



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
VASA YRKESHÖGSKOLA
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Teija Herrgård

TUONTILÄHETYSTEN
KATOAMINEN EU:N SISÄISSÄ
MAANTIEKULJETUKSISSA

Liiketalous ja matkailu
2014

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Liiketalous

ABSTRACT

Author	Teija Herrgård
Title	The Disappearance of Import Shipments in Road Transportation Inside the European Union
Year	2014
Language	Finnish
Pages	70 + 1 Appendices
Name of Supervisor	Leena Pommelin-Andrejeff

The goal of this thesis was to find out why shipments get lost during road transportation inside the EU and how to prevent these incidents from happening. This thesis was focused mainly on import shipments as I have more experience of the import process. The aim of this research was that the organizations that are dealing with international trade, shipments and road transport could benefit from the results.

Foreign trade and international transportation were examined at the beginning of the theoretical study and the final chapter focused on the main subject which is the disappearance of goods. At the end of the theoretical section there is a summary of the most important issues examined in the final chapter. Related literature, statistics and websites were used as research material.

The empirical study was conducted through theme interviews involving seven people who were selected based on the theoretical frame of reference. Six of the interviews were individual interviews and one was implemented with a questionnaire because of the person's busy schedule. The interviews examined why the shipments have disappeared, what are the possible risk factors, how to avoid the disappearances and how the disappearances are being prevented in the interviewed companies.

The main cause for lost shipments was found inadequate or incorrect package labeling and negligence. Also poor packaging was found to increase the risk of a shipment getting lost. Many ways to avoid disappearances were presented but the most significant way turned out to be the motivation of the parties. Other ways were for example ERP systems and different kinds of inspection activities. Based on the results the disappearance of shipments could be reduced already by small changes and at low cost.

Keywords shipment, transportation, risk, disappearance

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	7
1.1	Tutkimuksen taustaa	7
1.2	Työn tarkoitus, rajaus ja tutkimuskysymykset.....	7
1.3	Työn rakenne	8
2	ULKOMAANKAUPPA.....	10
2.1	Sisäkauppa	11
2.2	Ulkokauppa.....	12
2.3	Vienti ja tuonti	12
2.4	Huolitsijan rooli ulkomaankaupassa	16
3	ULKOMAANKAUPAN KULJETUKSET.....	18
3.1	Kuljetusmuodot.....	18
3.1.1	Merikuljetukset	18
3.1.2	Lentokuljetukset.....	19
3.1.3	Rautatiekuljetukset.....	20
3.1.4	Maantiekuljetukset	21
4	TAVARAAN KOHDISTUVAT KULJETUSRISKIT	24
4.1	Tavaran vähentyminen ja katoaminen	25
4.2	Tavaran katoamisen riskipisteet.....	26
4.3	Riskienhallinta	28
4.3.1	Katoamisriskin rajoittaminen.....	29
4.3.2	Lähetysten seuranta.....	32
4.4	Vastuut ja velvollisuudet.....	33
4.4.1	Rahdinkuljettajan vastuu.....	35
4.4.2	Huolitsijan velvollisuudet ja vastuu	36
4.5	Vakuutukset	37
4.6	Yhteenveto ja teoreettinen viitekehys	39
5	EMPIIRINEN TUTKIMUS	42
5.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet.....	42
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	42

	5
5.3 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	44
5.4 Haastattelujen vastaukset	46
6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	61
6.1 Vastausten yhteenveto	61
6.2 Johtopäätökset.....	62
6.3 Tavoitteiden toteutuminen	65
6.4 Tutkimuksen luotettavuus	65
6.5 Mitä opin?	67
6.6 Jatkotutkimusehdotuksia.....	68
LÄHTEET.....	69
LIITTEET	

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Suomen vienti ja tuonti 2009–2013. (Tulli 2014.)	10
Kuvio 2. Tuonti Suomeen EU:sta maittain vuonna 2013. (Tulli 2014.)	15
Kuvio 3. Suomen tuonti tavaraluokittain vuonna 2013. (Tulli 2014.)	16
Kuvio 4. Puoliperäyhdistelmä. (Teija Herrgård 2014.)	23
Kuvio 5. Vahinkomäärät lajeittain. (Holma, Kunnaala & Sundberg 2012.)	24
Kuvio 6. Riskipisteet tavaran kuljetusprosessissa.	28
Kuvio 7. Riskienhallintaprosessi. (Vesterinen 2011, 113–116.)	29
Kuvio 8. Katoamisriskien rajoittaminen.	31
Kuvio 9. Kuljetusprosessissa kuitattu rahtikirja toimii todisteena siitä, että tavara on toimitettu vastaanottajalle.	34
Kuvio 10. Teoreettinen viitekehys	41
Taulukko 1. Reklamointiajat. (Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö 2014.)	35

1 JOHDANTO

1.1 Tutkimuksen taustaa

Sain idean tämän tutkimuksen aiheeseen ollessani töissä huolintayrityksessä tuontihuolitsijana, kun työssäoloaikani eräs lähetys ei koskaan saapunut asiakkaalle asti. Samoihin aikoihin kuulin muitakin tapauksia, joissa lähetys on matkan varrella kadonnut. Kiinnostuin asiasta ja päätin lähteä tutkimaan aihetta. Aihe on tärkeä, sillä tavarankatoaminen aiheuttaa ongelmia monilla eri osa-alueilla. Kadonneen tavarankäytön etsiminen vie aikaa ja resursseja, mutta eniten katoamisesta kärsii kuitenkin todennäköisesti asiakas, joka on tilannut tavarankäytön ja odottaa sitä saapuvaksi aikataulun mukaisesti. Töiden ja projektien eteneminen voivat olla riippuvaisia tilatusta tavarasta. Mikäli tavara katoaa matkalla eikä sitä löydy, joudutaan tilaus tekemään uudelleen. Tavarankäytön uudelleen valmistus ja kuljetus ulkomaiselta tehtaalta/lähtäjältä voi viedä paljon aikaa. Tämä taas voi johtaa siihen, että projektit viivästyvät merkittävästi, puhumattakaan kustannuksista. Rahdinkuljettajana toimineen osapuolen maine kärsii, ja pahimmassa tapauksessa se voi menettää asiakkaan. Tutkimuksen aihe on ajankohtainen, sillä etsintöjeni perusteella tavarankäytön katoamista kuljetuksen aikana on tutkittu melko vähän. Tavarankäytön rikkoontumista tai pilaantumista kuljetuksessa sen sijaan on tutkittu paljonkin.

1.2 Työn tarkoitus, rajaus ja tutkimuskysymykset

Tämän työn tavoitteena on saada vastaukset kysymyksiin:

Miksi tuontilähetystä katoaa EU:n sisäisissä maantiekuljetuksissa ja miten katoamistapauksia voitaisiin välttää?

Oletettavaa on, että normaalitilanteessa lähetykset kulkeutuvat lähtäjältä vastaanottajalle aikataulun mukaisesti. Tässä työssä pureudutaankin niihin erikoistapauksiin ja tilanteisiin, joissa lähetys katoaa matkan varrella. Syiden selvittämisen lisäksi pohditaan, miten katoamistapauksia voitaisiin parhaiten välttää. Aihe koskettaa kaikkia organisaatioita, jotka ovat tekemisissä kansainvälisen kaupan, lähetysten ja maantiekuljetusten kanssa. Tarkoituksena on tuoda esiin mahdollisia risikotekijöitä ja antaa niiden pohjalta kehitysehdotuksia, joilla katoamisia voitaisiin

välttää. Tavoitteena on, että yritykset voivat hyödyntää tutkimuksen tuloksia riskienhallinnassaan, erityisesti katoamisriskin pienentämisessä. Kuljetusprosessin sujuvuus ja ongelmattomuus on merkittävä kilpailuetu kuljettavalle yritykselle, sillä se vaikuttaa asiakastyytyvyyteen ja luo uskottavuutta yritykselle.

Aiheeseen on valittu tuontilähetykset, sillä itselläni on enemmän kokemusta tavarankuljetuksen tuontiprosessista. Keskityn tässä työssä EU:n sisäisiin kuljetuksiin, jotta voin käsitellä asiaa syvällisemmin, kun esimerkiksi tullausasioita ei tarvitse ottaa huomioon. Lisäksi olen keskustellut aiheestani huolintayrityksessä työskentelevien henkilöiden kanssa, jotka olivat sitä mieltä, että katoamistapauksia on lähinnä EU-kaupassa. Tämä voi johtua siitä, että kaupankäynti kolmansien maiden kanssa on huomattavasti tarkemmin säädeltyä. Päätin keskittyä myös vain maantiekuljetuksiin, koska sisäkauppa-alueella maantiekuljetus on yleisesti käytetty kuljetusmuoto. Maantiekuljetuksissa tavaraan kohdistuu myös enemmän purkuja ja lastauksia, kuin muissa kuljetusmuodoissa, jolloin myös katoamisriski on maantiekuljetuksissa suurin.

Tässä työssä huolitsijat ovat tärkeässä roolissa, sillä he hoitavat lähetysten kuljetuksia ja niihin liittyviä toimintoja työkseen. Samasta syystä heillä on myös todennäköisesti kokemusta katoamistapauksista. Lisäksi huolitsijaa käytetään melko yleisesti tavarankuljetusprosessissa, jotta yritykset itse voivat keskittyä päätoimintaansa, kuten tuotteiden kehitykseen, valmistukseen ja markkinointiin.

1.3 Työn rakenne

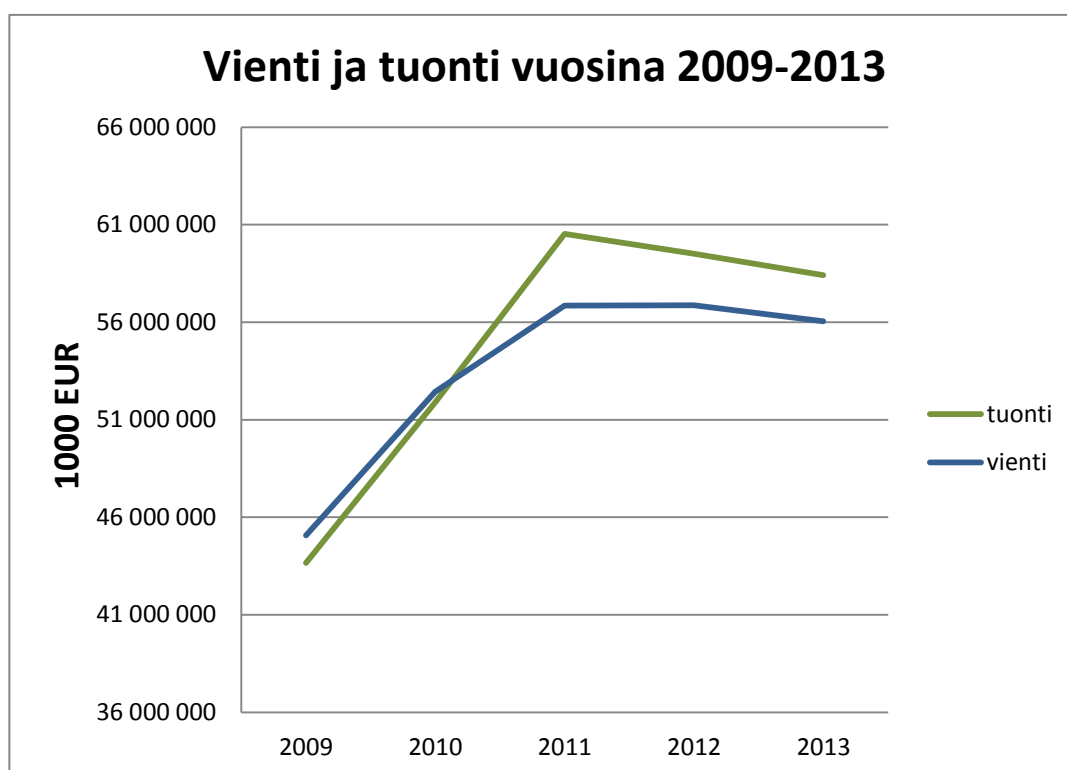
Teoriaosassa käydään ensin läpi yleisesti ulkomaankaupan perusasioita, kuten vientiä ja tuontia sekä kerrotaan millä tavalla sisäkauppa ja ulkokauppa eroavat toisistaan. Käyn myös yleisesti läpi, mitä huolitsija tekee ja mikä rooli huolinnalla on ulkomaankaupassa. Kolmannessa luvussa kerron ulkomaankaupan kuljetuksista, maantiekuljetukset pääosassa. Viimeisessä ja myös tärkeimmässä luvussa käsittelem tavarankuljetukseen kohdistuvia riskejä kuljetuksissa keskittyen lähinnä tutkimusaiheeni koskevaan riskiin, eli tavarankuljetukseen tai vähentymiseen kuljetusprosessin aikana sekä riskienhallintaan. Teoriaosan lopussa on teoreettinen viitekehys kuvan muodossa.

Empiirinen osio toteutetaan haastattelemalla seitsemää henkilöä, jotka ovat päivittäin tekemisissä lähetysten kanssa ja, joilla on mahdollisesti kokemusta lähetysten katoamisesta. Haastateltavat on valittu teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Henkilöt ovat kuljetusprosessin eri osapuolia ja toimivat erilaisissa tehtävissä. Haastattelukysymykset on laadittu teoreettisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten pohjalta. Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen.

2 ULKOMAANKAUPPA

Tässä luvussa kerrotaan ulkomaankaupasta yleisesti. Siihen liittyen käydään läpi käsitteet sisäkauppa, ulkokauppa, vienti ja tuonti. Tullausasioita ei käsitellä kovin laajasti. Lopuksi käydään läpi, mitä on huolinta ja mikä rooli huolitsijalla on ulkomaankaupassa.

Ulkomaankauppa on maiden rajat ylittävää kaupankäyntiä. Ulkomaankauppa perustuu kansainväliseen liiketoimintaan, joka on avannut monille yrityksille aivan uusia markkina-alueita. Toisaalta kansainvälisestä liiketoiminnasta on tullut monille myös pakollinen selviytymiskeino muuttuvassa liiketoimintaympäristössä. Oman kotimaan rajat ylittävään kaupankäyntiin painostaa maailmantalouden globalisoituminen, informaatiovallankumous ja yleisesti muutosnopeuden kiristyminen (FINTRA 2002, 7). Suomessa ulkomaankauppaan painostava merkittävä tekijä on se, että kotimaan markkinat ovat varsin pienet. Suomessa ulkomaankaupan käytännöt kokivat suuren mullistuksen maan liityttyä Euroopan unioniin.



Kuvio 1. Suomen vienti ja tuonti 2009–2013. (Tulli 2014.)

Ulkomaankauppa on merkittävä osa kansantaloutta, ja maiden taloudet ovatkin suurelta osin riippuvaisia ulkomaankaupasta. Ulkomaankaupassa tavaroiden myynti kotimaan rajojen ulkopuolelle on *vientiä* ja tavaroiden ostot kotimaan rajojen ulkopuolelta on *tuontia*. Jotta maiden taloudet pysyisivät kunnossa, tulisi vientiä olla vuositasolla enemmän, kuin tuontia. Kuviossa 1. näkyy, että Suomen vienti laski alle tuonnin vuoden 2010 jälkeen, ja Suomen kauppataase on siitä saakka ollut alijäämäinen.

Ulkomaankauppaa ja -liikennettä valvoo tullit (Melin 2011, 33). Tullin tehtävänä on edistää ulkomaankaupan sujuvuutta ja varmistaa säännösten noudattaminen, kantaa tavaroiden valmistukseen ja ulkomaankauppaan liittyvät verot ja maksut, sekä suojata kansalaisia, yhteiskuntaa ja ympäristöä mahdollisilta terveyden, turvallisuuden tai talouteen liittyviltä haitoilta. Lisäksi tullit laatii erilaisia tilastoja liittyen ulkomaankauppaan ja tavaraliikenteeseen. (Tullit 2014.) Ulkomaankauppa jakautuu viennin ja tuonnin lisäksi sisäkauppaan ja ulkokauppaan, joita käsitellään tarkemmin seuraavissa kappaleissa.

2.1 Sisäkauppa

Suomen liittyttyä Euroopan unioniin (EU) vuonna 1995, tuli maasta osa yhteisön tulliliittoa. Yhteisön tulliliiton jäsenmaiden välistä kaupankäyntiä kutsutaan *sisäkaupaksi* tai toisin sanoen *yhteisökaupaksi*. Sisäkaupassa maiden väliltä on poistettu tullimuodollisuudet ja tavaroilla on vapaa liikkuvuus yhteisön tullialueella. Näiden käytäntöjen tarkoituksena on helpottaa kaupankäyntiä maiden välillä. Yhteisön tullialue käsittää EU:n jäsenvaltiot ja niiden alueet, (lukuun ottamatta muutamia poikkeuksia, jotka löytyvät tullin verkkosivuilta) Kanaalisaaret, Mansaaren ja Monacon. (Pasanen 2005, 461; tullit 2014.) Yhteisön tullialueella liikkuvat tavarat ovat yhteisötavaroita ja niiden kauppaan sovelletaan sisämarkkinasääntöjä. Yhteisötavaroilta edellytetään, että ne on tuotettu kokonaan yhteisön tullialueella tai, että tavarat on tuotu alueen ulkopuolelta ja luovutettu vapaaseen liikkeeseen. Kaikissa yhteisön tulliliiton jäsenmaissa sovelletaan samoja sääntöksiä yhteisön ulkopuolelta tulevan tavarat tai yhteisöstä lähtevän tavarat suhteen. (Suomen huollintaliikkeiden liitto ry 2010, 78; FINTRA 2002, 75.)

Koska sisäkauppa on myös ulkomaankauppaa, tulee siitä kerätä tilastotietoa. Sisäkaupan tilastointiin on kehitetty *Intrastat-järjestelmä*. Suomessa tilastotiedot kerää tulli, mutta monissa maissa tilastotiedot kerää tilastoviranomainen. Tilastot toimitetaan edelleen Eurostatin, eli EU:n tilastoviraston käyttöön. Sisäkaupan tilastointi on pakollista ja sitoo kaikkia yhteisön tulliliiton jäsenmaita. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 95.)

2.2 Ulkokauppa

Ulkokauppa tarkoittaa kaupankäyntiä EU:n ja EU:n ulkopuolisten maiden, eli ns. kolmansien maiden välillä. Ulkokaupassa noudatetaan EU:n yhteisiä kauppapoliittisia sääntöjä ja yhteisön tullilainsäädäntöä. Kansallista tullilainsäädäntöä käytetään täydentämään yhteisön tullilainsäädäntöä, esimerkiksi tulliverotuksen ja tullirikostutinnan osalta. (Melin 2011, 252–253.)

Ulkokaupassa tullimuodollisuudet ovat pakollisia niin yrityksille kuin yksityishenkilöillekin (Tulli 2014). Tavaroille etsitään oikeat tullinimikkeet, joihin on käytössä kansainvälinen tavarankuvaus- ja koodausjärjestelmä HS (Harmonized System). Tullinimikkeet ovat numerosarjoja, joiden perusteella saadaan tietää mm. mitä tavara on ja paljonko tavarasta tulee maksaa tullia. EU:ssa on käytössä CN- ja TARIC-nimikkeistöt, jotka perustuvat HS-järjestelmään. CN-nimikkeistöä käytetään sisäkaupan tilastoinnissa ja viennissä EU:n ulkopuolelle, ja TARIC-nimikkeistöä tuonnissa EU:n ulkopuolelta. (FINTRA 2002, 75; FINTRA 2003, 62.) Ulkokaupassa tavaraa ei saa ottaa käyttöön eikä myydä eteenpäin, ennen kuin se on tulliselvitetty (Tulli 2014).

2.3 Vienti ja tuonti

Vienti ja tuonti ovat pakollisia toimia valtion toimeen tulemiseksi, etenkin Suomen kaltaisissa pienissä maissa, joissa kotimarkkinat ovat pienet ja raaka-aineita on hyvin rajallisesti. Toisinaan ainoastaan vientiä pidetään tärkeänä ja tuontia vain viennin peilikuvana, jota ei nähdä tarpeelliseksi tai kannattavaksi valtion taloudelle. Kuitenkin järkevämpi ajattelutapa ottaa huomioon, että tuonti mahdollistaa monien sellaisten tuotteiden saannin, joita kotimaa ei tarjoa. Esimerkiksi Suomes-

sa suurin osa hedelmistä tuotetaan ulkomailla, koska maamme olosuhteet eivät mahdollista niiden kasvattamista Suomessa kannattavasti. Suomen teollisuus ja korkea elintaso ovat hyvin riippuvaisia tuonnista. Vienti taas tuo varmuutta ja kilpailukykyä valtiolle. Sekä vienti että tuonti ovat molemmat välttämättömiä toimintoja kansantaloudelle. Viennistä ja tuonnista puhuttaessa voidaan tarkoittaa sekä sisäkauppaa että ulkokauppaa, mutta tullitoiminnassa viennillä ja tuonnilla tarkoitetaan nimenomaan kaupankäyntiä EU:n ja kolmansien maiden välillä. (FINTRA 2002; Melin 2011, 276–277.)

