

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma / Venäjän kauppa

Anna Närhi

SUOMALAISEN LOGISTIIKKAYHTEISTYÖYRITYKSEN VALINTAAN
VAIKUTTAVAT TEKIJÄT VENÄLÄISEN ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö 2011

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma

NÄRHI, ANNA	Suomalaisen logistiikkayhteistyöyrityksen valintaan vaikuttavat tekijät venäläisen asiakkaan näkökulmasta
Opinnäytetyö	49 sivua + 9 liitesivua
Työn ohjaaja	Lehtori Soili Lehto-Kylmänen
Toimeksiantaja	Yritys X
Marraskuu 2011	
Avainsanat	Venäjä, Suomi, ulkomaankauppa, logistiikkapalvelut

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata ja analysoida suomalaisen logistiikkakumppanin valintaan vaikuttavat tekijät venäläisen asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen toimeksiantajana on suomalainen logistiikkayritys X. Tämän tutkimuksen osatarkoituksena selvittää yrityksen X asiakaspalvelun taso, sillä yritys kilpailee palvelun laadulla.

Venäjältä on muodostunut Suomen tärkein kauppakumppani, ja maiden välinen ulkomaankaupan rakenne vaikuttaa logistiikkapalvelujen tarjontaan. Ulkomaankaupalla tarkoitetaan kaikkia niitä yritysten toimintavaihtoehtoja, joilla tuotteet saatetaan ulkomaisten asiakkaiden saataville. Logistiikka ottaa huomioon koko ketjun alkutoimittajilta loppuasiakkaille. Tämän tutkimustyön teoreettinen osio nojaa teoreettisen viitekehyksen selvittämisen, aiempien tutkimusten ja Suomi-reitin SWOT-analyysin synteisiin.

Tutkimuksen empiria perustuu internetissä toteutettuun kvantitatiiviseen kyselyyn. Empiirisen tarkastelun kohteena olivat yrityksen X kanta-asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat. Validien vastausten osuudeksi saatiin 73,3 % kanta-asiakkaiden perusjoukosta. Potentiaalisten asiakkaiden vastausprosentti oli vain 2,9 %. Data analysoitiin frekvenssijakaumiin, trendianalyysiin ja ristiintaulukointiin perustuen.

Tutkimuksessa havaittiin, että venäläisille yrityksille on tärkeitä suomalaisessa logistiikkakumppanissaan luotettavuus, toiminnan turvallisuus, yksilöllinen palvelu venäjän kielellä, ammattitaito, palvelujen hinta, Suomen maantieteellinen sijainti ja kehittynyt infrastruktuuri.

Suomen ja Venäjän logistiikkayhteistyöllä on pitkät historialliset taustat, joita hyödynnetään tulevaisuudessakin. Suomen ja Venäjän välinen kaupan volyyymi muuttuu sen struktuurimuutoksen myötä. Säilyttääkseen Suomen vahvan logistisen aseman Venäjän kaupassa, Suomen logistiikkakustannusten tasoa on alennettava ja logistiikan tehokkuutta parannettava.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

International Trade

NÄRHI, ANNA

The factors affecting the selection of a Finnish logistics partner by a Russian customer

Bachelor's Thesis

49 pages + 9 pages of appendices

Supervisor

Soili Lehto-Kylmänen, lecturer

Commissioned by

Yritys X

November 2010

Keywords

Russia, Finland, international trade, logistics' services

The objective of this Thesis is to specify and analyze the factors affecting the selection of a Finnish logistics partner by a Russian customer. Thesis was commissioned by Finnish logistic Company X. This Thesis is partly aimed to estimate Company X's customer services level, as this Company competes in the quality of delivered services.

Russia has become the most important business partner to Finland, and business structure of these two countries has a strong influence on the supply of logistic services. Foreign trade means all business alternatives of making products available on the market to foreign customers. Logistics function is to deliver goods from the manufacturer to the end customer. The theoretical part of Thesis is based on the synthesis of theoretical framework estimation, previous studies and the SWOT analysis of Finland-route.

The empirical part of it is based on the online quantitative inquiry. Objects of this empirical analysis are the regular and potential customers of Company X. Valid responses were received from 73.3 % of the whole regular customers range. The response rate of potential customers was only 2.9%. Data were analyzed by frequency and trend analysis and cross tabulation.

The result of Thesis is as following: the important issues for Russian companies in the process of selecting Finnish logistic companies are reliability, safety of operation, individual services in Russian, professional skills, costs, Finland's geographical location and well-developed infrastructure.

Finnish-Russian Logistics has a long historical background, which will be exploited also in the future. If trade structure changes trade volume between Finland and Russia will change too. To maintain a strong position in offering logistic solutions to Russian customers, Finland should reduce logistic costs and improve the efficiency of logistic services.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS	8
2.1 Suomen ja Venäjän välisen ulkomaankaupan rakenne	9
2.2 Logistiikkapalveluja	10
3 SUOMEN SWOT-ANALYYSI LOGISTIKKAPALVELUJEN TARJOAJANA	11
3.1 Vahvuudet	11
3.1.1 Historialliset taustat	12
3.1.2 Maantieteellinen sijainti	13
3.1.3 Ulkomaankaupan infrastruktuuri	14
3.1.4 Julkisen vallan ja yritysten välinen yhteistyö	16
3.2 Mahdollisuudet	16
3.2.1 Tutkimukset	16
3.2.2 Projektit ja hankkeet	18
3.3 Heikkoudet	21
3.4 Uhkat	23
4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET	24
4.1 Agenet Finland Oy	24
4.2 SVULO-projektin loppuraportti	25
4.3 LVM:n raportti	26
4.4 LVM:n toimenpideohjelma	27
4.5 KyAMK:n tutkimus	28
5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN	28
5.1 Aineiston hankinnan tekninen toteutus	29
5.2 Teoreettisen viitekehyksen operationalisointi	30
	30

6 EMPIIRISEN TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI	31
6.1 Asiakastyytyväisyysanalyysi	36
6.2 Tuonnin kehityksen arviointi	39
7 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET	40
8 YHTEENVETO	42
LÄHTEET	46
LIITTEET	
Liite1. Suomi-reitin SWOT-analyysi	
Liite 2/1, 2/2, 2/3, 2/4, 2/5. Kysely. Kanta-asiakkaat	
Liite 3/1, 3/2, 3/3. Kysely. Potentiaaliset asiakkaat	

1 JOHDANTO

Tutkimuksen tarkoituksena on saada selville, mitkä ovat suomalaisen logistiikkayhteistyöyrityksen valintaan vaikuttavat tekijät venäläisen asiakkaan näkökulmasta. Tutkimuksen toimeksiantajana on suomalainen logistiikka-alalla toimiva pk-yritys X, joka sijaitsee Kouvolassa. Yrityksen ydinpalveluna ovat huolintapalvelut Venäjällä toimiville tullibrokereille, maahantuojille ja kuljetusliikkeille. Lisäksi yritys X tarjoaa asiakkailleen monia muita täydentäviä palveluja, kuten tullivarastointi, tuonti- ja viennitullaukset ja huolintadokumenttien laatiminen. Tutkimustyöni aihe on syntynyt yrityksen X todellisista tarpeista laajentaa toimintansa ja asiakaskuntansa Venäjälle.

Tällä hetkellä maidemme logistiikka-alalla vallitseva globalisaatio, kilpailun kiristyminen sekä taloudellisen taantuman vaikutteet tekevät pk-logistiikkayrityksien toiminnan hyvin epävarmaksi. Tutkimukseni avulla pyritään selvittämään Suomi-reitin niin vahvuuksia kuin heikkouksiakin venäläisten logistiikkapalvelujen käyttäjien näkökulmasta. Saadakse selville, mihin vaikuttaviin tekijöihin venäläiset yritykset kiinnittävät huomiota valitakseen Suomen kautta kulkevan reitin, yrityksen X liiketoimintaa voidaan hioa paremmaksi, uusia asiakkaita houkuttelevammaksi. Lisäksi tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää yrityksen oman Venäjä-vahvuusanalyysin laadinnassa. Vahvuusanalyysia voidaan käyttää yrityksen markkinoidessa palvelujaan Venäjälle sekä vertailuanalyysina muihin samankaltaisiin logistiikkayrityksiin.

Tämän tutkimuksen osatarkoituksena on myös selvittää yrityksen X asiakaspalvelun nykyinen taso, koska yritys kilpailee palvelun laadulla. Yrityksen tavoitteena on olla parhaiten asiakkaitaan palveleva logistiikkayritys. Tutkimuksen tulosten perusteella yrityksellä on mahdollisuus ryhtyä tarpeellisiin toimiin palvelutasoaan parantamiseksi.

Keskeiset tutkimuskysymykset ovat:

1. Mitä tekijöitä liittyy Suomen ja Venäjän väliseen ulkomaankauppaan ja logistiikkapalveluihin?
2. Mitkä tekijät vaikuttavat suomalaisen logistiikkaoperaattorin valintaan venäläisen asiakkaan näkökulmasta ja mitä parannettavaa niissä on?

Tutkimustyöni teoreettinen osio koostuu viitekehyksen selvittämisestä, katsauksesta aikaisempiin tutkimuksiin ja SWOT-analyysistä. Tutkimuksen empiria perustuu internetissä toteutettuun kvantitatiiviseen kyselyyn.

Ulkomaankaupan ja logistiikan ilmiöstä on saatavilla paljon teoreettista ja empiiristä aineistoa, joten tutkimuksen rajaaminen on olennaista. Tämän tutkimuksen kannalta olennaiset rajaukset liittyvät teoreettisen viitekehyksen maantieteelliseen kohdealueeseen sekä empiirisen tarkastelun kohteeseen.

Tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen konstruoinnista rajataan pois Venäjän ja Suomen välisen ulkomaankauppaan kuulumattomat näkökannat. Rajattu teoreettinen konstruktio laaditaan kirjallisuuteen ja viimeisiin tilastoihin perustuen. Tilastopainotteisen viitekehyksen täydentää aikakauslehtiperäinen Suomi-reitin SWOT-analyysi, jonka laadinnan katsoin välttämättömäksi tutkimusongelmani kannalta. Aikaisempien tutkimuksien katsauksessa kiinnitetään huomiota vain niihin seikkoihin, jotka vastaavat tutkimusongelmaan.

Empiirisen tarkastelun kohteena olivat yrityksen X kanta-asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat. Mielenkiintoinen tutkimuskohde on kysymys, poikkeavatko kanta-asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden mielipiteet toisistaan? Asiakkaiden vastaukset verrattiin frekvenssijakaumiin, ristiintaulukointiin ja trendianalyysiin perustuen. Samalla saatiin tutkittua yrityksen X kanta-asiakkaiden asiakastyytyväisyyttä.

Tutkimuksen empiirisen osion rajauksen kohteena oli potentiaalisten asiakkaiden joukko. Yrityksen potentiaaliin asiakkaisiin kuuluvat kaikki ne venäläiset yritykset, jotka harjoittavat aktiivista tuontia Suomesta tai Suomen kautta, ja joiden sijaintipaikana on Pietari tai Leningradin oblast (hallinnollinen alue). Yritykset, jotka eivät täytäneet potentiaaliin asiakkaisiin kohdistettuja kriteereitä, rajattiin pois. Tutkimustyössä käytettiin apuna potentiaalisten asiakkaiden yritysrekisteriä, jonka Bizkon, Pietarin kaupungin elinkinoelämän edustusto Suomessa, oli laatinut tutkimukseni toimeksiantajan pyynnöstä. Yrityksen X kanta-asiakkaiden joukkoa ei tarvinnut rajata, vaan kysely pyrittiin suorittamaan nimenomaan koko perusjoukolle.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Ulkomaankaupalla tarkoitetaan kaikkia niitä yritysten toimintavaihtoehtoja, joilla tuotteet saatetaan ulkomaisten asiakkaiden saataville. Perinteisin ulkomaankaupan toimintavaihto on vienti ja tuonti. Ulkomaankauppaa voidaan tarkastella markkina-alueittain tai maittain. *Suomen kansantalous on vahvasti riippuvainen ulkomaankaupasta. Sekä vienti että tuonti ovat vahvasti sidottuja toimivaan logistiikkaan niin kuljetusten, lastauksen, purkamisen kuin varastoinninkin osalta* (Härkönen 2010, 1).

Vienti tarkoittaa vientimaan vapaassa liikkeessä olevien tavaroiden vientiä sen ulkopuolelle. Yleensä tavarat viedään lopullisesti, mutta vienti voi olla myös väliaikaista vietäessä tavaraa esimerkiksi näyttelyä varten. Väliaikaisesti viedyt tavarat on tarkoitus palauttaa samassa kunnossa vientimaahan käytön jälkeen. Suomesta (ja EU:sta) vietävät tavarat on asetettava vientimenettelyyn antamalla niistä vienti-ilmoitus. Viejä on vastuussa vienti-ilmoituksen antamisesta.

Vienti voi olla luonteeltaan: epäsuora, suora ja välitöntä. Epäsuorassa viennissä yritys myy tuotteensa kotimaassa olevan välijäsenen kautta (vientiagentti, vientiliike tai vientiyhdistys). Suora vienti tarkoittaa, että viejä on suorassa yhteydessä ulkomaiseen edustajaan ja ulkomailla toimiviin jakelukanaviin. Välitön vienti tarkoittaa vientiä ilman edustajaa.

Tuonnilla tarkoitetaan tavarantoimittajan tuomista Suomeen EU:n ulkopuolisesta maasta. Tavara on tulliselvitettävä, ennen kuin sen saa ottaa käyttöön tai myydä eteenpäin. Yleisin tuonnin tullimenettely on luovutus vapaaseen liikkeeseen ja kulutukseen.

Ulkomaankauppaan käsitteisiin kuuluu myös jälleenvienti. Jälleenviennillä tarkoitetaan tulliselvitysmuotoa tavaroille, joita ei ole tullattu EU:hun ja jotka eivät saaneet yhteisötavaran asemaa. Yhteisötavaralla tarkoitetaan tavaraa, joka on kokonaan tuotettu Euroopan yhteisön tullialueella tai yhteisön ulkopuolelta tuotu tavara, joka on luovutettu vapaaseen liikkeeseen yhteisössä, eli kaikkia muita tavaroita paitsi yhteisötavaroita, voidaan jälleenviedä. Esimerkiksi merikuljetuksissa kolmannen maan tavarat joko siirretään toiseen alukseen, joka poistuu tullialueelta, tai ne pysyvät muuttumattomina aluksessa. Jälleenvientitavarat ovat koko ajan Tullin valvonnassa.

Suomen ja Venäjän välinen kauppa kasvoi voimakkaasti varsinkin 2000-luvulla ainakin syksyyn 2008 asti, jolloin tuli taloudellinen kriisi. Vielä vuonna 2008 Venäjä nousi Suomen suurimmaksi kauppakumppaniksi sekä viennissä että tuonnissa. Vuonna 2009 tilanne oli hieman muuttunut, jolloin Venäjä sijoittui kolmanneksi Suomen tärkeäksi vientimaaksi. Alempana esitetyn taulukon perusteella voidaan todeta, että Venäjä on Suomen tärkeä kauppakumppani.

Taulukko 1. Suurimmat tuonti- ja vientimaat, 2009

Koko tuonti, Milj. €	43 656	Koko vienti, Milj. €	45 063
1. Venäjä	7 035	1. Saksa	4 653
2. Saksa	6 400	2. Ruotsi	4 404
3. Ruotsi	4 271	3. Venäjä	4 028

Lisäksi taulukosta käy ilmi, että Suomen koko vienti on tuontia suurempaa, mikä tarkoittaa, että Suomi on taloutena ylijäämäinen. Suomen taloudelle onkin tärkeää, ettei tuonti kasva vientiä suuremmaksi. *Koska viennillä maksetaan tuonnin tuotteet, epätasopaino johtaisi rahan virtaamiseen ulos taloudesta ja aiheuttaisi yleistä köyhtymistä* (Orenius 2010, 39).

2.1 Suomen ja Venäjän välisen ulkomaankaupan rakenne

Ulkomaankaupan rakenne kuvastaa peilin tavoin maan talouden rakennetta ja kilpailukykyä yleisesti sekä toimialasektoreittain. Mielestäni pitkäaikaista kauppakumppaniamme, naapuriamme Suomea, voidaan pitää eräänlaisena Venäjän talousuudistusten laboratoriona. (Shlyamin 2008, 24 - 25.) Taulukko 2. kuvastaa Suomen ja Venäjän ulkomaankaupanrakennetta.

Taulukko 2. Suomen ja Venäjän välinen ulkomaankaupanrakenne

Maa	Raaka-aineiden ja maataloustuotteiden vienti, % viennistä			Teollisuus-tuotteiden vienti, % viennistä			Korkeateknologian tuotteiden vienti, % viennistä		
	1990	2003	2009	1990	2003	2009	1990	2003	2009
Venäjä	-	65	85	-	21	13	-	19	2
Suomi	17	15	8,5	83	84	27	8	24	57

Venäjän federaation kohdalla taulukko kuvastaa, että vienti on ollut pitkälti raaka-ainepainotteista. Venäjä vie Suomeen pääasiassa energiatuotteita, raaka-aineita ja puolivalmisteita, joita jalostetaan edelleen ja viedään öljytuotteina, paperina ja metalleina maailmanmarkkinoille. Venäjä tuo Suomesta enimmäkseen valmiita tuotteita kuten teknisiä laitteita. Kehittyneimpien maiden, joihin Suomi kuuluu, viennistä korkean teknologina tuotteiden osuus onkin 60 – 80 %. *Maat eivät juurikaan kilpaile toistensa kanssa, vaan niiden keskinäinen kauppa täydentää toisiaan* (Hersniemi, Auvinen & Duraev 2005, 24).

