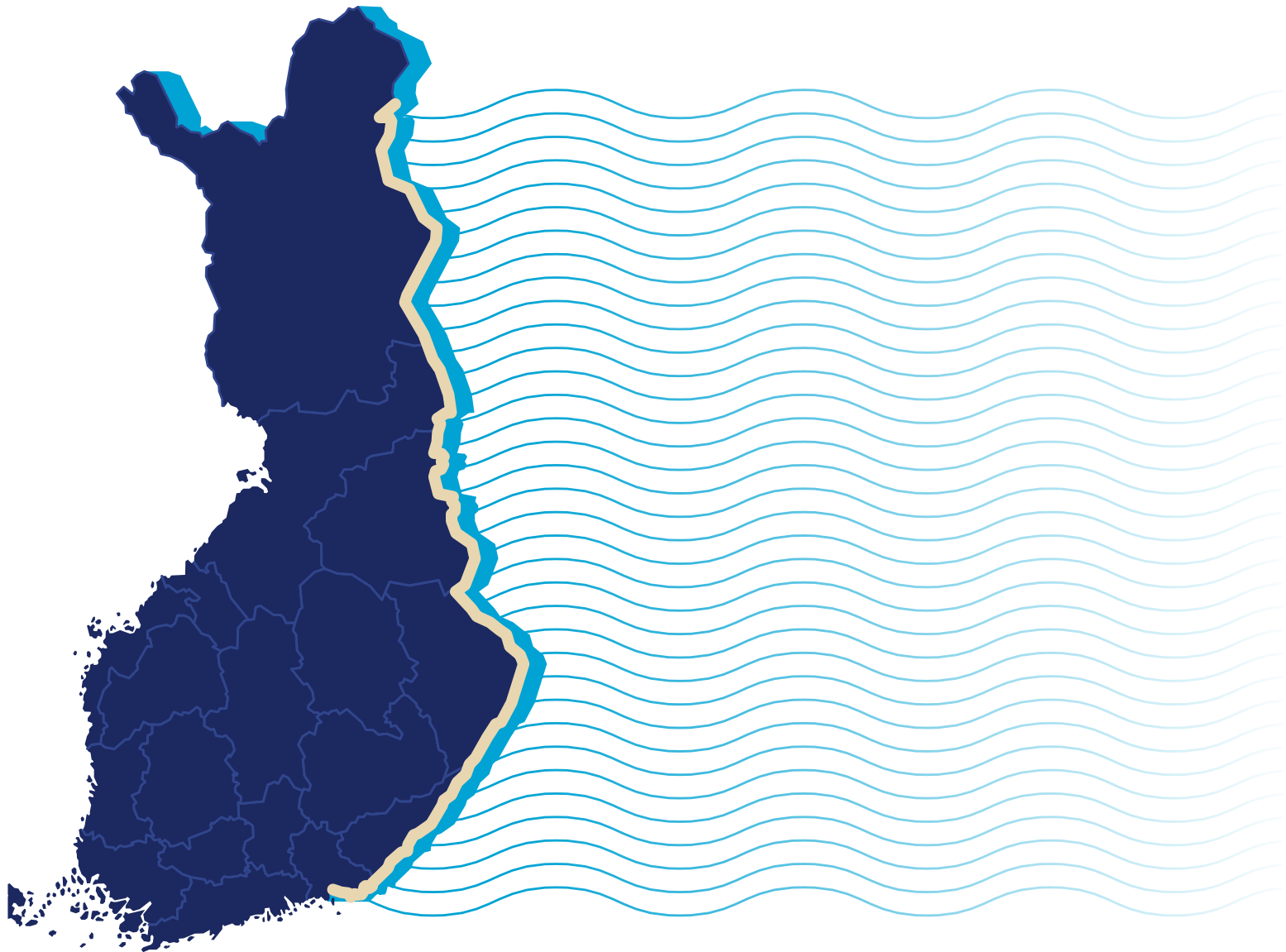




LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU



Laura Tarkkanen & Riku Leppänen

ITÄLIIKENTTEEN KEHITYKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT

Selvitystyö

Laura Tarkkanen & Riku Leppänen

ITÄLIIKENTEEEN
KEHITYKSEEN
VAIKUTTAVAT
TEKIJÄT

Selvitystyö

Copyright © tekijät ja Laurea-ammattikorkeakoulu 2016

Kannen kuva: Mari Huhtanen

ISSN-L 2242-5241

ISSN 2242-5225 (verkko)

ISBN 978-951-799-427-9 (verkko)

Sisällysluettelo

<i>Johdanto</i>	6
Selvitystyön tausta ja tavoitteet	6
Rajaliikenteen kasvu 2000-luvulta 2010-luvulle	7
Toimintaympäristön analyysi	9
Aiemmat tutkimukset	10
Alihankkijan osuus ja vastualueet	13
Opiskelijaintegraatio selvitystyössä	13
<i>Henkilöliikenteen tutkimus selvitystyössä</i>	14
Henkilöliikenteen haastattelut	14
Henkilöliikenteen tutkimuksen tulokset	15
<i>Tavaraliikenteen tutkimus selvitystyössä</i>	21
Tavaraliikenteen tutkimusmenetelmät	22
Työpajatyöskentely tavaraliikenteen tutkimuksen toteuttamistapana	22
Tavaraliikenteen tutkimuksen tulokset	24
<i>Rajaliikenteen ennakointi</i>	27
Ennakointimalli - Foresight for Borders	27
<i>Johtopäätökset</i>	30
<i>Jatkotutkimusehdotukset</i>	31
<i>Lähteet</i>	36
<i>Liitteet</i>	38

JOHDANTO

Rajanylikulun ja siihen liittyvien liikenneväylien kehittämissuunnittelu on perinteisesti rajoittunut virallisiin tilastoihin ja joiltakin osin käsityksiä on rakennettu myös rajahaastatteluihin. Molemmat menetelmät kuvaavat menneitä tapahtumia. Suunnittelutoimenpiteet tehdään kuitenkin päätöksenteon merkittävyydestä ja osin rahoitusmuodosta riippuen useita vuosia kestävinä hankkeina, joiden tulevaisuusvaikutukset yltyvät ajallisesti vielä huomattavasti pidemmälle. Tulevaisuuden liikennemäärien ja -reittien ennakoimiseen on tarvetta tuottaa innovatiivisia menetelmiä kehittämispäätösten suurten taloudellisten vaikutusten johdosta.

Selvitystyön kehitystavoitteena on tuottaa tietoa niistä tekijöistä, joiden muutosvaikutus koetaan Suomen ja Venäjän välisen rajan ylittävän liiketoiminnan kehitykseen vaikuttavimpina tekijöinä. Lisäksi hankkeessa selvitetään alihankkijan toteuttaman tutkimuksen avulla, mitkä asiat koetaan eniten henkilöliikenteen kehitykseen vaikuttaviksi tekijöiksi sekä mitä rajanylityspaikkoja vastaavat mieluiten käyttävät. Lisäksi selvitystyön tavoitteena on luoda rajanylitystä ennakoi-va malli.

Selvitystyön metodologia rakennettiin kvalitatiivista tietoa keräävien ideointimenetelmien ja työkalujen ympärille. Henkilöliikenteen tutkimuksessa keskeisessä roolissa olivat matkustajien teemahaastattelut ja alihankkijan Venäjällä teettämä kyselytutkimus. Tavaraliikenteen tutkimus pohjautui työpajatyöskentelyyn, johon osallistui edustajia maakuntaliitoista, huolintaliikkeistä ja yrityselmästä. Lisäksi selvitystyössä määritellään keskeiset itäliikenteen

kehitykseen vaikuttavat rakenteelliset tekijät sekä henkilöliikenteen että tavaraliikenteen osalta. Ennakointimallin on tarkoituksena olla innovatiivinen ja yksityiskohtainen, jolloin itärajan ylittävää liikennettä voidaan analysoida uudella tavalla.

Sisäministeriön rajavartio-osasto toimi hankkeen omistajana ja vastasi hankkeen johtamisesta. Hanke on saanut rahoituksensa ulkoasiainministeriön Itämeren, Barentsin ja Arktisen alueen yhteistyön rahastosta (IBA). Hankkeen toteuttajana toimi Laurea-ammattikorkeakoulu.

Sisäministeriön rajavartio-osasto asetti hankeryhmän, joka vastasi hankkeen johtamisesta. Hankeryhmän puheenjohtajana toimi Rajavartiolaitoksen esikunnan raja- ja meriosaston raja-tarkastusyksikön ylitarkastaja, VTT Max Janzon. Hankeryhmään nimettiin myös ylitarkastaja Virpi Karjalainen Rajavartiolaitoksen esikunnan suunnittelu- ja talousyksiköstä, ulkoasiainsihtööri Anu Apo ulkoasiainministeriöstä sekä kehittämispäällikkö Jaakko Tyni ja projektipäällikkö Laura Tarkkanen Laurea-ammattikorkeakoulusta.

Selvitystyön tausta ja tavoitteet

EU - Venäjä -suhteiden kehittäminen sopimusperusteisesti määriteltyjen yhteisten alueiden kautta sisältää myös Pohjoisen Ulottuvuuden politiikan mukaisten taloudellisen kehityksen edellytysten turvaamisen. Tämä edellyttää oikein kohdennettuja ja mitoitettuja päätöksiä ja toimenpiteitä rajanylityspaikkoihin ja niihin johtavien liikenneväylien rakentamiseksi kestävä kehityksen mallin mukaisesti. Tätä

tukee myös Suomen hallituksen Venäjä-politiikan mukaiset linjaukset rajan ylittävien liikenneyhteyksien ja -infrastruktuurin kehittämiseksi niin kaupan ja turismin sujuvan liikennöinnin kuin myös rajanylikulun osalta. Liikenneturvallisuus ja ympäristönsuojelu esimerkiksi rekkajonojen muodossa liittyvät kiinteästi toimintaohjelman tavoitteiden mukaiseen päätöksentekoon.

Suomen Venäjä-politiikan mukaista on ollut syventää ja monipuolistaa Venäjä-osaamiseen liittyvää tutkimusta. Tässä asiassa erityisesti logistiikan tutkimuksen kehittäminen on nähty tärkeäksi sektoriksi suomalaisen Venäjä-osaamisen kehittämiseksi. Logistiikan painopistealueen osalta on erikseen vielä painotettu Venäjä-tuntemiseen liittyvän ennakoivan tiedon tuottamista, jota tässä selvitystyössä on kehitetty.

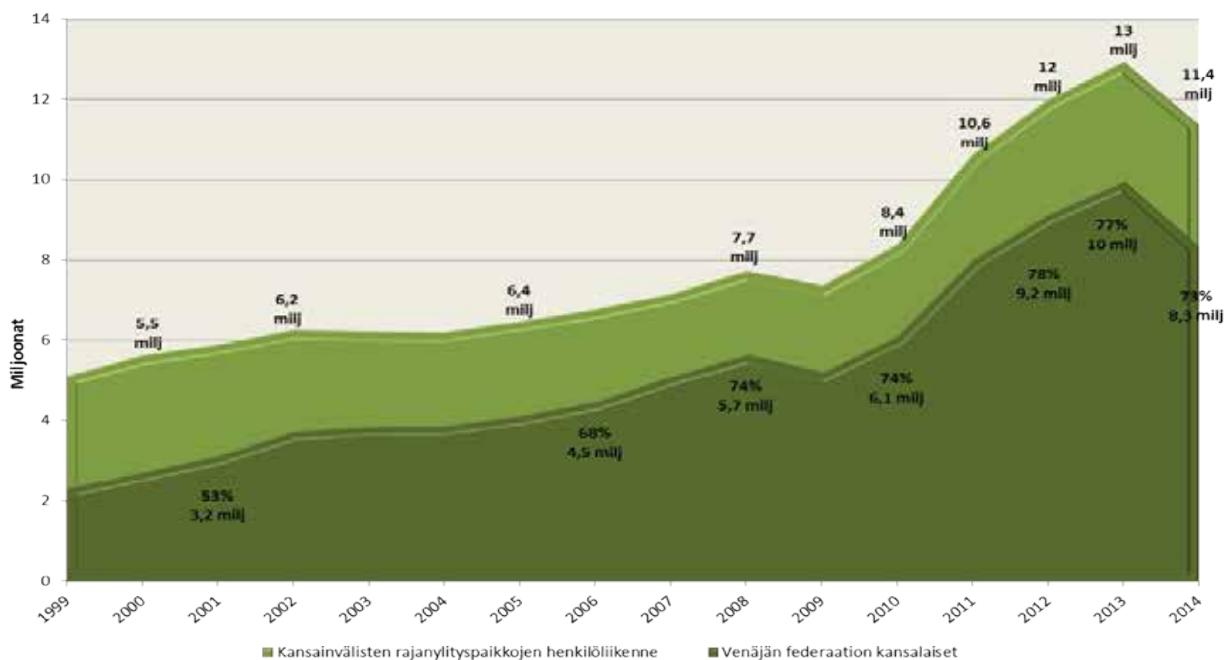
Selvitystyön kehitystavoitteena on tuottaa tietoa niistä tekijöistä, joiden muutosvaikutus koetaan Suomen ja Venäjän välisen rajan ylittävän liiketoiminnan kehitykseen vaikuttavimpina tekijöinä. Lisäksi hankkeessa selvitettiin alihankkijan toteuttaman tutkimuksen avulla, mitkä asiat koetaan eniten henkilöliikenteen kehitykseen vaikuttaviksi tekijöiksi sekä mitä liikenneväyliä matkustajat mieluiten käyttäisivät kuvaamiensa esteiden poistuessa. Hankkeesta hyötyvät välittömästi Suomen ja Venäjän välisen maarajan liikenneväylien, rajanylityspaikkojen ja niiden varustamisen suunnitteluun osallistuvat tahot. Lisäksi erilaiset tutkimustahot hyötyvät uudentyypisen tiedon saatavuuden lisääntyessä.

Välillisesti tutkimuksesta hyöttyy valtioneuvoston lisäksi koko suomalainen elinkeinoelämä ja yhteiskunta rajanylikulkuun liittyvien yksittäisten sekä ilmiötason muuttujien täsmentyessä. Lisäksi rajanylikulkuun liittyvien muutosten ennakoitavuus parantuu, mikä auttaa myös elinkeinoelämää suunnittelemaan resurssiensa käytön tehostamista.

Rajaliikenteen kasvu 2000-luvulta 2010-luvulle

Rajaliikenteen määrän kehitys Suomen ja Venäjän federaation välisillä maarajan rajanylityspaikoilla, eli Suomen itärajalla, on ollut nousujohteista läpi 2000-luvun. Merkittävä osa rajaliikenteen kasvusta on aiheutunut Venäjän kansalaisten lisääntyneestä liikkumisesta Euroopan Unionin alueelle.

Liikenteen kasvua itärajalla voidaan mitata rajanylityspaikoilla suoritettujen rajatarkastusten määrällä. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetuksessa henkilöiden liikkumista rajojen yli koskevasta yhteisön säännöstöstä 2006/562/EY (Schengenin rajasäännöstö) rajatarkastuksilla tarkoitetaan rajanylityspaikoilla suoritettavia tarkastuksia, joiden tarkoituksena on varmistaa, että henkilöt ja heidän kulkuneuvonsa sekä heidän hallussaan olevat esineet voidaan päästää jäsenvaltioiden alueelle tai pois sieltä. Rajatarkastus Schengen-alueen ulkorajalla suoritetaan sinne saapuvalle ja sieltä poistuvalla henkilölle.



Kaavio 1: Itärajan rajanylitysliikenne 1999–2014. (Rajavartiolaitos, 2015.)

Rajavartiolaitos pitää tarkkoja tilastoja rajatarkastusten määrän kehityksestä. Suoritettujen rajatarkastusten määriä tarkasteltaessa on huomioitava niihin sisältyvän sekä maa-hantulo- että maastalähtötarkastukset. Suomen ja Venäjän välinen maaraja toimii Schengen-alueen ulkorajana ja osa rajanylityksistä tehdään kauttakulkutarkoituksessa toisiin Schengen-maihin. Suoritettujen rajatarkastusten määrästä ei täten voida tehdä suoria johtopäätöksiä esimerkiksi niiden matkojen lukumäärästä, joiden pääasiallisena kohde-maana on ollut Suomi.

Rajaliikenteen kasvua voidaan mitata myös Suomen edus-tustojen Venäjällä Venäjän kansalaisille myöntämien mat-kustuslupa-asiakirjoina toimivien Schengen-viisumien myöntämismääriä seuraamalla. Schengen-viisumi oikeuttaa oleskeluun koko Schengen-alueella sen voimassaolon ajan, mutta viisumin käytön pääasiallisen kohdemaan tulisi olla aina se Schengen-valtio, joka on viisumin hakijalle myöntä-nyt. Suomen edustustoista viisumia hakevan henkilön suun-niteltujen matkojen pääasiallinen kohdema tulisi täten olla Suomi.

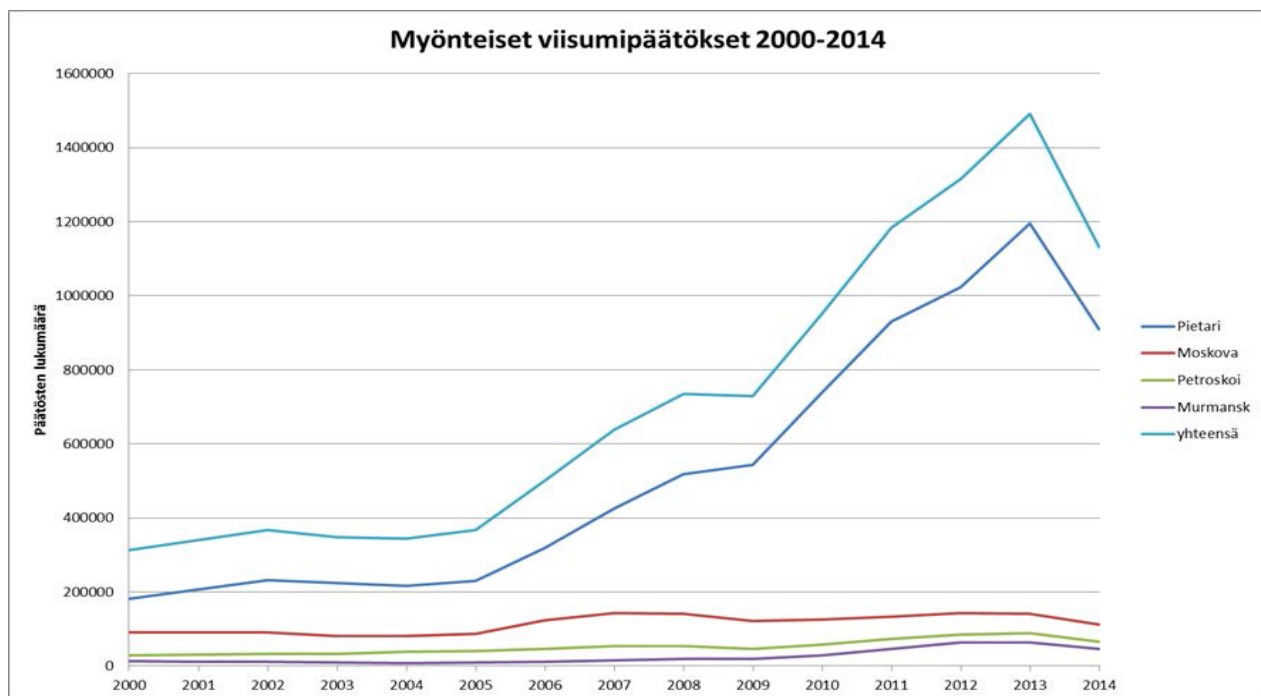
Tässä osiossa tarkastellaan rajaliikenteen kasvusta aiheu-tuneita muutoksia rajatarkastusten ja myönnettyjen vii-sumien määrään 2000- ja 2010-luvuilla. Luvut rajanyli-tyšliikenteen määrästä perustuvat rajavartiolaitoksen antamiin tietoihin ja ovat nähtävillä kaaviossa 1. Luvut myönnettyjen viisumien määrästä perustuvat ulkoasiain-ministeriön tilastoihin kaikista Venäjällä toimivista Suomen

edustustoista. Tarkastelussa on otettu huomioon myönnet-tyjen viisumipäätösten lukumäärä, jotka on esitetty taulu-kossa 2. Kokonaispäättömäärään sisältyvien, mutta määräl-lisesti huomattavasti vähäisempien, kielteisten ja turhien viisumipäätösten määriä ei tarkastelussa huomioida, ellei erikseen ole mainittu.

Rajavartiolaitoksen tilastojen mukaan rajanylitysliikenteen kokonaismäärä Suomen ja Venäjän maarajalla oli vuonna 2000 noin 5,5 miljoonaa henkilöä. Noin puolet tästä henkilö-liikenteestä muodostui Venäjän federaation kansalaisista. Viisumeita myönnettiin reilut 313 000 kappaletta, joista lähes kaksi kolmasosaa myönnettiin Pietarin pääkonsulaatissa.

Vuonna 2001 rajanylittäjien lukumäärä oli noussut 6,03 mil-joonaan ja kasvua edellisvuodesta muodostui lähes 10 pro-senttiyksikköä. Venäjän kansalaisten osuus suoritetuista rajatarkastuksista oli kasvanut jo 3,2 miljoonaan, mikä teki Venäjän kansalaisista enemmistöryhmän 53 prosentin osuu-della kaikista rajanylittäjistä. Viisumeita myönnettiin noin 340 000 kappaletta ja kasvua edellisvuodesta muodostui 8,6 prosenttiyksikköä.

Vuonna 2002 rajatarkastuksia tehtiin noin 6,2 miljoonaa ja venäläiset pysyttelivät rajanylittäjien enemmistöryhmänä. Viisumien myöntömäärät jatkoivat kasvuaan 7,9 prosentin vauhdilla ja viisumeita myönnettiin noin 367 000 kappaletta. Vuosina 2003 ja 2004 rajanylittäjien määrässä ei tapahtunut suuria muutoksia ja kokonaismäärät pysyttelivät vuoden



Kaavio 2: Myönteiset viisumipäätökset 2000-2014. (Ulkoministeriö, 2015.)

2001 tasolla. Myönnettyjen viisumien määrässä oli havaittava pieni notkahdus näiden vuosien aikana.

