



Tidstjuvar i de logistiska flödena – En fallstudie i ett logistikföretag

Axel Gull

Lärdomsprov

Företagsekonomi

2024

Lärdomsprov

Axel Gull

Tidstjuvar i de logistiska flödena – En fallstudie i ett logistikföretag

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2024

Sammandrag:

Största delen av företag har tidstjuvar, områden som tar onödigt mycket tid och som skulle kunna effektiviseras. Det är särskilt viktigt att de logistiska flödena löper så effektivt som möjligt. Tid är av yttersta vikt, eftersom effektiva flöden inte bara leder till nöjda kunder utan också till ökad lönsamhet. Syftet med denna studie var att identifiera tidstjuvar i en verksamhet för att sedan utveckla verksamheten så att den blir effektivare. Denna verksamhet är ett speditörsföretag och teoridelen av studien handlar om de logistiska flödena samt de uppgifter som är förknippade med rollen som speditör. Datainsamlingen har utförts genom fem semi-strukturerade intervjuer. Respondenterna är speditörer, anställda på samma speditörsföretag. Två av dessa jobbar på avdelningen för sjöfrakt och tre jobbar på förtullningsavdelningen. Resultatet är endast anpassat till detta speditörsföretag och presenterar både interna och externa tidstjuvar och lösningar på dessa. Tidstjuvarna är starkt kopplade till informationsflödet och berör manuellt arbete, elektronisk trafik, dokumenthantering och externa aktörer. Lösningar som kunde implementeras i verksamheten är bland annat tekniska lösningar, IT-skolning, effektivare kommunikation med externa aktörer samt bättre informering av externa aktörer. Genom att automatisera manuellt repetitivt arbete och implementera dessa lösningar, kunde verksamheten effektiviseras.

Nyckelord:

Tidstjuvar, spedition, tullen, logistiska flöden.

Degree Thesis

Axel Gull

Time thieves in the logistical flows – a case study in a logistics company

Arcada University of Applied Sciences: Business administration, 2024

Abstract:

The majority of companies face time thieves, areas that consume unnecessary time and could be streamlined. It is particularly crucial for logistical flows to run as efficiently as possible. Time is of essence, as efficient flows lead not only to satisfied customers but also increased profitability. The purpose of this study was to identify time thieves in a business and then develop the business to make it more efficient. This business is a freight forwarding company, and the theoretical part of the study focuses on logistical flows and the tasks associated with the role of a freight forwarder. Data collection was carried out through five semi-structured interviews. The respondents are freight forwarders employed by the same freight forwarding company. Two of them work in the ocean freight department, and three work in the customs clearance department. The results are tailored specifically to this freight forwarding company and present both internal and external time thieves and solutions to them. The time thieves are strongly linked to the information flow and involve manual work, electronic traffic, document handling, and external actors. Solutions that could be implemented in the business include technical solutions, IT training, more efficient communication with external actors, and better informing of external actors. By automating manual repetitive work and implementing these solutions, the business could be more efficient.

Keywords:

Time thieves, freight forwarding, customs, logistic flows.

Innehåll

1	Inledning	5
1.1	Problemformulering	5
1.2	Syfte	6
1.3	Avgränsning	6
1.4	Definitioner	6
2	Teori	7
2.1	De logistiska flödena	7
2.1.1	Materialflödet	8
2.1.2	Informationsflödet	8
2.1.3	Kapitalflödet	9
2.2	Speditörens uppgifter	9
2.3	Förtullning	12
2.3.1	Importförtullning	12
2.3.2	Tullförfaranden vid import av varor	14
2.3.3	Exportförtullning	14
2.4	Arrangemang av internationell transport	15
3	Metod	16
3.1	Val av metod	17
3.2	Respondenter	17
3.3	Intervjuguide	18
3.4	Tillvägagångssättet	18
3.5	Analys av data	18
3.6	Validitet och reliabilitet	19
3.7	Etiska frågor	19
4	Resultat	20
4.1	Tidstjuvar i verksamheten och dess lösningar	20
4.1.1	Manuellt arbete	22
5	Diskussion	24
5.1	Resultatdiskussion	25
5.2	Metoddiskussion	26
6	Slutsatser	26
6.1	Studiens begränsningar	27
6.2	Förslag till vidare undersökningar	27
	Källor	28
	Bilagor	29

1 Inledning

Logistik är den vetenskapliga studien om att optimera transport- och distributionsflöden för att uppnå maximal effektivitet. Enligt Storhagen (2018, s. 21) har kunden en allt centralare roll inom logistiken och målet är att kunna möta kundens behov på bästa möjliga sätt. För att kunna uppfylla kundens önskemål är det viktigt att de logistiska flödena är så effektiva som möjligt. Det räcker inte att enskilda företag presterar, utan hela nätverket, inkluderande alla intressenter har en viktig roll för att uppnå maximal effektivitet.

För att ett speditörsföretag skall kunna fokusera på logistikens sju R, dvs. att *rätt* vara eller service är i *rätt* kvantitet, i *rätt* skick, på *rätt* plats, vid *rätt* tidpunkt, hos *rätt* kund, till *rätt* kostnad (Storhagen, 2018), är det viktigt att identifiera var i verksamheten tid förloras och onödig tidsanvändning uppstår. Speditörerna strävar efter att erbjuda så effektiv service som möjligt, samtidigt som de säkerställer hög kvalitet i logistikprocesserna för att tillfredsställa kundens behov.

Fokuset i denna studie kommer att ligga på de logistiska flödena ur en speditörs synvinkel. Jag kommer att beskriva vad ett speditörsföretag gör, samt vad som hör till speditörens uppgifter. Den empiriska delen i studien kommer att handla om att identifiera tidstjuvar i ett logistikföretag, orsaker till dessa tidstjuvar, samt vilka lösningar som kunde vidtas för att skapa effektivare flöden.

Jag valde detta arbete eftersom jag arbetar på ett speditörsföretag och intresset för branschen är stort. Uppdragsgivaren kommer att hållas anonym i denna studie.

1.1 Problemformulering

Största delen av företag har områden där det läggs onödiga resurser och processer som kunde optimeras. Inom ett logistikföretag är det särskilt viktigt att försäkra att processerna och flödena är så effektiva som möjligt, och av denna anledning är det viktigt att identifiera och eliminera dessa tidstjuvar. Tidstjuvarna kan ha en stor inverkan på det dagliga arbetet och kan bidra till onödig stress och överbelastning (Berntsson, 2016, s. 18).

I mitt arbetsliv har jag själv identifierat ett antal förfaranden som kunde genomföras på ett mer tidsbesparande sätt. Det är viktigt att speditörer skall kunna fokusera på sina huvuduppgifter, där deras expertis ligger, så att de inte lägger onödig tid på annat. Effektiv logistik är en viktig konkurrensfaktor, vilket höjer på kundtillfredsställelsen. Genom att avskaffa tidstjuvar, höjer det chanserna att kunden får rätt produkt, i rätt tid och i rätt kvantitet.

1.2 Syfte

Syftet med studien är att identifiera tidstjuvar i en verksamhet för att sedan kunna utveckla verksamheten så att den blir effektivare. Studien skall utföras hos ett logistikföretag och målet är att företaget skall kunna ha användning av identifieringen av tidstjuvarna, för att kunna finna alternativa lösningar och effektivera de logistiska flödena. För att uppnå syftet för studien kommer fokuset ligga på följande forskningsfrågor:

- Vilka tidstjuvar finns i verksamheten som förhindrar effektiva flöden?
- Vilka lösningar borde vidtas för att undvika respektive tidstjuv?