2.2 Logistiikkapalveluja

Logistiikka on materiaali-, tieto- ja pääomavirtojen, hankinnan, tuotannon, jakelun ja kierrätyksen, huolto- ja tukipalvelujen, varastointi-, kuljetus- ja muiden lisäarvopalvelujen sekä asiakaspalvelujen ja -suhteiden kokonaisvaltaista johtamista ja kehittämistä (Karrus 2001). Lisäksi logistiikka ottaa huomioon koko ketjun alkutoimittajilta loppuasiakkaille ja tarvittaessa pyrkii kehittämään koko tämän ketjun kilpailukykyä.

Maantieteellisen aseman, historiallisten suhteiden ja merkittävän Venäjän-kaupan ansiosta Suomen Venäjään suuntautuvasta logistiikasta tuli merkittävä liiketoimintaa. Tämän lisäksi Venäjän talouden nopea kasvuvauhti (noin 6 % BKT:n kasvu vuosittain) Suomen logistiikkaelinkeinolle on erittäin myönteinen asia. Suomen Venäjä-logistiikkapalvelujen tarjonta on suorassa yhteydessä sen ulkomaankaupan rakentamiseen. Suomen Venäjä-logistiikassa yhdistyvät Itämeren vienti- ja tuontikuljetukset, Suomen ja Venäjän väliset kuljetukset sekä Suomen kautta itään ja länteen kulkevat transitokuljetukset. Transitto tarkoittaa kauttakulkuliikennettä, jossa lähtö- ja määräpaikka ovat toisessa maassa tai maissa, liikenne kulkee transitomaan alueen kautta ilman lastauksia tai purkamisia.

Suomen ja Venäjän välinen liikenne painottuu ennen kaikkea transitoa palveleviin maantiekuljetuksiin. Transitossa Suomi on keskittynyt arvotavaraan, jonka kuljetuksissa Suomen reitti on kilpailukykyinen. Kilpailukykyyn vaikuttaa mm. Suomen tarjoamat logistiset lisäarvopalvelut.

Logistiikassa lisäarvopalveilla tarkoitetaan varastointia, kuljetuksia, jakelua ja tavaroiden hallintoa, eli logistista ydintoimintaa tukevia ja tehostavia palveluja. Lisäarvo-

palveluja eivät yleensä ole hyödynnettävissä yksistään, vaan ne vaativat usein perustaksi perus- ja ydinpalveluja. *Lisäarvopalvelut tuottavat lisäarvoa kuljetettaville tavaroille, tavaroita kuljettaville kulkuvälineille, kuljetusyksikölle ja toimitusketjun eri osapuolille* (Posti, Ruutikainen & Tapaninen 2009, 1).

3 SUOMEN SWOT-ANALYYSI LOGISTIKKAPALVELUJEN TARJOAJANA

Kuten johdannossa mainitsin, pidän SWOT-analyysiä tärkeänä tekijänä tutkimusongelmani ratkaisemisessa. Vaikka tutkimukseni aiheena on selvittää vain Suomen reitin vahvuudet venäläisten yritysten näkökulmasta, niin maailman talouden suhdannevaihtelut ja muut olosuhteet voivat muuttaa nykyisiä vahvuuksia heikommiksi. Kuljetuskäytävien jatkuvaksi kehittämiseksi on tiedostettava, minkälaiset heikkoudet ja uhat Suomi-reitillä on. Lisäksi on hyvä tietää, mitä kehityksen mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja on olemassa.

SWOT-analyysiä laadittaessa keskityin logistiikka-alan aikakauslehtien ja sarjajulkaisujen tarjoamaan informaatioon, koska niistä sain uusinta ja pätevintä tutkimustietoa. Aikakauslehtiperäistä valintaa perustelen vielä, koska suurin osa tutkimusongelmani kannalta oleellisista tutkimuksista oli suoritettu ennen vuotta 2008, jolloin taloudellinen kriisi alkoi. Tällä laskusuhdanteella oli kuitenkin merkittävä vaikutus logistiikka-alaan, mikä on otettava huomioon.

Runsaiden esimerkkien, lainauksien ja repliikkien avulla pyrin elävöittämään ja konkretisoimaan tutkimuksen sisältöä. Aikakauslehtien tarkastelujaksona oli joulukuun 2009 ja lokakuun 2010 välinen aika. Analyysissä esitin suomalaisten Venäjätuntijoiden ja venäläisten Suomi-reitin tuntijoiden mielipiteitä. Yhteenveto taulukon muodossa SWOT-analyysistä löytyy Liitteestä 1. SWOT-analyysin sisältö on laadittu osa-alueiden painoarvon mukaisesti, jossa tärkeämmät on mainittu ensin.

3.1 Vahvuudet

Suomen vahvuudet logistiikkapalvelujen tarjoajana voidaan jakaa kolmeen ryhmään: 1) Suomen maatieteellinen sijainti ja historialliset taustat 2) Kilpailukykyinen ulkomaankauppaa palveleva infrastruktuuri 3) Julkisen vallan ja yrityssektorin yhteistyö.

Tässä osiossa ei pidä kiinnittää erityistä huomiota vahvuuksien järjestykseen. Olen siitä mieltä, että *Kilpailukykyisellä infrastruktuurilla* on yhtä suuri painoarvo kuin *Suomen maantieteellinen sijainti* -vahvuudellakin. Venäjän sijainnin kannalta on Suomea lähempiäkin logistisia reittejä, esimerkiksi Baltian maat. Näissä maissa ei kuitenkaan ole yhtä kehittyntä ulkomaankauppaa palvelevaa infrastruktuuria kuin Suomessa. Vahvuudet-osio alkaa *Historialliset taustat*-luvulla, koska se on kronologisesti luonnollinen ja perinteinenkin tapa aloittaa asioiden käsittely.

3.1.1 Historialliset taustat

Venäjä on pitkään kuulunut Suomen tärkeimpiin kauppakumppaneihin. Venäjän rooliin Suomen kauppakumppanina olivat aina vaikuttaneet maiden väliset poliittiset suhteet. 1800 - 1900 lukujen taiteessa Suomessa alettiin rakentaa saman levyiset raiteet kuin Venäjällä, mikä on tänä päivänäkin yksi Suomen etuuksista Venäjän kaupassa. Siihen aikaan Venäjä oli suomalaisen paperin, sahatavaran ja tekstiilin pääasiallinen ostaja (30 – 40 %) ja samalla viljan tuojia. Suomen itsenäistyttyä vuonna 1917 vienti Venäjälle loppui lähes kokonaan ja elpyi vasta toisen maailmansodan jälkeen.

Vuosina 1945 - 1990 Suomen vienti Venäjälle vaihteli 15 - 20 %:iin. Tuolloin pyrkiessään vakiinnuttamaan ”erityissuhteet” Suomen kanssa, neuvostojohto järjesti suomalaisille yrityksille usein suotuisammat kauppaehdot kuin muille ulkomaalaisille kauppakumppaneille. Neuvostoliiton hajottua Suomen viennin määrä on vaihdellut kuin vuoristoradalla – Venäjän siirtyminen suunnitelmataloudesta markkinatalouteen ja ruplan devalvointi vuonna 1998 laskivat viennin 4 %:iin. Viimeisten kymmenen vuoden aikana tilanne on muuttunut siten, että Venäjästä tuli yksi Suomen suurimmista tuonti- ja vientimaista.

EK:n Venäjä-asiantuntija Timo Laukkanen omassa haastattelussa Venäjän aika-lehdessä toteaa, että venäläisillä on halu tehdä yhteistyötä suomalaisten kanssa. *Rajanaapuruus, logistinen sijaintimme sekä pitkäaikaiset hyvät suhteet luovat vankan pohjan Suomen ja Venäjän väliselle kaupalle* (Laukkanen 2010).

3.1.2 Maantieteellinen sijainti

Suomen maantieteellisellä sijainnilla on suuri merkitys Venäjän kaupassa erityisesti **transitokuljetuksissa**. *Suomi on Venäjän ”tuloportti”, jonka kautta maahan virtaa tavaraa ympäri maailman. Suomen etu transitomaana on läheisyys Venäjän tärkeimpiin teollisuus- ja kulutuskeskuksiin* (Shlyamin 2008, 50).

Suurin osa ulkomailta Suomeen saapuvasta rahtimäärästä lähtee eteenpäin Venäjälle, ja päinvastoin, suurin osa Venäjältä Suomeen saapuvasta rahdista viedään edelleen muihin länsimaihin. Tullin keräämien tietojen mukaan transitoliikenteessä itään kuljettujen tavaroiden arvioitu kokonaisarvo nousi 35 %:lla verrattuna edellisvuoden 2009 huhti-kesäkuuhun. Arvoa nostivat eniten koneiden ja laitteiden sekä henkilöautojen lisääntyneet kuljetukset.

Taulukko 3. Transitokuljetusten määrä Suomen kautta (Lähde: Suomen tilastollinen vuosikirja 2009)

Vuosi	Rautatiekuljetukset		Maantiekuljetukset		Merikuljetukset	
	Itään	Länteen	Itään	Länteen	Tuonti	Vienti
1998	359	2 589	1379	76	1523	2 605
2003	202	2 992	2 127	116	2 207	3 262
2008	403	4 403	3 802	...	3 996	4 395

Taulukosta voidaan päätellä, että suurin osa Suomen satamiin tuodusta transitotavarasta tulee meritse ja jatkaa maitse tai meritse Venäjälle. Suurin osa Suomen satamista viedystä transitotavarasta tulee maitse tai meritse Venäjältä ja viedään meritse länteen.

Yllämainitusta tulee ilmi, että **Itämeren tavarakuljetukset** ovat elintärkeitä Suomen taloudelle. Venäläis-suomalaisen kaupan osuus kaikista merikuljetusten volyymistä oli ~12 %. Melko uusi Helsingin Vuosaaren tavarasatama ja lähempänä Venäjää sijaitseva Kotkan ja Haminan satamat kehittyvät nopeasti. Professori Shlyaminin mielestään Suomen satamainfrastruktuuri on kehittymässä nopeammin kuin maantieinfrastruktuuri. Tällä hetkellä Kotkan ja Haminan satamia kuitenkin edelleen koettelee taloudellinen taantuma. Professori Juhani Vainion johtama selvitystyöryhmä on saanut ensimmäisen satamaselvitystyön osan valmiiksi. Suurin osa 80 % satamaraporttiin

osallistuneista asiantuntijoista kannattavat Haminan ja Kotkan satamayhtiöiden fuusioimista.

Lähialuekaupalla on ollut tärkeä merkitys Venäjälle ja Suomelle. Edellä esitetystä taulukosta voidaan huomata, että suomalaisten yritysten tavara- ja palvelukauppa on kasvanut voimakkaimmin varsinkin Pietarin ja Leningradin alueen yritysten kanssa.

Taulukko 4. Luoteis-Venäjän ja Suomen raja-alueiden ulkomaankaupan kehitys vuosina 2000 – 2006 (milj. USD) (Lähde: Karjalan tasavallan ja Suomen välinen raja-alueyhteistyö: Tilastokooste / Kareliastat, 2007)

Alue	2000	2003	2006
<i>Pietari</i>	459	836	1638
<i>Leningradin alue</i>	330	431	802
Karjalan tasavalta	210	318	474
Murmanskin alue	80	70	92

Suomen aluetalouden näkökulmasta suurin merkitys naapuruudella Luoteis-Venäjän kanssa on Kymenlaakson maakunnalle. Suomen maantieteellisellä sijainnilla on myös käänteinen vaikutus **harmaaseen talouteen**. Sitä käyttävät erityisesti ne venäläiset tuojat, joille esim. transitokuljetukset Suomen kautta osoittautuvat halvemmaksi. Niiden on edullisempaa kuljettaa rahti Suomeen rautateitse (Venäjän tariffit jopa korotetuinkin ovat matalammat kuin eurooppalaiset), lastata se uudelleen rekkoihin ja tuoda takaisin Venäjälle. Tämä toimintotapa pahentaa kaksoislaskutuksen ongelmaa. Kaksoislaskutuksen aiheeseen palaan vielä Heikkoudet-luvussa.

3.1.3 Ulkomaankaupan infrastruktuuri

Ulkomaankaupan infrastruktuuri on toimialojen ja niihin kuukuvien yritysten ja organisaatioiden kokonaisuus (Shlyamin 2008, 42). Toisin sanoen ulkomaankaupan infrastruktuuriksi voidaan luokitella liikenne- (maantiet, rautatiet, merisatamat, lentoasemat, varastot), energiahuolto-, tietoliikenne-, kansainvälisten rajanylityspaikka- ja rajavartioinfrastruktuuria. Suomen toimiva infrastruktuuri on yksi Suomi-reitin turvallisuuden ja logistisen osaamisen indikaattoreista.

Suomi-reitin kilpailukykyisen ulkomaankaupan infrastruktuurin esimerkkeinä ovat mm. **rajaliikenteen sujuvuus** ja kehittyneet sähköiset tullimenettelyt. *Venäjän puolella tavaraliikenteen, ajoneuvojen ja henkilöiden rajanylityskontrolliin osallistuu seitsemän eri viranomaista, Suomen puolella vain kaksi – tulli ja rajavartiolaitos* (Väyrynen 2010). Tällä hetkellä Suomesta ja Suomen kautta kulkee noin 28 % EU:n Venäjä-kaupasta. *Nykyisellään Suomen raja on parhaiten toimiva EU:n raja Venäjän kanssa* (Saksa 2010, 3).

*Aina viime aikoihin asti venäläiset ja ulkomaalaiset tavaranomistajat ovat suosineet Suomen **satamia** Venäjään satamien sijaan. Syynä tähän ovat olleet Venäjän tariffipolitiikka sekä tiedonkulun varmuutta, tullausta ja ulkomaankaupan kuljetuksia koskevien palvelujen heikko taso.* (Shlyamin 2008, 52.) Lisäksi Suomen vesiväyläverkon liikennöitävyyttä ja turvallisuutta on parannettu syventämällä väyliä ja lisäämällä turvalaitteita. Nykyisin joidenkin suurimpien satamien väylät (Kotkan Mussalo, Sköldvik, Naantali, Porin Tahkoluoto) mahdollistavat kuljetukset Tanskan salmien läpi mahtuvilla aluksilla.

Suomen liikenneinfrastruktuuri sovitettu intensiiviseen tavaravaihtoon, ja se nojaa kansainväliseen **liikennekorridorijärjestelmään**. *Tärkeimpiä ovat liikennekoridori No 9, joka yhdistää Helsingin Pietariin ja jatkuu Trans-Siperian radalle asti, sekä Pohjoinen-Etelä-koridori* (Shlyamin 2008, 49). Transitokuljetukset käyttävät pääasiassa E18-tietä ja Nuijamaan raja-asemalle johtavaa valtatiötä 6.

Huolintaliikkeiden käytettäviä **kehittyneitä tietojärjestelmäratkaisuja** (ERP, EDI, extranet, internet) ja laaja skaala lisäarvopalveluja kertovat puolestaan Suomen logistiikan osaamisesta. VTT on tutkinut Venäjän ja Suomen välisiä tavarakuljetuksia. RFID-tekniikan (Radio Frequency Identification eli radiotaajuinen etätunnistus) käyttöönotto helpottaisi maiden tavaravirtojen ja liikenteen ohjausta. Suurilla globaaleilla yrityksillä Venäjällä ja Suomessa on jo toimivia automatisointijärjestelmiä. *Ongelmana on se, miten saadaan nämä järjestelmät keskustelemaan keskenään* (Rysty 2010).

Logistiikan **lisäarvopalvelut** liittyvät luonnollisesti Suomen kauttakulkuliikenteeseen, josta on muodostunut pääreitti arvokkaiden tavaroiden (kappaletavarat, kemikaalit, henkilöautot) kuljetuksissa EU:n alueilta Venäjälle. LVM:n vuonna 2009 toteutetun

TRAMA-tutkimuksessa haastateltiin 26 Suomen transitoliikenteessä toimivaa tarjoajaa. Haastattelun perusteella Suomen Venäjälle suunnantuvassa transitoliikenteessä on käytössä ainakin 36 erilaista lisäarvopalvelua, jotka syntyvät ja kehittyvät yleensä asiakaslähtöisesti.

3.1.4 Julkisen vallan ja yritysten välinen yhteistyö

Suomen julkinen valta ja viranomaiset ovat toimineet aktiivisesti avaamalla rajanylityksen pullonkauloja ja kehittämällä pelisääntöjä yhteistyössä Venäjän viranomaisten kanssa. Julkinen valta on myös panostanut tietotekniikan kehityshankkeisiin, sähköiseen tullaukseen, toimintojen virtaviivaistamiseen ja raja-asemien uudistamiseen, mitkä ovat nopeuttaneet lastien kulkua. Myös vapaavarastointi ja monet muut tullin joustavat toimenpiteet kompensoivat Suomi-reitin kalliita kustannuksia. Logistiikkafoorumissa 4.6.2010 painotettiin, että julkinen valta vaikuttaa logistiikan toimintaympäristön muovautumiseen mm. lainsäädännöllä ja infrastruktuurilla.

3.2 Mahdollisuudet

Raja-alueiden välinen kauppa Suomen kanssa on monessa suhteessa eräänlainen Venäjän tilan mittari (Shlyamin 2008, 174). Tähän lisäisin, että koko Suomen ja Venäjän välinen kauppa on Venäjän talouden kehityksen mittari. Tästä voi päätellä, että Suomen logistiset mahdollisuudet ovat ennen kaikkea Venäjän kaupan kasvussa.

Merkittävä rooli on myös Venäjän länsimaisten kauppatapojen ja käytäntöjen hyväksymisellä sekä Suomen vaikutusmahdollisuudella EU:n ja Venäjän välisissä suhteissa. Mahdollisuudet- luvun jaoin *Tutkimuksiin* ja *Projekteihin*, koska tutkimukset ovat useimmiten projektien edeltäviä toimia. Molemmat edistävät Suomen logistiikan kehitystä kilpailukykyisemmäksi.

