

LOGISTISTEN PALVELURATKAISUJEN KEHITTÄMINEN
KULJETUSYRITYKSISSÄ

Kirsi Palo

Opinnäytetyö
Kaupan ja kulttuurin osaamisala
Liiketalous
Tradenomi

2015

Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi

Tekijä	Kirsi Palo	Vuosi	2015
Ohjaaja	Kirsti Ketola		
Toimeksiantaja	Ei toimeksiantajaa		
Työn nimi	Logististen palveluratkaisujen kehittäminen kuljetusyri- tyksissä		
Sivu- ja liitemäärä	27 + 5		

Opinnäytetyössäni tutkin, miten paljon pohjoissuomalaiset kuljetusyrietykset panostavat eri osa-alueiden kehittämiseen ja mitkä niistä siten koetaan tärkeimpinä. Tutkimusongelmana oli, mitä toimintoja kuljetusyrietysten tulisi kehittää pysyäkseen kilpailukykyisinä nykyisillä markkinoilla.

Tutkimusmenetelmänä käytin kvantitatiivista tutkimusta ja tiedonkeräykseen Webropol-kyselyä. Lähdeaineistona käytin logistiikan alan kirjallisuutta, tutkimusmenetelmäkirjallisuutta sekä internetlähteitä.

Sain vastauksia 29, joista kymmenen tuli samoista yrityksistä. Lähetin kyselyn 53 eri yritykselle ja niiden työntekijöille, yhteensä 86 eri sähköpostiosoitteeseen. Vastausprosentiksi yritysten määrän perusteella tuli noin 36.

Saaduista vastauksista päädyin johtopäätökseen, että kaikki kuljetusyrietykset panostavat eri osa-alueiden kehittämiseen aina jossakin määrin. Panostuksen määrä vaihtelee kunkin osa-alueen arvostuksen mukaan sekä tietysti kyseisen osa-alueen nykytilanteen mukaisesti. Jos nykytilanne on hyvä sellaisenaan, ei silloin tietysti ole tarvetta kehittää enempää.

School of
Name of Degree programme

Author	Kirsi Palo	Year	2015
Supervisor(s)	Kirsti Ketola		
Commissioned by	No Commissioner		
Title of thesis	Developing logistic service solutions in transport companies		
No. of pages + apps.	27 + 5		

The objective of this thesis research was to find out how much transport companies in Northern Finland invest in developing different sections in their business and which areas are found the most important to be developed. The research question is as follows: Which operations should transport companies develop in order to remain competitive in the current market?

The research method used was the quantitative research method. To collect data from the companies, I used Webropol questionnaire. The literature used focuses on logistics, research methods and Internet reports on relevant topics for this thesis research.

I received 29 responses, ten of which were from the same companies. The questionnaire was sent to 53 different companies and to their employees, to 86 different email addresses. The response rate counted on the basis of the number of companies accounts for 36 %.

Based on the responses received, it can be concluded that all transport companies are developing different business operations with different emphasis to some extent. The emphasis on development work differs based on the value that companies set on the different areas in accordance with the current situation. If the current situation of the business area or operations is good, there is no need for development.

Key words logistics, development, service, strategies

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus.....	5
1.2 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelu	5
2 LOGISTISTEN PALVELURATKAISUJEN KEHITTÄMINEN.....	8
2.1 Logistiikka	8
2.2 Logistiikkastrategia	10
2.3 Palveluiden laatu ja kehittäminen	11
3 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	15
3.1 Tutkimusaineiston keruu, tutkimuksen toteutus ja tulokset	15
3.1.1 Kehitystoiminta kuljetusyrityksissä	15
3.1.2 Yritysten ja vastaajien taustatiedot.....	19
4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	24
LÄHTEET.....	26
LIITTEET	27

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni aiheena on logististen palveluratkaisujen kehittäminen kuljetusyrityksissä. Markkinoille tuodaan koko ajan uusia tuotteita, keksintöjä ja palveluita, jolloin vaatimukset kuljetuksille ja logistiikan strategioille tiukentuvat. Asiakkaat odottavat halvempia, laadukkaampia ja ympäristöystävällisempiä palveluita. Kuljetusyritysten on kehitettävä toimintojaan pystyäkseen kilpailemaan alati tiukentuvilla markkinoilla.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja rajaus

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, mitä logistiikan osa-alueita tai toimintoja Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueen kuljetusyritykset ovat kehittäneet ja missä ne näkevät tarvetta kehittämiseen. Opinnäytetyössäni tutkin, miten paljon yrityksissä panostetaan kehitystyöhön, miten usein kalustoa uusitaan ja mitä uusia palveluratkaisuja yrityksessä suunnitellaan tai millaisiin kehitystoimiin olisi tarvetta.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä palveluratkaisuja tai palveluita kyselyyn osallistuneet kuljetusyritykset tarjoavat?
2. Mitä osa-alueita tai palveluita kyselyyn osallistuneet kuljetusyritykset ovat kehittäneet ja/tai aikovat lähitulevaisuudessa kehittää?

Opinnäytetyölläni ei ole toimeksiantajaa, mutta toivon, että tutkimukseni tuloksista on hyötyä ainakin kyselyyn osallistuneille yrityksille.

1.2 Tutkimusmenetelmä ja sen perustelu

Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä käytin kvantitatiivista tutkimusta ja tiedonkeruussa hyödynsin Webropol-kyselylomaketta. Lähetin kyselyn harkinnan-

varaisella otannalla valituille yrityksille ja/tai niiden työntekijöille. Etsin kuljetus-yritykset Fonectan hakupalvelun avulla rajatulta tutkimusalueelta Lapin, Pohjois-Pohjanmaan ja Kainuun alueelta, Kalajoki- Ylivieska- Kajaani- Kuhmo-akselin yläpuolelta. Pyrin saamaan otannasta mahdollisimman kattavan, jotta vastausprosentti olisi riittävän suuri. Yritysten valintaan vaikutti kyselyn linkin lähettämiselle olennaisten yhteystietojen helppo saatavuus, eli sähköpostiosoite oli oltava saatavilla yritysten yhteystiedoissa. Toiseksi hakukriteeriksi valitsin suurimmat paikkakunnat kyseiseltä alueelta. Suuntaamalla kyselyn myös yrityksen työntekijöille pyrin saamaan enemmän käytännön näkökulmaa, kuin mitä pelkästään yrityksen johdolta saataisiin. Kyselyn avulla halusin saada mahdollisimman yleisen käsityksen tehdyistä ja suunnitelluista kehitystoimista kuljetusyritysten keskuudessa sekä niiden yleisyydestä. Sen avulla halusin saada myös yrityksen työntekijöiden näkemyksiä tarvittavista kehitystoimista.

Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan määrällistä tutkimusta, jossa käsitellään tutkimuksella aikaan saatua aineistoa tilastollisin menetelmin. Se perustuu mittaamiseen, jonka tavoitteena on saada aikaan perusteltua, yleistävää sekä luotettavaa tietoa. Kvantitatiivisella tutkimusmenetelmällä pyritään yleistämään pienen joukon eli otoksen mielipide perusjoukon mielipiteeksi. (Kananen 2008, 10.)

Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa kysymyksiin kuinka paljon ja miten usein (Vilkkä 2007, 13). Määrällinen tieto ilmenee yleisimmin numerosarjoina, joka tulee prosessoida antamaan hyödyllistä tietoa. Määrälliseksi tiedoksi tulisi tunnustaa mikä tahansa kokoelma faktoja, huomioita, mittauksia tai mielipiteitä. (Waters 2001, 61.)

Tiedon keräämistapana käytettävässä kyselyssä, kysymysten muoto on vakioitu. Tämä tarkoittaa, että kaikki kyselyyn valitut saavat samat kysymykset, samassa järjestyksessä sekä samalla tavalla. (Vilkkä 2007, 28.) Määrällisessä tutkimuksessa voi käyttää sekä avoimia että strukturoituja kysymyksiä. Strukturoitu tarkoittaa, että kysymyksissä on valmiit vastausvaihtoehdot. Kysymysten toimivuus tiedon kerääjinä, vaikuttaa tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen.

Jotta tutkimus onnistuisi hyvin, on jokaisen vastaajan ymmärrettävä kysymykset oikein, heillä on oltava kysymysten edellyttämä tieto ja heidän on haluttava antaa vastaukset kysymyksiin. (Kananen 2008, 25.)