1.3 Avgränsning

I detta arbete kommer det vara mindre fokus på materialflödet och kapitalflödet och mera fokus på informationsflödet. I informationsflödet kommer jag att fokusera på förtullningsdelarna. Eftersom ett speditörsföretag består av ett flertal avdelningar, kommer identifieringen av tidstjuvarna endast genomföras vid avdelningarna för sjöfrakt och spedition, förtullningsavdelningen. Ekonomiavdelningen, avdelningen för landsvägstransport samt flygfraktavdelningen kommer att exkluderas i studien. Jag kommer att fokusera på speditörsföretagets interna faktorer och den största vikten kommer att ligga på förtullningsavdelningen.

1.4 Definitioner

För att förstå detta lärdomsprov är det viktigt att ha en klar insikt i följande begrepp.

Varukod = Sifferkod som tullen behöver för att kunna beräkna importskatter. Om en vara inte har en varukod, kan den inte förtullas. Det är viktigt att produkten har rätt varukod så att rätt tull betalas. (Tullen, u.å.)

Transitering=Transitering möjliggör att varor kan transporteras inom transiteringsområdet, genom en tredje part, utan att behöva betala tullar eller andra avgifter. (Tullen, u.å.)

Tidstjuvar = Tidstjuvar förhindrar produktivitet och effektivitet. Det kan handla om olika beteenden och faktorer som bidrar till onödig tidskonsumtion i en verksamhet. En tidstjuv kan vara något som distraherar eller tar bort tid från det som arbetstagaren egentligen borde fokusera på (Lamberger, 2013).

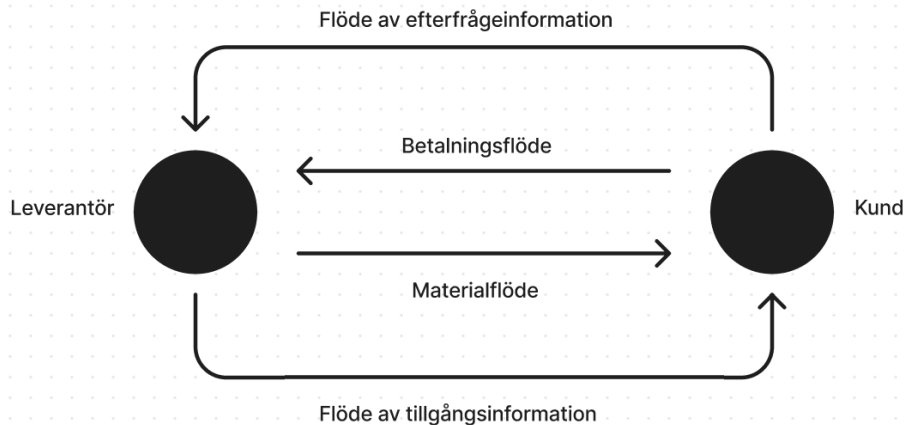
2 Teori

I detta kapitel presenteras teorier och teman som är relaterade till forskningsfrågorna. Syftet med kapitlet är att skapa en teoretisk grund för studien, som kommer att förenkla förståelsen av den empiriska undersökningen och sammanfattningen av resultatet. Teorikapitlet kommer att behandla de logistiska flödena, samt vad som hör till en speditörs uppgifter.

2.1 De logistiska flödena

De logistiska flödena består av informationsflödet, kapitalflödet och materialflödet. Informationsflödet innebär utbytet av information i en organisation och mellan aktörer i leveranskedjan. Detta kan ske i form av muntlig, skriftlig eller digital kommunikation. Materialflödet omfattar processer där varor flyttas i leveranskedjan och kapitalflödet innefattar penningflödet mellan aktörer i leveranskedjan. (Storhagen, 2018)

Materialflödena rör sig alltid från leverantör till kund, med undantag för returerna i samband med reklamationer (se figur 1). Kapitalflödena rör sig också alltid från leverantör till kund, om man exkluderar reklamationer, felfaktureringar och felleveranser. Informationsflöden betraktas däremot som dubbelriktade flöden. Leverantörer behöver efterfrågeinformation och kunder behöver tillgångsinformation för att kunna agera effektivt. (Mattsson, 2012 s. 67)



Figur 1. Logistiska flöden mellan kunder och leverantörer (Mattsson, 2012)

2.1.1 Materialflödet

Materialflödet utgör lagring och transport av produkter eller material. Då materialflödet fungerar effektivt, så återspeglas det genom bland annat korta ledtider och förhöjd kundnöjdhet. (Ritvanen et al., 2011 s. 22) Traditionellt har materialflöden ansetts vara av största betydelse av de olika flödena inom logistiken, främst p.g.a. att material, i jämförelse med information innebär betydelsefulla direkta värden. I jämförelse med kapitalflöden utgör materialflöden även större utmaningar mellan kund och leverantör, vid bland annat transport av varor till kunden. (Mattsson, 2012 s. 67)

Syftet med hanteringen av materialflödet är att effektivisera resursanvändningen så att varken företagets ekonomi eller miljön överutnyttjas, samtidigt som man uppfyller kundens behov. Detta betyder att det skall finnas en balans mellan tillgång och användningen av företagets resurser. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 49-50)

2.1.2 Informationsflödet

Ett väl fungerande informationsflöde är viktigt för att materialflödet skall fungera effektivt. Det skall vara väl instruerat på förpackningar vart produkten är på väg och vem som är avsändaren och mottagaren. (Ritvanen et al., 2011 s. 22) För att materialflödet skall vara så effektivt som möjligt krävs god kommunikation mellan de olika aktörerna i flödena. Fastän informationsflöden inte representerar direkta mätbara värden, representerar de betydande indirekta värden. Informationsflödet har fått en allt viktigare roll de senaste åren, i takt med att företag producerar o distribuerar allt fler varor i snabbare takt. (Mattsson, 2012 s. 261)

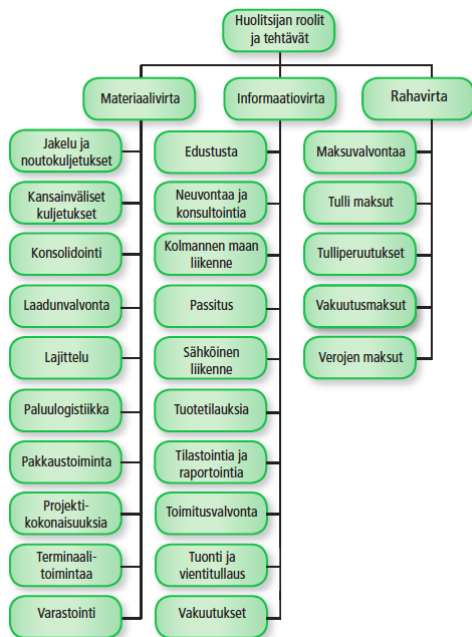
För att ett materialflöde skall uppstå, krävs en kundorder och för att ett kapitalflöde skall uppstå krävs t.ex. en faktura från försäljaren till kunden. Detta betyder att alla flöden kräver ett fungerande informationsflöde för att överhuvudtaget existera. Det är vanligt att leverantörer har tillgång till information som deras kunder inte har och vice versa. Detta medför osäkerhet och försämrad leveransförmåga, vilket leder till ökad kapitalbindning eftersom företag måste skapa reserver och säkerhetsmarginaler. (Mattsson, 2012 s. 261)

2.1.3 Kapitalflödet

Kapitalflödet är det motsatta av materialflödet eftersom det utgör ersättningen för råvaror och produkter (Ritvanen et al., 2011 s. 22). Ett kapitalflöde uppstår inom logistiken då leverantören får ett behov att få betalt efter t.ex. packning och utleverans. Leverantören skickar en faktura åt kunden och då kunden fått fakturan, registreras ankomsten och granskas i förhållande till ursprungliga kundordern. För att exemplifiera, jämförs det fakturerade priset med det förhandlade priset, enligt orderdokumentet, och den fakturerade mängden kontrolleras i jämförelse med den mottagna mängden enligt en godsmottagningsrapport. Därefter registreras fakturan i kundens leverantörsbokföring och kunden betalar den överenskomna summan till leverantören. (Mattsson 2012, s. 92)

2.2 Speditörens uppgifter

Ett speditörsföretag förser kunder med ett brett utbud av tjänster som täcker informationsflödet, kapitalflödet och materialflödet, såsom planering av internationell transport samt förtullningar. (Ritvanen et al., 2011)



Figur 2. Logistiska flödena - materialflödet, informationsflödet och kapitalflödet, samt speditörens uppgifter (Logistiikan maailma, 2011 s. 123)

Som figur 2 visar jobbar speditörer med en mängd olika uppgifter. Observera att alla speditörsföretag dock inte erbjuder alla dessa tjänster.

