

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Kommunikaatiomalli

Barents Transport Corridor –projektille

Joni Laakso
Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelman opinnäytetyö
Tradenomi

KEMI 2008

TIIVISTELMÄ

Laakso, Joni. 2008. Kommunikaatiomalli, Barents Transport Corridor –projektille (BTC). Opinnäytetyö. Kemi-Tornio Ammattikorkeakoulu. Kaupan ja kulttuurin toimiala. Sivuja 40. Liitteet 1-2.

Opinnäytetyön tavoitteena on rakentaa kommunikaatiomalli Barents Transport Corridor –projektille ja samalla kartoittaa mahdollisia BTC –reitin käyttäjiä. Opinnäytetyöni teoreettinen viitekehys rakentuu aikaisemmin tehtyihin tutkimuksiin sekä kirjallisuuden viestinnästä. Mahdollisille BTC –reitin käyttäjille tehtyä kyselyä käytän tutkimukseni empiirisenä osana. Kysely lähetettiin sähköpostilla saatteen kanssa mahdollisille BTC –reitin käyttäjille. Yhdelle venäläiselle yritykselle kysely täytyi kuitenkin toimittaa paperimuodossa, koska heillä ei ollut käytössä sähköpostia.

Tutkimukseni osoittaa, että viestinnässä on parantamisen varaa. Lisäksi henkilötasolta asti löytyy ongelmia koulutuksen ja jopa asenteiden suhteen. Näiden korjaamiseen ei kuitenkaan riitä ainoastaan yhden toimijan ponnistelut. Tarvitaan koko toimitusketjun kattavaa yhteistyötä ja keskustelua. Ainoastaan silloin voidaan perin pohjin selvittää ja korjata puutteet aina yksilötasolta lähtien ja sopia yhteisistä pelisäännöistä.

Asiasanat: Venäjä, kommunikaatiomalli, Barents Transport Corridor, kuljetus

ABSTRACT

Laakso, Joni. 2008. Communication model, for Barents Transport Corridor –project (BTC). Bachelor's thesis. Kemi-Tornio Polytechnic. The unit of business and culture. Pages 40. Appendixes 1-2.

The goal of my thesis is to create communication model for Barents Transport Corridor –project and at the same time find possible users for the BTC –route. Theoretical frame of my thesis is build on previous researches and literature on communications. Inquiry which was sent to possible users of the BTC was used as the empiric part of my research. The inquiry was sent via e-mail to possible users of the BTC –route. Although to one Russian company the inquiry had to be delivered in paper form, because they did not have e-mail at their disposal.

My research shows that there is indeed a need of improvement in communications. In addition there are problems with education and even with attitudes all the way down to personal levels. To fix these, actions of a one individual aren't enough. Co-operation and discussion covering the whole deliverychain is needed. Only then can the problems be solved thoroughly starting from individual level and agree about the common rules.

Keywords: Russia, communication model, Barents Transport Corridor, transport

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO.....	6
1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet.....	7
1.2 Tutkimus- ja analysointimenetelmät.....	8
2 KOMMUNIKAATIOMALLIN SUUNNITTELU.....	9
2.1 Kommunikaatiomallin suunnittelun lähtökohdat.....	10
2.2 Kommunikaatiomallin onnistumisen arviointi.....	13
2.3 Mittarit.....	15
2.3.1 Mittareiden laadun arviointi.....	16
3 TUTKIMUSTULOKSET.....	18
3.1 BTC:n kohderyhmät.....	18
3.1.1 Vastaajien EU:n ja Venäjän välillä harjoittama toiminta.....	18
3.2 BTC-reitin käyttäjien käyttämät kanavat.....	19
3.2.1 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä tavarantoimittajaan.....	19
3.2.2 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä lähtömaan tulliin.....	20
3.2.3 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä lähtömaan satamaan.....	20
3.2.4 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä huolitsijaan.....	21
3.2.5 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä varustamoon.....	22
3.2.6 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä määräsatamaan.....	22
3.2.7 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä määräpaikan tulliin.....	23
3.2.8 Kuinka vastaajat kommunikoivat tavarantoimittajan kanssa.....	24
3.2.9 Yhteenveto BTC:n käyttäjien käyttämistä kommunikointikeinoista.....	24
3.3 Kommunikaatiomallin ongelmia.....	25
3.3.1 Kielitaidon merkitys tiedonvaihdossa.....	26
3.3.2 Kulttuurieron merkitys tiedonvaihdossa.....	27
3.3.3 Ammattitaidon merkitys tiedonvaihdossa.....	27
3.3.4 Oikean osapuolen löytämisen merkitys tiedonvaihdossa.....	28
3.3.5 Viranomaisen merkitys tiedonvaihdossa.....	28
3.4 Vastaajien ehdotuksia kommunikoinnin parantamiseksi.....	29

4 KOMMUNIKAATIOMALLI.....30

5 POHDINTAA.....33

LÄHTEET

LIITTEET

Kyselylomake

Liite 1

Kansilehti

Liite 2

1 JOHDANTO

Meri-Lappi Instituutti (MLI) on Lapin ja Oulun yliopistojen yhteinen, Kemi-Tornio alueella sijaitseva yksikkö. MLI tarjoaa tutkimus-, tuotekehitys-, koulutus- ja yrityspalveluita kestävän kehityksen periaattein sekä toimii asiantuntijaorganisaationa yhteistyössä Lapin ja Oulun yliopistojen ja niiden tiedekuntien kanssa. MLI:n toiminta-alueet ovat aluekehitys, koulutus ja teknologia. Kansainvälistyminen ja yrityspalvelut kulkevat läpikäyvänä periaatteena kaikilla kehittämisalueilla minkä vuoksi Instituutti pyrkii toiminnassaan yhteistyöhön sekä yritysten, että kansainvälisten asiantuntijoiden kanssa erityisesti Perämerenkaaren alueella. (MLI 2007 a.)

MLI:n taustalla ovat Lapin yliopisto ja Oulun yliopisto. Lapin yliopistolla on ollut Kemissä toimipiste vuodesta 1985; aluksi täydennyskoulutus-keskuksen alaisuudessa ja vuodesta 1994 lähtien Muotoilu- ja yrityspalvelut -nimisenä erillisyyksikkönä. Oulun yliopisto perusti vuonna 1995 Ympäristötekniikan tutkimuskeskuksen Kemiin, jossa se toimi yhteistyössä Meri-Lapin Studiokylän kanssa. Vuonna 1996 perustettiin samoihin tiloihin Mikroelektroniikan instrumentointilaboratorio. Elokuussa 2003 Ympäristötekniikan tutkimus-keskus ja Mikroelektroniikan instrumentointilaboratorio yhdistettiin yhdeksi Teknologia-yksiköksi. Vuoden 1998 alusta nämä Lapin ja Oulun yliopistojen yksiköt yhdistyivät Meri-Lappi Instituutiksi. (MLI 2007 a.)

Kansainvälistyvässä maailmantaloudessa kommunikaatio on erittäin tärkeässä asemassa, sillä mikäli se ei toimi hyvin, voi kokonaisia yrityksiä kaatua. Onneksi kommunikaatio-ongelmat on suurilta osin saatu karsittua pois yhä kehittyneemmän teknologian ansiosta. Barents Transport Corridorin (BTC) kohdalla kysymys ei välttämättä ole teknologian riittämättömyydestä, vaikka välillä tietoliikenteessä voikin olla katkoja. Tämä on kuitenkin pieni ongelma ja kun pinnan alle kaivetaan, löydetään uusia syitä, miksi Vaalimaan rekkajonot oikein muodostuvat ja mikä tiedonvälityksessä oikein on pielessä.

”Läntisiltä naapureiltamme vie kuusi minuuttia hoitaa yhden auton rajamuodollisuudet, kun meidän puolellamme se vie kuusi tuntia. Missä vika? Häikäilemättömässä ja häpeämättömässä korruptiossa.” Venäjän pääministeri Viktor Zubkov kommentoi uutistoimisto Interfaxin haastattelussa. (Iltalehti 19.2.2008.)

1.1 Opinnäytetyön tausta ja tavoitteet

MLI:llä on meneillään BTC -projekti, joka tavoittelee Länsi-Euroopan ja Murmanskin sekä Kantalahden alueen välisten tavarakuljetusten lisäämistä. Tämä reitti on todettu muita vaihtoehtoisia reittejä nopeammaksi, edullisemmaksi ja ympäristöystävällisemmäksi. Projektin aikana BTC -reitintä käyttöä ja toimivuutta testataan käytännön tasolla. Projektin aikana toteutetaan kontin testikuljetus välillä Hampuri-Murmansk. Tehdyistä havainnoista ja BTC-reitistä tiedotetaan potentiaalisia käyttäjiä. Reitintunnetuksi tekemistä tukee osallistuminen messuille, näkyvyys Luoteis-Venäjän mediassa ja testikuljetuksessa käytettävän BTC -kontin maalaaminen näkyvästi. Projekti kerää tietopankkia Pohjoiskalotin logistiikasta, infrastruktuurista ja investoinneista. Tämä tieto tuodaan kaikkien avoimeen käyttöön Internet-sivulle www.barents-transport.fi. Projektin tuloksena syntyy Pohjoiskalotille logistiikan yhteistyöverkosto, jonka toimesta Länsi-Euroopan ja Murmanskin yhdistävä kuljetuskokonaisuus (kuljetustuote) on helpolla tavalla tarjottavissa logistiikan käyttäjille. (MLI 2007 b.)

Olin työharjoittelussa MLI:ssa BTC -projektin parissa vuoden 2006 loppupuolella ja samalla hain itselleni myös opinnäytetyön aihetta. Päädyimme MLI:n kanssa opinnäytetyön aihevalintaan, joka käsittelee BTC:n kommunikaatiomallia, koska koimme että viestintä on yksi suuri haaste BTC-projektissa. Täten toimeksiantajakseni tutkimustyöhöni tuli luonnollisesti MLI. Opinnäytetyön pääongelmana on luoda kommunikaatiomalli Barents Transport Corridor:n mahdollisille tulevaisuuden käyttäjille. Alaongelmana on, ketkä ovat BTC-reitin mahdollisia käyttäjiä.

1.2 Tutkimus- ja analysointimenetelmät

Tutkimuksen toteutin käyttäen sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu aiempiin tutkimuksiin, joita käytetään omien johtopäätösten tekemiseen ja kvalitatiivisessa tutkimuksessa tieto ja aineisto hankitaan luonnollisista ja todellisista tilanteista, kuten haastatteluista tai kyselyllä (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 1997, 137-165).

