

Opinnäytetyö

Turun ammattikorkeakoulu Liiketalouden Logistiikka

2023

Emile Sjöholm

LOGISTIIKAN TOIMINNAN HAASTATTELUTUTKIMUS



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketalouden Logistiikka

2023 | 25 sivua, 1 liite sivu

Emile Sjöholm

Logistiikan toiminnan haastattelututkimus

Opinnäytetyön aiheena on toteuttaa logistiikan alaan liittyvä haastattelututkimus. Tutkimus toteutetaan haastattelemalla tiedonhallinta-, varastointi- sekä kuljetusalan ammattilaisia. Haastattelu sisältää kolme eri aihe aluetta. Ensimmäinen niistä keskittyy haastateltavan suhtautumiseen aiheeseen. Toinen aihealue käsittelee kuljetusta sekä kuljetuksen haasteita. Kolmas käsittelee haastateltavien kokemusta logistiikan alalla työskentelystä. Haastateltavien vastauksista tehtiin yhteenveto, jossa tuotiin esille heidän kokemuksiaan työstä sekä siihen liittyvistä parannuskohteista.

Opinnäytetyö toteutettiin käyttäen verkkosivustoja sekä hyödyntäen aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Tutkimuksessa suoritettiin haastatteluja, joista saatiin aiheeseen liittyvää tietoa. Haastattelujen avulla osoitettiin logistiikan parissa toimivien työhön liittyviä ongelmakohtia ja niiden kehittämistä.

Asiasanat:

Logistiikka-ala, laatu, kehitys

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Logistic

2023 | 25 pages, 1 attachment

Emile Sjöholm

Logistics operation research interview

The topic of the thesis is to conduct an interview study. The research is carried out by conducting interviews with professionals working in the field of information management, storage, and transportation. The interview includes three different subject areas. The first part is focused on the attitude of the interviewee. The second area deals with transportation and the challenges of transportation. The third topic deals with the interviewees experience of working in the field of logistics. A summary was created from the interviews illuminating experience from the working level and related development topics.

The purpose of the study was to create a basic tool needed for develop logistics. The thesis was carried out using websites and literature focusing on topic. The interview study provides an additional information about the problems related to work and how to develop it further.

Keywords:

Logistics, quality, development

Sisällys

1 Johdanto	5
2 Logistiikka yleisesti	7
2.1 Teoriassa	7
2.2 Logistiikan palvelut	8
2.3 Logistiikan hallinta	9
2.4 Haasteet	10
2.5 Logistiikan alkutaipale	11
3 Haastattelu tutkimus	12
3.1 Haastattelut ja toteuttaminen	12
3.2 Haastattelun tulokset	13
3.2.1 Aihealue 1	14
3.2.2 Aihealue 2	16
3.2.3 Aihealue 3	19
3.3 Haastattelujen lopputulos	21
4 Yhteenveto	23
Lähteet	24

Liitteet

Liite 1. Haastattelun kysymykset

Kuvat

Kuva 1. Logistiikan eri tietovirrat, talousvirrat ja materiaalivirrat. (Ritvanen. Inkiläinen. Bellin von. Santala. Bell. Relander. 2011, 22)

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena logistiikkaan liittyvä tutkimushaastattelu. Työ keskittyy tutkimaan logistiikan kehitystä sekä nykypäivän vaatimuksia ja alan yleistä toimivuutta. Haastattelu toteutetaan logistiikan alan ammattilaisille. Haastattelun materiaaleista luodaan teoreettinen pohja kehityksen avuksi. Haastattelu on suunniteltu ja toteutettu kolmessa eri osassa. Haastattelun ensimmäisessä osassa kyseenalaistetaan haastateltavan suhtautuminen logistiikkaan, luodaan tutkimuspohjaista keskustelua haastattelussa sekä avataan koko tutkimushaastattelu haastateltavan kanssa. Toisessa osassa käydään läpi kuljetusta ja tähän liittyviä ongelmia kokemuspohjaisesti. Kolmannessa osiossa tutkitaan logistista toimintaa yleisellä tasolla, jotta tutkimus tuloksia ajatella laajemmin. Lopputuloksista luodaan yhteenveto, jossa nostetaan esiin mahdollisia parannus ehdotuksia. Tutkimus pohjautuu ammattitaitoon sekä yleiseen logistiseen tietoisuuteen alan ammattilaisilta.

Logistiikan ongelmia näkee sekä kuulee joka paikassa. On helppo kritisoida logistiikkaa, kun huomaa siinä pienen vian tai ongelman. Yleensä jokaisessa logistiikan toimeksiannossa on huolellisesti ajateltu pohjasuunnitelma asiakkaita tai yrityksiä varten. Logistiikka on paljon muutakin kuin pelkkää kuljettamista ja varastointia. Logistiikkaa on helpompi ymmärtää, jos aihe pilkotaan moneen osa-alueeseen. Ensimmäisessä luvussa logistiikka selvitetään lyhyesti yleisellä tasolla. Logistiikan palvelut, hallinta ja yleinen ymmärrys tulevat esille ensimmäisessä luvussa. Logistiikka on kehittynyt suuresti ja siksi logistiikasta on tullut todella merkittävä tekijä liiketoiminnan kannalta. Logistiikka terminä on monille vielä hiukan etäinen asia, mutta se on ymmärrettävää termin laajan kattavuuden vuoksi. Keneltä tahansa kysyttäessä siitä mitä logistiikalla tarkoitetaan, vastaukseksi yleensä saadaan kuljetus tai varastointi. Logistiikka on todella laaja käsite ja se uudistuu sekä kasvaa jatkuvasti. Siksi tutkimusta tarvitaan tästä aiheesta, jotta logistiikan tärkeys ja sen liittyminen jokapäiväiseen toimintaan.