Tärkeä tekijä tiedon keräämisessä on käytettävissä oleva aika. Se rajaa, minkä tyyppistä tietoa saadaan kerättyä, sekä kuinka paljon sitä saadaan (Waters 2001, 63). Annoin opinnäytetyön kyselyyn vastaamisaikaa kolmisen viikkoa ja muistutin kahdesti tuona aikana.

Tiedon kerääminen, analysointi ja esittäminen on helpompaa sekä tarkempaa määrällisessä tutkimuksessa kuin laadullisessa, joten sitä tulisi suosia laadullisen sijasta milloin se vain on mahdollista. Tieto, joka on pohjimmiltaan laadullista voidaan muuttaa määrälliseen muotoon. (Waters, 2001, 64.) Otannan tarkoitus on ottaa näyte populaatiosta, kerätä tietoa halutusta aiheesta ja käyttää tuota tietoa koko populaation kannan arviointiin (Waters 2001, 68).

Teoriaosuudessa keskityn opinnäytetyöni aiheeseen olennaisesti liittyviin strategioihin sekä logistiikkaan. Teoreettiseen viitekehykseen kokosin aineistoa niin logistiikan kirjallisuudesta kuin internetistä löydettyistä raporteista ja muista lähteistä.

2 LOGISTISTEN PALVELURATKAISUJEN KEHITTÄMINEN

2.1 Logistiikka

Logistiikkaa on ollut olemassa niin kauan kuin on harjoitettu tuotteiden ja palveluiden vaihdantaa. Käsite otettiin käyttöön Yhdysvalloissa 1950-luvulla liikkeenjohdon terminä. Ennen sitä se liitettiin lähinnä sodankäynnin toimintoihin. Liike-elämässä logistiikka on välttämätöntä. Logistiikassa kiinnitettiin ennen huomiota vain kokonaiskustannuksiin sekä kuljetusten ja varastoinnin kehittämiseen. Tilaus-toimitusketjun kokonaishallinta on tullut kuvioihin vasta 2000-luvun jälkeen. Nykyään logistiikalla käsitetään materiaalivirran eli kuljetusten ja varastoinnin lisäksi myös tieto- ja rahavirrat. (Logistiikan maailma 2014.)

Karrus (2005, 13) määrittelee logistiikan seuraavasti: *”Logistiikka on materiaali-, tieto- ja pääomavirtojen, hankinnan, tuotannon, jakelun ja kierrätyksen, huolto- ja tukipalvelujen, varastointi-, kuljetus- ja muiden lisäarvopalvelujen sekä asiakaspalvelun ja –suhteiden kokonaisvaltaista johtamista ja kehittämistä.”* Logistiikkakäsite nykyisellään yhdistää useita eri toimintoja, kuten oston, tuotannon, jakelun ja markkinoinnin yhdeksi kokonaisprosessiksi, joka leikkaa yrityksen perinteisten toimintojen läpi muodostaen oleellisen osan arvoketjusta (Karrus 2005, 14.)

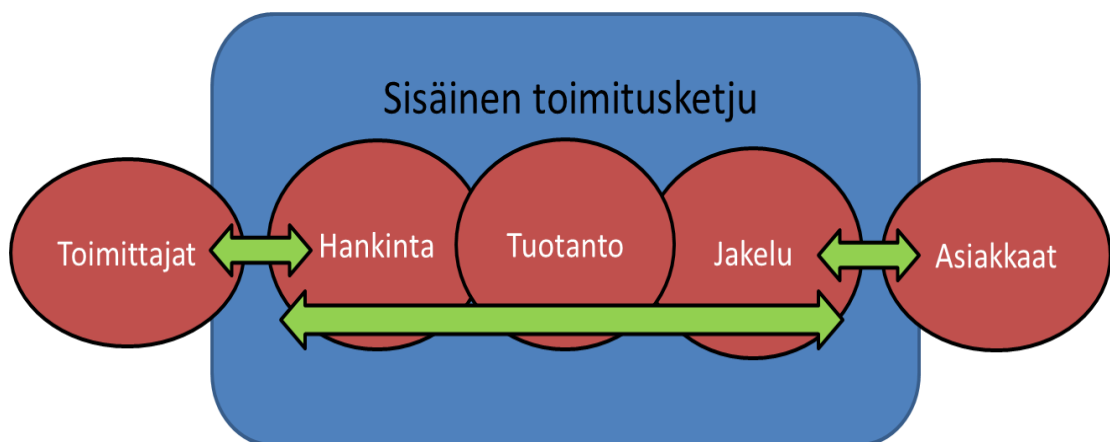
Hanniganin ja Manganin (2000, 10) määritelmän mukaan logistiikka on oikean tuotteen, määrän ja laadun toimittamista oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, oikealle asiakkaalle ja oikeaan hintaan. Useimpiin teollisuuden aloihin soveltuu Bakerin, Croucherin ja Rushtonin (2006, 6) määritelmä, jonka mukaan logistiikka koskee tuotteiden tehokasta kuljetusta tarjonnan lähteestä, läpi valmistuksen käyttäjälle, kustannustehokkaasti ja samalla tarjoten hyväksyttävää palvelua asiakkaalle.

Yritykset ja organisaatiot kohtaavat monia haasteita pyrkiessään säilyttämään tai parantamaan asemaansa kilpailijoitaan vastaan. Pitää kyetä tuomaan uusia

tuotteita markkinoille ja lisätä toimintojen tuottavuutta. Tämä on johtanut monien uusien parannusideoiden kehittämiseen. Monille organisaatioille muutokset logistiikassa ovat tarjonneet katalysaattorin kattaviin parannuksiin. Johtavat organisaatiot ovat oivaltaneet, että logistiikka voi tarjota positiivista arvon lisäystä sen sijaan, että se olisi pelkästään vain minimiinsä saatavia kuluja. (Baker ym. 2006, 9–10.)

Logistiikan merkitys kilpailutekijänä on huomattava etenkin kansainvälisillä markkinoilla, sillä globaalit toimitusketjut vaativat tehokasta logistiikkaa ja toimitusketjun hallintaa. Merkittävää kilpailuetua yritykset voivat saavuttaa vaikuttamalla koko toimitusketjun logistiisiin kuluihin. Kustannusten pienentäminen johtaa yritykset keskittymään ydinosaamiseensa, mikä taas johtaa ulkoistamiseen. Tämä on vaikuttanut huomattavasti ulkopuolisten logistiikkapalveluyritysten määrän lisääntymiseen. (Inkiläinen, Ritvanen, Santala & von Bell 2011, 25.)

Toimitusketju nähdään yhtenä yksikkönä enemmän kuin sarjana erillisiä osia kuten hankintana, tuotantona, jakeluna ym. Näin myös logistiikka koetaan useimmissa ennakoivissa yrityksissä. Toimittajat ja loppukäyttäjät sisällytetään myös toimitusketjun suunnitteluprosessiin yhtenä kokonaisuutena. (Baker ym. 2006, 29.) Toimitusketjun idea kuvattuna kuviossa 1.



Kuvio 1. Toimitusketju

Toimitusketju on siis verkosto, jossa eri organisaatiot yhdessä ohjaavat ja kehittävätkin materiaali- ja/tai palveluvirtoja. Toimitusketjun jokaisella organisaatiolla on oma roolinsa. Toimitusketju yhdistää yrityksen tavarantoimittajineen jakeluorganisaatioihin sekä asiakkaisiin. (Inkiläinen ym. 2011, 22.)

Toimitusketjun hallinta sisältää yritysverkoston materiaalivirran sekä tieto- ja rahavirtojen suunnittelua, ohjausta ja johtamista. Keskeistä tässä on toimitusketjun rakenteen muodostaminen ja kehittäminen korostaen aikaa, luotettavuutta ja läpinäkyvyyttä. Toimitusketjun hallinnalla pyritään myös luomaan lisäarvoa asiakkaille. (Logistiikan maailma 2014.)

Toimitusketjun hallintaa avustetaan mm. logistiikkastrategialla ja palvelun parantamisstrategialla. Logistiikkastrategia on toiminnan suunnittelua ja linjausta pitkällä aikavälillä. Se pitää sisällään järjestelmien ja prosessien suunnittelua sekä toteutusta, lisäksi toiminnan valvontaa ja ohjausta. Palvelun parantamisstrategian periaate on, että tuotot riippuvat logistisen palvelun tasosta. Asiakkaalle pyritään tarjoamaan riittävän hyvää palvelutasoa, jolla tavoitellaan kilpailuetua. (Logistiikan maailma 2014.)