Teoriaosa koostuu viestintää ja tiedonvälitystä käsittelevistä aikaisemmista tutkimuksista. Empiiristä osaa varten teimme toimeksiantajani kanssa kyselylomakkeen, jonka lähetin BTC-reitin mahdollisille käyttäjille sähköpostilla ja yhdelle toimitettiin paperiversio.

Kysely tehtiin kyselylomakkeella (Liite1), jossa oli seitsemän kysymystä liittyen siihen, minkälaista toimintaa vastanneet yritykset harjoittavat, miten ne hoitavat kommunikointinsa kumppaneidensa kanssa, onko niillä ollut ongelmia tiedonvaihdossa kuljetuksen eri osapuolten välillä ja mitä niiden mielestä tulisi parantaa kommunikoinnissa. BTC:n Internet-sivulle laitettuun kyselylomakkeeseen vastaajia pyrittiin ohjaamaan lähettämällä saate/kutsu kolmelletoista eri yrityksille käydä vastaamassa kyselyyn. Suurin osa kysymyksistä oli valmiiksi strukturoituja. Jolloin kysymykset sisälsivät valmiit vastausvaihtoehdot, joista vastaajan piti valita parhaiten sopiva. Osa kysymyksistä oli avoimia.

Internetissä olevaan kyselyyn oli vastannut kahdeksan eri yrityksissä toimivaa henkilöä. Yhdelle venäjällä toimivalle yritykselle annettiin henkilökohtaisesti kysymykset paperilla ja hän toimitti vastaukset kirjeitse meille. Vastauksia saatiin yhteensä yhdeksän, mikä on jokseenkin pieni määrä, mutta koska kaikki vastaajat ovat olleet kauan logistiikan alalla ja toimineet myös Venäjän suuntaan, heidän kokemuksensa perusteella vastauksia voidaan pitää hyvinkin pätevinä. Kaikista vastauksista olen pyrkinyt piirtämään kaavion, mikäli se kysymysten ja vastausten puitteissa on ollut mahdollista.

2 KOMMUNIKAATIOMALLIN SUUNNITTELU

Sanotaan, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Kuitenkin suunnittelu- ja valmistelutyöhön ei välttämättä ole helppo tarttua. Ei ole helppoa päättää, mistä aloittaa ja miten edetä tai minkälaisia toimenpiteitä valita. Ensimmäiseksi onkin pohdittava, mihin kommunikaatiomallilla tähdätään. Yleensä tavoitteena on yhteinen ymmärrys kommunikaatiomallista sekä sen toimeenpanon tukeminen, mutta tavoitteet voivat liittyä myös esimerkiksi organisaation maineeseen tai sisäiseen ilmapiiriin.

Lähdettäessä kehittämään viestintää, liiketaloudellisesti ajateltaessa kyse on pohjimmiltaan yksinkertaisesta asiasta: kehittyneemmän viestinnän tulee tehostaa toimintaa ja täten parantaa tuottavuutta ja lisätä kilpailukykyä (Puro 2004, 105). Teknisten viestimien käyttö, ihmisten antama panos ja organisoidut puitteet ovat ominaisia yrityksen viestinnälle. Lopuksi viestintä muodostaa yksinkertaisen rakenteen, joka koostuu: viestintäsuhteista (kuka viestii kenelle), sanomien sisällöstä (mitä), käytännön järjestelyistä (miten), resursseista (millä tavoilla). (Kortejärvi-Nurmi & Kuronen & Ollikainen 2008, 9.)

Vaikka viestinnän perusasia olisivatkin entuudestaan tuttuja, oikean viestintämallin löytäminen voi olla haasteellista. Keskitetty viestintämalli on usein johdonmukainen, mutta sen riskinä on, että eri organisaatiotasolla samaa viestiä tulkitaan eri tavoin eikä mallista synny todellista keskustelua, jonka myötä näitä tulkintoja voitaisiin korjata. Hajautettu viestintämalli tukee keskustelua, mutta sen riskinä on, että viesti muuttuu matkan varrella. Jos keskijohto tai esimiehet eivät ole olleet mukana mallin suunnittelussa, he eivät välttämättä hahmota kokonais kuvaa tai toimiensa vaikutusta kokonaisuuteen. Eri organisaatioihin ja tilanteisiin sopivat erilaiset viestintämallit tai niiden yhdistelmät. (Hämäläinen & Maula 2004, 68.) Yhteisöviestinnän tuloksellisuuden ja tehokkuuden kannalta on suositeltavaa, että vastuu yhteisöviestinnän tehtävistä delegoidaan yhdelle henkilölle (Luoto 1990, 12). Täten onkin suositeltavaa, että mallin toimeenpano yrityksessä annettaisiin yhdelle henkilölle. Myöhemmin hän voisi suorittaa tarvittavat mittaukset mallin onnistumisesta/epäonnistumisesta ja mahdollisesti hoitaa tarvittavat korjaustoimenpiteet.

Juholinin mukaan kommunikaatiomallin suunnittelu lähtee yhteistyö- ja kohderyhmien määrittelystä, sopivien toimenpiteiden valinnasta, aikataulun laadinnasta sekä budjetin,

muiden resurssien ja vastuuhenkilöiden määrittelystä. Jotta vältetään turhilta ponnisteluilta, kannattaa myös varmistaa heti alkuun ylimmän johdon kommunikaatiomallia koskevat odotukset. (Hämäläinen & Maula 2004, 69.)

Monissa organisaatioissa tehdään säännöllisesti erilaisia tutkimuksia ja selvityksiä, joista voi olla hyötyä kommunikaatiomallia suunniteltaessa. Esimerkiksi henkilöstötyytyväisyystutkimuksesta voidaan saada arvokasta tietoa siitä, miten henkilöstö kokee kommunikoinnin ja tiedonvälityksen. Tutkimustulosten avulla voidaan tehdä päätelmiä organisaation sisäisen viestinnän nykytilasta. Jos tutkimukset uusitaan vuosittain, niitä kannattaa hyödyntää myös kommunikaatiomallin myöhemmässä arvioinnissa. Vaikka yleistä tietoa sisäisen viestinnän toimivuudesta olisikin saatavilla, kommunikaatiomalliin liittyvä erillinen tarpeiden kartoitus saattaa silti olla paikallaan. Kartoituksesta voidaan selvittää paitsi henkilöstön kommunikaatiomalliin liittyviä tarpeita myös viestinnän pullonkauloja. (Hämäläinen & Maula 2004, 72.) Henkilöstötutkimukset niin yleisellä ja julkisella puolella osoittavat viestinnän olevan eräänlainen likasanko. Viestintää pidetään huonona ja oudointa tässä on se, että tätä asiaa pidetään luonnollisena ja itsensäselvyytenä. Täytyisi miettiä miten kaikella tällä nykYTEKNOLOGIALLA emme vieläkään kykene suorittamaan viestinnän perustoimintoja: oikea tieto, oikea aika ja oikea paikka. Tämä saattaa johtua siitä, että nykypäivänä viestiminen on jopa liian helppoa ja nopeaa. Tietoa kulkee väärille ihmiselle, kukaan ei tiedä mistä saatu tieto on peräisin tai missä se liikkuu. (Puro 2004, 98.)

2.1 Kommunikaatiomallin suunnittelun lähtökohdat

Kommunikaatiomallin suunnittelun lähtökohdaksi voidaan ottaa muutamat viestinnän perusasiat:

- Kohderyhmät

Millaisia kohderyhmiä meillä on? Millaista tietoa eri kohderyhmät tarvitsevat ja miten ne käsittelevät tietoa?

- Sisältö

Miten viesti muotoillaan ja miten varmistamme, että mallista viestitään kohderyhmien kannalta tarkoituksenmukaisesti läpi organisaation?

- Kanavat

Mitä painettuja, sähköisiä ja kasvokkainviestinnän kanavia meidän tulisi käyttää?

Jopa 60 prosenttia toimitusjohtajista pitää sähköpostia turvallisena tapana välittää tietoa, kun taas it-johtajien keskuudessa luku on vastaavasti 37 prosenttia. Yritysjohtajista 86 prosenttia arveli sähköpostisalauksen olevan tarpeellinen, mutta vain 16 prosentilla oli se käytössään. (Laurila 2007).

- Lähettäjät

Ketkä ovat pääasiallisia mallin viestijöitä ja millaista tukea he tarvitsevat?

- Mittaaminen

Mitä pyrimme saamaan aikaan viestinnällä ja mistä tiedämme, olemmeko saavuttaneet tavoitteemme? (Hämäläinen & Maula 2004, 68.)

ELOG EU – RUS – projektissa tehdyissä haastatteluissa ja pidetyssä asiantuntijapajassa tuli ilmi, että yritykset eivät pidä logistisen tiedon puuttumista suurena esteenä kehitykselle. Paljon suurempi este piilee logistiikan peruskäsitteissä kuten tullimuodollisuudet, ristiriidat lakipykälissä, rajanylitykset, korruptio, rikollisuus ja muut väärinkäytökset. Nämä ongelmat heijastuvat usein koko logistiikkaketjuun ja sen suunnitteluun. Suurimmat ongelmat kommunikaatiossa johtuivat toimitusketjun läpinäkymättömyydestä ja kommunikaation puutteesta eri viranomaisten välillä. (LT-Konsultit Oy ym., 20.) Entisen Neuvostoliiton alueella kehittyviin markkinoihin voidaan vain harvassa yrityksessä suhtautua samanlailla, kuin muuhun liiketoimintaan. Nopeasti muuttuvat ja epävarmat olosuhteet vaikuttavat suuresti yrityksiin jotka suunnittelevat investointien tai liiketoiminnan käynnistämistä alueella. Päätöksiä ei uskalleta tehdä. Kasvupotentiaali kiinnostaa, mutta osin tuntemattomat epävarmuustekijät arveluttavat. (Tulisalo & Vapaakallio 1994, 16.)

Kulttuurierojen merkitys on keskeinen osa liiketoimintaan ja sen toteuttamiseen vaikuttavista tekijöistä, sitä ei voi jättää huomioimatta tai sen yli ei tulisi oikaista. Muuten ei päästä yhteistyölle asetettuihin tavoitteisiin. (Tulisalo & Vapaakallio 1994, 59.)