Vienti on tavaran myymistä ja viemistä kotimaan rajojen ulkopuolelle. Vietäessä tavaraa pois yhteisön tullialueelta tulee viejän tai hänen edustajan asettaa vietävät tavarat vientimenettelyyn. Näin tullit voi määrittää tavaraa koskevat säännökset. Viennissä yhteisön tullialueelta tavarasta harvemmin peritään tullia. Viennistä annetaan *vienti-ilmoitus* tullille sähköisesti, joko Internetissä täytettävällä lomakkeella tai sanomapohjaisesti suoraan omasta tietojärjestelmästä. EU:sta lähtevät tavarat sekä viennin saateasiakirja tulee esittää tullille tavaroiden poistumispaikassa. (Melin 2011, 276–277.) Viennin tullimenettelyjä on seuraavanlaisia:

- vienti
- passitus
- ulkoinen jalostus
- luovuttaminen tullivarastointimenettelyyn
- jälleenvienti (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 189.)

Tuonti on tavaran ostamista ja tuomista maahan sen rajojen ulkopuolelta. Kolmansista maista yhteisön tullialueelle tuotava tavara on tullivalvonnassa. Tämä tarkoittaa sitä, että tavarat on esitettävä tullille niiden saapuessa yhteisön tullialueelle ja niistä tulee tehdä tullille yleisilmoitus sekä mahdollisesti muitakin ilmoituksia. (Melin 2011, 254.) Tarvittaessa tulliviranomainen voi tarkastaa tavaran ja ottaa siitä näytteitä (Pasanen 2005, 466).

Tavaroille tulee osoittaa *tulliselvitysmuoto*, jotka on esitelty yhteisön tullikoodeksissa. Tullikoodeksi on osa yhteisön tullilainsäädännön säädöksiä. Sallittuja muotoja ovat tavaroiden

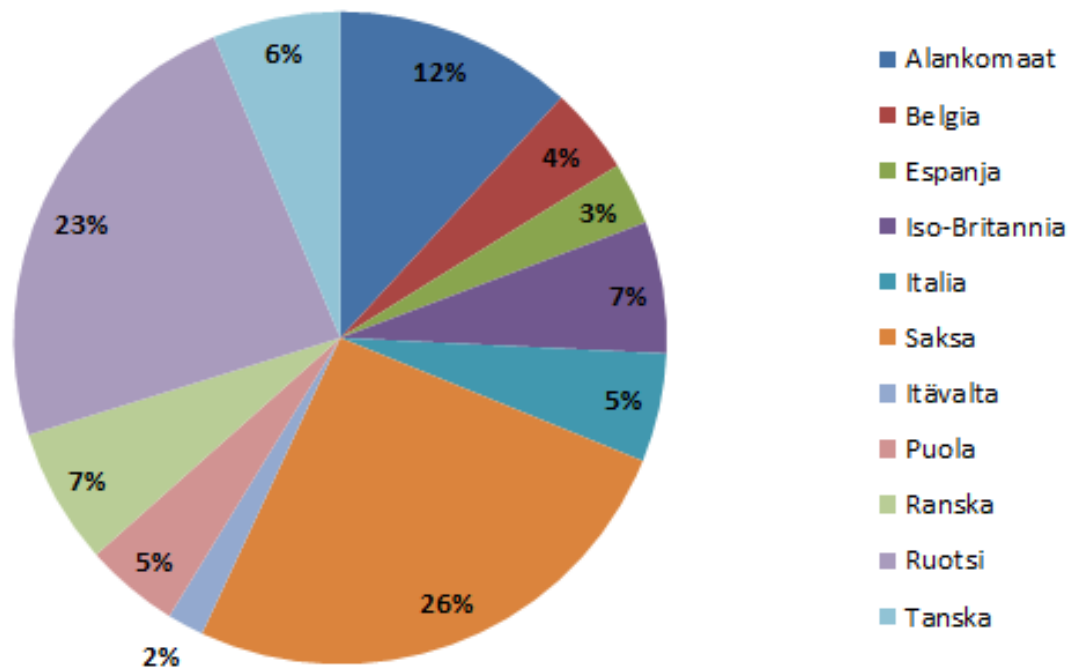
- asettaminen tullimenettelyyn
- siirtäminen vapaa-alueelle tai vapaavarastoon
- jälleenvienti yhteisön tullialueelta
- hävittäminen tullivalvonnassa ja
- luovuttaminen valtiolle.

Mikäli tavarat asetetaan tullimenettelyyn, täytyy ilmoittaa jokin seuraavista tullimenettelyistä:

- luovutus vapaaseen liikkeeseen
- passitus
- sisäinen jalostus
- ulkoinen jalostus
- tullivarastointi
- väliaikainen maahantuonti tai
- tullivalvonnassa tapahtuva valmistus.

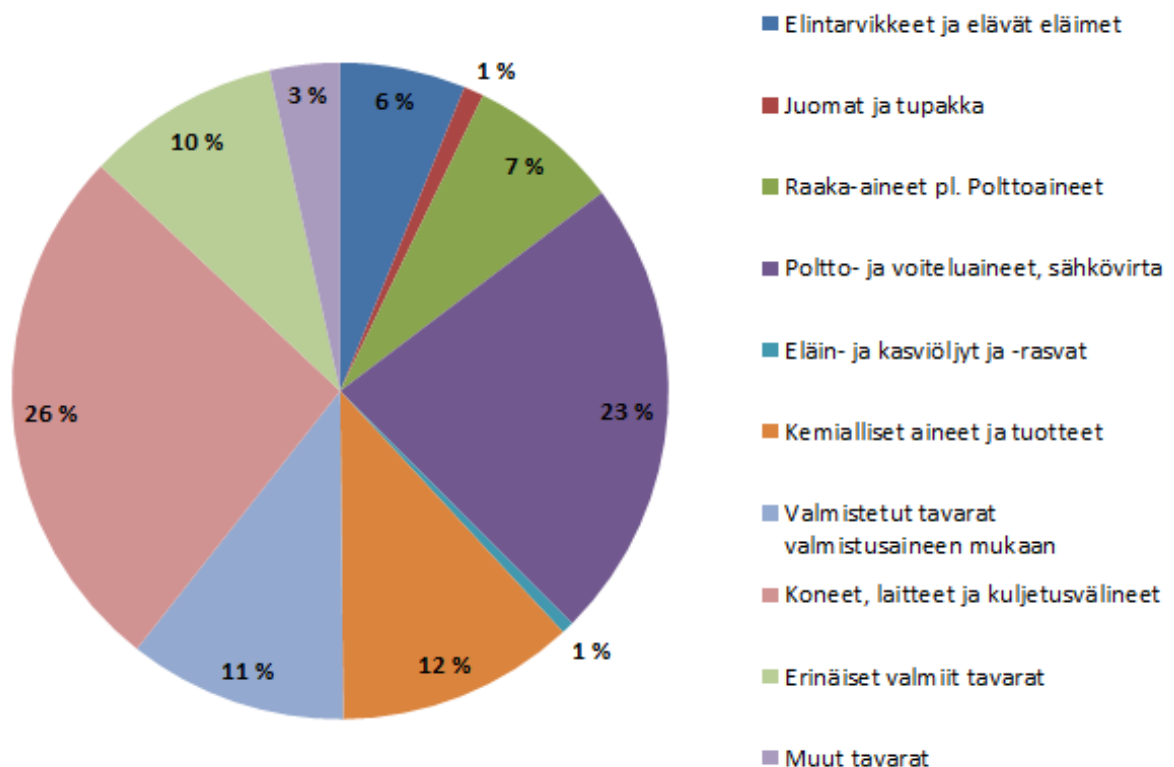
Tuonnissa yleisin tullimenettely on luovutus vapaaseen liikkeeseen, joka edellyttää, että tavarasta tehdään tullille tulli-ilmoitus. Tulli-ilmoituksen voi antaa kolmella eri tavalla: SAD-lomakkeella, internetissä täytettävällä nettituontilomakkeella tai sanomapohjaisesti omasta tietojärjestelmästä (Tulli 2014). Kun tavara on luovutettu vapaaseen liikkeeseen, se saa yhteisötavaran oikeudellisen aseman ja voi täten liikkua vapaasti yhteisön tullialueella (FINTRA 2002, 82). (Pasanen 2005, 466–467.)

Kuviossa 2. näkyy mistä EU:n maista on tuotu Suomeen eniten vuonna 2013. Eniten tuontia on ollut siis Saksasta, Ruotsista ja Alankomaista. Saksa ja Ruotsi ovat tärkeitä kauppakumppaneita Suomelle.



Kuvio 2. Tuonti Suomeen EU:sta maittain vuonna 2013. (Tulli 2014.)

Tuonnissa kolmansista maista on kannettava erilaisia veroja, kuten tullia ja arvonlisäveroa. Maksettava tulli määräytyy tavaran tullinimikkeestä ja tavaran kauppahinnasta, johon on laskettu mukaan toimituskulut ensimmäiselle tulopaikalle EU:n sisällä. Tätä summaa kutsutaan *tullausarvoksi*. Tiettyjen perusteiden täytyessä on mahdollista saada *tullietuuskohtelua*, jolloin tavarasta kannetaan normaalia alhaisempaa tullia tai tulliverosta vapaudutaan kokonaan. (Yrittäjät 2014.) Kuviossa 3. näkyy, mitä tavaraa Suomeen on tuotu ja minkä verran vuonna 2013. Kuten kuvasta näkyy, eniten Suomeen tuodaan teollisuustavaraa.



Kuvio 3. Suomen tuonti tavaraluokittain vuonna 2013. (Tulli 2014.)

2.4 Huolitsijan rooli ulkomaankaupassa

Huolinta (engl. Freight Forwarding) on palvelua, joka pitää sisällään lyhyesti kerrottuna kansainvälisten kuljetusten järjestelyä, varastointia ja niihin liittyviä toimenpiteitä, kuten: tavarantoimitusten tullaukset, tarvittavien asiakirjojen laadinnat ja tiedonannot sekä neuvonnat asiakkaille. Huolintaan kuuluu karkeasti sanottuna koko ulkomaankaupan tavarantoimitusketjun hallinta. (Karhunen & Hokkanen 2007, 195; Suomen huolintaliikkeiden liitto 2014.)

Huolitsijalla voidaan tarkoittaa joko huolintayritystä tai jotain muuta huolinnan ammattilaista, esimerkiksi työntekijää. Käytännössä huolitsija hoitaa sellaiset ulkomaankaupaan liittyvät toimenpiteet, joihin toimeksiantajalla ei riitä tietämys, aika tai resurssit. Tarvittava palvelu voi olla esimerkiksi vain yksittäisen tulliselvi-

tyksen tekeminen tai sitten kokonaisen kauppatahtuman toteuttaminen (Kuljetusopas 2014). Huolitsijan käytön hyötynä on se, että huolitsijat ovat asiantuntijoita alallaan eli he tietävät, mitä vienti- ja tuontiprosessit pitävät sisällään ja osaavat toimia oikeiden käytäntöjen mukaisesti. (Nelson 2009, 179; Rautanen & Vuolle 2014.)

”Huolintaliikkeitä huolehtivat siitä, että lähetetty tavara saavuttaa vastaanottajan voimassa olevien kansallisten ja kansainvälisten lakien, direktiivien, määräysten ja sopimusten edellyttämällä tavalla, oikeaan aikaan ja oikeassa paikassa.” (Suomen huolintaliikkeiden liitto 2014.)

Asiakkaan ja huolintaliikkeen välillä olevaa sopimusta kutsutaan *huolintasopimukseksi*. Huolintasopimusta varten asiakas pyytää huolintaliikkeeltä tarjouksen tarvitsemalleen palvelulle. Mikäli asiakas hyväksyy huolintaliikkeen antaman tarjouksen, hän tekee toimeksiannon ja näin huolintasopimus katsotaan syntyneeksi. Jos asiakkaalla on useita kertoja vuodessa tarve jollekin huolintapalvelulle, kannattaa hänen tehdä *vuosisopimus* huolintaliikkeen kanssa. Vuosisopimus on hyvin yleisesti käytetty sopimusmalli, jossa sovitaan huolinta- ja kuljetushinnoista sekä kuljetettavista ja käsiteltävistä tavaramääristä. Vuosisopimus yksinkertaistaa huolintatoimenpiteitä ja sujuvuus parantuu myös osapuolten oppiessa tuntemaan toistensa toimintatavat. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 29–30; Karhunen & Hokkanen 2007, 196.)

3 ULKOMAANKAUPAN KULJETUKSET

Tässä luvussa käsitellään ulkomaankaupan kuljetuksia ja käydään läpi tavaran kuljetuksessa käytettävät kuljetusmuodot. Maantiekuljetuksista kerrotaan hieman laajemmin, kuin muista kuljetusmuodosta, sillä ne ovat tämän työn tutkimuskohteenä.

Ulkomaankaupan kuljetukset ovat ulkomaankaupan toiminnan perusta. Ulkomaankaupan toiminnan tehokkuus on paljolti kiinni käytettävästä kuljetusverkostosta. (Branch 2009, 79.) Ulkomaankaupan kuljetusvaihtoehtoja on oltava monia, sillä tavara täytyy saada liikkumaan mitä oudoimmissakin olosuhteissa. Maiden maantieteellinen sijainti määrittelee hyvin pitkälti, miten tavaraa kuljetetaan ja mitä kautta. Sekä reittimahdollisuudet että kuljetuskalusto kehittyvät jatkuvasti vastaamaan paremmin globalisoituvan maailman tarpeita. Uusien keksintöjen ja ratkaisujen myötä tavara saadaan kuljetettua yhä nopeammin määräpaikkaan ja sen etenemistä voidaan seurata aina vain yksityiskohtaisemmin.

3.1 Kuljetusmuodot

Tavaraa voidaan kuljettaa *meri-, lento-, rautatie- ja maantiekuljetuksilla*. Usein parhaaksi vaihtoehdoksi osoittautuu joidenkin kuljetusmuotojen yhdistelmä, jolloin esimerkiksi osa matkasta voidaan mennä rekalla ja osa lentokoneella. Esimerkiksi Islantiin ei ole mahdollista viedä tavaraa pelkällä autokuljetuksella, kun kyseessä on saarivaltio. Oikean kuljetusmuodon valintaan vaikuttaa määräpaikan sijainnin lisäksi kuljetusmuodon nopeus ja hinta. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan eri kuljetusmuodoista.

3.1.1 Merikuljetukset

Valtaosa (noin 80 %) Suomen ulkomaankaupan kuljetuksista tapahtuu meritse. Suomalaisia merikuljetusaluksia ei kuitenkaan ole paljon, mikä johtuu alusten ylläpidon korkeasta kustannustasosta. Merikuljetusliikenteen vaihtoehdot ovat *linjaliikenne, hakurahtiliikenne* sekä *sopimusliikenne*. Tavarakuljetukset jakautuvat myös kahteen osaan: *rahtaukseen* ja *kappaletavarakuljetukseen*. Kappaletavarakuljetukset kuuluvat linjaliikenteeseen, jossa alus kulkee määrättyjen satamien

välillä ennalta vahvistetun aikataulun mukaisesti. Kappaletavaran kuljetuksessa käytettävä asiakirja on joko *konossementti* tai *rahtikirja*. Suomessa linjaliikenne hoitaa vientiteollisuuden kuljetukset, jotka ovat volyymiltään huomattavasti suurempia kuin tuontikuljetukset. Kuitenkin tuonnissa kuljetettava tavara on selvästi monipuolisempaa ja arvokkaampaa kuin viennissä. Valtaosa Suomen linjaliikenteestä on Euroopan liikennettä. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 248–249.)

Hakurahtiliikenne eroaa linjaliikenteestä siten, että alukset kulkevat satunnaisten satamien välillä ilman ennalta määrättyä aikataulua. Tyypillisesti hakurahtiliikenteessä kuljetetaan hiili-, vilja-, öljy- ja lannoitetavaraa. Hakurahtiliikenne on yleisin kuljetusjärjestelmä maailman kauppalaivaliikenteestä. Hakurahtiliikenteessä asiakas vuokraa joko koko aluksen tai osan siitä. Tässä liikenteessä kuljetetaan kerrallaan suuria määriä tavaraa. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 251.)

Sopimusliikenteessä lastinantaja eli asiakas vuokraa kokonaisen aluksen. Sopimusliikenne edellyttää hyvin suuria tavaravolyymejä, jotta se on kannattavaa. Sopimusliikenteessä liikenne on avoin vain sopimuksen tehneelle lastinantajalle. Suomessa sopimusliikenteessä viedään metsäteollisuuden tavaraa, mutta maailmalla kyseisessä liikenteessä kuljetetaan mm. autoja, hiiltä ja malmia. Sopimusliikenteelle on tyypillistä, että alusta käytetään tehokkaasti vain toiseen suuntaan mentäessä. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 252.)

Merikuljetukset voidaan veloittaa joko tilavuuden tai painon mukaan, riippuen kummasta saadaan suurempi rahti. Yksikköhinnoittelua käytetään myös, eli esimerkiksi veloitus per kontti. Konttiliikenteessä on monia eri tapoja määrittää rahתיhintaa. Pienet erät veloitetaan usein minimirahdin mukaan. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 249–250.)

3.1.2 Lentokuljetukset

Lentokuljetusten myyntivaltit ovat niiden nopeus ja luotettavuus. Nopeuteen ja luotettavuuteen vaikuttaa laajat reittiverkostot sekä uudelleenlastausten vähäisyys. Miinuspuolet lentorahdissa ovat korkea kustannustaso sekä lähetyskohtaiset mitta-

ja painorajoitukset. Suomessa lentokuljetusten osuus ulkomaankaupan liikenteestä on vielä melko pieni. Lentokuljetus on hyvä vaihtoehto silloin, kun

- tavarán arvo suhteessa painoon on korkea
- tavarán säilyvyys tai ajankohtaisuus vaatii nopeaa kuljetusta
- tavarán pintakuljetus, eli muu kuin lentokuljetus vaatisi useita eri käsittely- ja siirtovaiheita. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 290; Melin 2011, 218.)

Lentorahtiliikenne on pääasiassa rahtikoneiden tai matkustajakoneiden reittiliikennettä. Lähes kaikki Suomesta lähtevä lentorahti kuljetetaan ensiksi rekalla jollekin suuremmalle Suomen ulkopuolella sijaitsevalle lentokentälle, jossa se lastataan lentokoneisiin. Lentoyhtiöitä valvoo kansainvälinen ilmakuljetusliitto IATA (International Air Transport Association), johon kuuluu 240 lentoyhtiötä, eli noin 84 % kaikista lentoliikennettä harjoittavista yhtiöistä. IATA mm. valvoo lentoyhtiöiden etuja, luo käytännönorganisointia helpottavia prosesseja, laatii yhtenäiset kuljetusehdot sekä standardoi yhtenäiset lentoasiakirjat. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 290; IATA 2014.)

Lentokuljetuksissa käytettävä asiakirja on lentorahtikirja (Air Waybill-AWB) (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 291). Lentorahtiliikenteessä on tällä hetkellä tekeillä suuria muutoksia, sillä paperiset rahtidokumentit ovat siirtymässä täysin sähköiseen muotoon. Tällä siirtymäprojektilla tähdätään lentokuljetusten täydelliseen paperittomuuteen. Ensimmäinen askel sähköiseen lentorahditukseen siirtymisessä on lentorahtikirjojen sähköistyminen (eAWB). Suomalainen lentoyhtiö Finnair siirtyi sähköisen lentorahtikirjan käyttöön viennissä 14. elokuuta 2014, jonka myötä paperisia päärahtikirjoja ei enää Finnairilla oteta vastaan. (Finnaircargo 2014).

3.1.3 Rautatiekuljetukset

Rautatiekuljetus on kuljetusmuotona turvallinen ja ympäristöystävällinen vaihtoehto. Kuljetusmuodon edullisuus ja mahdollisuus lastata suuriakin kuormia kerrallaan ovat myös rautatiekuljetusten hyviä puolia. Erikoiskalustoakin löytyy esi-

merkiksi kylmäkuljetuksiin ja muihin erikoiskuljetuksiin. Rautatiekuljetusten miinuspuolia ovat aikataulujen joustamattomuus ja eri maissa vaihtelevat raideleveydet. Eroavaisuudet raideleveyksissä edellyttävät telien vaihtamista, mikä osaltaan tietenkin hidastaa kuljetusprosessia. Lisäksi rahtia vastaanottavaa asemaa ei välttämättä ole määräpaikan lähellä. (Melin 2011, 217.)

Kansainvälisiä rautatiekuljetuksia säätelee COTIF (Convention relative aux transports internationaux ferroviaires), joka on yleissopimus matkustajien (CIV) ja tavaroiden (CIM) kuljettamisesta. Lähes kaikki eurooppalaiset rautatieyhtiöt ovat mukana sopimuksessa. Myös Aasiassa ja Afrikassa on yhtiöitä, jotka ovat liittyneet sopimukseen, mutta esimerkiksi Venäjä on edelleen järjestelyn ulkopuolella. Suomen ja Venäjän välistä rautatiekuljetusliikennettä säätelee kuitenkin maiden välinen rautatieyhdyshuolintaliikennesopimus. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 285.)

Rautatiekuljetuksissa käytetään rautatierahtikirjaa, joka laaditaan yleensä tavaroiden rautatieyhtiölle luovuttamisen yhteydessä. Rautatiekuljetus on yleensä melko edullinen kuljetusmuoto, sillä tavaraa voidaan kuljettaa suuria määriä kerrallaan ja monissa maissa valtio tukee rautatieyhtiöitä taloudellisesti. Rahti maksetaan yleensä lähtöpaikkakunnalla. (Melin 2011, 215–217.)