2.2 Logistiikkastrategia

Logistiikkastrategialla pyritään avustamaan toimitusketjun hallintaa. Siinä suunnitellaan ja toteutetaan järjestelmiä ja prosesseja sekä valvotaan ja ohjataan toimintaa tavoitteena mahdollisimman hyvä kustannustehokkuus, kannattavuus sekä parempi palvelu. Kustannusten alentamisstrategia sen sijaan keskittyy yleensä vain varastointi- ja kuljetuskustannusten alentamiseen. Logistiikkastrategia on sisällytettävä kiinteästi kaikkiin yrityksen toimintoihin, jotta voidaan varmistaa sen toteutuminen. Strategia ei välttämättä ole kirjallisessa muodossa kaikilla yrityksillä, mutta kirjallisena se järkevöittää ja linjaa toimintoja paremmin. Logistiikkastrategiassa tulee käsitellä seuraavia asioita: logistiikan nykytilaa, menestystekijöitä, tavoitteita, päämääriä, johtamista ja organisointia sekä strategian toteuttamista käytännössä. (Logistiikan maailma 2014.)

Palvelun parantamisstrategia on osa logistiikkastrategiaa. Palvelun parantamisstrategian perusteena on, että yrityksen tuotot riippuvat sen logistisen palvelun tasosta. Strategia vaatii, että asiakkaalle tarjotaan riittävän hyvää palvelutasoa, jolloin voidaan saavuttaa huomattavaa kilpailuetua. Strategia aiheuttaa nopeaa kustannusten nousua, mutta lisääntyneillä tuotoilla korvataan tai parhaassa tapauksessa ylitetään nuo nousseet kustannukset. Ennen palvelutason nostoa on kuitenkin hyvä varmistaa, että asiakkaat ovat valmiita maksamaan näistä lisäarvopalveluista. (Logistiikan maailma 2014.)

2.3 Palveluiden laatu ja kehittäminen

Palvelun laatu on tärkeää kaikessa asiakaspalvelussa riippumatta alasta. Jokainen tietää huonoa tai ala-arvoista palvelua saatuaan, ettei joko mielellään tai missään nimessä enää käytä kyseisen yrityksen tuotteita ja/tai palveluja, jos vain on parempikin vaihtoehto saatavilla. On siis ensiarvoisen tärkeää luoda asiakkaalle mahdollisimman hyvä ensivaikutelma. Mikäli asiakas on kuitenkin jo pettynyt joko tuotteeseen ja/tai palveluun, on hänelle luotava tunne, että hänen huoliaan kuunnellaan ja että asia otetaan tosissaan ja hoidetaan kunnolla loppuun saakka. Ammattimaisella suhtautumisella jo tapahtuneisiin virheisiin ja epäonnistumisiin voidaan tuon asiakkaan kokemus ja näkemys yrityksestä vielä pelastaa.

Laatu on käsitteenä hyvin monimuotoinen. Sen merkitys riippuu pitkälti tarkastelutilanteesta ja tarkastelijasta. Asiakkaan tarpeiden, odotusten ja tyytyväisyyden huomioonottaminen on keskeinen osa laatukäsitettä. (Tervonen 2001, 4.) Palvelun laatu on mitta siitä ulottuvuudesta, miten asiakas kokee palvelun tason verrattuna odotuksiinsa. Hyvin yksinkertainen, mutta tehokas katsontakanta palvelun laadusta on yhteensopivuus asiakkaan odotusten ja kokemuksen välillä. Koettu laatu on aina arvio, jonka asiakas tekee. (Baker ym. 2006, 38–39.) Logistiikka on enimmäkseen asiakkaan palvelua, oli kyse sitten logistiikasta kuljetus- mielessä tai logistiikasta immateriaalisessa mielessä. Kaikki logistiikka

lopulta palvelee asiakkaan tarpeita lopputuotteen muodossa, olkoipa se yrityksessä joko fyysinen tuote tai palvelu.

Tuotteistamisella voidaan kehittää palveluja ja niiden laatua. Tuotteistamisella voidaan tarkoittaa palvelujen konseptointia, standardisointia tai systematisointia. Eri palveluille yhteisiä piirteitä ovat esimerkiksi aineettomuus, prosessimaisuus ja asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoon. Palveluihin liittyviä haasteita ovat kysynnän vaihtelu, laadunhallinta, tehottomuus, kasvu ja kannattamattomuus. Tuotteistamisella voidaan vähentää näitä haasteita ja parantaa kilpailukykyä. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009, 1.)

Kun palveluja lähdetään kehittämään, on ensin hyvä määritellä tuotteistamisen kohde. Mikä on palvelun sisältö, käyttötarkoitus, miten se toteutetaan ja mitä aineellista tai aineetonta hyötyä asiakas palvelulta odottaa? Palvelun sisältö voidaan siten paremmin rakentaa vastaamaan asiakkaan odotuksia. Palvelu voidaan jakaa ydinpalveluun ja sen lisäksi tarjottaviin tuki- ja lisäpalveluihin. Tukipalvelut ovat ydinpalvelulle välttämättömiä oheispalveluja käytettävyyden kannalta ja lisäpalvelut rahanarvoisia annettavia tai myytäviä valinnanmahdollisuuksia lisääviä etuja. Toiminnan tehostaminen voidaan halutessa kohdistaa sellaisiin tukipalveluihin, jotka eivät välttämättä edes näy asiakkaalle asti. (Jaakkola ym. 2009, 11.)

Vakioimisella tarkoitetaan palvelun tai sen osien kehittämistä toistettavaksi joko järjestelmällisen menetelmän tai teknologian avulla. Vakioitua palvelua voidaan siten toistaa usealle asiakkaalle samalla tavalla, jolloin palveluntuottamisesta saadaan tehokkaampaa, kannattavampaa ja tasalaatuisempaa. (Jaakkola ym. 2009, 19.)

Jos ajatellaan logistiikkaa tavaran siirtämisenä paikasta A paikkaan B ja miten tämän kuljetuspalvelun kehittäminen toimisi tuotteistamisen ja vakioimisen keinoin, voisi kuljetuspalvelun standardisoiminen olla esimerkiksi vakioreittien suunnittelua sekä vakiohinnoittelua painorajoilla ja paketin koolla. Kuljetuspalvelua voidaan tehostaa tukitoimintojen kautta, kuten kaluston parantamisella ja

työntekijöiden kuntoon panostamisella, jotka eivät välttämättä suoraan näy asiakkaalle, mutta vaikuttavat lopputulokseen.

Asiakaskohtaamista voidaan myös vakioida, niin että sovelletaan valmiiksi suunniteltuja toimintatapoja ja menetelmiä. Palveluissa voidaan kohtuullisen tarkasti määritellä, kuinka asiakas otetaan vastaan, mitä asioita hänen kanssaan on käytävä läpi ja miten jatkotoimenpiteistä sovitaan. Jokainen asiakaskohtaaminen on erilainen, mutta yleisimmät kohdat asiakkaan kohtaamistilanteesta on hyvä suunnitella etukäteen. Vakioinnilla saadaan siten aikaan eri valikoima eri tilanteisiin sopivia käyttäytymismalleja. (Jaakkola ym. 2009, 24.)

Asiakaskohtamisissa saatava tieto asiakkaista on arvokasta ja se tulisi tallentaa asiakastietojärjestelmiin, jolloin kaikki oleellinen asiakkuuksiin liittyvä tieto siirtyy yhdeltä asiakaspalvelijalta koko organisaation ulottuville. Asiakaspalvelun vakioiminen on edellytys asiakaskohtamisen johtamiselle ja seurannalle. Asiakkaan kanssa viestimistä voidaan helpottaa ja nopeuttaa automatisoitujen asiointi- ja palautekanavien avulla. Teknologiapohjaiset itsepalvelumenetelmät ovat edistyneintä asiakaskohtamisen vakiointia. (Jaakkola ym. 2009, 24.) Esimerkkinä teknologiapohjaisesta itsepalvelumenetelmästä logistiikan saralla voidaan ajatella vaikka postipakettien seurantakoodeja, joiden avulla asiakas voi seurata oman lähetyksensä tilannetta.