Kommunikaatiomallia suunniteltaessa voidaan esittää ainakin seuraavat kysymykset:

- Tarvitaanko loppujenlopuksi tehostettua viestintää eli arkiviestinnästä poikkeavia toimenpiteitä?
- Miten mallin toimeenpanoa johdetaan ja mitataan? Liittykö siihen palkitsemista?
- Ketkä henkilöt ja/tai mitkä tekijät ovat kriittisiä mallin toteutumisen kannalta?
- Mitä henkilöstön tulisi tietää, tuntea ja tehdä, jotta malli toteutuisi?
- Minkälaista osaamista tai koulutusta tarvitaan?
- Miten mallia voidaan oikeuttaa?
- Mitkä tekijät voivat muodostua mallin toteutumisen esteeksi?
- Vaatiiko mallin toteutuminen merkittävää muutosta käyttäytymisessä? Minkälaista muutosta ja kenen käyttäytymisessä?
- Mikä on johdon ja esimiesten rooli? (Hämäläinen & Maula 2004, 70.)

Logistisessa tiedonkulussa on monenlaisia haasteita. Nämä haasteet ovat kansainvälisiä ja vaativat tämän vuoksi kansainvälistä yhteistyötä, jotta ne saataisiin ratkaistua. Talous, ICT-infrastruktuuri ja logistinen osaaminen kehittyvät jatkuvasti ja tämän huomattessaan yrityksen ovat myös valmiita kehittämään toimintaa tehostavia ratkaisuja. Toimintaympäristön epävarmuus (viranomistoiminnot, lainsäädäntö ja standardien puute) vähentää kuitenkin erityisesti pienten yritysten halukkuutta riskialttiilta tuntuviin investointeihin. (LT ym. 2004, 26.)

Paikka, aika ja tila. Viestintä on ollut aina sidoksissa näihin kolmeen asiaan. Jotta kykenemme viestimään meidän on oltava tietyssä paikassa ja tiettyyn aikaan. Esitykset ja kokoukset vaativat tietyn paikan ja kaikille sopivan ajan, kirjeet, mainokset, sanomalehdet ja tiedotteet saapuvat aina jonnekin, yhteisesti sovittuun paikkaan. (Puro 2004, 93.)
Kuinka teknologia voi muuttaa näitä kolmea viestinnän peruspilaria?

Välttämättä uusi ei ole parempi. Kaikkein parasta ja varmasti helpointa kaikille olisi pysyä vanhoissa ja tutuissa kommunikointitavoissa. Jos uusia laitteita esimerkiksi GPS-

paikantimia otetaan käyttöön, jotta kuljetuksia voitaisiin seurata, pitäisi kaikille tässä kuljetuksessa osallisena oleville antaa mahdollisuus Internetin välityksellä seurata tätä. Lähes aina tällaiset GPS-laitteet ovat vuokralaitteita ja koska kuljetuksia tulee tapahtumaan BTC-reitin varrella jatkuvasti ja kuljetuksen osapuolet vaihtuvat samaa vauhtia ei vuokraaminen tule kysymykseen sen hinnan vuoksi.

Thompson:n & Strickland:n mukaan jokainen ihminen on erilainen, joten jokainen yrityksen jäsen punnitsee luonnollisesti erilaisia uuden mallin vaikutuksia omaan työhön ja tulevaisuuteen. Mallin toimeenpanoon on helpompi sitoutua, jos siihen liittyy omalta kannalta mielekkäitä työtehtäviä tai mahdollisuus kehittää itseään ja oppia uutta. Thompson:n & Strickland:n mielestä strategiatyössä on myös hyväksyttävä, että näkemykset tulevaisuuden kehityssuunnista ja tarvittavista toimenpiteistä vaihtelevat eri ihmisillä. Työpaikkojen sisällä voi olla erilaisia intressejä, koska muutokset vaikuttavat eri organisaation osiin ja eri asemassa oleviin eri tavoin. Strategiseen muutokseen liittyy aina politikointia, kun pohditaan, kuka nimetään mihinkin tehtävään ja miten resursseja jaetaan. Siksi johdon on hyvä ymmärtää organisaation valtarakenteita ja mielipidejohtajien rooli. (Hämäläinen & Maula 2004, 36.)

Voi olla, että organisaation työntekijät selviävät hyvinkin vähällä koulutuksella ottaessaan käyttöön uutta kommunikaatiomallia. Tämä tietenkin edellyttäisi sitä, että pysyttäisiin suurin piirtein vanhoissa ja tutuissa menetelmissä, mutta tehostettaisiin niiden käyttöä huomattavasti tavoitteeseen pääsemiseksi. Mikäli uusia toimenpiteitä ja menetelmiä otetaan käyttöön johdon ja esimiesten tulisi kannustaa alaisiaan oppimaan ja hankkimaan uutta tietoa. Vaikkakin loppujen lopuksi se on työntekijä itse, joka päättää omaksumko hän näitä uusia käytäntöjä vai ei.

Toimitusketjun läpinäkymättömyys tai vaikeudet tarkastella tietoa toimitusprosessista monimutkaistaa logistista suunnittelua ja hallintoa, kun pyritään kohti parempaa ja tehokkaampaa kommunikointia. Monissa tapauksissa saatu tieto on epätarkkaa ja vastuunjako on epäselvä. Kommunikatio eri viranomaisten välillä on tökkivää ja satunnaista ja hyvin harvoin sitä käydään elektronisessa muodossa. Tämä lisää yritysten työmäärää ja kustannuksia. (LT ym. 2004, 21.)

2.2 Kommunikaatiomallin onnistumisen arviointi

Kommunikaatiomallin onnistuminen on viestinnän ammattilaisen työkentässä usein keskeinen mittaamisen kohde. Kommunikaatiomallissa käytettyjen keinojen toimivuus, työntekijöiden tyytyväisyys kommunikaatiomalliin, mallin ymmärtäminen ja omaksuminen, organisaation maine sekä asiakastyytyväisyys ovat olennaisia seurannan kohteita, kun halutaan selvittää kommunikaatiomallin onnistumista ja sen vaikutuksia organisaatiossa. Kommunikaatiomallin onnistuminen näkyy muun muassa työntekijöiden tavoitteellisena ja tehokkaana toimintana, arkisen työn kokemisena merkitykselliseksi ja hyvänä asiakaspalveluna. Viime kädessä sen tulisi näkyä myös organisaation tuloksessa. On tärkeää selvittää, onko viestinnän haasteissa onnistuttu ja millaisin toimenpitein kommunikaatiomallia voisi edelleen kehittää. Mittaaminen antaa eväitä paitsi viestinnän ammattilaisten ja johdon oman toiminnan arviointiin ja kehittämiseen myös seurantatietoa mallin toimeenpanon onnistumisesta. (Hämäläinen & Maula 2004, 119.)

Tiedon ja palautteen kerääminen antaa eväitä kommunikaatiomallin suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä joskus myös koko organisaation mallin uudistamiseen. Jos mittaaminen suunnitellaan huolellisesti ja tuloksia hyödynnetään monipuolisesti, voidaan jo pieninkin ponnistuksin saada tärkeää tietoa kommunikaatiomallin onnistumisesta. Usein tyytyväisyys tai tyytymättömyys kommunikaatiomalliin liittyy johdon ja esimiesten viestintä- ja vuorovaikutustaitoihin tai persoonaan. Aina ei siis voida selvittää viestinnän ammattilaisen tekemän työn osuutta ja laatua strategiaviestinnässä, ja näin ollen viestinnän tulosten arvioinnin mittareita voi olla hankala määrittää. Siksi myös viestinnän ammattilaisten palkitseminen mittaustulosten perusteella saattaa olla kyseenalaista. (Hämäläinen & Maula 2004, 119.)

Organisaation koko vaikuttaa usein esimerkiksi kohderyhmän valintaan (koko organisaatio vai osittainen otos), mittausmenetelmien valintaan (esim. haastattelu vai kysely) sekä kysymysten määrään ja muotoon (monivalinta- vai avokysymykset). Pienessä parinkymmenen hengen yrityksessä kommunikaatiomallin onnistumista voidaan selvittää varsin erilaisin menetelmin ja se on paljon helpompaa, kuin monikansallisessa tuhansia henkilöitä työllistävässä konsernissa. Kaikkien työntekijöiden haastattelu on suuressa organisaatiossa käytännössä mahdotonta, jolloin täytyy harkita muita mittausmenetelmiä tai pienemmän otoksen käyttämistä. Myös kieli- ja kulttuurierot asettavat omat haasteensa mittaamiselle. (Hämäläinen & Maula 2004, 123-124.)

2.3 Mittarit

Huolellinen suunnittelu on järkevän ja taloudellisen mittaamisen edellytys. Jotta mittaus todella palvelisi organisaatiota ja mittauksen tuloksista olisi hyötyä, kannattaa pohtia tarkasti, mitä mittauksella halutaan selvittää, millaisin kysymyksin saadaan vastauksia todellisiin tarpeisiin, onko mittaus toistettavissa, voidaanko mittaamisessa hyödyntää jo olemassa olevia mittareita ja mittausmenetelmiä sekä millaiset tekijät omassa organisaatiossa on otettava huomioon mittareita suunniteltaessa.

Valittaessa mittareita kommunikaatiomallin arviointiin on ensin päätettävä, mitä mittaamisella oikeastaan halutaan selvittää, eli mikä on mittaamisen tavoite. Mittareiden ja mittaamismenetelmien valintaa määrittää lähinnä se, halutaanko ensisijassa tietoa viestinnän ammattilaisen työn määrällisistä tuloksista, esimerkiksi tehtyjen tiedotteiden tai julkaisujen määrästä, vai viestinnän vaikuttavuudesta, esimerkiksi kuinka tyytyväisiä työntekijät viestintään ovat. (Hämäläinen & Maula 2004, 121.)

Kommunikaatiomallin tehokkuutta voisi aluksi mitata tyytyväisyyskyselyllä, joka pidettäisiin mallia käyttävän yrityksen työntekijöille. Heillä on ensisijaista tietoa siitä, miten kommunikaatiomalli toimii sillä he käyttävät sitä. Näin saadaan arvokasta palautetta, jota myöhemmin voidaan käyttää mallin ongelmien paikantamiseen ja korjaamiseen.