Tutkimuksen tarkoituksena on saada pohjaa logistiikan kehitystä varten tulevaisuudessa. Tutkimusta voidaan jatkaa yksityiskohtaisemmin muihin logistiikan osa-alueisiin tai jatkaa tutkimusta pidemmälle. Tässä tutkimuksessa pyritään pitämään logistiikka-ala yleisellä tasolla haastatteluissa vedoten ammattilaisten kokemuksiin ja tietoihin kysymyksistä. Haastateltavat ovat anonyymeja, joten haastateltavien nimet ovat keksittyjä.

2 Logistiikka yleisesti

Opinnäytetyön yhtenä tarkoituksena on luoda helppo käsitys logistiikan merkityksestä ja kehityksestä. Tässä luvussa käydään läpi logistiikan teoriapuolta sekä logistiikan hallintaan tarvittavia tietoja. Teoriassa käydään myös läpi lyhyesti logistisia perusteita ja mitä logistiikalla tarkoitetaan yleisellä tasolla. Logistiikka on elintärkeä toimiala liikemaailmassa. Logistiikasta koituvat harmit tai ongelmat voivat aiheuttaa suuria vahinkoja maailmanlaajuisesti. Logistiikkaa on tutkittava laajana kokonaisuutena, jotta se on helpompi ymmärtää. Tässä kappaleessa logistiikka on jaettu eri aiheisiin, joissa käydään logistisia toimia karkeasti läpi (Ritvanen. Inkiläinen. Bellin von. Santala. Bell. Relander. 2011, 19).

2.1 Teoriassa

Logistiikalla tarkoitetaan tavarantoimitusta, materiaalin-, rahan-, tiedonsiirtoa ja kuljetusta. Käsitteenä logistiikalla tarkoitetaan tieteenhaaraa, joka käsittelee yrityksien tai yksityisten ihmisten tavarantoimitusta fyysisesti, informatiivisesti sekä taloudellisesti. Suurimmat logistiikan osa-alueet ovat kuljetus, varastointi, ostot, toimitusketju ja sen hallinta sekä organisaation hallinta ja toiminta (Kähäri, P. 2000).

Logistiikka on ominaisuuksiltaan laaja asia, joten sitä voidaan paloitella teoreettisesti paljon. Tutkimuksessa logistiikan teorian pohjalta huomataan paljon eroavaisuutta sen käsittelyssä. Logistiikka on teoreettisesti yleensä paloiteltu osa-alueisiin, joissa sitä tutkitaan yksityiskohtaisesti aihealue kerrallaan. Logistisia toimenpiteitä sekä käsitteitä voidaan käyttää hyödyksi eri tavoin, kun logistiikkaa tutkitaan. Logistiikka muuttuu ja muuttaa jokapäiväistä toimintaa paljon, ja tämä on tärkeää ottaa huomioon tutkimuksessa (Hokkanen, S. (toim.) 2009).

Logistiikan kehitystä kuvaillaan tieteenä, jolla kehitetään logistisia toimintoja ja kannattavuutta. Toimitusketjun parantaminen ja uudistaminen on jatkuva logistiikan yksi kehittämisen kohteista. Jos toiminta on tehokasta ja toimivaa, se antaa logistiikan kehittämislle paljon uusia mahdollisuuksia. Logistiikalla on suuri vaikutus nykypäivän kaikkiin erilaisiin toimintoihin yrityksissä tai kuluttajien keskuudessa. Voidaan todeta, että logistiikka on tärkeässä asemassa jokapäiväisessä toiminnassa (Hokkanen, S. (toim.) 2009).

Logistinen suunnittelu on tarkkaa työtä, jos yksikin logistiikan osa-alue on pielessä tai epähuolellisesti laadittu, sillä voi olla logistiseen toimintaan laaja vaikutus. Logistiikkaa tutkittaessa tulee ottaa huomioon kaikkien osa-alueitten hallinta. Ajattelutavat on saatava samanlaisiksi jokaisessa logistiikan aihealueessa. Toiminnan laaja hallinta sekä logistiikan kannalta kokonaisuuksien hallinta on hyvä tapa lähteä käsittelemään kehitystä (Hokkanen, S. (toim.) 2009).

2.2 Logistiikan palvelut

Logistiikan palveluilla tarkoitetaan palveluita, joita logistisissa tarpeissa tarvitaan kaikissa. Yleensä yrityksillä on tarpeita kuljetuksissa tai varastoinnissa. Tällöin nämä yritykset ovat logistiikan tarpeessa ja suurin osa ulkoistaa tämän täysin. Yleisimpiä ulkoistettujen logistiikan palveluita ovat erilaiset kuljetukset, varastointi, huolinta sekä vienti ja tuonti. Hyvänä esimerkkinä ovat suuret varastot tai muut tietyille asiakkaille tarkoitetut tarpeet logistisissa toiminnoissa (Kähäri, P. 2000).