3.1.4 Maantiekuljetukset

Maantiekuljetukset tarkoittavat ns. kumipyöräliikennettä eli rekka-kuljetuksia. Maantiekuljetusten kannattavuus perustuu niiden ketteryyteen, sillä maantieliikenne on joustavaa sekä kustannustehokasta ja se ulottuu lähes kaikkialle. Maantiekuljetusten osuus ulkomaankaupan liikenteestä on lisääntynyt merkittävästi lauttaliikenteen kehittyessä. (Melin 2011, 210.) Vuonna 2013 maantiekuljetuksilla kuljetettiin ulkomaan liikenteessä tavaraa yhteensä 5,2 miljoonaa tonnia (Tilastokeskus 2014).

Autokuljetuksissa on kahta eri liikennettä: *tilausliikenne ja linjaliikenne*. Tilausliikenteessä asiakas tilaa ovelta ovelle -kuljetuksen ja valitsee itse lähtö- ja määräpaikkakunnat. Tilausliikennettä käytetään yleensä silloin, kun on kyse isosta

kuormasta. Linjaliikenteellä tarkoitetaan kahden paikkakunnan välillä tapahtuvaa aikataulun mukaista ja säännöllistä liikennettä, kuten kappaletavaraliikennettä. (Melin 2011, 210; Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 272.)

Alan keskusjärjestö *Kansainvälinen maantiekuljetusunioni IRU* (International Road Transport Union) pyrkii toiminnassaan kehittämään maantieliikenteen käytäntöjä. IRU on kehittänyt esimerkiksi TIR-sopimuksen, joka on tullimuodollisuuksia helpottava sopimus maantieliikenteessä. Lisäksi IRU on aikaansaanut AMI-järjestelmän, joka on kehitetty vieraassa maassa pulaan joutuneiden kuljettajien avuksi. (Melin 2011, 211.)

Kansainvälisissä maantiekuljetuksissa kuljetussopimus tulee vahvistaa autorahdikirjalla eli *CMR:llä*. Rahtikirjalla näytetään toteen kuljetussopimuksen ehdot ja, että rahdinkuljettaja on vastaanottanut tavarat. Kuljetus on tapahduttava sovittua reittiä pitkin silloin, kun siitä on sovittu etukäteen. Rahdituspaino voidaan laskea joko kuutioiden tai lavametriä mukaan. Yksi kuutio on 333 kiloa ja yksi lavametri on 2000 kiloa. Veloitus tapahtuu lavametriä mukaan silloin, kun tavarat päälle ei voi lastata muuta tavaraa. Rahdit lasketaan yleensä €/100kg perusteella, mutta muitakin rahditusperusteita käytetään. (Melin 2011, 211–212.)

Kansainvälisessä maantieliikenteessä kuljetuskalustoa on monenlaista; *täysperävaunuyhdistelmiä, puoliperäyhdistelmiä, trailereita ja vaihtokoreja*. Sallitut ajoneuvojen maksimipituudet ja -painot vaihtelevat hieman maakohtaisesti. Esimerkiksi Sveitsissä sallittu ajoneuvoyhdistelmän pituus on lyhyempi, kuin Suomessa. Täysperävaunuyhdistelmä muodostuu kahdesta erillisestä kuormayksiköstä; vetoautosta ja perävaunusta. Yhdistelmän kokonaispituus voi olla 18–22 metriä. Kaksi erillistä kuormayksikköä mahdollistavat molempien samanaikaisen lastauksen eri paikoissa. Puoliperäyhdistelmän plussana on sen lavapituus 13,4–13,6 metriä, eli se soveltuu pitkienkin kollojen kuljettamiseen paremmin, kuin täysperäyhdistelmä. Täysperä- ja puoliperäyhdistelmät jaetaan pressuautoihin ja umpiautoihin, joista on myös saatavilla eri tarkoituksiin soveltuvia vaihtoehtoja. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 278.)



Kuvio 4. Puoliperäyhdistelmä. (Teija Herrgård 2014.)

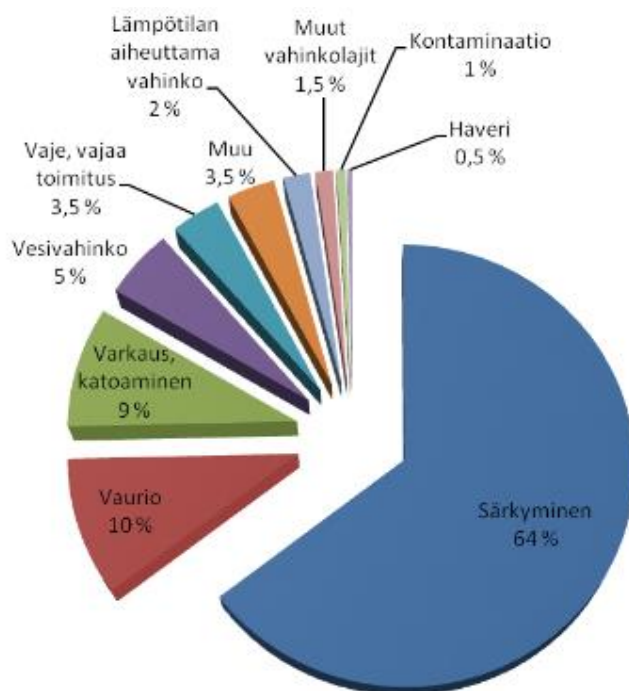
Irtoperävaunu eli traileri on puoliperäyhdistelmästä irrotettava vaunu, joka kuljetetaan lautalla määräsatamaansa ilman kuljettajaa. Vaunun saavuttua määräsatamaan se liitetään ulkomaiseen vetoautoon. Tämä on paljon käytetty maantiekuljetusmuoto kustannustehokkuutensa vuoksi. Trailerin plussana on myös se, että vaunu on mahdollista jättää asiakkaalle purettavaksi tai lastattavaksi pidemmäksi aikaa. *Huckepack*-traileri tarkoittaa perävaunua, joka voidaan siirtää satamasta junanvaunuun, jolla se kuljetetaan jollekin Huckepack-rautatieasemalle. Siellä se liitetään taas vetoautoon, jolla se kuljetaan lopulliselle määräpaikalle. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 279.)

Vaihtokorit ovat kuljetusyksiköitä, jotka seisovat neljän jalan varassa lastauksen ja purkauksen ajan. Korit kuljetetaan liittämällä ne vaihtokoreihin suunniteltuun vetoautoon. *Irtoperä*-, *Huckepack*- ja *vaihtokorikuljetukset* ovat yhdistettyjä kuljetuksia, sillä niissä käytetään autokuljetuksen lisäksi muutakin kuljetusmuotoa, kuten lauttaa tai junaa. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 280.)

4 TAVARAAN KOHDISTUVAT KULJETUSRISKIT

Tässä luvussa kerrotaan lyhyesti tavaraan kohdistuvista kuljetusriskeistä ja syvenytään tavarantoimituksen katoamisriskiin. Luvussa käsitellään riskienhallintaa, osapuolten vastuita ja velvollisuuksia sekä vakuutuksia. Lopussa käydään vielä läpi teoriaosan tärkeimmät asiat ja esitellään teoreettinen viitekehys tiivistettynä kuvan muotoon.

Tavarantoimituksessa on aina riski, että tavara ei saavu määräpaikkaansa sovittuna aikana, oikean määrällisenä tai vahingoittumattomana (LogiSec 2010). Tosiasiassa kuljetuksessa olevaa tavaraa katoaa tai vahingoittuu ympäri maailmaa päivittäin. Tavara voi rikkoontua, pilaantua, tuhoutua, kadota tai vähentyä kuljetuksen aikana. Myös toimituksen viivästyminen voi aiheuttaa taloudellisia menetyksiä. Kuljetusriskit ovat sitä suuremmat mitä pidempi kuljetusmatka on ja mitä enemmän kuljetukseen osallistuvia osapuolia on. (Merivakuutusyhtiöiden yhdistys 2004, 3.)



Kuvio 5. Vahinkomäärät lajeittain. (Holma, Kunnaala & Sundberg 2012.)

Kuviossa 5. on kymmenen yleisintä vahinkolajia tavarankuljetuksessa. Selvästi eniten on tavarankärsymisiä ja kolmanneksi eniten eli 9 % on katoamisia. Vajaita toimituksia on 3,5 % vahingoista. Maantiekuljetuksissa yhdestätoista vahinkolajista yleisin on särkyminen ja toiseksi yleisin on katoaminen ja varkaus. Vajaita toimituksia ja vaje ovat neljännellä sijalla. (Holma, Kunnaala & Sundberg 2012, 22 & 42.)

Eri kuljetusmuodoilla on aina omat riskinsä, joita pyritään hallitsemaan noudattamalla kuljetusmuotoa koskevia lakeja, ohjeistuksia ja säännöksiä. Vahingoilta ei silti aina voi välttyä, vaikka ohjeita noudatettaisiin. Vahinkoja voi aiheuttaa esimerkiksi vaikeat kuljetusolosuhteet tai odottamattomat tapahtumat, kuten kuljetusajoneuvon hajoaminen. Kuitenkin suuri osa vahingoista johtuu ihmisten toiminnasta; huolimattomuudesta, virhearvioinneista, rikollisesta toiminnasta tai inhimillisistä virheistä. Kiire voi altistaa ihmisten tekemille virheille. (Karhunen & Hokkanen 2007.)

4.1 Tavarankärsyminen ja katoaminen

Tavarankärsymisellä tarkoitetaan lähetyksen häviämistä kuljetuksissa osittain ja katoamisella tavarankärsymistä kokonaan. Tavarankärsymisen tai katoamisen voi aiheuttaa varkaudet ja virheluovutukset, huono pakkaaminen ja sidonta sekä virheet lastaus- ja purkausvaiheissa. (Merivakuutusyhtiöiden yhdistys 2004, 3–6.)

Tavarankuljetusprosessi on hyvin altis rikolliselle toiminnalle ja kuljetuksessa olevaan tavarankärsymisellekin valitettavan paljon rikollisuutta ympäri maailmaa. Vaikka alueelliset erot tällaisessa toiminnassa ovat merkittäviä, ei varkauden tai ryöstön mahdollisuutta tule sulkea pois missään paikassa. Täytyy ottaa huomioon, että vaikka erilaiset turvatoimet kehittyvät koko ajan, myös rikollisten tietämys ja toimintatavat muuttuvat ja kehittyvät jatkuvasti. Esimerkkinä tilanne, jossa kuljetusperävaunuun piilotettiin gps-paikannin, joka kertoo missä vaunu sijaitsee ja sen avulla nähdään, mikäli joku yrittää varastaa perävaunun. Mutta tämäkin turvatoimi osattiin ohittaa siten, että kuorma siirrettiin vaunusta kokonaan toiseen kulje-

tusyksikköön. Yleisesti rikolliset hankkivat tietoa ennakkoon ja suunnittelevat rikoksen tietojen perusteella. (Vesterinen 2011, 83–104.)

Etenkin Italiassa sijaitsevan Milanon alueella on ilmennyt kuormaan kohdistuvaa rikollisuutta. Tyypillisesti ajoneuvo anastetaan kuormineen, kun kuljettaja ei ole paikalla. Virheluovutuksissa, joita on ilmennyt mm. Venäjällä, kuljettajaa huijataan luovuttamaan lasti tekaistulle vastaanottajalle. Aseellisia ryöstöjäkin on esiintynyt joillakin alueilla. Kuljetusrikollisuus on usein järjestäytynyttä ja sen takana voi olla esimerkiksi korruptoituneita tullityöntekijöitä tai kuljetusyhtiöitä. (Merivakuutusyhtiöiden yhdistys 2004, 55). Lastin anastamisia on tapahtunut paljon myös sellaisissa tilanteissa, joissa kuljettaja odottaa aamulla tapahtuvaa kuorman purkua nukkumalla yön yli autossaan asiakkaan portin ulkopuolella. Useissa paikoissa porttien/piha-alueen ulkopuolella ei ole minkäänlaista valvontaa tai edes valaistusta. (Vesterinen 2011, 252.)

Huono pakkaaminen ja sidonta voi aiheuttaa sen, että tavara pääsee liikkumaan vapaasti kuljetettavassa ajoneuvossa. Tämä taas voi johtaa siihen, että kun tavarahan kohdistuu suuri voima (esim. kiihdytys, jarrutus tai nopeat ohjausliikkeet), se voi syöksyä ulos tavaratilasta. Tällaiset tapaukset kuitenkin aiheuttavat lähestulkoon aina joko lastin rikkoontumisen tai tuhoutumisen, harvemmin kuorman katoamisen. (Merivakuutusyhtiöiden yhdistys 2004, 7.)

4.2 Tavarahan katoamisen riskipisteet

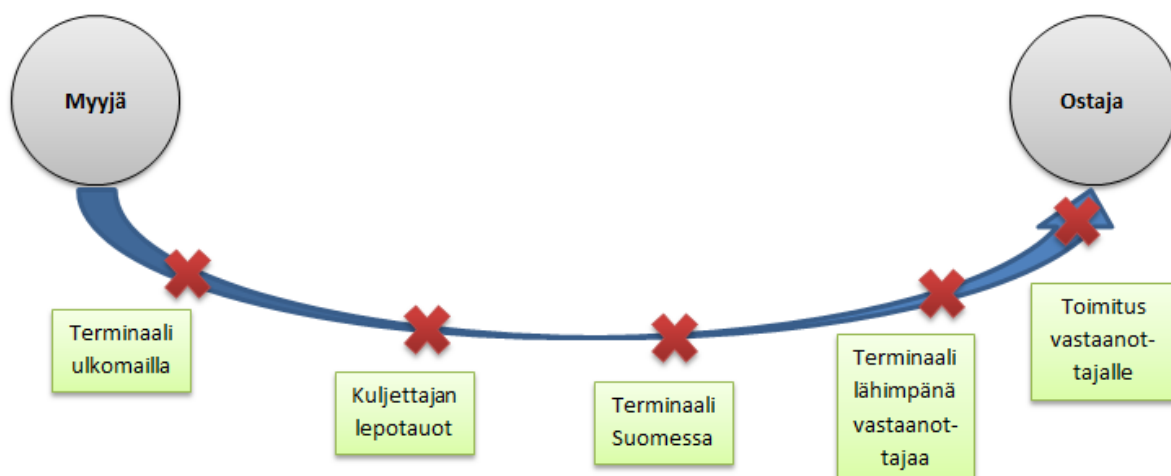
Tavarahan katoamisen riskipisteitä ovat ne kohdat, joissa tavarahan katoamisriski on kaikista todennäköisin. Tällaisia kohtia ovat esimerkiksi kuljettajan lepotaumat, terminaalit, varastot ja satamat eli ne vaiheet, joissa tavaravirta pysähtyy. On hyvin tärkeää, että näissä tavarahan pysähtymispaikoissa riskienhallinta on kunnossa ja tarvittavat turvatoimet tehty. Kappaletavaraan kohdistuu huomattavasti enemmän uudelleenlastauksia ja purkuja, kuin suuremmille kuormille, mikä lisää riskipisteitä ja näin ollen lähetyksen katoamismahdollisuutta huomattavasti. (Vesterinen 2011, 37.)

Tavaran katoamiseen johtaa usein ihmisten tekemät virheet. Mitä pidempi tavaran toimitusketju on, sitä suuremmaksi virheiden mahdollisuus kasvaa. Jotta kävisi ilmi kuinka pitkiä toimitusketjut voivat olla, kerron esimerkkitilanteen tuontitapahtumasta sisämarkkina-alueella:

Suomeen tuodaan tavaraa Euroopasta maantiekuljetuksella. Tavara tulee noutaa Belgiasta ja toimittaa asiakkaalle Ilmajoelle. Asiakas on tehnyt huolintasopimuksen Seinäjokelaisen huolintaliikkeen kanssa, joka hoitaa tavaran kuljetuksen Belgiasta Suomeen asiakkaalle.

Ilmajokelainen asiakas tilaa noudon huolintaliikkeeltä. Huolintaliike laittaa nouto-ohjeet eteenpäin helsinkiläiselle kuljetusyrietykselle. Kuljetusyrietykseen sopii noudosta paikallisen (belgialaisen) konttorinsa kanssa. Belgian konttori noutaa tavaran lähettäjältä ja purkaa sen terminaaliinsa. Omasta terminaalistaan se lastataan uudelleen Suomeen lähtevään autoon. Auto ajaa Belgiasta Viroon, josta se tulee lautalla Helsinkiin. Helsingissä auto puretaan kuljetusyrietyksen Helsingin terminaaliin. Helsingin terminaalista tavara lastataan uuteen autoon ja kuljetetaan sekä puretaan kotimaan sisällä sijaitsevaan terminaaliin (esim. Vaasassa), mikä on lähimpänä lopullista määränpäättäjä, eli Ilmajokea. Tämä terminaali on usein erillinen maan sisäisiin kuljetuksiin erikoistuneen kuljetusyrietyksen terminaali. Näistä kotimaan terminaaleista tavarat lähtevät lopulliseen jakeluun asiakkaalle ja puretaan lopulta asiakkaan osoittamalle paikalle.

Kuten nähdään, tämä toimitusketju on melkoisen pitkä, ja kaiken kaikkiaan purku- ja sekä lastauksia samalle tavaralle on yhteensä kahdeksan. Ulkomaan liikennettä harjoittavilla kuljetusyrietyksillä on usein kotimaan sisällä yhteistyökumppaneita, jotka hoitavat maan sisäiset kuljetukset, mikä siis osaltaan vaikuttaa toimitusketjun pidentymiseen. Kaikissa purku- ja lastausvaiheissa on mahdollista, että tavara jää vahingossa lojumaan terminaalin/varaston lattialle. On myös mahdollista, että tavara lastataan väärään autoon, tai että tavara varastetaan sen ollessa vaikkapa terminaalissa odottamassa seuraavaa lastausta.



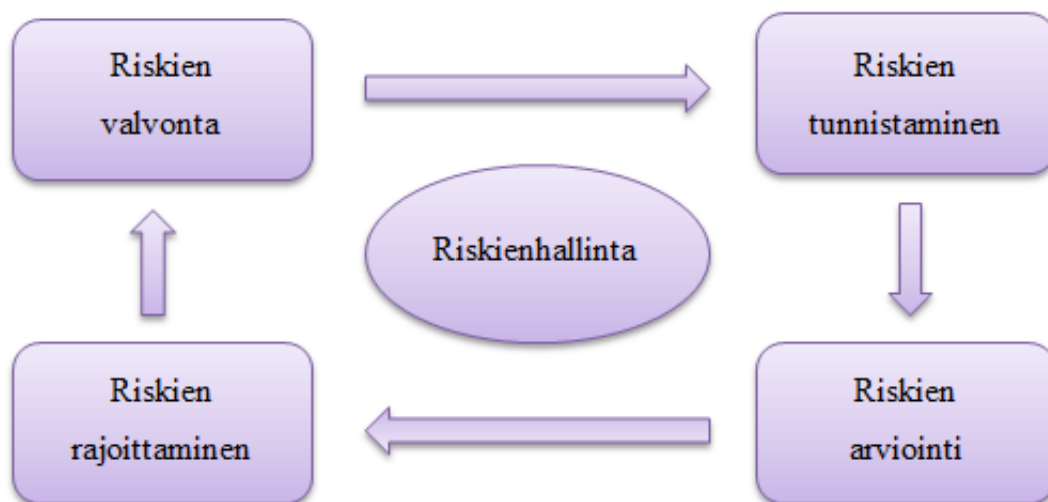
Kuvio 6. Riskipisteet tavaran kuljetusprosessissa.

Kuviossa 6. ensimmäiset neljä riskipistettä ovat paikkoja, joissa tavaravirta pysähtyy, joko väliterminaaliin tai kuljettajan taukojen takia. Viimeinen, mutta hyvin merkittävä riskipiste on tavaran toimituksen yhteydessä. Kuljettajalla tulee olla hyvin selkeät ohjeet toimituspaikasta ja vastaanottajasta, ja ohjeita täytyy myös noudattaa. Mikäli toimituksen yhteydessä ilmenee jokin poikkeus, esimerkiksi tavaraa on vastaanottamassa eri henkilö, kuin on sovittu tai tavara pyydetäänkin toimittamaan johonkin toiseen paikkaan, tulee asia varmistaa ennen kuin kuljettaja luovuttaa tavaran. Kuljettajille tulisikin antaa ohjeistus, miten toimia poikkeustilanteiden sattuessa, jotta vältetään turhilta ongelmilta.

4.3 Riskienhallinta

Riskienhallinta koostuu riskien tunnistamisesta, arvioinnista, rajoittamisesta ja valvonnasta. Kaiken riskienhallinnan lähtökohtana on ensisijaisesti tiedostaa mahdolliset riskitekijät, eli riskien tunnistaminen. Vasta tämän jälkeen voidaan alkaa tekemään toimenpiteitä turvallisuuden takaamiseksi. Pahimpia riskejä ovat juuri ne, joiden olemassaoloa ei ole tiedostettu. Riskien arvioinnissa mahdollisten riskien todennäköisyys ja vakavuus arvioidaan. Riskien rajoittaminen tulee sisällyttää kaikkeen yrityksen toimintaan, sillä vain siten saadaan paras mahdollinen turva

riskien toteutumista vastaan. Riskien valvonta on tärkeää, jotta pysytään ajan tasalla jatkuvassa muutoksessa ja voidaan kehittää toimintoja tehokkaammiksi. (Vesterinen 2011, 111–116.)



Kuvio 7. Riskienhallintaprosessi. (Vesterinen 2011, 113–116.)