Hämäläisen & Maulan (2004, 122) mukaan mittareina voidaan käyttää muun muassa:

- työntekijöiden tyytyväisyyttä kommunikaatiomalliin
- viestinnän kanavien ja keinojen toimivuutta
- viestinnän eri toimenpiteiden määrää ja laatua
- kuinka hyvin kommunikaatiomallista on saatu tietoa
- ovatko työntekijät oppineet käyttämään kommunikaatiomallia
- onko kommunikaatiomalli ymmärretty koko organisaation sisällä
- työntekijöiltä voidaan kerätä palautteita, joiden myötä mallia voidaan uudistaa

2.3.1 Mittareiden laadun arviointi

Mittarin ja mittausmenetelmän laatua ja toimivuutta voi arvioida muun muassa seuraavien kysymysten valossa:

- Mittaako valittu mittari sitä, mitä halutaan eli onko mittari pätevä?
- Onko mittari riittävän tarkka vai tuottaako se tietoa mitattavasta ilmiöstä vain suuntaa-antavasti?
- Kattaako mittari tai mittausmenetelmä kaikki tärkeät ominaisuudet mitattavasta kohteesta?
- Tuottavatko kaikki käytetyt mittarit (esimerkiksi kyselylomakkeen kysymykset) uutta tietoa mitattavasta kohteesta? Mittareiden ei tulisi olla päällekkäisiä.
- Onko mittaus toistettavissa, eli mahdollistaako se vertailun (mittarin luotettavuus)?
- Tuottaako mittari tietoa, josta on hyötyä organisaatiolle eli onko mittari tarkoituksenmukainen?
- Ovatko mittauksen tulokset esitettävissä numeerisessa muodossa?
- Voivatko johto tai viestinnän ammattilaiset vaikuttaa mittauskohteen myöhempään kehittämiseen tulosten pohjalta? On hyvä mitata vain niitä asioita, joihin voidaan myöhemmin vaikuttaa.
- Ovatko käytetyt mittarit ja mittausmenetelmät kustannustehokkaita? (Hämäläinen & Maula 2004, 125.)

Mittarina voisi olla esimerkiksi se, kuinka kauan menee jonkin tietyn tulliasiakirjan käsittelyssä. Tämän asiakirjan tulisi olla sellainen, jota käytetään lähes jokaisessa kuljetuksessa ja on ns. vakio. Näin saataisiin enemmän tuloksia ja niitä olisi helpompi tarkastella. Tällaisen asiakirjan käsittelyä ja kulkua nopeuttamalla säästettäisiin pitemmällä aikajaksolla paljon aikaa ja resursseja. Ennen kaikkea tulisi saada tietoa tiettyjen toimintojen kestosta toimitusketjun sisällä.

Ennen viestinnän tulosten mittaamista kannattaa pohtia tarkkaan lisäksi:

- Mistä halutaan saada tietoa: tyytyväisyydestä, tietoisuudesta, ymmärtämisestä, asenteista, määrällisistä tuloksista vai oppimisesta?
- Soveltuuko käytettävä mittausmenetelmä (esim. kysely, haastattelu) halutun tiedon keräämiseen?
- Riittävätkö resurssit?
- Mitä osaamme tehdä itse, mitä kannattaa tehdä itse ja mitä ostaa ulkoa?
Miten saatua tietoa hyödynnetään? (Hämäläinen & Maula 2004, 125.)

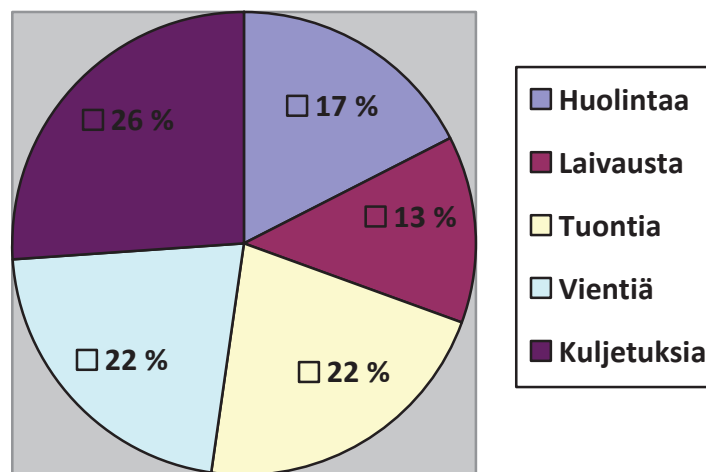
3 TUTKIMUSTULOKSET

3.1 BTC:n kohderyhmät

Kohderyhmään kuuluvat kaikki mahdolliset BTC:n käyttäjät, joita ovat esimerkiksi huolitsijat, kuljetusliikkeet, satamat ja kaikki he jotka ylipäättänsä toimittavat tai osallistuvat tavaroiden tai hyödykkeiden toimittamiseen Murmanskin ja/tai Kantalahden alueelle.

3.1.1 Vastaajien EU:n ja Venäjän välillä harjoittama toiminta

Kyselylomakkeessa toinen kysymys tiedusteli, mitä vastaaja harjoittaa EU:n ja Venäjän välillä (huolintaa, laivausta, tuontia, vientiä vai kuljetuksia). Suurin osa vastaajista (6/9) harjoittaa enemmän, kuin yhtä toimenkuvaa Venäjälle suuntautuvassa toiminnassa. Vain kahdella vastaajalla on yksi toimenkuva, jota he harjoittavat EU:n ja Venäjän välillä. Lisäksi kahdella yrityksellä on muutakin toimintaa EU:n ja Venäjän välillä tapahtuvan pääasiallisen toimintansa lisäksi. Valtaosalla vastaajista on kuljetukset yhtenä osana Venäjälle suuntautuvaa toimintaa, kuusi yhdeksästä harjoittaa sitä. Tuonti ja vienti kulkevat käsi kädessä. Ainoastaan kaksi yritystä harjoittaa pelkästään toista niistä. Huolinnan ja laivauksen ero ei ole suuri, vain yksi yritys enemmän huolinnan hyväksi (Kuvio 1).



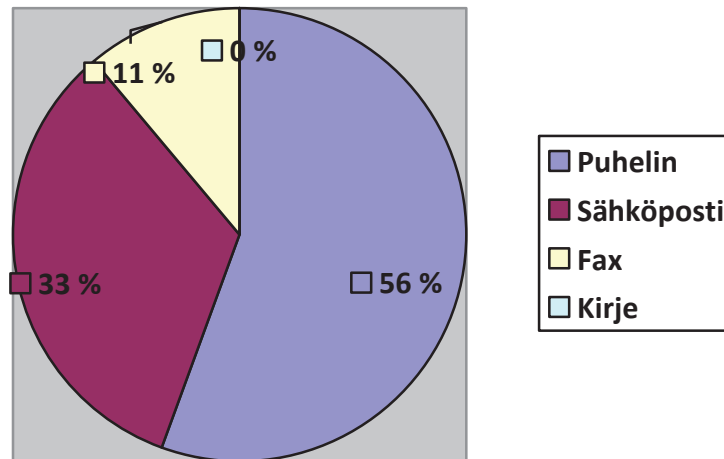
Kuvio 1. Vastaajien EU:n ja Venäjän välillä harjoittama toiminta

3.2 BTC-reitin käyttäjien käyttämät kanavat

Kyselylomakkeen kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, miten BTC – reitin käyttäjät hoitavat kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdon kuljetuksen eri osapuolten välillä. Seuraavassa käyn läpi tämän kysymyksen kaikki kohdat. Kaavioissa esitetään vain vastaajien pääasialliset kommunikointikeinot. Suurimmalla osalla vastaajista on kuitenkin muitakin kommunikointitapoja, jotka olen tekstissä ilmoittanut.

3.2.1 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä tavarantoimittajaan?

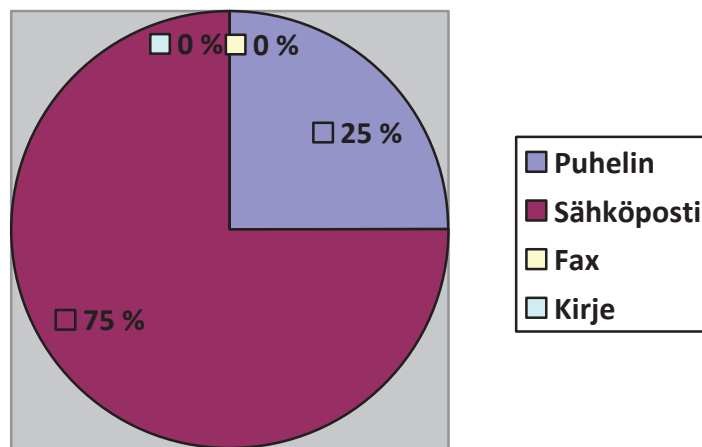
Valtaosalla on useampi kuin yksi tapa, jolla he pitävät yhteyttä tavarantoimittajaan. Vain kahdella vastaajalla on vain yksi tapa hoitaa kommunikointi. Puhelinta käyttää viisi vastaajaa, mikä on suurin osa. Tämä itseäni hieman mietityttää, koska suuri osa vastaajista pitää kielitaito-ongelman merkitystä suurena (kts. kuvio 11). Sähköpostia käytti pääasialliseen kommunikointiin kolme vastaajaa ja vain yhdellä vastaajista faksi toimii pääasiallisena kommunikointitapana. (Kuvio 2).



Kuvio 2. Miten vastaajat pitävät yhteyttä tavarantoimittajaan?

3.2.2 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä lähtömaan tulliin?

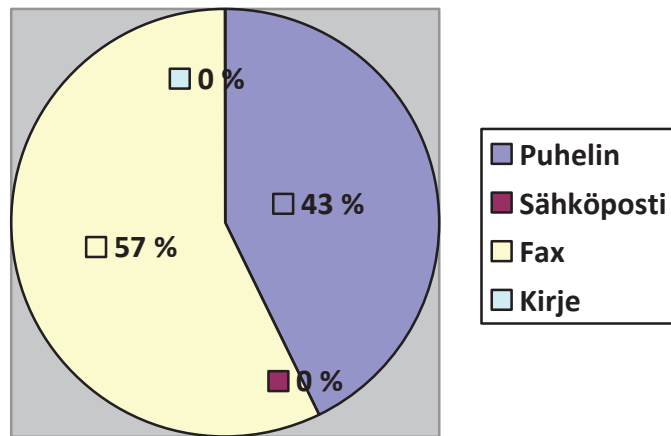
Toinen kohta koski kommunikointia tavaran lähtömaan tullin kanssa. Pääasiallisen keinona on sähköposti, jota käyttää vastaajista kuusi. Se ei tullut yllätyksenä, koska tämä on varmasti helpoin ja nopein tapa toimittaa tarvittavat tiedot tulliin. Puhelimella yhteydenpidon hoitaa kaksi vastaajaa ja yksi toimittaa asiakirjat henkilökohtaisesti tulliin. Seitsemällä vastaajista on pääasiallisen kommunikointitavan lisäksi muitakin tapoja pitää yhteyttä lähtömaan tullin kanssa. Sähköposti ja fax ovat suosituimmat muut vaihtoehdot ja yhdellä vastaajalla on kirje yhtenä vaihtoehtoisena tapana (Kuvio 3).