Inom materialflödet:

Distribution och avhämtning: Speditörsföretag sköter distribution och avhämtning antingen med egna fordon eller så har de underleveransavtal med andra företag som sköter transporten. **Planering av internationell transport:** Speditörer planerar och säkerställer att leveranser sker smidigt inom bland annat sjöfrakt, flygfrakt och vägfrakt. **Konsolidering:** Speditören kan slå ihop flera olika kunders beställningar så att de transporteras tillsammans, vilket leder till reducerade transportkostnader. (Ritvanen et al., 2011 s. 124)

Kvalitetskontroll: Speditörer kan göra kvalitetskontroller enligt kundens behov för att säkerställa produkters kvalitet. **Sortering, lagring och förpackningsverksamhet:** Speditörsföretag kan erbjuda olika typer av produkthanteringstjänster som bland annat tillfällig lagerföring, ompackning och installeringsarbete. **Returlogistik:** Speditörsföretag kan sköta returlogistiken om kunder vill returnera beställningar. **Projektportfölj:** Större projekt. Kan vara fråga om t.ex. större leveranser som inte kan transporteras med vanliga fordon. **Terminalverksamhet:** Ett speditörsföretag kan erbjuda terminalverksamhet där företag t.ex. kan förvara leveranser som inte är förtullade. (Ritvanen et al., 2011 s. 124-125)

Inom informationsflödet:

Representation: Speditörer kan representera företag i verksamhet som berör leveranskedjan. Filialen kan ligga på andra sidan jorden. **Rådgivning och konsultation:** Speditören ger råd och hjälper till med det mesta som berör leveransen av kundens beställningar. **Trafik från tredje land:** Kunden som bestämmer om transporter kan vara belägen i Finland, men varorna behöver nödvändigtvis inte röra vid finska mark. Speditören utför alla transportrelaterade åtgärder som de fått av kunden. **Transitering:** Speditörer sköter leveransen av varor inom EU:s tullområde under tullkontroll, för att skicka varor från tullområdet utan att de förtullas eller för tullklarering i ett annat land. (Ritvanen et al., 2011 s. 124-127)

Elektronisk trafik: Speditörerna styr elektronisk information genom en centraliserad server för att enkelt kunna styra informationen vidare till bland annat tullen eller ett transportföretag. **Produktbeställningar:** Kunden kan beställa varor direkt till speditörens datasystem och därmed få tillgång till speditörens lager och parallellt inleda leveransen av varorna. **Statistik och rapportering:** Speditören har information om kundens materialflöden, minst enligt det lagstadgade minimikravet. Speditören kan sedan leverera information om materialflödena åt kunden, eftersom speditören ofta är den enda aktören som har tillgång till denna information. Därefter kan kunden göra analyser och rapporter på informationen de fått. Det är vanligt att speditören ser till att inte överlämna varorna åt kunden förrän kundens avtalspartner har ett bevis på att de skött alla åtgärder som ingår i handelsavtalet. **Import- och exportförtullningar:** Speditörens företag sköter både förtullningar på import och export av varor. **Försäkringar:** Speditörens företag kan erbjuda olika typer av försäkringar åt sina kunder, bland annat transportförsäkringar för gods. (Ritvanen et al., 2011 s. 126-131)

Inom kapitalflödet:

Betalningsövervakning: Speditören ser till att kunden får beställningarna den betalat för under förvaltning. **Tullavgifter:** Speditörerna sköter betalningen av tullavgifter. **Tullavdrag:** Speditörerna kan sköta om tullavdrag om det t.ex. skett ett fel vid förtullningen eller om speditören fått fel uppgifter inför förtullningen. **Försäkringspremier:** Speditören kan sköta betalningarna av kundens försäkringar. **Skattebetalningar:** Speditören ser till att rätt skatter är betalade vid bland annat förtullningen. (Ritvanen et al., 2011 s. 126-128)

Av speditörens uppgifter kommer fokuset i detta arbete att ligga på förtullningsprocessen samt arrangemang av internationell transport inom sjöfrakt.

2.3 Förtullning

Förtullning är en stor del av ett speditörsföretags dagliga arbete. Då finska företag beställer produkter utanför EU, innebär det att tullavgifter skall betalas. Då Finland blev medlem i EU, blev landet samtidigt en del av tullunionen, vilket underlättade import av varor för finska företag från andra EU länder. Genom att vara medlem i tullunionen innebär det att företag inte behöver betala tull om de beställer varor från andra EU länder. För länder utanför EU, appliceras en gemensam tulltariff och handelspolitiken är gemensam för alla EU länder. (Ritvanen et al., 2011 s. 130)

2.3.1 Importförtullning

Då en speditör skall förtulla en importörs leveranser behövs en mängd uppgifter och dokument. Importören skall ha ett EORI-nummer, vilket är ett företagsnummer som behövs om man importerar från länder utanför EU. Numret kan användas om man vill kontakta tullmyndigheten och finländska företag får detta nummer registrerat hos tullen. (Tull, u.å.) Importören skall även ha ett identifieringsnummer för verksamhetsstället. Om företaget inte angett något identifieringsnummer, använder speditören information om företagets huvudkontor i förtullningsbeslutet (Finansministeriet, 2021).

Speditören behöver fakturan av kunden och fakturan skall innehålla köparens och säljarens namn och adress, fakturans nummer och datum, ordernummer, kollinas antal, typ av kollin, bruttovikt, märken och nummer, benämningen på varan, kvantitet och pris, valuta, belopp av rabatter och grund för dessa, leverans- och betalningsvillkor, varans ursprungsland samt transportrutt och transportmedel. Tullen är väldigt noga med att denna information finns i deras system och de kan kräva tilläggsutredning om informationen inte finns på fakturan. Speditören behöver varukoder för varorna. Detta är en 10-siffrig varukod, som anger kostnaden för importen av en vara, beskriver vad varan är, om det finns förbud vid import och om kunden kan få lägre tull eller tullbefrielse. (Tull, u.å.)

Tillstånd, licenser och övervakningsdokument kan även vara viktiga vid eventuella restriktioner. Det är viktigt att kunden har ett ursprungsbevis på varorna, så att speditören vet ursprungslandet, eftersom beroende på ursprungslandet kan det vara att tullen är 0%, m.a.o. en nolltullsats. Speditören behöver referensnumret för en tidigare handling före tulldeklarationen, detta kallas för ett MRN-referensnummer och finns bland annat i transportföretagets ankomstavi. (Tulli, u.å.) De absolut viktigaste uppgifterna och dokumenten som speditören behöver för importförtullning är fakturan, för att veta priset på produkterna, förpackningslistan, för att veta bland annat vikt och mängd och ursprungsbevis och licenser (Ritvanen et al., 2011 s. 131).