Tärkeä osa tuotteistamista on konkretisoida palvelusta viestimistä asiakasrajapinnassa. Konkretisointi tarkoittaa keinoja kertoa aineettoman palvelun sisällöstä ja laadusta asiakkaalle näkyvien todisteiden avulla. Koska varsinaisen palvelun laadun arviointi on vaikeaa, voi asiakas perustaa odotuksensa ja mielikuvansa palvelun näkyviin elementteihin. Palvelusta voidaan tehdä näkyvämpi erilaisten keinojen avulla, logistisiin palveluihin liittyen parhaimpia keinoja ovat esitteiden sekä muiden painotuotteiden avulla palvelujen sisällöstä ja toteuttamistavasta kertominen, palvelujen toteuttamisen ympäristön avulla laadukkuuteen vihjaaminen kuten henkilökunnan pukeutuminen, kaluston ja tilojen ulkonäkö sekä referenssien listaaminen. Toteutettujen asiakastyytyväisyyskyselyjen myönteisten tulosten esittelyä voidaan myös hyödyntää suosituksina. Lisäksi

tyytyväisyystakuun antaminen on erittäin vahva keino viestiä palvelun laadusta ja se samalla laskee asiakkaan kokemaa riskiä. Ensin on kuitenkin oltava hyvin selvillä asiakkaan odotuksista ennen kuin tarjoaa takuuta. (Jaakkola ym. 2009, 27–28.)

Palvelun hinta on yksi keskeisimmistä viesteistä palvelun laadusta. Selkeä hinnoittelu konkretisoi palvelutarjoumaa asiakkaalle: hän saa tietoonsa, mitä saa ja millä hinnalla. Palvelun vakioinnin avulla voidaan tehostaa hinnoittelua sekä parantaa palvelujen kannattavuutta. Palvelun markkinatilanne toimii yhtenä hinnoitteluperustana. Hinnoitteluperustana on myös palvelun tuottamisen kustannukset, vaikkei niitä kustannusperusteisesti hinnoiteltaisikaan. Tällä varmistetaan palvelun kannattavuus ja taloudellisuus. Useimmissa tapauksissa molemmat tekijät toimivat hinnoitteluperusteina, kustannukset muodostavat hinnan alarajan ja markkinat sekä kysyntä hinnan ylärajan. (Jaakkola ym. 2009, 29.)

3 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

3.1 Tutkimusaineiston keruu, tutkimuksen toteutus ja tulokset

Opinnäytetyöni teoriaosuuteen kokosin aineiston aihetta käsittelevistä kirjallisista dokumenteista, kirjallisuudesta sekä internetistä haetuista raporteista ja muista lähteistä. Määrällisen aineiston keräsin Webropol-kyselyn avulla logistiikka-alan yrityksiltä ja niiden työntekijöiltä. Toteutin kyselyn aikavälillä 10.2.-28.2.2015, ja muistutusviestejä lähetin tuona aikana kahdesti.

Kyselyn (liite 1) lähetin yhteensä 53 yritykselle, 86:een eri sähköpostiosoitteeseen. Vastauksia sain 19 eri yrityksestä, jolloin vastausprosentti on noin 36. Noista 19 yrityksestä sain lisäksi 10 muuta vastausta, joten muutkin kuin yrityksen omistajat tai toimitusjohtajat vastasivat kyselyyni. Tämä minun piti ottaa huomioon vastauksia ja lukuja tulkitessani. Määrälliset vastaukset oli luettava enemmän suuntaa-antavina lukuina kuin täsmällisinä yksi yhteen -vastauksina. Lisäksi en voinut laskea luotettavaa vastausprosenttia sähköpostien lukumäärän ja vastausten määrän perusteella, koska lähetetyissä sähköposteissa oli mukana myös avoin linkki, jonka pyysin välittämään yrityksen työntekijöille vastattavaksi.

3.1.1 Kehitystoiminta kuljetusyrityksissä

Kolme neljästä vastanneista kertoi yritysten kehittäneen toimintaansa kuluneen vuoden aikana. Suoritetuissa kehitystoimissa oli mukana mm. uuden kaluston sekä erikoiskaluston hankintaa, toiminnan sähköistämistä, henkilöstön koulutusta ja työhyvinvointiin panostamista, toimintojen tiivistämistä sekä uusien toimintojen ja prosessien käyttöönottoa. Vastaaajista 21 kertoi tarkemmin suoritetuista kehitystoimista. Kaikki avoimet vastaukset löytyvät taulukosta 1.

Taulukko 1. Yritysten toiminnankehittäminen

Kerro lyhyesti, millä tavalla yrityksenne on kehittänyt toimintaansa viimeisen vuoden aikana.
Vastaajien määrä: 21
Myydään ratkaisuja asiakkaille, kehitetty terminaalitoimintaa, kalustomuutoksia
Olemme aloittaneet haudankaivuun kahdelle seurakunnalle.
Lämpötilanseuranta, paikannus, polttoaineenkulutuksen seuranta
Ajoneuvojen tietojärjestelmä
Investoimalla terminaali- ja varastointitilaa. Kehittämällä omia toiminnanohjausjärjestelmiä. Kuljettajat osallistuivat ja saavat ennakoivan ja taloudellisen ajotavan koulutusta.
Toimintojen sähköistäminen
Rahtikirja sähköiseksi, tietojärjestelmien kehitys, uutta kalustoa
Investoitu erikoiskalustoon, mitä ei kotikulmilla muilla ole. Esim. koneen kuljetusperävaunu, jolla voi ajaa myös puutavarajalosteita ja monitoimihakeauto
Hankittu ns. kevytsiirtoauto
Toimitila muutoksia, kalustoinvestointeja, siirtyminen sähköiseen taloushallintoon.
Uudet mitat ja massat
Kuljetuspalveluja /tarjouksia antamalla
Prosessit, seurantajärjestelmät, henkilöstön koulutus
Työyhteisön hyvinvointia on lisätty
Kasvattamalla liikevaihtoa
Siirretty toimimaan yhteen paikkaa kolmen paikan sijaan.
Olemme aloittaneet uusia toimintoja uusien päämiesten kanssa, uusia toimintatapoja (skannereita, uusia ohjelmistoja)
mm. autojen seuranta-automatiikka
Lanseerattu uusia palveluja mm. "kovapaketti"
Esim. Sähköiset järjestelmät yms.
Pyöräkonepalvelut

Reilu kaksi kolmasosaa vastaajista kertoi yritysten aikovan kehittää toimintaansa tulevan vuoden aikana. Yritykset aikovat mm. investoida uusia tietojärjestelmiä esimerkiksi kuljetusten suunnitteluun ja laskutukseen, investoida uutta kalustoa, panostaa toiminnanohjaukseen sekä uusien toimintojen hiomiseen, sähköistää toimintaa, tarjota enemmän varasto- ja terminaalipalveluja, uudistaa kotisivuja, kouluttaa henkilöstöä ennakoivaan ajotapaan ja tämän avulla pienentää kuljetusvahinkoja ja varmistaa palveluiden laatua. Vastaajista 17 kertoi tarkemmin suunnitteilla olevista kehitystoimista. Kaikki avoimet vastaukset löytyvät taulukosta 2.

Taulukko 2. Yritysten suunnittelemat kehitystoimet

Kerro lyhyesti, mitä kehitysaikeita yrityksellänne on tulevalle vuodelle?
Vastaaajien määrä: 17
Tarkoitus on löytää käyttöömme reaaliaikainen kuljetusten suunnittelu- ja seurantaohjelma.
Tarkoituksena on saada enemmän työtä kaivinkoneelle, lähinnä yksityisille asiakkaille esim. pihojen muutostyöt.
Toiminnanohjaus
Laadun kehitys ja varmistaminen. kuljetusvahinkojen pienentäminen, ennakoivan ajotavan koulutus ja seuranta, asiakashankinnat, jne. Kustannusten lasku hankintapuolella.
Tietojärjestelmien kehitys, uutta kalustoa
Hiotaan aiemmin mainittuja hankintoja työn kautta
Sähköiset rahtikirjat
Kuljetuspalveluja / tarjouksia antamalla
Prosessit, seurantajärjestelmät, henkilöstön koulutus
Uudet WEB-sivut tarkoitus tehdä. Ajojärjestely/laskutusohjelma uusiksi.
Kaluston lisääminen
Investoimalla uutta kalustoa
Tiivistää toimintaa ja tarjota myös enemmän varasto/terminaalipalveluja.
Olemme aloittaneet uusia toimintoja uusien päämiesten kanssa, uusia toimintatapoja (skannereita, uusia ohjelmistoja)
Ajoneuvopäätteiden käyttöä
Aina kehitetään jossakin muodossa!
Katsotaan markkinatilanteen mukaan.

