useampi matkustaja ruksi numeroiden sijaan ja näissä ruksatuissa vaihtoehdoissa on hinta ylivoimaisesti eniten valittu (kuva 4). Oletettavaa on, että laukkuja jätetään herkemmin ruumaan, jos hintaa pudottaa tai sen poistaa. Erillisen tutkimuksen voisi tehdä hinnan muutoksen vaikutuksesta tuottoihin ja hyötyihin. Todennäköistä kuitenkin on, ettei lentoyhtiöllä ole halua tai tarvetta ottaa hintaa pois, vaan toivotaan löydettävän muita ratkaisuja. Mutta ottaen huomioon nykyiset prosessit, joissa lähtöportilla otetaan jo useita käsimatkatavaroita veloitusetta ruumaan, voisi hinnan pudotus olla mahdollinen ratkaisu.

Nopeus oli usealle ratkaiseva asia ruumamatkatavaraa harkittaessa, mutta ketteryys molemmilla kentillä tuntuu vievän voiton. Mikäli ruumamatkatavaraa ei haluta odottaa, mutta oltaisiin valmiit se ostamaan, voisi ratkaisua hakea sitä kautta. Useilla lentoyhtiöillä joilla on käytössä korkeamman lippuluokan lippuja myös lyhyemmille lennoille, on myös käytössä järjestelmä, joissa korkeamman lippuluokan laukut tuodaan ensimmäiseksi koneesta. Yksi vaihtoehto siis olisikin, että ruumalaukulle tai jopa koko lennolle voisi ostaa priority- tai bisnesluokan lippuja. Korkeamman hintainen ruumalaukku, joka takaisi laukun saapumisen kohteessa ensimmäisten joukossa. Tämä saattaisi houkuttaa myös liikematkailijoita ostamaan ruumalaukun, jos sen saapuminen kohteessa olisi nopeaa.

Toimeksiantajan kanssa ideoitu ehdotus kanta-asiakas pisteiden kerryttämisestä ruumalaukun ostamisella, ei ollut merkittävää vaikutusta. Suuri osa merkitsi sen tutkimukseen vaikuttavana seikkana, mutta harvempi koki sen erityisen merkittäväksi (kuva 4). Siitä huolimatta voisi olla kokeilunarvoista jakaa esimerkiksi tupla rewardpisteet ruumalaukusta ja nähdä sen vaikutus. Tämä voisi olla hyvä houkutin vakioasiakkaille ja usein lentäville, mutta sen vaikutukset saattaisivat olla melko pienet. Matkustajien vastauksista päätellen, se ei olisi riittävä ratkaisu ongelmaan.

Asiakkaiden tarpeiden huomioiminen samalla kun yrittää tehdä liiketoimintaa sekä saada koneet lähtemään ajallaan, voi olla haastavaa. Sen sijaan, että vaatisi ne elintärkeitä lääkkeitä tai lapsien viihteet ruumaan, voisi olla järkevää panostaa muihin ongelmiin. Jos asiakkailla on suuri huoli laukkujen saapumisesta, olisi mahdollista luoda jonkin asteinen järjestelmä, jolla voi seurata laukun liikkeitä ja korvata välittömästi saavuttaessa, mikäli laukku ei ole saapunut. Huolintayhtiöllä on jo mahdollisuus seurata laukkujen liikkeitä jollain tasolla, mutta voisiko sen viedä pidemmälle. Tarkka paikannus laukulle ja takuu laukun pääsemisestä koneeseen. Tämän voisi yhdistää vaatimukseen lähtöselvittää laukku esimerkiksi vähintään tuntia ennen lähtöä.

Toinen ongelma on arvoavarat, jotka eivät saa jäädä kyydistä eivätkä hajota. Joillakin lentoyhtiöillä onkin jo käytössä eräänlainen käsimatkatavaran keräysjärjestelmä. Matkustajien noustessa koneeseen, on koneen vieressä kärry mihin ruumaan laitettavan laukun voi nostaa. Kohteeseen saavuttaessa laukut nostetaan kärryyn josta koneesta nousevat matkustajat itse ne ottavat. Tämän mallin voisi yhdistää jo lähtöselvitykseen. Pienehköt käsimatkatavara kokoiset laukut voisi ilmoittaa jo lähtöselvityksessä ja ottaa vastaan portilla, ja luovuttaa takaisin koneen saavuttua. Täten matkustajan ei tarvitse huolehtia laukun häviämisestä eikä hajoamiselle ole suurta vaaraa. Vastaavaa tehdään jo jollain tasolla esimerkiksi lastenrattaiden tai kantokoppien kanssa. Matkustaja saattaisi jättää laukun turvallisemmin mielin, jos saa tuoda laukun itse koneelle.