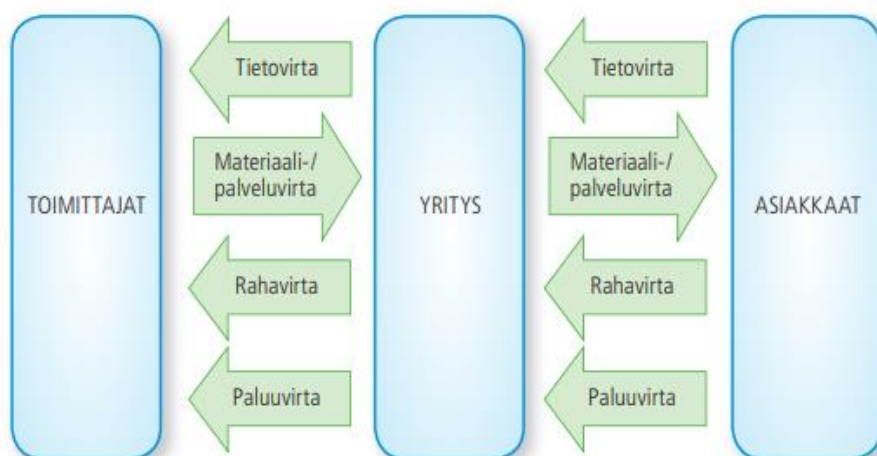
Logistiikan palveluilla on tarkoituksena asiakkaiden toimeksiantojen suorittaminen sekä mahdollisesti niiden kehittäminen automaatiotasolle. Asiakastytyväisyys on tärkeää eri organisaatioissa tai yrityksissä, jotta toiminnan onnistumista voidaan seurata. Logistiikassa arvostetaan joustavuutta sekä tehokasta suhtautumista toimeksiantoihin. Eri yrityksillä on erilaiset tarpeet, ja näiden liittäminen toimitusketjuun on suuri kilpailuetu (Ritvanen. Inkiläinen. Bellin von. Santala. Bell. Relander. 2011, 19–20).

2.3 Logistiikan hallinta

Logistiikan hallinta käsittelee logistiikassa toimitusketjun hallintaa. Toimitusketjun hallintaan kuuluu esim. raaka-aineen kulku kuluttajille valmiina tuotteena. Tähän hallintaan perustuu jatkuva materiaalivirtojen kulku ja sen parantaminen ja kehittämisen jatkuva suunnittelu. Hallinnan tärkeys perustuu myös yrityksen toimivuuteen ja jatkuvuuteen (G. Don Taylor. 2007).

Logistiikan hallintaan kohdistuva oleellisin kysymys on, mitä logistiikan hallinta tuo yritykselle tai yksityiselle henkilölle? Tuoko logistiikan hallinta lisäarvoa vai onko logistiikan hallinnalla jokin muu tarkoitus? Logistiikasta puhuttaessa suurin osa työmarkkinoilla olevasta työstä, jota eri yrityksissä tehdään tai tarvitaan, on yleensä hallintaa ja toimistotyötä. Logistiikassa koordinointi on elintärkeää materiaalivirtojen sujuvuuden kannalta (G. Don Taylor. 2007).

Logistiikan eri tietovirrat ovat suuri osa logistista ymmärtämistä. Tietoverkot sekä tietovirrat ovat logistisessa ajattelussa tärkeitä eri logistiikan prosesseille. Materiaalivirroilla tarkoitetaan materiaalin tai tuotteen kuljettamista tai varastoinnista. Materiaalivirran onnistumisen huomaa heti positiivisista onnistumisista, kuten kustannustehokkuudesta tai toimituksien kestävydestä. Tähän kuuluva seurantatieto materiaalien kulusta kuljetuksessa on tärkeä seikka materiaalivirran sujuvuuden kannalta. Materiaalivirtojen, tietovirtojen sekä talousvirtojen muodostama kokonaisuutta havainnollistetaan kuvassa 1.



Kuva 1. Logistiikan eri tietovirrat, talousvirrat ja materiaalivirrat. (Ritvanen. Inkiläinen. Bellin von. Santala. Bell. Relander. 2011, 22)

Toimitusketjulla tarkoitetaan yleistä suuremman kuvan verkostoa. Eri yritykset tai organisaatiot tekevät keskenään yhteistyötä ja saavuttavat tällä sujuvat tietovirrat toistensa välillä. Usein toimitusketjulla tarkoitetaan yrityksissä laajaa ja kattavaa kokonaisuutta, jolla pyritään luomaan kestävää sekä kustannustehokasta toimintaa. Tähän kuuluu monia eri osapuolia eri organisaatioissa, kuten materiaalin toimittaja, ulkoistettu toimittaja tai kuljetus, asiakkaat ja jälleenmyyjät (Ritvanen. Inkiläinen. Bellin von. Santala. Bell. Relander. 2011, 22).

2.4 Haasteet

Nykyisin logistiikassa on paljon haasteita, joista suurimmat ovat taloudelliset haasteet. Näitä haasteita on tarkoitus parantaa tai kehittää. Esimerkkinä kuljetuksissa ekologisuus on noussut suureksi huolenaiheeksi, jota koitetaan kaikin keinoin kehittää. Ekologinen kehitys logistiikassa on taloudellisesti kallista, joka hidastaa toiminnan kehitystä. Luonnonsuojelu ja ilmastonvaikutukset logistiikan kehityksessä voivat koitua kalliiksi yrityksille, mutta ovat liiketoiminnan kannalta edellytettyjä. Etenkin yrityksiä ERP-järjestelmien uudistaminen on huomattu olevan erittäin taloudellisesti haastavaa. On olemassa monia yrityksiä, jotka toimivat oman sisäisen tiedon ansiosta sekä kaikki arkistoidaan paperillisena versiona tai toteutetaan paperilla. Tätä pyritään tässä opinnäytetyössä miettimään kehittämisen kannalta tärkeänä aihealueena. Nykyteknologia korvaa paperilliset arkistot kustannustehokkaammin. Esimerkiksi yksittäisen tiedonhaun pystyy suorittamaan tehokkaammin tietokoneen ohjelmalla (Hokkanen, S. (toim.) 2009).

2.5 Logistiikan alkutaipale

Logistiikkaa sekä toimitusketjun hallintaa on tehty yhtä kauan kuin on ollut materiaalien ja palveluiden vaihtoja keskenään tai erikseen. Yleisesti logistiikkaa on harrastettu armeijassa sodankäyntiin tarkoitettuihin toimintoihin. Logistiikka on nykyaikaistunut 2000-luvun jälkeen, jolloin on keskitytty enemmän varastointiin ja kuljetuksiin. Toimitusketjujen hallintaa sekä sen kehitystä on parannettu kustannustehokkuuksien vuoksi. Modernina ajatteluna logistiikkaa kuvaillaan nykyaikana tuottavampana sekä kustannus tehokkaampana palveluna, johon sisältyy materiaalivirtojen hallinta, varastointi sekä kuljetukset (Ritvanen. Inkiläinen. Bellin von. Santala. Bell. Relander. 2011, 20).