Kuvio 3. Miten vastaajat pitävät yhteyttä lähtömaan tulliin?

3.2.3 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä lähtömaan satamaan?

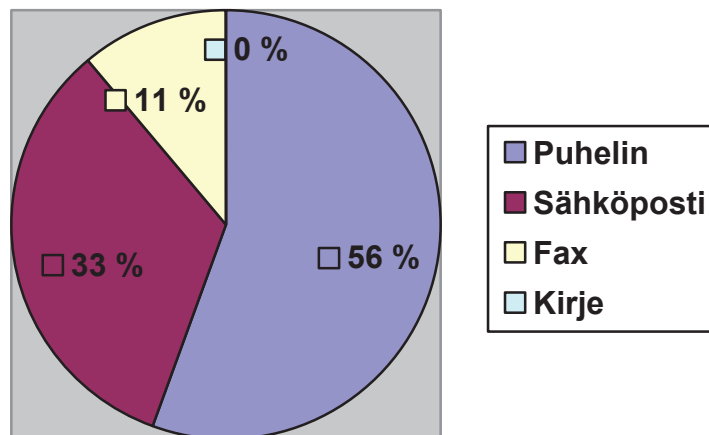
Suosituimmaksi vaihtoehdoksi nousee täpärästi fax, jota käyttää neljä yhdeksästä vastaajasta. Puhelinta käytetään toiseksi eniten kolmen vastaajan voimin. Kahdella vastaajista ei ole minkäänlaista kommunikointia lähtömaan sataman kanssa. Viidellä vastaajista on enemmän kuin yksi ainoa keino hoitaa kommunikointi lähtömaan sataman kanssa. Tässä suosituimmaksi vaihtoehdoksi nousi sähköposti, muita vaihtoehtoja ei kukaan käyttänyt (Kuvio 4).



Kuvio 4. Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä lähtömaan satamaan?

3.2.4 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä huolitsijaan?

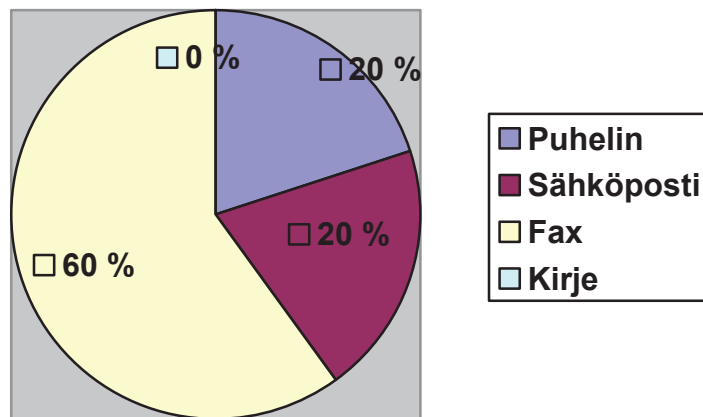
Puhelin ja sähköposti olivat odotetusti suosituimmat vaihtoehdot. Puhelinta käyttää viisi ja sähköpostia kolme vastaajaa. Faxilla yhteydenpidon hoitaa yksi vastaaja. Vaihtoehtoisia keinoja on seitsemällä vastaajalla. Sähköposti on vaihtoehtoisista tavoista suosituin. Se on käytössä viidellä vastaajista. Yhdellä vastaajista on käytössä kaikki tavat puhelimesta kirjeeseen. Kahdella on käytössä faksi vaihtoehtoisena tapana kommunikoinnissa huolitsijan kanssa (Kuvio 5).



Kuvio 5. Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä huolitsijaan?

3.2.5 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä varustamoon?

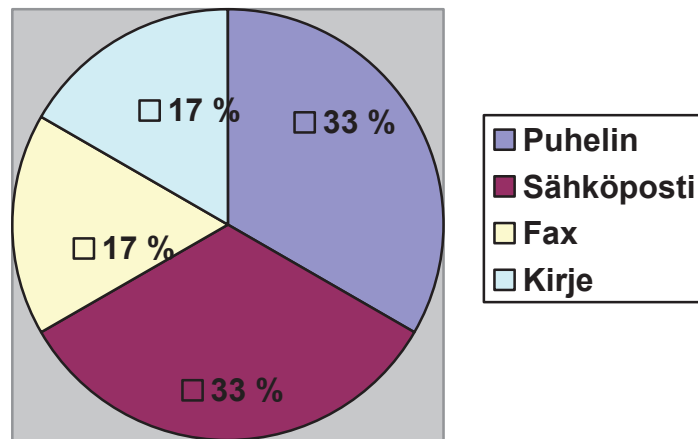
Varustamoon päin tapahtuvaa kommunikointia kysyttiin viidennessä kohdassa. Vain viisi vastaajaa ilmoittaa olevansa tekemisissä varustamoiden kanssa ja heidän suosituin kommunikointitapansa on käyttää faxia, jota käyttää kolme vastaajista. Kaksi muuta vastaajaa käyttää muita tapoja. Toinen heistä käyttää enimmäkseen sähköpostia ja toinen puhelinta. Neljällä vastaajalla on vaihtoehtoisia kommunikointitapoja. Kolmella on käytössä sähköposti ja yksi heistä ilmoittaa käyttävänsä myös kirjettä. Faksi ja puhelin löytyvät yhdeltä vastaajalta vaihtoehtoisista tavoista (Kuvio 6).



Kuvio 6. Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä varustamoon?

3.2.6 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä määräsatamaan?

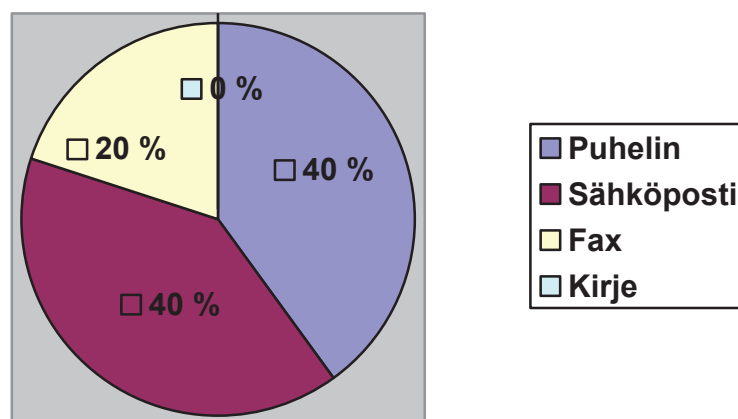
Seitsemän vastaajaa ilmoittaa olevansa yhteydessä määräsatamaan. Heistä sähköpostia käyttää kaksi, kuten myös puhelinta. Kirjeen ja faksin käyttäjiä on molempia yksi. Yksi vastaajista ilmoittaa yhteydenpidon hoituvan tavaran tuonnin osalta henkikohtaisin tapaamisin. Neljällä vastaajalla on useampi kuin yksi tapa pitää yhteyttä määräsatamaan. Kolmella on sähköposti ja yhdellä heistä myös kirje vaihtoehtona (Kuvio 7).



Kuvio 7. Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä määräsatamaan?

3.2.7 Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä määräpaikan tulliin?

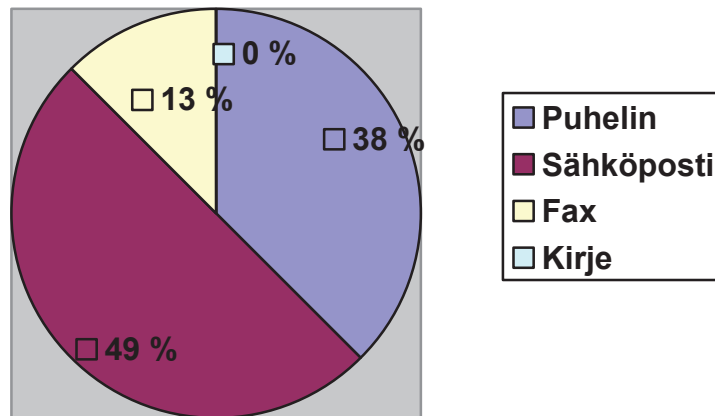
Kohdassa seitsemän kysyttiin, kuinka vastaajat kommunikoivat määräpaikan tullin kanssa, johon seitsemän vastaajaa on yhteydessä. Molemmilla, puhelimella sekä sähköpostilla on kaksi käyttäjää, faksia käyttää yksi, yksi vastaaja hoitaa yhteydenpidon henkilökohtaisin tapaamisin ja yksi laittaa tarvittavat dokumentit itse lähetyksen mukaan, jolloin kuljettaja esittää ne tulliviranomaiselle. Sähköposti ja fax ovat muita kommunikointitapoja kahdella vastaajista ja toisella heistä on myös kirje yhtenä vaihtoehtona. Yksi vastaaja hoitaa lisäksi tarvittaessa puhelimella yhteydenpidon määräpaikan tulliin (Kuvio 8).



Kuvio 8. Kuinka vastaajat pitävät yhteyttä määräpaikan tulliin?

3.2.8 Kuinka vastaajat kommunikoivat tavaravastaanottajan kanssa?

Kohdassa kahdeksan käsiteltiin vastaajan ja tavaravastaanottajan välillä tapahtuvaa kommunikointia. Sähköposti ja puhelin olivat jälleen kerran suosituimmat kommunikointivaihtoehdot, puhelimella oli kolme kannattajaa ja sähköpostilla neljä. Faksia käytti pääasiallisesti vain yksi vastaaja. Kirjeellä tiedonvälitystä ei hoitanut kukaan. Kuudella vastaajalla on vaihtoehtoisia tapoja hoitaa kommunikointi. Yhdellä on sähköposti, kirje sekä faksi vaihtoehtona. Kolme käyttää faksia toisena tapana pitää yhteyttä vastaanottajaan. Sähköpostia käyttää yksi vastaajista vaihtoehtoisena tapana (Kuvio 9).