3.2.1 Tutkimukset

VTT:n tutkimus tukee suomalaista logistiikka-alaa keskittyen logistiikan rakenteellisiin kysymyksiin kuten kuljetusreitteihin, toimitusketjun prosesseihin sekä tiedonku-

lun nopeuttamiseen ja läpinäkyvyyteen (Rytsy 2010, 31). VTT osallistui huhtikuun lopussa Moskovassa järjestettyyn Transrussia logistiikka-alan messuihin neljättä kertaa. Messumatka vahvisti VTT:n asiakaspäällikön Pekka Aaltosen käsitystä siitä, että Venäjä aikoo rakentaa omalle maaperälle **lisää konttikapasiteettiä**. Tätä strategiaa tukevat Ust Lugan ja Bronkan satamahankkeet, jotka työllistävät myös suomalaisia suunnittelijoita ja laitetoimittajia (Aaltonen 2010, 31). Lisäksi hän painottaa, että **öljyn nykyinen hintakehitys kasvattaa Venäjän talouden kehitystä** ja kuljetusten määriä, jonka seurauksena myös Suomen satamille riittää jatkossa töitä.

Viimeisimpien tilastojen mukaan seuraavien kolmen vuoden aikana Venäjällä käytetään uudistusprojekteihin julkisia varoja noin 800 mrd ruplaa. Rahoitus suunnataan pääosin 38 projektiin viidellä alalla: avaruustutkimus, IT ja ydinteknologia, lääketieteellisyys ja energia-ala sekä innovaatiokeskus Skolkovan perustaminen. Suomen Venäjän-suurlähettilään Matti Anttonen mukaan modernisaatio Venäjällä merkitsee kolme asiaa: muuttumista entistä enemmän palveluyhteiskunnaksi, **investointien osuuden kasvu** taloudessa ja integroitumista maailman ja Euroopan talouteen. *Suomen kannalta olisi mitä suotavinta, että modernisaatio johtaisi Venäjän sisäisen kehityksen vauhdittumiseen ja yhä läheisempään taloudelliseen integraation niin globaalilla kuin Euroopan tasolla* (Anttonen 2010, 17).

Association of European Business (AEB)- järjestön 6.7.2010 julkaisemasta laajasta selvityksestä käy ilmi, että eurooppalaisyritysten **luottamus Venäjään** on jälleen uudessa kasvussa. Yli puolet 600 yrityksistä uskoo toimintansa laajenemiseen ja voittojen kasvuun Venäjällä vielä tänä vuonna. Keskeiset syyt yritysten tuloon Venäjän markkinoille liittyvät ennen kaikkea **maan suureen markkinakapasiteettiin**.

Lappeenrannan teknillisen yliopiston Kouvolan yksikkö on toteuttanut Liikenneviraston tilauksesta tutkimusprojektin, jossa tarkasteltiin Venäjän rautatiemarkkinan muutosta v. 2001 reformien jälkeen. Tutkimuksessa mm. havaittiin, että kansainvälisen **liikenteen toimivuus** Suomen ja Venäjän välillä nähdään usean yrityksen näkökulmasta tärkeänä ja kilpailulle mielenkiintoisena liiketoimintamahdollisuutena.

Venäjän kuljetusjärjestelmä rakentuu suurelta osin rautateiden varaan. Maan rautatieverkosto on noin 80 000 kilometrin pituinen. Erilaiset tutkimukset osoittavat, että siihen on tulossa rakenteellinen muutos. Venäjän raaka-aineita ja puolivalmisteita kuljettava teollisuus keskittyy jatkossakin rautateihin. Sen sijaan uusi pk-teollisuus rakennetaan alueille, joilla ei välttämättä edes ole rautatieyhteyttä. Nurminen Logisticsin rautatieliikenteestä vastaava johtaja Harri Vainikkala on sitä mieltä, että yllämainittu tarkoittaa sitä, että maantiekuljetusten ja varsinkin yhdistettyjen kuljetusten merkitys Venäjällä kasvaa. Suomen kannalta on tärkeitä, että rautateiden asema runkokuljettajana säilyy tulevaisuudessakin vahvana. Myös Suomen pitkä **kokemus** maiden välisessä **nouto- ja jakelukuljetuksissa** tulee entistä kysytyimmäksi.

Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa tehdyssä tutkimuksessa *Logistiikka-alan pk-yritykset versus globaalit suuroperaattorit* mm. haastatellaan neljä suurta logistiikkaoperaattoria DHL, UPS, Schenker-Bax ja Federal Express. Haastattelusta käy ilmi, että yllämainitut logistiikkaoperaattorit pitävät Suomen sijaintia tietyllä tavalla ”pussin perällä” kansainvälisissä logistiikkaverkostoissa. Kuitenkin heidän mielestään Suomella on mahdollisuus Venäjälle suuntautuvassa **varastoliiketoiminnassa**. *Tämä tarjoaisi luonnollisesti mahdollisuuksia erityisesti Kaakkois-Suomen alueelle* (Händelberg & Talvela 2009, 11).

3.2.2 Projektit ja hankkeet

Parhaillaan Venäjällä on käynnissä tullin kehittämisohjelma, jonka ensimmäiset tulokset ovat jo näkyvissä. Suunnitelmat perustettavista 50 TLT-tullilogistisesta terminaalista rajojen läheisyydessä ja sähköisen tull ilmoittamisen laajentamisesta on hyväksytty. Vuoden 2011 alussa Venäjä siirtyy Suomen tavoin kahden viranomaisen malliin rajanylityskontrollissa. *Kehittämisohjelman toteuttaminen tulee lisäämään Venäjän federaation tullirajan yli kuljetettavien tavaravirtojen määrää mm. Suomen vastaisella rajaosuudella* (Beljaninov 2010). Lisäksi EU:n ja Venäjän välillä rajanylityksiä pyritään sujuvoittamaan yhteisen tullistrategian avulla. *Se sisältää kolme toisiaan täydentävää osaa: rajainfrastruktuurin kehittäminen, sähköinen tullisiirron ja liikenteen sujuvoittamista edistävät toimet Venäjällä* (Väyrynen 2010, 10).

Vuoden 2009 alussa Venäjän hallitus hyväksyi suunnitelman perustaa Moskovaan kansainvälisen finanssikeskuksen. Tarkoituksena on vauhdittaa Venäjän **rahoitusmarkkinoiden kehitystä** ja vakiinnuttaa markkinoiden asema tekemällä Moskovasta IVY-alueen sekä itäisen Keski-Euroopan tärkein finanssikeskus. Valmistelutyön tulokset ovat jo näkyvissä: viime vuoden kesällä hallitus vahvisti kehitysohjelman, joka sisältää lähes 50 mm. markkinoiden toimintaa, valvontaa ja verotusta koskevaa kehityskohdetta toteutusaikatauluineen. Finanssikeskuksella olisi positiivinen vaikutus kaikkiin ulkomaankauppaan liittyviin aloihin.

Investointien osuus Venäjän bruttokansantuotteesta on 20 %. Venäjän talouskehitysministerin Elvira Nabiullinan mukaan sen pitäisi olla 30 %. Hän myös korosti 14.4.2010 EK:n Helsingissä järjestämässä yritysfoorumissa, että Venäjä hakee nyt aktiivisesti **ulkomaalaisia investointeja**. Sen hyväksi Venäjällä on käynnistetty lukuisia eri tason hankkeita, joilla pyritään vauhdittamaan ulkomaisten yritysten suorita investointeja ja yhteisyritysten perustamista. Esimerkiksi investointien lupahakemuksien käsittelyaikaa supistetaan kolmesta vuodesta puoleen vuoteen.

Suomea pidetään EU:n Venäjä-osajana, joten Suomen ja Venäjän naapuruussuhde on oiva mahdollisuus vaikuttaa EU – Suomi – Venäjä välisiin suhteisiin. Euroopan naapuruus- ja kumppanuus-instrumentti- hanketta (European Neighbourhood and Partnership Instrument - ENPI) toteutetaan ohjelmakaudella 2007 -2013. Hankkeeseen kuuluu Kaakkois-Suomi – Venäjä ENPI CBC- ohjelma, joka on yksi kolmesta Suomen ja Venäjän rajalla toteuttavasta ohjelmasta. Ohjelma on saanut nimekseen St. Petersburg Corridor, jonka yhteistyöohjelman logistiikkatyöryhmän Log Corridor:in tavoitteena kehittää Kaakkois-Suomen ja Luoteis-Venäjän aluetta tärkeämpänä tavaraliikenteen solmukohtana sekä edistää palvelumarkkinoiden kehittymistä multimo- daalisille toimitusketjuille. Yhteistyöhankkeet perustuvat logistiikkayritysten tarpeisiin. Esimerkiksi v. 2007 toteutettu Belo-Ostrov Logistic Zone-esiselvityshanke tutki yritysten kiinnostusta perustaa suomalais-venäläinen logistiikkakeskus Pietarissa sijaitsevalle Belo-Ostrovin alueelle.

Pohjoisen ulottuvuuden- aiheen otetaan puheeksi mediassa säännöllisin väliajoin. Kyse on merkittävästä **yhteistyöstä Euroopan Unionin, Venäjän, Norjan ja Islannin** välillä. Omassa teoksessaan Venäjän muuttuva liiketoimintaympäristö V. A. Shlyamin painottaa, että todennäköisemmin PU kehittyy dynaamiseksi

kumppanuusjärjestelmäksi ympäristö-, sosiaali-, terveys-, *liikenne-*, energiatehokkuusja korkeateknologianalalla. Parhaillaan Euroopan komissio valmistelee Pohjoisen ulottuvuuden yhteistyön rahoittamista yhteisövaroista niin sanotun ENPI-instrumentin kautta. Suomi on rahoittanut PU:ta lähialuevaroin. *Olemme varautuneet osoittamaan varoja myös liikenne- ja logistiikkakumppanuuden toiminnan käynnistämiseen* (Väyrynen 2010, 11).

NELI – North European Logistics Institute johtaa kansanvälistä ELLO-hankeella (1.9.2009 – 30.4.2012), jonka tavoitteena on tunnistaa Etelä-Suomen kuljetuskäytävän **kilpailukykyyn** vaikuttavia tekijöitä ja löytää keinoja edelleen kehittää Etelä-Suomen logistiikkakeskittymiä vastaamaan paremmin kansainvälisten markkinoiden ja varsinkin venäläisten asiakkaiden odotuksia. Turun yliopiston merenkulkualan koulutus- ja tutkimuskeskus toteutti ELLO-hankkeen osaprojektina logistiikkabarometrin, johon osallistui 588 yritystä. Barometrin tulosten mukaan logistiikka-alan **suhdanneodotukset** (kysyntä, liikevaihto, kapasiteetin käyttöaste) ovat pääosin **myönteisiä**.

Verkostoituminen Venäjälle – on uusi mahdollisuus maidemme globalisoituvilla markkinoilla. LIMOVA Logistiikkakeskusklusteri on valtakunnallisesti toimiva logistiikan kehittämis- ja yhteistyöverkosto. Esimerkiksi LIMOVA on muodostamassa yhteistyöryhmän yhdessä Venäjän Sverdlovskin alueen logistiikkatoimijoiden kanssa. *Tähtäimessä on avata suomalaisyrityksille varhaisen vaiheen mukaanpääsy, kun suunnitellaan ja rakennetaan uusia logistiikkakeskuksia Venäjän neljänneksi suurimman kaupungin Jekaterinburgin ympäristöön* (Härkönen 2010, 24). Jekaterinburgin lisäksi LIMOWA on vuonna 2010 luonut yhteyksiä Kazaniin, Novosibirskiin ja Rostov-on-Doniin.

Saimaan kanavalla on huomattava merkitys venäläis-suomalaista kauppaa palvelevassa kuljetusinfrastruktuurissa. Venäjän osuus kanavan kautta kulkevasta liikenteestä (tuonti ja vienti) vuonna 2007 oli 669 000 tonnia, mikä on huomattavan suuri (esim. Saksa 170 000 tonnia) verrattuna muihin maihin. Suurimpia tavarakeriä ovat raakapuu, sahatavara ja selluloosa. 27.5.2010 oli allekirjoitettu kanavaa koskeva valtiosopimus melkein viisi vuotta kestäneen neuvotteluprosessin jälkeen. Suomi maksaa Venäjälle vuokraa vuodesta 2013 alkaen 1,22 miljoonaa euroa vuodessa. *Vuokrasopimuksen jatkaminen 50 vuodeksi kertoo suhteemme erityisluonteesta. Se kertoo luottamuksesta*

toisiimme, halukkuudesta tehdä yhteistyötä ja rakentaa sille yhteistyölle, liioittelematta, historiallisen pohjan. (Putin 2010.)

Venäjän **WTO-jäsenyysneuvottelut** on saatu päätökseen vain muutaman yksittäisen ongelman lukuun ottamatta. *Luulen, että työ (ongelmien ratkaisu) kestää enää korkeintaan neljä kuukautta. Seuraava vaihe on pääsyvaihe, joka kestää yleensä noin puoli vuotta* (Kurdin 2010). WTO-jäsenyyden myötä Venäjä mm. sitoutuisi alentamaan puutulleja ja parantamaan tavaroiden ja palvelujen pääsyä markkinoille. Tämä lisäisi merkittävästi EU:n, Suomen ja Venäjän välistä kauppaa.

3.3 Heikkoudet

Suomen keskeisimmät heikkoudet Venäjän kaupan logistiikkapalveluissa ovat korkeat kustannukset, logistiikkayrityksien hajanaisuus, tuotannon siirtyminen halvan työvoiman maihin, Venäjä-osaamisen vähentyminen sekä harmaan sektorin vaikutus.

Suomen heikkouksista merkittävin on kilpailijoihin (Venäjä, Baltian maat, Puola) verrattuna **korkeammat kustannukset**. Tämä johtuu mm. siitä, että *kuljetusmatka Keski-Euroopasta Suomen kautta Venäjälle on pitempi kuin väylät Baltian maiden kautta ja suorat maakuljetukset* (Hernesniemi, Auvinen & Duraev 2005, 5). Myös palkat, polttoaineet, väylämaksut jne. ovat korkeammat kuin kilpailijoiden. *Keskipitkällä aikavälillä edes IT:n ja muiden korkeiden teknologioiden kehitys ei takaa, että Suomen kilpailukyky tulee säilymään* (Shlyamin 2008, 20).

Suomessa on runsaasti pieniä keskenään kilpailevia yrityksiä logistiikan eri toimialoilla (Hernesniemi et al. 2005, 68). Tämä alentaa Suomi-reitin tehokkuutta ja johtaa päällekkäisiin investointeihin. Handelbergin ja Talvelan tehdystä tutkimuksesta käy ilmi, että logistiikka-alan kehityksen yhtenä tärkeänä trendinä on suurien logistiikkayrityksien muodostaminen, joiden päämääränä on koko logistiikkaverkoston hallitseminen mukaan lukien kokoonpano, viimeistely, pakkaus, lajittelu, esillepano ja huolto. Toinen trendi on palvelujen ulkoistaminen. Kun asiakkaat antavat yhä suuremman osan tuotannosta ja logistiikasta kumppaneiden ja alihankkijoiden tehtäväksi, niin palvelutarjoajille ja asiakkaille muodostuvat omat verkostot. Silloin logistiikka-alan pienempien toimijoiden riski jäädä verkostojen ulkopuolelle kasvaa.

Valtiovallan taholta logistiikka-alaa ei ole nähty strategisesti erityisen tärkeänä ja huomiota se on saanut lähinnä häiriötilanteissa. Nyt on korkea aika tehdä linjauksia logistiikka-alan tulevaisuudesta samalla tavalla kuin on tehty metsä- ja telakkateollisuuden suhteen. (Saari 2010, 1.)

Suomi on menettänyt viime vuosina jonkin verran markkinaosuuksiaan Venäjällä. Tämän taustalla on **globalisaation** mukanaan tuoma **tuotannon siirtyminen** halvan työvoiman maihin. Esimerkiksi Venäjän tuonnissa Kiinan osuus on tuplaantunut viidessä vuodessa. Vuonna 2003 Kiinan osuus oli 6,5 %, mutta vuonna 2008 se oli jo 13% Venäjän kokonaistuonnista. *Kiinan viennissä Venäjälle on monien suomalaisyritysten tuotteita, joita valmistetaan idän jättivaloissa (Laukkanen 2010).*

Elinkeinoelämä painottaa venäjän osaamista uusien työntekijöiden valinnassa. Venäjä on noussut kolmanneksi tärkeimmäksi kieleksi heti englannin ja ruotsin jälkeen niissä yrityksissä, jotka painottavat kielten osaamista (Leppänen 2010, 7). Yllämainitusta huolimatta ongelmana on, etteivät opiskelijat ajattele samoin. Ylioppilastutkintolautakunnan tilastosta ilmenee, että pitkän ja lyhyen venäjän kokeisiin osallistuneiden määrä sinnittelee vuodesta toiseen yhteensä alle tuhannessa kokelaassa, kun taas esimerkiksi Saksan kokeisiin osallistuu vuosittain yli neljä tuhatta kokelasta. Nuorten **vähäinen kiinnostus Venäjää** kohtaan on jättänyt jälkeensä myös Kymenlaakson ammatinkorkeakoulun koulutustarjontaan. Vuodesta 2009 lähtien KyAMK:ssa voi opiskella Venäjän-kauppaa vain vapaasti valittavana 18 opintopisteen moduuliopintona.