Speditören gör förtullningarna i tullens elektroniska system, ITU (Ritvanen et al., 2011 s. 131). UTU är den finska tullens nya förtullnings- och tariffsystem som nyligen tagits i bruk (Tull, u.å.). Det är ytterst viktigt att speditörerna följer med reglerna som gäller internationell handel, eftersom det kan uppkomma nya regler, riktlinjer och begränsningar som påverkar förtullningsprocessen. (Ritvanen et al., 2011 s. 131)

Då varorna är förtullade är det på importörens eller representantens ansvar att arkivera tullhandlingarna. Om representanten, som ofta är ett speditörsföretag, lämnat in importanmälan, är denne ansvarig för arkiveringen av de elektroniska importtulldeklarationerna. Fastän importören skulle ha ansvaret för arkiveringen, så kan ansvaret ges över till speditörerna. Dokument som bör arkiveras vid importförtullning är bl.a. handelsfakturor, frakt- och transportdokument och ursprungssintyg. Tull- och frisläppsbesluten skall även arkiveras, eftersom moms lagen till exempel kräver att tullbeslutet finns i bokföringen. (Tull, u.å.)

Dokumentet kan arkiveras i pappersformat eller elektroniskt. Om ett dokument är bekräftat med myndighetens underskrift eller stämpel så måste detta dokument arkiveras som en originalpapperskopia. Bland annat ursprungscertifikat är ett vanligt dokument, med stämpel som skall arkiveras som originalpapperskopia. Förtullningsdokumentet skall vara arkiverade i sex år och tullen har rätt att kontrollera dokumentet. (Tull, u.å.)

2.3.2 Tullförfaranden vid import av varor

Övergång till fri omsättning är det vanligaste tullförfarandet. Vid fri omsättning förtullas varor in i EU, som kommit från länder utanför EU. Därefter är varorna inte längre tullövervakade och kan förflyttas fritt inom EU. Ett annat förfarande är tillfällig införsel, vilket innebär att man tillfälligt kan importera varor till EU, under en begränsad tid och samtidigt undgå eller delvis undgå tull. Det kan handla om varor som skall på utställning, produkter som skall testas mm. Efter att varorna tillfälligt importerats, skall de exporteras till ett område utanför EU, i samma skick som vid importen. Värdeminskning och slitage är tillåtet, men egenskaperna på varan får däremot inte förbättras. (Tull, u.å.)

Varor som importeras till EU för reparation, skall klassificeras till förfarandet för aktiv förädling. Genom detta förfarande kan man undgå bland annat importtull och mervärdesskatt. Dessa skall dock möjligen betalas om varorna övergår till fri omsättning i EU. Vid passiv förädling, kan företag däremot exportera varor tillfälligt ut ur unionen, för reparation eller bearbetning. Slut användningsförfarandet innebär att man kan importera specifika varor, som övergår till fri omsättning, utan att behöva betala tull eller för nedsatt tull. Vid detta förfarande måste varorna importeras för ett specifikt ändamål eller användas i ett visst sammanhang, till exempel vid montering av fartyg. (Tull, u.å.)

2.3.3 Exportförtullning

Både vid import och export är det en del saker som skall förhandlas på förhand med försäljaren. Om en leveransklausul har valts och köparen betalar huvudfrakten, meddelar köparen transportföretaget till säljaren. Säljaren kan även stå för huvudfraktkostnaderna, men då ansvarar säljaren för avtal om frakt och spedition. (Hörkkö et al., 2010) Speditören behöver denna information vid förtullningen och informationen går sedan vidare till Tullen.

Exportförtullningen, liksom importförtullningen, görs elektroniskt och varukoderna är baserade på Taric och Fintaric, vilka är databaser för varukoderna som skall användas vid förtullningen (Ritvanen et al., 2011 s. 131). Vid export använder speditören sig av en 8-siffrig varukod, medan vid import är det en 10-siffrig varukod (Tull, u.å.).

2.4 Arrangemang av internationell transport

En av speditörernas främsta uppgifter är arrangerande av internationell transport. De vanligaste transportmodellerna är sjöfrakt, vägtransport och flygfrakt. Järnvägstransporten har även haft en viktig roll, men denna modell är inte lika vanlig i nuläget, i och med det ryska kriget och svårigheter med järnvägstransport genom Ryssland till Asien. (Ritvanen et al., 2011 s. 124)

Speditören kan arrangera individuella transporter, eller konsoliderad lastning. Genom konsolidering kan speditören slå ihop flera kunders leveranser, vilket leder till reducerade transportkostnader då en större mängd gods transporteras på en och samma gång. Speditionsföretag har oftast avtal med flera olika transportföretag, för att kunna erbjuda kunderna så bra och förmånliga transportlösningar som möjligt. En del speditionsföretag har även egna transportmedel. (Ritvanen et al., 2011 s. 124)

Det är vanligt att man kombinerar flera olika typer av transportmodeller. En leverans kan t.ex. inledningsvis transporteras via landsväg och därefter lastas över på ett flygplan och transporteras som flygfrakt. (Ritvanen et al., 2011 s. 124)

Största delen av internationella leveranser, transporteras till sjöss (Ritvanen et al., 2011 s. 124). Det är ett mycket kostnadseffektivt fraktalternativ och betydligt billigare än bl.a. flygfrakt. Speditörer väljer också ofta detta alternativ eftersom det är ett väldigt tillgängligt fraktalternativ då majoriteten av jordens yta är täckt av hav. Leveranser kan fraktas till sjöss som helcontainrar (Full Container Load, FCL) eller tillsammans med andras leveranser i samma container (Less Than Container Load, LCL). Det är vanligt att större företag, med större beställningar bokar FCL, medan mindre företag bokar LCL. (Ang et al., 2007) Speditören väljer då oftast det kostnadseffektivaste alternativet, som passar kundens behov bäst.

Då sjöfrakten har anlant, behöver speditören tre originalkopior av fraktsedlar (Bill of Lading), undertecknade av transportören, eller någon annan som agerar på dennes uppdrag (se figur 3). Fraktsedlarna fungerar som kvitton för mottaget gods och anger även mängden och skicket på varorna. Fraktsedlarna behövs för att speditören skall kunna ge tillstånd att lämna över frakten. Fraktsedlarna representerar godset i sig och genom att t.ex. sälja fraktsedlarna så säljs även varorna. (Hörkkö et al., 2010)

CARRIER
Finlines Pte
 P.O. BOX 107 FIN-00101 HELSINKI/Finland
 FINELINES 001070000 (Telephone: +35810164150)

BILL OF LADING
FOR PORT TO PORT SHIPMENT
OR COMBINED TRANSPORT

Booking No. **00055744** Bl. No. **00055744**
 Blt. No. **00055744**

Shipper **ROM**
JOHN PERSSON LTD
TEOLLISUUS 130
33000 TAMPERE, FINLAND

Consignee **REKIND & MANUFACTURING**
REKINDS ROAD 60
ABERDEEN AB99 8AA, UNITED KINGDOM

Notify

Place of receipt **HELSINKI**
 Place of delivery **HELSINKI**

Place of discharge **HELSINKI**

Place of delivery **HELSINKI**

9  000005 507444

PARTICULARS AS FURNISHED BY THE SHIPPER

Mark and No.	Quantity	Kind of packages, description of goods	Weight kg	Measurement CBM
EXAMPLE BOX : D05H600A080306	1	JOHN PERSSON TRUCK CUSTOMS : BU Cartons : 10 ; Width : 3.1 ; Height : 3.9 TURNS : M/N Total # of Packages : TOTAL WEIGHT : 22,220,00 KGS TOTAL VOLUME : 130,693 CBM	22,220,00 KGS	130,693 CBM

CARRIER'S RECEIPT
 Total No. of Units : 1
 Total Weight : 22,220,00 KGS
 Total Volume : 130,693 CBM

Bill of Lading - DRAFT
 Place and date of issue:
 Helsinki - Finland 27 NOV 2016

Issued for the account of:
 Finlines Pte

Note: The carrier's attention is called to the fact that according to Clauses 17 to 19 and Clauses 24 to 27 of the applicable conditions of carriage, the carrier is not liable in respect of loss of or damage to the goods and any contents thereof.