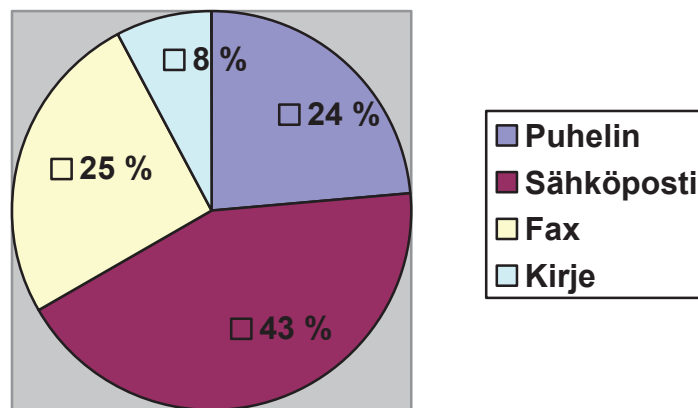
Kuvio 9. Kuinka vastaajat kommunikoivat tavaravastaanottajan kanssa?

3.2.9 Yhteenveto BTC:n käyttäjien käyttämistä kommunikointikeinoista

BTC:n käyttäjillä suorastaan ylivoimaisin keino tiedonvälitykseen on sähköposti. Tämä ei tullut oikeastaan yllätyksenä, koska se on nopein ja halvin keino hoitaa tiedonvälitystä ja toimittaa tarvittavia asiakirjoja toimijalta toiselle. Valitettavasti siihen luotetaan liikaa. Faksi tuli toiseksi täpärästi ennen puhelinta, eli perinteisemmät keinot ovat jonkin verran säilyttäneet pintaansa. Kirjettä käytetään enää harvoin, mutta mikäli joissakin tapauksissa asiakirjojen alkuperäiskappaleita tulee toimittaa esim. tullille tämä mahtaa olla ainut keino (Kuvio 10).

Joissakin tapauksissa vastaajalla oli mahdollisuus toimittaa itse tarvittavat asiakirjat niitä tarvitseville. Tämä on erittäin hyvä vaihtoehto, sillä mikäli jokin asia vaatii

korjausta tai vain lähempää tarkastelua, se onnistuu heti paikalla. Yhdessä tapauksessa tarvittavat asiakirjat seuraavat tavaran kuljettajaa. Tässä perinteiseksi koetussa vaihtoehdossa on se huono puoli, että siinä vaiheessa, kun kuljettaja joutuu esittämään asiakirjat, niiden tarkistamiseen kuluu kallista aikaa ja jos papereissa on jokin pielessä, koituu se kalliiksi. Helpointa olisi, kun nämäkin asiakirjat voitaisiin digitalisoida, jolloin ne voitaisiin toimittaa sähköisessä muodossa valmiiksi tullin tai muun viranomaisen tarkastettavaksi.



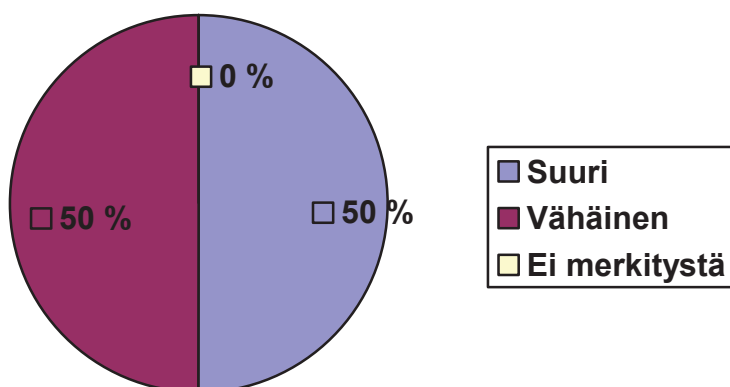
Kuvio 10. Vastaajien suosituimmat kommunikointikeinot

3.3 Kommunikaatiomallin ongelmia

Kyselylomakkeen neljännessä kysymyksessä kysyttiin, onko vastaajan yrityksellä tai yrityksellä, jossa hän työskentelee ollut ongelmia kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdoissa kuljetusten eri osapuolten välillä. Ainoastaan neljä vastausta saatiin tähän kysymykseen. Kaikilla on jonkinasteisia ongelmia. Yhdellä heistä ne ovat vähemmän päin, yhdellä ei ole merkittäviä ongelmia ja kahdella niitä on hieman enemmän. Vaikka vastauksia oli vain neljä, niin kaikki vastaukset olivat kuitenkin tavalla tai toisella negatiivisia, eli ongelmia on. Seuraavat kohdat pyrkivätkin selvittämään, millä alueilla näitä ongelmia ilmenee.

3.3.1 Kielitaidon merkitys tiedonvaihdossa

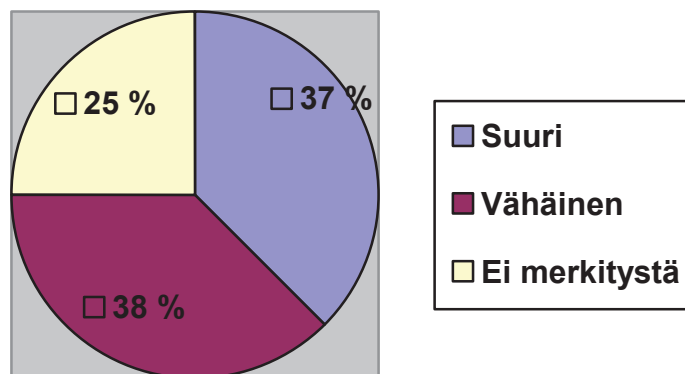
Ensimmäisessä kohdassa kysyttiin, millainen on kielitaito-ongelman merkitys vastaajille kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa. Kahdeksan vastaajaa otti kantaa tähän kysymykseen. Neljällä vastaajista kielitaito-ongelman merkitys on vähäinen. Yhtä suurella osalla sen merkitys on suuri. Tämän kohdan vastaukset riippuvat osin siitä, keiden kanssa vastaaja on yhteistyössä. Mikäli vastaajalla on toimintaa pelkästään kotimaisten yritysten kanssa, tätä ongelmaa tuskin esiintyy. Kuitenkin jos vastaaja hoitaa itse omat kontaktinsa ulkomaille, tämä ongelma todennäköisesti on mahdollinen ja voi koitua suureksikin pullonkaulaksi (Kuvio 11).



Kuvio 11. Kielitaito-ongelman merkitys kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa

3.3.2 Kulttuurieron merkitys tiedonvaihdossa

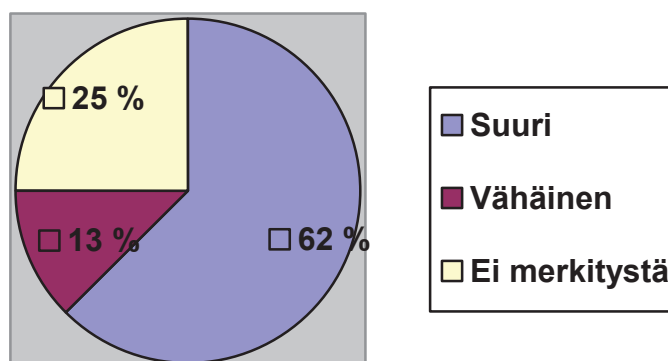
Vastauksia saatiin kahdeksan. Kolmen vastaajan mielestä sen vaikutus on suuri, vähäisenä sen vaikutusta pitää myöskin kolme vastaajaa. Kahdelle vastaajalle kulttuurierolla ei ole mitään merkitystä. (Kuvio 12).



Kuvio 12. Kulttuurieron merkitys kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa

3.3.3 Ammattitaidon merkitys tiedonvaihdossa

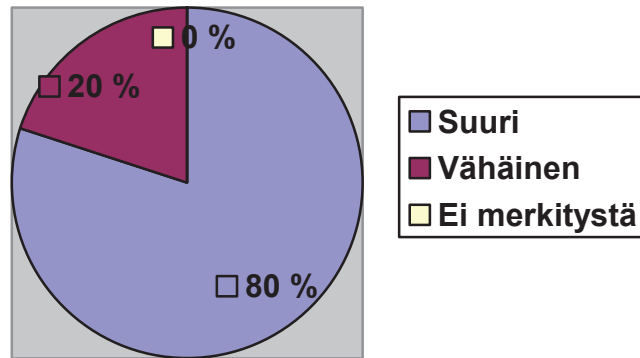
Tähän kysymykseen saatiin kahdeksan vastausta. Suurena ammattitaidon merkitystä pitää viisi vastaajaa, eli suurin osa vastaajista. Vähäisenä sen merkitystä pitää yksi vastaaja ja kahdelle vastaajalle sillä ei ole merkitystä (Kuvio 13).



Kuvio 13. Ammattitaidon merkitys kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa

3.3.4 Oikean osapuolen löytämisen merkitys tiedonvaihdossa

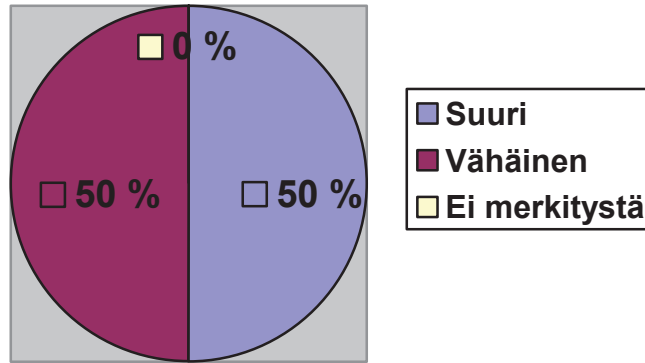
Tähän kohtaan vastasi kuusi lomakkeen saanutta. Suurena oikean osapuolen löytämisen merkitystä pitää neljä vastaajaa. Kaksi muuta vastaajaa pitävät sen merkitystä vähäisenä. (Kuvio 14).