4.3.1 Katoamisriskin rajoittaminen

Rikollisuuden torjumiseen vaaditaan paljon erilaisia toimenpiteitä, kuten:

- terminaalien, varastojen ja kuljetusajoneuvojen asianmukainen lukitus sekä perävaunujen sinetöinti
- hyvä valaistus piha-alueilla
- kameravalvonta terminaaleissa ja piha-alueilla
- hälytysjärjestelmät ja vartiointi kiinteistössä ja sen alueilla
- toimiva kulunvalvontajärjestelmä, joka täyttää asetetut vaatimukset
- ulkopuolisten pääsy terminaaleihin tai kuormatiloihin on estetty
- avainkoodit ja esim. ajoneuvojen avaimet säilytetään huolella
- kuljettajat pitävät taukonsa valaistulla ja valvotulla alueella

Ihmisten toimintaan liittyvät toimenpiteet:

- kaikki työntekijät perehdytetään kunnolla työtehtäviinsä
- tietämystä ja osaamista ylläpidetään säännöllisillä koulutuksilla
- työntekijöille tarkka ohjeistus siitä, miten kuuluu toimia
- jatkuva yhteydenpito kaikkien osapuolten välillä, jotta kaikki tarvittava tieto saavuttaa jokaisen osapuolen ja muutokset eivät aiheuta ongelmia
- huolellisuus kaikessa työnteossa kiireestä huolimatta
- salassapito, eli kukaan ei kerro ulkopuolisille mitään heille kuulumatonta tietoa

Muita katoamisriskin torjumiseen vaadittavia toimenpiteitä:

- pakkauksissa tarvittavat merkinnät ja tarkat tiedot siitä, mihin tavara on menossa
- asiakirjat tulee olla asianmukaiset ja ajan tasalla
- terminaalien ja muiden tilojen järjestelmällisyys (helpottaa mm. lastausprosessia)
- lähetysten seuranta. (Vesterinen 2011, 119–121.

Kuviossa 8. on tiivistetty edellä mainitut asiat yhteen kuvaan.



Kuvio 8. Katoamisriskien rajoittaminen.

Parhaiten riskejä voidaan torjua tavaran kanssa tekemisissä olevien henkilöiden riskitietoisuudella ja huolellisuudella. Tehokas riskienhallintakeino on kuljettajien ja muiden osapuolten huolellinen perehdytys tehtäviinsä ja osaamisen ylläpito säännöllisellä koulutuksella. Koulutuksilla tulisi varmistaa, että osapuolet ovat tietoisia mahdollisista riskeistä, osaavat toimia oikeiden käytäntöjen mukaisesti ja, että he tietävät vähintään omat vastuunsa ja velvollisuutensa. Yhteydenpito ja kommunikointi ovat hyvin tehokkaita ja edullisia tapoja varautua riskeihin. Kun tieto kulkee ja tavoittaa kaikki osapuolet, voidaan välttää väärinkäsityksiä ja turhia virheitä. (Vesterinen 2011, 119–121; Rushton, Croucher, Baker 2010, 573–581.)

Toimitusketjun riskienhallintaan on kehitetty kansainvälinen ISO / PAS 28000 – vaatimusstandardi vuonna 2005 ja myöhemmin uudistettu versio ISO / PAS 28000 vuonna 2007. ISO / PAS 28000 kehitettiin auttamaan erityisesti kuljetus- ja logistiikka-aloja, mutta standardia voidaan soveltaa kaikissa organisaatioissa, jotka ovat osa paikallista, kansallista tai kansainvälistä toimitusketjua. Sen avulla voidaan arvioida yrityksen toimintaan liittyviä riskejä ja niiden hallintaa. (Praxiom 2013; Vesterinen 2011, 262.)

4.3.2 Lähetyksen seuranta

Lähetyksen seuranta on tullut olennaiseksi osaksi tavarankuljetusprosessia. Sen avulla voidaan seurata yksittäisen lähetyksen kulkua. Tästä on paljon apua kaikille osapuolille, jotka ovat tekemisissä lähetyksen kanssa. Seurannan avulla voidaan mm. arvioida tavarankuljetuksen saapumisaikaa, ja mikäli tavara katoaa kuljetuksen aikana, voidaan seurannan avulla nähdä missä vaiheessa seuranta prosessi on katkennut eli missä vaiheessa kuljetusta lähetyksen on kadonnut. (Worldwide Parcel Services 2011.)

Lähetyksen seuranta voidaan toteuttaa eri tavoin, mutta yleisin tapa on viivakooditunnistus. Viivakoodi koostuu peräkkäisistä eri paksuisista mustista raidoista ja valkoisista väleistä. Viivakoodin sisältämä tieto luetaan laser-skannerilla. Viivakoodin hyvä puoli on sen edullisuus, mutta heikkouksia on viivakoodin mahdollinen repeytyminen tai esimerkiksi kastuminen niin, että sitä ei pysty enää lukemaan. Viivakoodien muunnelmia on paljon (IDAutomation 2014). (InOneLesson 2010; RFID Journal 2014.)

RFID (Radio Frequency Identification) on radiotaajuinen etätunnistusmenetelmä, jolla voidaan lukea ja tallentaa tietoa RFID-tunnisteista. Menetelmä on käytössä mm. lemmikkien tunnistesiruissa, lääketeollisuudessa, kirjastoissa, biometrisissä passeissa, mutta myös logistiikassa. RFID-tunnisteet mahdollistavat tavaraliikenteen ajantasaisen seurannan ja sen avulla voidaan automaattisesti tunnistaa ja yksilöidä jokin tietty tuote tai pakkaus. (Finkenzeller 2010.)

RFID teknologia toimii siten, että tallennetaan tietoja RFID-tunnisteeseen, jotka voidaan lukea langattomasti siihen tarkoitettulla lukijalla. RFID:n hyvä puoli on se, että tunnisteiden ei ole pakko olla näkyvissä, jotta sen voi lukea, toisin kuin viivakoodin. Riittää, että tunniste on lukijan kantaman sisällä. RFID-tunnisteiden sisältöä voi myös muuttaa, kun taas viivakoodi on tulostuksen jälkeen muuttumaton. RFID:n huono puoli on kuitenkin sen hintavuus. (RFID Journal 2014; RFID Lab 2014.)

Yleinen seurantatapa toimii siten, että kuljetuspakkaukseen kiinnitetään seuranta-koodi - yleensä viivakoodi - joka skannataan kuljetuksen eri vaiheissa. Skannatut tiedot lähetetään eteenpäin johonkin seurantajärjestelmään, josta esimerkiksi asiakas voi saamallaan viitenumera tai koodilla seurata lähetysten eri vaiheita ja sen hetkistä sijaintia. Seurantajärjestelmä tuo varmuutta asiakkaalle, kun nähdään, että tavara on oikeasti matkalla vastaanottajalleen. Vaikka lähetysten seuranta on tietotekniikan kehittymisen myötä parantunut paljon, ei se silti yksinään estä lähetysten katoamista. (Worldwide Parcel Services 2011.)

4.4 Vastuut ja velvollisuudet

Myyjän velvollisuus kansainvälisessä kaupassa on toimittaa oikea tavara sovittuna aikana ja sovituksessa paikassa. Ostajan velvollisuus on ottaa tavara vastaan ajallaan ja maksaa sovittu kauppahinta. Rahdinkuljettajan velvollisuutena on tavarantoimitus vastanottajalle kuljetussopimuksen mukaisesti (A-vakuutus 2014).

Kauppatahtumaan kuuluu, että myyjä ja ostaja sopivat toimitusehdoista, joilla määritetään osapuolten välinen kustannusten jakautuminen, vahingonvaaran siirtymäkohta ja osapuolten toimintavelvollisuudet. Tähän käytetään yleensä kansainvälisiä toimituslausekkeita, eli *Incotermsejä*. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 122-123.)



Kuvio 9. Kuljetusprosessissa kuitattu rahtikirja toimii todisteena siitä, että tavara on toimitettu vastaanottajalle.

Vastuun määräytyminen vahinkotilanteessa riippuu hyvin monesta asiasta. Vastuun määräytymiseen vaikuttaa vahingon aiheutumisen syy ja toimituslausekkeet, jotka määrittävät kenellä on vastuu tavarasta missäkin kuljetuksen vaiheessa. Juuri mahdollisten vahinkotilanteiden kannalta on hyvin tärkeää, että sopiva toimituslauseke on valittu huolella.

Tavarankuljetusprosessissa vastaanottajalla on tavarankuljetusprosessin tarkastusvelvollisuus vastaanottamisen yhteydessä (Virtuaalilakimies 2014). Mikäli tavara on jollain tavalla vahingoittunut kuljetuksessa, on vastaanottajan tehtävä siitä reklamaatio. Mahdollisesta virheestä tai puutteesta tavarassa on huomautettava rahdinkuljettajaa heti, mikäli vahinko on havaittavissa päältäpäin. Näin voidaan olettaa, että vahinko on tapahtunut kuljetuksen aikana, ja täten rahdinkuljettaja on vastuussa tavarasta. Maantiekuljetuksessa havaittavissa olevasta vahingosta tai puutteesta tavarassa tehdään merkintä sekä kuljettajan että vastaanottajan rahtikirjoihin vastaanottotilanteessa. Vastaanottajan tulee kuitata tavara vastaanotetuksi vasta sen jälkeen, kun se on tarkastettu ja tarvittavat merkinnät rahtikirjoihin on tehty. Kun vahingon laatu on paremmin selvillä, tehdään siitä yksilöity reklamaatio, jossa on tarkempi selvitys tavaralle aiheutuneesta vahingosta. (Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö 2014.)

<i>Reklamointiajat</i>		
	Näkyvä vahinko	Piilevä vahinko
Maantiekuljetus	heti	7 vrk
Lentokuljetus	heti	14 vrk
Merikuljetus	heti	3 vrk
Rautatiekuljetus	heti	10 vrk kotimaa 7 vrk kansainvälinen

Taulukko 1. Reklamointiajat. (Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö 2014.)

Taulukossa 1. on ilmoitettu aikarajat, joiden sisällä reklamointi tulisi tehdä. Meri- ja kansainvälisissä tiekuljetuksissa myöhässä tehty reklamaatio voi johtaa rahdinkuljettajan vastuusta vapautukseen, ellei pystytä näyttämään toteen, että vahinko on varmasti tapahtunut kuljetuksen aikana. Lento-, rautatie- ja kotimaan tiekuljetuksissa kannevalta menetetään kokonaan, jollei tavaraa reklamoida ajoissa. Tällöin rahdinkuljettaja vapautuu vastuusta. (Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö 2014.)

4.4.1 Rahdinkuljettajan vastuu

Rahdinkuljettajan tulee varmistaa kuljetustoimeksianto vastaanottaessaan kollien lukumäärä sekä merkkien ja numeroiden paikkansa pitävyys. Hänen on myös tarkastettava tavara ja pakkausten kunto vastaanottotilanteessa ja kirjattava rahtikirjaan mahdolliset poikkeamat. Rahdinkuljettaja vastaa rahtikirjan puutteellisista tiedoista, ellei hän ole tehnyt siihen tarvittavia merkintöjä tavaraa vastaanottaessaan. Rahdinkuljettajan vastuuta on rajoitettu eri kuljetusmuotoja säätelevissä laeissa ja sopimuksissa niin, että korvausvastuu voi olla enintään tietyn kilorajoituksen suuruinen. Esimerkiksi maantiekuljetuksissa vastuu voi olla enimmillään SDR (Special Drawing Right) 8,33 per kilo ja merikuljetuksissa enintään SDR 667 per

tavarayksikkö tai SDR 2 per kilo. Tietyissä tilanteissa rahdinkuljettaja voi vapautua vastuusta täysin. Tilastot osoittavat, että rahdinkuljettajat korvaavat kaiken kaikkiaan melko vähän aiheutuneista vahingoista, minkä takia turvallisoin tapa onkin ottaa erillinen tavarankuljetusvakuutus (Pohjola 2014). (Melin 2011, 186–187.)

Rahdinkuljettajan vastuu maantiekuljetuksissa

Rahdinkuljettaja vastaa tavaraan kohdistuvista vahingoista kuljetuksen aikana. Vastuu alkaa hänen noutaessa tavaran tai kun tavara jätetään hänelle terminaaliin kuljetusta varten. Vastuu päättyy vastaanottajan otettua tavaran haltuunsa. Rahdinkuljettajan tulee korvata koko vahinko, mikäli se on aiheutettu tahallisesti tai törkeällä huolimattomuudella. Mikäli lähettäjä hoitaa tavaran lastauksen, rahdinkuljettajan vastuu alkaa siitä, kun lastaus on suoritettu. Rahdinkuljettaja vapautuu vastuusta, mikäli hän saa osoitettua, että vahinko johtuu lähettäjän tai vastaanottajan virheestä, puutteellisesta pakkauksesta, tavaran puutteellisesta laadusta tai sellaisista olosuhteista, joita hän ei ole voinut välttää. Myös tietyt tavaraa tai kuljetustapaa koskevat tekijät voivat toimia vastuun vapautusperusteena. Tällaisia tekijöitä voivat olla esimerkiksi:

- avokuljetukset
- ilman pakkausta olevat tavarat
- vahingoittumiselle alttiit tavarat
- elävien eläinten kuljetus. (Melin 2011, 212.)

4.4.2 Huolitsijan velvollisuudet ja vastuu

Huolitsijan velvollisuus on hyvitystä vastaan huolehtia tavaralähetyksistä ja niihin liittyvistä toimenpiteistä omissa nimissään, toimeksiantajan lukuun. Huolitsijan velvollisuuksiin kuuluu toimimisvelvollisuus, tarkastusvelvollisuus, ohjeiden noudattamisvelvollisuus, raporttoimisvelvollisuus, lojaliteettivelvollisuus ja tilitysvelvollisuus. (Kuljetusopas 2014.) Huolitsijan vastuusta ei ole varsinaista lainsäädäntöä, mutta sen sijaan käytössä on yleisesti käytetyt vakiintuneet ehdot, eli Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset määräykset (PSYM). Rahdinkuljettajan vastuu

siirtyy huolintaliikkeelle, mikäli huolitsija on laatinut kuljetusasiakirjan omissa nimissään, tarjonnut oman kuljetushintansa asiakkaalle, käyttää kuljetukseen omaa kuljetuskalustoaan tai hankkii omissa nimissään kuljetuspalvelun joltain ulkopuoliselta kuljetusliikkeeltä ja markkinoi sitä omana tuotteenaan asiakkaalle. Huolintaliike on tällöin vastuussa tavaralle aiheutuneesta vahingosta tai viivästyttämisestä kuljetettavaksi ottamisen ja luovuttamisen välisenä aikana. (Melin 2011, 239; Pohjola 2011.)

Huolintaliikkeellä on rahdinkuljettajana vastuu tavarän perille saapumisesta kohdullisen ajan kuluessa, mikä arvioidaan oletetun saapumisajankohdan perusteella. Mikäli huolitsija on luvannut toimeksiantajalle kirjallisesti, että tavara saapuu tiettyyn ajankohtaan mennessä, on hänellä vastuu tavarän saapumisesta sovitun ajan sisällä. Jos tavara ei saavu sovitun ajan puitteissa, tulee huolitsijan suorittaa korvaus viivästyttämishahingosta. Suoritettavan korvauksen enimmäismäärä on yleensä sovitun rahdin suuruinen. Mikäli tavaraa ei toimiteta asiakkaalle kuljetusmuodosta riippuen 30 tai 60 päivän sisällä sovitusta saapumisajasta, katsotaan viivästyksen muuttuneen lähetyksen katoamiseksi ja toimeksiantaja voi vaatia korvausta tavarän katoamisesta. (Melin 2011, 239–240.)

Kuten rahdinkuljettajan vastuuta, myös huolintaliikkeen vastuuta on rajoitettu. Korvausvastuu voi olla vain tietyn kilorajoituksen mukainen, mutta lähetyksen katoamistilanteessa huolintaliike korvaa myös kuljetuskustannukset kuten tullimaksut ja rahat. Korvausvelvollisuuteen ei kuulu kauppavoiton menetyksestä tai muusta vastaavasta aiheutuneet tappiot. Vastuusta vapautumiseen vaikuttaa samankaltaiset seikat, kuin rahdinkuljettajan vastuusta vapautumiseen. (Melin 2011, 238–239; Pohjola 2011.)

4.5 Vakuutukset

Kuten jo aiemmin todettiin, huolellisuuskaan ei aina takaa tavarän vahingoittumattomuutta. Tämän takia tavarät on syytä vakuuttaa. Vakuutuksilla voidaan pienentää vahingon aiheuttamaa taloudellista menetystä. Kuljetusvakuutuksia on kahdenlaisia: tavarankuljetusvakuutukset ja kuljetusvastuuvakuutukset. Tavarankuljetusvakuutukset ovat omaisuusvakuutuksia kuljetettavalle tavaralle. Peruste

vahingonkorvaukseen tällaisessa vakuutuksessa on äkillisesti ja ennalta arvaamatomasti tapahtunut tavarankuljetuksen vahingoittuminen. Tavarankuljetusvakuutuksen voi ottaa se osapuoli, jolla on riski tavarankuljetuksen aikana ja haluaa minimoida itsellensä aiheutuvat taloudelliset tappiot mahdollisen vahingon sattuessa, tai se joka on vakuuttamisvelvollinen kauppasopimuksen tai kauppaan sovellettavan toimituslausekkeen perusteella. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 400.)

Kuljetusvastuuvakuutukset ovat kuljettajaa, huolitsijaa tai muuta tavarankuljetuksesta tai käsittelystä vastaavaa suojaavia vakuutuksia. Kuljetusvastuuvakuutuksen korvausperusteena on tavarankuljetuksen lisäksi, että vakuutuksen ottaja on lainmukaisesti vastuussa tavarankuljetuksesta. Rahdinkuljettajan kuljetusvastuuvakuutus ei anna riittävää suojaa ostajalle tai myyjälle tavarankuljetusriskejä vastaan. Asiakkaan tavarankuljetusvakuutus ei tarkoita, että rahdinkuljettaja tms. vapautuisi korvausvastuusta kokonaan, koska vakuutusyhtiö pyrkii yleensä velkomaan maksettua korvausta takaisin vastuussa olevalta osapuolelta, esimerkiksi rahdinkuljettajalta. (Suomen huolintaliikkeiden liitto ry 2010, 400–401; Pohjola 2014.)

Vakuutus sopimuksia on erilaisia ja ne eroavat toisistaan kattavuudeltaan ja voimassaolopituudeltaan. Mahdollisuutena on tehdä kertakuljetusvakuutus, joka on voimassa ainoastaan jonkun tietyn kuljetuksen ajan. Toinen vaihtoehto on vuosisopimus, joka on jatkuva kuljetusvakuutus vuodeksi. Tämä sopii käytettäväksi silloin, kun vakuutettavia kuljetuksia on säännöllisesti. Tavarankuljetuksissa käytettäviin vakuutuksiin sovelletaan suomalaisia tai englantilaisia vakuutusehtoja. Suomessa vakuutusehdot ovat nimeltään Tavarankuljetuksen yleiset vakuutusehdot, joissa määritetään eri vakuutusvaihtoehtojen korvauspiirit. Vakuutusten kattavuudessa on valittavana kolme vaihtoehtoa. Täysvakuutus on kattavin ”all risk” -vakuutus. Perusvakuutus on vähiten kattava ja se korvaa lähinnä vahingot, jotka aiheutuvat kuljetusajoneuvon onnettomuustilanteesta. Kolmas vaihtoehto on laajennettu perusvakuutus, jota voidaan laajentaa kattamaan sellaisia vahinkoja, joita pelkkä perusvakuutus ei korvaa. (Melin 2011, 181–185.)

Englantilaiset ICC-vakuutusehdot (Institute Cargo Clauses) ovat lähes samanlaisia, kuin suomalaiset vakuutusehdot. Vaihtoehtoja on ICC (C), joka vastaa suurin piirtein suomalaista perusvakuutusta, ICC (B), joka kattaa hieman enemmän kuin ICC (C) ja ICC (A), joka on kattavin ja vastaa suurin piirtein suomalaista täysvakuutusta. Englantilaisia vakuutusehtoja käytetään melko yleisesti ulkomaankaupassa. Vakuutuksen kattavuuden valinnassa kannattaa ottaa huomioon tavaran arvo ja sen menetyksestä aiheutuvien haittojen vakavuus. (Melin 2011, 183–184.)