Page 1 of 1

Figur 3. Exempel på en fraktsedel, Bill of Lading (Logistiikan maailma, u.å.)

3 Metod

Forskningsmetoder kan delas in i två huvudgrupper, kvalitativa och kvantitativa. En kvantitativ forskningsstrategi, innebär att man testar olika teorier, vilket vanligtvis ses som en deduktiv forskningsstrategi. Man testar ofta med numeriska data, för att identifiera olika samband och mönster. En kvalitativ forskningsstrategi innebär att kvalitativa data, baserade på erfarenheter, samlas in genom bland annat intervjuer, för att förstå problem och fenomen på ett djupare plan. Detta tillvägagångssätt betraktas ofta som induktivt. Även om tillvägagångssättet för en kvantitativ forskningsstrategi ofta är deduktiv och en kvalitativ forskningsstrategi ofta är induktiv, så innehåller båda strategierna ofta både deduktiva och induktiva element. Forskningsfrågornas formulering är avgörande för att bedöma om det är frågan om en deduktion eller induktion. (Bryman & Bell, 2005)

En kvantitativ forskning är mera objektiv och kvalitativ forskning är mera restriktiv och baserar sig på hur människor tolkar sin omgivning (Bryman & Bell). Det är ytterst viktigt att välja rätt metod i akademisk forskning, för att få insamlat tillräckligt detaljerade data. Då ökar man chanserna för en heltäckande forskning inom den teoretiska referensramen för arbetet.

3.1 Val av metod

Metoden för denna studie var en kvalitativ forskningsmetod. Med en kvalitativ forskningsmetod, analyserar man kvalitativa data, som inte direkt går att mäta på en skala. I denna studie samlades kvalitativa in, och därmed ansåg jag att en kvalitativ forskningsstrategi, i form av semistrukturerade intervjuer skulle vara lämpligast. I en semistrukturerad intervju har man färdigt frågor och teman som skall behandlas, men intervjupersonen har rätt att föra en fri dialog och svara fritt, för att kunna beskriva upplevelser och tankar. Det kan vara fördelaktigt i kvalitativa intervjuer att låta respondenten tala ganska fritt. Detta kan leda till att samtalet utvecklas spontant i olika riktningar och kan möjliggöra insikter i vad respondenten tycker är betydelsefullt. Fördelen med semistrukturerade intervjuer är bland annat att man kan ställa frågor som inte ingår i intervjuguiden. Det här kan leda till att intervjun går i en oväntad positiv riktning, men vice versa kan intervjun bli flummig om den inte är tillräckligt strukturerad, vilket kan göra svårare att samla in relevant data. (Bryman & Bell, 2005)

En kvalitativ intervju är betydligt flexiblare, än en strukturerad kvantitativ intervju. Respondenten har en central roll i intervjun, och intervjun styrs och formas mera efter vad respondenten svarar, jämfört med en strukturerad kvantitativ intervju där forskaren hellre vill ha direkta svar på frågorna som skall undersökas (Bryman & Bell, 2005).

3.2 Respondenter

En forskare undersöker observationsenheter i en population. Populationen kan till exempel bestå av ett företags alla kunder. Det är ofta svårt att undersöka en hel population, på grund av bland annat tidsbrist och då väljer man att undersöka en delmängd av populationen, det vill säga ett urval. Urvalet skall representera hela populationen och genom att slumpmässigt, lotta urvalet, ökar man chanserna att få ett så representativt urval som möjligt. (Wivolin, 2019)

Urvalet för denna studie bestod av anställda i ett speditorsföretag. Jag kontaktade företaget och frågade om speditörerna som jobbar med förtullning och sjöfrakt var villiga att ställa upp. Respondenterna i denna studie bestod alltså av tre anställda från förtullningsavdelningen och två anställda från avdelningen för sjöfrakt. Två av

respondenterna är lite nyare inom branschen, med ca. 5 års erfarenhet och de övriga har jobbat betydligt längre på företaget.

3.3 Intervjuguide

En intervjuguide är en lista över vilka teman och frågor som skall behandlas under intervjugång. Det är viktigt att fundera noggrant över hur man vill formulera intervjufrågorna, så att de svarar på forskningsfrågorna. Språket skall vara förståeligt. I början av intervjun frågar man respondenten om bakgrundsfakta, exempelvis ålder, namn, position i organisationen osv. Intervjuguiden är till för att underlätta intervjun och för att se till att den utförs på ett välplanerat sätt samt svarar på forskningsfrågorna. (Bryman & Bell, 2005)

Intervjun inleddes med en introduktion till ämnet. Därefter frågade jag om respondentens informerade samtycke och om jag får banda in och transkribera intervjun. Frågorna i intervjun var ganska öppna, eftersom vad som helst i respondenternas arbete, som tar onödigt mycket tid, är värdefulla svar för forskningsfrågorna.

3.4 Tillvägagångssättet

Insamlingen av data i denna studie skedde genom intervjuer i ett speditönsföretag. Intervjuerna genomfördes både på plats, vid speditönsföretagets huvudkontor och via Microsoft Teams, eftersom alla respondenter inte kunde närvara på plats vid bestämt datum för intervjuerna. Antalet respondenter var totalt fem, från två olika avdelningar, förtullningsavdelningen samt avdelningarna för sjöfrakt. I intervjuerna följdes intervjuguiden, men respondenterna fick tala relativt fritt. Efter att intervjuerna hade genomförts, transkriberades alla intervjuer, vilket betyder att de skrevs rent.

3.5 Analys av data

En kvalitativ dataanalys kan vara mera arbetsam än en kvantitativ dataanalys, eftersom det ofta är fråga om ett ganska stort datamaterial, utan numeriska fakta svart på vitt. Det gäller att analysera och tolka den insamlade kvalitativa data på rätt sätt, så att den blir användbar för studien och inte bli överväldigad av rikedom av information. (Bryman & Bell, 2005)

Efter transkribering utförde jag kodning, dvs. identifierade nyckelord och fraser som förekom upprepade gånger (Bryman & Bell, 2005). Utifrån detta försökte jag se samband

och analysera mönster. Jag organiserade informationen från intervjuerna genom att använda olika färgkoder för att gruppera relaterade ämnen, vilket gjorde det möjligt för mig att tydligare identifiera återkommande mönster och aspekter.

3.6 Validitet och reliabilitet

Nivån på en forskning kan bedömas genom att bl.a. undersöka dess validitet och reliabilitet. Validitet handlar om hur bra slutsatserna i forskningen hänger ihop med forskningsfrågorna. Det här betyder att validiteten i studien indikerar om det faktiskt forskats i det som forskningen är ämnad för. (Bryman & Bell, 2005) Begreppet validitet har tidigare använts främst i kvantitativ forskning, där mätbara test undersöks, men begreppets betydelse har gradvis förnyats och fått en vidare mening. Tolkning av resultat är i nuläget en del av validitet och har en viktig roll även i kvalitativ forskning. (Englund-Lehmann, 2014)

Reliabilitet handlar om att bedöma om forskningsresultaten skulle vara desamma om forskningen skulle upprepas, eller om forskningen påverkas av slumpmässiga faktorer. Ett test som till exempel får väldigt olika resultat vid upprepning, har låg reliabilitet (Bryman & Bell, 2005). Om forskningens reliabilitet är låg, är validiteten låg, det vill säga validiteten är beroende av reliabiliteten (Englund-Lehmann, 2014).