Kuvio 14. Oikean osapuolen löytämisen merkitys kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa

3.3.5 Viranomaisen merkitys tiedonvaihdossa

Viidennessä ja viimeisessä kohdassa kysyttiin, millaisena vastaajat pitävät viranomaisen merkitystä. Tähän kysymykseen sain kahdeksan vastausta. Tämä kysymys on ehkä hieman arkaluontoinen, koska moni ei halua myöntää oman maansa viranomaisten halua-mattomuutta tai kyvyttömyyttä hoitaa tarvittavia asioita, kuten papereiden läpikäymistä tai lupien myöntämistä. Kuitenkin itse pidän tätä yhtenä suurimmista pullonkauloista koko kommunikointiketjussa. Suurena viranomaisten merkitystä pitää puolet vastaajista. Neljässä muussa vastauksessa kerrotaan viranomaisen merkityksen olevan vähäistä. Tätä pidän yllättävän pienenä osana, joka voi johtua siitä, että osa vastaajista ei itse ole missään kuljetuksen vaiheessa tekemisissä viranomaisten kanssa, vaan antavat jonkun toisen esim. huolitsijan tai kuljetusyrityksen tehdä tarvittavat paperityöt. Kuitenkaan kukaan ei sano, ettei sillä ole mitään merkitystä (Kuvio 15).



Kuvio 15. Viranomaisen merkitys kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa

3.4 Vastaajien ehdotuksia kommunikoinnin parantamiseksi

Kyselylomakkeen viides kysymys oli avoin kysymys, jossa pyydettiin vastaajia kertomaan omin sanoin, mitä heidän mielestään tulisi parantaa kansainvälisen tavaraliikenteen kommunikoinnissa. Sain neljä vastausta tähän kohtaan. Yhdessä vastauksessa ehdotettiin yhteisen kommunikointiverkon rakentamista. Tällainen verkko yksinkertaistaisi asioita merkittävästi ja tähänhän tämä opinnäytetyökin pyrkii, selvittämään miten ja missä ketjun vaiheessa kommunikointi hidastuu ja mitä sille voitaisiin tehdä. Logistiikasta on erilaiset käsitykset Venäjällä kuin länsimaissa. Tämä johtaa siihen, että käsitykset siitä miten logistiset toiminnot hoidetaan eivät välttämättä kulje käsikädessä venäläisten ja muiden toimijoiden välillä. Venäjällä ei pidetä aikataulujen merkitystä logistiselle tehokkuudelle yhtä tärkeänä kuin meillä päin. Englannin kielen osaamista tulisi lisätä. Vastauksissa tulee myös ilmi, että Venäjällä hoidetaan asiat perinteisemmällä tavalla, joten tekniikan käytön lisäämiseen tulisi kannustaa. Uusia aktiivisia yhteistyökumppaneita tarvittaisiin myös lisää.

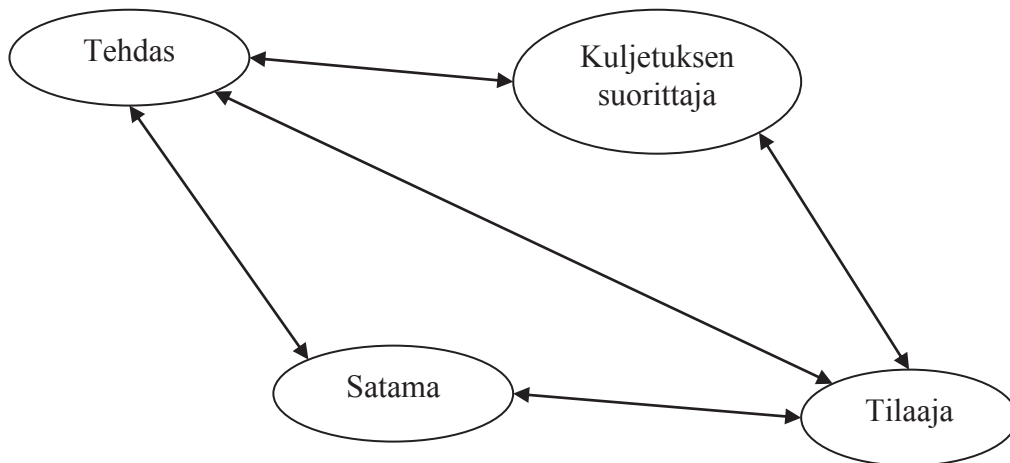
Papereiden tarvittavat alkuperäiskappaleet olisi hyvä saada ajoissa, mutta se yleensä riippuu maksuehdoista (rembursseista). Yhdessä vastauksessa ehdotetaan, että Venäjän tulisi liittyä World Trade Organization:n (WTO) jäseneksi. WTO:n periaatteena on, että jos jokin jäsenmaa myöntää jollekin maalle tullietuuksia, sen on myönnettävä ne myös kaikille muille WTO:ssa oleville maille.

4 KOMMUNIKAATIOMALLI

BTC –reitti alkaa käytännössä Keski-Euroopasta ja päättyy Venäjälle, mutta tarpeen vaatiessa reitti toimii myös toiseen suuntaankin eli Venäjältä Keski-Eurooppaan. Reitin mahdollisilla käyttäjillä sähköposti on suosituin kommunikointikeino (ks. kuvio 10). Tätä on epäilemättä helpoin käyttää toimijoiden yhteisessä kommunikoinnissa. Sähköposti ei välttämättä toimi ainoana tiedonvälityskeinona sen toimitusepävarmuuden vuoksi ja monella sähköpostin lukemiseen sen saapumisesta saattaa mennä monta tuntia, joten sen lisäksi olisi syytä käyttää esim. faksia. Ainakin kiireellisimmissä asiakirjoissa faksi on parempi toimitusvaihtoehto.

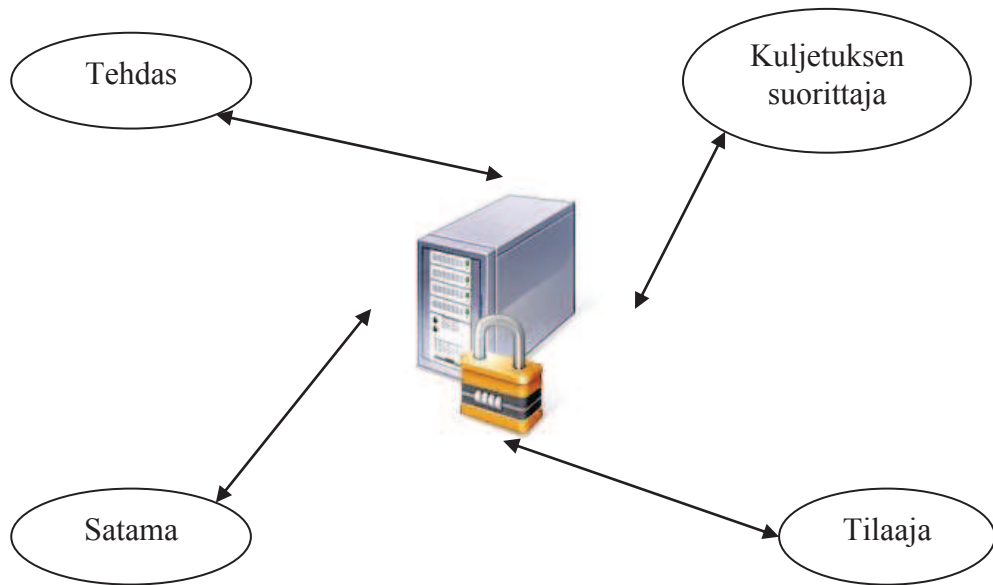
Kuviossa 16 näkyy, kuinka kaikkien tulisi kommunikoida keskenään. Ennen toimituksen alkamista tulee järjestää kaikki tarvittava kuten tulliasiakirjat, aikataulut ja sopimukset niin meri- kuin maantiekuljetuksien suorittajien kanssa. Yleensä kuljetuksen järjestäjillä on valmiit yhteydet ja kanavat joihin hän turvautuu, joten kommunikoinnin suhteen heillä on selvä käsitys kuinka toimia.

Tavaran toimitusvaiheessa tehdas lähettää ilmoituksen ainakin tilaajalle sähköpostilla ja riippuen toimitusehdoista on hän yhteydessä myös satamaan ja kuljetuksensuorittajaan. Satamalta saa tiedon, milloin tavaraa kuljettava laiva saapuu, jolloin kuljetuksen järjestäjällä on vielä jonkin verran aikaa järjestää tavaran kuljetus. Tämä on kuitenkin syytä tehdä jo ajoissa. Tavaran jäädessä kuljetuksensuorittajan hallintaan tilaaja saa tältä tarvittaessa tiedot kuljetuksen edistymisestä ja luonnollisesti siitä, milloin tavara on perillä.



Kuvio 16. Kommunikointimalli BTC: käyttäjille

BTC –reitin käytön yleistyessä olisi kuitenkin syytä tarkastella, olisiko mahdollista rakentaa BTC:lle oma tietojärjestelmä, josta kaikki käyttäjät voisivat tarkastella oman kuljetuksensa edistymistä ja tietoja. Tällaista järjestelmää ylläpitäisivät sen käyttäjät. He tallentaisivat sinne tietoa ja päivittäisivät sitä, koska hehän siitä hyötyvät eniten. Tähän tietojärjestelmään tulisi laittaa asianmukainen suojaus, mikä edellyttäisi sitä, että kaikille sen käyttäjille annettaisiin salasana, jolla he pääsisivät tarkastelemaan palvelimen sisältämiä tietoja. Yhtenä ominaisuutena voisi olla, että henkilöt saisivat aina sähköpostiviestin palvelimelta, kun joku tekee muutoksia siihen tilaukseen/toimitukseen jonka kanssa hekin toimivat. Näin kaikki toimijat olisivat aina ajan tasalla oman toimituksensa tilasta (Kuvio 17).



Kuvio 17. Kommunikointiverkko BTC:n käyttäjille

5 POHDINTAA

Opinnäytetyöni aiheen valinnasta käytiin aloitusvaiheessa kovaa keskustelua ja aihe muuttuikin muutamaan otteeseen. Opinnäytetyön rajauksen kanssa oli pitkään keskustelun aiheena ja välissä tuntui, että aihe paisuu liian isoksi palaksi purtavaksi. Lopulta päädyin kommunikaatiomalliin, ja toimeksiantajalleni se sopi hyvin, sillä heidänkin mielestään kommunikoinnissa ja tiedonvaihdossa on kehittämisen varaa. Aluksi vaikutti vaikealta saada aiheen juuresta kiinni, kuitenkin ajan myötä asiat alkoivat hahmottua aina vain paremmin ja kiinnostus aiheeseen kasvoi aina tutkimuksen edetessä.

Työni kautta pyrin selvittämään, mikä kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa kuljetuksen eri osapuolten välillä on pielessä ja miten sitä mahdollisesti tulisi parantaa. Samalla saa kartoitettua, ketkä voivat olla mahdollisia BTC –reitit käyttäjiä.