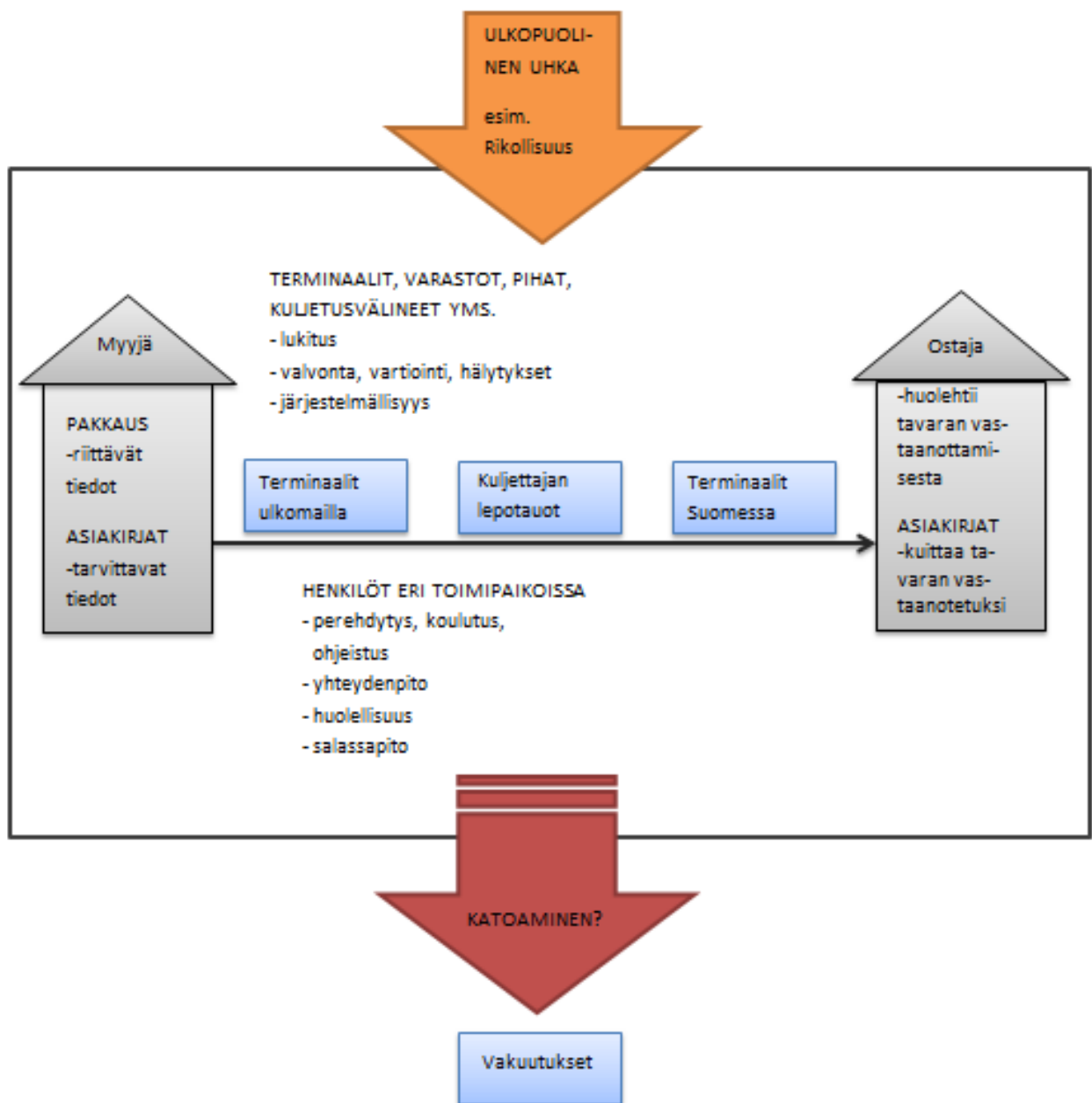
Huolintavakuutus on huolintaa harjoittavan yrityksen ottama vakuutus siltä varalta, että toimeksiantajan tavaralle sattuu jokin vahinko. Korvausvelvollisuuden määrittämiseen sovelletaan Pohjoismaisen Speditööriliiton yleisiä määräyksiä (PSYM). Huolintavakuutuksen korvauspiiriin sisältyy huolitsijan vastuu ollessa rahdinkuljettajana meri-, ilma- tai rautatiekuljetuksissa. Vakuutukseen ei siis kuulu rahdinkuljettajan vastuu maantiekuljetuksissa. Tätä varten voidaan ottaa erillinen tiekuljetusvakuutus. Lopullinen korvausvastuun määrä lasketaan sen kuljetusmuodon säännösten mukaan, jonka aikana tavara on vahingoittunut. Vakuutus korvaa myös joitain muitakin kustannuksia, esimerkiksi kustannukset, jotka ovat aiheutuneet tavaran lähettämisestä väärään paikkaan tai oikeudenkäyntikustannukset. (Pohjola 2011.)

4.6 Yhteenveto ja teoreettinen viitekehys

Tavaran katoamiseen altistaa pitkät toimitusketjut, joissa on useita välikäsiä ja tavaraan kohdistuvia käsittelykertoja. Kappaletavaraan kohdistuu useita käsittelyvaiheita, minkä takia juuri kappaletavarakuljetuksissa katoamisen mahdollisuus on suurimmillaan. Katoamisen voi aiheuttaa rikollinen toiminta tai ihmisten tekemät virheet. Tavaran kuljetusprosessissa on niin sanotut riskipisteet eli ne vaiheet, joissa katoamisriski on kaikista todennäköisin. Katoamisriskin rajoittamisessa tulisi kiinnittää huomiota erityisesti näihin riskipisteisiin ja, että niiden kohdalla kaikki sujuisi virheettää ja tarvittavat riskienhallintamenetelmät olisivat kunnossa. Jotta kaikki sujuisi mahdollisimman ongelmattomasti, on tärkeää, että tiedostetaan eri osapuolten vastuut ja velvollisuudet. Mahdollisen vahingon sattuessa selvitetään, ovatko kaikki hoitaneet velvollisuutensa, mikä vaikuttaa myös siihen, kenellä on korvausvastuu vahinkotilanteessa. Vahingon sattuessa on tärkeää, että talou-

dellisten menetysten minimoimiseksi, on olemassa tarpeeksi kattavat ja voimassa olevat vakuutukset.

Teoreettinen viitekehys on laadittu tiiviiseen kuvan muotoon kuviossa 10. Kuvio on EU:n sisällä tapahtuvan tuontitapahtuman näkökulmasta. Kuviossa näkyy kap-paletavaran maantiekuljetuksella tapahtuva kuljetusprosessi, jossa lähtöpisteenä on myyjä eli lähettäjä ja päätepisteenä ostaja eli vastaanottaja. Kuviossa näkyy merkittävimmät riskipisteet kuljetusprosessissa eli vaiheet, joissa tavaran katoamisriski on todennäköisin. Näitä pisteitä ovat terminaalit ulkomailla, kuljetta-jan lepotauot sekä terminaalit Suomessa. Kuviossa ulkopuolinen uhka tarkoittaa sellaista uhkaa, joka ei ole kuljetusprosessiin kuuluvien osapuolien aiheuttama. Tällainen uhka voi olla esimerkiksi rikollinen toiminta. Kuviossa näkyy katoamis-riskiä rajoittavia tekijöitä koskien myyjää, ostajaa, erilaisia tiloja ja piha-alueita sekä kuljetusprosessiin kuuluvia ihmisiä. Mikäli kuljetusprosessissa tapahtuu jotain, joka aiheuttaa tavaran katoamisen, ovat vakuutukset pienentämässä katoami-sesta aiheutuvaa taloudellista vahinkoa.



Kuvio 10. Teoreettinen viitekehys.

5 EMPIIRINEN TUTKIMUS

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet. Luvussa käydään läpi tutkimusmenetelmät yleisesti sekä mikä menetelmä tähän tutkimukseen on valittu. Lisäksi kerrotaan tämän tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta perustellen valitut menetit. Lopuksi käydään läpi empiirisessä tutkimuksessa saadut vastaukset.

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Empiirisessä tutkimuksessa on tarkoitus tutkia, mikä voi aiheuttaa lähetyksen katoamisen maantiekuljetuksessa, ja minkälaisia keinoja katoamisten välttämiseen voi olla. Lähetyksen katoaminen aiheuttaa ongelmia monilla osa-alueilla, selvitteily vie aikaa ja resursseja ja asiakas on tyytymätön, kun odotettu tavara ei saavu-kaan sovittuun aikaan. Rahdinkuljettajana toimineen osapuolen maine voi kärsiä ja katoaminen aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia, varsinkin asiakkaalle. Tutkimuksen tarkoituksena on lisätä riskitietoisuutta tuomalla esiin mahdollisia riskitekijöitä ja antaa niiden pohjalta kehitysehdotuksia, joilla katoamisia voitaisiin välttää.

Empiirisellä tutkimuksella pyritään saamaan vastaukset tutkimuskysymyksiin:

Miksi tuontilähetyksiä katoaa EU:n sisäisissä maantiekuljetuksissa ja miten katoamistapauksia voitaisiin välttää?

Tavoitteena on, että kuljetusyrietykset, huolintayrietykset ja kansainvälistä kauppaa harjoittavat yritykset voisivat hyödyntää tämän tutkimuksen tuloksia riskienhallinnassaan, erityisesti katoamisriskin pienentämisessä. On tärkeää tietää, mitkä asiat ovat mahdollisia kompastuskiviä, jotta nähdään missä on parantamisen varaa ja mihin kannattaa kiinnittää huomiota.

5.2 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmiä on kahdenlaisia: *kvantitatiivinen* eli määrällinen tutkimus ja *kvalitatiivinen* eli laadullinen tutkimus. Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä

keskeistä on, että kerätään sellaista tutkimusaineistoa, jota voidaan mitata määrällisesti. Tutkimustulokset tulee olla numeerisesti esitettävissä ja taulukoitavia. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineistoa kerätään usein strukturoidulla kyselylomakkeella ja kohdejoukko valitaan satunnaisesti. Tutkija ei siis ole suorassa kontaktissa vastaajien kanssa. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa mm. kysymyksiin: Kuinka paljon? Kuinka usein? Kuinka monta? (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2009, 135–140, 160.)

Esimerkki kvantitatiivisesta tutkimuksesta: Aiemmin tehdyssä tutkimuksessa väitetään, että kaksi kymmenestä autoilijasta ei käytä turvavyötä. Aletaan tutkia pitääkö väite paikkaansa. Uuden tutkimuksen tulosten perusteella todetaan, että yksi kymmenestä autoilijasta ei käytä turvavyötä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa on usein lähtökohtana jokin jo olemassa oleva tieto.

Kvalitatiiviselle tutkimusmenetelmälle on tyypillistä, että tutkimusaineiston keräämisen instrumenttina on ihminen eikä jo olemassa oleva aineisto. Tutkija ja tutkittava ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa, sillä aineisto kerätään yleensä haastattelulla. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on keskeistä, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja kohdehenkilöiden näkökulmat sekä mielipiteet tulevat esille. Saadut tulokset eivät ole muunnettavissa numeeriseen muotoon. Kvalitatiivinen tutkimus vastaa mm. kysymyksiin: Minkälainen? Miten? Miksi? (Hirsjärvi jne. 2009, 160–164.)

Autoilijoiden turvavyönkäyttö -tutkimusta voitaisiin jatkaa kvalitatiivisella tutkimuksella, jonka tutkimuskysymys voisi olla: Miksi yksi kymmenestä autoilijasta ei käytä turvavyötä?

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen, koska tutkimuskysymyksiin vastausten saaminen ei olisi onnistunut kvantitatiivisella tutkimuksella. Halusin tuoda esille tutkimukseen osallistuvien henkilöiden omia mielipiteitä ja kokemuksia, jolloin kvalitatiivinen tutkimus osoittautui parhaaksi tutkimusmenetelmäksi.

Halusin toteuttaa tutkimuksen *teemahaastatteluilla*, sillä ne ovat joustavia ja niitä voi muokata tilanteen edellyttämällä tavalla. Teemahaastattelu on keskustelemista ennalta määrättyistä aiheista. Teemahaastatteluilla on etukäteen päätetty tarkoitus. (Virsta 2014.) Koin, että puolistrukturoitu teemahaastattelu soveltuu parhaiten tutkimuksen tavoitteisiin ja oikean tiedon saantiin, koska se sisältää mahdollisuuden selventää saatuja vastauksia ja esittää tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa.

5.3 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Alusta asti oli selvää, että toteutan tutkimuksen haastatteluilla, sillä haastattelijan ja haastateltavan välinen vuorovaikutus mahdollistaa tarkan tiedon saannin juuri niistä asioista, mitä halutaan selvittää ja haastateltavan omat näkökulmat ja ajatukset tulevat paremmin esille. Haastattelussa on mahdollista syventää saatuja tietoja ja selventää tutkimuskysymyksiä, mikäli ne ovat haastateltavalle epäselviä. Tässä tutkimuksessa koin haastattelun luotettavammaksi tiedonkeruumenetelmäksi, kuin kyselylomakkeen. Kyselylomakkeeseen liittyy monia riskejä, kuten se, että kysymykset ymmärretään väärin tai vastaaja ei jaksaa kirjoittaa kaikkea, mitä hänellä olisi asiasta sanottavaa tai että kirjoitustila loppuu kesken. Puhumalla saa myös enemmän tietoa lyhyemmässä ajassa.

Kvalitatiivinen tutkimus toteutettiin puolistrukturoiduilla teemahaastatteluilla eli laadin etukäteen haastattelujen teemat ja alustavat haastattelukysymykset, mutta haastatteluissa esitin tarpeen tullen myös tarkentavia lisäkysymyksiä ja saatoin muuttaa kysymysten järjestystä ja muotoa hieman. Pidin kuitenkin mielessä, että aiheesta ei poiketa, jotta saadaan vastaukset niihin asioihin, jotka ovat olennaisia tutkimuksessa. Haastattelujen pyrkimyksenä oli tuoda esille tärkeää tietoa koskien lähetysten katoamistapauksia. Tutkimukseen osallistui seitsemän henkilöä ja haastatteluista kuusi olivat yksilöhaastatteluja. Tarkoitus oli haastatella kaikkia seitsemää henkilöä, mutta erään haastateltavan kiireisen aikataulun vuoksi katsoin parhaaksi lähettää hänelle kyselyn sähköpostitse. Haastatteluista siis kolme toteutettiin kasvotusten, kolme puhelinhaastatteluna ja yksi sähköpostikyselyllä.

Aloin suunnittelemaan ja rakentamaan tutkimusta teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Halusin, että tutkimukseen saadaan mukaan henkilöitä, jotka ovat päivittäin

tekemisissä lähetysten kanssa ja, joilla on mahdollisesti kokemusta katoamistapa- uksista sekä ajankohtaista tietoa tutkimukseen liittyvistä asioista. Tutkimukseen valittiin henkilöitä teoreettisen viitekehyksen (kuvio 10.) pohjalta. Ideana oli saada haastateltavaksi henkilöitä kuvion eri vaiheista, jotta tutkimukseen saadaan eri näkökulmia ja tutkimustulokset olisivat mahdollisimman luotettavat. Haastateltavaksi valikoitui siis huolitsijoita, kuljetusyritysten työntekijöitä, osto- ja myynti- työntekijä maahantuontiyrityksestä sekä vakuutusyhtiön työntekijä.

Haastattelukysymykset rakennettiin tutkimuksen aiheen perusteella siten, että niiden avulla saataisiin mahdollisimman kattavasti tietoa lähetysten katoamisista ja katoamisen aiheuttajista. Kysymyksillä pyrittiin selvittämään, mitkä asiat voivat aiheuttaa lähetyksen katoamisen ja mitkä asiat ovat haastateltavien mielestä merkittävässä roolissa, jotta katoamisilta vältytään. Halusin myös selvittää miten haastateltavien yrityksissä katoamisia ehkäistään. Kohderyhmässä oli sen verran erilaisia toimijoita, että oli tarpeen tarkastella asioita eri näkökulmista ja muotoilla kysymykset hieman eri tavalla haastateltaville, jotta ne soveltuivat kunkin henkilön toimialaan ja heidän rooleihinsa kuljetusprosessissa. Kysymykset tarkastutettiin ulkopuolisella henkilöllä, millä varmistettiin, että kysymykset ymmärretään oikein.

Haastattelun teemat ja alustavat kysymykset laadittiin syys–lokakuussa 2014 ja haastattelut toteutettiin kolmen viikon sisällä loka–marraskuussa. Lähetin haastattelun teemat etukäteen sähköpostilla haastateltaville, jotta heillä oli aikaa perehtyä aiheisiin ja miettiä vastauksiaan. Kerroin myös, että haastatteluihin vastataan anonyymisti. Kolme haastattelua toteutettiin haastateltavien työpaikan toimitiloissa ja kolme toteutettiin puhelimitse, koska henkilöiden työpisteet sijaitsivat eri paikkakunnalla. Yksi ”haastattelu” toteutettiin sähköpostin välityksellä tehdyllä kyselylomakkeella aikatauluongelmien vuoksi. Sähköpostikyselyn teemat ja niiden pohjalta tehdyt kysymykset olivat kuitenkin samanlaiset, kuin haastatteluissakin. Nauhoitin haastattelut, jotta sain koottua vastaukset mahdollisimman todenmukaisesti mitään unohtamatta tai pois jättämättä.

Haastattelut olivat varsin onnistuneita ja niille varattu aika, 30–60 minuuttia, riitti hyvin. Myös sähköpostikysely oli onnistunut, sillä kaikkiin kysymyksiin vastattiin

ja sain selville tärkeitä asioita tutkimuksen kannalta. Kun kaikki haastattelut oli pidetty, aloin koota niissä saatuja vastauksia yhteen.

5.4 Haastattelujen vastaukset

Koska tutkimuksen aihe on melko arkaluontoinen, en paljasta haastatteluihin osallistuvien yritysten tai henkilöiden nimiä. Kerroin myös kaikille haastateltaville etukäteen, että haastattelut tehdään anonymisti. Tällä tavoin pyrin välttämään tulosten niin sanottua kaunistelua ja saamaan todenmukaista tietoa. Kerron kuitenkin minkä alan yritykset ovat kyseessä ja minkälaisissa tehtävissä haastateltavat toimivat. Henkilön G kysymykset olivat hieman erilaiset, kuin muiden, koska yrityksen toimiala poikkesi muista niin paljon, että täysin samoja kysymyksiä ei voinut esittää hänelle. Kysymysten aiheet olivat kuitenkin samoja, kuin muilla haastateltavilla. Esittelen aluksi kaikki tutkimukseen osallistuneet henkilöt, jonka jälkeen käyn haastateltavien vastaukset läpi kysymys kerrallaan. Kerron myös jokaisen kysymyksen kohdalla, mitä halusin kysymyksellä selvittää.

Henkilö A toimii liikenteenhoitajana kuljetus- ja logistiikka-alan yrityksen tuontiosastolla. Yritys kuljettaa enimmäkseen kappaletavaraa, mutta myös osakuormia ja täyskuormia. Erikoiskuormia kuljetetaan melko vähän. Yrityksessä on omaa kuljetuskalustoa, mutta kuljetuspalvelua ostetaan myös alihankintana. A:n keskeisiä työtehtäviä ovat kuljetusten järjestely, tilausten vastaanottaminen ja käsittely, seuranta ja yhteydenpito, asiakirjojen laadinta ja laskutus. Hän hoitaa Italian, Saksan ja Sveitsin liikennettä. Hänellä on kokemusta alalla työskentelystä 24 vuotta ja nykyisessä työtehtävässä hän on ollut kaksi vuotta.

Henkilö B toimii laatupäällikkönä kuljetusvälitysliikkeessä, joka hoitaa Suomen sisäisiä kuljetuksia. Yrityksen kautta kuljetetaan kaikenlaisia kuormia ja tavaraa laidasta laitaan, lukuun ottamatta raakaelintarvikkeita, eläviä eläimiä, räjähteitä tai radioaktiivisia aineita. Omaa kuljetuskalustoa yrityksellä ei ole. Henkilön työtehtäviin kuuluu laatujärjestelmän hoitaminen, ketjun hallinnointi, ohjeistustehtävät, koulutukset ja henkilöstöpäällikön tehtävät. Hän on työskennellyt yrityksessä 25 vuotta ja nykyisessä tehtävässään 16 vuotta.

Henkilö C on osakas huolintayrityksessä. Yrityksen päätoimialaa on kaikenlaisen tavaran kansainväliset kuljetukset kaikilla kuljetusmuodoilla ja muut vienti- ja tuontitehtävät, kuten tullaukset. Omaa kuljetuskalustoa yrityksellä ei ole. **C:n** työtehtäviin kuuluu karkeasti sanottuna kaikki huolintayrityksen työtehtävät kuten lähetysten hoito, tullaukset ja kuljetusjärjestelyt. Lisäksi hän hoitaa yrityksen talous- ja henkilöstöasioita. Hän on ollut kahdeksan vuotta huolinta-alalla ja neljä vuotta nykyisessä yrityksessä.

Henkilö D työskentelee kuljetusyrityksessä liikennepäällikkönä ja vastaa Etelä-Euroopan liikenteestä. Yrityksen päätoimialaa ovat kansainväliset kuljetukset business to business -tyyppisesti, eli kuljetuspalveluja myydään yrityksille omalla kuljetuskalustolla ja kuljetettavaksi käy kaikenlainen tavara. **D:n** työtehtäviin kuuluu operatiivinen yleisjohto osastolla ja budjetointitehtävät. Osaston toimialueena on Etelä-Eurooppa, tarkemmin sanottuna Espanja, Portugali, Ranska, Sveitsi ja Italia. Hän on työskennellyt yrityksessä 12 vuotta ja nykyisessä tehtävässään viisi vuotta.

Henkilö E työskentelee huolintayrityksessä tuontihuolitsijana ja reklamaationkäsittelijänä. Yrityksellä ei ole omaa kuljetuskalustoa. **E** hoitaa enimmäkseen Euroopan liikennettä, mutta jonkin verran myös EU:n ulkopuolelta tulevaa tavaraliikennettä. Hänen työtehtäviinsä kuuluu tilausten vastaanottaminen ja käsittely, kuljetusten järjestely, tullin yhteyshenkilötehtävät kuten lupa-asiat, liikenteenhoito, laskutus, reklamaationkäsittelyt ja niin edelleen. Hän on työskennellyt yrityksessä 24 vuotta ja työnkuva on vähitellen muuttunut ajan kanssa, eli vastuualueita on tullut lisää tai jotkin työtehtävät ovat hieman muuttuneet.