V. Shlyaminin mukaan **kaksoislaskutus** ja harmaa talous ovat ilmiöitä, jotka vaikeuttavat suuresti suomalais-venäläisen ulkomaankaupan valtiollista sääntelyä, huonontavat liike-elämän ilmapiiriä, edistävät korruptiota ja vaikuttavat kielteisesti maiden välisiin suhteisiin. Ratkaisuna tähän hän ehdottaa EU:n ja Venäjän välisen sähköisen läpituullauksen organisointi.

Suomen logistiikan heikkouksiksi voidaan myös luokitella yritysten turha **vaatimattomuus** kertoa omasta osaamisesta kansainvälisesti. ELLO-hankkeen viestintäkoordinaattori Johanna Harju ja hankkeen projektipäällikkö Jouni Eho kehottavat suomalaiset logistiikkayrittäjät tehdä kehittämis- ja markkinointityötä yhdessä ja nyt. Heidän

mielestään Suomen kilpailevien reittien käynnissä olevat promootiohankkeet ovat todellinen uhka Suomi-reitille.

3.4 Uhkat

Suomen uhat suomalais-venäläisessä logistiikassa liittyvät ennen kaikkea Venäjän kehityksen riskeihin (protektionismi investoinneissa, talouden riippuvuus öljyn hinnasta, poliittiset päätökset), kilpailun kiristämiseen sekä Venäjän ja EU: välisiin suhteisiin.

Vientiä Venäjälle hankaloittavat tullauskäytäntö, erilaiset sertifikaatit, vastaavuustodistukset ja muu byrokratia, rahoitus, taloudellisen tilanteen epävakaisuus sekä korruptio. Tämä kaikki on osaltaan vaikuttanut siihen, että **investointeja** on tehty **paikalliseen tuotantoon** ja kaupantekoon Venäjällä. Lappeenrannan teknillisen yliopiston tuotantotalouden professori Tauno Tiusanen on sitä mieltä, että Venäjä haluaa ulkomaalaisten rakentavan tuotantoa sinne. *Kun on siellä tuottamassa, ei tarvitse mennä rajan yli* (Tiusanen 2010).

Joidenkin Venäjä-tutkijoiden mukaan öljyn hinnan nousu vilkastuttaa tavaraliikenteen Suomen ja Venäjän välillä. **Öljyn hinnan nousun vaikutus** Venäjän budjettiin ja tämän kautta ulkomaankaupan vilkastuttamiseen **voi** kuitenkin **jäädä odotettua heikomiksi**. Venäjän valtion budjetti on laskettu tälle vuodelle 58 USD/bar öljyn hinnan mukaan, viime kesänä öljyn keskihinta oli noussut tynnyriltä jo 75,1 USD:iin. Siitä huolimatta Venäjän finanssiministeriön laskelmien mukaan öljytulot tasoittuvat ruplan vahvistumisen myötä. Näin öljyn hinnan kohoamisella ei ole merkittävää vaikutusta budjettivajeen kattamiseen, ja lisäksi kaikki ylimääräinen menee eläkerahaston vajeen kattamiseen. Vuonna 2011 ennustetaan tämän tilanteen olevan vielä heikompi.

Osa tulliasiakkaista torjuu uutta Venäjän Tullin **TLT-rajaterminaalipolitiikkaa**.

Hankkeen epäillään olevan vain keino maantiekuljetusten vaikeuttamiseksi ja tavavarvirtojen pakottamiseksi venäläisiin satamiin. *Ongelmat liittyvät siihen, suostuuko Venäjän logistiikkaelinkeino investoimaan TLT-terminaaleihin, jotka ovat private-public hankkeita, ja muodostuuko niiden tarjoama vaihtoehtoinen tulliselvitysmalli koskaan kapasiteetiltaan riittäväksi* (Kivilaakso 2010, 7).

Baltian reittien kilpailukyvyyn kasvun vaikutus voidaan huomata varsinkin transito-liikenteessä Venäjälle. *Rekkaliikenne Suomen kautta Venäjälle on viime kuukausina*

taas kiihtynyt, mutta kilpailukykyisiä vaihtoehtoisia edullisia kulkureittejä ja kuljetusmuotoja on entistä enemmän tarjolla (Laukkanen 2010).

Euroopan unionin ja Venäjän suhteet eivät ole juuri kehittyneet moneen vuoteen. Viimeisessä kokouksessa tämän vuoden (2010) toukokuussa ei päästy eteenpäin. Vaikuttaa siltä, että EU omine kriiseineen ei enää kiinnostaa Venäjää samalla tavoin kuin aikaisemmin. *EU:lle Venäjä on korkeintaan keskisuuri asia, mutta meille se on suuri teema. Suomen on pidettävä asemansa Venäjä-tuntijana Brysselissä (Saralehto 2010).*

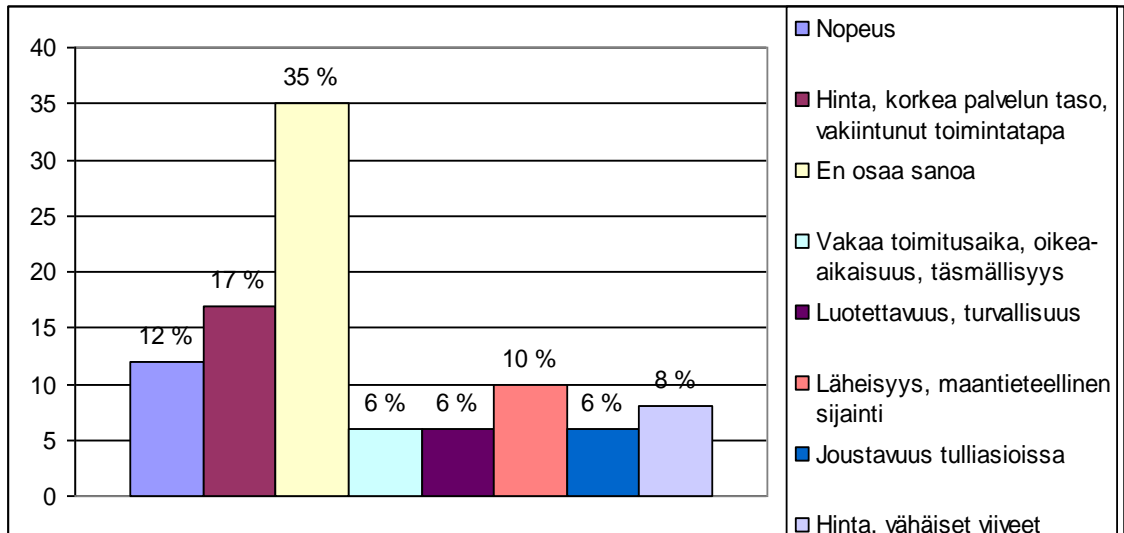
VTT:n Sampsa Saralehdon mukaan Venäjä **ei** välttämättä enää halua **WTO:n jäseneksikään**. Itäisen tullipiirin päällikön Tommi Kivilaakson mukaan RU – Belorussia – Kazahstan- tulliliitolla lykätään Venäjän kaupanesteitä purkavaa WTO-prosessia. Tällä tulliliitolla epäillään olevan enemmän puolustusellinen blokkimuuuri ulkomaankaupassa kuin sen helpottaja.

4 AIKAISEMMAT TUTKIMUKSET

Tässä osiossa perehdytään aikaisempiin suomalaisen logistiikan vahvuuksien kartoitukseen liittyviin tutkimuksiin. Aiempien tutkimuksien kaikkein tuottoisin oli vuosi 2005.

4.1 Agenet Finland Oy

Vuoden 2005 touko-kesäkuussa Agenet Finland Oy teki markkinatutkimuksen venäläisistä tuontiyrityksistä. Tutkimuksen tavoitteena oli arvioida Suomi-reitin etuja venäläisten yritysten näkökulmasta. Tutkimukseen osallistui 200 yritystä, jotka edustavat mm. tukkuliikkeitä, tavarantoimittajia ja logistiikan palveluyrityksiä.



Kuva 1. Venäläisten yritysten näkemys eduista kuljettaessa tavaraa Suomen kautta Venäjälle (Lähde: Agenet Finland Oy 2005)

Tutkimuksen mukaan *hinta* on tärkein tekijä suomalaisen logistiikkapartnerin valinnassa. Muut keskeiset valintatekijät ovat *nopeus*, *maantieteellinen sijainti* ja *turvallisuus*. Vastauksissa painotettiin myös joustavia aukioloaikoja sekä kappaletavaran ja pienten tavarakerien käsittelymahdollisuutta, jollaista palvelua haastattelujen mukaan muilla kuin Suomen reitillä ei ole. Lisäksi nopea tullidokumenttien käsittelyaika ja lyhyet viiveet satamissa olivat myös tärkeitä tekijöitä. Suomalainen logistiikkayritystoiminta koettiin kokonaiskustannuksiltaan tehokkaaksi ja luotettavaksi verrattuna esim. venäläisyrittäisiin.

4.2 SVULO-projektin loppuraportti

Liikenne- ja viestintäministeriön tilaama SVULO-projektin raportti *Suomen ja Venäjän logistinen kumppanuus* valmistui vuonna 2005. Raportissa on esitetty Suomen reitin SWOT-analyysi suhteessa kilpailijoihin EU:n ja Venäjän välisissä kuljetuksissa. Seuraavaksi luettelen Suomen reitin vahvuudet/syyt (loppuraportin mukaan), miksi venäläiset yritykset suosivat suomalaisia logistiikkapalveluja.

- *kilpailukykyinen infrastruktuuri*
- *maantieteellinen läheisyys, historiatausta*
- *nopea rajanylitys verrattuna kilpaileviin rajoihin*
- *tiheät frekvenssit*

- *logistiikan osaaminen*
- *lisäarvopalvelut*
- *turvallisuus*
- *perinteet viranomaisyhteistyössä (ministeriöt, tulli, rautatiet)*

SVULO-projekti perustuu haastatteluihin ja tutkijoiden omaan asiantuntijanäkemykseen. Raportin tuloksia tutkiessani huomasin, ettei siinä painoteta missään erikseen saatujen tuloksien järjestystä. Voidaan vain olettaa, että tutkimustulokset on lueteltu niiden painoarvon mukaisesti.

4.3 LVM:n raportti

Vuonna 2005 Liikenne- ja viestintäministeriö tuotti *EU:n ja Venäjän välisten liikenneyhteyksien nykytila ja kehitysnäkymät* selvitysraportin. Raportissa arvioidaan mm. EU:n ja Venäjän välisen kaupan kehitystä sekä Suomen asemaa. Tutkimusongelmani kannalta kiinnostava kohta LVM:n raportissa on taulukko, jossa vertaillaan Suomen satamat Baltian, Venäjän ja Saksa-Puola satamiin.

Taulukko 5. Kuljetusreittien vahvuudet ja heikkoudet (Lähde: EU:n ja Venäjän välisten liikenneyhteyksien nykytila ja kehitysnäkymät)

	Suomen satamat	Baltian satamat	Venäjän satamat	Saksa-Puola
Tieyhteydet	++		X	-
Ratayhteydet	+	+	X	-
Satamien kapasiteetti	++	++	-	X
Konttien käsittely	++			-
Lisäarvopalvelut	++		-	-
Rajanylitys ja tullaus	+	+	++	-
Nopeus	+		+	-
Turvallisuus	+			-
Luotettavuus	++	+		-
Kustannustehokkuus	-	+	+	-
Kustannukset/arvotavara				-

+ / ++	reitin vahvuus / merkittävä vahvuus
- / -	reitin heikkous / merkittävä heikkous
X	ei tehdä arviota

Vertailutaulukosta voidaan huomata, että Suomen satamien *luotettavuus, palvelujen laatu ja toimittavuus* nousevat esiin. Kilpailukyvyn kannalta keskeisin ongelma liittyy hintatasoon, joka on korkeampi kuin Venäjällä ja Baltian maissa.

4.4 LVM:n toimenpideohjelma

Liikenne- ja viestintäministeriö asetti ajalle 31.5.2004 - 31.5.2005 ohjausryhmän *Suomen logistista asemaa vahvistavan logistiikkaohjelman* laadinnalle. Ohjausryhmän työn tuloksena on toimenpideohjelma, jossa on esitetty mm. tuloskortti Suomen logistisen aseman menestystekijöistä tehokkuuden, asiakkaan (EU ja Venäjä), yhteistyön ja osaamisen näkökulmasta. Alempana esitän tutkimukseni näkökulmasta olennaisemman osan kyseisestä tuloskortista.

Taulukko 6. Tuloskortti Suomen logistisen aseman menestystekijöistä

NÄKÖKULMA	TALOUS- JA TEHOKKUUSTULOS (tehokkuus, kustannukset, tunnusluvut)	ASIAKASTULOS (EU ja Venäjä asiakkaana, asiakkaalle tuotettu lisäarvo, asiakastyytyväisyys)	YHTEISTYÖ- JA PROSESSITULOS (prosessinäkökulma, ulkoiset/sisäiset sidosryhmät)	OSAAMIS-, INNOVATIIVISUUS- JA UUDISTUMISTULOS (tutkimus ja kehitys)
MENESTYSTEKIJÄT	1. Tehokkaat logistiikka-markkinat 2. Toimivat työmarkkinat 3. Kustannustekijät kilpailukykyisiä 4. Suomen taloudelliset hyödyt ”arvologistiikassa”	1. Toimiva logistiikkainfra 2. Korkean jalostusarvon logistiikassa Suomi markkina-johtaja	1. Sujuvat rajanylitysprosessit 2. Viranomaisyhteistyö toimiva 3. Liikenneoikeuksien rajoitusten purkamien	1. Telematiikka ja teknologia hyödynnetty käytännössä 2. EU- kehittämiss Hankkeet läpiviety 3. Korkean tason kansainvälinen logistiikkaosaaminen käytössä

Taulukossa on lueteltu ne menestystekijät, jotka suomalaisen logistiikan tulisi saavuttaa tulevaisuudessa. Kuten taulukosta käy ilmi, Suomi pyrkii muuttua kilpailukykyisemmäksi panostamalla ”arvologistiikkaan” eli *lisäarvopalveluihin, logistisen teknologian kehitykseen ja viranomaisyhteistyön lisäämiseen*.

4.5 KyAMK:n tutkimus

Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa tehdyssä tutkimuksessa *Logistiikka-alan pk-yritykset versus globaalit suuroperaattorit* (2009) mm. kuvataan yleisesti logistiikka-alan kehitystä. Tämän yhteydessä todetaan, että Suomen kautta kulkevien *tavaravirtojen pienuus* Baltian ja Venäjän satamien massakuljetukseen verrattuna on yksi Suomi-reitin etuuksista. Muut etuudet ovat *turvallisuus, kilpailukykyinen infrastruktuuri, lisäarvopalveluja ja logistinen osaaminen*.

5 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

Tämän tutkimuksen empiria perustuu kvantitatiiviseen metodologiaan. Aakerin, Kumarin ja Dayn mukaan kvantitatiivisen tutkimuksen lähestymistavat voidaan jakaa karkeasti kolmeen otteeseen: deskriptiiviseen, kausaaliseen ja eksploratiiviseen. Tämän tutkimuksen lähestymistapa on deskriptiivinen, mikä tarkoittaa tutkimushetkellä kohdejoukossa vallitsevien ominaisuuksien kuvailua ja analysointia. Vaikka tutkimukseni sisältää jonkin verran kausaalisuhteisiin liittyvää pohdintaa, ei tämä ole kuitenkaan perimmäinen tarkoitus.

Tämä Survey-tutkimus toteutettiin suunnitelmallisten kyselylomakkeiden avulla (ks. liitteet 2/1, 2/2, 2/3, 2/4, 2/5 ja 3/1, 3/2, 3/3). Kyselyn kohdejoukkoa oli kaksi: yrityksen X kanta-asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat. Vertailemalla kohdejoukkojen vastauksia keskenään pyrin mahdollisimman tarkasti kartoittamaan tutkimusongelman ratkaisuja. Potentiaalisten asiakkaiden kyselyssä hyödynnettiin Bizkonilta hankittua yritysrekisteriä, joka sisältää venäläiset tuontiyritykset tietyin rajauksin. Kanta-asiakkaiden kyselyssä käytettiin yrityksen X omaa yritysrekisteriä, jolloin kysely kohdistettiin koko perusjoukolle.

Potentiaalisten asiakkaiden rekisteri osoittautui joltain osin päivittämättömäksi, lisäksi vastausprosentti muodostui epävalidiksi ollen noin 2,89 %. Niin matalan vastausprosentin vuoksi potentiaalisten asiakkaiden kyselyn tuloksia ei voida katsoa riittävän luotettaviksi, eli niitä ei voida yleistää koskemaan koko tutkimuksen perusjoukkoa. En kuitenkaan halunnut jättää tätä kyselyä tutkimustyöstäni kokonaan pois, vaan käsitteelin saamia tuloksia suunta-antavina tuloksina. Kanta-asiakkaiden vastausprosentti taas

oli melko korkea – 73,3 %. Tämän korkean vastausprosentin perusteella voidaan olettaa, että tutkimustulokset antoivat kattavan ja luotettavan kuvan tutkimusaineesta.

5.1 Aineiston hankinnan tekninen toteutus

Tämän tutkimuksen aineiston kerääminen perustuu internetissä toteutettuihin kyselyihin. Valitsin verkkokyselyn sen toimittavuuden takia. Sähköposti tavoittaa vastaajat nopeasti ja tehokkaasti. Verkossa vastaaminen on vaivatonta, mikäli lomakkeen käytettävyys on kohdallaan.

Ennen kyselylomakkeiden laatimista yhdessä yrityksen X:n työntekijöiden kanssa kartoitettiin niitä osa-alueita, joihin yritys haluaisi saada vastauksia. Tutustuin myös aikaisempiin tutkimuksiin ja teoriaan. Aluksi laadin kaksi kyselylomaketta (potentiaalisille ja kanta-asiakkaille) Wordissa. Lomakkeet olivat sisällöltään melko samanlaiset muutama kysymystä lukuun ottamatta. Esimerkiksi kanta-asiakkaiden kyselyssä tutkittiin asiakastyytyväisyyttä, mikä puuttuu potentiaalisten asiakkaiden kyselystä. Kyselyissä on avoimet ja monivalintakysymykset, lisäksi siinä on mukana muutama kvalitatiivista kysymystä.