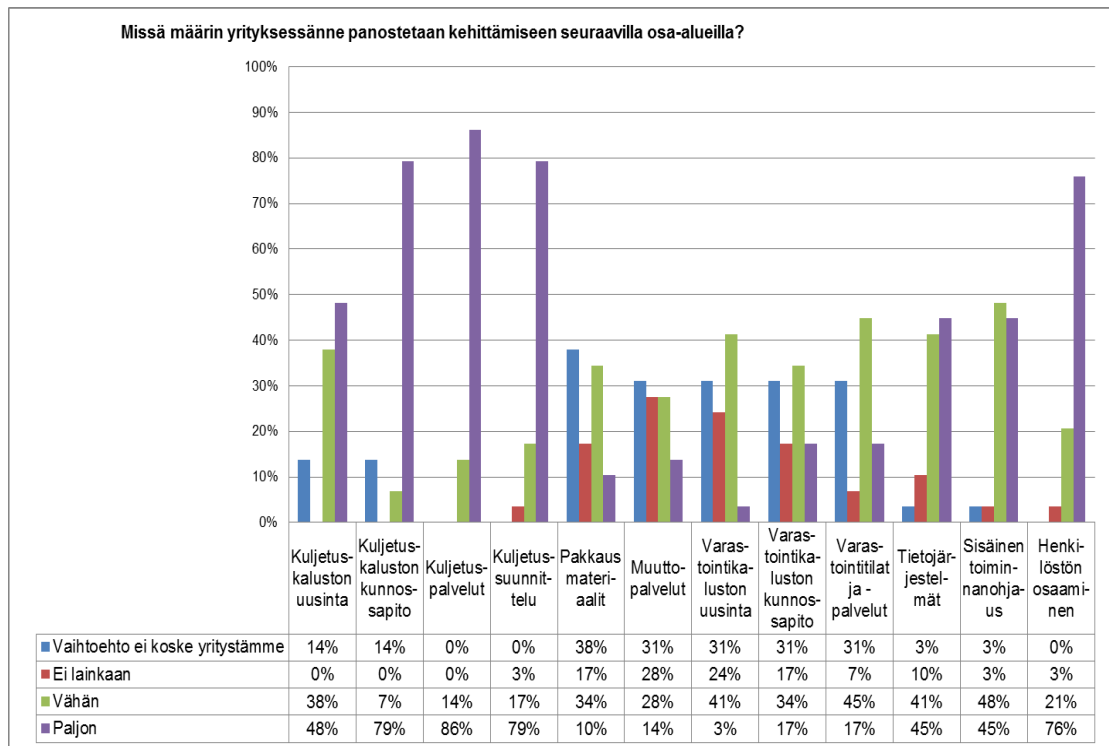
Kuviossa 2 on kuvattuna vastausprosentit kysymykseen: ”Missä määrin yrityksessänne panostetaan kehittämiseen seuraavilla osa-alueilla?” Vastaaajista noin puolet arvioi kuljetuskaluston uusintaan panostettavan yrityksessä paljon ja 38 % arvioi panostuksen vähäiseksi. Kuljetuskaluston kunnossapidosta 14 % vastasi, ettei vaihtoehto koske kyseistä yritystä, kun taas 7 % arvioi panostuksen olevan vähäistä ja 79 % arvioi yrityksessä panostettavan kaluston kunnossapitoon paljon. Vastaaajista 14 % arvioi kuljetuspalveluiden kehittämisen yrityksessä vähäiseksi ja 86 % arvioi tähän panostettavan paljon. Kuljetussuunnittelun kehittämiseen 3 % vastasi, ettei siihen panosteta lainkaan, noin viidesosa arvioi kehittämisen vähäiseksi ja neljä viidesosaa sanoi siihen panostettavan paljon.

Vastaaajista kaksi viidesosaa sanoi, ettei pakkausmateriaalien kehittäminen koske kyseistä yritystä, ja noin viidesosa vastasi, ettei pakkausmateriaalien kehittämiseen panosteta lainkaan. Kymmenesosa kertoi pakkausmateriaalien kehittämiseen panostettavan paljon ja kolmasosa arvioi panostuksen vähäiseksi.

Muuttopalvelut eivät koske 31 %:n mukaan kyseistä yritystä ja 28 % sanoo, ettei niiden kehittämiseen panosteta lainkaan. Vastaajista 28 % arvioi muuttopalveluiden kehittämisen vähäiseksi ja 14 % arvioi niihin panostettavan paljon.

Noin kolmasosa vastasi, ettei varastointiin liittyvät vaihtoehdot koske kyseistä yritystä. Vastaajista 24 % kertoi, ettei varastointikaluston uusintaan panosteta lainkaan. Varastointikaluston kunnossapitoon 17 % vastasi, ettei siihen panosteta lainkaan. Varastointitilojen ja -palveluiden kehittämiseen 7 % sanoi, ettei näihin panosteta lainkaan. Vastaajista 41 % arvioi varastointikaluston uusintaan panostettavan vähän ja 3 % paljon. Kolmasosa vastaajista arvioi varastointikaluston kunnossapitoon panostettavan vähän ja hieman alle viidesosa arvioi panostettavan paljon. Varastointitilojen ja -palvelujen kehittämiseen melkein puolet arvioi panostuksen vähäiseksi ja hieman alle viidesosa sanoi panostettavan paljon.

Vastaajista 3 % sanoi, ettei tietojärjestelmien kehittäminen koske kyseistä yritystä ja kymmenesosan mukaan niihin ei panosteta lainkaan. Tietojärjestelmien kehittämisen arvioi 41 % vastaajista vähäiseksi, kun taas 45 % arvioi niihin panostettavan paljon. Sisäiseen toiminnanohjaukseen melkein puolet arvioi panostettavan paljon ja toinen vajaa puolikas arvioi panostuksen vähäiseksi. Vastaajista 3 % kertoi, ettei sisäiseen toiminnanohjaukseen panosteta lainkaan ja toinen 3 % sanoi, ettei vaihtoehto koske kyseistä yritystä. Vastaajista noin neljä viidesosaa arvioi henkilöstön osaamisen kehittämiseen panostettavan paljon ja viidesosa arvioi panostuksen vähäiseksi. Vastaajista 3 % prosenttia arvioi, ettei henkilöstön osaamiseen panosteta lainkaan.