Henkilö F työskentelee maahantuontiyrityksessä myynti- ja ostotilausten käsittelijänä. Yrityksellä ei ole omaa kuljetuskalustoa. Hänen työtehtäviin kuuluu ostojen ja myyntitilausten hoito ja yhteydenpito asiakkaisiin. Toimialueena on Eurooppa. Hän on työskennellyt yrityksessä hieman yli puoli vuotta.

Henkilö G työskentelee vakuutusyhtiössä kuljetus- ja logistiikkatoimintojen riskipäällikkönä. Hänen työtehtäviä on asiakkaiden toimintaan liittyvä riskienhallin-

ta, vakuuttaminen, vahingontorjunta ja kouluttaminen. Hän on työskennellyt yrityksessä kymmenen vuotta ja nykyisessä tehtävässään viisi vuotta.

Onko lähetyksiä joskus kadonnut EU:n sisäisissä maantiekuljetuksissa joko hetkellisesti tai pysyvästi?

Tämä kysymys oli olennainen tutkimuksen aiheen kannalta. Kuusi haastateltavaa vastasi, että lähetyksiä on kadonnut EU:n sisäisissä maantiekuljetuksissa hetkellisesti ja, että parin päivän kestävä tavaran ”teillä tietämättömillä” oleminen on hyvinkin yleistä. Tätä ei kuitenkaan haastateltavien mukaan lasketa lähetyksen katoamiseksi, koska kyse on niin lyhyestä ajasta. Viisi haastateltavaa sanoi, että lähetyksiä on kadonnut myös pysyvästi.

Kuinka paljon katoamistapauksia on vuodessa?

Tässä halusin selvittää, kuinka yleistä katoaminen on. Katoamistapausten määrä ilmaistaan prosentuaalisella luvulla, koska muuten luvut eivät olisi vertailukelpoisia yritysten eri lähetysmäärien vuoksi.

Henkilöt A, B, D ja E kertoivat, että vuositasolla pitkästi alle prosentin verran kaikista maantiekuljetusten lähetyksistä katoaa pysyvästi tai niin pitkäksi aikaa, että niistä esitetään korvausvaatimus. Yksittäisenkin kollin katoaminen voi kuitenkin aiheuttaa suuria ongelmia, mikäli kyseessä on tuote, jonka uudelleen valmistaminen vie aikaa. **Henkilöt C ja F** sanoivat, että katoamistapausten määrää on vaikea arvioida, kun tavaraa ei ole kadonnut pysyvästi. **Henkilö G** kertoi miten paljon tavaran katoamisia tai vähentymisiä heille ilmoitetaan vuodessa, mutta totesi, että luvut ovat salassa pidettävää tietoa eikä niitä täten voi julkaista. Hän kertoi myös, että vakuutuksiin sisältyy omavastuuosuus, jonka alle jäävistä vahingoista vakuutusyhtiölle ei tehdä ilmoituksia. Suuri osa kaikista vahingoista on arvoltaan pieniä ja jäävät tyypillisen kuljetusvakuutuksen omavastuun alle. Tästä syystä muut alan tilastot ja vakuutusyhtiöiden tilastot poikkeavat jonkin verran toisistaan.

Missä vaiheessa kuljetusta lähetys/lähetykset ovat kadonneet?

Tässä halusin selvittää, missä vaiheessa kuljetusta lähetykset tyypillisesti katoavat.

Kaikki henkilöt vastasivat, että tyypilliset vaiheet kuljetuksessa, joissa tavaraa voi kadota, ovat tavarankäsittelyvaiheet ja kuljettajan lepotaumat. Jos kuljetettava tavara menee suoraan määräpaikkaansa ilman väliterminaaleja, on katoamismahdollisuuksia huomattavasti vähemmän. Kappaletavara kuitenkin yleensä kulkee usean terminaalin kautta. Yksi haastateltava kertoi, että on käynyt myös niin, että jostain lähetyksestä on laitettu vain paperit liikkeelle, mutta tavaraa ei olekaan jostain syystä lastattu. Tällöin tavara katoaa jo ennen kuin se tulee kuljetusyrityksen / huolitsijan terminaaliin. Yksi haastateltava kertoi myös tapauksen, jossa kuljetuksen aikana katosi koko auto kuormineen, mutta löytyi kuitenkin myöhemmin. Tässä tapauksessa kuljettaja oli kesken kuljetuksen jostain syystä lähtenyt ja ”hylännyt” auton. Neljä vastaajista mainitsi, että aina ei voida edes osoittaa missä vaiheessa tavara on kadonnut. Näin käy esimerkiksi lähetysten kanssa, jotka katoavat pysyvästi.

Miksi lähetykset ovat kadonneet?

Tällä kysymyksellä halusin selvittää, mikä tai mitkä asiat ovat haastateltavien mukaan aiheuttaneet lähetysten katoamisen. Pyrin myös saamaan mukaan pari katoamistapausta ja haastateltavien omia kokemuksia.

Kaikki henkilöt sanoivat, että tavaraa on joutunut väärille teille puutteellisten tai virheellisten kollimerkintöjen takia. Lisäksi huolimattomuus tavarankäsittelyssä ja lähetysten huono pakkaaminen koettiin lähes kaikissa haastatteluissa merkittäväksi syyksi katoamistapauksiin. Haastateltavien mukaan huono vartiointi/valvonta kuljettajan taukopaikoilla on johtanut varkaustapauksiin, joissa rikolliset murtautuvat ajoneuvon tavaratilaan ja vievät sieltä jotain tai varastavat jopa koko kuljetusajoneuvon. Muita esille tulleita syitä lähetysten katoamiseen oli:

- puutteet / virheet rahtikirjassa
- kuljettajien toimiminen ohi toimeksiannon

- paperit on laitettu liikkeelle, mutta tavara on jäänyt lastaamatta
- huono lastaussuunnitelma
- virheellinen tieto järjestelmässä (tavara ilmoitettu lastatuksi, vaikkei ole vielä fyysisesti autossa)
- osapuolten yhteistyöhalun puute / välinpitämättömyys
- laiminlyönnit normaaliohjeistukseen nähden

Henkilö B kertoi esimerkkitalanteita, joissa lähetyksiä on kadonnut:

Terminaaleissa on niin sanotut linjapaikat, joihin lähtevät kollit lajitellaan sen mukaan, mihin ne ovat menossa. Jos paketti joutuu syystä tai toisesta väärälle linjapaikalle, se voidaan lastata väärään autoon. Tavaraa on kadonnut myös silloin, kun jonkun lavan päälle on nostettu irtolaatikoita, jotka sitten ajautuvat lavan kanssa väärälle vastaanottajalle vahingossa ja vastaanottaja ei ilmoita, että hän on saanut väärää tavaraa. Joiltain asiakkailta voi lähteä satoja lähetyksiä päivittäin ja joskus on käynyt niin, että lähetyksestä on laitettu vain paperit liikkeelle, mutta tavaraa ei olekaan jostain syystä lastattu. Tällöin tavara katoaa jo ennen kuin se saapuu terminaaliin. Tällainen tapaus kuitenkin selviää yleensä nopeasti. Joskus jakoautoilija on joutunut tyhjentämään autoa saadakseen jonkun lähetyksen auton keskeltä, ja sitten uudelleenlastausvaiheessa kaikki lähetykset eivät olekaan tulleet enää takaisin autoon, vaan jääneet asiakkaan lastauslaiturille. Tällaisissa tapauksissa tavara on kylläkin lastattu väärin, sillä tarkoitus on, että tavarat puretaan järjestyksessä siten, että ei ole tarvetta tyhjentää autoa saadakseen lähetyksiä tavaratilan keskeltä. Puutteelliset tai virheelliset merkinnät kolleissa ovat myös hyvin yleisiä. Tai sitten ei ole kollilappua alun perinkään tai se on irronnut. Jotkut tuotteet ovat sellaisia, joissa kollilaput eivät pysy hyvin.

Henkilö C kertoi tapauksen, jossa kuljettaja hylkäsi auton ja lähti itse teille tietämättömille kesken kuljetuksen. Tuolloin koko auto oli hetken aikaa kadoksissa, kun kuljettajaan ei saatu yhteyttä. Poliisi löysi auton myöhemmin satamasta. Koskaan ei saatu tietää tarkalleen miksi kuljettaja jätti auton, koska kyseessä oli alihankkijan kuljettaja. Kuljettaja ei ollut suomalainen ja kuljetusaikataulu oli hyvin

tiukka. On mahdollista, että tiukan aikataulun takia kuljettajan paine kasvoi liian suureksi. Tämä on kuitenkin haastateltavan mukaan lähinnä arvailua.

Henkilö D kertoi tänä vuonna tapahtuneen katoamistapauksen:

”Eräältä suomalaiselta asiakkaaltamme noudetaan kappaletavara-alihankkijamme toimesta päivittäin tavaraa meidän terminaaliin, mutta samalta asiakkaalta noudetaan myös suoraan lähteviin yksiköihin (eli ei pureta enää mihinkään Suomen terminaaliin, vaan lähtee samalla autolla Eurooppaan) isompia eriä aina tarpeen mukaan. Asiakas oli tilannut noutokuljetuksen kappaletavara-alihankkijaltamme, jonka tehtävä oli noutaa yksi lähetys meidän terminaaliin. Jonkun väärinymmärryksen vuoksi lähetystä ei kuitenkaan saatu noudettua asiakkaalta.

Kun suora yksikkömme sitten meni myöhemmin lastaamaan saman asiakkaan terminaaliin tavaraa, jonka oli tarkoitus lähteä suorana kuljetuksena Eurooppaan, tämä kappaletavaralähetys lastattiin myös mukaan. Lähetysten katoaminen havaittiin myöhemmin meidän terminaalissa, kun lähetys, jonka olisi kuulunut olla siellä, ei ollutkaan siellä. Kävi myös ilmi, että tämä kappaletavaralähetys oli kuitattu kuljettajan toimesta kyytiin otetuksi suoraan lähtevään yksikköön. Suoran yksikön kuljettaja ei enää muistanut kyseistä tapausta eikä osannut kommentoida lastattiinko autoon ylimääräistä tavaraa, kun tavarankuljetuksesta oli kulunut jo jonkin verran aikaa.

Loogisesti ajateltuna suoran yksikön mennessä purkamaan tavaraa Eurooppaan, tässä tapauksessa Ranskaan, joku olisi purkausvaiheessa kiinnittänyt huomiota siihen, että autossa on ylimääräinen kolli. Varsinkin, kun tässä tapauksessa ei ollut kyse edes suuresta lavamäärästä, vaan ylimääräinen lava olisi pitänyt olla ihan silmämääräisesti havaittavissa. Kävi kuitenkin niin, että kuljettaja (joka oli siis eri, kuin lastaava kuljettaja Suomessa) eikä tavarankuljettajan vastaanottaja kumpikaan kiinnittänyt huomiota ylimääräiseen kolliin.

Me aloimme suorittaa kadonneen tavarankuljetuksen etsintää Suomen terminaalisamme ja myös lähetäjän terminaalista siltä varalta, että kolli olisikin jäänyt sinne. Etsintä ei tuottanut tulosta, joten epäilyksemme siirtyi Ranskan terminaaliin, jonne suora yksikkö oli purkanut tavarankuljetuksen. Ranskalainen vastaanottaja kuitenkin useampaan otteeseen raportoi Suomeen, etteivät he ole saaneet ylimääräistä tavaraa. Juuri kun niin sanottu etsintäaika oli kulumassa umpeen, jonka jälkeen lähetys siis julistetaan virallisesti kadonneeksi ja siirtyy korvausmenettelyyn, saimmekin Ranskasta tiedon, että heillä on ylimääräinen kolli terminaalissaan.

Tämä on tyypillinen esimerkki siitä, että jos joku osapuoli ei koe, että hänen pitäisi olla aktiivinen tai ajattelee, ettei asia kuulu hänelle, tavara voi jäädä pitkäksiin aikaa kadoksiin tai katoaa jopa pysyvästi. Tämäkin lähetys löytyi vasta useita viikkoja sen jälkeen, kun suora yksikkö oli purkanut tavarat Ranskaan. Jos vastaanottaja Ranskassa olisi heti ensimmäisen etsintäpyynnön kohdalla mennyt tarkastamaan terminaalin kunnolla, olisi lähetys voinut löytyä huomattavasti aikaisemmin.

Tässä tapauksessa varsinainen virhe tapahtui monella taholla. Ensimmäinen virhe tapahtui jo siinä kohtaa, kun kuljettaja Suomessa lastasi autoon tavaraa, josta hänellä ei ollut toimeksiantoa. Kuljettaja ehkä ajatteli, että lähetys voidaan ottaa mukaan, koska kyseessä oli meidän tavaraa. Lisäksi Ranskassa on sekä kuljettajan että vastaanottajan toimesta ollut huolimattomuutta, kun ylimääräistä tavaraa ei ole havaittu purkausvaiheessa.”

Henkilö E kertoi melko kauan sitten sattuneen tapauksen, joka jäi mieleen. Juhannusaaton aattona erääseen parturikampaamoon oltiin toimittamassa jokin laite. Kun kuljettaja saapui parturikampaamon eteen, hän huomasi, ettei paikka ollut vielä auennut. Ovessa luki, että kampaamo aukeaa klo 10:00, ja kellon ollessa jo vähän vaille 10, kuljettaja päätti jättää paketin oven ulkopuolelle ajatellen, että omistaja saapuu pian. Omistaja oli kuitenkin päättänyt pitää vapaata juhannuksen yli, ja kun hän juhannuksen jälkeen saapui paikalle, laite oli kadonnut. Tämä oli tietysti hyvin erikoinen tapaus, koska tavarantoimituksessa oli tehty todella pahojakin virheitä. Tavara oli jätetty ulos ilman, että kukaan oli vastaanottamassa sitä. Kuittausta tavarantoimituksesta ei tietysti myöskään ollut saatu.

Henkilö F kertoi tapauksen, jossa katoamisen syynä oli todennäköisesti se, että rahtikirjassa oli virheellinen tavarantoimituksen kuvaus. Rahtikirjassa luki, että kyseessä on kolme tynnyriä, vaikka tosiasiallisesti lähetykseen kuului kaksi tynnyriä ja yksi pieni laatikko. Kuljettaja otti mukaan vain nämä kaksi tynnyriä todennäköisesti siksi, että kolmatta ei löydetty virheellisen kuvauksen vuoksi. Tavaraa vastaanottava asiakas kuitenkin kuittasi koko lähetyksen vastaanotetuksi, vaikka sai siitä vain osan. Tämä aiheutti ongelmia puuttuvan tavarantoimituksen etsinnässä. ”En osaa varmuudella sanoa, oliko tämä todella katoamisen syy, koska meille ei sitä kovin tarkkaan kerrottu. Tavarantoimituksen löytymisen jälkeen oli vain tärkeintä, että tavara saataisiin nopeasti perille. ”

Kuinka pitkän ajan kuluttua lähetykset yleensä löytyvät? Mistä ne useimmiten löytyvät?

Tässä halusin selvittää, kuinka pitkään lähetykset ovat kadoksissa ja, onko niiden löytymispaikoissa jokin yhdistävä tekijä.

Kaikki henkilöt totesivat, että yleensä lähetykset löytyvät melko lyhyen ajan sisällä jostain väärästä terminaalista. Viisi henkilöä kertoi, että joskus sattuu tapauksia, joissa tavara on kadoksissa useita viikkoja tai jää kadoksiin pysyvästi. Mikäli tavara on kadoksissa pitkään, se voi löytyä lähettäjän terminaalista, jostain Suomen sisäisestä terminaalista tai sitten ulkomailta. Eli melkein mistä tahansa. Haastatteluvien mukaan varkaustapauksissa tavara jää lähes poikkeuksetta pysyvästi kadoksiin.

Mikä mielestäsi voi aiheuttaa katoamisen? Eli mitkä asiat lisäävät katoamisen riskiä?

Tällä kysymyksellä halusin selvittää, mitä syitä katoamiseen voi olla ja mitkä ovat mahdollisia riskitekijöitä.

Kaikkien henkilöiden mukaan huonot tai puuttuvat kollimerkinnät ja huolimattomuus ovat kaikista suurimmat riskitekijät ja katoamisen aiheuttajat. Muita esille tulleita tekijöitä olivat:

- useat käsittelyvaiheet tavaralle
- virheet rahtikirjoissa
- välinpitämättömyys
- kiire
- liian tiivis kollien sijoittelu terminaaleissa
- huono pakkaaminen
- vanhat kollimerkinnät esimerkiksi palautustavaroissa
- irralliset pienet paketit
- huono valvonta terminaaleissa ja kuljettajien taukopaikoilla
- manuaalinen tietojen siirto
- tavarantoimitus edes hetkellisesti väärään paikkaan terminaalissa

Miten lähetysten katoamista voitaisiin välttää tai niiden löytymistä nopeuttaa?

Tässä halusin selvittää, miten haastateltavien kertomat katoamistapaukset olisi voitu ehkäistä tai lähetysten löytymistä nopeuttaa. Halusin myös tuoda esiin haastateltavien omia mielipiteitä siitä, miten heidän mielestään katoamista yleisesti voitaisiin välttää.

Henkilö D:n kertoman katoamistapauksen olisi hänen mukaansa voinut ehkäistä siten, että suoraan yksikköön lastannut kuljettaja olisi noudattanut ohjeistusta, jonka mukaan tavaraa, josta ei ole toimeksiantoa ei saa lastata. Pitkän viiveen tavaran löytymisessä olisi voinut ehkäistä se, että purkava kuljettaja tai vastaanottaja ulkomailla olisi ollut huoleellisempi, ja laskenut onko kolleja oikea määrä ja lukeeko kolleissa, että ne kuuluvat kyseiselle vastaanottajalle. Ohjeistuksen mukaan kuljettajan täytyy todeta lähetysmäärä toimitettaessa, ja näin ei tehty. Nämä olivat siis laiminlyöntejä alihankkijoilta normaaliin ohjeistukseen nähden. Löytymistä olisi voinut nopeuttaa myös se, että vastaanottaja olisi käynyt etsimässä kadonnutta kolia heti, kun hänelle tuli tieto, että heille on mahdollisesti purettu ylimääräistä tavaraa.

Henkilö E:n mielestä on hyvin tärkeää, että kollien päällä on selkeät merkinnät määräraikasta. Vaikka tavara sitten ajautuisikin väärään paikkaan, on suurempi mahdollisuus, että joku jossain vaiheessa havahtuu siihen, että lavan päällä lukee jonkun toisen yrityksen nimi ja osoite. Tässä vaiheessa ehkä ymmärrettäisiin, että tavara on väärässä paikassa. Hän kertoi, että heidän yrityksen vientiosastolla on huomattu, että lähetysten katoamiset ovat vähentyneet merkittävästi, kun on alettu laittamaan kollitarroja kollien päälle. Esimerkkinä hän kertoi, että kun tilataan kuljetus kymmenelle lavalle, syötetään tieto järjestelmään, josta tulostetaan myös kollitarrat. Kun tarroja sitten kiinnitetään kollien päälle, havaitaan saman tien, mikäli terminaalissa ei olekaan kaikkia kymmentä lavaa. Ennen saattoi helposti käydä niin, että jos jokin kolli jäi lastaamatta lähettäjältä, puuttuva tavara huomattiin vasta Euroopassa. Nyt jos jotain puuttuu, se huomataan jo kollitarrojen kiinnitysvaiheessa.

Lisäksi hän kertoi, että kaikissa paikoissa kuljettaja ei ole paikalla, kun autoa lastataan, koska samaa autoa voidaan lastata koko päivän. Kuljettaja ei siis voi olla sataprosenttisen varma, että hänellä on kaikki se tavara kyydissä, josta hänellä on toimeksiannot. Mutta sitä suuremmalla syyllä tulisi purkausvaiheessa kiinnittää huomiota tavarahan, vertailla rahtikirjaa ja lähetyksiä täsmäävätkö ne ja ilmoittaa eteenpäin heti mikäli jotain puuttuu, ettei asia pääsisi vanhenemaan. Mitä pidemmälle aika kuluu, sitä huonommin kuljettajat tai tavarahan käsittelijät muistavat mitä on lastattu ja miten ja olisiko joku lava voinut unohtua johonkin. Sama tilanne tavarahan vastaanottajilla eli heidänkin tulisi tarkistaa heti onko kaikki tavara tullut ja ilmoittaa saman tien, jos jotain puuttuu. Tämä tekee etsinnästä huomattavasti helpompaa, kun asia on vielä ”tuore”.

Henkilö F:n mukaan tavarahan katoaminen olisi hänen kertomassaan tapauksessa voitu ehkäistä siten, että rahtikirjassa olisi ollut oikeellista tietoa tavarahan laadusta. Tavarahan vastaanottajan olisi myös täytynyt olla huoleellisempi ja tarkistaa, että koko lähetys on saapunut, ennen kuin hän kuittasi tavarahan vastaanotetuksi.

Kaikki henkilöt korostivat tämän kysymyksen kohdalla oikean ja tarvittavan tiedon sisältävien kollimerkintöjen tärkeyttä katoamisen välttämässä ja lähetysten löytymisen nopeuttamisessa. Kaikkien osapuolten tietoisuuden lisääminen ohjeistuksilla ja koulutuksilla oli viiden haastateltavan mielestä hyvin tärkeä tekijä, koska niiden avulla voidaan lisätä huolellisuutta työnteossa. Kaksi haastateltavaa kertoi, että heidän kuljettajille annettavassa oppaassa ohjeistetaan, että kuljettajien tulee toimituksen yhteydessä tarkastaa vastaavatko rahtikirjan tiedot ja tavara toisiansa. Kolme haastateltavaa mainitsi sähköisen toiminnanohjausjärjestelmän yhtenä keinona lähetysten katoamisen välttämiseen.