Oman kokemuksen kautta olen puhunut lentoyhtiöiden edustajien, huolintayhtiöiden työntekijöiden sekä matkustajien kanssa käsimatkatavaroista ja ongelmista joita ne tuottavat. Ongelmaan on vaikea löytää yhtä selkeää ratkaisua. Osalla käsimatkatavarat pitävät sisällään eväitä, viihdettä lennolle, tärkeitä lääkkeitä tai arvokasta tai särkyvää tavaraa. Osa pelkää laukunsa häviämistä, kun taas osa ei halua joutua odottamaan laukun jättämistä tai noutamista. Osa ei vain ole valmis maksamaan laukustaan ja matkustaa pienemmän tavaramäärän kanssa. Yhtä universaalia ratkaisua tuskin onkaan, mutta edes yksi toimiva ratkaisua saattaisi helpottaa tilannetta tarpeeksi paljon.

Yksi hieman erilaisempi ratkaisu ongelmaan olisi kääntää palvelu ylösalaisin. Ruumamatkatavara sisältyisi lipun hintaan, mutta käsimatkatavaran kokoa rajoitettaisiin merkittävästi ja suurempi käsimatkatavara, eli tällä hetkellä tyypillinen vedettävä lentolaukku, tulisi maksulliseksi. Ainakin yhdysvaltalainen Spirit Airlines on pudottanut käsimatkatavaran maksimikoon vain 18 x 14 x 8 tuumaa kokoon, joka tarkoittaa sitä, että jokainen käsimatkatavara mahtuu etuistuimen alle, suuremmista pitää maksaa erikseen (Spirit 2017). Ruumasta ei tila lopu yleensä kesken ja se harvemmin aiheuttaa myöhästymisiä. Jos käsimatkatavara olisi maksullinen, voisivat ne jotka sen tarvitsevat siitä maksaa ja kaikki muut laittaisivat mieluummin yhden laukun ruumaan. Tämä voisi olla otollinen tutkimuskohde tuleville töille, voisiko se olla rahallisesti kannattavaa. Ainakin se helpottaisi porttitoimintaa ja nopeuttaisi koneeseen nousua.

Selkein ja toivotuin ratkaisu ongelmaan on siis hinnan alennus tai poisto. Suurin osa vastaajista mainitse sen tekijänä päätöstä tehdessä. Käsimatkatavara sisältää lennolla tarvittavia tavaroita, arvoesineitä, lääkkeitä, viihdettä tai eväät. Näissä tapauksissa matkustajat eivät ole halukkaita jättämään tavaroitaan ruumaan eikä näitä kannata sinne pakottaa. Helpompaa on lähteä ratkaisemaan ongelmaa jo lipunosto vaiheessa. Houkutella matkustajat ostamaan paikka laukulle itse tavalla tai toisella. Kyselyssä esitetyt ehdotukset nopeammasta koneeseen noususta, jonottomasta turvatarkastuksesta ja suuremmasta kanta-asiakaspiste (reward) kertymästä keräsivät jonkin verran vastauksia, mutta vain fast track osoitti merkkejä suuremmasta mielenkiinnosta. Turvatarkastuksessa jonottaminen on selkeästi asia mitä halutaan vältellä ja nopeampi turvatarkastus koetaan merkittäväksi lisäarvoksi. Fast track lisäpalvelun liittäminen ruumamatkatavaraan, saattaisi houkutella sijoittamaan mieluummin ruumalaukkuun, kuin käsimatkatavaraan. Muidenkaan vaihtoehtojen, kuten ensimmäisenä koneeseen nousu tai kanta-asiakaspisteiden kerryttäminen, kokeileminen siitä huolimatta ei olisi huono idea. Se saattaisi helpottaa toimintaa porteilla edes hieman.