Vuonna 2005 rajaliikenteen määrä kääntyi taas kasvuun, ja kasvu jatkui seuraavat kolme vuotta. Rajatarkastuksia tehtiin 6,4 miljoonaa kappaletta ja viisumeita myönnettiin noin 366 000, mikä oli lähes yhtä paljon kuin huippuvuonna 2002. Vuonna 2006 rajatarkastuksia tehtiin noin 6,6 miljoonaa joista Venäjän kansalaisten osuus oli 4,5 miljoonaa eli 68 prosenttia. Venäläisten osuus oli kasvanut jo merkittävästi 2000 -luvun alusta.

Odotettu matkailupotentiaali realisoitui nopeasti ja rajaliikenteen kasvutahti jatkui vuosina 2007 ja 2008. Vuonna 2008 rajatarkastuksia tehtiin 7,7 miljoonaa. Venäjän kansalaisten osuus oli nyt ennätykselliset 5,7 miljoonaa eli 74 prosenttiyksikköä. Viisumeita myönnettiin 734 308 kappaletta mikä oli enemmän kuin koskaan aikaisemmin. Viisumien myöntömäärien kasvu kuitenkin hidastui hieman: kasvuprosentti oli 15,1 prosenttia, kun vielä vuonna 2007 se oli ollut 27,1 prosenttiyksikköä.

Viisumien myöntämisen kasvutahdin hidastuminen viitattiin rajaliikenteessä tapahtuvaan muutokseen mikä toteutui vuonna 2009. Syynä liikenteen vähenemiseen voidaan pitää vuosien 2008 ja 2009 globaalia taloudellista taantumaa, joka näkyi myös Venäjällä bruttokansantuotteen (BKT) -7,8 prosenttiyksikön laskulla vuonna 2009 (Suomen Pankin siirtymätalouksien tutkimuslaitos 2015). Vuonna 2010 Venäjän BKT kääntyi kasvuun ja samalla rajaliikenne lähti uuteen nousuun. Rajatarkastuksia tehtiin noin 8,4 miljoonaa joista 74 prosenttia eli 6,1 miljoonaa suoritettiin Venäjän kansalaisille.

Vuonna 2011 rajatarkastuksia tehtiin 10,6 miljoonaa. Suomen Tietotoimisto raportoi venäläisturistien nousseen jo Lapin suurimmaksi matkailijaryhmäksi (Suomen Tietotoimisto 2011). Vuonna 2011 tehtiin ennätys viisumien määrässä ja miljoonan myönnetyn viisumin raja rikkoutui. Vuonna 2012 rajatarkastuksia tehtiin lähes 12 miljoonaa kappaletta. Venäläisten osuus oli ennätykselliset 9,2 miljoonaa eli 78

prosenttiyksikköä kaikista rajanylittäjistä. Viisumeita vuonna 2012 myönnettiin noin 1,3 miljoonaa, muutosprosentin edellisvuoteen ollessa 11 prosenttiyksikköä.

Vuosi 2013 oli itärajan rajaliikenteen määrässä toistaiseksi vilkkain vuosi. Rajatarkastuksia suoritettiin 13 miljoonaa, joista 10 miljoonaa eli 77 prosenttia tehtiin Venäjän kansalaisille. Vuosi 2013 oli ennätysvuosi myös viisumien saralla. Viisumeita myönnettiin lähes 1,5 miljoonaa kappaletta, joista Pietarin osuus oli 1,2 miljoonaa viisumia. Muutosprosentti edellisvuoteen oli 13 prosenttiyksikköä.

Rajaliikenteen määrä kääntyi laskuun vuonna 2014. Rajatarkastuksia tehtiin 11,4 miljoonaa kappaletta, joista Venäjän kansalaisten osuus oli 73 prosenttiyksikköä eli 8,3 miljoonaa. Muiden kansallisuuksien rajanylitysmäärät pysyivät vuoden 2013 tasolla. Myös viisumien myöntömäärät putosivat vuonna 2014. Viisumeita myönnettiin noin 1,1 miljoonaa ja muutosprosentti edellisvuoteen oli -24. Viisumihakemismäärät putosivat kaikissa Suomen edustustoissa Venäjällä. Syitä laskulle voidaan hakea yleisestä taloudellisesta tilanteesta kuten vuonna 2009.

Toimintaympäristön analyysi

Laurea-ammattikorkeakoulun projektiryhmä tutustui laajamittaisesti eri tutkimusorganisaatioiden sekä ministeriöiden tekemiin selvityksiin. Lisäksi projektiryhmä seurasi laajamittaisesti itärajan liittyvää uutisointia. Selvitysten ja uutisoinnin pohjalta hanketoteuttaja on muodostanut yleisen käsityksen selvitystyön toimintaympäristöstä, jonka analyysi on kuvattu alla.

Taloudellinen ympäristö

Tällä hetkellä hankkeen taloudelliseen toimintaympäristöön vaikuttavat vahvasti Venäjän federaatiolle asetetut talouspakotteet ja BKT:n kasvun hidastuminen jo vuodesta 2009 lähtien. BKT:n kehitys vuodesta 2009 vuoteen 2014 on kuvattu alla olevassa taulukossa (Taulukko 1). Vuoden 2015 ensimmäisellä kvartaalilla Venäjän BKT:n kehitys on kääntynyt laskuun.

Taulukko 1: Venäjän BKT:n kehitys (Suomen Pankin siirtymätalouksien tutkimuslaitos, 2015.)

Vuosi	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
BKT, %-muutos	5,2	-7,8	4,5	4,3	3,4	1,3	0,6
BKT, mrd. RUB	41 277	38 807	46 308	55 967	62 176	66 190	71 406
BKT, mrd. EUR	1 133	879	1 150	1 369	1 546	1 471	1 045

Vuosina 2014–2015 venäläisten matkustaminen Suomeen on supistunut huomattavasti. Rajavartiolaitoksen tilastojen mukaan venäläisille myönnettyjen viisumien määrä väheni 24 % vuonna 2014 vuodesta 2013. Matkustamisen huomattavan vähentymisen lisäksi inflaatio on Venäjällä huipussaan sitten vuoden 2008. Ajalla 1-4/2015 inflaation vuosimuutos on ollut 15,8 %:n.

Poliittinen ympäristö

Taloudellisen ympäristön lisäksi Venäjälle asetetut talouspakotteet sekä Venäjän asettamat vastapakotteet vaikuttavat poliittiseen ympäristöön. Kesällä 2014 julkaistun Eurooppa-neuvoston puheenjohtajan Herman van Rompuyn tiedotteen mukaan uudet pakotteet ovat vastine siihen, että Venäjä ei ollut muuttanut toimintaansa Ukrainan kriisin suhteen EU:n heinäkuun puolivälissä esittämästä varoituksesta huolimatta. Vastatoimena EU:n sanktioille Venäjä julkisti omat pakotteensa, jolloin Venäjä keskeytti meijerituotteiden tuonnin Yhdysvalloista, EU:sta, Australiasta, Kanadasta ja Norjasta elokuun 2014 alussa. Poliittisen toimintaympäristön analyysissä käytetään esimerkkinä ”case Valiota”, johon yhtenä rajanylittävää kauppaa tekevänä tahona Venäjän vastapakotteet vaikuttivat merkittävästi. Voidaan sanoa Valion olleen suomalaisyrityksistä se, johon talouspakotteet vaikuttivat raskaimmin. Valion liikevaihto kutistui loppuvuoden 2014 aikana 79 miljoonaa - liki 4 prosenttia - alkuvuoden erinomaisesta tuloksesta huolimatta. Kesäkuussa 2015 EU:n ulkoministerien kokouksessa on hyväksytty Venäjän talouspakotteiden jatkaminen vuoden 2015 loppuun, johon Venäjä vastasi jatkamalla EU:lle asettamia pakotteita vuodelle. Näin ollen kyseiset molemmipuoliset pakotteet vaikuttavat poliittiseen toimintaympäristöön hankkeen loppujakson ajan. Voitaneen todeta, että muutokset poliittisessa ympäristössä vaikuttavat merkittävästi rajanylittävän henkilö- ja tavaraliikenteen kehitykseen.

Sosiaalinen ympäristö

Taloudellisten ja poliittisten ympäristön lisäksi sosiaalinen ympäristö vaikuttaa huomattavasti itäliikenteen kehitykseen. Sosiaaliseen ympäristöön lukeutuvat esimerkiksi venäläisten matkustajien ikäjakaumat, asuinalueet, matkojen tarkoitukset ja kulutuskohteet.

TAK Oy:n vuoden 2013 rajatutkimuksen mukaan noin kaksi kolmasosaa venäläisistä matkailijoista tulee Suomeen ostosmatkalle ja reilu yksi kolmasosa lomamatkalle. Venäläiset matkailijat käyttävät eniten rahaa elintarvikke- ja vaateostoksiin. Lähes kaikki vievät tuotteita Venäjälle joko itselleen, perheelleen tai tuttavilleen. Palveluista eniten käytetyimpiä ovat majoitus- ja ravintolapalvelut. Noin kolme neljäsosaa venäläisistä matkustajista tulee Pietarin alueelta. Kokonaisuutena venäläiset matkustajat ovat tyytyväisiä Suomessa sijaitseviin matkakohteisiin ja rajanylitysten sujuvuuteen. Huomionarvoista on, että ainoastaan tyytyväisyys autolla

matkustamiseen on laskussa. Ikärakenteellisesti 57 % kaikista venäläisten Suomen suuntautuneista matkoista tekivät 25–44 vuotiaat vuonna 2013. (TAK Rajatutkimus, 2013.)

Teknologinen ympäristö

Hankkeen teknologisen ympäristön analyysiin tunnistettiin kolme eri osa-aluetta: automatisoidut rajatarkastukset, biometriikka ja tietojärjestelmät.

Automatisoidun rajatarkastuksen käyttö ei ole nykymuodossaan mahdollista kolmansien maiden kansalaisille. Itärajalla EU-kansalaiset ovat rajanylittäjinä vähemmistö, joten itärajan rajanylityspaikoilla automatisoiduista rajatarkastusporteista ei ole tällä hetkellä erityistä hyötyä, toisin kuin esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentokentällä, missä potentiaalinen käyttäjäkunta on laajempi. Itärajalla Venäjän kansalaiset ovat 2010-luvulla muodostaneet jatkuvasti noin 75 prosentin enemmistön kaikista itärajan rajanylittäjistä. Näin ollen tulevaisuudessa automaattiset rajatarkastukset voisivat olla apuna itärajan matkustajavirtojen käsittelyssä.

Venäjän ulkomaanpassit jaetaan käytännössä perinteisiin ulkomaanpasseihin ja niin sanottuihin uuden sukupolven biometriisiin passeihin. Biometrisiä passeja, jotka sisältävät RFID-sirulta luettavat henkilötiedot, on myönnetty matkustajille vuodesta 2006 lähtien. Vuodesta 2013 alkaen nämä biometriset passit ovat sisältäneet myös sormenjälkitunnisteet. Passien biometriikka lisäänee rajanylitysprosessin turvallisuutta sekä nopeuttaa toimintaa rajanylitystilanteessa.

Teknologisen toimintaympäristön analyysiin kuului myös tutustuminen Vaalimaan ajanvarausjärjestelmiin. Vaalimaalle suunniteltiin, osana rajanylitysprosessia, ajanvarausjärjestelmä niin henkilö- kuin tavaraliikenteelle. ELY-keskuksen tutkimuksen (2015) mukaan tavaraliikenteen kuljettajille tehtyjen kyselyt ovat osoittaneet, että suurin osa kuljettajista pitää ennak-kovarauspalvelua hyödyllisenä. Lisäksi palvelua jatketaan kokeilujakson jälkeen. (ELY-keskus, 2015.)

Aiemmat tutkimukset

Alla olevassa taulukossa on kuvattu selvitystyössä taustaineistona käytetyt aiemmat tutkimukset. Tutkimuksia sekä niiden tuloksia on esitelty tarkemmin alla (Taulukko 2).

Kasvavan rajaliikenteen hallinta

Sisäministeriön sisäisen turvallisuuden julkaisusarjan (42/2012) mukaan kasvavan rajaliikenteen hallintaselvitystyön tarkoituksena on arvioida kasvavan rajaliikenteen hallinnan vaikutuksia laajasti. Tähän sisältyvät arviot kasvavan rajaliikenteen vaikutuksista rajainfrastruktuuriin, viranomaisyhteistyöhön, liikenneväyliin ja elinkeinoelämän

Taulukko 2: Selvitystyössä käytetyt aiemmat tutkimukset

NIMI & VUOSI	TAVOITE	TEKIJÄ
Kasvavan rajaliikenteen hallinta, 2012	Arvioida kasvavan rajaliikenteen hallinnan vaikutuksia	Sisäministeriö
Suomen ja Venäjän välinen liikenne 2020 ja 2030. Ennuste talouden ja liikenteen kehityksestä, 2013	Arvioida liikenteen ja liikennesuoritteiden määriä vuosille 2020 ja 2030.	Liikenne- ja viestintäministeriö
Selvitys itäliikkuvuuden kasvun vaikutuksista ja resurssitarpeista	Koota yhteen ministeriökohtaiset arviot sekä muut valtiohallinnossa laaditut selvitykset itäliikkuvuuden kasvun vaikutuksista. Lisäksi saattaa yhteismitalliseen muotoon eri ministeriöiden hallinnonalojen resurssitarvearviot	Sisäministeriö

toimintamahdollisuuksiin sekä rajavartiolaitoksen voimavaratarpeisiin ja toimintaan suunnittelukaudella.

Kasvavan rajaliikenteen hallinta -selvitystyössä kuvataan kasvava rajaliikenne sekä sen vaikutusten arviointia varten laaditut skenaariot sekä niiden skenaarioperustainen vaikutusten arviointi. Sisäasiainministeriön selvitystyössä skenaarioiden taustalla käytettyjä indikaattoreja ovat venäläisten palkkatason nousu ja ostovoiman nousu sekä ulkomaan passien ja viisuminmyöntöjen kasvava määrä. Selvitystyön mukaan yksittäisistä muutoksista mahdollinen EU:n ja Venäjän välinen viisumivapaus olisi seurauksiltaan merkittävin, sillä sisäasiainministeriön selvitystyön mukaan se lisäisi suurella varmuudella matkustushalukkuutta. Näin ollen jokaisessa sisäasiainministeriön luomassa skenaariossa viisumivapautta on käytetty skenaarion pohjana. Skenaarioiden pohjalta kasvavaa rajaliikennettä, ja sen vaikutusten hallinnassa viranomaisten voimavarojen suhdetta raja-infrastruktuuriin, viranomaisyhteistyöhön, liikenneväyliin ja elinkeinoelämän toimintamahdollisuuksiin, kuvataan rajaliikenteen hallinnan prosessimallissa. (Sisäministeriö, 2012.)

Selvitystyön mukaan kansainvälisten rajanylityspaikkojen läpäisykyky tulisi saattaa kasvavan rajaliikenteen edellyttämälle tasolle, jotta Suomeen ja Suomen kautta kulkeva rajaliikenne toteutuu turvallisesti ja sujuvasti. Lisäksi nykyisten rajanylityspaikkojen kehittämishankkeiden toteutus ja rajavartiolaitoksen henkilöstövoimavarat tulisi turvata. Kasvava rajaliikenne ei kuitenkaan vaikuta yksinomaan rajavartioviranomaisten tehtäviin ja resurssihin vaan heijastaa vaikutuksensa useamman viranomaisen toimintaan ja toimintaedellytyksiin. Rajaliikenteen turvallisuuden ja sujuvuuden varmistamiseen osallistuvien viranomaistahojen tulisi yhdessä tehdä arviointityötä rajaliikenteen kehittymisen osalta. (Sisäministeriö, 2012.)

Selvitystyössä todetaan, että ennakoivaa vuorovaikutusta kasvavan rajaliikenteen hallinnassa viranomaisten ja elinkeinoelämän kesken tulisi jatkaa ja kehittää. Lisäksi Suomen ja Venäjän viranomaisten välistä yhteistoimintaa ja tiedonvaihtoa rajaliikenteen hallintaan vaikuttavilla aloilla tulisi tiivistää. (Sisäministeriö, 2012.)

Suomen ja Venäjän välinen liikenne 2020 ja 2030. Ennuste talouden ja liikenteen kehityksestä

Liikenne- ja viestintäministeriön vuonna 2013 laatiman Suomen ja Venäjän välistä liikennettä vuosina 2020 ja 2030 ennustavan selvitystyön mukaan aiemmin laadittujen ja yleisten ennusteiden mukaan Venäjän talouden kasvu seuraavien vuosikymmenten aikana on vakaata. Näin ollen selvitystyö linjaa, että Suomen ja Venäjän välillä kulkevat tavara- että henkilöliikenne tulee kasvamaan. Arviointi on tehty liikenteen ja liikennesuoritteiden määrille vuosille 2020 ja 2030.

Liikenne- ja viestintäministeriön selvitystyön henkilöliikenteen ennuste on laadittu suuruusluokan osoittavana kysyntäarviona (henkilömatkoja/vuosi) soveltaen esimerkiksi tapausten analysointiin perustuvaa benchmark-menetelmää. Selvitystyön menetelmän valinnan taustalla on ollut oletamus, että Suomen ja Venäjän väliseen henkilöliikenteen kehitykseen tulee lähitulevaisuudessa ja pitemmällä aikatahtäyksellä vaikuttamaan suuri joukko hyvin erilaisia toimintaympäristön muutostekijöitä.

Liikenne- ja viestintäministeriön selvitystyön mukaan tulevaisuudessa henkilöliikenne kasvaa kaikissa liikennemuodoissa, mutta alueellisesti haasteet liikennemäärän kasvusta ovat erityisesti Kaakkois-Suomen rajaliikenteessä. Tällä alueella henkilöliikenteen kasvu edellyttää jo lähiaikoina varautumista nykyistä huomattavasti suurempien

matkustajamäärien käsittelyyn ja matkustajamäärien kasvun tasaamiseen käytettävissä oleville rajanylityspaikoille. Tätä edesauttaa liikenneinfrastruktuurin parantaminen rajanylityspaikoille johtavilla reiteillä. Myös tavara-liikenteessä ajoneuvomäärien kasvu painottuu samoille rajanylityspaikoille E18-tien ja transitoliikenteen vaikutuksesta. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2013.)

Liikenne- ja viestintäministeriön selvitystyö toteaa, että liikennekysynnän kehittymiseen vaikuttavien toimintaympäristön muutosten arviointiin sisältyy useita epävarmuustekijöitä erityisesti muutosten ajallisessa realisoitumisessa. Selvitystyön mukaan henkilöliikenteessä viisumivapauden toteutumisen aikataulu on keskeisin epävarmuustekijä. Tavaraliikenteessä tärkeimpiä toimintaympäristön muutostekijöitä ovat talouskehityksen ohella Venäjän liikenneinfrastruktuurin ja erityisesti satamien kehittyminen sekä WTO-jäsenyyden vaikutukset. Rajatarkastuksiin ja tullivalvontaan liittyvät prosessit ja resurssit asettavat rajoitteita liikkumisen sujuvuudelle ja matkapotentiaalin täysimääräiselle toteutumiselle. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2013.)

Huomiot sisäministeriön ja liikenne- ja viestintäministeriön selvityksiin liittyen

Sekä sisäministeriön että liikenne- ja viestintäministeriön selvityksissä on pyritty ennustamaan liikenne- ja matkustajamäärien kasvua. Kuitenkin tulee huomioda, että selvitystyöt on metodologisesti toteutettu hyvin eri tavoin. Näin ollen näitä selvitystöiden pohjalta tehtyjä ennusteita on hyvä verrata toisiinsa, jotta voidaan tarkastella mitkä ovat tarkastelujen vastaavuudet sekä eroavaisuudet.

Liikenne- ja viestintäministeriö toteaa omassa selvityksessään, että sisäministeriön ensimmäinen skenaario (skenaario 1) vastaa liikenne- ja viestintäministeriön perusskenaarion tasoa. Selvitystyön mukaan eroavaisuudet johtuvat lähinnä kasvun kulmakertoimesta, ja liikenne- ja viestintäministeriön tutkimuksessa oletetaan hitaampi kasvuvauhti matkustajamäärille. Lisäksi viitaten vuorovaikutuksen tiheyteen vertailualueella matkailun oletetaan saavuttavan kylläisyysasteensa nopeammin kuin sisäasiainministeriön tutkimuksessa. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2013). Lisäksi ministeriöiden tutkimukset eroavat toisistaan paikoitellen liittyen oletukseen Venäjän talouden kasvuvauhdista (5-10 prosentin vuositaso). Liikenne- ja viestintäministeriön selvityksen mukaan yllä mainittu kasvuvauhti on selkeästi korkeampi kuin heidän tutkimuksessaan oletettu ja ylittää myös Venäjän talouskehitysministeriön ennusteen kasvuvauhdin, joka on arvioitu 3,5 – 4,5 prosentin välille eri skenaarioissa. (Liikenne- ja viestintäministeriö, 2013.)

Selvitys itäliikkuvuuden kasvun vaikutuksista ja resurssitarpeista

Sisäministeriön sisäisen turvallisuuden julkaisusarjan (11/2015) Selvitys itäliikkuvuuden kasvun vaikutuksista ja resurssitarpeista julkaisun tarkoituksena oli koota yhteen ministeriökohtaiset arviot sekä muut valtiohallinnossa laaditut selvitykset itäliikkuvuuden kasvun vaikutuksista. Lisäksi tarkoituksena oli saattaa yhteismitalliseen muotoon eri ministeriöiden hallinnonalojen resurssitarvearviot. (Sisäministeriö, 2015.)