Muita katoamista ehkäiseviä tai löytymistä nopeuttavia tekijöitä:

- seurantajärjestelmät
- huolellisuus lastaus- ja purkausvaiheissa kuljettajilla, tavarahan vastaanottajilla ja tavarahan käsittelijöillä
- sähköinen kuljetustilaus asiakkaalta, jolloin samoja tietoja voidaan hyödyntää muokkaamattomana koko kuljetusprosessin ajan
- integroidut tietojärjestelmät kaikkien osapuolten kesken
- luotettavat yhteistyökumppanit ja alihankkijat

- katkeamaton tiedonkulku
- tilavat terminaalit
- sääntöjen ja ohjeistusten noudattaminen
- vastaanotetun tavaran tarkistaminen vastaanottovaiheessa
- lastausten ja purkujen jälkeinen kontrollointi / inventaario

Millä tavoin teillä ehkäistään lähetysten katoamista?

Tässä halusin selvittää, minkälaisia keinoja haastateltavien yrityksissä on käytössä lähetysten katoamisen ehkäisemiseksi. **Henkilö G:**lle ei tätä kysymystä esitetty, sillä hänen toimialaansa ei kuulu lähetysten käsittely.

Henkilö A kertoi, että kaikki heille tulevat kollit merkataan kollilapuilla, joissa on myös seurantakoodit. Seurantajärjestelmän ja yhteydenpidon avulla ehkäistään katoamisia.

Henkilö B kertoi, että heidän sähköinen toiminnanohjausjärjestelmä on paras varotoimi. Siihen kuuluu, että jokaisella kuljettajalla on oma lukija, jolla kollit voidaan skannata. Lukija ohjaa kuljettajan toimintaa. Lukijassa näkyy kaikki lähetystä koskevat tiedot kuten se, kuuluuko kolli kyseisen kuljettajan autoon. Mikäli lähetystä ei löydy kuljettajan lukijasta, ei se kuulu hänen autoonsa. Kuljettajat eivät saa lastata autoon tavaraa, jota ei löydy lukijasta.

Henkilö C:n yrityksessä pyritään käyttämään luotettavia yhteistyökumppaneita ja alihankkijoita, ja suositaan vähän pienempiä yrityksiä, koska heillä ei ole niin paljon välikäsiä, jolloin toimitusketju on lyhyempi ja siten katoamismahdollisuudet pienenevät.

Henkilö D kertoi, että heillä katoamistapauksia ehkäistään mm. seurantajärjestelmällä, eli sähköisellä skannauksella kollitarroista. Tämä koskee erityisesti lähettyksiä, jotka kulkevat terminaalien kautta, jolloin ne ovat alttiimpia katoamiselle. Seurannan avulla nähdään milloin lähetys saapuu ja milloin se poistuu terminaalista. Hän kertoi, että haasteena tällaisessa seurannassa on se, että lähettäjiä tulisi käyttää heidän kollitarrojaan, mikä ei taas välttämättä ole lähettäjiä oman prosessin tai järjestelmän kannalta järkevää. Lähettyksiä merkitään kyllä itsekin, kun ne ensimmäisen kerran saapuvat terminaaliin, mutta joskus tapahtuu vahinkoja ja

lappu laitetaan väärään kalliin. Käytäntönä on myös, että lastaussuunnitelmat ja purkaussuunnitelmat käydään jälkeinpäin läpi; pitikö suunnitelma paikkaansa, eli onko kaikki lastattu tai purettu mitä pitikin. Mikäli sitten huomataan poikkeama, että jokin lähetys on esimerkiksi jäänyt purkamatta terminaaliin, aletaan tutkia syytä siihen. Yleisin syy tällaisiin poikkeamiin on se, että tavara ei ole jostain syystä ehtinyt määräaikaan mennessä edelliseen terminaaliin ja siksi ei ole ehtinyt siihen yksikköön, mihin se on ilmoitettu saapuvaksi. Lisäksi terminaalissa tehdään päivittäin inventaariota eli käydään järjestelmällisesti läpi terminaalissa olevaa tavaraa ja skannataan kollitarrojen viivakoodit. Mikäli jossain kollissa ei ole viivakoodia, se kirjataan manuaaliseen kirjanpitoon.

Henkilö E kertoi, että kaikkiin heidän terminaaliin saapuviin, eli enimmäkseen vientilähetyskiin, laitetaan kollitarrat. Käytäntönä on, että trukkipuljettajat tarkistavat tavaran lastausvaiheessa, että kaikissa kolleissa on tarrat. Tavaraa ei lastata, ennen kuin kollitarrat on kiinnitetty. Tarroissa on myös seurantakoodit, jotka skannataan yhteistyökumppanin terminaalissa Euroopassa. Tuonnissa hyödynnetään yhteistyökumppaneiden seurantajärjestelmiä.

Henkilö F kertoi, että lähetysten katoamista pyritään ehkäisemään luotettavilla yhteistyökumppaneilla.

Onko yrityksenne kuljetusprosessissa jotain mitä voisi parantaa?

Tällä kysymyksellä halusin selvittää, onko yritysten kuljetusprosessissa jotain parannettavaa, joka voisi liittyä myös katoamistapausten välttämiseen. Kaikkien haastateltavien yrityksissä varsinaista omaa kuljetusprosessia ei ole, koska se on ulkoistettu alihankkijoille.

Henkilö A:n mukaan ohjeistuksissa ja niiden saatavuudessa voisi olla parantamisen varaa. ”Ehkä enimmäkseen siinä, että ne saavuttaisivat oikean kohderyhmänsä.” Lisäksi hän totesi, että laadukkaat, luotettavat ja osaavat yhteistyökumppanit ovat tärkeitä ja niissä olisi myös mahdollisesti hieman parantamisen varaa.

Henkilö B kertoi, että heidän kuljetusprosessinsa parantaminen liittyy ensisijaisesti teknisiin ratkaisuihin, kuten toiminnanohjausjärjestelmään. ”Kun se toimisi

sataprosenttisesti, niin virheitä ei voisi juurikaan sattua.” Tällä hetkellä siitä puuttuu vielä lähettäjäpuoli, eli asiakkailta täytyisi saada kuljetustilaukset sähköisesti, koska silloin asiakkaan järjestelmään syöttämä tieto ei enää muuttuisi ja oikeat tiedot välittyisivät koko kuljetusprosessin ajan kaikille osapuolille. ”Tällä hetkellä kuljetustilaukset tehdään vielä manuaalisesti eli tieto voi muuttua, kun ihmiskädet tekevät työn. Jos kuljetustilaukset saataisiin kaikki sähköisesti, niin manuaalinen kirjoittaminen poistuisi ja virheetkin sitä mukaa.”

Henkilö D sanoi, että parantamisen varaa olisi varmaankin teknisissä ratkaisuissa, eli integroidut tietojärjestelmät kaikkien osapuolten kesken. Lisäksi toimintaa tulisi muuttaa niin, ettei lähetystä skannata lastatuksi lähtevään yksikköön, ennen kuin se on fyysisesti autossa. Tällainen toimintatapa aiheuttaa riskin, että jos lähetys jääkin jostain syystä lastaamatta, järjestelmät näyttävät virheellisesti, että se on lastattu autoon. Näitäkin on tapahtunut.

Onko kuljetuksiin/tavaraan kohdistunut rikollisuutta?

Tällä kysymyksellä halusin selvittää, kuinka yleisesti kuljetusprosessissa kohdataan rikollisuutta. Halusin myös saada mukaan haastateltavien omia kokemuksia.

Henkilö A: Rikollisuutta on kohdistunut kuljetettavaan tavaraan ainakin Euroopassa. Tyypillisesti on tehty viilto traileriin ja tutkittu löytyykö sieltä jotain mielenkiintoista. Aina ei edes varasteta mitään, vaikka vaunuun olisikin murtauduttu. Tämän vuoden puolella Saksassa varastettiin kokonainen traileri. Suomessa tavaraan kohdistuvaa rikollisuutta ei ole muistaakseni ollut.

Henkilö B: Varkautapauksia on joskus, mutta nykyään ne ovat vähentyneet merkittävästi, kun turvatoimia on lisätty ja parannettu. Viimeisin varkaustapaus oli tänä kesänä ja se oli toteutettu hyvin järjestelmällisesti eli ei siis ollut mikään äkinäinen päähänpisto. Varkauden kohteena oli sellainen vähän arvokkaampi tietotekniikkalaitte. Tällaisia tapauksia on kuitenkin hyvin harvoin.

Henkilö C: Hygieniatuotteita on joskus varastettu yksittäisiä pulloja, mutta ei mitään sen suurempaa.

Henkilö D: Joitain varkaustapauksia on vuodessa, yleensä ne tapahtuvat Euroopassa. Suomessa niitä on melko vähän. Yleisin paikka, jossa voidaan todeta varkauksia tapahtuvan, on yön aikana, kun kuljettaja on viettämässä yöuniaan jollain ei-valvotulla parkkipaikalla. Näitä voitaisiin vähentää käyttämällä vain valvottuja parkkipaikkoja ja mustaa pakkausmuovia, ettei pitkäkyntiset voi nähdä helposti minkälaista tavaraa autossa on.

Henkilö E: Melko vähän on rikollisuutta kohdattu, ainakaan niin, että se olisi tullut meidän tietoon. Jotain pientä on joskus voinut hävitä, mutta isoja vahinkoja näistä ei ole aiheutunut.

Henkilö F: Rikollisuutta ei ainakaan tietääkseni ole kohdattu.

Henkilö G: Suomessa varsinainen kuljetuksiin kohdistuva rikollisuus on vielä vähäistä. Lähinnä varkaudet kohdistuvat yksittäisiin lähetyksiin tai niiden osiin, jolloin kyse on sellaisista "tilaisuus tekee varkaan" -tapauksista. Terminaalien ja muiden tavarankäsittelypisteiden parantunut tekninen valvonta on auttanut tällaisten vahinkojen selvittämistä ja ennaltaehkäisemistä.

Ulkomailla näiden yllämainittujen yksittäisten lähetysten varkauksien lisäksi on jonkin verran koko ajoneuvon varkauksia ja ryöstöjä. Näitä on kuitenkin onneksi vähän, yksittäisiä tapauksia silloin tällöin.

Rikollisuuden ja inhimillisten erehdysten osuudet vahinkojen kokonaismääristä on vaikea tarkkaan arvioida, koska hyvin iso osa katoamisista on ns. selittämättömiä, eli murtojälkiä tai vastaavia ei ole.

Mitkä asiat tekevät kuljetusprosessista sujuvan/tehokkaan? (mainitse muutamia tärkeimpiä asioita)

Tässä halusin selvittää, mitkä asiat ovat haastateltavien omasta mielestä tärkeimpiä kuljetusprosessin sujuvuuden kannalta.

Henkilöt A ja F olivat molemmat sitä mieltä, että kuljetusprosessista tekee sujuvan katkeamaton tiedonkulku, hyvät tiedot kolleissa ja luotettavat ihmiset sekä yhteistyökumppanit.

Henkilö B:n mielestä kuljetusprosessin tehokkuudessa avaintekijä olisi sähköinen kuljetustilaus asiakkailta, koska silloin sama tieto pysyisi muuttumattomana alusta loppuun saakka. Tämä varmistaisi myös sen, että sama tieto on kaikkien saatavilla. Tällä hetkellä tietojen siirtoa tehdään manuaalisesti, joka luo mahdollisuuden virheille, jolloin tieto voi muuttua matkalla. Lisäksi sähköinen kuljetustilaus mahdollistaisi tarkempien kuljetussuunnitelmien tekemisen ja sitä mukaa lisäisi myös tehokkuutta.

Henkilö C:n mielestä se, että oikea informaatio saavuttaa kaikki kuljetusprosessiin kuuluvat osapuolet, olisi kaikista tärkein tekijä sujuvuutta ja tehokkuutta mietittäessä. Kuljetusprosessi ei saisi olla liian monimutkainen eikä sisältää kovin paljon eri välikäsiä.

Henkilö D kertoi, että hyvät kollimerkinnät ovat ehkä tärkein asia sujuvuuden takaamiseksi. Tietojen siirto ilman manuaalista kopiointia järjestelmästä toiseen olisi myös tärkeää. Eli kun asiakas tuottaisi heti alkuunsa aukottoman informaation kuljetustilauksesta suoraan järjestelmään, sama tieto voitaisiin hyödyntää ihan prosessin loppuun saakka muuttumattomana. Tämä on kuitenkin hyvin haasteellista, kun osapuolia on monta. Asiakkailta, huolintayrityksillä ja kuljetusyrittäjillä voi kaikilla olla omat järjestelmänsä, jotka eivät sitten välttämättä ole ihan täysin yhteensopivat.

Henkilö E:n mielestä kaikkien osapuolten tarkkaavaisuus lastattaessa ja purettaessa kuljetusajoneuvoa on tärkeää. Mahdollisista poikkeamista, kuten puuttuvista kalleista tulisi antaa tieto eteenpäin heti esimerkiksi huolitsijalle, eikä jäädä odotamaan ”ehkä se tulee huomenna” -periaatteella. Lisäksi kuljettajien tulisi pitää taukonsa ja autonsa aina valvotuilla paikoilla.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämä luku sisältää vastausten yhteenvedon ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä. Luvussa pohditaan myös tutkimuksen tavoitteiden toteutumista. Lisäksi tarkastellaan tutkimuksen luotettavuutta ja pohditaan, mitä opin koko opinnäytetyöprosessin aikana. Lopussa esitän vielä jatkotutkimusehdotuksia.

6.1 Vastausten yhteenvedo

Yleisesti haastatteluissa tuli samoja asioita esille eri kysymyksissä ja eri haastatteluvien kohdalla. Osa katoamisista on rikollisuutta, mutta valvonnan parantumisen myötä suurin osa näyttäisi olevan inhimillisestä virheestä johtuvaa. Vaihe, jossa lähetyksiä katoaa eniten, on tavarankäsittely terminaaleissa sekä muilla lastaus- ja purkupaikoilla. On siis selvää, että kappaletavara, joka kulkee useiden terminaalien läpi, on kaikista alttein katoamiselle. Haastattelujen vastauksista nousi selvästi esille kollimerkintöjen ja huolellisuuden merkitys katoamistapausten ehkäisemisessä. Kollimerkintöjen ja huolellisuuden lisäksi haastatteluissa tuli esille useita muita keinoja katoamisten välttämiseksi.

Tavaran pakkaamisessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että pieni ja kevyt tavara on helposti katoava ryhmä. Mikäli siis mahdollista, tulisi pienet kollit yhdistää suurempiin esimerkiksi muovilla. Arvokkaan tavaran pakkausluetteloon ei kannata kirjoittaa kovin tarkkaa tavaran kuvausta, jottei se houkuttele varkaita. Lisäksi arvokas tavara tulisi pakata siten, että se on piilossa. Jatkuva kommunikointi ja yhteydenpito nähtiin oleellisena ja suhteellisen kustannustehokkaana keinona vähentämään virheiden sattumista. Mikäli poikkeamia havaitaan, voidaan minimoida vahingot ilmoittamalla asiasta välittömästi asianomaiselle henkilölle, oli se sitten lähettäjä, kuljetusyritys, huolitsija tai joku muu. Näin varmistetaan, että tieto kulkeutuu eteenpäin ja asiaa voidaan alkaa selvittämään heti. Tällöin on parempi mahdollisuus, että väärään paikkaan joutunut tavara saadaan oikealle vastaanottajalleen ilman pitkää viivästystä.

Tekniset ratkaisut nähtiin hyödyllisenä ja helpottavana asiana tilaus-toimitusketjussa. Parhaimmaksi ratkaisuksi ehdotettiin kokonaisvaltaista toimin-

nanohjausjärjestelmää, johon sisällytettäisiin sähköinen kuljetustilaus asiakkailta, terminaalien toimintaa ohjaavat tiedot ja kollikohtainen seurantajärjestelmä. Tämän tyyppinen järjestelmä oli jo osittain otettu käyttöön yhdessä haastatteluun osallistuvassa kuljetusyrityksessä. Sähköinen kuljetustilaus mahdollistaisi samojen tietojen hyödyntämisen muokkaamattomana koko kuljetusprosessin ajan. Tällöin riittäisi, että tiedot syötetään kerran järjestelmään eikä niitä tarvitsisi sen jälkeen enää missään vaiheessa kopioida toiseen järjestelmään. Tämä voisi vähentää virheitä tietojen käsittelyssä. Lisäksi järjestelmän avulla voitaisiin tehdä tehokkaita kuljetussuunnitelmia. Tietoja voitaisiin hyödyntää terminaaleissa mm. siten, että kaikki sinne tuleva tai sieltä lähtevä tavara skannattaisiin lukijalla, jolloin nähtäisiin kaikki lähetystä ja sen kuljetusta koskevat tiedot. Samalla ylläpidettäisiin lähetysten seurantaa.

Tilavat terminaalit tulivat esille haastatteluissa, sillä jos tavaraa on paljon ja tilaa vain vähän, joudutaan kollit sijoittamaan liian tiiviisti, jolloin linjapaikkojen rajat voivat olla häilyviä. Tämä lisää riskiä, että kollin epäselvän sijoituksen takia, se lastataan väärään autoon. Puuttuva tai ylimääräinen tavara voitaisiin havaita jo varhaisessa vaiheessa siten, että lastausten ja purkujen jälkeen suoritettaisiin terminaalissa olevalle tavaralle tarkastus, jossa tarkistettaisiin onko tavaraa se määrä, mitä kuuluukin olla. Viimeistään jokaisen päivän päätteeksi olisi hyvä suorittaa terminaalissa oleville tavaroille inventaario. Tavarantoimittajalla on tavarantoimittajan tarkastusvelvollisuus vastaanottamisen yhteydessä. Vastaanottajan tulee siis tarkastaa tavarantoiminnan kunto ja laskea onko kolleja oikea määrä. Puuttuvasta tai ylimääräisestä tavarasta tulee aina ilmoittaa toimittaneelle kuljettajalle tai huolitsijalle.

6.2 Johtopäätökset

Vaikka voisi kuvitella, että hyvät kollimerkinnät ovat itsestään selvä asia tavarantoiminnan kuljetusketjussa, näin ei tutkimuksen perusteella kuitenkaan näytä olevan. Haastatteluissa kävi ilmi, että puutteelliset kollimerkinnät ovat hyvinkin yleinen ongelma tavarantoiminnan kuljetukseen liittyvillä aloilla. Kaikki haastateltavat pitivät kollien puutteellista tai virheellistä merkitsemistä yleisimpänä syynä lähetysten katoamiseen ja näin ollen lähetysten merkitsemiseen tulisi ehdottomasti kiinnittää enemmän huomiota. Hyvillä kollimerkinnöillä tarkoitettiin, että kollilappu on asetettu

näkyvään paikkaan ja siinä on määräpaikan (esim. yrityksen) nimi sekä toimitusosoite kokonaisuudessaan. Lisäksi kollit tulisi numeroida siten, että lähetykseen kuuluvien kollien määrä ja yksilöivä numero on nähtävissä eli tähän tyyliin: 1/3, 2/3 ja 3/3. Ensisijaisesti lähetysten merkitseminen on lähettäjän vastuulla. Olisi kuitenkin oleellista, että myös rahdinkuljettaja – esimerkiksi huolitsija – merkitsisi tavarán vielä lisäksi omilla kollitarroillaan.

Hyvät kollimerkinnätkään eivät estä lähetyksen joutumista väärään paikkaan, jos kukaan ei kiinnitä niihin huomiota jo lastausvaiheessa. Monet haastatteluissa esiin tulleet syyt lähetysten katoamisille olivat asioita, jotka ovat aiheutuneet huolimattomuudesta tai välinpitämättömyydestä. Tällaisia esille tulleita asioita olivat esimerkiksi virheet rahtikirjassa, kiireestä aiheutuneet virheet, väärán tavarán lastaukset ja ohjeistusten laiminlyönnit. Tulosten perusteella uskoisin, että kaikista tehokkain keino välttää virheitä, jotka johtavat lähetyksen katoamiseen, olisi ihmisten motivaation ja kiinnostuksen lisääminen.

Tavoitteiden ja päämäärien näkyvyys on äärimmäisen tärkeää. Kaikkien työntekijöiden tulisi olla perillä yrityksen tavoitteista, jotta tiedetään mihin pyritään. Olisi hyvä olla konkreettisia lukuja tai tilastoja näkyvillä, jotta on jonkinlaista vertailupohjaa. Esimerkiksi terminaaleissa voisi olla tilastoja edellisten kuukausien tai vuosien toteutuneista luvuista ja tavoite mihin seuraavaksi pyritään. Yritykset voisivat omien arvojensa perusteella määrittää, mitä asioita halutaan seurata. Näitä voisi olla esimerkiksi tavaralle sattuneet vahingot. Yhteiset päämäärät lisäävät tehokkuutta ja kiinnostus oikeanlaiseen toimintaan lisääntyy.