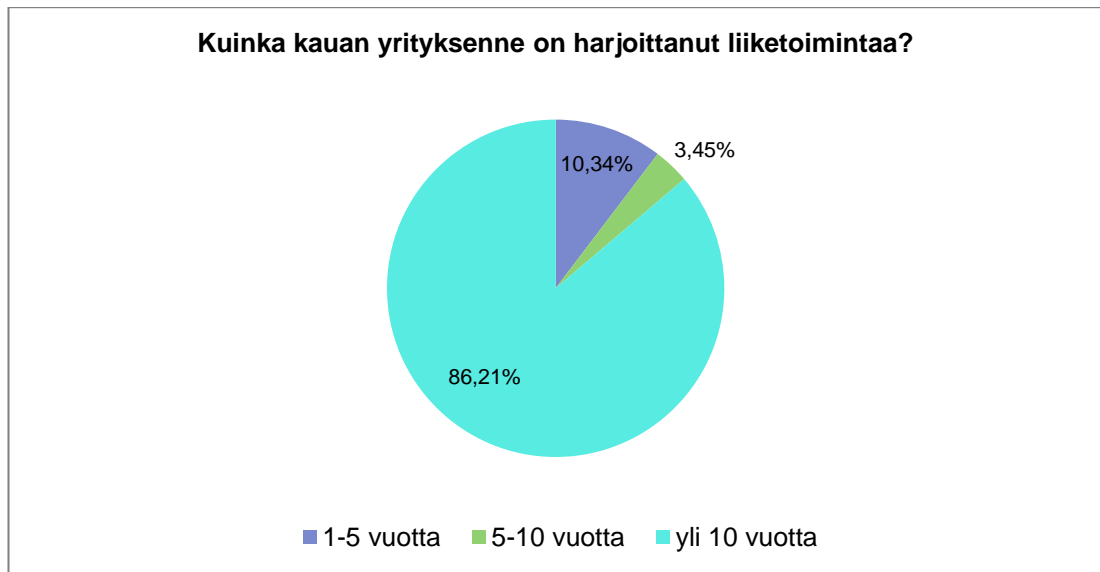


Kuvio 2. Vastaajien arvio kehittämisestä osa-alueittain

Avoimeen kysymykseen erityistä kehittämistä vaativasta osa-alueesta yrityksessä sain viisi vastausta. Vastaajien mielestä kyseisissä yrityksissä tulisi erityisesti kehittää tietojärjestelmien tehokasta käyttöönottoa ja kouluttautumista, sähköistä laskutusta ja laskujen kierrätystä, henkilöstön koulutusta, markkinointia ja myyntiä. Lisäksi yksi vastaajista oli huolissaan yrittäjien oman ajan käytöstä. Vastauksista myynti, markkinointi ja yrittäjien oman ajan käyttö ovat sellaisia, joita ei mitenkään sivuttu edeltävässä kehittämisarvioinnissa.

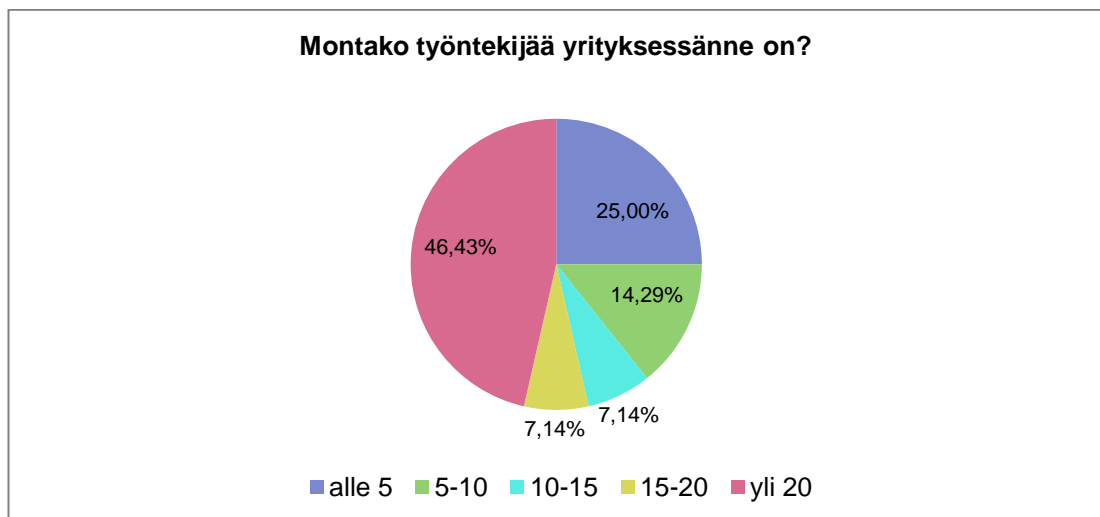
3.1.2 Yritysten ja vastaajien taustatiedot

Suurin osa kyselyyn vastanneista yrityksistä on harjoittanut liiketoimintaa jo yli 10 vuoden ajan (kuviot 3), sillä 86 % vastaajista työskentelee tällaisessa yrityksessä. Alle 4 % vastaajista työskentelee yrityksessä, joka on harjoittanut liiketoimintaa 5 – 10 vuotta. Noin kymmenesosa vastaajista työskentelee yrityksessä, joka on harjoittanut liiketoimintaansa 1 – 5 vuotta. Tästä pystyin päättelemään, että suurin osa vastanneista yrityksistä on toimintatavoiltaan vakiintuneita yrityksiä. Alle vuoden ikäisiä yrityksiä ei vastanneista löytynyt ollenkaan.



Kuvio 3. Yritysten ikä/toiminta-aika

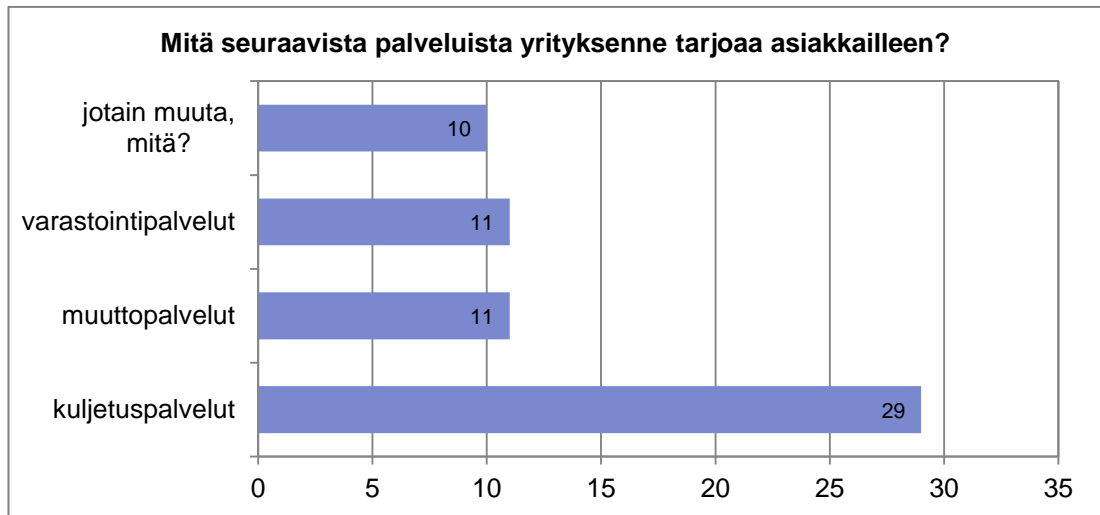
Vastanneista yrityksistä noin puolet ovat kooltaan suurempia kuin 20 työntekijän yrityksiä (kuvio 4). Vastajista vajaa puolet työskentelee yli 20 työntekijän yrityksessä. Neljännes vastaajista työskentelee alle viiden henkilön yrityksessä, noin 15 % vastaajista työskentelee 5 – 10 henkilön yrityksessä, alle kymmenesosa vastaajista työskentelee 10 – 15 henkilön yrityksessä ja toinen alle kymmenesosa vastaajista työskentelee 15 – 20 henkilön yrityksessä.



Kuvio 4. Yrityksen työntekijämäärä

Kyselyyn vastanneista yrityksistä kaikki tarjoavat asiakkailleen kuljetuspalveluita (Kuvio 5). Lisäksi yksitoista vastanneista työskentelee yritykselle, joka tarjoaa

myös muuttopalveluita, ja sama vastausmäärä oli myös varastointipalveluiden kohdalla.



Kuvio 5. Yritysten tarjoamat palvelut

Kymmenen vastanneista työskentelee yrityksissä, jotka tarjoavat lisäksi jotain muuta palvelua asiakkailleen. Erittely näistä tarjotuista palveluista on koottuna taulukossa 3. Esimerkkeinä mainittakoon lumi- ja maansiirtotyöt, korjaamopalvelut, traktoriurakointi, asennuspalvelut, logistiikan ohjelmat sekä logistiikan koulutus.

Taulukko 3. Muut palvelut

Mitä muita palveluita vastanneet yritykset tarjoavat?
Lumi- ja maansiirtotyitä yms.
Terminaalilogistiikka (elintarvikkeiden keräilyä, varastonhoitoa)
Maarakennuspalvelut
Puutavarakuljetuksia
Korjaamopalvelut
Traktoriurakointi
Asennuspalvelut, logistiikan ohjelmat ja logistiikan koulutus
Konttikuljetukset
Lumityöt, maatyöt, nosturipalvelut jne.
Maa- ja kiveinestoitukset

Varmistin kyselyssä yritysten toiminta-alueet avoimella kysymyksellä. Taulukossa 4 on tiivistettynä annetut vastaukset. Vastauksissa on nähtävillä monenlaista hajontaa. Osa toimii koko Suomen alueella, osa vain Oulun talousalueella, osa

Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin läänin alueella. Muutama vastaajista kertoo toiminta-alueeksi koko Skandinavian ja jopa jonkin verran Euroopan liikennöintiä.