3 Haastattelu tutkimus

Tutkimuksen tavoitteena on luoda haastatteluja, jossa suoritetaan haastattelu viidelle eri logistiikan alan ammattilaiselle. Kysymykset ovat paloitetu eri aiheisiin, jotta näistä olisi helpompi suorittaa loppukatsaus sekä saada materiaalia mahdollisimman helposti luettavaksi.

3.1 Haastattelut ja toteuttaminen

Haastattelut suoritettiin 2023 alkuvuodesta kuudelle eri kuluttajalle. Haastatteluun valitut vastaajat ovat logistiikan alan opiskelijoita. Vastaajiksi valittiin opiskelijoita, jotta logistiikan yleinen tieto on entuudestaan hyvänä pohjana vastaajille. Haastattelut kestivät noin 45–60 minuuttia. Kysymykset on entuudestaan valmistettu (Liite 1). Haastateltavilta pyydettiin myös tarkentavia kysymyksiä haastattelujen jälkeen.

Haastattelu toteutettiin strukturoidulla tyylillä suurilta osin. Kysymykset ovat aina samat jokaiselle vastaajalle. Strukturoituun haastatteluun voi vastata kysymyksiin eri järjestyksessä, kunhan kysymykset ovat kaikille vastaajille samat. Strukturoidun haastattelun tärkeys on antaa haastateltavan vastata vain mielipide- tai kokemuspohjalta. Osa kysymyksistä poikkeaa struktuuriseen haastattelupohjaan, mutta pääsääntöisesti struktuurista haastattelu ideologiaa kysymyksissä käytetään (Näpäriä. 2017).

Haastatteluun valitut henkilöt ovat opinnäytetyössä anonyymejä, joten nimet ovat tekaistuja. Haastateltavina olivat logistiikan alan eri ammattilaisia. Haastateltavien valinnassa pääsääntönä oli logistiikan perusteiden osaaminen ja oli oltava vähintään muutaman vuoden kokemusta logistiikan työalalta.

Haastateltavat sekä haastattelujen ajankohdat:

Teuvo, 62-vuotias, Logistiikan koordinaattori, maaliskuu, 22. pv

Eero, 26-vuotias, Ostaja, maaliskuu, 6. pv

Mikko, 26-vuotias, Logistiikan ammattilainen, huhtikuu, 12. pv

Salla, 29-vuotias, Logistiikan ammattilainen, helmikuu, 28. pv

Sofia, 26-vuotias, Logistiikan koordinaattori, maaliskuu. 16. pv.

3.2 Haastattelun tulokset

Aluksi haastattelu tilanteessa käytiin läpi aihealueet kokonaisuutena haastateltavan kanssa, jotta asian ydin selkenee haastateltavalle helpommin. Logistiikka on monelle todella yksinkertaista sekä aiheena mitätön, varsinkin kun puhutaan kuljetuksen ulkopuolella tapahtuvasta logistiikasta. Haastattelussa moni ymmärsi kuitenkin informaatio kyvyn tärkeimmäksi aseeksi kehityksen takia ja yrityksen sujuvuuden kannalta. Haastatteluissa selvisi myös monia kokempohjaisia sekä infrastruktuurisia ongelmakohtia etenkin kuljetukseen liittyen.

3.2.1 Aihealue 1

Aihealue koskee suhtautumista logistiikan alaan yleisesti. ”Suhtautuminen logistiikkaan”

- Kuinka tärkeää nykypäivänä logistiikka on sinulle?

Haastattelussa ensimmäisen kysymyksen tarkoitus oli avata tietoisuutta logistiikkaan haastateltavalle. Ideana oli kysellä yleisellä tasolla, miten haastateltava suhtautuu logistiikkaan ja omaako hän positiivisia vai negatiivisia lähtökohtia kyseistä tietotaitoa kohtaan. Jokainen haastateltava antoi positiivisia kommentteja logistiikkaa kohtaan suurilta osin. Osa myös kertoi omia negatiivisia kokemuksia, jotka ovat ymmärrettävissä. Informaatio tasolla on erittäin tärkeää ymmärtää eri ihmisten lähtökohtia sekä tarpeita. Jokainen haastateltava osasi hienosti kertoa kolme tai neljäkin eri logistiikan kuljetusmuotoa ja muutamalla haastateltavalla oli varma käsitys logistiikan toimivan ”maa, meri ja ilma” alueissa pääsääntöisesti.

Ensimmäisen aihealueen kysymykset ovat tarkoitettusti todella laajasti kattavia sekä mielipiteitä jakavia. Haastattelun avauksessa huomattiin heti eri mielipiteitä aiheista sekä kokemuspohjalta eroavaisuuksia. Salla sekä Mikko olivat yhtä mieltä siitä, että nykypäivänä on helpompaa käsitellä logistiikan viestintää ja tarkistaa toimituksien historiaa verrattuna ennen aikaiseen paperisotaan. Toisaalta Teuvo näki vanhanaikaisen paperillisten asiakirjojen omaamisen vielä hyvänä asiana, jotta on varma todiste vastapuolilla. Suurimpana puheenaiheena ja logistisen parannuksen huomattu kohde oli digitalisaatio. Monelta haastateltavalta saatiin selville esimerkiksi seurannan tärkeys lähetyksissä tai vastaanotoissa. Osto viitteiden ja muiden tunnisteiden hyödyntäminen ovat todella tärkeää logistiikan erivaiheissa.