Ruumamatkatavaran hintaan tai kyliäisiin liittyvät päätökset ovat kuitenkin lentoyhtiöllä ja huolintayhtiö ei niihin voi puuttua. Huolintayhtiö voi kuitenkin tehdä pieniä prosessin muutokset saadakseen siirrettyä ongelmaa pois kriittiseltä puolelta tunnilta, jonka kone on maassa. Ruumamatkatavaroiden "tägääminen" eli lähtöselvittäminen portille on mahdollista ja saattaisi houkutella arvotavaroiden kanssa matkustavia jättämään laukkunsa ruumaan ja auttaisi myös niitä, jotka pelkäävät laukkunsa jäävän Helsinkiin. Vastaavasti voisi tutkia mahdollisuutta jakaa ruumaan otetut käsimatkatavarat takaisin jo koneella saavuttua kohteeseen. Nämä houkuttimet auttaisivat ainakin jonkin verran helpottamaan tilannetta, johon lentoyhtiö todennäköisesti miettii tahollaan pitkän tähtäimen ratkaisua.

Hyviä jatkotutkimuskohteita voisivat olla lentoyhtiön näkökulma aiheeseen ja mahdollisten muutosten vaikutus rahavirtaan ja liiketoimintaan. Tämä tutkimus tarjoaa yhden näkökulman ongelmaan, jossa on useita osapuolia. Kaikille osapuolille voisi toteuttaa saman suuntaista tutkimusta joissa tulee esiin eri osapuolten näkökulmat ja mahdollisuudet osallistua ongelman ratkaisuun. Mielenkiintoista olisi myöskin tehdä tutkimus lentokenttäyhtiön kannasta. Lentokentällä on kuitenkin mahdollista tehdä muutoksia ongelman helpottamiseksi ja ratkaisemiseksi. Rakenteelliset muutokset laukkujen käsittelyyn, lähtöportteihin ja jopa bussikuljetuksiin on mahdollista toteuttaa tilanteen helpottamiseksi.

6.2 Validiteetti ja reliabiliteetti

Reliabiliteetilla tarkoitetaan mahdollisuutta toistaa tutkimus. Mikäli mittaukset suoritetaan useaan otteeseen tai monella eri tavalla, saadaan siitä huolimatta johdonmukaisia samantyyppisiä tuloksia. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen mittauksen arvoa. Tutkimuksen on mitattava sitä mitä on tarkoituskin, eikä anna harhaanjohtavia tuloksia. Usein kyselyissä esimerkiksi on kysymyksen ymmärtäminen aina lukijasta kiinni. Jokainen saattaa käsittää saman kysymyksen hieman eri tavalla. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 231)

Tutkimus suoritettiin useille kansallisuuksille ja useille eri äidinkielifille. Johtuen rajallisesta englannin tai suomen osaamisesta osa vastaajista ovat saattaneet ymmärtää kysymykset ja varsinkin pisteyttämisen väärin. Osa kysyi neuvoa, mutta osa ei. Tästä johtuen voi olla, että osa on laittanut numerot väärään järjestykseen. Tämä ei määrällisesti tee muutosta vastauksiin, mutta prioriteetit ovat saattaneet mennä väärään järjestykseen.

Koska kyselyssä saa sijoittaa niin monta numeroa kuin haluaa ja mitkä numerot haluavat, johtaa tämä keskimmäisten numeroiden suureen määrään. Useat sijoittavat vain esimer-

kiksi numerot yhdestä kolmeen tai kolmesta viiteen. Tämä näkyy piikkinä keskisuurten numeroiden kohdalla. Myöskin osa sijoitti numeroiden sijaan vain ruksin, joka täytyy käsitellä omana yksikkönään eikä voi korvata mitään numeroa.

Myöskin voi olla, että kaikki eivät osta lippujaan itse, joten merkitys esimerkiksi hinnan suhteen voi olla ihmisillä sitäkin kautta eriävä. Kyselyitä ei suoritettu selkeästi alaikäisen näköisille.

Kyselyn suorittamisesta opin, että voisi olla tarpeellista olla seuraamassa vastausprosessia tuloksien varmistamiseksi tai suorittaa kysely suullisena haastatteluna. Kyselyn täyttämisen seuraaminen voi osoittautua haastavaksi varsinkin, jos haluaa täyttää useampaa kyselyä yhtä aikaa. Haastattelun suorittamiseksi voi aikaa olla portilla liian vähän, mutta useilla haastatteluilla se voisi onnistua ja antaa tarkempia tuloksia.