Selvitystyöryhmä arvioi mahdollisen kasvun skenaariota niin, että itäliikkuvuuden kääntyessä uudelleen kasvuun se todennäköisesti noudattaisi vuotta 2014 edeltävää mallia ja kasvaisi vuositason keskimäärin noin 8 % (sisäministeriö, 2015). Sisäministeriön arvion perusteella rajanylityksiä olisi kasvun alkaessa seitsemän vuoden jälkeen noin 20 miljoonaa ja 15 vuoden jälkeen noin 30 miljoonaa. Selvitystyössä todetaan, että työn pohjaksi asetettu arvio on ollut liian optimistinen, eikä talousnäkymät ja maailmanpoliittinen tilanne näyttäisi tuovan muutosta tähän tilanteeseen ainakaan lähitulevaisuudessa. Työryhmän mukaan yhteisen arvion laatiminen itäliikkuvuuden mahdollisesta kasvusta oli välttämätön pohjatyö, jotta selvitystyön vaikutus- ja resurssitarvearvio oli mahdollista tehdä. Selvitystyössä todetaan, että mahdollisen kasvun skenaarion toteutuessa itäliikkuvuuden kasvun kumulatiiviset kokonaiskustannukset eri ministeriöille ja niiden hallinnonaloilla ovat yhteensä noin 144,6 M€ (sisältäen 547 HTV/32,4 M€) (Sisäministeriö, 2015).

Selvitystyön vaikutusarvion mukaisesti lisääntyvä itäliikkuvuus kasvattaisi elinkeinoelämän tarvetta sekä lisäksi Suomeen suuntautuvia venäläisinvestointeja. Lisäksi toimenpide- ja resurssitarpeet rajoille johtavilla väylillä lisääntyisivät erityisesti liikenneturvallisuus- ja ympäristösyistä sekä lisäksi painetta myös viranomaisten henkilöresursseihin että investointeihin. Selvitystyö toteaa, että kansainvälisiä rajanylityspaikkoja tulee kehittää kokonaisuutena, jossa ensisijaisesti huolehditaan jo avatuista ja toimivista rajanylityspaikoista mahdollisine jatkokehittämisineen sekä voimavaratarpeineen.

Näin ollen selvitystyössä kartoitettiin Parikkalan tilapäisen rajanylityspaikan mahdollisen kansainvälistämiseen liittyviä tarpeita, kustannuksia, hyötyjä sekä vaikutuksia aluekehitykseen. Kustannusarviosta johtuen selvitystyössä todetaan, että tässä tilanteessa ei nähdä tarpeelliseksi ja taloudellisesti järkeväksi uuden kansainvälisen rajanylityspaikan avaamista Parikkalaan. (Sisäministeriö, 2015.)

Alihankkijan osuus ja vastualueet

Alihankkijan toteuttamalla tutkimuksella tässä selvitystyössä haettiin tietoa venäläisten, erityisesti Luoteis-Venäjällä asuvien matkustamisen suunnitteluun ja toteutukseen liittyviin kysymyksiin. Tällaisia ovat esimerkiksi mihin, miksi ja miten matkustetaan, miten matkanjärjestelyt Suomeen matkustaessa hoidetaan ja miten matkailijat suhtautuvat matkustamista rajoittaviin tekijöihin, kuten viisumikäytännöön ja jonoihin raja-aseilla.

Tutkimuskeskus Tak Oy:n aiemmin tehdyistä tutkimuksista haettiin tietoa kysymyksiin:

- mikä on Suomen asema venäläisten matkakohteena suhteessa kilpailijamaihin
- miksi Suomeen matkustetaan
- mitä asioita Suomessa arvostetaan
- miten Suomeen matkustetaan
- kuinka paljon viisumikäytäntö rajoittaa matkustamista Suomeen
- kuinka suuri osa venäläisistä matkustaa Suomen kautta muihin (Schengen) maihin
- kuinka suuri osa matkustajista käyttää matkatoimistoa apuna matkan varaamiseen
- millä tavalla matkaan liittyvät palvelut (matkaliput, majoitus, muut) varataan
- aiheuttaako rajaviranomaisten toiminta venäläisissä matkailijoissa kritiikkiä
- miten venäläisten matkailu eri raja-asemien kautta on kehittynyt
- mistä eri raja-asemien kautta matkustavat venäläiset tulevat ja mihin he matkustavat
- mikä on eri kohteiden vetovoima Suomessa
- miten matkustamisen Suomeen ja eri kohteisiin ennakoidaan kehittyvän

Venäjällä selvitystyön puitteissa tehtävästä kyselytutkimuksesta haettiin tietoa kysymyksiin:

- kuinka suuri osa potentiaalisista Suomen-kävijöistä on vielä käymättä Suomessa (Luoteis-Venäjällä)
- kuinka suurella osalla kohdejoukosta on ulkomaanpassit
- mihin maihin kohdejoukolla on viisumeita
- minkälaiset ovat olleet kokemukset viisumien hakemisesta
 - oliko helppo saada
 - mitä ongelmia
- minkälaiset liikkumismahdollisuudet perheellä on
- onko käytössä oma auto
- millä perusteella käytetty kulkuväline on valittu (edullisuus, nopeus, helppous, tavarain määrä)
- millä perusteella rajanylityspaikka on valittu (parempi tie vs. nopeampi reitti)

- kokemukset rajanylityspaikasta ja matkasta Suomeen
- kehittämisajatukset ja toiveet matkustamisen ja raja-liikenteen sujuvoittamiseksi

Opiskelijaintegraatio selvitystyössä

Osa selvitystyön käytännön toteutuksesta integroitiin Laurea-ammattikorkeakoulun opetukseen pedagogisen Learning by Developing (LbD) -toimintamallin avulla. Kehittämispohjaisessa oppimisessa oppiminen tapahtuu aidoissa työelämän tilanteissa tutkien ja kehittämällä.

Opiskelijoiden ja selvitystyön integrointi vastaa hankkeen tilaajalta tulleeeseen tarpeeseen saada matkustajakokemuksia laajalla otannalla. Näin ollen selvitystyöhön valittiin kaksi (2) venäjää äidinkielenään tai toisena kielenään puhuvaa opiskelijaa. Opiskelijat työskentelivät hankkeessa tutkimusassistentteina Laurean hanke- ja opetushenkilöstön ohjauksessa ja ansaitsivat tehdystä työstä opintopisteitä. Lisäksi venäjää äidinkielenään puhuva tutkimusharjoittelija suoritti työharjoitteluun osana selvitystyön henkilöstöä. Henkilöliikenteen matkustajahaastattelut on tehty yllä mainittujen opiskelijoiden toimesta.

Tavaraliikenteen tutkimus integroitiin LbD-mallin mukaisesti turvallisuusalan koulutusohjelman toimitusketjun turvallisuus -opintojaksolle. Toimitusketjun turvallisuus -opintojakson opiskelijat jaettiin neljän hengen ryhmiin, joille annettiin ryhmäkohtaiset kehittämistehtävät. Kehittämistehtävät täsmentyivät ensimmäisten tavaraliikenteen työpajojen tuloksien pohjalta. Työpajoissa kuvattiin hankkeesta välittömästi ja välillisesti hyötyvien tahojen kokemat yksittäiset ja ilmiötason muuttujat. Kehittämistehtävät linkittyvät selvitystyön tarpeisiin ja ne rajattiin käsittelemään itärajan ylittävää liikennettä. Kehittämistehtävien aiheina olivat esimerkiksi liikennepäätökset ruuhkatilanteissa – case itäliikenne sekä uusi teknologia toimitusketjun turvallisuuden kehittämisessä. Kehittämistehtävät toivat lisäarvoa selvitystyölle.

Opiskelijat osallistuivat järjestettyihin tavaraliikenteen työpajoihin, joista he hakivat tietoa kehittämistehtäväänsä varten. Opiskelijoilta toivottiin aktiivista osallistumista työpajatyöskentelyyn.

Selvitystyön aihepiiristä valmistuu vuonna 2016 yksi (1) Laurea-ammattikorkeakoulun Security Management -koulutusohjelman opinnäytetyö. Aino Koistinen tarkastelee opinnäytetyössään itäliikenteen tavaraliikennettä käyttäjä/kuljettajan näkökulmasta. Opinnäytetyön ohjaajana toimii Laurea-ammattikorkeakoulun lehtori Harri Ruoslahti.

HENKILÖLIIKENTEEN TUTKIMUS SELVITYSTYÖSSÄ

Henkilöliikenteen tutkimus toteutettiin kvalitatiivisin sekä kvantitatiivisin tutkimusmenetelmin. Laurea-ammattikorkeakoulu hanketoteuttajana teki laadullista tutkimusta henkilöliikenteen matkustaja-haastatteluin. Hanketoteuttajan alihankkija TAK Oy teki kyselytutkimuksen selvitystyölle valmistellun kysymyspatteriston pohjalta. Tulokset ovat toisiaan tukevia. Henkilöliikenteen haastatteluja varten hanketoteuttaja hankki luvat ja suostumukset yrityksiltä tai organisaatioilta, joiden tiloissa haastatteluja tehtiin. Sidosryhmät lähtivät yhteistyöhön mukaan mielenkiinnolla ja mahdollistivat omalta osaltaan haastattelujen toteuttamisen. Alihankkija TAK Oy hoiti lupa-asiansa omien käytäntöjensä mukaisesti.

Henkilöliikenteen haastattelut

Itäliikenteen kehitykseen vaikuttavia tekijöitä kartoitettiin kvalitatiivisin tutkimusmenetelmin. Tutkimusmenetelmänä oli avoin teemahaastattelu, jossa kysymykset oli jaoteltu teemoittain. Teemahaastattelun avulla selvitettiin vastaajan matkustuskokemuksia Suomeen. Haastattelulomake sisälsi yksitoista (11) avointa teemakysymystä. Haastatteluja tehtiin yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluina vastaajista ja heidän aikatauluistaan riippuen. Haastattelulomake oli venäjänkielinen (Liite 1). Tutkimusasetelmasta johtuen kysymykset liittyivät rajanylitysprosessiin (rajatarkastus) sekä viisumien myöntöprosessiin.

Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää matkustajan tai matkustajien kokemuksia sekä odotuksia tulevaisuuden

matkustamisesta. Haastatteluja tehtiin anonyymisti, eikä kenenkään henkilö- tai muita sensitiivisiä tietoja kerätty. Matkustajat olivat oikeutettuja kieltäytymään haastatteluisista. Kvalitatiivisesta tutkimusmenetelmästä johtuen haastattelijat toimivat parina, jotta heillä oli mahdollista keskittyä haastattelun laatuun ja keskustelunomaisen vuorovaikutuksen rakentamiseen. Haastattelut toteuttivat äidinkielenään venäjää puhuvat Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat sekä tutkimusharjoittelija. Näin ollen haastattelijat tunsivat venäläisen kulttuurin ja osasivat toimia haastateltavaa miellyttävällä tavalla.

Haastateltavat olivat pääosin kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun, eivätkä haastattelijat kohdanneet negatiivista palautetta. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että heidän henkilökohtaisia kokemuksia kerätään, ja he vastasivat paikoitellen hyvinkin avoimesti. Haastateltavat kokivat miellyttäväksi, että haastattelijat puhuivat äidinkielenään venäjää ja olivat Venäjän kansalaisia. Lisäksi haastateltavat kokivat kiinnostavana, että haastattelijat olivat suomalaisen ammattikorkeakoulun opiskelijoita ja toteuttamassa kyseistä tutkimusta.

Haastatteluja tehtiin yhteensä 149 kappaletta kymmenenä (10) eri päivänä elokuusta lokakuuhun 2015. Hanketoteuttajan ensimmäinen haastattelukerta toteutettiin viikolla 33, keskiviikkona 12.8.2015 Imatran Disa's Fish-myymän alueella.

Haastatteluja jatkettiin viikonloppuna 15–16.08.2015 Imatran Disa's Fish ja Laplandia-myymäloiden alueilla. Viikonlopun

aikana vastanneiden määrä oli yhteensä kuusikymmentä (60).

Matkustajien haastattelut toteutettiin niin, että asiakas pysähtyi myymälän parkkipaikalla vastaamaan haastattelijan esittämiin kysymyksiin. Haastattelijat toimivat parina, jolloin toinen keskittyi täyttämään lomaketta (Liite 1), ja toinen haastattelija kävi keskustelunomaisesti haastattelulomaketta läpi haastateltavan kanssa. Asiakkaalle annettiin mahdollisuus keskittyä kysymysten pohdintaan ja vastaamiseen. Tällä tavoin haastattelijat pystyivät ylläpitämään keskusteluyhteyden haastateltavien kanssa. Lisäksi haastattelijat ohjasivat keskustelua tilannekohtaisesti sekä tarvittaessa vaihtoivat kysymysten järjestystä haastateltavan mukaan. Haastateltavien vastaukset kirjattiin haastattelulomakkeeseen. Jokaiselle kyselyyn vastanneelle asiakkaalle toivottiin hyvää viikonloppua ja kiitettiin vastauksista.

Viikolla 35 haastattelut toteutettiin Torfjanovkan raja-asemalla Venäjällä. Matkustajia haastateltiin viikonlopun aikana. Tältä viikonlopulta vastanneiden määrä oli yhteensä kuusikymmentäviisi (65).

Haastattelut Torfjanovkan raja-asemalla toteutettiin niin, että asiakas vastasi haastattelijan esittämiin kysymyksiin istuessaan ajoneuvossa. Haastattelijapari käveli ajoneuvon vieressä, ja haastattelusta kiinnostuneet matkustajat avasivat ajoneuvonsa ikkunan, jolla osoittivat halukkuutensa osallistua haastatteluun. Jokaiselle kyselyyn vastanneelle asiakkaalle toivottiin hyvää viikonloppua. Torfjanovkan raja-asemalla vastanneiden matkustajien vastaukset olivat laajoja sekä toivat esiin muutosehdotuksia tulevaisuutta varten.

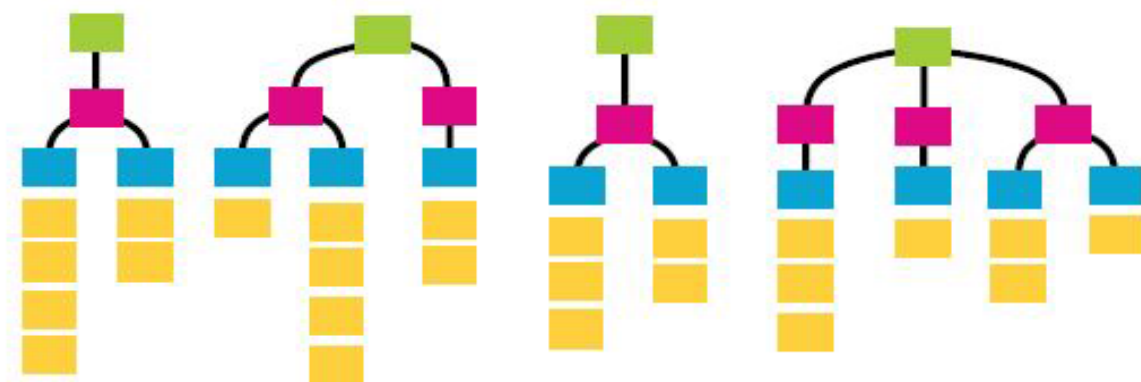
Haastattelijat kävivät Helsingin päärautatieasemalla 14.10.2015 tarkoituksena haastatella junamatkustajia. Haastattelijat olivat valmiina sekä Tolstoi-että Allegro-junan

lähtöaikoina, mutta määrällisesti matkustajia oli hyvin vähän arki-iltana ja he kiirehtivät junaan verrattain myöhään. Näin ollen haastattelijat eivät onnistuneet keräämään tutkimusaineistoa. Johtuen matkustajien tavasta saapua asemalle verrattain myöhään, hanketoteuttaja rajasi juna-matkustajien haastattelut tämän tutkimuksen ulkopuolelle.

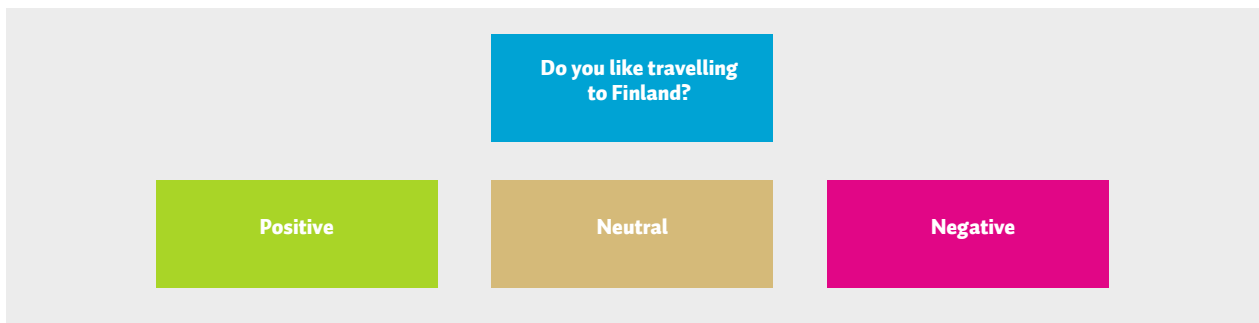
Lappeenrannassa haastattelut toteutettiin viikolla 43. Matkailijoita haastateltiin viikonlopun aikana Iso Kristiina -ostoskeskuksessa sekä Lappeenrannan Prisman parkkipaikalla. Kyseisen viikonlopun aikana haastatteluihin vastanneiden määrä oli yhteensä kaksikymmentäneljä (24). Lappeenrannassa tehtyjen haastattelujen vastauksissa oli muita haastattelukertoja enemmän ristiriitaisia ja tunnepitoisia vastauksia. Aikaisempiin haastattelukertoihin perustuen haastattelijat olivat valmisteet haastattelulomakkeeseen avoimen kohdan haastateltavien tarinoille ja muistoille, sillä aikaisemmillä haastattelukerroilla vastaajat kertoivat mielellään omia kokemuksiaan. Muista haastattelukerroista poiketen Lappeenrannassa vastaajat eivät kertoneet vastaavalla tavalla aiempia matkustuskokemuksiaan haastattelun aikana.

Henkilöliikenteen tutkimuksen tulokset

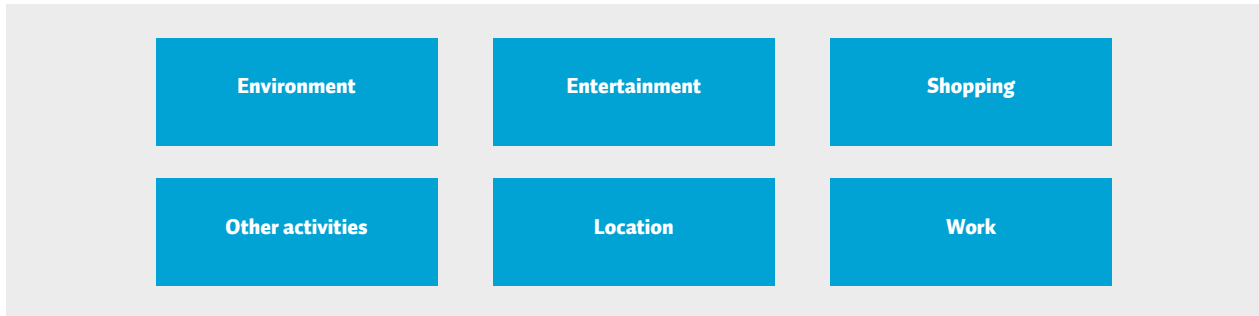
Haastatteluista kertynyt data luokiteltiin affinity diagramin avulla (Kuvio 1). Affinity diagram on visuaalinen tapa analysoida ja työstää laadullista tutkimusdataa. Affinity diagram -luokittelu auttaa ymmärtämään oivalluksia, havaintoja ja vaatimuksia luokittelemalla niitä. Affinity diagram valittiin analyysimenetelmäksi, sillä sen avulla on mahdollista luoda induktiivinen analyysi, jossa yksittäisistä havainnoista ja huomioista muodostetaan yleisiä kategorioita ja teemoja. Kuvio 1 esittää kuvitettuna affinity diagram -menetelmän perusluonteen. Kuva 1 havainnollistaa valokuvan muodossa henkilöliikenteen tutkimuksen affinity diagram -luokittelun.



Kuvio 1: Affinity Diagram -luokittelumenetelmän kuvaus



Kuvio 2: Ensimmäisen haastattelukysymyksen luokittelu

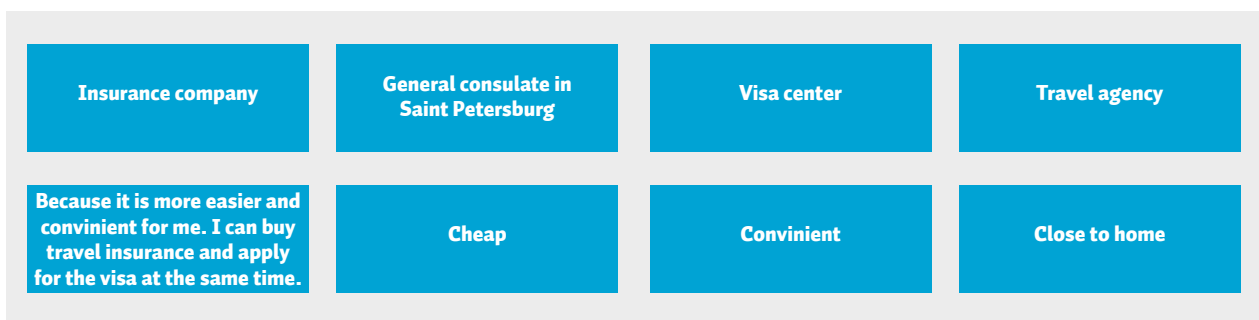


Kuvio 3: Ensimmäisen haastattelukysymyksen luokittelu alakategorioihin

Henkilöhaastattelujen perusteella haastateltavien ensisijainen syy matkustaa Suomeen liittyi ympäristöön, esimerkiksi Suomen ilmapiiiriä ja luontoa arvostettiin.

Viisumeita käsitelleen kysymyspatteriston aluksi haastattelijat kysyivät, mistä ja miten matkustaja on hakenut

viisumiaan. Tämän pohjalta luotiin alakategoriat tyypillisimmille viisumihakupaikoille ja sille paikan valintaan. Näin ollen haastattelut osoittivat, että haastateltavilla oli aina syynsä, miksi hakivat viisumia tietystä paikasta. Alla oleva kuvio esittää esimerkin tämän kysymyksen vastauksista (Kuvio 4).