- Mitkä asiat toimivat logistiikassa mielestäsi?

Monelle haastateltavalle logistiikan toimivuus on positiivisella puolella, mutta parannettavaa löytyy aina. Moni haastateltava sanoi samaa sähköisten järjestelmien käyttäjäystävällisyydestä. Kuljetuksen sujuvuudesta ja joustavuudesta. Joustavuus kuljetuksissa sekä asiakaspalvelussa on suuri etu logistiseen toimintaan, toteaa Salla. Nykypäivän tilauksien sekä toimituksien seuranta mahdollistaa etukäteen suunnittelua ja antaa lisäaikaa koordinointiin. Yksinkertaiset ja helpot aikaisin sovitut toimintatavat ovat hyvä keino saada toimitusketjun rattaat toimimaan oikein.

- Mitkä toimintatavat voisivat toimia paremmin logistiikassa?

Haastattelussa haettiin heti alussa ristiriitaisuutta kysymyksissä. Toki logistiikasta moni haastateltava on saanut hyviä sekä huonoja kokemuksia, mutta huonommat kokemukset ovat saaneet aikaan aina mielipahaa, minkä muistaa helpommin myöhemmin uudelleen. Toimintatapoja on erilaisia eri työpaikoissa ja osaksi tämä johtuu työpaikkakulttuurien eroista. Toimintatavat työpaikoilla ovat helposti jääneet vanhoihin tyyliin hoitaa asioita. Esimerkiksi Teuvo antoi hyviä seikkoja huonoista tyyleistä ylläpitää saldoja jossain omissa Excel tiedostoissa, mitkä voisivat olla yleisellä tasolla yhteisillä järjestelmillä kaikkien nähtävissä sekä muokattavissa. On vaikeaa tuoda uutta tyyliä toimia etenkin, jos edeltävä tapa on toiminut monia vuosia, vaikka uudella tavalla saisi helpommin ja järkevämmän toteutuksen toimimaan.

Toivoisin selkeämpää johtamista työpaikallani. Työnjakoa henkilöstö resursseihin nähden sekä yhdenmukaista toimintaa eri työtehtävissä. (Teuvo, Logistiikkakoordinaattori, 22.03.2023)

3.2.2 Aihealue 2

Aihealue käsittelee kuljetuksiin kohdistuvia kysymyksiä. Yleisesti on helppoa ajatella aina kuljetusta, kun kysymys koskee logistiikkaa. Aihealueena kuljetus on keskeisimpiä asioita mistä logistiikka nykyaikana tiedetään. Haastateltavilla oli eri näkökulmia kuljetustapoihin ja jokaisella on omat kantansa aihealuetta kohtaa. Mikko oli työskennellyt kauan lentorahdin parissa, joten häneltä saatiin siihen liittyviä vastauksia eniten. Ymmärrettävästi saatiin eniten tietoa varastoinnin ja maantiekuljetuksen asioista Teuvolta, jolla oli pitkä työpohja aiheeseen sekä hyviä kokemuksia koskien maantiekuljetusta.

- Onko sinulle kohdistunut huonoja kokemuksia kuljetuksesta ja minkälaisia?

Haastateltavilta miltei jokaiselta sai palautetta koskien kuskiensa toimenpiteitä sekä aikataulutusta. Suuria haittoja kohdistui kuskiensa toimintaan sekä kuljetusyrityksen informointi kykyyn.

Työssäni kohtaan paljon virheitä kuljetuksessa, kuten kuskiilta puuttuu pakkauslistat tai pakkaustiedot tavaroista. Kuormat ovat usein pakattu erikoisilla tavoilla, josta aiheutuu yleensä tavaran vaurioita. Yleisin ongelma kuljetuksissa on huono informointi aikatauluissa ja tästä johtuneesta kiireestä koituu yleensä suuria haittoja. (Teuvo, Logistiikkakoordinaattori, 22.03.2023)

- Mitä on vihreä logistiikka kuljetuksessa ja mitä se merkitsee?

Ekologinen tai vihreä logistiikka on suuri puheenaihe logistiikka piireissä. Jokainen haastateltava tiesi vihreän logistiikan koskevan ympäristöhaittojen minimointiin yleisellä tasolla logistiikassa. Kuljetuspuolella olevat haastateltavat

olivat suuresti aihetta vastaan, mutta koordinaatio puolen henkilöt pitivät aihetta erittäin tärkeänä.

Ymmärtääkseni vihreällä logistiikalla tarkoitetaan yleisellä tasolla kuljetusten muuttamista ekologisemmaksi sekä ympäristöystävällisemmäksi. Eihän minua itseäni tämä aihe liikuta mitenkään. Kuljetus alalla näkee, ettei tämän eteen olla tehty vielä mitään suuria harppauksia ainakaan maa tai meri rahdeissa. Maailman kannalta tähän on tietenkin erittäin tärkeää, että päästään ekologisempaan suuntaan yhteiskunnassa. (Salla, Logistiikan ammattilainen, 28.2.2023)

- Onko kuljetusten kustannukset sinusta kohtuulliset tänä päivänä?

Kysymys hinnasta nostatti haastateltavissa suuria tunteita pintaan. Osalle aihe oli mitätön ja osalle aihe on ajankohtainen mistä puhutaan liian vähän. Monet pohtivat aiheen liittyvän tavarakohtaiseen kuljetukseen tai tuotteen vientiin eri kuljetusmuodoilla. Hintoja kilpailutetaan jatkuvasti ja kuljetukseen liittyy monia asioita mitkä vaikuttavat hintaan. Tuotteen tilavuus, kollojen määrä, paino, tulli ja moni muita. Eero antoi haastattelussa hyviä aspekteja, jotka on otettava huomioon. Esimerkkinä sopimussakkojen pohjalta aikataulujen on täsmättävä ja tästä syystä on valittava nopein kuljetustapa hinnasta riippumatta. Tänä päivänä nopein sekä myös kallein on lentorahti.