Tutkimuksen teoriaosuuteen liitettiin käsimatkatavaroiden ja yhtiöiden lisäksi halpalentoyhtiöiden historiaa. On oleellista ymmärtää halpalentokulttuurin historiaa, jonka avulla pystyy ymmärtämään tämän päiväistä ongelmaa. Vaikkakin käsimatkatavaran kaltainen ongelma on suhteellisen tuore, on se silti suuremmalta osin halpalentoyhtiöille ongelma. Ymmärtääksemme halpalentoyhtiöiden historiaa on hyvä ymmärtää sen syntyperä. Alaa voimakkaasti sitovien säännösten ja rajoitusten vapautuminen avasi tien nykyisen kaltaisille lentoyhtiöille, jotka pystyvät toimimaan joustavammin kuin koskaan ennen.

6.3 Oma oppiminen

Opinnäytetyötä ja tutkimusta tehdessäni olen oppinut kuinka työlästä ja aikaa vievää pienet ja yksinkertaisetkin asiat ovat. Työn ja tutkimuksen aikataulutuksen ja siitä kiinnipitämisen tärkeys ovat olleet tärkeimpiä asioita, mitä tästä työstä olen oppinut. Kirjoittaminen ja työn viimeistely ovat aikaa vieviä asioita, mutta eivät ole aikataulun kannalta yhtä haastavat. Vaikeaa on saada järjestettyä aikaa tutkimukselle ja ottaa huomioon mahdolliset ongelmat, joita tutkimuksen suorittaminen sisältää.

Opinnäytetyön aihe on ollut opettavainen ja omaa työtäni helpottava. Työn tuloksia pystyn hyödyntämään työelämässäni ja olen oppinut lisää matkustajista ja heidän tarkoituksperistään sekä toiveistaan.

Lähteet

Airlinetrends 2017. Jeju Air sleeping seat package. Luettavissa: <http://www.airlinetrends.com/2017/04/10/jeju-air-sleeping-seat-package/>. Luettu: 24.8.2017

Airlinetrends 2017. Inflight ancillaries: how airlines can monetize their inflight engagement platforms. Luettavissa: <http://www.airlinetrends.com/2017/06/21/inflight-ancillaries-how-airlines-can-monetize-their-inflight-engagement-platforms/>. Luettu: 24.8.2017

Airpro 2015. Tietoa meistä. Luettavissa: <http://www.airpro.fi/fi/tietoa-meista/>. Luettu: 9.6.2017

Altexsoft 2017. How airline industry streamlines check-in and boarding with digital services. Luettavissa: <https://www.altexsoft.com/blog/travel/how-airline-industry-streamlines-check-in-and-boarding-with-digital-self-services/>. Luettu: 24.8.2017

Doganis, Rigas. 2000. The airline business. Routledge. London.

Doganis, Rigas. 2005. Flying off-course. Routledge. London.

Field, Sydney. 2016. Southwest Airlines and the impact on low-cost carriers on airline ticket prices. Fusio, 1, 1, s. 1–2.

Finavia 2014. Näin toimit lähtöselvitys- ja matkatavara-automaatilla. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2015/nain-toimit-lahtoselvitys-ja-matkatavaraautomaatilla/>. Luettu: 5.6.2017

Finavia 2016. Näin käytät Helsinki-Vantaan digitaalisia palveluita: 5 askelta lähtöselvityksestä boardingiin. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tiedottaminen/ajankohtaista/2016/nain-kaytat-helsinkivantaan-digitaalisia-palveluita-5-askelta-lahtoselvityksesta-boardingiin/>. Luettu: 24.7.2017.

Finavia 2016. Liiketoiminnot. Yritys. Tietoa Finaviasta. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/yritys/liiketoiminnot/>. Luettu: 23.8.2017

Finnair 2017. Carry-on baggage. Luettavissa: <https://www.finnair.com/fi/fi/information-services/baggage/carry-on-baggage>. Luettu: 5.6.2017

Flyavl 2016. From legacy to low-cost: how different types of airlines work. Luettavissa: <https://flyavl.com/from-legacy-to-low-cost-how-different-types-of-airlines-work/>. Luettu: 26.8.2017

Hirsijärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Tammi. Hämeenlinna.