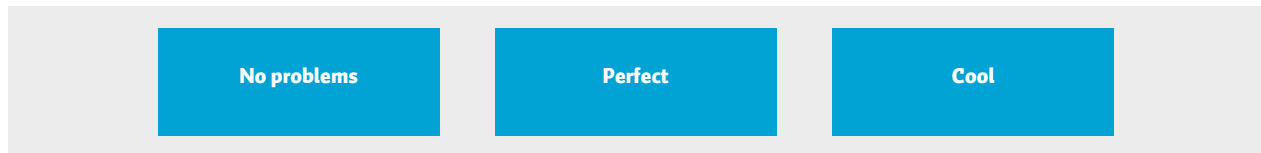
Kuvio 4: Esimerkkivastaukset viisumien hakupaikasta

Viisumikysymyksessä haastateltujen kritiikki kohdistui pääosin Pietarin konsulaattiin, johon koettiin haastavaksi saada varattua tapaamis- tai soittoaikaa. Osa vastaajista koki palvelumaksut liian hintaviksi.

Rajanylitykseen liittyvien kysymysten luokittelu osoittautui viisumikysymyksiä haastavammaksi. Haastateltavien vastaukset liittyen käytettyyn rajanylitysasemaan sekä matkustamisen säännöllisyyteen jaettiin kahteen kategoriaan. Haastattelut toteutettiin Kaakkois-Suomen raja-asemien läheisyydessä, joten luonnollisesti useimmiten käytettyjä raja-asemia olivat Vaalimaa, Nuijamaa, Imatra ja Vainikkala. Haastateltavien mukaan he valitsivat raja-aseman pääosin

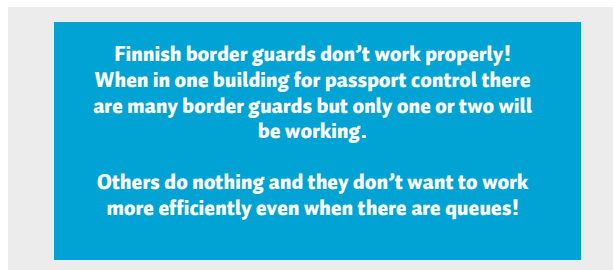
määränpään sekä lähtöpaikkansa perusteella. Haastateltavat matkustivat pääosin kerran tai kaksi kertaa kuukaudessa.

Lisäksi haastateltavilta kysyttiin heidän tyytyväisyyttään Suomen raja-asemien toimivuuteen. Vastaajien runsaasta määrästä johtuen vastaukset vaihtelivat paljon, mutta suurin osa haastatelluista oli tyytyväisiä raja-asemiin sekä rajavartijoiden toimintaan. Useimmiten haastateltavat vastasivat kaiken toimivan hyvin, kokivat raja-aseman toiminnan organisoituneeksi sekä rajavartijoiden työskentelyn työleen omistautuneeksi ja asialliseksi. Esimerkkikuvio (Kuvio 5) esittää muutamia haastateltavien vastauksia esitettyyn kysymykseen.



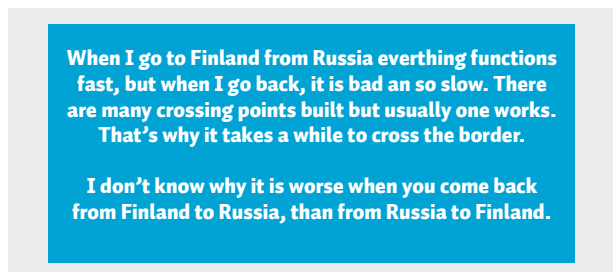
Kuvio 5: Haastateltavien positiivisia kokemuksia Suomen raja-asemilta

Voitaneen olettaa, että laadullisesta tutkimusmenetelmästä sekä haastattelijoiden luomasta henkilökohtaisesta haastatteluotteesta johtuen osa vastaajista rohkeni tuoda esille negatiivisia tuntemuksiaan Suomen raja-asemilta. Esimerkkikuvio (Kuvio 6) on tyytymättömän vastaajan kokemuksista.



Kuvio 6: Tyytymättömän vastaajan näkemys rajavartijan toiminnasta

Toinen haastatellun subjektiivista näkemystä kuvaava esimerkki on esitetty kuviossa 7.



Kuvio 7: Kokemus raja-aseman toiminnasta

Haastatteluaineiston negatiivisissa kokemuksissa korostui paikoitellen matkustajien asiakaspalveluun sekä infrastruktuuriin, erityisesti kaistatarkastuksiin liittyvät kokemukset. Aineiston perusteella voi todeta, että suurin osa negatiivisista kokemuksista johtui vaillinaisesta viestinnästä. Haastatteluaineiston perusteella voi todeta, että matkustajat eivät ole ymmärtäneet, minkä takia he eivät ole saaneet haluamaansa palvelua. Lisäksi haastatteluaineisto osoitti, että vain yksi tyytymätön kokemus saattaa muuttaa haastateltavan kokemuksen raja-aseman toiminnasta negatiivisempaan suuntaan. Vastausten analysoinnin perusteella voidaan myös todeta, että rajanylitys on usealle vastaajalle sensitiivinen kokemus. Asiakaspalvelukokemus korostuu voimakkaasti, erityisesti negatiivisten tuntemusten yhteydessä. Lisäksi osa haastatelluista koki hämmentävänä joutumisen toisen linjan tarkastukseen, ja he olettivat, että heitä epäiltiin rikollisiksi. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakaspalvelulla on suuri merkitys onnistuneessa ulkoisessa viestinnässä.

Tulevaisuuteen liittyvä kysymyspatteristo osoittautui haastateltaville muihin kysymyksiin verrattuna hankalimmaksi. Useimmat haastateltavat totesivat, etteivät ole miettineet tulevaisuuteen liittyviä kehitysehdotuksia. Suurimman osan haastatelluista mielestä Suomen raja-asemat toimivat hyvin, joten niitä ei ole tarve kehittää. Osa vastaajista ei halunnut vastata kysymykseen, sillä he eivät kokeneet osavansa ennustaa tulevaisuuden tapahtumia.

Koska kyseessä oli teemahaastattelu, haastattelijat muokkasivat tulevaisuuspatteriston kysymyksiä keskustelun

lomassa. Näin ollen kysymykset kääntyivät käsittelemään viisumeita ja niiden tulevaisuutta. Osa haastatelluista ehdotti tulevaisuuden kehitysehdotukseksi joko viiden vuoden tai muuten helpotetun viisumihakuprosessin Viipurin ja Pietarin alueen asukkailla. Oletettavasti vastaukset liittyen viisumivapauteen vaihtelivat paljon vastaajien keskuudessa. Osan mielestä viisumivapaus on kannattavaa, sillä viisumitta matkustaminen helpottaisi elämää, eikä tarvitsisi huolehtia viisumin asianmukaisesta voimassaolosta. Toisaalta osa vastaajista koki viisumivapauden negatiivisena asiana. Heidän mielestään Suomi tulisi muuttumaan, eikä Suomella ole mahdollista ottaa niin paljon maahanmuuttajia kuin Venäjän kautta olisi heidän mielestään tulossa.

Alihankkijan tulokset ja analysointi

Tässä kappaleessa käsitellään alihankkija TAK Oy:n tekemästä tutkimuksesta nousseita huomioita. TAK Oy teki tutkimuksen osana selvitystyötä. Alla olevat kappaleet ovat TAK Oy:n tutkimusraportista.

Noin 71 prosenttia Pietarissa myönnettyistä Schengen-viisumeista vuonna 2014 oli Suomen Pietarin konsulaatin myöntämiä. Ulkomailla käyneistä pietarilaisista 78 prosenttia oli viimeksi ulkomailla käydessään matkustanut Suomen Pietarin pääkonsulaatin myöntämällä viisumilla. Suomen myöntämien viisumien käyttöaste on suurempi kuin muiden maiden myöntämien viisumien käyttöaste. Suomen viisumin käyttöastetta nostaa kaksi asiaa: Suomeen matkustetaan useita kertoja vuodessa samalla viisumilla ja toisaalta Suomen viisumia käytetään matkustettaessa myös muihin Schengen-maihin. Runsas kolmannes Suomen viisumilla matkustaneista pietarilaisista oli viimeksi matkustanut muualle kuin Suomeen.

Pietarilaiset olivat elokuussa 2015 varsin tyytyväisiä viisumin hakemisen helpouteen. Tällöin ei kuitenkaan vielä vaadittu sormenjälkitunnistetta viisumihakemuksiin, joten tässä suhteessa mielipiteissä on voinut tapahtua muutoksia.

Suomi on edelleen suosituin pietarilaisten ulkomaanmatkakohde, mutta matkojen määrä tulee vuonna 2016 vähenevään vielä vuoden 2015 tasostakin. Ruplan heikko kurssi rajoittaa etenkin ostosmatkailua Suomeen eikä tilanteeseen ole odotettavissa muutosta lähiaikoina, ellei öljyn hinta käännä kasvuun. Myös mielikuvat Suomesta matkakohteena näyttävät hieman heikentyneen. Erityisesti Suomen turvallisuus näyttää vähentyneen kevään 2014 tasosta Suomessa vierailleiden venäläisten mielikuvissa.

Autokanta on kasvanut viimeisen viiden vuoden aikana voimakkaasti Pietarissa ja nyt jo kahdella kolmasosalla kaupungin väestöstä on auto käytettävissä. Runsaat puolet

Suomessa käyneistä pietarilaisista vieraileekin Suomessa omalla autollaan. Joka neljäs kesällä 2015 haastateltu pietarilainen oli viimeksi matkustanut Suomeen linja-autolla ja useampi kuin joka kymmenes laivalla.

Venäläismatkailijat ovat melko tyytyväisiä sekä rajanylityksen sujuvuuteen että palveluun Suomen ja Venäjän raja-asemilla. Tyytyväisyys Suomen raja-asemiin on hieman korkeampi. Sen sijaan tiestön kunto Venäjän puolella ei saa matkailijoilta kovinkaan korkeaa arvosanaa. Matkailijat antavat tiestön kunnolle Venäjän puolella arvosanan 6,4 (keskiarvo asteikolla 0 - 10), kun Suomen tiestö saa heiltä arvosanan 8,7. Imatran raja-aseman kautta tulleet matkustajat vaikuttavat olevan kaikkein tyytyväisimpiä rajanylityksen sujuvuuteen, palveluun raja-asemilla sekä tiestön kuntoon Suomen puolella. Ainoastaan tiestön kunto Venäjän puolella saa näiltä matkustajilta huonon arvosanan.

Matkailijoiden näkökulmasta suurin ongelma rajanylityksessä on sen hitaus ja ennakoimattomuus rajojen ruuhkautuessa. Pitkät jonot etenkin sesonkien aikaan koettelevat joskus matkailijoiden hermoja. Tämän vuoksi he toivovatkin lisää kaistoja raja-asemille ja lisää passintarkastuspisteitä. Osa matkailijoista ehdottaa sähköistä vuoronumerojärjestelmää ja reaaliaikaisen jonotustilanteen tiedotusjärjestelmää rajaliikenteen sujuvoittamiseksi. Henkilökunnan palvelukyky herättää paljon vähemmän tunteita ja myös tässä suhteessa tilanne Suomen raja-asemilla näyttäisi olevan parempi kuin tilanne Venäjän raja-asemilla.

Henkilökunnan palvelukyvyn merkitystä ei pidä kuitenkaan väheksyä, sillä raja-asemien henkilöstö on matkailijan ensimmäinen ja viimeinen kosketus Suomeen ja suomalaisuuteen. Henkilöstön asenne ja käytös vaikuttavat myös siihen, minkälainen mielikuva Suomesta syntyy ja jää matkailijalle hänen tullessaan maahan tai poistuessaan maasta. Yksi merkittävä syy venäläisten haluun matkustaa Suomeen on kontrasti maiden välillä. Suomi on venäläisten näkökulmasta puhdas, rauhallinen ja turvallinen paikka. Lisäksi palvelukulttuuri on ollut Suomessa kehittyneempää kuin Venäjällä. Kontrasti maiden välillä pienenee Venäjän yhteiskunnan kehittyessä. Lisäksi aiemmat kokemukset Suomesta ja muista Euroopan maista nostavat venäläismatkailijoiden odotuksia, joten myönteisen mielikuvan jättäminen venäläisille vaatii myös jatkuvaa toiminnan ja palvelun kehittämistä.

Pohdintaa raja-asemien liikennemäärien kehityksestä

Ei ole syytä olettaa, että venäläiset matkailijat valitsisivat rajanylityspaikkaa minkään muun syyn kuin rajanylityksen tai pikemminkin matkan keston mukaan. Autolla Kymenlaaksossa tai Uudellamaalla vierailevat käyttävät pääasiassa Vaalimaan raja-asemaa ja Etelä-Karjalassa vierailevat pääasiassa Nuijamaan tai Imatran raja-asemaa. Matkailijat

saattavat poistua Suomesta eri raja-aseman kautta kuin saapuivat Suomeen riippuen siitä, missä kaupungissa he ovat viimeksi asioineet tai millä raja-asemalla oletetaan olevan vähiten ruuhkaa. Imatran raja-aseman liikennemääriä on kasvattanut Nuijamaan raja-aseman ruuhkautuminen.

Lappeenranta on ollut venäläisille ostosmatkailijoille tärkein matkakohde ja tulee säilymään sellaisena, ellei Vaalimaalle synny merkittävää kaupallista keskittymää. Matkailijat valitsevat ostopaikkansa sen etäisyyden ja kaupallisen tarjonnan perusteella.

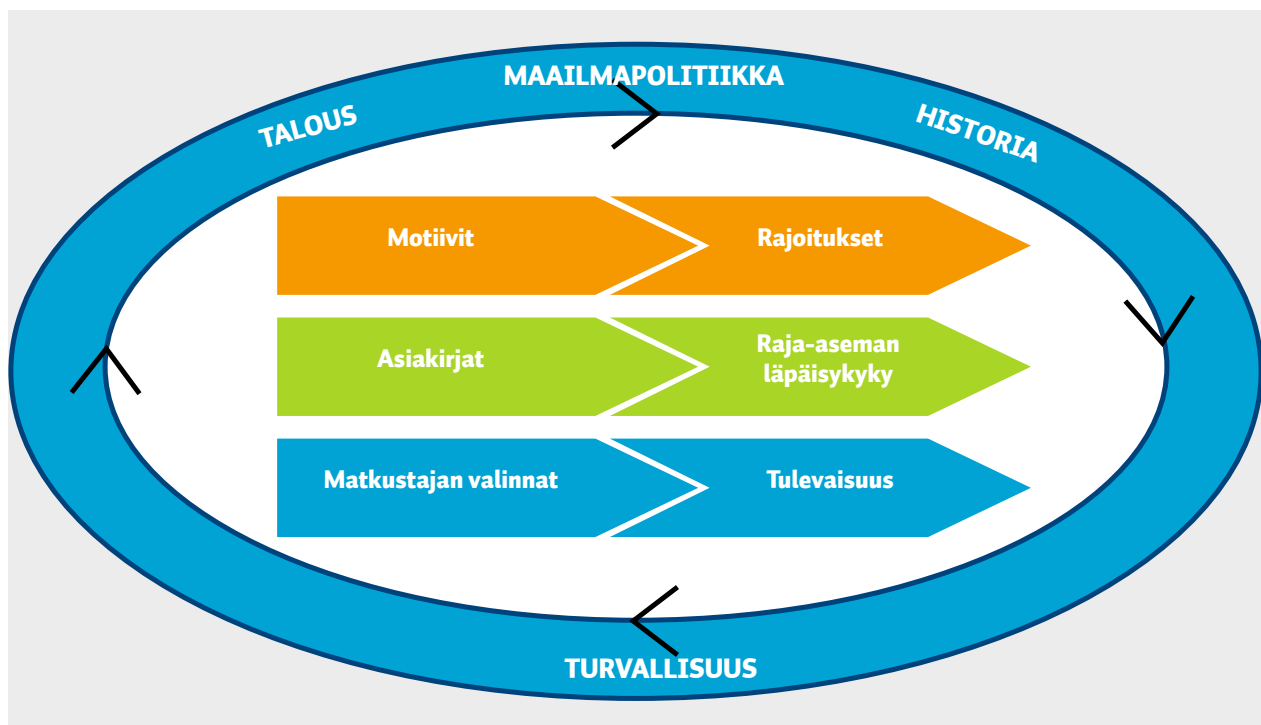
Ruplan heikko kurssikehitys ja Venäjän taloudellinen tilanne ovat vähentäneet ostosmatkailua Suomeen keväästä 2013 lähtien. Tämä on näkynyt erityisen voimakkaasti myös Etelä-Karjalaan suuntautuneen ostosmatkailun vähenemisenä. Toisaalta venäläisten tekemistä ulkomaan lomamatkoista on tullut aiempaa lyhyempiä ja Etelä-Karjalaan on tehty aiempaa enemmän päivän lomamatkoja kun taas mm. pääkaupunkiseudulle tehtyjen lomamatkojen määrä on vähentynyt. Nuijamaan raja-asema onkin pysynyt suosituimpana raja-asemana ostosmatkailun hiipumisesta huolimatta. Talouden kehitys Karjalan tasavallassa ja erityisesti Petroskoissa tulee lisäämään matkustajamääriä Niiralan raja-asemalla.

Petroskoin asukasmäärä on kuitenkin vain viitisen prosenttia Pietarin väkiluvusta, joten rajanylittäjien määrän kasvu Niiralassa on tuskin merkittävästi suurempaa kuin eteläisemmällä raja-asemalla.

Henkilöliikenteeseen vaikuttavat tekijät

Henkilöliikenteeseen vaikuttaviksi tekijöiksi valikoituivat henkilöhaastattelujen ja alihankkijan tulosten analysointien pohjalta matkustajien matkustusmotiivit, matkustuksen rajoitukset, matkustusasiakirjat, raja-asemien läpäisykyvyt, matkustajien valinnat ja tulevaisuuden vaikutus. Henkilöliikenteeseen vaikuttavat rakenteelliset tekijät on jaoteltu kuuteen, tapauskohtaiseen vaikuttavaan tekijään, joiden ympärille tunnistettiin ulkoisia vaikuttavia tekijöitä. Henkilöliikenteeseen vaikuttavissa tekijöissä on huomioitava, että viestintä on sisällytetty kaikkiin rakenteellisiin vaikuttaviin tekijöihin.

Selvitystyössä hahmoteltiin kuvio esittämään ja visualisoimaan vaikuttavien tekijöiden teoreettista viitekehystä. Rakenteelliset vaikuttavat tekijät on kuvattu seuraavassa kuviossa (Kuvio 8).



Kuvio 8: Henkilöliikenteeseen vaikuttavat tekijät

TAVARALIIKENTEN TUTKIMUS SELVITYSTYÖSSÄ

Tavaraliikenteen tutkimus pohjattiin hankesuunnitelman mukaisesti työpajatyöskentelyyn. Tavaraliikenteen tutkimus aloitettiin työpajoihin osallistuvien asiantuntijoiden kartoituksella, johon apuna käytettiin Suomalais-Venäläisen kauppakamarin jäsenlistaa. Jokaisesta kauppakamariin kuuluvasta yrityksestä selvitettiin mahdollisuuksien mukaan joko logistiikasta tai Venäjän kaupasta vastaava taho. Jos yhteystietoja ei ollut saatavilla, yritystä lähestyttiin yleisten yhteistietojen kautta. Ensimmäisessä vaiheessa lähestyttiin 147 yritystä, minkä pohjalta saatiin 10 vastausta. Kesälomakaudesta johtuen yrityksiä lähestyttiin toisen kerran, ja tällöin saatiin kaksi vastausta.

Tavaraliikenteen tutkimusta varten hanketoteuttaja suunnitteli ja toteutti ennakkokartoituslomakkeen. Lisäksi yhteydenottoviestissä tiedusteltiin tavaraliikennetyöpajoihin osallistuvien kiinnostusta tulla mukaan erilliseen syvähaastatteluun taustatietojen laajempaa keruuta varten. Syvähaastattelussa kerättiin vastaajien näkemyksiä tavaraliikenteen kehityksestä ja tulevaisuudesta. Syvähaastattelut järjestettiin Imatralla 11.8.2015. Haastateltavat henkilöt olivat johtaja Tea Laitimo Imatran Kehyn kansainvälistymispalveluista sekä Stora Enson Imatran puuntuonnin asiakaspalvelupäällikkö Timo Tirronen.



Kuva 2: Työpajatyöskentelyä tavaraliikenteen työpajassa



Kuva 3: Backcasting-työmenetelmän käyttö tavaraliikenteen työpajassa

Tavaraliikenteen tutkimusmenetelmät

Tavaraliikenteen työpajoja varten luotiin ennakkokartoituslomake, jonka tarkoituksena oli muodostaa syvempää käsitystä kyselyyn vastanneiden asiantuntijoiden kokemuksista liittyen itärajan ylittävään liiketoimintaan. Lomakkeessa oli strukturoituja, puolistrukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Lomakkeen teemat liittyivät logistiikkaan ja rajanylitykseen rajanylitys ja viranomaistoimintaan, itäliikenteen tulevaisuuteen sekä selvitystyön työpajoihin liittyviin kehitysehdotuksiin. Ennakkokartoituslomakkeeseen saatiin määräaikaan mennessä kuusi (6) vastausta. Lomakevastauksia käytettiin työpajojen suunnittelun pohjana.

Työpajatyöskentely tavaraliikenteen tutkimuksen toteuttamistapana

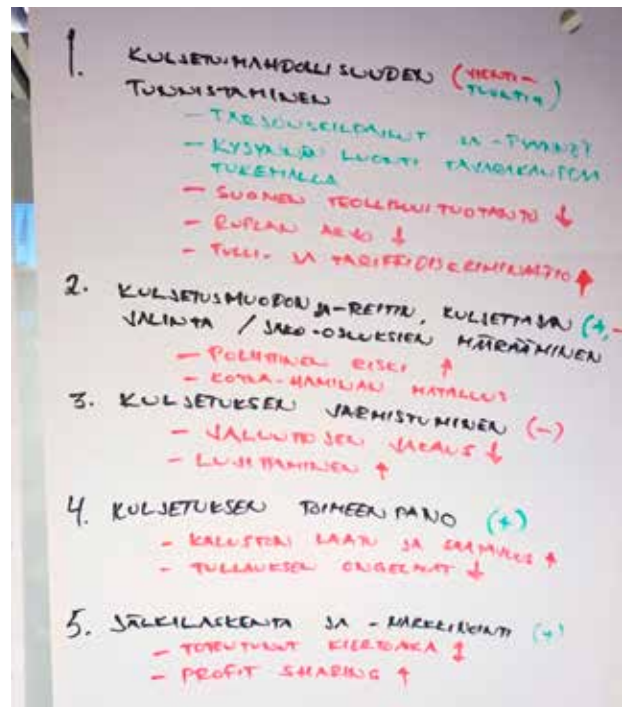
Työpaja 1 - toteutus

Ensimmäinen tavaraliikenteen työpaja järjestettiin 30.8.2015 Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran kampuksella. Työpajaan osallistui kymmenen (10) asiantuntijaa. Asiantuntijat edustivat maakuntaliittoja, huolintaliikkeitä ja yrityselämää. Työpaja videoitiin.