- Onko kuljetuksen informointi ollut tarpeeksi hyvä?

Haastateltavilla oli paljon eri mielipiteitä informointiin nähden. Jos verrataan trukki kuskia, tämä näkee välttämättömänä saada tieto, mitä saapuu ja milloin. Koordinaattorin näkökulmasta informointi on hyvää silloin kun informaatiota saa, mutta usein tuotteen saaja joutuu itse selvittämään mikä tuote ja keneltä. Haastateltavilla oli paljon eri näkemyksiä asiaa kohtaan, useammalla kuitenkin negatiivisia kokemuksia informaatiosta. Useat eri kuljetusyrietykset käyttävät

seurantaa tuotteiden viennissä, mikä helpottaa tiedon antoa, mutta ei aina ole välttämättä ajan tasalla.

- Mitä riskejä koetaan kuljetuksissa?

Haastateltavilla oli jokaisella ollut menneisyydessä huonoja kokemuksia kuljetuksesta. Huonot kokemukset jäävät helpommin muistiin paremmin. Jokaiselta haastateltavalta saatiin selville kuljetuksessa tapahtuvia haittoja, rikkoutuminen on yleisin menekki ja tätä oli tapahtunut jokaisella. Toisena suurena huonona kokemukseen kohdistuvana on tuotteen häviäminen kuljetuksessa tai väärän tuotteen saaminen kuljetuksesta. Logistiikan alalla koordinaattorin tehtävissä yleisintä on huono informointi sekä kuljetuksen aikataulutuksen haastateltavien mielipiteen mukaan.

- Onko seuranta tärkeää?

Seuranta on erittäin tärkeää ja todella hyvä keksintö logistiikassa. Monilla haastateltavilla oli hyviä kokemuksia, joista pystyi päättelemään seurannan tärkeyden ja helppouden logistisessa toimistotyössä. Kuljetusyrietykset, jotka käyttävät seurantaa omaavat yleensä nettisivuillaan seuranta numeron avulla live tietoa missä tilaus menee tai tilauksen historian mitä tuotteelle on tapahtunut. Tällä keinoin yritykset, jotka ovat ulkoistaneet logistiikan tätä on helppoa käyttää tiedon annossa asiakkaille tilauksissa. Ostopuolella työskentelevät haluavat usein tietää tarkkaa tietoa vastaanotoissa, ainakin kun puhutaan suurista volyymeistä. Seurannalla pystytään hyvin löytämään tuotteita ja hyväksi käyttämään kysymyksiä kuljetusyrietykselle tilaukseen liittyen (miksi, miten, milloin?).

3.2.3 Aihealue 3

Viimeinen aihealue käsittelee kokemuksia logistiikasta työelämässä tai sen ulkopuolelta katsottuna. Logistisen ajattelutavan mielipiteellinen kysymys aihealue. ”Kokemuksia/Logistiikan työelämä”

- Koetko logistiikan olevan parannettavissa, perustele?

Kolmannen aihealueen ensimmäinen kysymys on mieltä jakava ja laaja. Haastateltavat antoivat paljon erilaisia mielipiteitä nykyisyydestä ja omasta työelämässä tapahtuvista kamppailuista. Sofia toteaa todella hyvin haastattelussa miettivänsä yleisellä tasolla logistiikkaa sanoen:

Joo ainahan on parannettavaa ja kehitystä on tapahduttava, mutta vain joissain määrin. Kehitys on yritykselle aina todella kallista ja joskus jopa todella suuri riski. (Sofia, Logistiikan koordinaattori, 16.03.2023)

Moni moittii huolimattomuutta ja sen parantamiseen voisi keskittyä enemmän eri aloilla. Ihmisiä pitäisi johtaa työskentelemään varovaisemmin sekä huolellisemmin. Vahingoista tulee aina lisäkuluja jokaiselle yritykselle, jotka ovat vastuussa. Kaikki haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että logistiikan työssä täytyy osata olla tarkempi ja varovaisempi.

- Mikä asia vaatisi parantamista logistiikan informaatioissa

Informaatio-ongelmista käytiin keskusteluja haastateltavien kanssa useampaan otteeseen. Ongelmia löytyi kokemuspohjalta useampaan otteeseen jokaiselta haastateltavalta. Informaatioissa on paljon ongelma kohtia ja eteenkin logistiikassa sen tärkeys on oleellista jokaisessa työkuvasa. Yleiset viestintä työkalut ovat puhelin sekä tietokone. Viestintää tapahtuu logistiikassa paljon ja suurin osa tulee sähköisesti. Koordinointityössä kiireellisimmät tapaukset hoidetaan puhelimella, mihin perustuu kuulijan vastuunkanto. Tämä ei aina ole

arkistojen kannalta tai seurannan kannalta paras tapa toimia eteenkään logistiikassa. Tällöin ei jää tietoa sovitusta asioista arkistoon. Asiakkaan tai toiminnan kannalta asioita hoidetaan sopimuksen mukaan aina.

Viestinnän kehitykseen vaaditaan suuria kehitysinnovaatioita. Nykyään jo Microsoft -perusohjelmisto paketilla pääsee pitkälle logistisessa informaatio työssä, mutta oleellisesti logistiikan ERP-ohjelmistolla tai -ohjelmilla pystytään automatisoimaan useammat viestintään tarvittavat linjat eri työkuville logistiikassa. Digitalisaatio on yksi aihealue logistiikassa, josta haastateltavilla oli omat kokemuksensa ja näkemyksensä. Digitalisaatioon pitäisi jokaisen yrityksen pyrkiä ainakin helpotetulla pohjalla. Haastateltavilta selvisi joidenkin vielä toimivan paperi pohjalla, mikä on nykypäivänä hyvin epävakaata tapa arkistoida tai löytää tietoa.