Asiavirheiden välttämiseksi ja reliabiliteetin varmistamiseksi testasin kanta-asiakkaiden kyselyn yrityksen X työntekijöillä. Muutamien korjausten jälkeen potentiaalisten ja kanta-asiakkaiden kyselyistä laadittiin yhdessä Tommi Salmelan kanssa sähköisen version. Apuna siinä käytettiin SPSS-ohjelmaa (Statistical Package for the Social Sciences).

Seuraavaksi oli saatekirjeiden (liitetty kyselylomakkeisiin) laatiminen ja sähköpostiviestien lähettäminen. Kyselykierrosta oli kaksi ja niiden toteuttamisaika oli kesä-heinäkuu 2010. Näiden yhteydenottojen perusteella vastauksia saatiin seuraavasti:

Taulukko 7. Kyselyiden vastausprosentin muodostaminen

	Kanta-asiakkaat	Potentiaaliset asiakkaat
Perusjoukko/otos, kpl	15	138
Havaintoyksikkö, kpl	11	4
Vastausprosentti, %	73,3	2,9

Muokkaamattomassa muodossa olevaa kvantitatiivista tutkimusaineistoa kutsutaan dataksi. Kvantitatiivisen datan muokkaaminen helpommin tutkittavaksi perustuu tilastotieteeseen. Tilastotieteen funktio on tarjota menetelmät, jotka parhaiten sopivat aineiston käsittelyyn. Tämän tutkimuksen kerätyn datan muokkaaminen informatiiviseen muotoon tapahtui Excellissä ja SPSS:ssä. Excellin graafisten esitysten työkaluja on hyödynnetty kaavioiden laadinnassa, ja SPSS:n tarjoamia valmiita funktioita – moniulotteisessa ristiintaulukossa.

5.2 Teoreettisen viitekehyksen operationalisointi

Tieteellisessä tutkimuksessa tarvitaan teoreettisia käsitteitä ja niiden empiirisiä vastineita. Luonnontieteissä ja määrällisessä tutkimuksessa puhutaan operationalisoinnista, joka tarkoittaa teoreettisten käsitteiden muuttamista empiirisesti mitattavaan muotoon. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, Menetelmäopetuksen tietovaranto.)

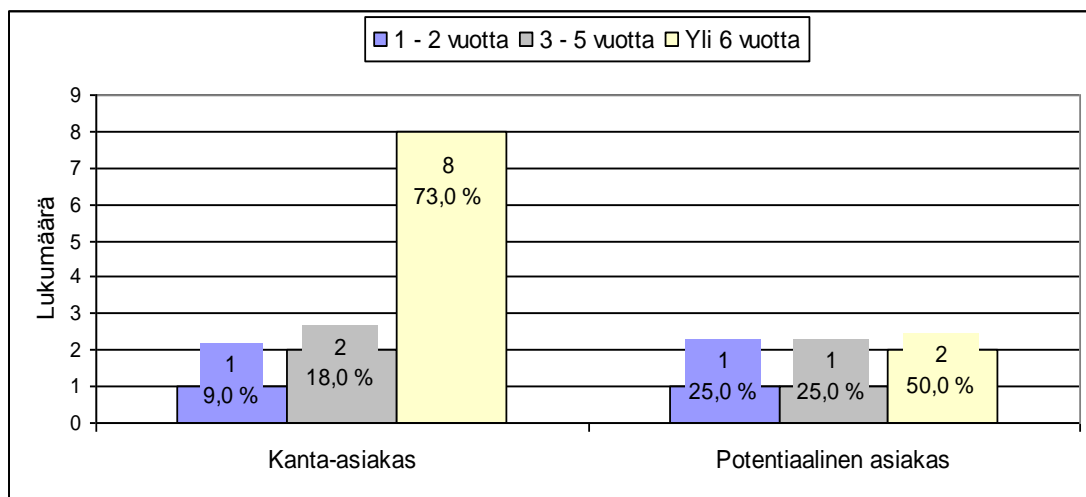
Toisin sanojen kyselylomakkeen avulla kerätty data on saatettava sellaiseen muotoon, että sitä voidaan johdonmukaisesti ja jäsennellysti käsitellä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa tämä tapahtuu usein muodostamalla tilastollisia muuttujia. Taulukko 8. havainnollistaa tämän tutkimuksen viitekehyksen operationalisointia.

Taulukko 8. Viitekehyksen operationalisointi

Teoria	Tarkastelun kohde	Kyselylomake	Tulokset
Ulkomaankauppa	Viennin rakenne	Kumppanuuden kesto, päätavararyhmä, tullaus	Käsitys logistiikkapalvelujen yhteydestä ulkomaankauppaan
Logistiikkapalvelut	Tarjonta, laatu	Suomalaisen logistiikkakumppanin valintaan vaikuttavat tekijät; asiakastytyväisyyskysely	Käsitykset Suomireitin ja logistiikkapalvelujen vahvuuksista
Suomi, Venäjä	Tuonnin kehitys	Tuonnin kehityksen arviointi	Visio

6 EMPIIRISEN TUTKIMUSAINEISTON ANALYYSI

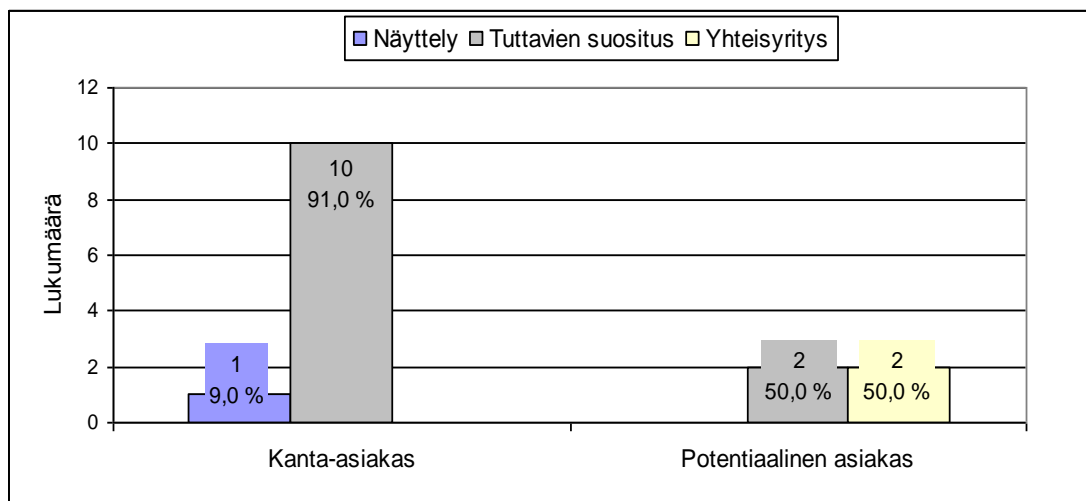
Tämän empiirisen tutkimusaineiston analysointi aloitin tarkastelemalla yrityksen X venäläisten kanta-asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden yhteistyön kestoja heidän nykyisen suomalaisen logistiikkayrityksen kanssa (kuva 2).



Kuva 2. Asiakkaiden yhteistyösuhteen kesto vuosittain tarkasteltuna (n = 11), (n = 4)

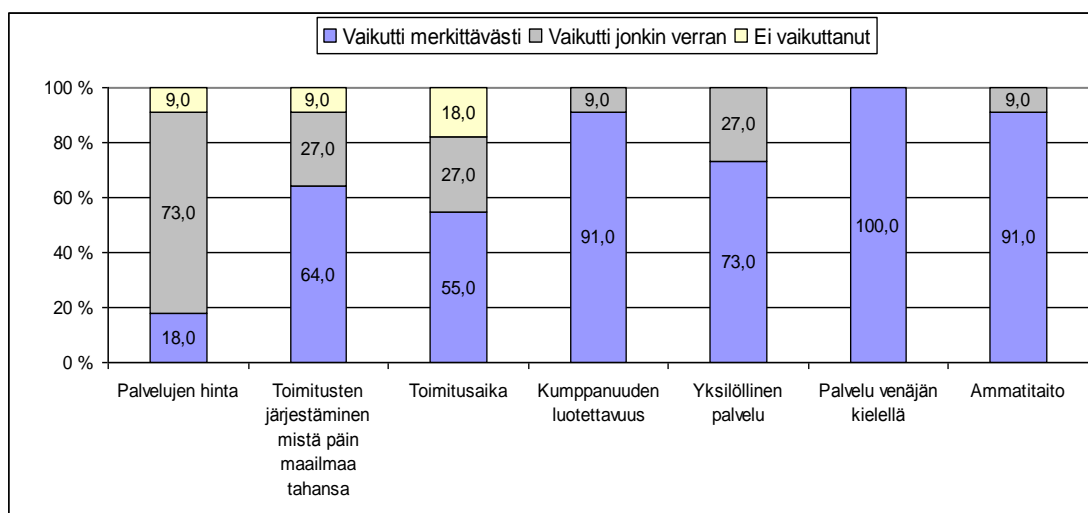
Molempien asiakasryhmien kumppanuudet jakautuvat kestoiltaan suhteellisen samankaltaisesti. Suurimmalla osalla asiakkaista yhteistyö suomalaisen partnerinsa kanssa oli kestänyt yli kuusi vuotta. Tämä kertoo mm. siitä, että suomalaiseen kumppaniin ollaan tyytyväisiä.

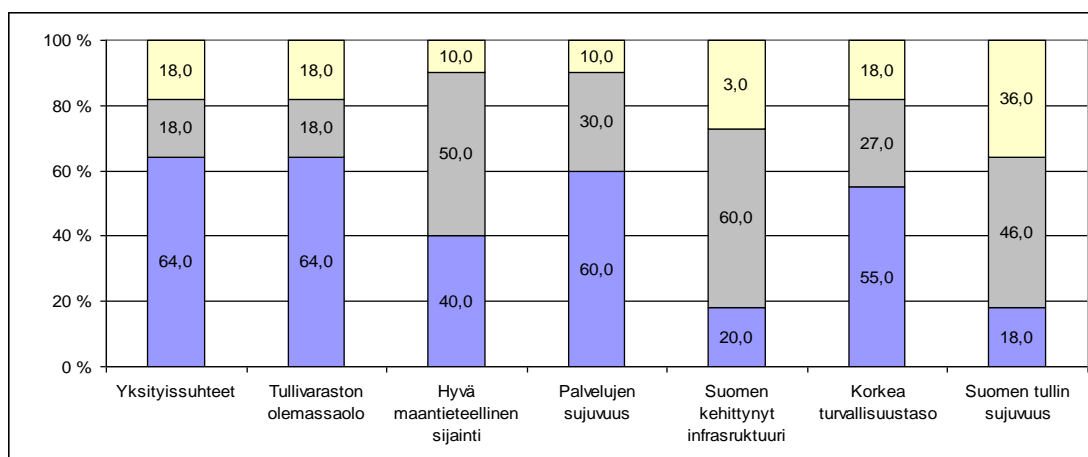
Seuraavaksi venäläisiltä asiakkailta tiedusteltiin, mistä tietolähteistä he ovat löytäneet nykyisen suomalaisen logistiikkakumppanin.



Kuva 3. Tapaamisvaihtoehtojen tarkastelu asiakkaittain (n = 11), (n = 4)

Suomalaisen yhteistyökumppanin löytämiskanavia tarkisteltaessa (kuva 3). voidaan todeta, että tuttavien suositus kanta-asiakkaiden kohdalla on ollut hyvin ratkaiseva tekijä. Potentiaalisten asiakkaiden vastauksista huomaa, että venäläisessä liike-elämässä edelleen luotetaan ja käännyttään tuttavien suosituksien puoleen. Edellä on tuotu esille yrityksen X kanta-asiakkaiden valintakriteerit, joiden perusteella he valitsivat yllämainitun yrityksen yhteistyökumppanikseen (kuva 4).



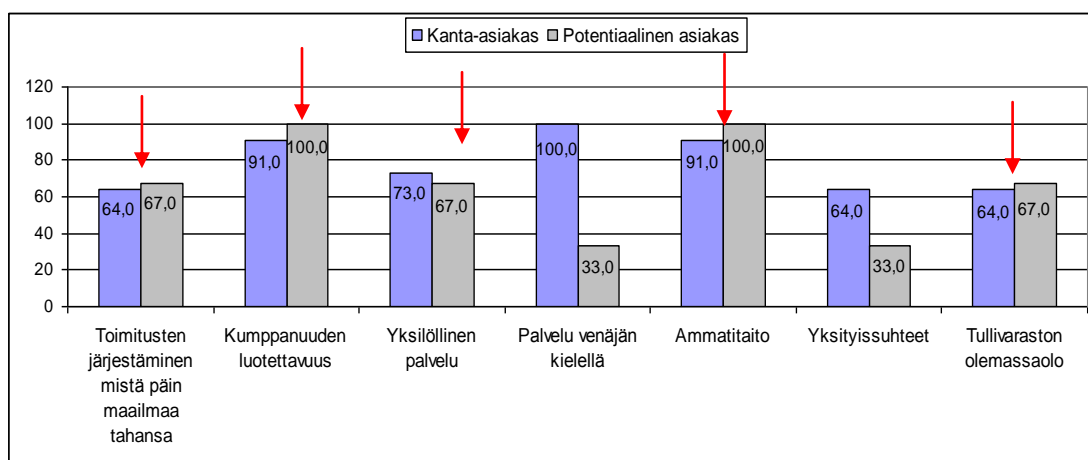


Kuva 4. Kanta-asiakkaiden yrityksen X yhteistyökumppaniksi valintakriteerit (n =11)

Ottaen huomioon vain ne tekijät, jotka vaikuttivat venäläisten yritysten päätökseen merkittävästi ja joiden prosenttiosuus on vähintään 64 %, niin vaikuttavat tekijät jatkautuvat seuraavasti (tässä järjestyksessä):

1. palvelu venäjän kielellä
2. ammattitaito ja kumppanuuden luotettavuus
3. yksilöllinen palvelu
4. toimitusten järjestäminen mistä päin maailmaa tahansa, yksityissuhteet ja tullivaraston olemassaolo

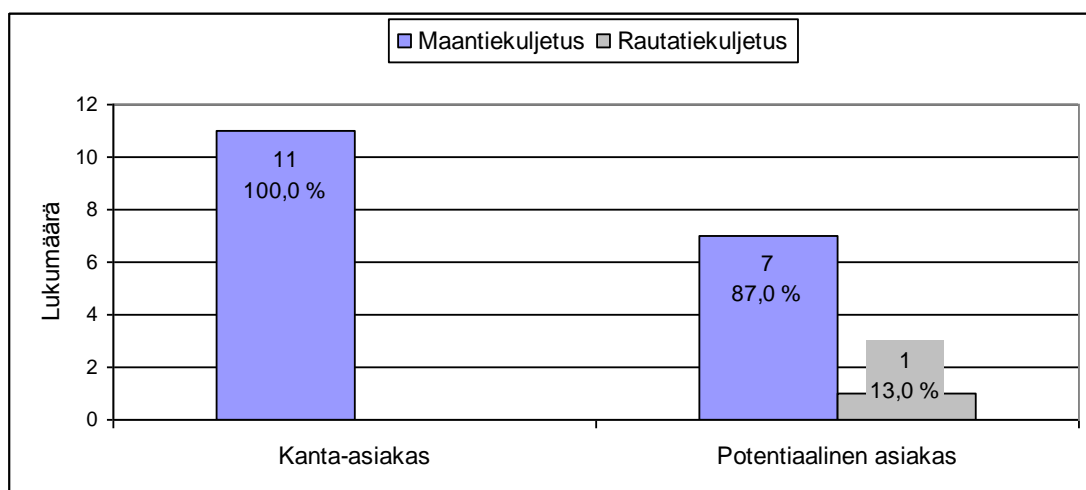
Seuraavassa vertaillaan kanta-asiakkaiden edellä mainitut päätökseen vaikuttavat kriteerit ja potentiaalisten asiakkaiden valintakriteerit keskenään (kuva 5).



Kuva 5. Kanta-asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden logistiikkakumppanin valintakriteerien vertailu (n = 11) ja (n = 3)

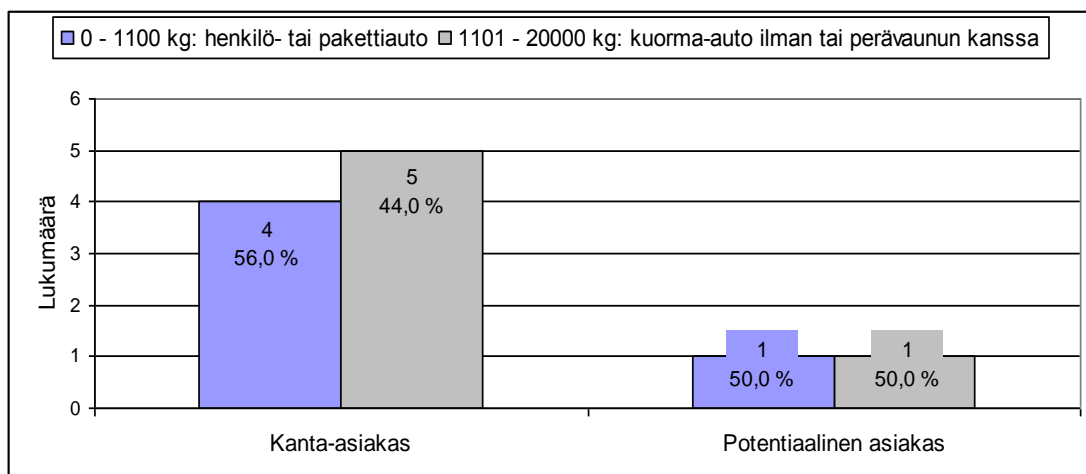
Yllä esitetyn kuvan perusteella voidaan tehdä päätös, että *1. kumppanuuden luotettavuus* ja *2. ammattitaito* ovat tärkeimpiä suomalaisen logistiikkakumppanin valintakriteerit kummassakin vastaajaryhmässä. Seuraavaksi tulee *3. yksilöllinen palvelu*, *4. toimitusten järjestäminen mistä päin maailmaa tahansa* ja *tullivaraston olemassaolo* jakoivat viimeisen sijan. Vertailun tuloksena voidaan todeta, että kanta-asiakkaiden ja potentiaalisten asiakkaiden vastaukset eivät poikkeakaan toisistaan juuri ollenkaan.