IATA 2017. About us. Luettavissa: <http://www.iata.org/about/pages/index.aspx>. Luettu: 24.7.2017.

ICAO 2003. The impact of low-cost carriers in Europe. Luettavissa: https://www.icao.int/sustainability/CaseStudies/StatesReplies/Europe_LowCost_En.pdf. Luettu: 25.8.2017.

McCartney, Scott. 2015. Airlines lack overhead bin space for carry-on luggage. The wall street journal. Luettavissa: <http://www.theaustralian.com.au/business/wall-street-journal/airlines-lack-enough-overhead-bin-space-for-carryon-luggage/news-story/fe05b1925cc59a833cb87ed35d76b74f>. Luettu: 24.7.2017.

Norwegian 2017a. Optional charges. Luettavissa: <https://www.norwegian.com/uk/booking/booking-information/optional-charges/>. Luettu: 24.8.2017

Norwegian 2017b. Käsimatkatavarat. Luettavissa: <https://www.norwegian.com/fi/matkusta-kanssamme/matkatavarat/kasimatkatavarat/>. Luettu: 5.6.2017.

Norwegian 2017c. Tietoja meistä. Luettavissa: <https://www.norwegian.com/fi/tietoja-meista/tarinamme/>. Luettu 3.9.2017.

Ryanair 2017. Cabin baggage allowance and luggage fees. Luettavissa: <https://www.ryanair.com/fi/en/plan-trip/travel-extras/cabin-baggage-allowance-and-luggage-fees>. Luettu: 5.6.2017

Spirit 2017. Optional services. Luettavissa: <https://www.spirit.com/OptionalServices>. Luettu: 25.8.2017

Liitteet

Liite 1.

Kysely käsimatkatavaroihin liittyen

Olen haaga-helian ammattikorkeakoulun matkailun liikkeenjohdon opiskelija ja suoritan tämän kyselyn osana opinnäytetyötäni. Työn tulokset auttavat kehittämään Airpro Oy:n toimintaa liittyen Norwegian Airin lentoihin.

Kyselyyn vastaaminen ei vie kuin noin 2 minuuttia.

1. Mistä syystä et laittanut käsimatkatavaraasi ruumaan? Numeroi vaihtoehdot siten, että numero yksi edustaa voimakkainta syytä ja numero 5 vähiten merkittävää syytä. Voit myös jättää osan numeroista sijoittamatta.

] Palvelun maksu?

] Pelko ettei ruumalaukku saavu perille?

] Arvotavaroita laukussa?

] Nopeus molemmilla lentokentillä?

] Joku muu, mikä? _____

2. Mikä saisi teidät laittamaan käsimatkatavarasi ruumaan? Numeroi vaihtoehdot siten, että numero yksi edustaa voimakkainta syytä ja numero 5 vähiten merkittävää syytä. Voit myös jättää osan numeroista sijoittamatta.

] Halvempi hinta?

] Enemmän kanta-asiakaspisteitä?

] Mahdollisuus päästä ensimmäisten joukossa koneeseen?

] Mahdollisuus päästä jonottomaan turvatarkastukseen? (Priority)

] Joku muu, mikä? _____

Kiitos korvaamattomasta avustanne ja hyvää matkaa!

Liite 2

Questionnaire concerning carry-on luggage

I am a student for tourism and hospitality in haaga-helia school for applied sciences and this questionnaire is part of my thesis. The goal of this questionnaire is to help Airpro improve their processes regarding Norwegian Air flights.

The questionnaire takes only 2 minutes of your time.

1. Why didn't you place your carry-on luggage to the hold? Place numbers 1-5 to following options, so that 1 represents the main reason and 5 represents the least meaningful reason. You can leave some numbers unused.

The fee for the service?

Fear for the luggage not to arrive?

Valuables in the luggage?

Don't want to wait for the luggage?

Something else, what? _____

2. What would you want in order to leave your luggage to the hold? Place numbers 1-5 to following options, so that 1 represents the main reason and 5 represents the least meaningful reason. You can leave some numbers unused.

Lower cost for the luggage?

More frequent flyer points?

Priority boarding, to get among the first to the plane?

Access to the priority security, the no-queue security?

Something else, what? _____

Thank you for your valuable answers and have a nice flight!