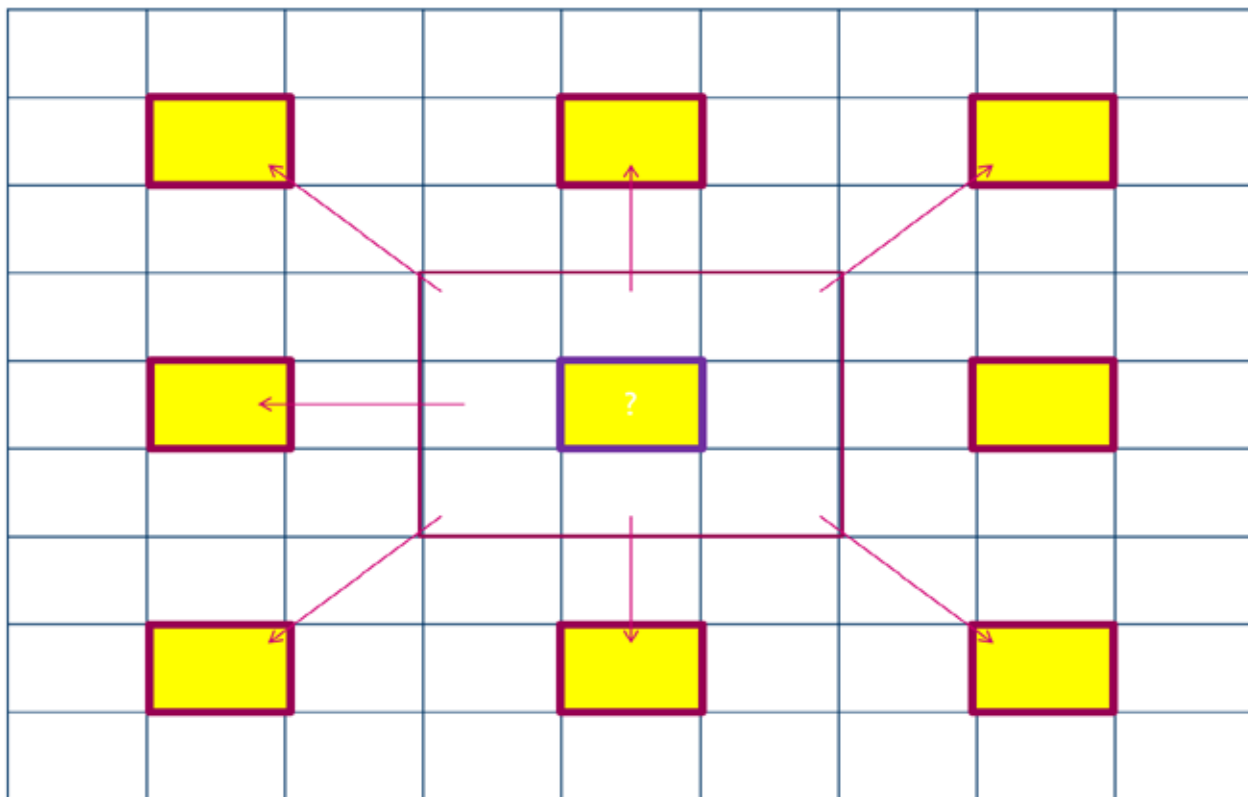
Ensimmäinen työpaja aloitettiin asiantuntijoiden esittelyillä, selvitystyön yleisesittelyllä sekä katsauksella viime vuosien rajanylityslukuihin. Myöhempää työskentelyä varten työpajaan osallistuvat asiantuntijat jaettiin kolmeen ryhmään heidän edustamansa organisaation mukaan. Näin ollen ryhmät olivat logistiikka-ala, yrityselämä ja maakuntaliitot.

Asiantuntijoiden ensimmäisenä tehtävänä oli kuvata oman organisaationsa tyypillinen itärajan ylittävä toimitusketju.

Tähän toimitusketjuun tuli merkitä toimitusketjun kriittiset vaiheet sekä ne vaiheet, jotka eivät ole toimineet toivutulla tavalla tai heidän mielestään voisivat toimia paremmin. Kolmanneksi asiantuntijoiden tuli kirjata ne vaiheet, jotka ovat heidän mielestään toimitusketjussa toimineet hyvin. Tämän jälkeen asiantuntijat esittelivät toimitusketjunsä oman pienryhmänsä sisällä, jolloin tarkoituksena oli tutustua toisiin ja löytää yhteneväisyyksiä tai eroavaisuuksia toimitusketjujen väliltä. Kuvassa 4 on esitetty asiantuntijan näkemys esimerkin omaisesti toimitusketjumenetelmästä.



Kuva 4: Toimitusketju



Kuvio 9: 8x8-ideointimenetelmä

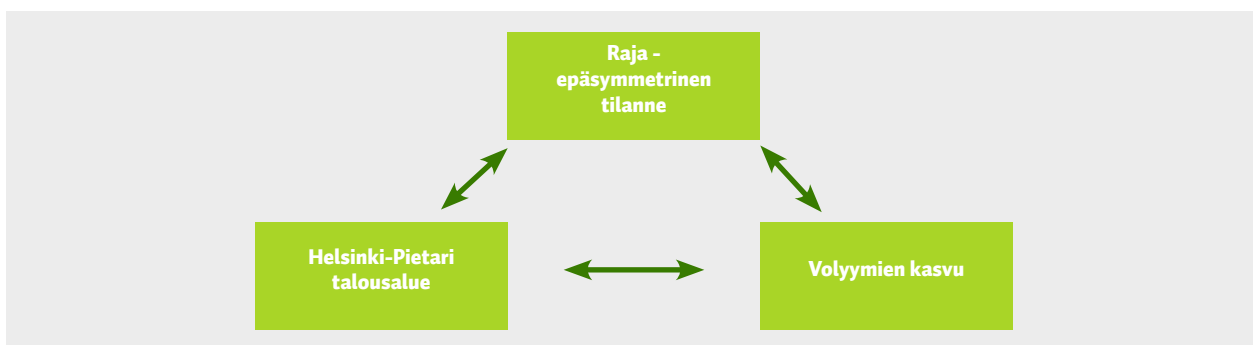
Toimitusketju-tehtävän jälkeen pienryhmät ohjattiin 8x8-ideointimenetelmän käyttöön. Menetelmän avulla syvennettiin toimitusketjukuvausten yhteydessä kirjattuja osa-alueita. Kriittiset osa-alueet olivat 8x8-menetelmän keskiössä ja menetelmän avulla kartoitettiin osa-alueiden taustalla olevia asioita.

8x8-menetelmän tuloksena kolmelta ryhmältä syntyi kolme tulevaisuuden kriittistä osa-alueita, joita he halusivat kehitettävän. Osa-alueet olivat ”raja - epäsymmetrinen tilanne”, ”Helsinki-Pietari talousalue” sekä ”kuljetuksen volyymin kasvu”. Voitaneen todeta, että vaikka osa-alueet valikoituivat ryhmien toisistaan tietämättä, ne olivat toisiinsa hyvin limittyviä teemoja.

Työpaja 2 – toteutus

Toinen tavaraliikenteen työpaja järjestettiin 14.9.2015 Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran kampuksella. Työpajaan osallistui kymmenen (10) asiantuntijaa. Asiantuntijat edustivat maakuntaliittoja, huolintaliikkeitä ja yrityselämää. Työpaja videoitiin.

Toinen työpaja jatkui ensimmäisen työpajan pohjalta. Tässä työpajassa pienryhmät sekoitettiin, jotta jokaisessa ryhmässä oli edustajia niin yrityselämästä, logistiikka-alalta kuin maakuntaliitoista. Näin ollen jokaisessa ryhmässä oli edellisessä työpajassa tulevaisuuden osa-alueita suunnittelemassa ollut taho, jonka johdolla muiden toimialojen asiantuntijat perehtyivät syvemmin ensimmäisen työpajan tuloksiin.



Kuvio 10: Ideointimenetelmien keskeiset osa-alueet

Backcasting



1. Määritellään tulevaisuuden tahtotila (määritelty työpajassa 1)
2. Määritellään tulevaisuuden tahtotilasta nykipäivään eroavia asioita
3. Kirjataan sekä tulevaisuuteen, että nykytilaan liittyvät asiat aikajanan päihin
4. Määritellään tapahtumat ja teot jotka ovat edellytyksenä tulevaisuuskuvan tapahtumiselle (tulevaisuuskuvasta nykipäivään). **Huomioitavaa:** tapahtumien syy-seuraus-suhteet ja tapahtumaketjun loogisuus.
5. Kirjataan tapahtumiin liittyvät riskit ja mahdollisuudet

 = Nykipäivä  = Tulevaisuus  = Tapahtumat  = Riskit

Kuvio 11: Backcasting-menetelmä (Laurea-ammattikorkeakoulu, 2015)

Tämän jälkeen asiantuntijat ohjattiin backcasting-menetelmän käyttöön, jonka avulla asiantuntijat määrittivät kriittisten osa-alueiden pohjalta tulevaisuuden tahtotilan eli millä tapahtumilla ja toimenpiteillä tahtotilaan päästään sekä mitä riskejä tahtotilan saavuttamisessa voi olla. Backcasting-menetelmän käytössä tärkeintä oli huomioida tapahtumien syy-seuraus-suhteet ja tapahtumien loogisuus. Backcasting-menetelmä on esitelty kuviossa 11.

Työpaja 3 – toteutus

Kolmas työpaja järjestettiin 12.10.2015 Laurea-ammattikorkeakoulun Leppävaaran kampuksella. Työpajaan osallistui kuusi (6) asiantuntijaa. Asiantuntijat edustivat maakuntaliittoja, huolintaliikkeitä ja yrityselämää. Työpaja videoitiin.

Viimeinen työpaja keskittyi ensimmäisen ja toisen työpajan tuloksiin ja sen pohjalta suunniteltuun tavaraliikenteen ideointimalliin. Ideointimalliin on koostettu selvitystyön eri asiantuntijatahojen subjektiivisia kokemuksia ja näkemyksiä, joiden pohjalta on muodostettu isompia yhteneväisiä osa-alueita. Osa-alueet sisälsivät tavaraliikenteen työpajoissa esille tulleita rakenteellisia vaikuttavia tekijöitä. Näin ollen mallin avulla selvitetään, millainen vaikutus todetuilla rakenteellisilla tekijöillä on itäliikenteen kehitykseen.

Ensimmäisessä vaiheessa asiantuntijat saivat kritisoida, kommentoida ja täydentää osa-alueita sekä vaikuttavia tekijöitä. Toisessa vaiheessa ideointimallia täytettiin paritehtävänä, jossa pareina olivat pääosin saman toimialan edustajat.

Työpajan kokemusten perusteella ideointimalli oli helpposti ymmärrettävä, eivätkä asiantuntijat kokeneet valittuja osa-alueita sopimattomiksi. Tehtävänannon mukaisesti asiantuntijat lisäsivät puuttuvia ja pohtivat ennalta kirjattuja rakenteellisia vaikuttavia tekijöitä.

Tavaraliikenteen tutkimuksen tulokset

Tavaraliikenteen työpajoissa käytettiin erilaisia ideointimenetelmiä ja työkaluja. Tämä kappale liitteineen käsittelee menetelmistä saatuja tavaraliikenteen tutkimuksen tuloksia.

Työpaja 1 - tulokset

Ensimmäisessä työpajassa käytettiin sekä toimitusketju-, että 8x8-työkaluja. Toimitusketju menetelmän tarkoituksena oli orientoida työpajoihin kutsutut asiantuntijat selvitystyön aihealueeseen ja nostaa heidän mielestään tärkeitä osa-alueita seuraavan, 8x8-ideointimenetelmän

	INFRA						TEKNOLOGIA						IHMISYYS					

	LAINSÄÄDÄNTÖ						RAJATARKASTUKSET JA TULLIVALVONTA						STANDARDOINTI					

	KULTTUURI						EETTISYYS						-----					

Taulukko 3: Tavaraliikenteen ideointimalli

keskiöihin. Asiantuntijat määrittivät 8x8-menetelmän keskiöihin itärajan epäsymmetrisen tilanteen, kuljetuksen volyymien määrän kasvattamisen ja Helsinki-Pietari suurtaalousalueen.

8x8-ideointimenetelmän tuloksia käytettiin muiden töpajojen toteuttamistapojen valinnassa ja soveltamisessa. Tuloksia on sovellettu myös tavaraliikenteen ideointimallin vaikuttavien tekijöiden määrittämisessä ja synteisien luomisessa.

8x8 – Itärajan epäsymmetrinen tilanne

Itärajan epäsymmetrisestä tilanteesta keskustelivat maakuntaliittojen asiantuntijat. Suurimmiksi epäsymmetrioiksi tunnistettiin sääntelyiden erot, ei tietoa naapurista, toimintamuodot/tavat, kieli/kulttuuri, rajan läpäisykyky, talouden ja infran erot. Epäsymmetriat ja niihin vaikuttavat tekijät on kuvattu yksityiskohtaisesti liitteessä kaksi, välilehti yksi (Liite 2).

8x8 – Volyymien määrän kasvattaminen

Kuljetuksen volyymien määrän kasvattamisesta keskustelivat huolintaliikkeiden asiantuntijat. Suurimmiksi

kuljetuksen volyymien kasvattamiseen liittyviksi tekijöiksi tunnistettiin turvallisuus, kustannuksien vähentäminen, luotettavuuden kasvattaminen, osaaminen, huolintaliikkeiden edunvalvonta, markkinointi ja kuljetusreitit. Volyymien kasvuun liittyvät osa-alueet ja niihin vaikuttavat tekijät on kuvattu yksityiskohtaisesti liitteessä kaksi, välilehti kaksi (Liite 2).

8x8 – Helsinki-Pietari talousalue

Helsinki-Pietari talousalueesta keskustelivat yrityselämän asiantuntijat. Suurimmiksi talousalueeseen vaikuttaviksi tekijöiksi tunnistettiin investoinnit, infra, kulttuuri, lainsäädäntö, rajatarkastukset ja tullivalvonta, liiallinen riippuvuus sekä alueiden eriarvoistuminen talousalueen ulkopuolella. Talousalueeseen vaikuttavat tekijät on kuvattu yksityiskohtaisesti liitteessä kaksi, välilehti kolme (Liite 2).

Työpaja 2 - tulokset

Työpajaan kaksi menetelmät ja näkökulmat muodostettiin ensimmäisestä työpajasta saatujen tulosten perusteella. Käytettäväksi menetelmäksi valikoitui backcasting, jonka avulla luotiin kolmelle keskeiselle asialle toimintasuunnitelmaa tulevaisuudelle. Backcasting-menetelmällä saatiin

8x8-menetelmään verraten erilaisia tuloksia, näkökulman, loogisten tapahtumaketjujen ja riskien takia. Backcasting-menetelmän tulokset on esitetty yksityiskohtaisesti loppuraportin liitteessä kolme (Liite 3). Menetelmästä saatuja tuloksia on hyödynnetty kolmannen työpajan ideointimetelmän suunnittelussa.

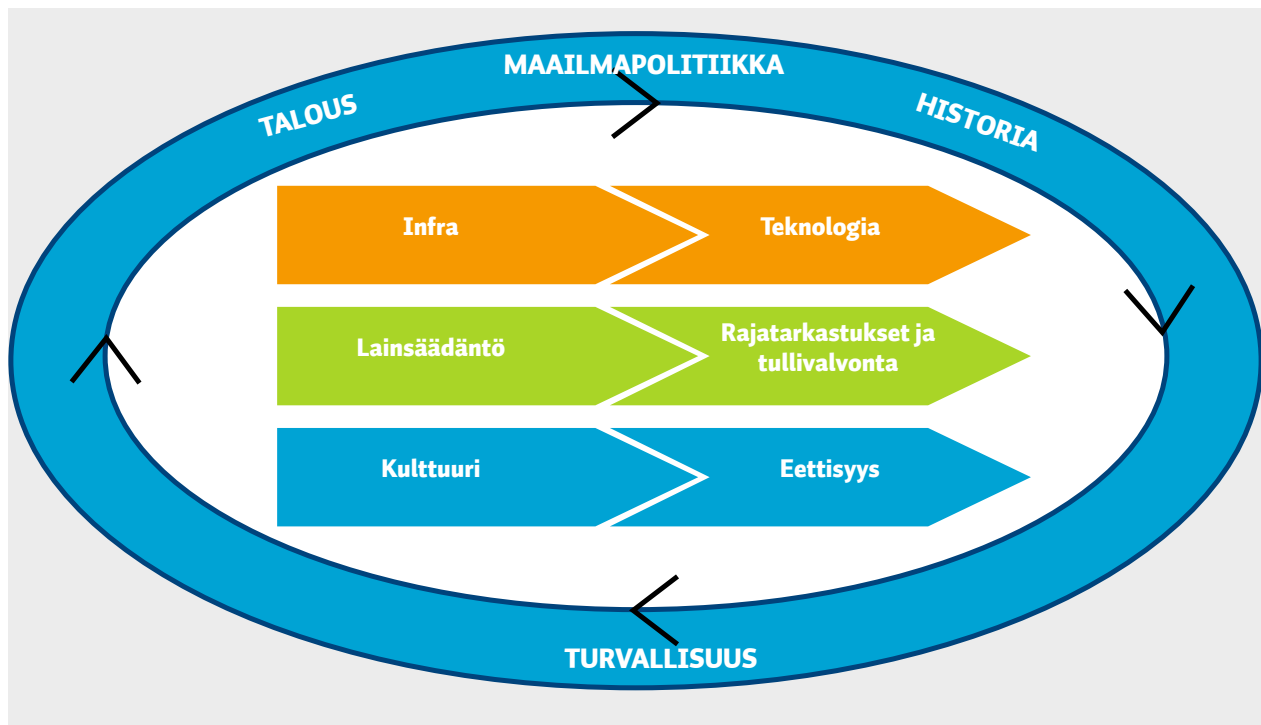
Työpaja 3 - tulokset

Työpaja kolme keskittyi tavaraliikenteen ideointimalliin kirjattujen vaikuttavien tekijöiden validoimiseen ja kehittämiseen. Työpajan seurauksena tavaraliikenteen ideointimallin kokonaisuus tiivistyi kuuden rakenteellisen vaikuttavan tekijän ympärille. Kolmannen työpajan tulokset on esitetty yksityiskohtaisesti loppuraportin liitteessä neljä (Liite 4).

Tavaraliikenteeseen vaikuttavat tekijät

Tavaraliikenteeseen vaikuttaviksi tekijöiksi valikoituivat työpajojen tuloksena infrastruktuuri, teknologia, lainsäädäntö, rajatarkastukset ja tullivalvonta, kulttuuri sekä eettisyys. Tavaraliikenteeseen vaikuttavat rakenteelliset tekijät on jaoteltu kuuteen, tapauskohtaiseen vaikuttavaan tekijään joiden ympärille tunnistettiin ulkoisia vaikuttavia tekijöitä. Tavaraliikenteeseen vaikuttavissa tekijöissä on huomioitava, että viestintä ja epäsymmetria ovat sisällytettynä kaikkiin rakenteellisiin vaikuttaviin tekijöihin.

Selvitystyössä hahmoteltiin kuvio esittämään ja visualisoimaan vaikuttavien tekijöiden teoreettista viitekehystä. Rakenteelliset vaikuttavat tekijät on kuvattu seuraavassa kuviossa (Kuvio 12).



Kuvio 12: Tavaraliikenteeseen vaikuttavat tekijät

RAJALIIKENTEEN ENNAKOINTI

Laurea-ammattikorkeakoulussa toteutetaan pääsääntöisesti kvalitatiivista tutkimusta, jonka pohjalta selvitystyön ennakointimallin hahmotelman toteutusta on lähestytty. Yksi selvitystyön haasteista on ollut kvalitatiivisen tiedon soveltaminen mallimaiseen muotoon. Tavara- ja matkustajaliikenteen tutkimusten pohjalta selvitystyössä muotoiltiin kaaviot visualisoimaan tutkimuksissa esiin nousseita vaikuttavia tekijöitä. Itäliikenteen henkilöliikenteen kehittymisen ennakointia varten tässä selvitystyössä kehitettiin ennakointimallin pohja ja sen visualisointin hahmotelmat.

Ennakointimalli – Foresight for Borders

Ennakointimalli ”Foresight for Borders” on mahdollista esittää hyvin yksinkertaisesti, mutta sen toteutustapa on silti hyvin yksityiskohtainen. Henkilö- ja tavaraliikenteen ennakointimallit on toteutettava erillisinä. Ennakointimallin tarkoituksena on pystyä tuottamaan lisäarvoa ennakoimalla

tutkimuksessa määritettyjen vaikuttaviin tekijöihin kohdistuvien muutosten vaikutusta rajanylittävän liikenteen määrään.

Foresight for Borders -mallin esittämistapa on pidetty hyvin yksinkertaisena. Esittämistapa perustuu Suomen maantieteelliseen karttaan ja erivärisiin nuoliin, jotka kuvastavat rajanylittävän liikenteen määrää. Mallin käyttäjä pystyy itse määrittämään värien merkitykset. Tässä selvitystyössä värit on jaoteltu punaiseen, keltaiseen ja vihreään. Värit kuvastavat itäliikenteen määrien vähenemistä ja kasvamista. Ennakointimallin visualisoinnin lähtökohdat on esitetty kuvissa 5 ja 6). Nuolien värit vaihtuvat mallissa tehtävien arvojen muutosten perusteella. Tässä selvitystyössä mallilla pystytään realistisesti tarkastelemaan ainoastaan Kaakkois-Suomen raja-asemia, mutta tulevaisuudessa se on mahdollista laajentaa käsittelemään tapauskohtaisesti jokaista rajanylityspaikkaa.