3.7 Etiska frågor

Forskningsetik handlar om en del regler och principer man måste följa då man forskar. Det finns en del etiska frågor man måste ta i beaktan, vid utförandet av en intervju. Dessa etiska frågor handlar om hur respondenterna och företagen som är delaktiga skall behandlas. Man skall se till att skador för deltagarens del inte förekommer. Det skall inte finnas bristfälligheter på samtycke, de delaktigas privatliv skall inte inkräktas, samt bedrägliga påståenden får inte uppkomma. (Bryman & Bell, 2005)

Företaget och respondenterna i denna studie behandlades anonymt, eftersom eventuella svagheter hos företaget kan vara känsliga att spridas för allmänheten. Därmed gäller även fullständig tystnadsplikt för att säkerställa att information om vilket företag det rör sig om inte sprids. Alla tidigare nämnda etiska principer togs i beaktan i studien. Jag var noga med att jag har respondenternas informerade samtycke. Trots att intervjuerna utfördes anonymt,

var jag noga med att följa de etiska principerna och behandla de delaktiga med värdighet och respekt genom hela forskningsprocessen.

4 Resultat

I detta kapitel presenteras resultatet och intervjuerna med respondenterna. Fem respondenter har besvarat frågorna som framgår i intervjuguiden. Respondenterna 1-3 jobbar för förtullningsavdelningen och respondenterna 4-5 jobbar för avdelningen för sjöfrakt.

4.1 Tidstjuvar i verksamheten och dess lösningar

Respondent 1 tog upp att de ibland inte fått alla nödvändiga papper för förtullningen, eller att pappren kommer först då leveranserna redan kommit till Finland. Då blir det bråttom och risker för misstag uppstår. Det blir förseningar i kundernas leveranser om försändelserna i inte kan förtullas, eftersom leveransen kräver att försändelsen har släppts fri till omsättning. Respondent 1 säger att en lösning på detta kunde vara att speditören informerar kunderna långt på förhand vilka papper som behövs, till vilket ändamål och inom vilken tidsram. Ofta kan kunden tyvärr inte skicka pappren i tid på grund av diverse orsaker.

Om en kunds kontaktperson är på semester eller sjuk, så vikarierar en annan person. Eller om det finns en ny kund så finns det större risk för förseningar och fel, eftersom den nya kontaktpersonen inte alltid vet vad speditörerna behöver för uppgifter för att kunna förtulla. Respondent 5 nämnde också denna problematik, att det kan gå en del tid åt att utbilda kunder hur de skall gå till väga. Respondent 1 föreslår en lösning på detta genom att ge kunderna detaljerade instruktioner om vilka uppgifter som behövs och varför dessa uppgifter är nödvändiga. Genom att förklara processen för kunden och betona vikten av att skicka in uppgifter i så god tid som möjligt, kan man öka förståelsen och minska risken för förseningar och fel.

Respondent 1 framhöll också att tullens genomför snabba uppdateringar i sina system. Tullens uppdateringar är beroende av kommissionens uppdateringar. I vissa fall träder de i kraft alltför snabbt, vilket ibland resulterar i att tullen inte hinner implementera dem i sina egna system i tid, vilket i sin tur innebär att speditörerna inte är medvetna om dem. Detta orsakar onödiga fel som måste korrigeras, vilket tar ytterligare tid.

Respondent 1 säger att lösningen skulle vara att tullen och kommissionen meddelar sina nya uppdateringar så långt i förväg som möjligt, och att speditörerna får ordentlig skolning i hur de skall hantera dem. Enligt respondent 1 skulle detaljerade instruktioner på hur man skall gå till väga, förstärkta med bilder, vara till stor hjälp. Dessa instruktioner skulle underlätta situationer där personalen till exempel varit på semester och kanske missat eller glömt bort alla nya detaljer som måste beaktas vid förtullningen.

Respondent 2 nämnde även att det kan vara svårt att hänga med alla uppdateringar som kommer utifrån organisationen och programmen hinner inte alltid uppdateras till sådant format som skulle vara behövligt för att effektivt hantera situationen. Respondent 2 kom inte med några specifika lösningar men poängterade att logistik i huvudsak är tekniskt arbete och alla tidigare framgångsrika innovationer och lösningar inom organisationen har spelat en avgörande roll för att möjliggöra snabbare arbetsprocesser.

Respondent 1 påpekade även att det kan gå onödig tid åt att alla anställda inte alltid kan använda vissa program på smidigast möjliga sätt och har kanske svårt att erkänna sina tekniska begränsningar. Lösningen på detta kunde vara att främja öppenhet mellan kollegorna, där folk delar med sig av sina nya kunskaper och tillvägagångssätt. Det betonas att en välstrukturerad IT-skolning kan vara viktig, och att det är viktigt att människor vågar fråga om de behöver hjälp eller saknar kunskap inom ett visst område.

Respondent 3 berättade att speditörerna ofta får dokumenten via e-post, i fel format, vilket hindrar dem från att enkelt spara dokumenten i sina system och därmed kräver onödig tid för att konvertera dem till rätt filtyp. Respondent 3 uttryckte önskan att få dokumenten i rätt format från början. Respondent 3 betonade att de givetvis försöker utföra alla uppgifter så effektivt som möjligt, men att de är öppna för och välkomnar förbättringar om någon kommer på mer effektiva arbetssätt.

Respondent 3 nämnde att det kan vara tidskrävande att tyda dokument och vilka varor som avses. Ibland kan bara produktnumret vara angivet och då krävs det att man söker på importörens hemsidor, vilken produkt det är fråga om. En möjlig lösning skulle vara att importören kräver att säljaren anger korrekta varubeskrivningar på fakturan.

Respondent 5 påpekade att kunder ofta skickar in bristfälliga frågor via e-post, vilket skapar onödiga fördröjningar. Respondenten gav ett exempel att en kund kan t.ex. fråga hur den skall få varor fraktade till Australien, utan att specificera destinationsort eller tidsram, vilket tvingar speditörerna att skicka flera följdfrågor. I stället önskade respondenten att kunder skulle tillhandahålla så mycket information som möjligt från början, för att undvika onödigt arbete.

Dessutom framhöll respondent 5 den utmaningen det innebär att veta om någon har agerat på ett e-postmeddelande. Tiden är en värdefull resurs inom logistikbranschen, och förseningar samt avbokningar kan uppstå om speditörerna inte får svar i tid. Att behöva dubbelkolla och följa upp tar ytterligare tid och resurser, vilket är en betungande process. Respondent 5 uttryckte en önskan om att det fanns en mer effektiv metod för att åtgärdande av e-postmeddelanden.

Respondent 5 framhöll också att det generellt sett kan vara utmanande att nå vissa företag. En del företag svarar inte på e-post och det kan vara besvärligt att få kontakt via telefon. Respondent 5 anser att företag bör erbjuda flera olika sätt att nå dem, inte endast per telefon.

4.1.1 Manuellt arbete

En central tidstjuv i intervjuerna var manuellt arbete, särskilt kopiering och överföring av samma information till olika program. Detta tar sin tid och ökar risken för misstag då informationen måste matas in manuellt. Respondent 2 noterade att informationen inte synkroniseras mellan alla dessa program, vilket ytterligare fördröjer processen. Det framhölls att användningen och bytet av olika program också tar upp en stor del av tiden. Även respondent 5 uttryckte att det går mest onödig tid till användningen av olika program. Samma information skall tilläggas i en mängd olika program och det mesta är inte integrerat.