- Mikä puute tulee ensimmäisenä mieleen sisälogistiikasta

Sisälogistiikka tarkoittaa varaston tai logistiikan yrityksen sisällä tapahtuvaa materiaalin tai tavaran hallintaa. Sisälogistiikkaa yritetään kehittää jatkuvasti ja siihen kuluu paljon kustannuksia eteenkin varastoinnissa. Sisälogistiikka ei herättänyt mitään uutta logistisessa ajattelutavassa. Sofia kertoo haastattelussaan sisälogistiikan toimivan erittäin hyvin, jos yrityksellä on ERP-ohjelmisto, mikä takaa saldojen hyvän laskennan sekä tiedonkeruun suoraan keruutapahtumasta kuljetukseen ja sieltä asiakkaalle.

Haastattelussa monelta ilmeni tietoturvaan liittyviä seikkoja sekä turvallisuus työkoneita käytettäessä. Puutteita ei monelta haastateltavalta aiheeseen suoranaisesti saatu, mutta haastattelun aikana ilmeni eri asioita, joita voidaan kehittää sisälogistiikassa. Isompana asiana tuli ilmi informaatiokyky logistiikka yrityksen sisällä ja sen parantaminen.

- Mitä muutosta kaipaavat eniten logistisessa toiminnassa työpaikalla

Viimeinen haastattelun kysymys on johdatteleva lopetus kokonaisuuteen haastateltavien kesken, heidän mielipiteeseensä vedoten. Logistiikka on keskeinen aihe jokaiselle haastateltavalle, joten kysymykseen oli jokaisen helppo todeta omat tietonsa kokemuspohjalta. Osa paheksui työajoista kolmivuoro työssä sitä että, jätetään lauantai päivä huomioimatta. Toiset moittivat työnkokonaisuudesta ja pienten virheiden ongelmista. Teuvo kertoi omia kokemuksiaan mistä hän joutuu työelämässään eniten kamppailemaan kuten kiiretilanteiden uudelleen läpi käyminen sekä kehnojen aikataulujen sopiminen (*Teuvo, Logistiikkakoordinaattori, 22.03.2023*). Usein kiire asioissa tapahtuu virheitä ja niistä yleensä joudutaan maksamaan huolimattomuuden vuoksi. Suurimmaksi osaksi haastattelujen aikana käydyt asiat tulivat kysymyksessä esille jo ennestään käydyissä aihe alueissa.

3.3 Haastattelujen lopputulos

Haastattelujen tieto käsitellään aihe kohtaisesti tutkimuksessa. Ensimmäinen haastattelu aihe käsitteli haastateltavien suhtautumista logistiikkaa kohtaan. Jokainen haastateltava on työelämässä logistiikan kanssa tekemisissä, tästä syystä tutkimuksessa kerätty tieto on paljon informatiivisempaa. Haastatteluun osallistui muutama kenttätyön tekijä, koordinaattori sekä osto puolen työntekijä. Kun katsotaan yhtäläisyyksiä vastauksista haastateltavilta, voidaan todeta logistiikassa yleisesti olevan jonkin verran puutteita. Logistiikan kehitys ilmaisee selvästi, että jokaisella logistiikan alalla on annettu tilaa virheille, mutta virheiden parantamiseksi tarvittavat innovaatiot ovat vähentyneet perinteisissä logistiikan yrityksissä (varastot, terminaalit, vienti sekä tuonti). Kehitys tapahtuu todella hitaasti sekä sen taloudellinen riski on todella suuri.

Tärkeimmiksi seikoiksi nousi haastattelun pohjalta informatiivisuus sekä täsmällisyys. Viestintä logistiikassa on todella tärkeää toimitusketjun sujuvuuden vuoksi. Toimitusketjua tutkaillen riippuen yrityksen toiminnasta,

yleisimmät ongelmakohdat sijoittuvat aikataulutukseen. Etenkin kuljetuksen viestintä yritykseltä toiselle on helppoa hyvällä tiedonkäsittelyjärjestelmällä, mutta manuaalisten paperiarkisto pohjallisten yritysten suurin heikkous on pysyä kärryillä uusimpien tietoverkkojen kanssa. Automaatio sekä tuote seuranta antavat suurta apua kehityksen kannalta ja edesauttavat logistiikan toimintaa yleisellä tasolla. Jokainen haastateltava on samalla kannalla seurantaan liittyen kuljetuksissa. Seuranta on paras tapa saada kollektiivista tietoa ja pienentää riskejä huomattavasti.

Kuljetusten virheitä tapahtuu jatkuvasti ja niiden syyt johtuvat yleensä kuskien tai tiedonanto järjestelmien puutteista. Kiiretilanteet huonotavat mahdollisuuksia onnistumiselle sekä informaation vähäinen saanti aiheuttaa usein komplikaatioita. Yleisimpiä kuljetukseen liittyen tapahtuvia virheitä on tuotteen vaurioituminen, väärän tuotteen toimitus, tuotteen häviäminen tai varaston ylikuormittaminen. Haastattelun yhtenä hyvänä esimerkki tapauksena on varasto työssä kuskien tuonnin ajoittaminen saman aikaisesti. Tästä koituu ruuhkaa varastossa sekä huomattavia virheitä inventaarioissa. Yleisesti suurimpien maatiekuljetus yritysten kuljetustilauksien tekeminen on helpottunut haastattelijoiden mielestä niiden helppokäyttöisyyden takia.