Kaikille työntekijöille tulisi olla selvillä, mitkä yrityksen arvot ovat. Arvot linjaavat sitä, miten toimitaan ja sitouttavat työhön. Kun arvot ovat tiedossa, voidaan myös toimia niiden mukaisesti. Suurin osa huolitsijoista ja kuljetusyrityksistä käyttävät alihankkijoiden kuljettajia ja kuljetuskalustoa ja tämä voi vaikuttaa siihen, että kuljettajat eivät koe niin vahvasti esimerkiksi huolintayrityksen arvoja omakseen. Toiminnan sujuvuus on kuitenkin suuresti kiinni alihankkijoista, joten olisi tärkeää, että heidätkin saataisiin toimimaan yrityksen arvojen mukaisesti.

Perehdytys ja koulutus ovat tärkeitä asioita motivaation kannalta. Tulisi varmistaa, että kaikki tiedostavat omat velvollisuutensa ja vastuunsa. Jokaisen työntekijän tulisi tietää, mikä osa hänellä on prosessissa. Kokonaisuuden ymmärtäminen kaikessa työnteossa on tärkeää ja tämä tulisi ottaa huomioon myös uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Olennainen motivaation tappaja on nimenomaan epä-tietoisuus ja sen aiheuttama epävarmuus. Ei tulisi vain opettaa miten jokin asia tehdään, vaan tulisi myös kertoa miksi niin tehdään. Näin vältetään robottimaiselta toiminnalta ja huolellisuus sekä motivaatio paranevat, kun työntekijä ymmärtää mitä hän on tekemässä. Informaatiota tulisi antaa myös mahdollisista ongelma- tai poikkeustilanteista ja toimintaohjeita niiden varalle.

On myös varsin yleistä, että epäselviä asioita ei selvitetä, koska koetaan, että kysymykset ovat typeriä ja ajatellaan tyylillä ”pitäisihän minun tämän tietää”. Saate-taan kokea, että ei viitsitä vaivata muita kyselemällä. Tällainen ajattelu johtaa hel-posti virheisiin. Olisi tärkeää korostaa sitä, että tyhmiä kysymyksiä ei ole ja aina kannattaa kysyä ennemmin, kuin toimia sattumanvaraisesti. Virheiden ennaltaeh-käiseminen on huomattavasti helpompaa ja tehokkaampaa, kuin virheestä aiheu-tuneiden seuraamusten korjaileminen. Tätä tulisi korostaa enemmän kaikessa toi-minnassa.

Yksi haastateltavista tiedosti, että olemassa olevat ohjeistukset eivät aina tavoita kohderyhmäänsä. Tämä on tietenkin tärkeä ja huomioon otettava asia, sillä par-haimmillakaan ohjeilla ei ole merkitystä, mikäli ne eivät saavuta kohderyhmäänsä. Osa haastateltavista kertoi, että heillä on olemassa kuljettajan opas, jossa on perus ohjeistuksia ja tietoa yritysten omista terminaaleista. Yrityskohtainen opas vaikut-taa hyvältä idealta, mutta sen tulisi toimia lähinnä perehdytyksen ja koulutuksen tukena eikä varsinaisena ohjenuorana. Kaikkea olemassa olevaa materiaalia kan-nattaa kuitenkin hyödyntää. Materiaalia voitaisiin käydä lyhyesti läpi esimerkiksi perehdytyksessä kertomalla mitä asioita se pitää sisällään ja mitä hyötyä siitä on. Näin materiaalia ehkä ymmärrettäisiin myös hyödyntää enemmän.

Tekniikka kehittyy hyvin nopealla tahdilla ja koko ajan kehitetään uusia ratkaisuja parantamaan erilaisia toimintoja. Paperista ja manuaalisesta työskentelystä pyri-tään eroon ja sähköisiä sekä automatisoituja ratkaisuja kehitetään tilalle. Tällaiset

tekniset ratkaisut varmasti helpottavat logistiikkaa, mutta tietynlainen varauma kannattaisi kuitenkin pitää. Varsinkin jonkin toiminnon sähköiseksi muuttumisen siirtymävaiheessa tulisi olla tarkkana. Virheitä voi sattua, kun osa asioista tehdään vielä vanhalla menetelmällä ja osa uudella. Haastatteluissa kerrottiin vahingoista, joissa järjestelmä näyttää, että jokin tavara on lastattu, vaikka ei oikeasti ole. Tämä voi aiheuttaa sen, että tavaraa ei lastata mukaan. Virhe järjestelmässä johtuu todennäköisesti ihmisen tekemästä virheestä, mutta osoittaa kuitenkin, että ei tulisi liian sokeasti luottaa erilaisiin järjestelmiin. Täytyisi pitää mielessä, että aina on virheen mahdollisuus. Tekniikasta on kuitenkin paljon apua ja uskoisin, että ainakin suurempien yritysten, jotka käsittelevät suurta lähetysmäärää päivittäin, kannattaisi investoida kunnolliseen toiminnanohjausjärjestelmään.

6.3 Tavoitteiden toteutuminen

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miksi tuontilähetystyksiä katoaa EU:n sisäisissä maantiekuljetuksissa ja miten katoamistapauksia voitaisiin välttää. Tarkoituksena oli tuoda esille riskitekijöitä ja kehittämisehdotuksia, joita kuljetusyrietykset, huolintayrietykset ja kansainvälistä kauppaa harjoittavat yritykset voisivat hyödyntää omassa toiminnassaan ja riskienhallinnassaan. Tutkimuskysymykset ovat toimineet koko opinnäytetyön punaisena lankana. Monet asiat, joita käsiteltiin teoriaosassa, tulivat esille myös haastatteluja tehdessä.

Tuontilähetysten katoamisiin voi olla monia erilaisia syitä, joita tämän tutkimuksen haastatteluissa tuli esille. Useissa syissä oli yhdistävänä tekijänä ihmisten huolimattomuus ja siitä aiheutuneet virheet. Lähetysten katoamistapausten välttämiseksi siis olennaisin kehitysehdotus liittyy ihmisten motivaation parantamiseen ja informoimiseen. Tutkimuksen tavoitteet toteutuivat kaiken kaikkiaan hyvin. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset ja kokonaisuus on yhtenäinen.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus

Kaikissa tutkimuksissa on tärkeää, että vältetään virheitä. Sen vuoksi tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta on syytä arvioida. Tutkimuksen *validiteetti* tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä eli mitaako tutkimusmenetelmä ja tutkimuksessa

käytetty mittari sitä, mitä sillä haluttiinkin mitata. Ongelmia tutkimusmenetelmässä ja sen mittarissa voi aiheuttaa esimerkiksi se, että kysymykset ymmärretään väärin, jolloin saadut vastaukset eivät ole tutkimuksen kannalta päteviä. Tässä työssä tiedonkeruumenetelmänä olivat yksilöhaastattelut, jotka toteutettiin teema-haastattelujen muodossa. (Hirsjärvi jne. 2009, 231–232.)

Tutkimuskysymykset laadittiin huolellisesti. Käytin muutaman päivän kysymysten teemojen ja aiheiden miettimiseen, jonka jälkeen aloin rakentamaan haastattelukysymyksiä. Laadin haastattelujen teemat ja kysymykset teoreettisen viitekehysten ja tutkimuskysymysten pohjalta, jotta ne vastaisivat mahdollisimman hyvin tutkimuksessa selvitettäviin asioihin. Kun olin laatinut tutkimuskysymykset, tarkistutin ne ulkopuolisella henkilöllä ja testasin ymmärsikö hän kysymykset oikein. Muokkasin kahta kysymystä hieman, jonka jälkeen ne olivat valmiit.

Osa haastatteluista toteutettiin puhelimitse, osa kasvotusten ja yksi sähköpostitse lähetetyllä kyselylomakkeella. Lähetin haastattelun teemat etukäteen sähköpostilla haastateltaville, jotta heillä oli aikaa perehtyä aiheisiin ja miettiä vastauksiaan. Kerroin myös, että haastatteluihin vastataan anonyymisti, jotta vastauksia ei yritettäisi kaunistella vaan saataisiin todenmukaista tietoa. Kolme haastattelua toteutettiin haastateltavien työpaikan toimitiloissa ja kolme toteutettiin puhelimitse, koska henkilöiden työpisteet sijaitsivat eri paikkakunnalla. Kasvotusten tehdyistä haastatteluista kaksi toteutettiin huoneessa, jossa ei ollut muita henkilöitä haastattelijan ja haastateltavan lisäksi. Yksi kasvotusten tehdyistä haastatteluista toteutettiin toimistossa, jossa oli yksi henkilö haastateltavan ja haastattelijan lisäksi. Nauhoitin jokaisen haastattelun, jotta sain koottua vastaukset mahdollisimman todenmukaisesti mitään unohtamatta tai pois jättämättä. Haastatteluihin oli varattu aikaa 30–60 minuuttia, joka riitti hyvin. En havainnut häiriötekijöitä yhdessäkään haastattelussa.

Mielestäni tutkimus on validi, sillä tutkimuskysymykset oli laadittu hyvin tarkkaan tutkimuskysymysten ja teoreettisen viitekehysten pohjalta ja ne tarkastutettiin myös ulkopuolisella henkilöllä, jonka kanssa varmistettiin se, että kysymykset ymmärretään oikein. Lisäksi lähetin kysymykset etukäteen haastateltaville, jotta heillä oli aikaa pohtia kysymyksiä ja omia kokemuksiaan annetuista aiheista. Va-

liditeettia lisäsi myös se, että haastattelu mahdollisti kysymysten tarkennuksen, mikäli ne olivat jollain tavalla epäselviä haastateltaville. Haastattelu mahdollisti myös lisäkysymysten esittämisen haastateltaville, mikäli haluttiin tarkentavaa tietoa saaduista vastauksista.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimusmenetelmän ja tulosten luotettavuutta. Tutkimuksen reliabiliteetissa on kyse myös siitä, ovatko tutkimustulokset toistettavissa eivätkä vain sattumanvaraisia. (Hirsjärvi jne. 2009, 231–232.) Vaikka haastattelut toteutettiin hieman eri menetelmin, olivat henkilöiden vastaukset silti samankaltaisia. Tutkimukseen olisi kuitenkin ollut hyvä saada haastateltavaksi myös joku kuljettaja, koska häneltä olisi voinut saada olennaista tietoa tutkimuksen kannalta.

Kysymykset eivät olleet johdattelevia ja haastattelujen nauhoittaminen varmisti sen, että haastatteluissa saadut vastaukset eivät päässeet unohtumaan tai muuttumaan. Lisäksi haastattelujen tulokset vastasivat hyvin pitkälti tutkimuksen teoriaosaa ja näiden asioiden perusteella uskon, että tutkimustulokset olisivat samantaisia jos tekisin tutkimuksen uudelleen.

6.5 Mitä opin?

Opinnäytetyön tekeminen on ollut haastavaa, mutta myös opettavaa. Erityisesti tiukka aikataulu toi haasteita tutkimuksen toteuttamiselle. Opin, että ajankäytön suunnittelu onkin erityisen tärkeää tällaisen projektin kanssa. Varsinkin työn loppuvaiheessa tuli kiire, kun työhön upposi paljon enemmän aikaa, kuin mitä olin alun perin ajatellut.

Olen saanut paljon uutta tietoa koskien tavarankuljetusprosessia ja siihen liittyviä ongelmia. Erityisesti olen käsittänyt, kuinka suuri merkitys pieniltä tuntuvilla asioilla voi olla. Olen oppinut minkälainen työskentelytapa on itselleni sopivin ja uskon, että tämän opinnäytetyön tekemisestä on hyötyä minulle tulevaisuudessa, mikäli vastaavia projekteja tulee eteen. Vastaisuudessa tiedän, että aikatauluttamiseen tulee kiinnittää paljon huomiota. Haasteista huolimatta opinnäytetyö valmistui suunnitellun aikataulun ja tavoitteiden mukaisesti.

6.6 Jatkotutkimusehdotuksia

Kuljettajien perehdyttämistä voitaisiin tutkia joissain yrityksissä. Usein esimerkiksi huolintayritysten kuljettajat ovat alihankkijoilta, jolloin alihankkija myös hoitaa varsinaisen perehdytysprosessin. Olisi mielenkiintoista selvittää, miten kuljettajat perehdytetään työhön ja ovatko he itse tyytyväisiä saamaansa perehdytykseen.

Muita jatkotutkimusaiheita voisi olla esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmiin liittyen. Asiaa ei käsitelty tämän työn teoriaosassa, mutta empiirisessä osassa kyseinen asia tuli kuitenkin esille useammalta haastateltavalta. Tutkimukseen voisi ottaa mukaan yrityksiä, joilla toiminnanohjausjärjestelmä on ollut käytössä jo jonkin aikaa ja tutkia, miten järjestelmän käyttöönotto on vaikuttanut yrityksen toimintaan. Tutkittavia asioita voisi olla esimerkiksi, onko toiminnanohjausjärjestelmä vähentänyt virheitä tavaran kuljetusprosessissa vai onko sen käyttöönoton jälkeen ilmennyt uusia tai odottamattomia ongelmia.

LÄHTEET

- A-Vakuutus. 2014. Kuljetusvastuuvahinko. Viitattu 29.9.2014.
<https://www.a-vakuutus.fi/a-vakuutus/vahingot/toiminnan-vahingot/kuljetusvastuuvahinko?id=524252&srcpl=3>
- Branch, A. E. 2009. Global Supply Chain Management and International Logistics. New York. Routledge Taylor & Francis Group.
- EUROPA. 2014. Jäsenmaat. Viitattu 2.9.2014. http://europa.eu/about-eu/countries/index_fi.htm
- Finnair Cargo. 2014. PAPERITTOMAAN RAHDINKULJETUKSEEN SIIRTYMINEN ALKAA. Viitattu 5.9.2014. <http://www.finnaircargo.fi/fi/cargo/tiedote/paperittomaan-rahdinkuljetukseen-siirtyminen-alkaa---eawb-kayttoon-vientirahdille-14-8-2014-menessa.html>
- Finkenzeller, K. 2010. RFID Handbook: Fundamentals and Applications in Contactless Smart Cards, Radio Frequency Identification and Near-Field Communication. Third Edition. Hoboken, NJ, USA. John Wiley & Sons.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. painos. Helsinki. Tammi.
- Hokkanen, S., Karhunen J. & Luukkainen, M. 2011. Johdatus logistiseen ajatteluun. 6. uud. painos. Jyväskylä. Sho Business Development Oy.
- Holma, E., Kunnaala, V. & Sundberg, P. 2012. Kuljetusvahingot tilastoissa ja asenteet niiden takana. Viitattu 3.11.2014. http://www.merikotka.fi/kumi/tiedostot/B_191_Holma_Kunnaala_ja_Sundberg_2012.pdf
- Hörkkö, H., Koskinen, H., Laitinen, P., Mattsson, M., Ollikainen, J., Reinikainen, A. & Werdermann, R. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Suomen Huolintaliikkeiden Liitto Ry. Uud. painos. Vantaa. Suomen Spedservice Oy.
- IDAAutomation. 2014. How to Identify a Barcode. Viitattu 7.10.2014.
<http://www.barcodefaq.com/BarcodeMatch/>
- Kansainvälisen Kaupan koulutuskeskus FINTRA. 2002. Tuontioapas. 7. uud. painos. Helsinki. Multiprint Oy.
- Kansainvälisen Kaupan koulutuskeskus FINTRA. 2003. Vientioapas. 12. uud. painos. Helsinki. Multiprint Oy.
- Karhunen, J. & Hokkanen, S. 2007. Kansainväliset tavarakuljetukset. Jyväskylä. Gummerus Oy.

Kuljetusopas. 2014. Huolinta. Viitattu 29.9.2014. <http://www.kuljetusopas.com/kuljetus/huolinta/>

LogiSec. 2010. TAPA - Kuka on maantiekuljetusten suurin turvallisuusuhka?. Viitattu 24.9.2014. http://www.logisec.fi/files/TAPA_kuljetusturvallisuusartikkeli_nettiversio.pdf

Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt. 1. painos. Helsinki. AMK-kustannus Oy.

Merivakuutusyhtiöiden yhdistys. 2004. Hallittu kuljetus: Miten vältämme kuljetusvahinkoja. Helsinki.

Nelson, C. A. 2009. Import/Export: How to Take Your Business Across Borders. Fourth Edition. McGraw-Hill.

Pasanen, A. 2005. Kansainvälisen kaupan käsikirja. 1. painos. Helsinki. Multikustannus Oy.

Pohjantähti Keskinäinen Vakuutusyhtiö. 2014. Reklamaatio rahdinkuljettajalle. Viitattu 16.9.2014. <http://www.pohjantahti.fi/yrityksille/vahingot/kuljetusvahinko/reklamaatio-rahdinkuljettajalle/>

Pohjola. 2014. Rahdinkuljettajan vakuutus ei riitä. Viitattu 24.9.2014. <https://www.pohjola.fi/pohjola/rahdinkuljettajan-vakuutus-ei-riita?cid=330822940>

Pohjola. 2011. Huolintavakuutus – Tuoteseloste AKH 02. Viitattu 25.9.2014. <https://www.pohjola.fi/loso/1013241.pdf>

Praxiom Research Group Limited. 2013. ISO 28000 2007. Viitattu 5.10.2014. <http://www.praxiom.com/iso-28000-intro.htm>

Rautanen, J. & Vuolle, J. 2014. Huolintapäällikkö. Viitattu 1.10.2014. <http://www.ammattinetti.fi/haastattelut/detail/9984d3b6c0315a8d01c2bd61319cf8b6?link=true>

RFID Journal. 2014. Frequently Asked Questions. Viitattu 7.10.2014. <http://www.rfidjournal.com/site/faqs#Anchor-What-59125>

RFID Lab Finland Ry. 2014. RFID-tietoutta - Mitä on RFID?. Viitattu 7.10.2014. <http://www.rfidlab.fi/rfid-tietoutta>

Rushton, A., Croucher, P. & Baker, P. 2010. The Handbook of Logistics & Distribution Management. 4th edition. London. Kogan Page Limited.

Suomen Huolintaliikkeiden Liitto. 2014. Mitä huolinta on?. Viitattu 10.9.2014. <http://www.huolintaliitto.fi/huolintaliikkeidenliitto/fi/huolinta-ala/index.php>

The International Air Transport Association (IATA). 2014. About us. Viitattu 5.9.2014. <http://www.iata.org/about/pages/index.aspx>

- Tilastokeskus. 2014. Tieliikenteen tavarakuljetukset. http://www.stat.fi/til/kttav/2013/kttav_2013_2014-05-08_tie_001_fi.html
- Tulli. 2014a. Mitä on tuonti?. Viitattu 1.9.2014. <http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/>
- Tulli. 2014b. Suomen tulli on palvelu- ja lainvalvontaorganisaatio. Viitattu 2.9.2014. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/tehtavat/index.jsp
- Tulli. 2014c. EU:n tulli- ja veroalue. Viitattu 2.9.2014. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/tulli_tutuksi/termit_selviksi/tulli_ja_veroalue/
- Tulli. 2014d. Miten annan tulli-ilmoituksen?. Viitattu 23.9.2014. http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/tuonti/tulli_ilmoitus/index.jsp
- Tulli. 2014e. Maatilastoja. Viitattu 6.10.2014. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/tilastoja/maatilastoja/index.jsp
- Tulli. 2014f. Tavaratilastoja. Viitattu 6.10.2014. http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/tilastoja/tavaratilastoja/index.jsp
- Vesterinen, P. 2011. Turvaa logistiikka – kuljetusten ja toiminnan turvallisuus. Helsinki. Helsingin Kamari Oy.
- Virtuaalilakimies. 2014. Tarkastus- ja reklamointivelvollisuus. Viitattu 17.11.2014. <https://virtuallawyer.fondiatools.com/Sivut/Tarkastus-%20ja%20reklamointivelvollisuus.aspx>
- Virsta. 2014. Teemahaastattelu. Viitattu 26.11.2014. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>
- Worldwide Parcel Services. 2011. Viitattu 29.9.2014. <http://www.worldwide-parcelservices.co.uk/news/Parcel+Delivery/2011-03-28/Parcel+Tracking%3A+How+Does+It+Work%3F-2702113560>
- Youtube. 2010. InOneLesson: How Barcodes Work. Viitattu 7.10.2014. <http://www.youtube.com/watch?v=e6aR1k-ympo>
- Yrittäjät. 2014. Maahantuonti EU:n ulkopuolelta. Viitattu 2.9.2014. <http://www.yrittajat.fi/fi-FI/yritystoiminnanabc/kv/maahantuonti-eu-n-ulkopuolelta/>

Kysymykset

Lyhyt kuvaus yrityksestä:

Työnimike/titteli:

Työnkuva, keskeisimmät työtehtävät:

Työhistoria nykyisessä yrityksessä:

Onko lähetyksiä joskus kadonnut EU:n sisäisissä maantiekuljetuksissa hetkellisesti tai pysyvästi?

Kuinka paljon katoamistapauksia on vuodessa?

Missä vaiheessa kuljetusta lähetykset ovat kadonneet?

Minkä takia lähetykset ovat kadonneet?

Kuinka pitkän ajan kuluttua ja mistä lähetykset yleensä löytyvät?

Mikä mielestäsi voi aiheuttaa katoamisen? Eli mitkä asiat lisäävät katoamisen riskiä?

Miten lähetysten katoamista voitaisiin välttää tai löytymistä nopeuttaa?

Millä tavoin teillä ehkäistään lähetysten katoamista?

Onko yrityksenne kuljetusprosessissa jotain mitä voisi parantaa?

Onko kuljetuksiin/tavaraan kohdistunut rikollisuutta?

Mitkä asiat tekevät kuljetusprosessista sujuvan/tehokkaan?