Taulukko 4. Yritysten toiminta-alueet

Millä alueella yrityksenne toimii?
Pääasiallisesti Lapin ja Keski-Suomen alueilla
Pohjois-Pohjanmaa
Koko Suomi + Skandinavia
Pääasiallinen liikennalue on Skandinavia, jonkin verran Euroopan liikennettä.
Oulun talousalue
Skandinavia
Pohjois-Pohjanmaan, Kainuun, Pohjois-Savon, EteläSavon, sekä Pohjois-Karjalan alueella
Suomi, Ruotsi
Koko Suomi
Koko Suomi, mutta pääasiassa Oulun ja Lapin lääni
Lappi
Lähinnä Haaparanta/Tornio/Kemi sektorilta Etelä-Suomeen
Oulu
Koillismaa
Pohjois-Pohjanmaa, Lappi
Puoli Suomea! Pohjanmaalta Nuorgamiin
Pohjois-Suomi sekä koko Pohjanmaan alue
Pohjoisesta Pohjanmaalle

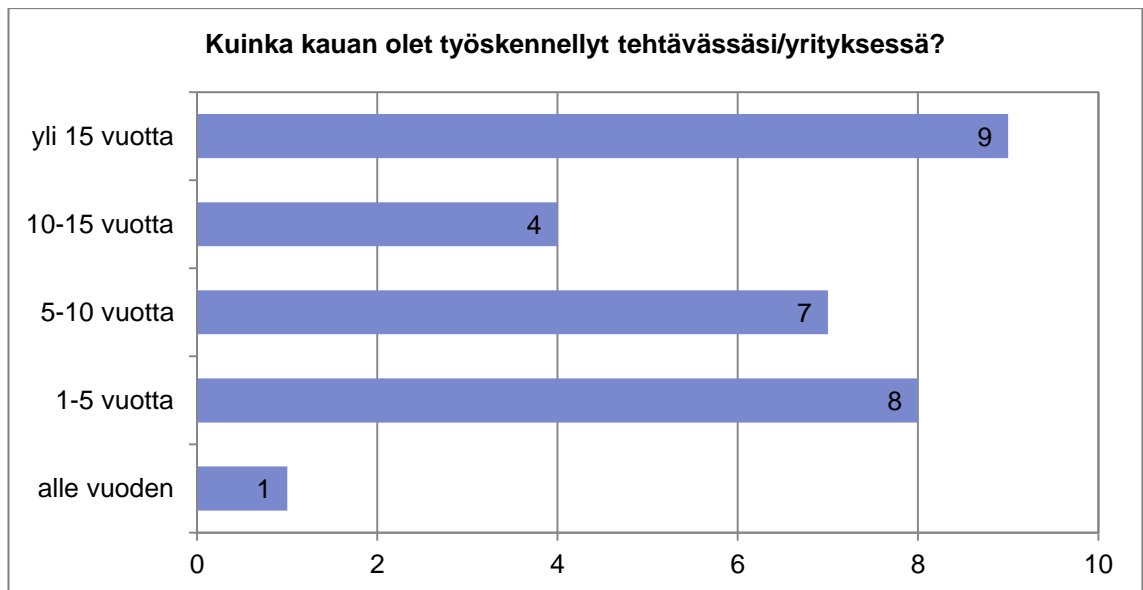
Kysymykseen vastaajien tehtävänimikkeestä ja toimenkuvasta vastauksia annettiin 28. Useimmat vastauksista olivat joko yrittäjiltä itseltään tai toimitusjohtajilta, mutta mukana myös vastauksia kuljetusjärjestelijöiltä, kuljetuspäälliköiltä, aluepäälliköiltä, kuljettajilta ja varastovastaavilta. Taulukossa 5 valikoituja vastauksia toimenkuva -selostuksista, jotka pitivät sisällään hieman enemmän kuin vain tehtävänimikkeen.

Taulukko 5. Vastaajien toimenkuva

Tehtävänimikkeesi?
Yrityksen toinen omistaja. Pyöräkonepalvelut sekä kesällä että talvella.
Toimitusjohtaja (sekatyömies). Toimenkuvaan kuuluu kokonaan ns. hallintoasiat ja kaikki tehtävät kuljettamisesta elintarvikkeiden keräilyyn sekä aina siellä missä joku sairaana, tai jos apua tarvitaan.
Ruotsin tuonnin ja Kotimaan liikenteenhoito, laskutus, asiakaskontaktit.
Kuljetuspäällikkö, terminaali ja jakelu
Laatu- ja kehityspäällikkö. Vastaan myös hankinnoista. Vastuulle kuuluu henkilöstönkoulutukset, laadunvalvonta ja kehittäminen, erinlaiset kehitysprojektit, yrityksen suurhankinnat, toiminnanohjausjärjestelmien rakentaminen.
Autonkuljettaja/ jokapaikan höylä

Toimitusjohtaja, ajojen järjestely, varaosien ja materiaalien osto, henkilöstön rekrytoiminen, investoinneista päättäminen.
Ajojärjestely, tarjoustenteko, ajaminen ym.
Toimitusjohtaja, hallintoa, myyntiä, laskutus / reskontrat
Liikenteestä vastaava henkilö. Kappaletavaran jakelua
Yrittäjä, kuljettaja, ajojärjestelijä, toimistotyöntekijä jne.
Kaukoliikenteen ohjaus, myynti, jakeluliikenne, työaikajärjestely.
Rakennuspäällikkö, vastaan maarakennusosaston liiketoiminnasta
Olen Seinäjoen toimipisteen ajojärjestelijä ja kuljetusesimies, vastaan Seinäjoen päivittäisestä toiminnasta, yhdessä toisen ajojärjestelijän kanssa. Katsotaan päivittäin, että homma rullaa!

Vastaajista yhdeksän on työskennellyt kyseisessä tehtävässä / yrityksessä yli 15 vuotta, neljä 10 – 15 vuotta, seitsemän 5 – 10 vuotta, kahdeksan 1 – 5 vuotta ja vain yksi vastaajista sijoittui alle vuoden kategoriaan (Kuvio 6).



Kuvio 6. Vastaajan työskentelyvuodet kyseisessä tehtävässä/yrityksessä

Yksi vastaajista antoi lisätietoja tehtävästään ja historiastaan yrityksessä näin: *”Olen työskennellyt oikeastaan koko ikäni firmassa, kun on sukurasite takana. Eli aloittanut 13 v, vessan pesusta ja tällä hetkellä pyörityn Seinäjoen toimipistettä. Tässä hommassa olen ollut vasta noin 2 v.”*

Vaikka kyselyn lähettäminen rajoitettiin toimipisteisiin Pohjois-Suomessa, osalla vastanneista yrityksistä näyttää toimipisteitä olevan etelämmässäkin.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Yleisesti ottaen voin vastausten perusteella päätellä, että kaikissa kuljetusyri-tyksissä panostetaan eri osa-alueiden kehittämiseen ainakin jossakin määrin. Toisille kuljetussuunnittelun kehittäminen saa enemmän painoarvoa kuin esi-merkiksi tietojärjestelmien kehittäminen, kun taas toisille juuri tietojärjestelmien kehittäminen voi olla se tärkein osa-alue juuri kyseisenä vuonna. Tähän tietysti vaikuttaa kunkin osa-alueen tilanne nykyisellään. Yksi vastaajista tiivistä asian hyvin, ”*Aina kehitetään jossakin muodossa!*” Jatkuva kehittäminen ja kehittyminen ovat epäilemättä ehto yritykselle kuin yritykselle riippumatta alasta, jolla yritys toimii.