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta logistiikan toimivuuden olevan hyvällä kannalla. Monet yritykset pyrkivät helppokäyttöisyyteen sekä työntekijöiden hyvinvointiin. Kaikki haastateltavat antoivat negatiivista sekä positiivista palautetta omista logistiikan työkokemuksistaan. Haastattelututkimuksen kannalta tulevaisuus näyttää työntekijöiden silmistä hyvältä ja selkeältä. Uusien rajoitteiden sekä toimintatapojen takia logistiikka toimii. Parannukset vaativat innovaatiokykyä ja uusia tapoja saada tiedonjakoverkkoa laajennettua. Yleisellä tasolla logistiikassa tapahtuu ja tulee tapahtumaan virheitä, joita on mahdotonta ennustaa. Virheisiin puuttamalla oikeilla työkaluilla saadaan onnistumismahdollisuutta nostettua paljon.

4 Yhteenveto

Opinnäytetyö toteutettiin käymällä lyhyesti logistiikan perusteita läpi sekä suorittamalla haastattelut viidelle eri logistiikan osaajalle. Tutkimuksen materiaaleista rakennettiin yhteenveto ja tätä materiaalia käytetään pohjana tässä opinnäytetyössä. Tavoitteena oli kerätä erilaisia vastauksia tutkimushaastatteluista, joista tehtiin johtopäätöksiä nykyajan logistiikan toimivuudesta ja mitä siinä pitäisi työ tasolla parantaa tai kehittää.

Haastattelut toteutuivat onnistuneesti sekä tutkimuksen lopullinen toteutus oli kiitettävä. Tutkimuksesta saatu materiaali oli kattava ja laaja, joihinkin osa-alueisiin tarvittiin lisäkysymyksiä tietyiltä haastateltavilta, mutta panostuksen vuoksi tämä ei ollut hankalaa. Haastateltavat antoivat hyviä seikkoja sekä kokempohjaisia totuuksia työelämästään sekä sen ulkopuolelta. Mieliopide pohjainen tutkimus on aina tietyllä tavalla materiaaliltaan vähäistä, mutta tässä tutkimus haastattelussa materiaalia saatiin kerättyä runsaasti. Haastateltavien panostus sekä apu on ollut hieno lisä opinnäytetyöhön. Olisi hienoa nähdä jatkokysymyksiä tai uudenlainen tutkimustyö samankaltaisella pohjalla, mutta liittyen vain yhteen kuljetusmuotoon ja sen seikkoihin. Tässä tutkimuksessa kysymykset olivat laajoja ja kattoivat suuren kokonaisuuden, jonka takia vastaukset olivat tietyissä kysymyksissä pinnallisia.

Tämän opinnäytetyön suorittamisessa huomattiin materiaalin suuruus hyvänä asiana. Tietenkin on helppo todeta suorittaneensa tutkimuksen ja saada materiaalia, mutta materiaalin käsittely vaati todella paljon työtä sekä ymmärrystä. Tutkimus toi esiin uusia aspekteja logistiikasta ja sen toimivuuden olevan vieläkin vaikea ymmärtää yhtenä kokonaisuutena. Opinnäytetyöhön käytettiin sähköisiä tietolähteitä vain materiaalien yhdistämiseen, suurin osa materiaalista koostui tutkimuksesta itsestään. Tietoa saatiin paljon eri logistiikan osa-alueiden toimivuudesta sekä näiden ylläpitoon liittyvistä seikoista. Haastatteluissa nousi esiin oikeita tapahtumia sekä seikkoja, jotka todella oikeasti tuovat uusia ajattelutyyplejä logistiikkaan.

Lähteet

G. Don Taylor. Logistics Engineering Handbook. 2007

Hokkanen, S. (toim.) 2009. Logistiikan tulevaisuuden haasteet. Kangasniemi: Sho Business Development Oy.

Ritvanen, V. Inkiläinen, A. Bellin von, A. Santala, J. Bell, A. Relander, S. Suomen Huolintaliikkeiden liitto. Suomen osto- ja logistiikkayhdistys LOGY. Reijo Rautauoman säätiö. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet.

Kähäri, P. 2000. Euroopan muuttuva logistiikkatoimiala. Helsinki: SKAL.

Jouni Sakki, Veli-Pekka Mattila, Martti Makkonen. Logistiikka tuottamaan - arvoketjuanalyysi.

Liikenne- ja viestintäministeriö Logistiikkaselvitys 2009

Liisa Näpärä. 2017. Spoken, Haastattelun lajityypit.

<https://spoken.fi/2180/>

Haastattelujen aihealueet

Aihealue 1

Suhtautuminen logistiikkaan:

- Kuinka tärkeää nykypäivänä logistiikka on sinulle?
- Tiedätkö 3 eri logistiikan kuljetustapaa?
- Mitkä asiat toimivat logistiikassa mielestäsi?
- Mitkä toimintatavat voisivat toimia paremmin logistiikassa?

Aihealue 2

Kuljetuksen toimivuus:

- Onko sinulle kohdistunut huonoja kokemuksia kuljetuksesta?
- Paljonko teet kuljetus tilauksia tai ostoihin liittyviä toimeksiantoja?
- Mitä on vihreä logistiikka kuljetuksessa?
- Onko kuljetusten kustannukset sinusta kohtuulliset tänä päivänä?
- Pidätkö seurantaan tärkeänä kuljetuksessa?
- Mitä riskejä koet tunnistavasi kuljetuksessa?
- Onko kuljetus yrityksen informointi ollut tarpeeksi hyvä?

Aihealue 3

Kokemuksia/Logistiikan työelämä:

- Koetko logistiikan olevan parannettavissa, perustele.
- Mikä asia vaatisi parantamista logistiikan informaatioissa?
- Mikä puute tulee ensimmäisenä mieleen sisäisestä logistiikasta?
- Mitä muutosta kaipaavat eniten logistisessa toiminnassa työpaikalla?