Edellä esitetystä kuvasta (kuva 6) tarkastellaan asiakasryhmittäin useammin käyttämää kuljetusmuotoa vietäessä tavaroitaan Suomesta Venäjälle.



Kuva 6. Useammin käyttämä kuljetusmuoto asiakkaittain tarkasteltuna (n = 11), (n = 8)

Tulokset kertovat puolestaan: yrityksen X kanta-asiakkaiden käytössä on vain maantiekuljetus. Potentiaalisten asiakkaiden useammin käyttämä kuljetusmuoto on myös maantie. Tämä tulos voi selittyä seuraavalla kuvalla (kuva 7).



Kuva 7. Yhden toimituserän keskimääräinen paino asiakkaittain tarkasteltuna (n = 11), (n = 2)

Tässä kuvassa tarkastellaan yhden toimituserän keskimääräinen paino asiakkaittain. Toimituserien paino vastauksien mukaan vaihtelee 20 kilosta 1,5 tonniin. Tästä voi päätellä, että kyse ei ole massatavarasta, jota yleensä kuljetetaan meri- ja rautateitse Venäjälle. Vaan kyse on suhteellisen pienistä toimituseristä, nouto- ja jakelukuljetuksista, joista Suomella on pitkä kokemus Venäjä- toimituksissa. Kuvasta myös käy ilmi, millä autolla toimituksen useimmiten kuljetetaan vastaanottajalle. Kuorma-autolla toteutettuja kuljetuksia on hieman enemmän, kuin paketti- ja henkilöautokuljetuksia.

Liittyen ylempänä esitettyyn kuvaan, kyselyn tuloksien mukaan yli puolet kuorma-auto kuljetuksista ovat kappaletavarakuljetuksia. Kappaletavarakuljetusta valitessa tavara-toimittajat säästävät kuljetuskustannuksissa, jotka jaetaan tavanaomistajien kesken. Kyselystä myös selviää, että kappaletavarakuljetuksia järjestettäessä 80 % yrityksistä käyttää alihankkijoiden kuljetuskalustoa. Tämä taas selittyy sillä, että oman kuljetuskaluston ylläpitäminen on niille yrityksille liian kallista, joiden tavanaerät ovat pienehköt.

Seuraavaksi selvitetään asiakasryhmittäin, onko tullaamisen toteutustavalla Venäjällä ja tuoja- yrityksen koon välillä riippuvuutta. Tämän selvityksen tarve perustuu yrityksen X kilpailija-yritysten analyysiin. Monet suomalaiset kilpailija-yritykset tarjoavat asiakkailleen tavaroiden tullaamispalveluja Venäjän puolella. Yrityksen X lisäarvopalvelujen skaalassa tällaisia palveluja on rajoitetusti, vain Moskovan alueella.

Tavaran maahantuonti Venäjälle on melko vaativa prosessi, kun sitä vertaa esimerkiksi EU:n sisäiseen kauppaan. Venäjällä palvelua tullissa ei saa yhtä joustavasti kuin Suomessa ja tullimenettelyt ovat tiukempia. Venäjällä mahantullauksen suorittaa venäläinen juridinen henkilö. Tullaamisen järjestäminen vaatisi suomalaiselta yritykseltä X fyysistä olemassaoloa Venäjällä joko tytäryrityksen tai yhteistyöyrityksen muodossa. On ollut myös tapana ajatella, että tullaamista tarjoavat vain yritykset, joissa on suuret henkilöresurssit.

Tässä selvityksessä kysytään yrityksen X venäläisiltä kanta- ja potentiaalisilta asiakailta, vaikuttaako niiden yrityksen työntekijöiden lukumäärä tullaamisen toteutustapaan, eli tullataanko tavaroita itse vai venäläisen tullibrokerin avulla. Tämän tilastollisen testauksen toteutin moniulotteisena ristiintaulukkona.

Taulukko 9. Tullaamisen toteutustavan ja yrityksen koon välisen riippuvuuden tarkistaminen asiakkaittain

Asiakas				Yrityksen työntekijöiden lukumäärä				Yhteensä
				1 - 15	16 - 100	101 - 250	Yli 251	
Kanta-asiakas	Tullaamisen toteutustapa	Itse	Lukumäärä	6		1	1	8
			%	75,0 %		12,5 %	12,5 %	100,0 %
	Venäläisen tullibrokerin kautta	Lukumäärä	3		0	0	3	
		%	100,0 %		100,0 %	100,0 %	100,0 %	
	Yhteensä	Lukumäärä	9		1	1	11	
		%	81,8 %		9,1 %	9,1 %	100,0 %	
Potentiaalinen asiakas	Tullaamisen toteutustapa	Itse	Lukumäärä	1	1	1		3
			%	33,3 %	33,3 %	33,3 %		100,0 %
	Venäläisen tullibrokerin kautta	Lukumäärä	2	2	1		5	
		%	40,0 %	40,0 %	20,0 %		100,0 %	
	Yhteensä	Lukumäärä	3	3	2		8	
		%	37,5 %	37,5 %	25,0 %		100,0 %	

Taulukosta on selvästi havaittavissa, että 75 % pienistä (työntekijöiden lukumäärä 1 – 15 henkilöä) kanta-asiakasyrityksistä tullaavat tavaransa itse. Potentiaalisten asiakkaiden p/k yrittäjät toteuttavat tullaukset venäläisen tullibronsaakerin avulla. Vertailun tuloksena voidaan todeta, että yrityksen koon ja tullaamisen toteutustavalla ei niinkään ole paljon riippuvuutta, vaan kyse on pikemmin osaamisesta. Jos yrityksessä on henkilökunta, joka on perehtynyt tullaamisen prosessiin ja lupa-asiat ovat kunnossa, niin tavaroita tullataan itse. Kanta-asiakkaiden pienissä yrityksissä, joissa tavaravirratkin ovat pieniä, useimmiten tullataan tavaroita itse tullaamisen kustannuksien säästämisen vuoksi.

6.1 Asiakastytyväisyysanalyysi

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on myös selvittää yrityksen X asiakaspalvelun nykyinen taso. Yritys X kilpailee palvelun laadulla, ja haluaa tiedustella asiakkailtaan mielipidettä tarjoaviensa palvelujen tasosta. Yrityksen palvelujen hintataso on suunnilleen samanlainen kuin lähempää rajaa sijaitsevilla logistiikkayrityksillä, mikä ei tee yrityksen X hintapolitiikasta kovinkaan kilpailukykyisen. Lisäksi monet logistiik-

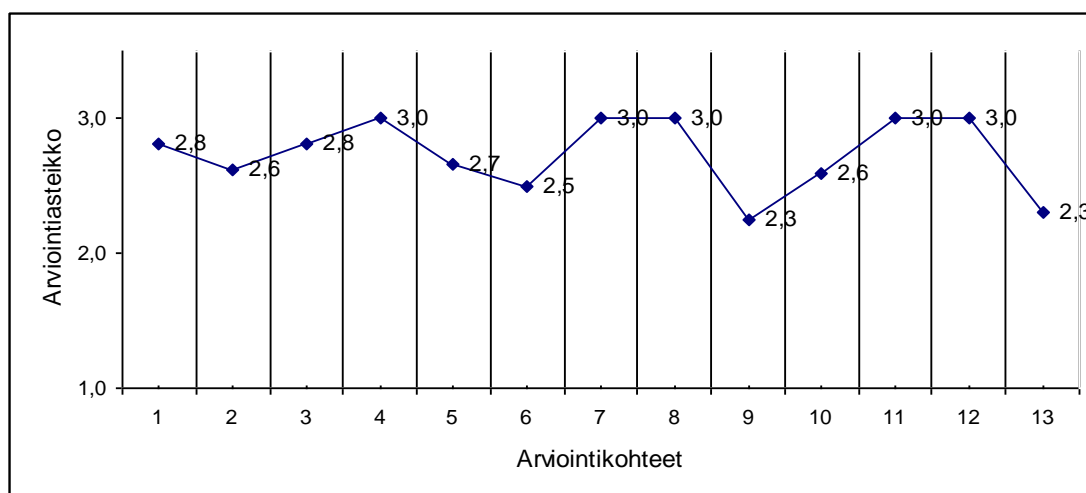
kayritykset palvelevat asiakkaitaan ympärivuorokauden, kun taas yrityksen X aukioloajat ovat klo 8 – 16. Tutkittavilta asiakkailta tiedustellaan mielipiteitä näistäkin tekijöistä, vaikkeivät ne olekaan yrityksen X kilpailuvaltteja. Tutkimuksen tulosten perusteella voidaan muuttaa palvelujen laatu kilpailukykyisemmäksi.

Edellä esitetty taulukko kuvastaa yrityksen X palvelutasoprofiilia. Palvelutasoprofiili saadaan laskemalla muuttujien 1 – 13 keskiarvot, arviointiasteikko oli 1–3. *Mainittakoon, että keskiarvojen käyttö järjestysasteikolla mitattujen muuttujien profiilien esittämisessä on yleinen tapa asiakaspalvelu- ja markkinointitutkimuksissa* (Holopainen & Pulkkinen 2008, 209).

Taulukko 10. Yrityksen X palvelutasoprofiili (n = 11)

Arviointikohteet	Keskiarvo
1. Tarjouspyyntöihin reagoiminen	2,8
2. Logistiikkaratkaisujen taloudellisuus	2,6
3. Työn sujuvuus	2,8
4. Reklamaatioihin reagoiminen	3,0
5. Laskujen oikeudellisuus	2,7
6. Hintapolitiikka	2,5
7. Lisäarvopalvelut	3,0
8. T1 laadinnan joustavuus	3,0
9. Toimiston ja varaston aukioloajat	2,3
10. Uusien teknologioiden käyttö	2,6
11. Ammattitaito	3,0
12. Yksilöllinen palvelu ja henkilökunnan ystävällisyys	3,0
13. Internet-sivujen toimivuus	2,3

Seuraavassa esitetään palvelutasoprofiili myös kuviona.

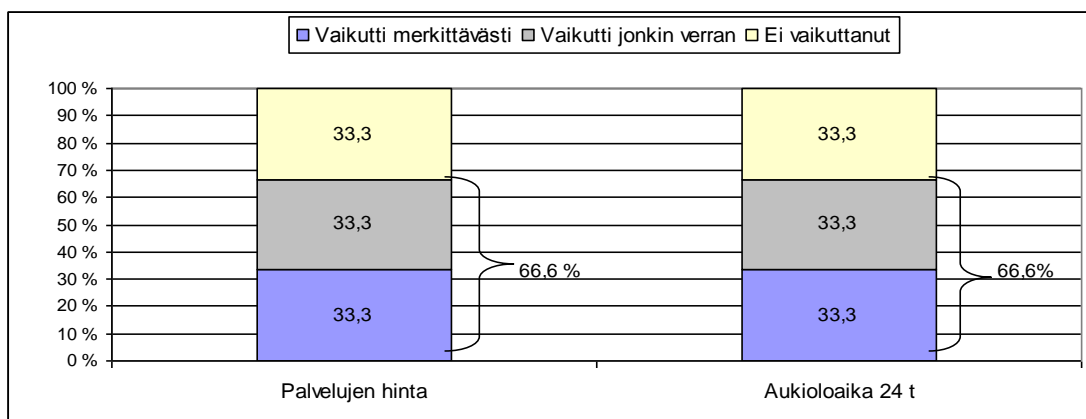


Kuva 8. Yrityksen X palvelutasoprofiili (n = 11)

Asiakkaat ovat keskimäärin hyvin tyytyväisiä yrityksen X yksilölliseen palveluun, ammattitaitoon, TI laadinnan joustavuuteen, liitännäispalveluihin, työn sujuvuuteen ja tarjouspyyntöihin reagoimiseen.

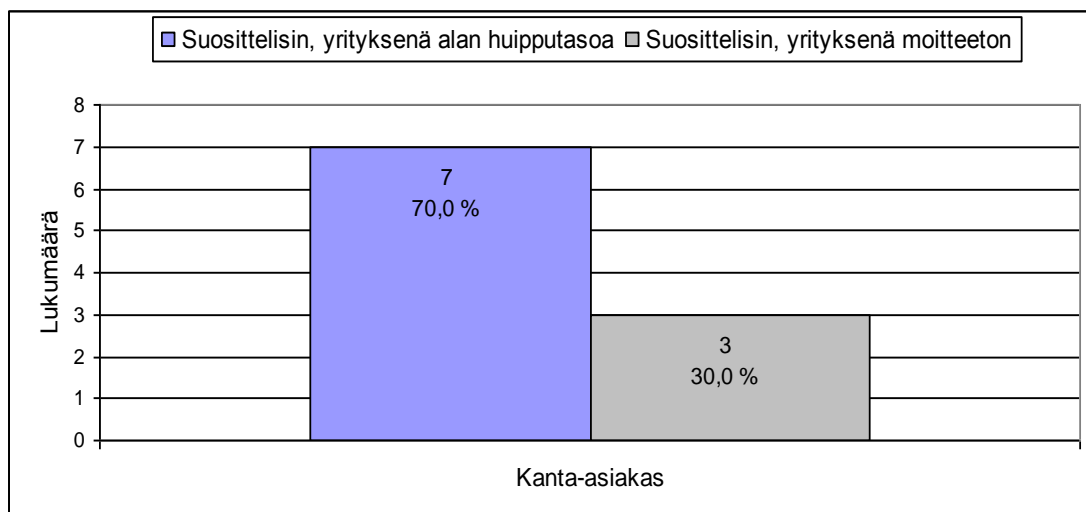
Muuttujat, jotka palvelutasoprofiilissa saivat luku 2,5 ja sen pienemmän arvon, tutkitaan muita yksityiskohtaisemmin, sillä näissä tekijöissä on jonkin verran parantamisen varaa. Nämä tekijät ovat *hintapolitiikka*, *toimiston ja varaston aukioloajat* sekä *internet-sivujen toimivuus*. Muuttujan *internet-sivujen toimivuus* jätetään pois jatkotarkastelusta, koska juuri ennen kyselyn suorittamista yritys X oli uusinnut omia internet-sivujaan, josta monet kanta-asiakkaat eivät vielä tiedäneet.

Tarkistaakseen muuttujat *hintapolitiikka* ja *toimiston ja varaston aukioloajat* lähempää, käännytään potentiaalisten asiakkaiden kyselyn tuloksien puoleen. Edellä esitetyn kuvan perusteella voidaan päätellä, että yllämainitut tekijät vaikuttavat melkoisesti suomalaisen logistiikkakumppanin valintaan.



Kuva 9. Palvelujen hinnan ja aukioloajan vaikutus suomalaisen logistiikkayhteistyökumppanin valintaan, potentiaaliset asiakkaat (n = 3)

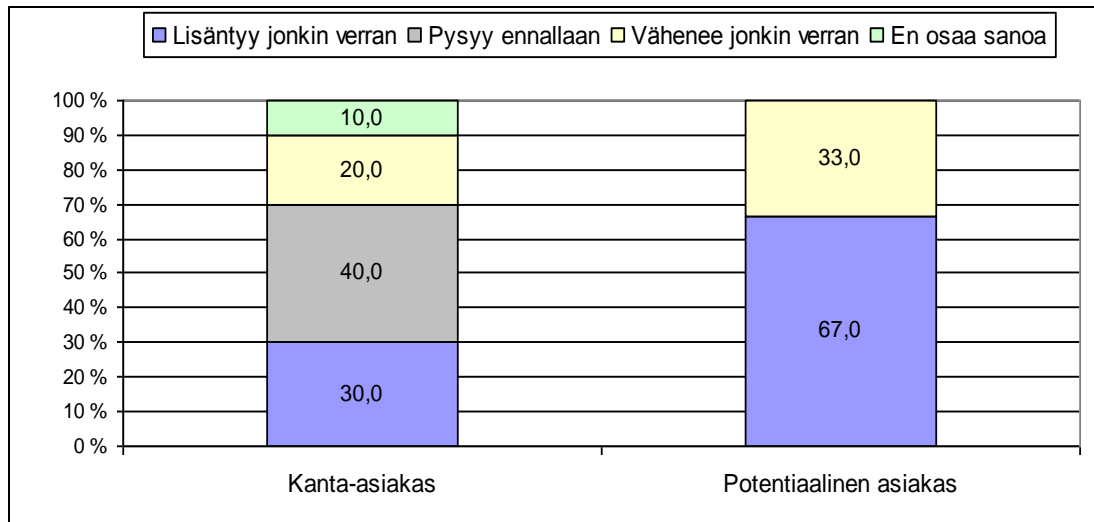
Seuraavassa kuvassa on esitetty kanta-asiakkaiden vastaukset kyselykysymykseen: Suosittelettko liiketuttavillenne yritystä X yhteistyökumppaniksi? Kyselyn tulos kertoo puolestaan: asiakkaat valitsivat viidestä vastausvaihtoehdosta kaksi korkeata luottamusta kuvastava vastausta (kuva 10).