Kysymyksiin ”Onko yrityksenne kehittänyt toimintaansa viime vuoden aikana?” ja ”Onko yrityksenne aikeissa kehittää toimintaansa tulevan vuoden aikana?” osa vastasi kielteisesti. Tämä ei silti varmasti tarkoita, etteikö kyseinen yritys olisi jollakin tapaa kehittänyt toimintaansa tai olisi aikeissa kehittää. Vastausten luotettavuus näiden kysymysten kohdalla riippuu siitä, kuka vastasi kielteisesti ja onko tällä henkilöllä tietoa kaikista yrityksen toiminta-alueista tai tietoa johdon aikeista tulevalle vuodelle. Vastaus voi myös riippua vastaajan näkökulmasta asioihin, joku toinen vastaajista voi nähdä jonkin yrityksen suorittaman toiminta-tavan muutoksen kehittämisenä. Toinen vastaaja taas voi olla sitä mieltä, ettei kyseinen muutos ole kehittämistä lainkaan, vaan esimerkiksi prosessien hanka-loittamista. Kysymyksen muotoilu ei ollut siis paras mahdollinen. Kysymyksen olisi pitänyt olla joko avoin tai vastausvaihtoehdoissa olisi pitänyt olla ”en osaa sanoa” -vaihtoehto. Tällaisenaan kysymysten vastaukset jäivät tulkinnanvarai-siksi.

Sama tulkinnanvaraisuus koskee myös kysymystä ”Missä määrin yrityksessä- ne panostetaan kehittämiseen seuraavilla osa-alueilla?” Vastausten luotetta- vuus riippuu vastaajasta ja tämän tietämyksestä yrityksen jokaisen toiminta- alueen tilasta. Vastausvaihtoehtoihin olisi pitänyt sisällyttää vaihtoehto ”en tie- dä”.

Kyselyn luotettavuutta olisi parantanut myös se, että olisin jättänyt työntekijöiden vastausmahdollisuuden pois. Pyydettyessä vastaukset vain johtoon kuuluvilta henkilöiltä, olisi varmistettu se, että vastaajalla on varmaa tietoa kaikista yrityksen osa-alueista, niiden kehityshistoriasta ja tulevista suunnitelmista. Sisällyttämällä työntekijät mukaan kyselyyn halusin näkemystä ruohonjuuritasolta, mutta samalla tein kyselystä vähemmän luotettavan. Lisäksi tämä vaikutti siihen, ettei tuloksia voinut tulkita yksi yhteen eli esimerkiksi näin: x määrä yrityksistä tarjoaa muuttopalveluita kuljetuspalveluiden lisäksi. Nyt kun tiedän, että 10 vastauksista tuli samoista yrityksistä 19 muun vastauksen kanssa, voin tulkita asian vain näin: x määrä vastaajista työskentelee yritykselle, joka tarjoaa muuttopalveluita.

Näitä ongelmakohtia yritin ennakoida ja poistaa kysymysten teknisellä muotoilulla, mutta siltikään en osannut kaikkea arvioida. Ongelmat kyselyn muotoilussa, kohderyhmässä sekä tulkittavuudessa ymmärsin vasta kun kirjoitin vastauksia auki. Onneksi ongelmakohtat eivät kuitenkaan olleet siinä mielessä mahdottomia, etten olisi voinut kirjoittaa vastauksia auki ollenkaan. Luotettavuus tosiaan hieman kärsi, mutta vastaukset antavat silti suuntaa arvioille yritysten kehittämistilanteista nykyisellään ja niiden tarpeista tulevalle sekä jatkuvalla kehittämiselle.

Huomasin jälkeenpäin myös, ettei tutkimukseni rajaus ollut täysin onnistunut, sillä nykyisellään kyselyni oli hyvin laaja ja yleisluontoinen. Esimerkiksi palveluiden laatuun ja laadun kehittämiseen liittyen, olisin voinut tehdä tarkentavia kysymyksiä. Tähän tarkoitukseen olisi mahdollisesti ollut parempi käyttää määrällisen tutkimuksen sijasta laadullista tai sitten tehdä määrällisen kyselyn lisäksi tarkempi lomakehaastattelu osalle kyselyyn osallistuneista yrityksistä. Tässä olisi tietysti hyvä ja tarkemmin rajattu aihe jatkotutkimukselle.

LÄHTEET

Baker, P., Croucher, P. & Rushton, A. 2006. The handbook of logistics and distribution management. 3rd edition. London: Kogan Page Limited.

Hannigan, K. & Mangan, J. 2000. Logistics and transport in a fast growing economy: Managing the Supply Chain for High Performance. Dublin: Blackhall Publishing.

Inkiläinen, A., Ritvanen, V., Santala, J. & von Bell, A. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Logistiikan maailma. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Jaakkola, E., Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. 4.painos. Helsinki: Libris Oy. Viitattu 12.10.2014.

http://tekes.episerverhosting.com/Julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

Kananen, J. 2008. Kvantti, kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Karrus, K. 2005. Logistiikka. 3.–5. painos. Helsinki: WSOY

Logistiikan maailma 2014. Logistiikan käsitteet ja termit. Viitattu 12.8.2014
http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Logistiikan_k%C3%A4sitteet_ja_termit

Tervonen, A. 2001. Laadun kehittäminen suomalaisissa yrityksissä. Väitöskirja. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen korkeakoulu. Digipaino. Viitattu 12.10.2014
<http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/31210/isbn%209789522148483.pdf>

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Waters, D. 2001. Quantitative methods for business. Essex: Pearson Education Limited.

LIITTEET

Liite 1. Kysely

Liite 1 1(5)

Kysely

Logististen palveluratkaisujen kehittäminen kuljetusyrityksissä

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää pohjoissuomalaisten kuljetusyritysten palveluratkaisujen nykytilaa sekä niiden kehitystarpeita ja -suunnitelmia.

Kysely on osa logistiikan tradenomikoulutuksen opinnäytetyötä, jonka koostaa Kirsi Palo.

Kyselytuloksista koostettava raportti voidaan pyydettäessä toimittaa kyselyyn vastanneille yrityksille ja sen työntekijöille.

Mikäli haluatte tuloksista koostettavan raportin käyttöönnne, ilmoittakaa sähköpostiosoitteenne alle:

Sähköposti _____

Yrityksen tiedot

Yrityksen nimi? *

Kyselyyn osallistuneiden yritysten nimiä ei julkaista. Nimi tarvitaan vain, jotta nähdään kuinka moni vastauksista koskee samaa yritystä.

Kuinka kauan yrityksenne on harjoittanut liiketoimintaa?

- alle vuoden
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta

Liite 1 2(5)

Montako työntekijää yrityksessänne on?

- alle 5
- 5-10
- 10-15
- 15-20
- yli 20

Millä alueella yrityksenne toimii?

Mitä seuraavista palveluista yrityksenne tarjoaa asiakkailleen?

Voit valita useamman vaihtoehdon

- kuljetuspalvelut
- muuttopalvelut
- varastointipalvelut
- jotain muuta, mitä?

Kehitystoiminta

Onko yrityksenne kehittänyt toimintaansa viimeisen vuoden aikana? *

- Kyllä
- Ei

Liite 1 3(5)

Mikäli vastasit kyllä, kerro lyhyesti millä tavalla yrityksenne on kehittänyt toimintaansa viimeisen vuoden aikana?

Onko yrityksenne aikeissa kehittää toimintaansa tai palvelujaan tulevan vuoden aikana? *

- Kyllä
 Ei

Mikäli vastasit kyllä, kerro lyhyesti mitä kehitysaikeita yrityksellänne on tulevalle vuodelle?

Missä määrin yrityksessänne panostetaan kehittämiseen seuraavilla osa-alueilla? *

	Vaihtoehto ei koske yri-	Ei lain-	Vähän	Paljon
	tystämme	kaan		
Kuljetuskaluston uusinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljetuskaluston kunnos- sapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljetuspalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljetussuunnittelu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Liite 1 4(5)

Pakkausmateriaalit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Muuttopalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varastointikaluston uusinta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varastointikaluston kun- nossapito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Varastointitilat ja -palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tietojärjestelmät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sisäinen toiminnanohjaus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilöstön osaaminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Onko yrityksessänne mielestäsi jokin osa-alue, joka erityisesti vaatisi kehittämistä? Mikä se on ja miten itse kehittäisit sitä?

Työntekijän / vastaajan perustiedot

Tehtävänimikkeesi?

Voit myös selittää lyhyesti mitä tehtäviä toimenkuvaasi kuuluu.

Liite 1 5(5)

Kuinka kauan olet työskennellyt tehtävässäsi/yrityksessä?

- alle vuoden
- 1-5 vuotta
- 5-10 vuotta
- 10-15 vuotta
- yli 15 vuotta

Lisätietoja?

Mikäli haluat tarkentaa antamiasi vastauksia, tässä siihen mahdollisuus, sana on vapaa.