Oman tutkimukseni, lukemieni muiden tutkimusten ja kyselyyn saamieni vastausten perusteella viestintä ja kommunikointi on takkuilevaa niin Venäjän suuntaan kuin sieltä tännekin. Asian korjaamiseen ei välttämättä auta uudet teknologiat tai uusien hienojen kommunikointikanavien käyttöönotto. Logistiset käsitteet ovat erilaisia Venäjän ja Länsi-Euroopan toimijoilla. Tämä tuli esille yhdessä kyselyn vastauksessakin. Logististen käsitteiden yhtenäistäminen vaatisi, logistiikan koulutuksen yhtenäistämistä ja lisää keskustelua asiasta venäläisten ja länsi-eurooppalaisten toimijoiden välillä. Voi olla hankalaa saada useita logistiikan toimijoita eri aloilta ja kulttuureista samaan paikkaa koolle yhtäaikaan. Aluksi voisi ainakin aloittaa alan messuilta ja seminaareista. Samalla löydettäisiin ja voitaisiin solmia uusia kumppanuuksia. Tällöin saataisiin ainakin pieni-muotoista keskustelua aikaiseksi muiden saman alan toimijoiden kanssa ja mahdollisesti myöhemmin voitaisiin järjestää tapaamisia asian tiimoilta, joissa voitaisiin ottaa mieltä askarruttavia asioita esille.

Kielitaito tuli tutkimuksessa myös esille tai oikeastaan sen puute. Englannin kieli on vallitseva kieli liikemaailmassa, mutta täytyy myös ottaa huomioon, että Venäjän kauppa on lisääntymässä hurjaa vauhtia ja venäjänkielen taito on suuri etu liikemaailmassa. Tässä asiassa siis tarvittaisiin ymmärrystä rajojen molemmin puolin.

Venäjänkielen koulutusta pitäisi lisätä rajan täällä puolella ja rajan tuolla puolella myös tulisi kiinnittää enemmän huomiota englanninkielen taitoon.

Ammattitaidon merkitystä pidetään erittäin suurena. Tämä saattaa näkyä siinä, että kovin helposti ei lähdetä solmimaan uusia kontakteja, koska ennakkokäsitykset voivat olla liian suuret. Tässä tulee jälleen ilmi yhteistyön puute. Tarvitaan enemmän keskustelua, jotta voitaisiin olla enemmän hyödyksi toisille ja korjata mahdollisia puutteita. Mitä tulisi parantaa tai tehdä toisin? Yhteistyöllä saadaan selville minkälaisia työkaluja tarvitaan, jotta kommunikoinnista saadaan tehokkaampaa, nopeampaa ja turvallisempaa.

Yrityksille tulisi saattaa tieto siitä, miten uutta kommunikaatiomallia sovelletaan ja mihin se on tarkoitettu. Sisäinen viestintä tiedottaa uudesta kommunikaatiomallista eteenpäin yrityksessä. Mikäli samassa tiedonsiirtoketjussa on useampi kuin yksi yhteisö/yritys tulisi yritysten tiedottaa toisilleen, miten, milloin ja missä he aikovat mallia hyödyntää, jotta välttyttäisiin turhilta sekaannuksilta. Tämä varmasti onnistuu parhaiten sähköpostilla, mutta isommissa ja laajemmissa tapauksissa, joissa puhutaan esimerkiksi koko toimitusketjusta, olisi hyvä käydä jonkinmuotoisia keskusteluja. Näin voitaisiin yhtenäistää ajatuksia ja saataisiin helpommin ja nopeammin parempia tuloksia.

Kommunikaatiomallia tulee käyttämään laaja joukko erialan yrityksiä, joilla kuitenkin on logistiikka yhteisenä tekijänä (ks. kuvio 1). Monella varmasti on aluksi vaikeuksia ottaa käyttöön uutta mallia. Tämän vuoksi tulemme tarvitsemaan pitkäjänteisyyttä ja halua oppia ja ottaa käyttöön uusia asioita. Mielestäni olisi hyvä, jos käyttäjät neuvoisivat toinen toisiaan, jolloin yhteistyötä syntyisi normaalia enemmän tuttujen kumppaneiden kanssa. Samalla syntyisi varmasti uusiakin kontakteja ja yhteistyöverkko vahvistuisi. Valmiin, luotettavan ja helppokäyttöisen kommunikaatiomallin tulisi helpottaa jokapäiväistä kommunikointia ja vähentää virheitä myös itse toimituksessa, koska välikäsien määrä, joiden kautta tieto kulkee pyritään pitämään mahdollisimman alhaisena.

BTC:n käyttäjien tarvitsema tieto ja se, miten se heille toimitetaan, riippuu suuresti käyttäjästä, hänen käytössään olevista resursseista siitä, millaista tietoa hän pystyy käsittelemään, miten hän on tottunut sitä käsittelemään ja siitä onko hänellä tulevaisuudessa mahdollista ottaa kenties käyttöön uusia menetelmiä. Uudet menetelmät

voivat vaatia omalta osaltaan uusia ponnisteluja henkilöstön koulutuksen suhteen ja mahdollisesti taloudellisia uhrauksia.

BTC – reittiä voivat tulevaisuudessa käyttää kaikki ne yritykset, jotka hakevat uusia markkina-alueita tuotteilleen tai tietenkin sellaiset yritykset, jotka ovat jo löytäneet Murmankin ja Kantalahden alueen suuret markkinat. Näin myös kuljetuksia hoitavat yhtiöt saavat lisää asiakkaita ja samalla syntyy uusia yhteistyöverkostoja.

Sillä ei ole vaikutusta, jos yksi ainut toimija pyrkii luomaan uusia tuulia tiedonvälitykseen ja kommunikointiin, vaan tarvitaan useita tahoja, jotka pyrkivät samaan päämäärään ja joilla on samat intressit. Myöhemmin tulee toteuttaa tutkimuksia siitä, miten uudet toimintatavat ovat vaikuttaneet kommunikointiin koko toimijaketjussa. Uusien tapojen käyttöönotto ja suunnittelu on aikaa ja resursseja vievä prosessi, mutta jos tarpeeksi moni siihen paneutuu, tulokset ovat varmasti sen arvoisia.

LÄHTEET

Painetut

Grates, G. F. 2001. Why Motivational Campaings Make Corporate Iniatives Fail. *Strategic Communication Management* 5 (3), April/May 2001, 18-21.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita, 1997. Kirjayhtymä Oy, Helsinki

Hämäläinen, Virpi & Maula, Hanna. Strategiaviestintä, 2004. Otavan kirjapaino Oy, Keuruu

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Helsinki: Inforviestintä.

Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka & Kuronen, Marja-Liisa & Ollikainen, Marja. Yrityksen viestintä, 2008. Edita Prima Oy, Helsinki

Luoto, Reima T.A 1990. Yrityksen tiedotus ja suhdetoiminta. Fennia, Helsinki

Lönnqvist, A. 2004. Measurement of Intangible Success Factors: Case Studies of the Design, Implementation and Use of Measures. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto. Julkaisu 475.

Puro, Jukka-Pekka & WSOY 2004. Onnistu viestinnässä. WS Bookswell Oy, Juva

Sink, D. S. 1985. Productivity Management: Planning, Measurement and Evaluation, Control and Improvement. New York: John Wiley & Sons.

Thompson Jr., A. A. & Strickland III, A. J. 1986. Strategy Formulation and Implementation. Tasks of the General Manager. (3rd edition) Texas: Business Publications.

Tulisalo, Timo & Vapaakallio, Sakari. Suomi porttina idän markkinoille, 1994.
Tammer-Paino Oy, Tampere
Painamattomat

Laurila, Jenni 2007. Tutkimus: Sähköpostiin luotetaan liikaa. Luettu 02.02.2008.
<http://www.tietoviikko.fi/doc.te?f_id=1154357>

LT-Konsultit Oy & Oy Edi Management Finland Ltd & VTT Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka & Turun Kauppakorkeakoulu & Anseri-Konsultit Oy 2004. Logistisen informaation kehitystarpeet Venäjän ja Euroopan unionin välisessä tavaraliikenteessä (ELOG – EU-RUS). Luettu 16.12.2007.
<<http://www.tedim.com/default.asp?file=803>>

Meri-Lappi Instituutti 2007 a. Barentsin kuljetuskäytävän logistinen kehittäminen Barents Transport Corridor (BTC). Luettu 10.10.2007.
<<http://www.mli.fi/?deptid=15886>>

Meri-Lappi Instituutti 2007 b. MLI, Meri-Lappi Instituutti. Luettu 10.10.2007.
< <http://www.mli.fi/?deptid=21983>>

Iltalehti 2008. Venäjän pääministeri moitti Länsirajan korruptiota. Luettu 19.02.2008
http://www.iltalehti.fi/ulkomaat/200802197272263_ul.shtml

1. Organisaation nimi ja sähköposti (ei pakollinen)

2. Harjoittaako yrityksenne EU:N ja Venäjän välillä

tavaraliikennettä

huolintaa

laivausta

muuta

3. Kuinka hoidatte kommunikoinnin?

Tavarantoimittajaan

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Lähtömaan tulliin

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Lähtösatamaan

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Huolitsijaan

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Varustamoon

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Määräsatamaan

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Määräpaikan tulliin

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

Vastaanottajaan

puhelimitse

sähköposti

fax

muu

4. Onko yrityksellänne ollut ongelmia kansainvälisen tavaraliikenteen tiedonvaihdossa kuljetuksen eri osapuolten välillä?

Ei

Kyllä

Jos kyllä, minkälainen merkitys seuraavilla vaihtoehdoilla on?

Kielitaito-ongelman merkitys

	Suuri	Vähäinen	Ei merkitystä
Kulttuuri ero			
	Suuri	Vähäinen	Ei merkitystä
Ammattitaito			
	Suuri	Vähäinen	Ei merkitystä
Oikean osapuolen löytäminen			
	Suuri	Vähäinen	Ei merkitystä
Viranomainen			
	Suuri	Vähäinen	Ei merkitystä
Muita ongelmia?			

5. Mitä mielestänne pitäisi parantaa kommunikoinnissa kansainvälisessä tavaraliikenteessä?

6. Saako teihin olla yhteydessä lisäkysymyksiä varten?

7. Yhteystiedot, johon voimme mahdollisesti ottaa yhteyttä

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Kommunikaatiomalli

Barents Transport Corridor –projektille

Joni Laakso
Liiketoiminnan logistiikan koulutusohjelman opinnäytetyö
Tradenomi
KEMI 2008