Kuva 10. Suositteelukyselyn tulokset (n = 11)

6.2 Tuonnin kehityksen arviointi

Tässä luvussa tarkastellaan kanta- ja potentiaalisten asiakkaiden lähitulevaisuuden ennusteet tuonnin kehityksen suhteen.



Kuva 11. Tuonnin kehityksen arviointi asiakkaittain tarkasteltuna (n = 11), (n = 3)

Reilu yli puolet potentiaalisista asiakkaista kokee tuonnin lisääntyvän jonkin verran. Kanta-asiakkaiden ennusteet tuonnin kehityksestä ovat maltillisia. Suurin osa heistä on sitä mieltä, että tuonti pysyy ennallaan.

7 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN JOHTOPÄÄTÖKSET JA TOIMENPIDESUOSITUKSET

Venäläisille yrityksille on tärkeintä suomalaisissa logistiikkakumppaneissaan toiminnan *turvallisuus* ja *luotettavuus*. Hyvästä yhteistyökumppanista pidetään kiinni ja mielellään suositellaan häntä muille. Luotettavuuden rinnalle nousee *yksilöllinen palvelu venäjän kielellä*. Viimeinen johtuu siitä, että venäläisten, esim. englannin kielen taso yleisesti ottaen on heikohko. Palvelu venäjän kielellä arvostetaan ja pidetään merkinä tasokkaasta asiakaspalvelusta.

Venäläiset asiakkaina ovat vaativia ja pitävät sujuvasta palvelusta, jolloin heidän yksilölliset tarpeet otetaan huomioon. Toimitusaikojen pitämiseksi logististen palvelujen on oltava melko kitkatonta. Erilaisten toimitus- ja tullimuodollisuuksien ratkaisemiseksi tarvitaan ammattitaitoista henkilökuntaa. Myös yrityksen X asiakkaiden mielestä *sujuva tulliasiakirjojen laatiminen, nopea reagointi reklamaatioihin ja laskujen oikeudellisuus* kuvastavat ammattitaidon tasokkuutta. Suomalaisen yhteistyökumppanin *ammattitaidon vaikutus* yrityksen valinnassa nousi kolmannelle sijalle. Venäläisten asiakkaiden tärkein päätavararyhmä on *koneet ja mekaaniset laitteet, ja niiden osat*, jolloin useammin käyttämä kuljetusmuoto on maantiekuljetukset. Tava-

roita viedään Venäjälle pääosin paketti- ja kuorma-autoilla. Yksi Suomi-reitin vahvuuksista onkin vahva logistinen osaaminen jakelu- ja noutokuljetuksissa ja arvotavaran transitokuljetuksien järjestämisessä Venäjälle. Lisäksi Suomen ulkomaankaupan *infrastruktuurin kehittyneisyys* katsotaan kuljetusten toimivuudelle eduksi.

Yllämainitusta huolimatta kyselyn mukaan logististen palvelujen hintatason vaikutus suomalaisen yhteistyökumppanin valitsemisessa on suurempi kuin kehittyneen infrastruktuurin vaikutus. Toisin sanoen venäläisille asiakkaille palvelujen edullisuus on tärkeämpi kriteeri kuin Suomen infrastruktuuri. Logististen palvelujen korkea hintataso onkin koko Suomi-reitin heikkous. Tästä seuraa kova hintakilpailu logistiikkayrityksien keskuudessa. Eriolaisten lähteiden mukaan monet venäläiset asiakkaat ovat kuitenkin valmiita maksamaan logistiikkapalveluista enemmän, koska pitävät Suomea turvallisena maana. Suomen maan turvallisuus on heille yksi tärkeimmistä valintakriteereistä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla selvittiin yrityksen X palvelujen sekä vahvat että heikommat kohdat. Yrityksen X asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä sen ammattitaitoon ja asiakaslähtöiseen palveluun. Asiakastyytyväisyyskyselyssä tärkeiksi kohdiksi nousivat myös *joustavuus TI laadinnassa, tavaroiden toimitus mistä päin maailmaa tahansa ja lisäarvopalveluja* (ks. taulukko 10 palvelutasoprofiili). Palvelujen *hintapolitiikassa* ja *aukioloajoissa* on kuitenkin parannettavaa. Tullaamisasioissa Venäjän puolella ratkaisevin tekijä on osaaminen, ei niinkään yrityksen työntekijöiden lukumäärä.

Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksiin perustuen voidaan yritykselle X antaa seuraavat toimenpidesuositukset:

1. Yrityksen X hintapolitiikan parantamiseksi voidaan kanta-asiakkaita palkita erikoisalennuksilla. Ne voivat olla esimerkiksi määrä- tai kausialennukset. Alennus voi sijoitua myös johonkin Venäjän merkki -päivään tai tapahtumaan.
2. Potentiaalisia asiakkaita voidaan myös houkuttaa erikoistarjouksilla. Markkinointityö keskitetään yrityksen vahvuusanalyysiin.

3. Voidaan omaa hinnoittelupolitiikka verrata Venäjällä toimivien logistiikkayrityksien hinnoitteluperiaatteisiin. Tämä edesauttaisi paremmin ymmärtämään venäläisten asiakkaiden tarpeet ja odotukset.

4. Kalliimman hinnoittelupolitiikan voidaan ”pehmentää” laajentamalla arvon lisä palveluja. Esimerkiksi, voidaan tarjota venäläisille asiakkaille tavaroiden ”ovelta ovelle” toimituspalvelua. Yritykseltä X tämä vaatisi kuljetus- ja tullaamispalvelujen järjestämistä ja samalla verkostoitumista Venäjälle. Löytääkseen luotettavan yhteistyökumppanin Venäjällä voidaan esimerkiksi kääntyä Cursor Oy:n tai Kouvola Innovation Oy:n puoleen. Yllämainituilta Kotka-Haminan ja Kouvolan seudun kehittämissyhtiöiltä saa neuvonta-apua esim. venäläisen agentin etsimisestä ja sopimuslaadinnasta Venäjän puolella.

5. Vuonna 2008 alkanut maailman talouskriisi osoitti yritykselle X, miten haurasta yksintoimintaa on. Globalisaation tendenssinä on suurten logistiikkayritysten muodostaminen. Tuloksena on, että suuret logistiikkayritykset ovat tulevaisuudessa edullisemmassa asemassa alan pienempiin toimijoiden nähden. Yrityksen X täytyy olla hyvin perillä suurten logistiikkayritysten toimintatavoista, jotta se kykenisi muodostamaan omaa kilpailukykyistä toimintaa. Kannattaa myös miettiä, miten voisi verkostoitua myös täällä Suomessa.

6. Aukioloajoissa voitaisiin joustaa osa-aikaisten työntekijöiden voimin.

8 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kuvata ja analysoida suomalaisen logistiikkayhteistyöyrityksen valintaan vaikuttavat tekijät venäläisen asiakkaan näkökulmasta.

Keskeiset tutkimuskysymykset olivat:

1. Mitä tekijöitä liittyy Suomen ja Venäjän väliseen ulkomaankauppaan ja logistiikka-palveluihin?

2. Mitkä tekijät vaikuttavat suomalaisen logistiikkaoperaattorin valintaan venäläisen asiakkaan näkökulmasta ja mitä parannettavaa niissä on?

Tutkimuksessa esitettiin sekä venäläisten yrittäjien ja Suomi-reitin tuntijoiden mielipiteet sekä suomalaisten Venäjän kaupan asiantuntijoiden näkökulmat tutkimusongelmasta. Näin saatiin tutkimusongelmaa tutkittua kokonaisvaltaisemmin. Myös ratkaisuja tutkimusongelmaan saatiin kiitettävästi.

Molempien osapuolten, suomalaisten sekä venäläisten, mielipiteet tutkimusongelman ratkaisemisessa olivat tärkeitä. Jos suomalaisten ja venäläisten näkökulmat eroaisivat suuresti toisistaan, niin tämä olisi antanut edellytykset jatkotutkimuksille. Jotta saataisiin paremmin verrattua tutkimustyön tuloksia, luotiin alempana esitetty taulukko, joka on teoreettisen viitekehäksen, aikaisempien tutkimusten, Suomi-reitin SWOT-analyysin ja empiirisen tutkimuksen synteesi.

Taulukko 11. Suomalaisen logistiikkakumppanin valintaan vaikuttavat tekijät

Teoreettinen viitekehys	Aikaisemmat tutkimukset: kumppanin valintaan vaikuttavat tekijät	SWOT-analyysin Suomi-reitin vahvuudet: kumppanin valintaan vaikuttavat tekijät	Empiirinen tutkimus: kumppanin valintaan vaikuttavat tekijät (kanta-asiakkaat ja potentiaaliset asiakkaat)
<ul style="list-style-type: none"> – Venäjä suurin Suomen kauppakumppani – Suomen ja Venäjän keskinäinen kauppa täydentää toisiaan – Suomen ja Venäjän välinen ulkomaankauppa painottuu arvo tavaran transiitokuljetuksiin – kilpailukykyiset lisäarvopalvelut <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> – hinta – kilpailukykyinen infrastruktuuri – palvelujen laatu – maantieteellinen läheisyys – turvallisuus – logistinen osaaminen – lisäarvopalvelut – tavaravirtojen pienuus <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> – kilpailukykyinen infrastruktuuri – lisäarvopalvelut – logistinen osaaminen – maantieteellinen sijainti – historialliset taustat – julkisen sektorin ja yritysten yhteistyö <p style="text-align: center;">↓</p>	<ul style="list-style-type: none"> – turvallisuus ja luotettavuus – ammattitaito – yksilöllinen palvelu venäjän kielellä – toimitusten järjestäminen mistä päin maailmaa tahansa – hinta – maantieteellinen sijainti – kilpailukykyinen infrastruktuuri <p style="text-align: center;">↓</p>
suomalaisten näkökulma	venäläisten ja suomalaisten näkökulma	suomalaisten ja venäläisten näkökulma	venäläisten näkökulma

Taulukon sisällöstä voidaan päätellä, että suomalaisen logistisen kumppanin valintaan vaikuttavat tekijät ovat kaikissa tutkittavissa osa-alueissa melko samoja, niiden järjestys vain vaihtelee.

On myös syytä kiinnittää erillistä huomiota *aikaisempien tutkimusten ja SWOT-analyysin* vertailuun. Kuten olen jo maininnut, aikaisempien tutkimusten tuottoisin vuosi oli 2005. Sen sijaan SWOT-analyysissä on käytetty tuoreinta tutkimusongelmaan liittyvää tietoa. Näiden kahden tutkimusosan vertailun tuloksena voidaan todeta, ettei viidessä vuodessa ole tapahtunut radikaalisia muutoksia suomalaisessa Venäjänlogistiikassa juuri ollenkaan. Osasyynä tähän mielestäni on taloudellisen taantumän hidastava vaikutus logistisen kehitykseen. Tämän todistaa myös SULO-projektissa esitetty Suomi-visio Venäjän logistiikassa vuoteen 2010. Tällä hetkellä voidaan huomata, että vuodelle 2010 oli asetettu paljon suurimmat odotukset, kun mitä todellisuudessa oli tapahtunut.

Toinen syy siihen on se, että yleensä suuret struktuurimuutokset Venäjällä tapahtuvat hyvin hitaasti. Hitauden syynä ovat mielestäni mm. Venäjän maantieteellinen sijainti (pinta-ala 17 075 200 km², jolloin väestötiheys 8,4 asukasta neliökilometrillä; vertaa Suomeen: 17,64 asukasta neliökilometrillä), lainsäädännöllinen kypsymättömyys (vain 19 vuotta markkinataloudessa), politiikan liiallinen vaikutus talouteen, monitasoinen byrokratian struktuuri, rahan puute ja jokseenkin venäläinen mentaliteetti.

Ottaen huomioon yllämainitun taulukon tulokset ja lisäksi SWOT-analyysin (ks. liite 1) heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat huomioon, voidaan tehdä seuraava johtopäätös tutkimustyöstä:

1. Venäjä ja Suomi ovat viimeisen 60 vuoden aikana kartuttaneet hyvän naapuruisen, taloudellisen ja logistisen yhteistyön kokemusta nousu- tai laskusuhdanteista riippumatta. Tämä antaa sekä suomalaisille että venäläisille yrittäjille ja viranomaisille sekä elinkeinoelämän edustajille uskoa siihen, että yhteisvoimin on mahdollista vaikuttaa globalisaatioon liittyviin haasteisiin.
2. Suomen ulkomaankaupan volyyymi ja logistiikka-alan hyvinvointi on hyvin riippuvainen Venäjän taloudellisesta kehityksestä. Kuitenkin Venäjän viennin rakenteen säilyessä nykyisellään mahdollisuus kasvattaa maiden välistä ulkomaankaupan liikevaihtoa ei voi jatkua enää kauan. Suomen kansantalouden pyrkimys öljyriippuvuuden vähentämiseen voi johtaa kahdenvälisen kaupan volyymin laskuun. Siksi Venäjän talouden modernisointi ja uusien venäläisten tavaroiden ja palvelujen pääsy varsinkin vaativille Suomen markkinoille ovat keinoja säilyttää kahdenvälisen kaupan kasvuvauhti.

3. Parantunut talousilmapiiri Venäjällä on vetänyt puoleensa suomalaisia investointeja, jotka tuovat mukanaan ei niinkään rahaa, kuin uutta teknologiaa ja osaamista. Tämä antaa mahdollisuuden uusien yhteistyöprojektien syntymiselle ja myös ulkomaankaupan vauhdittamiselle.

4. Säilyttääkseen Suomen vahvan logistisen aseman Venäjän kaupassa, Suomen logistiikkakustannusten taso on alentava ja logistiikan tehokkuutta parannettava. Logistiikkakustannusten taso voidaan ”pehmentää” tasokkaalla ulkomaankaupan infrastruktuurilla ja arvolisäpalvelujen laajalla skaalalla. Logistiikan tehokkuutta voidaan parantaa ongelman kokonaisnäköyksellä (tutkimukset, projektit, koulutukset jne.) ja kansallisella logistiikkastrategialla, joka edellyttää yritysten ja julkisen vallan tiivistä yhteistyötä.

Suomen logistiikka-alalla vallitseva hajanaisuus logistiikkayritysten keskuudessa alentaa Suomi-reitin tehokkuutta, synnyttää päällekkäisiä investointeja ja kasvattaa sisäistä ja alueellista kilpailua. Tähän dilemmaan saattaisi olla ratkaisuna suurten kansainvälisten logistiikkayritysten muodostaminen, jotka hallitsisivat koko logistiikkaketju kaikkine arvolisäpalveluineen.

5. Suomalaisten logistiikkayritysten laajentuminen Venäjälle ja aktiivinen logististen palvelujen markkinointi kansainvälisellä tasolla tukevat Suomen pyrkimystä säilyttää tärkeimmän yhteistyökumppanin asemaa Venäjän kaupassa.

LÄHTEET

Aaker, D., Kumar, V. & Day, G. 1995. Marketing Research. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Anttonen, M. 2010. Modernisaatio tuo uusia näkymiä Venäjä-suhteisiin. Tulliviesti 2/2010, s. 17.

Azeem, M. 2007. Venäjän liiketoiminnan perusopas. Helsinki: Jpaino Oy.

Beljaninov, A. 2010. Venäjän FTL:n pääjohtaja. Haastattelu. Tulliviesti 2/2010, s. 9 - 10.

BOFIT, 2010. Viikkokatsaus 23/2010. Saatavissa:
<http://www.bof.fi/NR/rdonlyres/68AE4D72-DE64-4B57-8D06-B26012CEABA1/0/v201023.pdf> [viitattu 20.9.2010].

Eerola, A. 2010. Eurooppalaisyritykset luottavat jälleen Venäjään. Kauppalehti 7.7.2010.

Ehdotus Suomen logistiikkastrategiaksi luovutettiin. Liikenne- ja viestintäministeriö 4.6.2010. Saatavissa:
<http://www.lvm.fi/web/fi/uutinen/view/1165512> [viitattu 4.10.2010].

EK: Venäjä parantaa investointi-ilmapiiriä. Tiedotteet 15.4.2010. Rusgate. Saatavissa:
<http://www.rusgate.fi/tiedotteet/ek-venaja-parantaa-investointi-ilmapiiria> [viitattu 24.9.2010].

EU:n ja Venäjän välisten liikenneyhteyksien nykytila ja kehitysnäkymät. Liikenne- ja viestintäministeriö. Julkaisuja 4/2005. Saatavissa:
<http://www.lvm.fi/web/fi/julkaisu/view/820937> [viitattu 28.9.2010].

Handelberg, J. & Talvela, J. 2009. Logistiikka-alan pk-yritykset versus globaalit suuroperaattorit. Tutkimuksia ja raportteja. Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Nro 53.

Harjula, J. & Eho, J. 2010. Kansainvälistä kilpailukykyä ja tunnettuutta Etelä-Suomen kuljetuskäytävälle. *Logistiikka* 4/2010, s. 23.

Hernesniemi, H., Auvinen S. & Duraev G. 2005. Suomen ja Venäjän logistinen kumppanuus. Helsinki: Taloustieto Oy.

Holopainen, M. & Pulkkinen, P. 2008. Tilastolliset menetelmät. WSOY.

Husted, S. & Melvin, M. 2010. *International Economics*. 4. painos. Eighth Edition.

Härkönen, J. 2010. LIMOWA kurkottaa Uralin taa. *Logistiikka* 1/2010, s. 24.

Härkönen, T. 2010. Logistiikka on olennainen osa Suomen vientiä. *Logistiikka* 4/2010, s. 10, 11.