Respondent 5 säger att idealfallet skulle vara att informationen skulle kunna delas rakt från företagets eget verksamhetssystem, så att så många system som möjligt är synkroniserade, så att man inte manuellt skulle behöva fylla i samma information i olika program. Respondent 2 säger att artificiell intelligens kunde vara lösningen i framtiden, för att automatisera repetitivt manuellt arbete och effektivisera processerna. Respondent 3 lyfte även fram att det går mycket tid åt att manuellt mata in information från dokument i olika

system och påpekade även den generella omfattningen av manuellt arbete. Det föreslogs att det skulle vara fördelaktigt om IT-avdelningen kunde automatisera dessa processer på något sätt, vilket skulle möjliggöra smidig överföring av information mellan programmen.

Respondent 2 och 4 påpekade att dokumenten som olika parter skickar till speditörerna är i olika format, vilket kräver tid för att tolka och hitta all nödvändig information. Det togs även upp att det inte går att räkna ihop summor från dessa dokument i program som Excel, utan allt måste räknas manuellt. Respondent 4 framhöll att flera personer delar åsikten att logistikbranschen inte har utvecklats digitalt lika snabbt som andra branscher. På grund av det manuella arbetet krävs det mycket tid för att dubbelkolla att rätt information har fyllts i. Respondent 4 uttryckte en önskan om att det skulle finnas ett system som kan automatisera avläsningen av dokument och samla in all nödvändig information för att sedan integrera den i systemen.

Tabell 1. Sammanfattning av tidstjuvar och dess lösningar

Tidstjuv	Lösning
Dokument som behövs vid förtullningen fattas eller fås sent. (Respondent 1)	Informera kunderna långt på förhand vad som behövs och varför. (Respondent 1)
En kund har en ny kontaktperson på grund av exempelvis sjukdomsfall - Risk för fel och förseningar. (Respondent 1 och 5)	Ge kunden detaljerade instruktioner om uppgifter som behövs och betona vikten av att skicka in uppgifter i så god tid som möjligt. (Respondent 1)
Tullen hinner inte implementera kommissionens uppdateringar i sina egna system - Resulterar i att speditörerna inte är medvetna om dem – Fel uppstår som måste korrigeras. (Respondent 1)	Tullen och kommissionen skulle meddela om sina uppdateringar så långt i förväg som möjligt, samt att speditörerna får ordentlig skolning i hur de skall hantera dem. (Respondent 1)
Program hinner inte alltid uppdateras i samma takt som uppdateringar som kommer utifrån organisationen. (Respondent 2)	Ingen konkret lösning. (Respondent 2)
En del program används inte på smidigast möjliga sätt. (Respondent 1)	IT-skolning, anställda delar med sig av sina lärdomar, våga fråga om hjälp. (Respondent 1)
Konvertera dokument som fås per e-post till rätt format. (Respondent 3)	Få dokumenten i rätt format från början, om bara möjligt. (Respondent 3)
Tyda vilka varor som avses på dokument. (Respondent 3)	Uppmana kunder att kräva av säljaren att tydligt ange vilka varor det är fråga om. (Respondent 3)
Kunder skickar e-post med bristfällig information. (Respondent 5)	Kunder kunde gärna skicka så mycket information som möjligt i första e-post meddelandet. (Respondent 5)
Får inte svar på viktiga e-postmeddelanden – Måste dubbelkolla att meddelandet kommit fram och åtgärdats. (Respondent 5).	På något vis få bekräftelse att någon agerat på e-postmeddelandet. (Respondent 5)
Svårt att nå vissa företag. (Respondent 5)	Företagen skulle erbjuda flera sätt att kontakta dem. (Respondent 5)
Manuellt arbete. (Respondent 2, 3, 4, och 5)	Lösningar från IT avdelningen, färre program, integrerade program, artificiell intelligens. (Respondent 2, 3, 4 och 5)
Dokument som fås är i olika format – Går tid åt att tolka dessa dokument. (Respondent 2 och 4)	System som kunde avläsa dokument automatiskt. (Respondent 4)

5 Diskussion

I detta kapitel diskuteras resultatet och hur det är kopplat till forskningsfrågorna och den teoretiska referensramen. Jag kommer även utvärdera den valda metoden.

5.1 Resultatdiskussion

Alla fem respondenter kom med ett antal tidstjuvar som förhindrar effektiva flöden. De togs även upp alternativa lösningar för de flesta tidstjuvarna, för att undvika dessa tidstjuvar. Tidstjuvarna finns huvudsakligen i informationsflödet och är kopplade till den elektroniska trafiken (2.2 Speditörens uppgifter). Det handlar både om faktorer som internt kunde effektiviseras och externa faktorer som bland annat kunder kunde göra effektivare.

Hanteringen av elektronisk trafik utgjorde kärnan i speditörens uppgifter när det gällde tidstjuvarna. Rådgivning och konsultation (2.2 Speditörens uppgifter) spelade också en betydande roll, särskilt med tanke på behovet av förbättrad information till kunderna. Import- och exportförtullning (2.2 Speditörens uppgifter) är en central del av speditörens arbete och med tanke på att majoriteten av respondenterna jobbar med import- och exportförtullningar, var denna arbetsuppgift även central i tidstjuvarna.

Manuellt arbete var klart den centralaste tidstjuven och majoriteten av respondenterna tyckte att manuellt arbete tar upp mycket av arbetstiden. Speditörerna skulle gärna se mera automatiserade processer och mindre upprepande arbete. Detta kunde möjliggöra att de skulle få mera tid för annat, där deras kunskap faktiskt behövs. Teknisk effektivisering av processer var också en central punkt. Logistikbranschen kanske inte är den snabbast utvecklande tekniskt sett, vilket diskuterades, men alla tekniska framsteg kan ändå betydligt effektivisera olika delar av processerna.

Speditörerna lyfte också fram vikten av effektivare kommunikation med kunderna som en central del av verksamhetens effektivisering. Genom att både speditörerna kan tillhandahålla mer detaljerade instruktioner till kunderna och kunderna själva kan ge så mycket information åt speditörerna som möjligt, kan processerna optimeras och accelereras. Speditörerna efterfrågade en förbättring av den elektroniska kommunikationen med de involverade parterna i leveransprocessen.

Dokument spelar en avgörande roll i speditörens arbete, särskilt för att kunna tullklarera kunders leveranser (2.3.1 Importförtullning). Dokumenthanteringen hade även en central roll i tidstjuvarna. Genom att effektivisera de tidigare nämnda aspekterna ökar möjligheterna

att få dokumenten i tid och att tullklareringen samt leveransen av kunders varor kan ske smidigt.

En betydande del av tidstjuvarna kommer från externa faktorer, där kunder, kommissionen och andra intressenter kunde optimera verksamheten genom att agera på ett mer samordnat sätt. Genom att kunder och andra externa aktörer skulle få en bättre förståelse över vad speditören behöver för att kunna utföra sitt arbete på effektivaste sättet, kan de förbättra och effektivisera sitt arbete med speditörsföretaget.

De flesta interna tidstjuvarna är teknikrelaterade, där framsteg inom IT-avdelningen skulle kunna optimera verksamheten. Framtida användning av artificiell intelligens har potential att automatisera processer, och det kan vara viktigt att säkerställa att medarbetarna använder programmen på ett smidigt sätt.