Suomen Itäliikenne

Itäiset rajanylityspaikat



Kuva 5: Ennakointimallin visualisointi – Suomen Itäliikenne

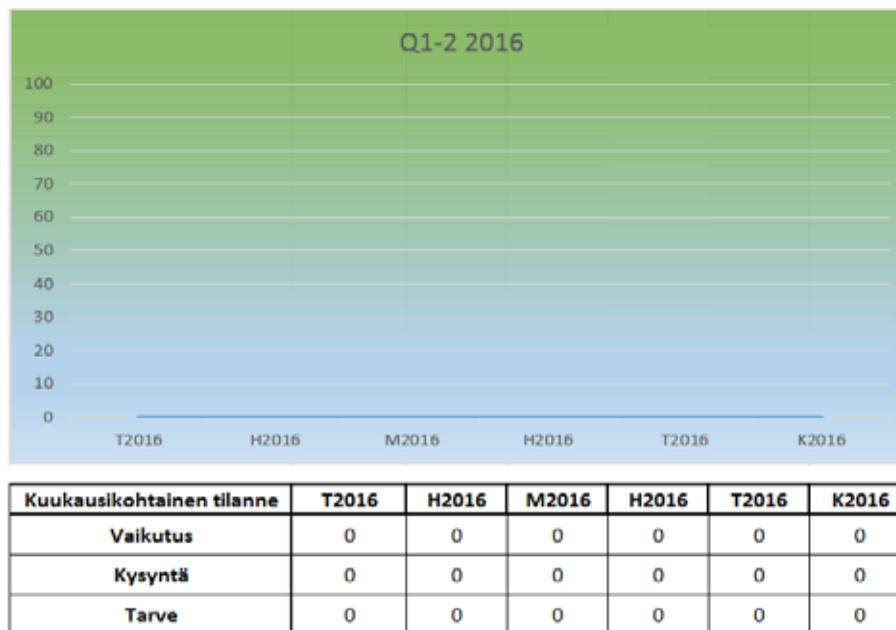
Suomen Itäliikenne

Kaakkois-Suomen
rajanylityspaikat



Kuva 6: Ennakointimallin visualisointi – Kaakkois-Suomen rajanylityspaikat

Määritetty raja-asema



Kuva 7: Ennakointimallin indeksiarvojen muutos kuukausitasolla

Foresight for Borders -mallin yksinkertaisen esittämistavan taustalla toimii dynaaminen, vaikuttavien tekijöiden indeksintajärjestelmä. Järjestelmän perusidea on, että eri vaikuttaville tekijöille annetaan eri indeksiarvoja, joiden yhteenlasketusta summasta saadaan kokonaistilanne. Vaikuttavien tekijöiden tai niiden merkittävyyden muuttuessa kokonaisvaikutus nähdään joko rajan ylittävän liikenteen määrän lisääntymisenä tai vähenemisenä. Kyseinen toteutustapa mahdollistaa mallin päivittämisen ja mukauttamisen tapauskohtaisiin tilanteisiin koska tahansa tulevaisuudessa. Kuvassa 7 on esitetty esimerkki, jolla pystytään kuvastamaan indeksiarvojen ja ennusteen muutosta kuukausitasolla määrättyä raja-asemalla.

Foresight for Borders -mallin laajennettavuutta ja käyttäjävälisyyttä käsitellään yksityiskohtaisemmin jatkotutkimusehdotuksia sisältävässä kappaleessa.

Ennakointimallin tarkoituksena on myös pystyä analysoimaan eri raja-asemien kapasiteettia vastaamalla vaikuttavan tekijän muutoksesta johtuvaan nousevaan tai laskevaan resurssi- tai muutostarpeeseen. Tämä toteutetaan malleissa kysynnästä ja tarjonnasta muodostuvien suhdelukujen perusteella. Esimerkki Foresight For Borders -mallin kysyntään ja tarjontaan perustuvasta indeksintajärjestelmästä on esitetty seuraavassa kuvassa (Kuva 8).

Kuukausi			
Yhteenlaskettu vaikutuksen arvo: 0			
Ulkoiset vaikuttavat tekijät (kysyntä):		Painoarvo:	Kerroin: Vaikutus:
Tapauskohtaiset tekijät			
Ruplan kurssi nousee			
Ruplan kurssi laskee			
Kalenterikuukauden vaikutus			
Tapauskohtainen maailmanpolitiikka			
Asiakirjojen myöntöprosessit			
Viisumien haku			
Viisumien myöntö			
Viisumien käyttötarkoitus			
Sisäiset vaikuttavat tekijät (tarve):			
Painoarvo: Kerroin: Vaikutus:			
Aseman infrastruktuuri			
Kaistatarkastukset			
Bussitarkastukset			
Viestintä			
Asiakaspalvelu			
Raja-aseman läpäisykyky			
Asiakaskohtaaminen			
Järjestelmät ja teknologia			
Rajatarkastusteknologia			
Tietojärjestelmät			

Kuva 8: Ennakointimallin indeksintajärjestelmä

JOHTOPÄÄTÖKSET

Itäliikenteen kehitykseen vaikuttavat tekijät -selvitystyön johtopäätöksenä syntyi Foresight for Borders -ennakointimalli. Malli on yksityiskohtaisesti esitelty yllä olevassa kappaleessa neljä.

Itäliikenteen kehitykseen vaikuttavat tekijät -selvitystyö on aiempien tutkimuksien perusteella ainoa rajaturvallisuuteen liittyvä selvitystyö, joka on toteutettu laadullisin tutkimusmenetelmin. Näin ollen tutkimuksen aikana kerätty materiaali kuvaa laajemmin yksittäisen matkustajan matkustamiseen vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi aineiston yhteneväisyys, kuten alihankkijan tekemän tutkimuksen tulosten samankaltaisuus hanketoteuttajan tulosten kanssa, ohjaavat johtopäätökseen, että tutkimus on ollut tarpeellinen. Haastateltavien vastauksissa ei ollut selkeitä eroja huolimatta siitä, tehtiinkö haastattelu Suomen tai Venäjän puolella. Tutkimukseen osallistuneet haastateltavat kokivat tutkimuksen tärkeäksi ja vastasivat kysymyksiin mielellään. Lisäksi haastattelijat onnistuivat luomaan henkilökohtaisen, keskustelunomaisen haastatteluotteen, jonka johdosta osa vastaajista rohkeni tuoda esille myös negatiivisia kokemuksiaan sekä kehittämisehdotuksiaan.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että suurimman osan mielestä rajanylitys toimii hyvin. Useimmiten haastatelluista oli tyytyväisiä raja-asemiin ja rajavartioiden toimintaan.

Raja-aseman toiminta koettiin organisoituneeksi sekä rajavartioiden työskentely asialliseksi.

Lisäksi henkilöhaastattelujen johtopäätöksenä voi todeta, että suurin osa negatiivisista kokemuksista johtui vaillinaisesta viestinnästä sekä matkustajien tietämättömyydestä viranomaistoiminnasta sekä sitä ohjaavista laista ja asetuksista. Haastattelututkimus osoitti, että rajanylitys on usealle vastaajalle sensitiivinen kokemus, joten kokemukset linkittyvät voimakkaasti ihmisarvoon ja etiiikkaan liittyviin kysymyksiin.

Tavaraliikenteen tutkimuksessa kuvattu teoreettinen malli vaikuttavine tekijöineen on validoitu asiantuntijoiden toimesta, ja se on myös kuvattavissa ennakointimallina.

Selvitystyön voidaan todeta olleen tarpeellinen ja tuottaneen niin uutta innovatiivista ajattelua kuin monimuotoista tietoa matkustamiseen vaikuttavista tekijöistä. Selvitystyön tuloksena luotu ennakointimalli Foresight for Borders tuo lisäarvoa matkustajamäärien ennakointiin sekä sen pohjaksi tehdyn kvalitatiivisen tutkimuksen avulla kerättiin laajamittaista ja yksityiskohtaista tutkimusaineistoa. Tutkimuksen aikana nousi esille useita jatkotutkimusehdotuksia, jotka on kuvattu jatkotutkimusehdotuskappaleessa tarkemmin.

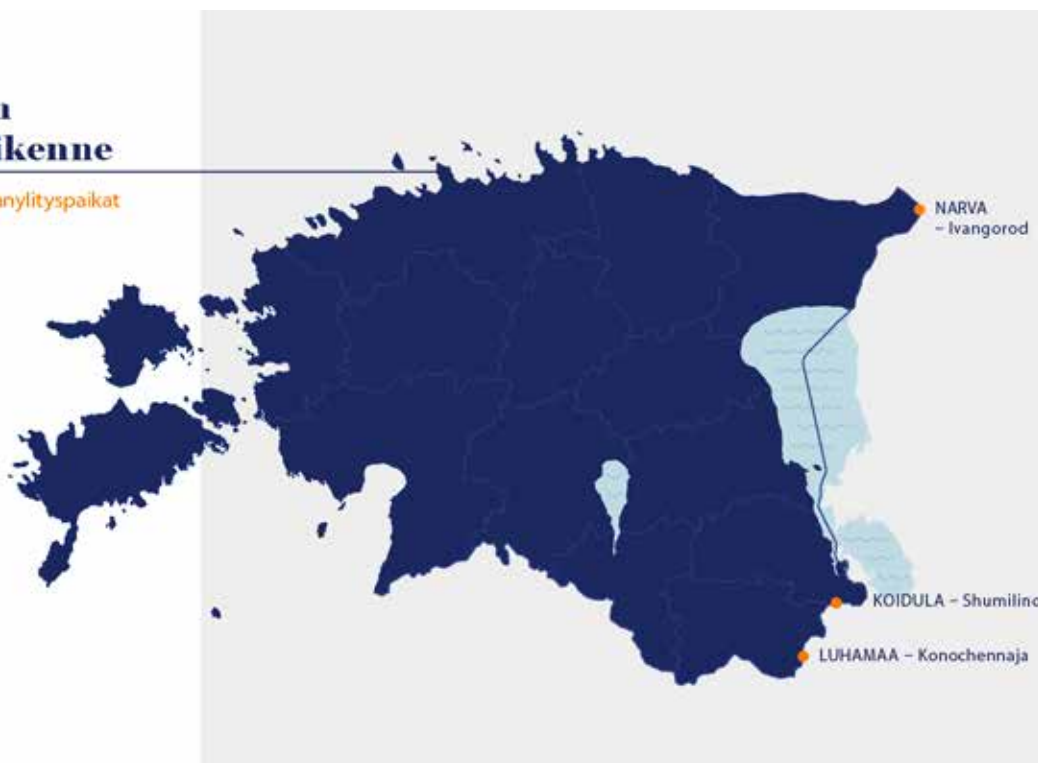
JATKOTUTKIMUSEHDOTUKSET

Tässä selvitystyössä tärkeimmäksi lopputulokseksi kehitettiin Foresight for Borders -ennakointimalli. Ennakointimallin käyttäjäystävällisyys ja mukautuvuus tarjoaa tulevaisuudessa mahdollisuuden tehdä mallista interaktiivisen, ajankotaiselle tiedolle ja esimerkiksi kalenteripäiville automaattisesti päivittyvän. Mallin joustavuus

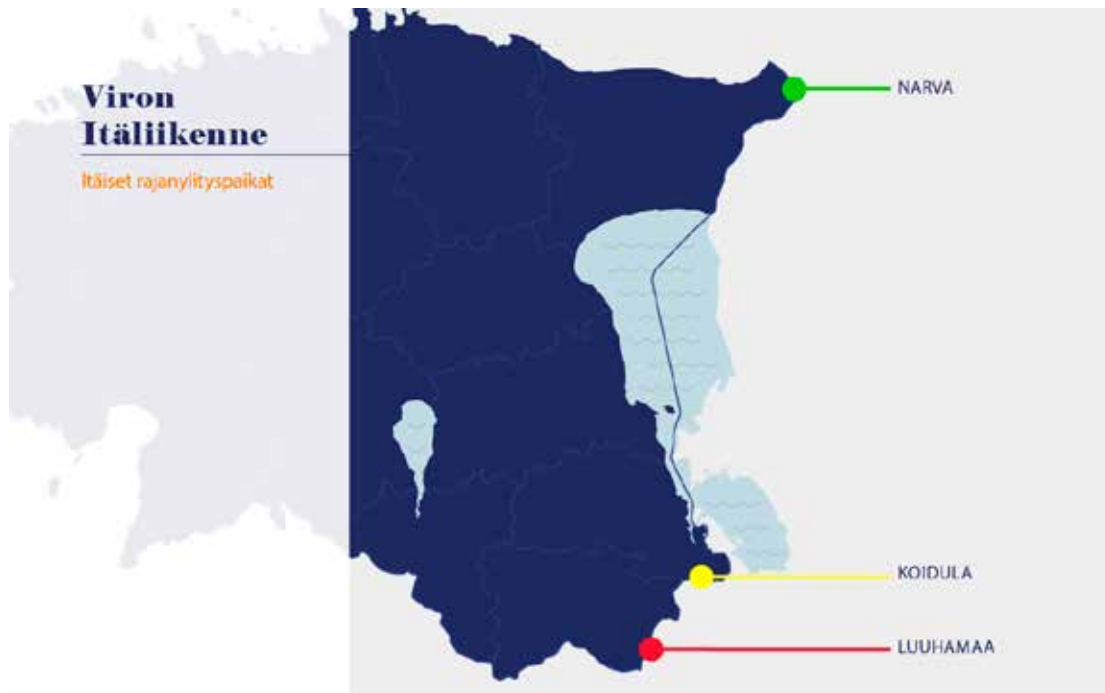
toteutustavassa mahdollistaa myös tapauskohtaisen määrittämisen erikseen jokaiselle raja-asemalle tai mallin viemisen myös muiden maiden käyttöön. Seuraavissa kuvissa on visualisoitu mallin soveltamista Viron itäisten raja-asemien käyttöön (Kuva 9 ja Kuva 10).

Viron Itäliikenne

Itäiset rajanylityspaikat



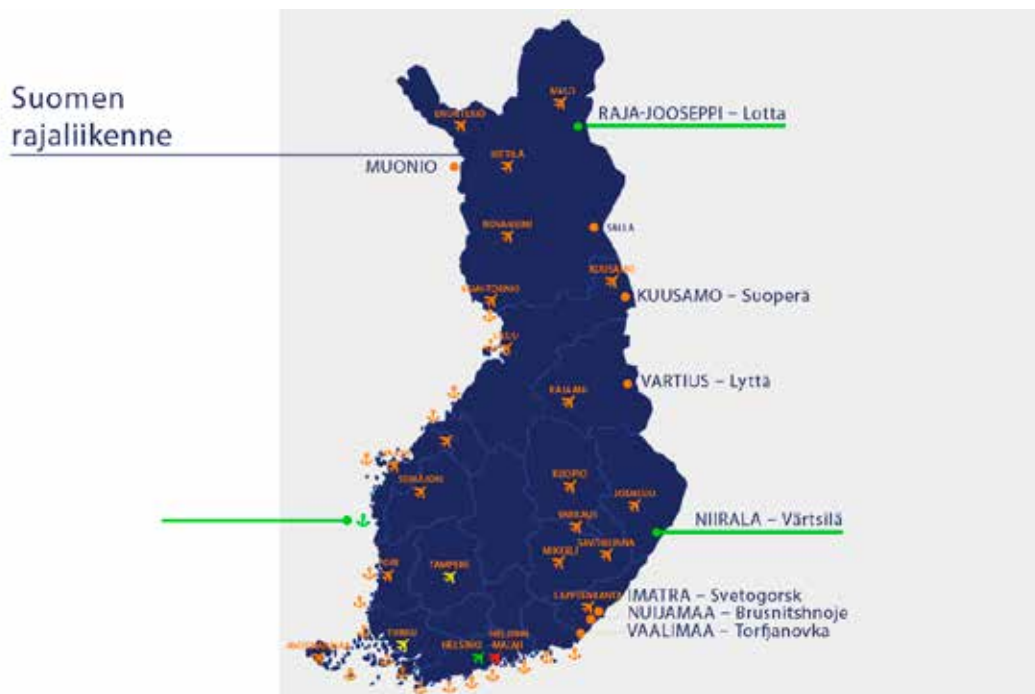
Kuva 9: Ennakointimalli – Viron Itäliikenne



Kuva 10: Ennakointimalli – Viron Itäliikenteen kuvitteellisten ennusteiden visualisointi

Foresight for Borders -ennakointimallia kehitettäessä huomattiin, että indeksointijärjestelmä on sovellettavissa kaikkien rajaliikenteeseen. Maarajat ylittävän liikenteen lisäksi malli pystytään soveltamaan esimerkiksi satama- ja lento- liikenteeseen. Kuva 11 visualisoi ennakointimahdollisuuksia,

joita Foresight for Borders -ennakointimallin soveltaminen mahdollistaa. Vaikuttaville tekijöille annettuihin indeksi-arvoihin perustuen tulevaisuudessa pystytään määrittämään väri-indikaattorit maa-, meri- ja ilmaliikenteelle.



Kuva 11: Ennakointimalli – Sovellettavuus maa-, meri- ja ilmaliikenteeseen

Tällä hetkellä mallit perustuvat pääasiassa kvalitatiiviseen tietoon, mutta jatkossa voidaan tutkia myös kvantitatiivisten tietojen yhdistämistä malliin, jolloin ulostulemaksia saadaan myös numeerisia arvoja.

Selvitystyön jatkotutkimusehdotuksena on Foresight for Borders -ennakointimallin kehittäminen interaktiiviseksi sovelluksen avulla. Sovellus kehitetään mahdollistamaan mallin laajempi ja reaaliaikainen käyttö kohdepaikasta riippumatta. Mallin tarkoituksena on huomioida myös kysyntään ja tarpeeseen perustuvat suhdeluvut tätä selvitystyötä kattavammin. Mallin mukautuvuus mahdollistaa sen viemisen myös muualle Eurooppaan, johon jatkotutkimuksella pyritään. Jatkotutkimuksella pystytään myös toteuttamaan Foresight for Borders -ennakointimallille tätä selvitystyötä kattavampaa vaikuttavien tekijöiden ja niiden indeksiarvojen painoarvojen validointia.

Tässä selvitystyössä on selvitetty kattavasti itäisen tavaraliikenteen kehitykseen vaikuttavia tekijöitä työpajatyöskentelyn avulla. Foresight for Borders -ennakointimalli pystytään soveltamaan myös tavaraliikenteen käyttöön. Mukautuvaisuudesta johtuen eri viranomaisille pystytään määrittämään eri vaikuttavia tekijät, joille indeksiarvoja annetaan.

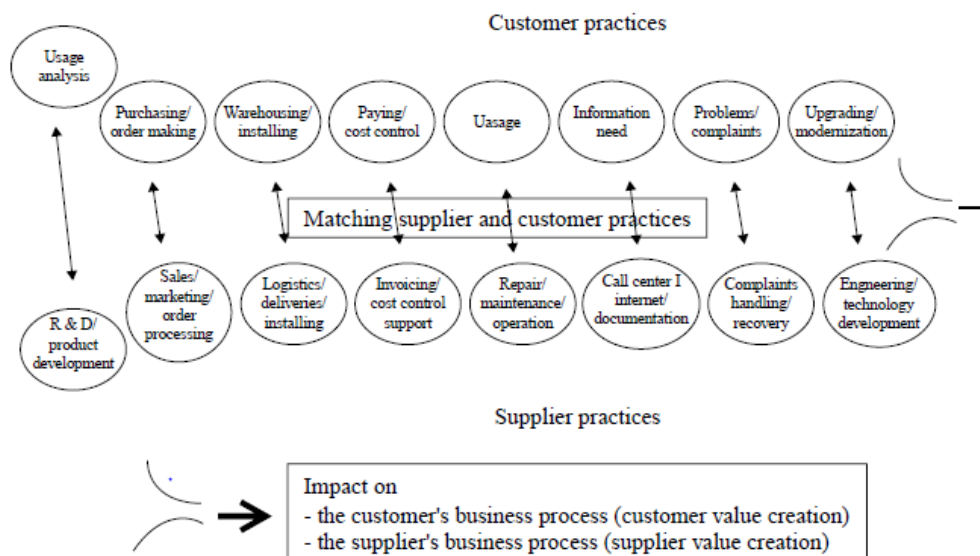
Selvitystyössä esille nousi myös toinen jatkotutkimusaihe liittyen henkilöliikenteen haastatteluista nousseihin huomioihin.

Sisäministeriön selvityksessä itäliikkuvuuden kasvun vaikutuksista ja resurssitarpeista vuodelta 2015 korostetaan, että kansainvälisiä rajanylityspaikkoja tulisi kehittää

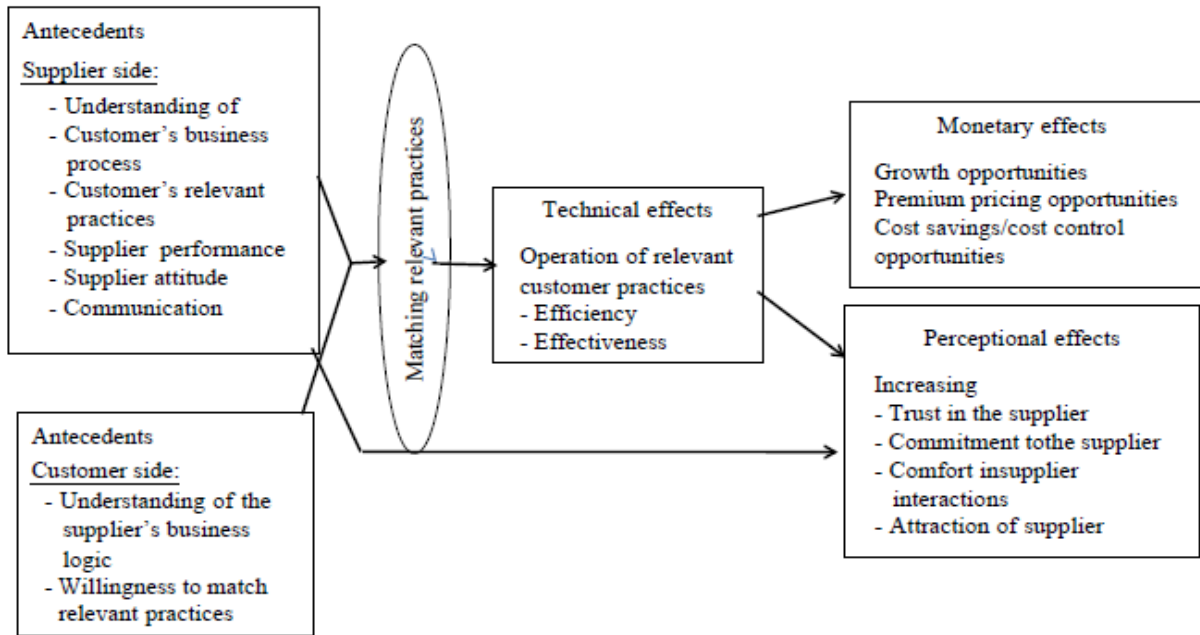
kokonaisuutena. Ensisijainen tehtävä ja tavoite olisi huolehtia jo avattujen ja toimivien rajanylityspaikkojen toimivuudesta, tarvittavasta jatkokehittämisestä ja mahdollisista voimavaratarpeista ja vasta sen jälkeen tulisi arvioida, onko tarvetta mahdollisille uusille kansainvälisille rajanylityspaikoille. (Sisäministeriö, 2015). Yllä olevaan linjaukseen voidaan vastata palvelumuotoilun ja -logiikan kehittämisen keinoin. Selvitystyötä varten tehtyjen tausta- ja haastattelututkimusten pohjalta syntyi jatkotutkimusehdotus, jossa olemassa olevia kansainvälisiä rajanylityspaikkoja, rajanylitystä, viisumikäytänteitä sekä matkustuskokemusta voidaan kehittää kokonaisvaltaisesti palvelumuotoilun menetelmin.