Itään suuntautuva maantietransito huhti-kesäkuussa 2010. Tullihallitus, Tilastoyksikkö 30.8.2010. Saatavissa:

http://www.tulli.fi/fi/tiedotteet/ulkomaankauppatilastot/transitokatsaukset/2010/trans10_2/index.html?bc=370 [viitattu 30.9.2010].

Karrus, K. 2001. *Logistiikka*. WSOY.

Koskinen, P. 2010. Suomen maito ja Moldovan viini. *Kauppalehti*, kesäkuu 2010.

Kivilaakso T. 2010. Logistiikka-asioita. Kymenlaakson kauppakamarin jäsentiedote 2/2010, s. 7.

Kymenlaakson kauppakamarin jäsentiedote 2/2010, s. 1.

Laukkanen, T. EK:n Venäjä-asiantuntija. Haastattelu. *Venäjän aika* 2/2010, s. 14 – 15.

Lepistö, T. 2010. Haminan ja Kotkan satamat yhteistyöhön. *Logistiikka* 2 / 2010, s. 18.

Leppänen, R. 2010. Työnantajat suosivat venäjää. *Kauppalehti* 2.6.2010, s. 7.

Logistiikka-alan suhdanneodotukset pääosin myönteisiä. Uusihanke 1.4.2010. Merenkulkualan koulutus- ja tutkimuskeskus. Saatavissa:

<http://mkk.utu.fi/tutkimus/projektit/uusihanke/ello-logistiikkabarometri.html> [viitattu 20.9.2010].

Liikenne- ja viestintäministeriö 2005. Suomen ja Venäjän logistinen kumppanuus. SVULO-projektin loppuraportti. Helsinki: Taloustieto Oy.

Liikenne- ja viestintäministeriö. Suomen logistisen aseman vahvistaminen. Toimenpideohjelma 2005, s. 29. Saatavissa:

www.mintc.fi/fileserver/upl625-Logistiikan%20toimenpideohjelma.pdf [viitattu 29.9.2010].

Orenius, M. 2010. Talous, yhteiskunta, ihminen. 1. painos. WSOYpro Oy, Helsinki.

Pehkonen, E. 2000. Vienti- ja tuontitoiminta. 1. painos. Helsinki: WSOY.

Подписан российско-финский договор об аренде Сайменского канала на 50 лет. Новости 27.5.2010. Saatavissa:

<http://www.regnum.ru/news/economy/1288073.html> [24.9.2010].

Repo, S. 2010. Venäjän tullikonsepti uudistuu. Tulliviesti 2/2010, s.9 – 10.

Rytsy, A. 2010. Transrussiasta suuntaa logistiikkatutkimukselle. Logistiikka 3/2010, s. 30 – 31.

Saari, A-P. 2010. Talous elpyy – näkykö horisontissa logistiikka-alan paremmat ajat?

Saksa, J. 2010. Lehden pääteemana Venäjä. Tulliviesti 2/2010, s. 3.

Salmelin, N. 2010. Saimaan kanava ja sen liikenne. Opinnäytetyö. Saimaan ammattikorkeakoulu. Saatavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/16289/Salmelin_Noora.pdf?sequence=1 [viitattu 27.9.2010].

Saralehto S. 2010. Venäjä elpyy – mitä tekee Suomi? Kauppalehti 22.6.2010.

Северо-Западный федеральный округ. Промышленность Северо-Запада России.

Saatavissa:

<http://www.metaprom.ru/pub489.html> [viitattu 1.10.2010].

Shlyamin, V. 2008. Venäjän muuttuva liiketoimintaympäristö. Boardman Oy.

South-East Finland – Russia ENPI CBC 2007 – 2013. Euroopan naapuruus- ja kumppanuus- projekti. Saatavissa:

<http://www.southeastfinrusnpi.fi/> [viitattu 23.9.2010].

St. Petersburg Corridor. Bulletin No 1. Saatavissa:

<http://www.infofin.ru/data/files/AEC%20lehti%20FIN-01%20v10%20kevyt%20OK.pdf> [viitattu 23.9.2010].

Suomen tilastollinen vuosikirja 2009. Tilastokeskus. Multiprint Oy, Helsinki.

США дали пропуск («Ведомости», 04.10.2010). Россия и Всемирная торговая организация. Пресса 4.10. 2010. Saatavissa:

http://www.wto.ru/ru/press.asp?msg_id=26947 [viitattu 5.10.2010].

Tilastokeskus. Suomen tilastollinen vuosikirja 2009. 104. vuosikerta. Helsinki: Multiprint Oy.

Transitoliikenteen lisäarvopalvelut. Logistiikka 4/2009, s. 25. Saatavissa:

http://www.merikotka.fi/tiedotteet/Logistiikka_tralia_09.pdf [viitattu 4.10.2010].

Uusia näkökulmia logistiikka-alalle. ELLO-hankeen verkkosivut. Saatavissa:

<http://ellohanke.fi/fi> [viitattu 21.9.2010].

Ulkomaankaupan kuljetusten edistäminen. Liikennevirasto. ELY-keskus 9.9.2010.

Saatavissa:

http://www.ulkomaankaupanreitit.info/tarkeimmat_vaylat.htm [viitattu 4.10.2010].

Venäjän rautatiemarkkinoilla myllertää. Lyhyesti! Logistiikka 5/2010.

VTT: Uusi teknologia tehostamaan logistiikkaa ja nopeuttamaan Venäjän ja Suomen välistä tavaraliikennettä. Tiedotteet 5.5.2010. Rusgate. Saatavissa:

<http://www.rusgate.fi/tiedotteet/vtt-uusi-teknologia-tehostamaan-logistiikkaa-ja-nopeuttamaan-venajan-ja-suomen-valista-ta> [viitattu 23.9.2010].

Väyrynen, P. Ulkomaankauppa- ja kehitysministeri. Haastattelu. Logistiikka 4/2010, s.10.

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Menetelmäopetuksen tietovaranto. Operationalisointi. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_2.html [viitattu 20.10.2010].

Öljyrahaa virtaa maahan, mutta menot ylittävät budjetin tulot. Vedomosti 27.4.2010.

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> • Kilpailukykyinen ulkomaankaupan infrastruktuuri <ul style="list-style-type: none"> - rajaliikenteen sujuvuus, kehittyneet sähköiset tullimenettelyt - satamien vastaanottoikyky, turvallisuus - toimivat liikennekorridorijärjestelmät - huolintaliikkeiden tietojärjestelmät ajan tasalla, lisäarvopalvelujen laaja skaala => logistiikan osaaminen • Maantieteellinen sijainti <ul style="list-style-type: none"> - suuri merkitys transitoliikenteessä Venäjälle - Itämeren tavarakuljetukset ovat elintärkeitä - Lähialuekaupalla Venäjän kanssa suuri merkitys - hyväksikäyttö harmaan talouden asioissa • Historialliset taustat <ul style="list-style-type: none"> - Poliitiikan vaikutus kauppasuhteisiin - Maiden väliset ulkomaankaupan pelisäännöt - Halukkuus tehdä yhteistyötä • Julkisen sektorin yhteistyö <ul style="list-style-type: none"> - yhteistyö Venäjän viranomaisten kanssa - panostaa infrastruktuurin kehitykseen - lainsäädännölliset muutokset 	<ul style="list-style-type: none"> • Korkeat kustannukset <ul style="list-style-type: none"> - palkkaat, väylämaksut, polttoaine jne. - paljon kilpailijoita • Logistiikkayrityksien hajanaisuus <ul style="list-style-type: none"> - liikaa pieniä toimijoita - alentaa Suomi-reitin tehokkuutta - päällekkäisiä investointeja - liiallinen sisäinen ja alueellinen kilpailu • Valtiovalta ei pidä logistiikka-ala tärkeänä • Tuotannon ja logistiikan siirtyminen halvan työkustannusten maihin • Kaksoislaskutus • Venäjä-osaaminen vähentymässä <ul style="list-style-type: none"> - nuorten vähäinen kiinnostus • Suomen logistiikan kansanvälinen markkinointi ei riittävä
<p style="text-align: center;">MAHDOLLISUUDET</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venäjän kaupan kasvu <ul style="list-style-type: none"> - öljyn hinnan nousun vaikutus - konttikapasiteetin lisääminen - luottamus Venäjään kasvussa - suuri markkinakapasiteetti • Venäjän modernisaatioprojektit <ul style="list-style-type: none"> - edistää integraatiota globaalilla ja Suomen tasolla - investointien osuus kasvaa - uusi TLT-rajaterminaalipolitiikka • Viennin toimivuus <ul style="list-style-type: none"> - merkitys varastoliiketoiminnalla, nouto- ja jakelukuljetuksilla kasvaa - Suomen kehittynyt infrastruktuuri - kustannuserojen tasaantuminen • Venäjän lainsäädännön ja kauppatapojen normalisoituminen <ul style="list-style-type: none"> - Moskovan finanssikeskus - WTO-jäsenyys - Saimaan kanava • Suomi EU:n Venäjä-osaaja <ul style="list-style-type: none"> - vaikutusmahdollisuus - Pohjoinen ulottuvuus • Verkostoituminen Venäjälle ja kuljetusreittien promootiohankkeet 	<p style="text-align: center;">UHKAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venäjän kehityksen riskit <ul style="list-style-type: none"> - protektionismi - talouden riippuvuus öljyn hinnasta - poliittiset päätökset - taloudelliset myllerrykset (kauppasota, pankkikriisi) • Baltian reittien kilpailukykyyn kasvu • EU:n ja Venäjän suhteet • Venäjän WTO-jäsenyyden epävarmuus

Уважаемые господа!

Добрый день,

Меня зовут Анна Нярхи, University of Applied Sciences, г. Коувола, Финляндия. По заказу Вашего партнёра по логистике «Yrityks X», провожу опрос среди постоянных клиентов фирмы на тему: «Какие факторы повлияли на выбор Вашего финского партнёра по логистике?».

Будьте добры, ответьте на вопросы анкеты, представленной ниже! Всего вопросов в анкете 13, на которые следует отвечать нажатием мышки на кнопку, соответствующей Вашему мнению. Опрос займёт не более 5 мин.!

Данный опрос проводится анонимно. Ваши анкеты будут мной статистически обработаны без ссылки на первоисточник.

Заранее благодарю Вас за ценные для нас ответы! Ваше мнение нам очень важно!

ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ АНКЕТА ОТКРЫЛАСЬ, ПЕРЕЙДИТЕ, ПОЖАЛУЙСТА, К ССЫЛКЕ И ВВЕДИТЕ СЛЕДУЮЩИЙ ИДЕНТИФИКАЦИОННЫЙ НОМЕР:
(запрос на ID-номер на английском языке, сама анкета – на русском)

ССЫЛКА НА АНКЕТУ:

1. Сколко времени Вы работаете с ”Yrityks X ”?

(отметьте нужное)

- 1 – 2 года
 3 - 5 лет
 6 и более лет

2. Как Вы вышли на ”Yrityks X ”?

- через газету
 через интернет
 встретились на экспоз. выставке
 знакомые посоветовали
 другое, что именно? _____

3. Какие факторы повлияли на выбор ”Yrityks X ” как логистического партнёра?

(отвечая на этот вопрос, нажмите на кнопку, соответствующую Вашему ответу (для каждой позиции – один ответ-нажатие))

	повлияло значительно	повлияло незначительно	никак не повлияло	затрудняюсь ответить
стоимость услуг (складские + экспедирование + оформление там. документации)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
способность организации доставок из любой страны мира	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
сроки доставки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
надёжность партнёрства	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
индивидуальное обслуживание	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
обслуживание на русском языке	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
профессионализм	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
личные отношения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
наличие таможенного склада	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
удобное географическое расположение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
скорость обработки операций	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
развитая инфраструктура Финляндии (дороги, электрон. системы)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
высокий уровень безопасности	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
слаженность работы финских таможенных органов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Другое (уточните, пожалуйста) _____

4. При вывозе груза с нашего склада Вы используете:

	всегда	часто	иногда	редко	никогда
доставки сборным грузом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
доставки груза полной фурой	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
вывоз на легковом автомобиле / микроавтобусе	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Работаете ли Вы:

1. напрямую с финской экспедиторской фирмой "Yritys X"
2. через российского таможенного брокера

1. напрямую	2. через брокера
<p>Вы сами занимаетесь растамаживанием товаров на Российской стороне?</p> <p><input type="checkbox"/> да <input type="checkbox"/> нет <input type="checkbox"/> другое (уточните, пожалуйста) _____</p>	<p>Вы пользуетесь следующими услугами там. брокера:</p> <p><input type="checkbox"/> растамаживание <input type="checkbox"/> транспортировка и растамаживание <input type="checkbox"/> другое (уточните, пожалуйста) _____</p>

6. Вы организуете транспортировку:

- на своём транспорте
 на транспорте субподрядчиков
 другое (уточните, пожалуйста) _____

7. Оцените работу "Yritys X" по трёхбальной системе:

	плохо, требуется радикальные изменения 1	удовлетворительно, требуется некоторые изменения 2	хорошо / отлично 3	затрудня юсь ответить 0
скорость реагирования на запросы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
экономичность				

логистических решений	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
скорость выполнения операций (оформл. документов)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
реагирование на рекламации	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
правильность счетов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ценовая политика	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
условия хранения грузов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
наличие дополнительных услуг (транспортные, складские, оформление документов)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
гибкость при оформлении Т1 (опломбирование, срок закрытия Т1, разделение на части экспортных форм)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
часы работы офиса и склада	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
использование новых технологий (напр. комп. программ)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
профессионализм	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
индивидуальный подход, дружелюбие работников	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
функциональность интернет-сайта www.viawest.fi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ваши конкретные предложения по внесению изменений в работу "Yrityx X"? _____

8. Ваша основная товарная группа? _____

9. Объем грузоперевозок за год? _____

10. Средний объем / вес одной поставки? _____

11. Количество работников Вашей фирмы

- 1 – 15
 16 – 100
 101 – 250
 251 – и более

12. Ваш прогноз на ввоз Ваших товаров через "Yrityx X"?

- увеличится значительно
 немного увеличится
 останется прежним

- немного уменьшится
- уменьшится значительно
- затрудняюсь ответить

Liite 2/5

13. Вы бы порекомендовали услуги ”Yritys X ” своим партнёрам / знакомым?

- да, порекомендовал бы, высокий уровень профессионализма
- да, порекомендовал бы, работа без особых нареканий
- да, но с осторожностью, уровень работы невысок
- нет, фирма не справляется со своими обязательствами
- затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за время, потраченное на опрос и желаем процветания Вашего бизнеса!

Добрый день,

меня зовут Анна Нярги, University of Applied Sciences, г. Коувола, Финляндия. Я провожу исследование на тему: «Какие факторы повлияли на выбор Вашего финского партнёра по логистике?». Опрос проводится среди Российских и иностранных компаний, импортирующих из Финляндии и ведущих совместную деятельность с финскими логистическими компаниями. Целью данного опроса является расширение спектра предоставляемых импортёрам услуг.

Будьте добры, ответьте на вопросы анкеты, представленной ниже! Всего вопросов в анкете 12, на которые следует отвечать нажатием мышки на кнопку, соответствующей Вашему мнению. Опрос займёт не более 5 мин.!

Данный опрос проводится анонимно. Ваши анкеты будут мной статистически обработаны без ссылки на первоисточник.

Заранее благодарю Вас за ценные для нас ответы! Ваше мнение нам очень важно!

1. Сколко времени Вы работаете с Вашим настоящим финским логистическим партнёром?

(отметьте нужное)

- 1 – 2 года
 3 - 5 лет
 6 и более лет

2. Как Вы вышли на своего партнёра?

- встретились на экспоз. выставке
 через газету
 через интернет
 знакомые посоветовали
 совместное предприятие, Joint Venture
 другое (поясните, пожалуйста) _____

3. Какие факторы повлияли на выбор Вышего финского логистического партнёра?

(отвечая на этот вопрос, нажмите на кнопку, соответствующую Вашему ответу (для каждой позиции – один ответ-нажатие))

	повлияло значительно	повлияло незначительно	никак не повлияло	затрудняюсь ответить
стоимость услуг	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
сроки доставки	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

доставки из любой страны мира	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
надёжность партнёрства	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
индивидуальное обслуживание	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
личные отношения	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
обслуживание на русском языке	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
наличие своего таможенного склада	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
удобное географическое расположение	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
скорость обработки операций	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
скидки, бонусы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
профессионализм				
развитая инфраструктура Финляндии	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
высокий уровень безопасности	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
круглосуточное время работы	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
слаженность работы финских таможенных органов	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
гибкость при оформлении Т1 (опломбирование, срок закрытия Т1)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
наличие дополнительных услуг (напр. транспортных, складских, оформление документов)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
«брендовость» компании				

Другое (поясните, пожалуйста) _____

4. Работаете ли Вы

- напрямую с финской экспедиторской компанией
 через Российского таможенного брокера

5. Какой вид транспорта Вы используете чаще всего?

- автомобильный
 железнодорожный (переходите к вопросу 8)
 морской (переходите к вопросу 8)
 воздушный (переходите к вопросу 8)

6. Вы работаете:

- на личном транспорте
 на транспорте субподрядчиков
 другое (поясните, пожалуйста) _____

7. Вы используете:

	всегда	часто	иногда	редко	никогда
доставки сборным грузом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
доставки груза полной фурой	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
доставка легковым автомобилем / микроавтобусом	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Объём грузоперевозок за год? _____

9. Средний объём / вес одной поставки? _____

10. Ваша основная товарная группа?

11. Количество работников Вашей фирмы

- 1 – 15
 16 – 100
 101 – 250
 251 – и более

12. Ваш прогноз на ввоз товаров через Финляндию?

- увеличится значительно
 немного увеличится
 останется прежним
 немного уменьшится
 уменьшится значительно
 затрудняюсь ответить

Благодарим Вас за время, потраченное на опрос и желаем процветания Вашего бизнеса!