5.2 Metoddiskussion

Metoden för denna studie var passande med tanke på studiens syfte och forskningsfrågorna. Intervjuerna genomfördes smidigt och respondenterna bidrog med värdefulla insikter. Syftet med studien har uppnåtts, tidstjuvarna i verksamheten har identifierats och respondenterna har presenterat alternativa lösningar som kunde utveckla verksamheten så att den blir effektivare. Validiteten och reliabiliteten har uppfyllts väl. Reliabiliteten kan anses vara hög, med tanke på att fem erfarna speditörer deltog i intervjuerna.

Användningen av semi-strukturerade intervjuer visade sig vara väl lämpad för denna studie. Det gav möjlighet att ställa följdfrågor och respondenterna hade friheten att uttrycka sig och reflektera över olika aspekter av tidstjuvarna. Dessutom gav det utrymme för respondenterna att komma med nya insikter och tankar som inte hade framkommit tidigare under intervjun.

6 Slutsatser

Syftet med studien var att identifiera tidstjuvar i verksamheten, för att sedan utveckla verksamheten så att den blir effektivare. Forskningsfrågorna var, vilka tidstjuvar finns i verksamheten som förhindrar effektiva flöden samt vilka lösningar borde vidtas för att förhindra effektiva flöden.

Efter att ha slutfört studien har verksamheten kunnat identifiera flera faktorer som stjälar tid, samtidigt som respondenterna har framfört konkreta lösningar för att effektivisera verksamheten. Genom teknologiska framsteg samt förbättrad kommunikation med externa aktörer kunde verksamheten och de logistiska processerna optimeras, särskilt när det gäller informationsflödet. Genom att implementera tekniska lösningar och eliminera manuellt repetitivt arbete finns det förhoppningar om att verksamheten kunde effektiviseras och att speditörerna i framtiden kan ägna mera tid åt uppgifter där deras expertis verkligen behövs.

6.1 Studiens begränsningar

Resultatet från studien är specifikt anpassat för företag x, men det kan ändå ge en fingervisning om hur andra företag skulle kunna effektivisera sin verksamhet. De flesta företag har tidstjuvar i sin verksamhet och de kan ha nytta av resultatet, eftersom en del av tidstjuvarna påverkar en stor del av branschen, bland annat kommissionens sena uppdateringar påverkar flera företag, inte bara detta. Resultatet presenterar både omfattande tidstjuvar som påverkar en större del av logistikbranschen och mer företagsspecifika utmaningar relaterade till bland annat användning av program. Jag hade önskat att fler tidstjuvar hade identifierats från olika logistiska flöden. På så sätt hade resultatet möjligen kunnat vara till ännu större nytta för företag.

6.2 Förslag till vidare undersökningar

Förslag till vidare undersökningar skulle vara att undersöka tidstjuvar hos de återstående avdelningarna inom verksamheten och även bland flera externa parter. Detta skulle möjliggöra en bredare förståelse av helheten och eventuellt avslöja om flera tidstjuvar är sammankopplade i de logistiska flödena.

Källor

- Ang, J. S., Cao, C., & Ye, H. Q. (2007). Model and algorithms for multi-period sea cargo mix problem. *European journal of operational research*, 180(3), 1381-1393.
- Berntsson, A. (2016). *Effektiv projektkoordinering i en multi-projektorganisation: En fallstudie på Holtab AB*. [Examensarbete, Linnéuniversitetet]. Digitala vetenskapliga arkivet. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:938503/FULLTEXT01.pdf>
- Bryman A., & Bell, E. (2005). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (1. Uppl.). Liber.
- Englund-Lehmann, L. (2014). *Validitet och reliabilitet av ett arbetsbelastningsindex (AI) i en FHV enkät*. [Examensarbete, Kungliga Tekniska Högskolan]. Digitala Vetenskapliga Arkivet. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:821745/FULLTEXT01.pdf>
- Finansministeriet. (21 maj 2021). *Identifieringsnummer för verksamhetsställe ska användas i de nya importdeklarationerna*. Finansministeriet. <https://vm.fi/sv/-/2912305/identifieringsnummer-for-verksamhetsstalle-ska-anvandas-i-de-nya-importdeklarationerna>
- Hörkkö, H., Koskinen, H., Laitinen, P., Mattsson, M., Ollikainen J., Reinikainen, A., Werdermann, R. (2010) *Huolinta-Alan Käsikirja*. Suomen Huolintaliikkeiden Liitto.
- Inkiläinen, A., Ritvanen, V., Santala, J., von Bell, A. (2011). *Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet*. Logistiikan maailma. Suomen Huolintaliikkeiden liitto.
- Jonsson, P., & Mattsson, S. (2011?2012?). *Läran om effektiva materialflöden* (2. uppl.). Studentlitteratur.
- Lamberger, R. (2013). *Universellt nödvändig?: En undersökning av högpresterande gymnasisters upplevelse av genrepedagogiken samt deras bild av ett litterärt metaspråk*. [Yrkesexamen, Uppsala universitet]. Digitala Vetenskapliga Arkivet. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:688326/FULLTEXT01.pdf>
- Mattsson, S. (2012). *Logistik i försörjningskedjor* (1. uppl.). Studentlitteratur.
- Storhagen, N. (2018). *Logistik - grunder och möjligheter* (5 uppl.). Liber AB.
- Tullen. (u.å.). <https://tulli.fi/sv/om-tullen/tullens-verksamhet>
- Wivolin, S. (2 september 2019). *Vem och vad är det egentligen som undersöks? del 1*. Tee Tutkimus <https://www.teetutkimus.fi/blog/keta-ja-mita-oikein-tutkitaan-osa-1>

Bilagor

Bilaga 1/1

INTERVJUGUIDE

Opinnäytetyö

Kiitos osallistumisestasi tähän haastatteluun. Aion nauhoittaa tämän haastattelun ja nauhoitus tulee käyttöön ainoastaan tutkimustarkoituksiin. Ennen kuin jatkamme, haluaisin pyytää sinulta suostumustasi nauhoittamiseen ja vastautesi käyttämiseen tutkimuksessani. Oletko suostuvainen tähän?

Opiskelen logistiikkaa Ammattikorkeakoulu Arcadassa ja kirjoitan oppimistehtävää aikavarkaista logistisissa virtauksissa. Tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa aikavarkaat organisaatiossa ja kehittää sitten toimintaa tehokkaammaksi. Tutkimuskysymykset ovat, mitkä aikavarkaat haittaavat tehokkaita virtauksia organisaatiossa ja mitä ratkaisuja olisi toteutettava välttääkseen nämä aikavarkaat. Menetelmänä käytetään laadullista menetelmää, ja tietojen keruu tapahtuu haastattelujen muodossa. Yritys ja vastaajat säilyvät nimettöminä.

Vastaajat

Kaikki vastaajat työskentelevät samassa huolintayrityksessä kahdella eri osastolla. Vastaajia kohdellaan anonyymisti, eikä tule ilmi, mistä yrityksestä on kyse. Vastaajilla on oikeus vastata kysymyksiin vapaasti, mutta heidän odotetaan yrittävän pysyä kysymyksissä.

Haastattelut

Haastattelujen päivämäärät: 22.3, 27.3, 28.3, 4.4.

Yritys: Anonyymi

Vastaajien työtehtävät: Huolitsija, liikennekoordinaattori, kansainvälisen liikenteen assistentti.

Kysymykset

Mitkä asiat työssäsi vaativat tarpeettoman paljon aikaa?

Voisitko selittää tarkemmin, mikä on syynä siihen, että se vie niin paljon aikaa?

Voitaisiinko nämä tehtävät hoitaa tehokkaammin, jotta säästyisi aikaa?

Mitkä olisivat vaihtoehtoiset tavat suorittaa nämä tehtävät ajan tehokkuuden saavuttamiseksi?

Lopetus

Kiitos, että käytit aikaa vastata näihin kysymyksiin ja autoit saavuttamaan tutkimustuloksen.