Perinteisesti prosesseja kuvataan erilaisin prosessikaavioin ja liiketoimintaprosessien mallinnuksina. Prosessikaaviot useasti kuvaavat B-to-B-asiakkuussuhteessa olevien toimittajan ja ostajan suhteen. Muun muassa Grönroos & Helle (2010) kuvaavat ostajan ja toimittajan käytänteitä lineaarisena prosessikaaviona, jossa asiakkuussuhteen arvo muodostuu toimittajan ja ostajan käytänteiden kohdatessa. (Kuvio 13).

Service logic -ajattelua hyödynnetään liiketoiminnassa, mutta sen avulla on myös kehitetty tuloksellisesti julkisia palveluita. Näin ollen voidaan todeta, että service logic -ajattelun pohjalta on mahdollista kehittää myös viranomaistoimintaa. Lisäksi viranomaistoiminnan kehittämisessä voidaan hyödyntää service co-creation -menetelmiä. Prosessien kokonaisvaltaisen kehittämisen avulla voidaan varautua ruuhkahuippuihin ja taata ruuhkaisempina ajankohtina sujuva ja asiakasta miellyttävä rajanylityskokemus. Tarpeeseen ei kuitenkaan voida vastata vain saattamalla ”väkipakolla” yhteen asiakkaan ja toimittajan - tässä tapauksessa



Kuvio 13: Asiakkaan ja toimittajan käytännöt B-to-B-suhteessa (Grönroos & Helle 2010.)



Kuvio 14: Asiakkaan arvonluonnin logiikka (Grönroos & Helle 2010.)

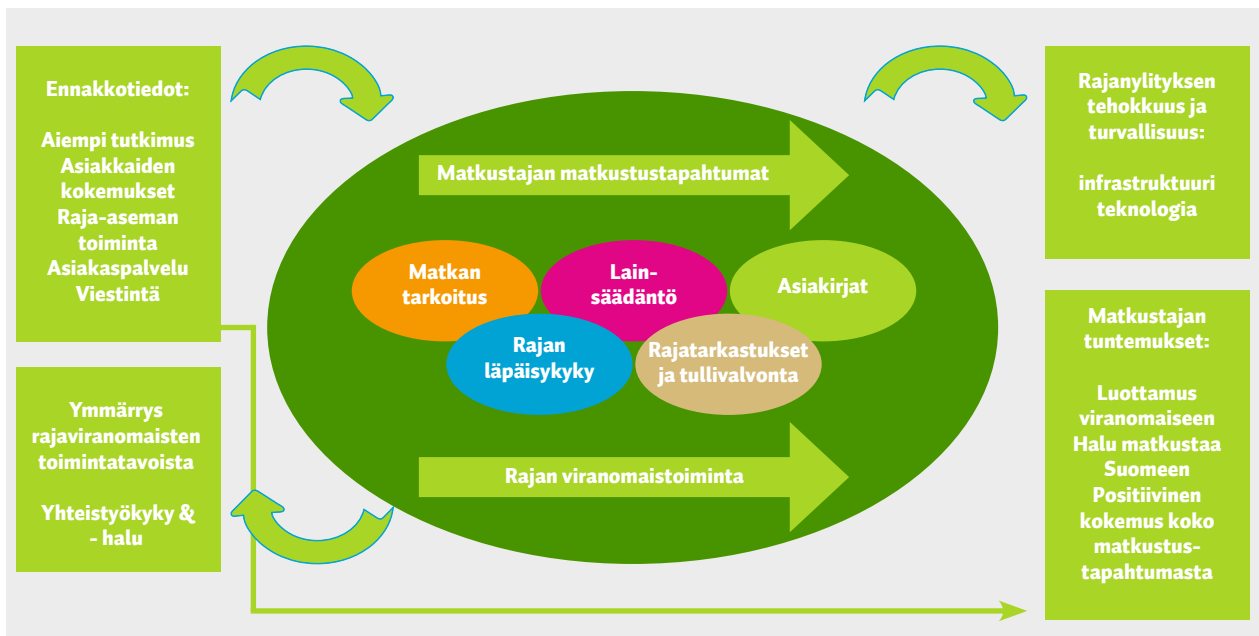
- loppukäyttäjän olemassa olevia käytänteitä. Grönroosin ja Hellen (2010) mukaan palvelulogiikkaan siirryttäessä voidaan mahdollistaa arvonluonti niin asiakkaalle kuin toimittajalle. Näin ollen myös viranomaistoiminnassa tulee pyrkiä arvonluontiin niin asiakkaalle kuin toimittajalle, jotta palvelun kehittäminen tuo todellista lisäarvoa.

Kuviota 13 ja kuviota 14 makiillen voidaan myös kokonaisvaltaiselle rajanylitykselle luoda vastaava arvonluonnin logiikka. Itäliikenteen kehitykseen vaikuttavat tekijät -selvitystyön haastatteluaineiston pohjalta on luotavissa prosessikuvaus itärajan ylittävän matkustajan rajanylityksen toimintalogiikasta. Samalla lailla on mahdollista kuvata rajavartiolaitoksen ja ulkoministeriön rajanylitykseen liittyvät käytännöt prosessikuvauksena. Näin ollen esimerkiksi tavaraliikenteessä kumipyöräliikenteen kohdalla voidaan rajanylityskäytänteiden ja asiakkaan prosessin yhteensaatamisella tukea rajan ylittävää tavaraliikennettä. Lisäksi henkilömatkustajan arvon muodostumista voidaan tukea kehittämällä arvonluonnin logiikkaa kokonaisvaltaiseen rajanylitykseen.

Kuviosta 15 on analysoitavissa, miten prosessit limittyvät yhteen, miten kaaviosta ilmeneviä ”blind spotteja” on kehitettävä sekä valita käytettävät palvelumuotoilun tutkimusmenetelmät. Tämän jälkeen voidaan analysoida, miten asiakkaan matkustuskokemukselle voidaan luoda lisäarvo ja parantaa kokemusta entisestään.

Kuviossa 15 esitetyssä mukaelmassa on kuvattu esimerkin kaltaisesti, miten matkustuksen ja viranomaisten prosessit linkittyvät yhteen sekä miten kerättyä tietoa voidaan käyttää hyväksi matkustajan arvonluonnin varmistamiseksi.

Kuviossa 15 keskiössä on molempien tahojen, niin asiakkaan kuin palveluntuottajankin, omat prosessit. Rajavartijoiden toiminta raja-aseilla pohjautuu lakiin ja sisäisen turvallisuuden sisältävään perustehtävään. Tätä tehtävää ylläpitäen rajavartijoilla on omat tarkasti määritellyt prosessit. Matkustajan matkustustapahtuma on puolestaan enemmänkin tapauskohtaisesti vaihteleva prosessi, johon vaikuttaa muun muassa lainsäädäntö, rajanläpäisykyky, rajatarkastukset sekä tullivalvonta. Selvitystyön henkilöhaastatteluiden pohjalta voi todeta, että matkustaja ymmärtää rajavartijoiden tekemän työtään, mutta esimerkiksi tietyt käytänteet jäävät epäselviksi ja saattavat aiheuttaa matkustajalle negatiivisia kokemuksia rajanylityksestä. Rajavartijoiden sisäisen turvallisuuden perustehtävää palveleva prosessi sekä matkustajan matkustustapahtuma on kuitenkin mahdollista saada kohtamaan, jolloin voidaan taata asiakkaalle parempi rajanylityskokemus sekä palvelutaso. Lisäksi viranomaistoimintaa on mahdollista kehittää palvelumuotoilun keinoin. Prosessien yhdistäminen vaatii kuitenkin vahvaa fasilitointia sekä ulkopuolista, palvelumuotoilun menetelmät tuntevaa fasilitoijaa. Fasilitoinnin tarve on kuvattu matkustustapahtuman ja viranomaistoiminnan ympäröivällä kehämallilla.



Kuvio 15: Mukaelma arvonluonnin logiikasta itärajan ylittävälle matkustajalle

Miten palvelumuotoilulla voidaan tuoda lisäarvoa niin matkustajien matkustusprosessiin kuin viranomaistoimintaan? Kysymykseen on mahdollista vastata selvitystyössä kehitetyllä Foresight for Borders -ennakointimallilla. Mallia varten kerätyillä matkustuskokemuksilla kuin raja-aseman toimintaan vaikuttavilla tekijöillä kuin myös viestinnän kehittämällä on mahdollista luoda lisäarvoa asiakkaalle. Viestinnän avulla on myös mahdollista kehittää asiakkaan ymmärrystä viranomaisten toimintatavoista sekä näin lisätä yhteistyökykyä ja -halua. Matkustajan tuntemukset rajanylitysprosessista, kuten luottamus viranomaistoimintaan sekä positiivinen kokemus rajanylityskokemuksesta, ovat lähtökohtaisesti linkittyneitä mallia varten kerättyihin teoreettisiin vaikuttaviin tekijöihin. Näin ollen huomioiden asiakkaan arvonluonnin peruslogiikka sekä omien prosessien kehittäminen

palvelumuotoilun keinoin, saadaan asiakas todennäköisesti palaamaan läpikäymään vastaava matkustusprosessi myös tulevaisuudessa. Tällöin rajanylitys voidaan tehdä tehokkaasti, turvallisesti ja kustannustehokkaasti.

Jatkotutkimuksen ideana on kehittää rajanylitysprosessin ja -paikkojen toimivuutta pohjautuen olemassa olevaan lain-säädäntöön, käytäntöihin, infrastruktuuriin sekä voimavaroihin. Näin ollen rajanylitystä on mahdollista kehittää palvelumuotoilun keinoin. Ennakointimallin sekä kokonaisvaltaisen kansainvälisten rajanylitysasemien kehittämisen avulla voidaan taata asiakkaalle parempi ja nopeampi palvelutaso sekä huolehtia henkilöresurssien riittävydestä ja työhyvinvoinnista.

Lähteet

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. 2015. Lehdistötiedote. Rajanliikenteen ennakkovarauksjärjestelmän kokeiluhanke Vaalimaan rajanylityspaikalla jatkuu. 29.04.2015. Luettu: 13.12.2015. Saatavilla osoitteessa: https://www.evpa.fi/yphis/index.action?request_locale=fi&

Grönroos, Christian & Helle, Pekka. 2010. "Adopting a service logic in manufacturing: Conceptual foundation and metrics for mutual value creation", Journal of Service Management, Vol. 21 Iss: 5, pp.564 - 590

Liikenne- ja viestintäministeriö. 2013. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisuja 5/2013.

Martin, Bella & Hanington Bruce M. 2012. Universal methods of design: 100 ways to research complex problems, develop innovative ideas, and design effective solutions. Beverly, MA: Rockport Publishers

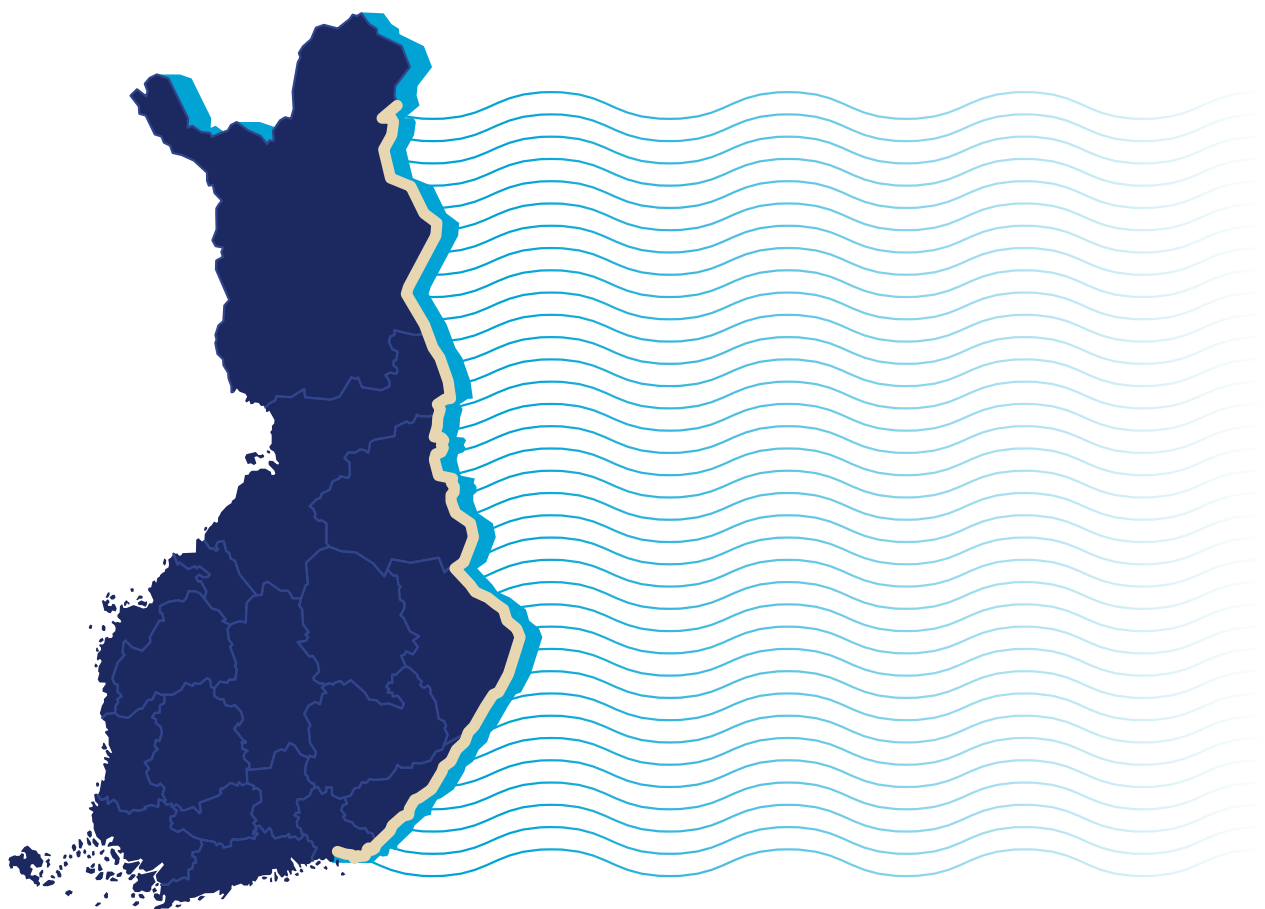
Service Design Ideapakka. 2015. Laurea-ammattikorkeakoulu. Espoo.

Sisäministeriö. 2012. Sisäministeriön julkaisuja 42/2012. Sisäinen turvallisuus. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Sisäministeriö. 2015. Sisäministeriön julkaisu 11/2015. Sisäinen turvallisuus. Helsinki.

Suomen Pankin siirtymätalouksien tutkimuslaitos. 2015. BOFIT Venäjä-tilastot. Viitattu 12.06.2015 <http://www.suomenpankki.fi/bofit/seuranta/venajatilastot/Pages/default.aspx>

TAK. 2013. Rajatutkimus.



Liite 1: Henkilöhaastatteluiden haastattelulomake

Нравится ли Вам путешествовать в Финляндию? Почему?

Виза.

1. Где Вам удобнее подавать на визу ?

2. Почему? Что Вы думаете по поводу времени ожидания визы ?

3. У Вас были когда -нибудь проблемы с получением визы в этом месте?

1. Где и как часто Вы пересекаете границу? Устраивает ли Вас его функционирование?

2. Какое отношение финских пограничников к Вам, когда вы проходите паспортный контроль?

3. Существует ли разница между работой финских и российских пограничных властей?

4. Заметили ли Вы какие-либо изменения на финской границе за последние 1-2 или 5 лет?

1. Что Вы думаете по поводу поездок в Финляндию в будущем? Изменится ли что-либо?

2. Ч то вы думаете по поводу возможности путешествия в Финляндию без визы? Возможно ли это?

Не могли бы Вы перечислить самые запоминающиеся моменты во время прохождения финской границы?

Liite 2: 8 x 8-ideointimenetelmän tulokset

Raja - epäsymmetrinen tilanne

Säätelyn erot
Venäjä-Suomi
WTO-Venäjä
Venäjä-EU lainsäädäntö
KV-sopimukset ymmärrettävä ja yhtenäistettävä
Valmisteluyhteistyö
Suora informaatio uusista säännöistä
Ei erilaisia alemman tason säännöksiä
Säätely yhteismitallista, saman tasoista

Ei tietoa naapurista
Tiedon välitys jo suunnitteluvaiheessa (hankkeet)
Kaavoituksessa rajantakaiset asiat huomioon
Sitoutuminen yhteisiin hankkeisiin myös toteselvavaiheessa
Lähimmän rajanaapurin huomioiminen ja kuuleminen
Ajoitusten synkronointi (hankkeet)
Rajanylittävä suunnittelu
Avoin tiedonjako esim. netissä käynnissä olevista hankkeista ja toimista

Toimintamuodot/tavat
Kansalaisjärjestöjen yhteistyö
Elinkeinoelämän ym. edunvalvontayhteistyö
Aluetason säännöllinen yhteistyö
Yritysten keskinäinen yhteistyö
Koulutus / turvallisuus / käytännöt

Talous
Nopea tietojen vaihto muutoksista
Rajanylittävän yritys yhteistyön tukeminen (hankkeet)
Kahden välinen kauppa (win/win)
Suhdanteiden huomioiminen
Verojen ym. huomioiminen ennakoidusti
Matkailijoiden tuoma vientitulo vaikutus alueelle (raha tulee ulkopuolelta)

Kieli & kulttuuri
Yhteydet, tapaamiset, keskustelut
Opetus (tarjonta sekä kieli että kulttuuriopintoja)
Näkyvät henkilöt esimerkin näyttäjänä
Kieli ja muun teknologian hyödyntäminen
Maahanmuuttajat, integrointi ja osaamisen hyödyntäminen
Mediatarjonta
Yhteiset projektit

Rajan läpäisykyky
Riittävät resurssit rajavartiolaitokselle
Hyödynnetään EU-rahoitus rajainfran rakentamisessa
Teknologian hyödyntäminen (mm. automaattinen rajatarkastus)
Riittävät henkilöstöresurssit
Ylityspaikkojen status, Imatran rautatieliikenne
Rajanylityspaikkojen riittävyys, kansainvälistyminen
Henkilöliikenne (viisumit, joustava hyödyntäminen, viisumivapaus) ja rajojen ylitysprosessit

Infran erot
Ympäristösuojelun erot
Ylläpito vastuu samalle tasolle
Kaluston käytön optimointi
Rautatiet (tavaraliikenne)
Tiestö, yhtenäiset vaatimukset, yhteiset tekniset standardit
Liikennejärjestelyt, rajan ylittävä suunnittelu
Ajoituksen synkronointi (hankkeet)
Rautatie, kahden suuntaisen liikenteen mahdollistaminen kaikilla rajanylityspaikoilla

Määrän kasvattaminen

Turvallisuus
Yhtenäiset käytännöt / raja-asemat / tullit
Riskit kasvaa, tavaraturvallisuudessa
Tekniikka / Uuden teknologian käyttö ja puutteiden tunnistaminen (UAV, OCR yms)
Siirtolaisuusuhat tavaraliikenteelle (stowaway, torjunta)
Elintasoeron kasvu, salakuljetus riskien torjunta

Kustannukset alas
Uuden tavat ajatella vanhoja toimintatapoja
Toimivuuden tehostamistyötä jatkettava
Monopoliasutuksen läpinäkyvyys
Analyttisyyden ja tietoisuuden kasvattaminen

Edunvalvonta
Tariff - diskriminaatio
Tulli - diskriminaatio
Sääntö Suomi / Sääntö Venäjä / Sääntö EU
Standardien harmonisointi/ käsittämättömät tavat, niiden standardisointi molemmin puolin rajaa

Luotettavuuden kasvattaminen
Samanarvoinen tiedonsiirto/tiedonvälitys (FI-RU / RU-FI)
Vakaat kiertoajat
Erikoiskuljetusten tarkistus- ja lupakäytännöt
Vainikkalan liikenteenohjaus
Investointien harmonisointi / kysymys

Markkinointi
Tuotteistaminen
Maaosastot
Kaupan avustaminen
Suomen reitti EU:ssa
Team Finland (PK-yritysten ulottuville)
Markkinoinnin suunnitelmallisuus (Team Finland jalkauttaminen, konkretia)

Osaaminen
Erityispiirteiden tunnistaminen
Osaamisen säilyminen
EU projektien rahoituksen hallinta/haku
Osaamisen kehitys, työvoiman voimistaminen (koulutus hajallaan)
Venäjä-osaaminen liiketoimintakoulutukseen
Tullin järjestämää koulutusta lisää viejille/tuojille
Tulli tehnyt twinning-vaihtoa => business elämässä twinning-vaihtoa -> verkostumista

Kuljetusreitit
Raja-asemien tuotteistaminen (kuljetusvälineet)
Sallan rata
Lisää vettä Kotka - Hamina, ympäristöluvut
Niiralan konttiliikenteen legalisointi
Reitit, satamat, tullin toimipaikat, ylipainorajat ja eriarvoisuus
Imatrankoski - Svetogorski

Helsinki-Pietari talousalue

Investoinnit
Poliittinen ennustettavuus
Jatkuva kehitys
Työvoiman siirtyminen
PK-yritykset
Investointisuoja
Tuotanto/hankinta mahdollisuudet pienevenät

Alueiden eriarvoistuminen talousalueen ulkopuolella
Rajakaupan asema ja sijainti

Infra
Tunnistusteknologia
Tietoturvariskit
Teiden kunto
Rajanylityspaikat, liikennevirtojen ohjaus
”Täydellinen kilpailu, täydellinen avoimuus”

Lainsäädäntö
Kenen lakeja noudatetaan?
EU:n näkökanta, Suomen asema EU:ssa

Kulttuuri
Koulutus
Liiketoiminta, etiikka, rikollisuus
Kielimuuri?

Liika riippuvuus?
Suhdanteiden vaihtelu

Rajatarkastukset ja tullivalvonta (kevennetyt)
Viisumivapaus
Rikollisuus
Rajatarkastukset
Hallitsemattomat matkustajavirrat
Biometrinen passi kaikille; automaattinen lukeminen

Liite 3: Backcasting-menetelmän tulokset

Raja - epäsymmetrinen tilanne

Kieli ja kulttuuri		EU:n epä-harmonisuus		Erilaiset viranomais-määräykset/ käytäntö/ toimintamallit			Toiminta-kulttuurit	
				Raja-epäsymmetrinen tilanne				
				Yhteinen tahtotila				
		Venäjän kieli peruskoulussa				Virkamies - vaihto	Päätöksenteko nykytilanteeseen perustuen (tarvitaan näköalaa tulevaisuuteen)	
	Taloudelliset kriisit / resurssit	Taloudelliden valmius		Viranomais-ten välinen tiedonvaihto				
	Elintaso-kuilu rajojen molemmin puolin ja sen ymmärrys			Jatkuva kehitys yhteistyön kautta			Sanelu-politiikka	
			Hankkeiden koordinointi rajojen molemmin puolin	Infran kehittäminen ja parantuminen	Vuoro-vaikutuksen lisääntymisen viranomaisyhteistyössä	Liikenne-käyttäytymisen - ajokulttuuri	Yksipuolinen tiedonvaihto / kommunikaatio	
	Poliittinen toiminta			Muutokset lainsäädäntöön, tullitus	Suomen aktiivinen rooli EU:n idänkaupan kehittämisessä		Symmetria	
	Henkilötietojen taso rajoittaa henkilöliikenteen viisumivapauteen siirtymistä			Viisumi-politiikka			EU:n suhtautuminen	
				Yhtenevät toimintamallit / säännökset				
	”Big brother”			Kaikkien tahojen sitoutuminen yhteisiin sääntöihin			Ei mielivaltaisuutta	Lipsuminen / Sääntöjen oikominen

				Yhteiset valvonta- viranomaiset				
				Sanktiot			Käyttö poliittisiin tarkoituksiin	
				Harmonisoi- dut vero- kannat	Investointi- kannustei- nen verotus			
						Toiminta- suunnitelma => rajalla oleva epä- symmetri- nen tilanne saadaan purettua		
				Järjestelmät (esim RTP)	Tulli- nimikkeiden yhtenäistä- minen			
	Cyber-uhat			Yhteiset tulli- järjestelmät /tullauskäy- tännöt	Joustava jär- jestelmä ra- janylityksiin - ruuhka- huippujen purku			
	Maailman poliittiset mullistukset		Pilottihanke: yhteinen raja-asema	Vainikkalan malli	Suomen oman edun ajaminen vs. Eu:n politiikka		Ruuhkautumi- nen?	
							EU:n esteet kahdenväliselle yhteistyölle	
				Yhteiset raja-asetat				
				Raja - symmetrinen tilanne				
		Autetaan pienyrittysten jalkautumista Suomeen		Yhtenäiset / yhteensopivat järjestelmät			Viisumivapaus	

Liite 3: Backcasting-menetelmän tulokset

Helsinki-Pietari suurtalousalue

	Poliittinen ja taloudellinen epävarmuus		Business-kulttuurin vuorovaikutuksen lisääminen			Fin-Rus toimiva rajayhteistyö	
			Helsingillä oma talousalue - Pietarilla oma talousalue				
KV-toimiminen ja omistuksen valvonta Venäjällä				Edellytykset yrittäjyydelle molemmin puolin			
			Viisumivapaus (1. laivaristeilyt)	Viisumivapaus (2. junaliikenne)	Työvoiman liikkuvuus, osaamisen vaihto/ siirto	Palvelu- tuotanto	
			Viisumivapaus (3. business)	Viisumivapaus (4. virkamiehet)	Viisumivapaus (5. turistit ym.)		
			Infran vahvistaminen	RTP matkustajille		Viisumivapaus lieveilmiöt	
			Fin-Rus normitalkoot (toimivat muodollisuudet, varmasti tilausta)	Paikallis- hallintojen yhteistyö, vastavuoroisuus			
			Koulutus viranomaisten välillä				
		Yhteis- tutkinto ja -koulutus- ohjelmat	Yhteinen raja-asema				
			Yhteiset raja- muodollisuudet	Business- kulttuurin vuorovaikutuk- sen lisääntyminen			
			Liiketoiminnan ketteryyttä korostavat toimintamallit				

Piratistmin torjunta			Viranomais-yhteistyö	Tavaraliikenteen luottokelpoisuusjärjestelmä		Kansainvälinen talousrikollisuus, korruptio	Verotuksen ja sääntöjen yllätykselliset riskit liiketoiminnalle ja talousalueen kehitykselle
				Tuoteturvallisuus, certifiointi ja harmonisointi		Erilaiset verokannat	
Maaailman-poliittiset riskit							
Venäjäneristäytyminen/eristäminen				”Ikkuna Eurooppaan”, esimerkialue toimivasta yhteistyöstä			
			Kommunikoivat tietojärjestelmät			”Big brother”	
			Helsinki-Pietari suurtalousalue				
	Kuin EU sisäraja, ei esteitä terveelle kaupalle (tavaraliikenne)		Vahvempi yhteistyö EU ja ETA alueen kanssa			Liikkuminen => infra	
	Vapaa liikkuvuus		Kulttuurien ymmärrys => molemminpuolin rajaa			Lokalisointi	

Liite 3: Backcasting-menetelmän tulokset

Määrän kasvattaminen

Talous- poliittinen tilanne		Imatran rauta- tierajapiste kahdenvälinen		Ostovoiman heikkeneminen		RUB devalvaatio		Inflaation kasvu
				Volyymit alhaalla				
				Kulttuurien erilaisuus				
				Asenteisiin vaikuttami- nen, tietoa PK yrityksille Venäjän markkinoista				
				Rauha Ukrainaan		Elintason kehitys		
	Öljyn hinta/ ruplan kurssi			Sanktiot pois/ suhteiden normalisoi- tuminen		Oma tuotanto kasvaa/ pro- tektionismi	IPR piratismi	
				Kuluttaja- tutkimus				
				Kansainväli- sen rahoituk- sen avaus	Terveys- palveluiden brändäys Venäjälle			
	Uudet reitit			Aikataulu (päiväretki)	Viisumin hinta alas ”alepäivät”			
	Uhkakuvien lisääntymi- nen		Tariffi dis- kriminaation poistaminen	Työperäinen maahanmuut- to Venäjältä Suomeen	Väylä- maksut pois			
				Yrittämisen esteiden poistaminen/ vähentäminen				

				Uudet partne- ruudet	Yritysosot/ fuusiot			
				Tuotannolli- set lisäämiset Venäjälle (myös Mos- kova/ Pietari ulkopuolelle)				
			Yhteistyö innovaatio- toiminnan alla?	Innovaatiot?	Volyymien molempisuun- taisuus			
	Järjestelmän väärin- käyttö (salakuljetus/ eri lasti)			Tehokkuuden lisäys (RTP) tavaraliiken- teelle (Tekno- logian lisäys ja nopeampi rajanylitys)	Infran kapasiteetti			
			Salla- Alakurtti rata ja raja	Imatra-Sveto täysistatus	Parikkala auki matkustajille			
	Voimakkaat volyymi- vaihtelut vaikeutta- vat resurssointia							
				Volyymit kasvaneet				
		Asiakas- segmentointi ja kohdemarkki- nointi		Markkina-alueen laajennus				

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset

Taulukko esitellään osissa. Tältä sivulta näkyy kokonaisuus. Jokainen osa-alue esitellään tarkemmin seuraavilla sivuilla.

[illegible]

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Infra

	INFRA					
	Maantiet	Rautatiet	Rajanylitys- paikat kansainväliset vs kv	Kehitys- hankkeet	Epäsymmetria	Viestintä
Huolinta- liike	Nykyinen infra, pystyy vetämään enemmän, ei rajoite.	Nyt rautatie- kapasiteetti riittää, kilpailun auetessa voi ruuhkauttaa tilanteen pahasti.	Matkustaja- liikenteen ja tavara- liikenteen eriyttäminen eri raiteille	Matkustaja- liikenteen ja tavara- liikenteen eriyttäminen eri raiteille	Yllättävä tillannemuutos voi tukkia Suomen resurssit	
					Suomen puolen junapituudet 1000m.	
Maakunta- liitot	Kunto, ruuhkat vaikuttavat reitinvalintaan. Tietullit voisivat vaikuttaa kuntoon ja nopeuttaa	Tavaraliikenne: Yksiraitei- set osuudet hidastavat, kuten routa ja sääolosuhteet. Pohjois-Karja- lasta ja Lapista puuttuu yhteis- työ	Vähäinen mää- rä aiheuttaa pullonkauloja, pidentää reit- tejä (lisäkus- tannus?)	Vaikuttaa tei- den kuntoon, nopeuteen ja turvallisuuteen	Vaikutus alueelliseen kehitykseen	Reaaliaikainen tieto ruuhkista
	Turvallisuus vaikuttaa kulkuneuvon valintaan henkilöliiken- teessä	Henkilö- liikenne: nopea yhteys toimii, kehärata	Henkilöliiken- ne: Suurempi määrä voisi li- sätä matkailua pohjoisessa	Liikenteen vapautuminen kilpailulle, mahdollisuus?	Rajan molem- min puolin, mutta myös sisäisesti Suo- men sisällä	Opasteet helpottavat tai vaikeuttavat liikkumista
Yritys- elämä	Moottoritie (Helsinki - Pietari)	Rautatiet (lisää kilpailua, rataverkoston kaksoisraiteet ja rahdin yksik- kökustannuk- set ?)	Lisää ylitys- paikkoja	Iso satama Hanko?	Painotus Fin- Rus-kehitys- hanke	Kehittämällä uusia mobiili- appseja liikenteen sujuvuuden seuraamista varten

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Teknologia

	TEKNOLOGIA					
	Tunnistus- teknologia	Tietokannat	Sähköiset asiakirjat	Ennako- ilmoitus- järjestelmät	Epäsymmetria	Viestintä
Huolinta- liike	Kontrolliin liittyvät (röntgen ja punnitus)		Globaali kehitys - sähköistämistä tapahtuu kaikkialla		Tiedon- siirtymisen epäjatkuvuus	
Maakunta- liitot	Nopeuttaa rajanylitystä, mutta ei ole kaikkialla käytössä?	Suomen puolel- la portaali hel- pottaa tiedon löytämistä	Suomen puolel- la portaali hel- pottaa tiedon löytämistä	Suomen puo- lella portaali helpottaa tiedon löytä- mistä	Rajan molemmiin puolin, mutta myös Suomen sisällä	Reaaliaikainen tieto ruuhkista
	Venäläisille henkilö- matkustajille tunnistus- teknologia ei ole vielä käytössä	EU:n yhteinen tietokanta lisää turvallisuutta				
Yritys- elämä	Seuranta	Trusted traveller	Sanomaliiken- teen kehitys	Kehitystä on, ok!		
		Vain yksi tietokanta				

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Ihmisyys

	IHMISYYS					
	Asenne- ongelmat	Suhteet ja verkostot				
Huolinta- liike			Kaupan liikenteen ja liikkumisen syklisyys, vuosisyklit liikenteessä	Asenteet ja niiden muuttuminen	Suomikuva, venäjäkuva ja niiden kehitys	
Maakunta- liitot		Suhteiden kautta toimimi- nen				
		Ihmisyys liittyy rajatarkastuk- siin ja tulli- valvontaan, kulttuuriin ja eettisyyteen.				
Yritys- elämä	Epäluulot, tahtotila -> usko tulevai- suuteen, tunne & järki	Vaikutus liike- toimintaan				

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Lainsäädäntö

	LAINSÄÄDÄNTÖ					
	Schengen lainsäädäntö	EU vs. Venäjä	Säätely	Kenen lait	Epäsymmetria	Viestintä
Huolinta- liike		Normitalkoot		EU:n ja Venäjän lainsäädäntöä kehitettävä yhdessä	Muutosruuh- ka lainsää- dännöllisen muutoksen tullessa muu- tos, yritetään tehdä kaikki valmiiksi ennen lain voimaan astumista. TIR-lykkäänty- minen?	Pääosin kulkee Tullin tietojen ja koulutuksen kautta. Suo- men puolella viestintä on ok. Venäjän puolel- la ei suoraa viestintäkana- vaa.
Maakunta- liitot		Sanktiot	Eritasoiset turvallisuu- s määräykset	Rule of Law. Lain toteutumi- nen vaihtelee Venäjällä	Sanktiot, mahdollistavat tällä hetkellä markkinoiden vääristymisen, jota käytetään myös hyväksi	Tiedotus lainsäädännön muutoksista, niiden jalkauttaminen ja mitä asiakirjoja tarvitaan
	Viisumi				Henkilötieto- suojan tiukkuus Venäjällä	Tieto lain noudattami- sista yksittäi- sille henkilöille (esim. mak- samattomat sakot este viisumien saan- nille)
Yritys- elämä	Tällä hetkellä status QUO on ok	Venäjän lainsäädännön ennakoitavuus	WTO on ok	Yhteiset -> yhteneväisyys	Epätasapaino, haastaa, avoimuus	Avoimuus ja ennakointi- valmius
	Trusted travel- ler programme, tavaraliiken- teen vapaus?	Suomelle johtava rooli Venäjäpoliti- ikassa	EU-Rus trade agreement			

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Rajatarkastukset ja tullivalvonta

	RAJATARKASTUKSET JA TULLIVALVONTA					
	Rajanylitys- paikan viran- omaistoiminta	Ennakko- ilmoitukset	Asiakirjat ja dokumentaatio	Rajanylitys- paikan infra ja liikenne- järjestelyt	Epäsymmetria	Viestintä
Huolinta- liike	Yhteistyön lisääminen, tehtävien yhteistäminen -> läpinäky- vyys ja nopeus varaliikenteen luottoasiakas ja luottomat- kailijaohjelmat	Tavaraliiken- teen luotto- asiakas ja luottomatkai- ljaohjelmat		Nopein tapa vaikuttaa, sym- boolien käyttö (esim. liikenne- järjestelyissä)	Tarvittaisiin ruuhkareagointi- kykyä	Tullin sivuil- la ohjeistus ensimmäistä tullauskertaa varten
				Kaistoille ns. ”kiertoreitti”, jotta vältetään väärän kaistan valinnan yhtey- dessä mah- dollista koko infran ruuhkau- tumista		
Maakunta- liitot	Yhden luukun- taksiikka sujuvoittaisi tavaraliikennettä	Suomen puo- lella portaali helpottaa tiedon löytämistä	Suomen puolella portaali helpot- taa tiedon löy- tämistä / tulee lainsäädännöstä	Ks. Infra (kolme ensimmäistä saraketta) & viestintä	Suomessa 2, Venäjällä monta viranomaista	Median käyttö
	Nuija-projekti				Kehittäminen vain toisella puolella rajaa ei välttämättä kehitä kokonais- tilannetta	Ei avointa tietoa Venäjän sanktioista
Yritys- elämä	Yksi yhteinen Fin-Rus-rajaa- sema?	Trusted rahdin toimittaja (ope- raattori), oma vihreä linja	Paperittomuus - digiaika	Rekkaparkki on ok		Jonotus- applikaatio

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Standardointi

	STANDARDOINTI					
	Tullikoodien harmonisointi (EU/Venäjä) pitää tapahtua maailman tulliliitossa	IPR	Tuote-sertifiointi	Verkkokauppa	Digitalisaatio	AEO? Noudatetaan, luotto?
Huolinta-liike						
Maakunta-liitot			Hidastaa kaup-paa, 2-käyttö-tuote rajoittaa	Kiinalainen verkkokauppa vaikuttaa Suo-men ja Venäjän väliseen kaup-paan, tieto-turvallisuuden valvonta	3D-tulostus tuoteturvalli-suus	
Yritys-elämä		Patentit	Pakkaukset			
		Tavaramerkit	Laatu-sertifikaatit			

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Kulttuuri

	KULTTUURI					
	Kieli	Toimintatavat	Liiketoiminta-koulutus		Epäsymmetria	Viestintä
Huolinta-liike	Englanti pitäisi olla yhteinen kieli - mutta venäjän kieli on tärkeä jatkossakin	Tehokkuus vs. kontrolli (suomalainen tehokkuus koh-taa venäläisen kontrollin)				Ulkomaalais-ten kuskien perehdytys on niukkaa
Maakunta-liitot	Suomen viranomaisille venäjän kielen taitoa	Toimintatavat + Liiketoimin-ta koulutus = kulttuurikou-lutus			Tilannetaju, suhteiden tärkeys	Yhteiskun-nallinen taso: median luotet-tavuus?
		Suomalaiset lainkuu-liaisempia, paikallisten tapojen tunte-minen tärkeää, venäläisvä-hemmistön hyödyntäminen Suomessa				Henkilökohtai-nen taso: vies-tintä erilaista Suomessa ja Venäjällä, Venäjällä huomioitava henkilökohtai-nen taso myös bisneksessä
Yritys-elämä	Business-kielen tulisi olla englantia	Universaali business code of conduct	SVKK			Suomikuva, suomibrändit -> Gallup?
	”Some”kieli?		EastOffice			

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Eettisyys

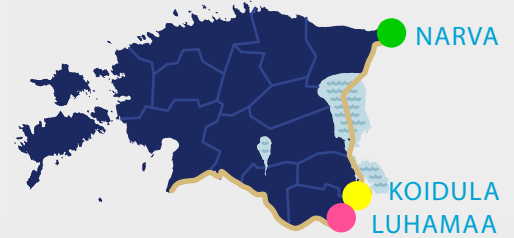
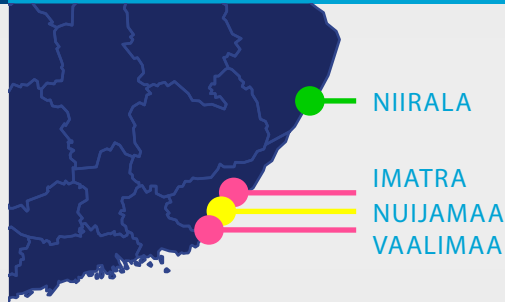
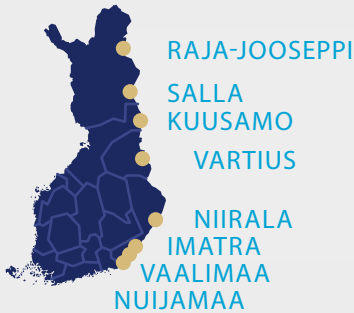
	EETTISYYS					
	Molemminpuolinen luottamus	Yhteistoiminta	Yhteinen tahtotila	Kestävä kehitys	Ihmisoikeudet	Governance / Code of conduct
Huolinta-liike	Ymmärrys kulttuurien erilaisuudesta	Tullin twinning-ohjelma	Ei ristiriitoja, yleisellä tasolla venäläiset tykkäävät tehdä kauppaa suomalaisten kanssa			
	Muita lisäyksiä eettisyyteen: Piraattitorjunta/Läpinäkyvyys					
Maakuntaliitot	Venäläiset luottavat suomalaisiin	Tärkeää, toimii viranomaisten välillä hyvin	Yhteistoiminta + yhteinen tahtotila			Kiinnipitäminen omista eettisistä käytännöistä
	Viranoimaisten välinen luottamus on hyvä	Mahdollisuus lisätä transito-liikennettä				
Yrityselämä	Hallinnollisen tason luottamus	SVKK, EastOffline, Teamfinland	Helsinki-Pietari talousalue, muutosten läpivienti, PTS-sitoutuminen	Yhteiset hankkeet	Matkailun kehitys	
	PT3 (yritysten välillä ok)	Pirstaloituneisuus, maakunnat?				

Liite 4: Ideointimalli-menetelmän tulokset/ Talous?

	TALOUS?					
Huolinta- liike	Valuuttakurssin kehitys, talouden suhteellisuuden kehitys	Öljyn hinta				
Maakunta- liitot						
Yritys- elämä						



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU



Laura Tarkkanen & Riku Leppänen

ITÄLIIKENTEEEN KEHITYKSEEN VAIKUTTAVAT TEKIJÄT *Selvitystyö*

Tämän raportin tarkoituksena on kuvata Itäliikenteen kehitykseen vaikuttavat tekijät -selvitystyössä tehdyn tutkimuksen vaiheet ja tulokset. Tutkimuksessa määritettiin keskeiset Itäliikenteen kehitykseen vaikuttavat rakenteelliset tekijät sekä henkilö- että tavaraliikenteessä. Selvitystyön pohjalta kehitettiin Foresight for Borders-ennakointimalli, jonka avulla voidaan ennakoida rajaliikenteen määriä rajanylityspaikasta ja kulkutavasta riippumatta.



ULKOASIAINMINISTERIÖ
UTRIKESMINISTERIET



Rajavartiolaitos
Gränsbevakningsväsendet
The Finnish Border Guard



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU