



Suezkanalens blockad och dess påverkan på en finsk speditörs verksamhet

Oscar Söderström

Examensarbete
Företagsekonomi
2021

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi, Logistik
Identifikationsnummer:	7011
Författare:	Oscar Söderström
Arbetets namn:	Suezkanalens blockad och dess påverkan på en finsk speditörs verksamhet
Handledare (Arcada):	Robert Henriksson
Uppdragsgivare:	-
<p>Sammandrag:</p> <p>Den 23 Mars 2021 åkte containerfartyget Ever Given fast i Suezkanalen o blockerade kanalen i sex dagar, detta hade stor påverkan på logistiken runt om i världen och olika rederier och speditörer har påverkats av olyckan och dess följder. Syftet med detta arbete är att ta reda på hur olyckan med Ever Given har påverkat en finsk speditör, vilka effekter olyckan har haft på speditörens arbetsuppgifter, om olyckan har förändrat relationerna mellan speditören och dess kunder samt om olyckan har orsakat extra kostnader för speditören. Arbetet fokuserar endast på förändringar som har skett från det att olyckan inträffade till tidpunkten då intervjuerna utfördes. Arbetet tar inte i beaktande orsaker till olyckan eller hur det har påverkat något annat än den finska speditören. Den empiriska delen av arbetet utfördes i form av en kvalitativ studie med hjälp av semistrukturerade intervjuer där fyra respondenter som jobbar för företag X intervjuades. Intervjuerna utfördes via Microsoft Teams, på grund av Covid-19 arbetar alla respondenter på distans. Intervjun spelades in på samma plattform. Respondenternas svar liknade till en viss grad varandras men variationer fanns beroende på vilka uppgifter respondenterna har inom företaget. Mängden arbete har till en viss grad ökat då olyckan inträffade på grund av den ökade kommunikationen mellan företaget och kunderna, det har påverkat respondenternas arbete liknande med små variationer. Mängden arbete har sjunkit lite efter att det värsta köerna och rusningen har tagit slut i de stora hamnarna, det har dock inte gått tillbaka till vad det var före olyckan hände.</p>	
Nyckelord:	Logistik, Ever Given, Suezkanalen, speditör, materialflödet, informationsflödet, kapitalflödet
Sidantal:	32
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	International Business
Identification number:	7011
Author:	Oscar Söderström
Title:	How Ever Given blocked the Suez Canal and how it impacted a Finnish forwarding company
Supervisor (Arcada):	Robert Henriksson
Commissioned by:	-
<p>Abstract:</p> <p>The 23 March 2021 the containership Ever Given got stuck in the Suez Canal and blocked it for six days, this had a large impact on logistics around the world and shipping companies and freight forwarders have suffered from the accident since it happened. The purpose of this thesis is to find out which impact Ever Givens crash had on a Finnish forwarding company, how it affected the forwarders work and if it has changed the relations between the forwarder and their customers as well as if the crash has caused any extra costs for the company. The thesis will only focus on changes that have happened from the time of the accident until the interviews were carried out. The thesis will not take the cause of the accident into account or the impact on anyone else than the forwarding company. The empirical section of the thesis was done in the form of a qualitative study with the help of semi structured interviews where four people working for company X were interviewed. The interviews were done through Microsoft Teams, because of Covid-19 all the employees interviewed are working from home. The interviews were recorded on the same platform. The respondents' answers were in many cases similar but had some variation depending on what the respondent is working with. The amount of work did increase to some degree when the crash happened because of the increased communication between the company and the customers, it has had an impact on the respondents' work in similar ways with smaller variations. The amount of work has decreased slightly when the worst congestion was dissolved, and the larger ports started functioning more efficiently. The situation has not however gone back to how it was before the crash.</p>	
Keywords:	Logistics, Ever Given, Suez Canal, Freight forwarder, material flow, information flow, capital flow
Number of pages:	32
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

1 INTRODUKTION

Suezkanalen är 193 km lång, mellan 61 och 91 meter bred och går från Röda havet i söder till Medelhavet i norr (Britannica). Största delen av containerfartygen som åker från Asien till Europa åker via Singapore, (Marine Traffic) och sedan via Suezkanalen till Europa. Dagligen åker ungefär 51 fartyg genom kanalen, transit tiden är ungefär 12 timmar från ända till ända. Rutten från Asien till Europa genom Suezkanalen är populär och ett uppskattat 12 % av den globala handeln och 30 % av den globala containertrafiken går genom kanalen årligen (MFAT). Den 23 mars 2021 åkte containerfartyget Ever Given fast i Suezkanalen och satt fast tvärs över kanalen i 6 dagar tills den lösgjordes den 29 mars 2021. Detta orsakade en blockad för alla fartyg som hade planerat att välja rutten genom kanalen (Reuters). En direkt orsak till olyckan har man ännu inte kommit fram till.

1.1 Problemformulering

Ever Given är ett containerfartyg som byggdes 2018 och är 399 meter långt och seglar för rederiet Ever Green. Ever Given är kapabel att bära 20 000 TEU, 1 TEU= 1x20' container (Marinetraffic). Eftersom det räcker ca 12 dagar från Suezkanalen till Rotterdams hamn och ca 41 dagar om fartyget väljer rutten runt Cape Town till Rotterdams hamn (Business insider) var det svårt för fartygen att välja om de skulle vänta på att Ever Given kom loss eller att börja åka runt Cape Town.

Eftersom ca 12 % av den globala handeln åker genom Suezkanalen hade olyckan en stor inverkan på ekonomin. Som tidigare hänvisat enligt Business insider är rutten runt Cape Town ca 30 dagar längre till Rotterdam. Utanför Suezkanalen väntade ca 400 fartyg på sin tur att åka igenom kanalen. Fartygen som hade en planerad rutt genom Suezkanalen kunde nu inte ta den planerade rutten och måste besluta om den längre rutten runt Cape Town ändå kunde vara ett nöd alternativ, trots högre kostnader. Den 29 mars 2021 lyckades man loss göra Ever Given från Suezkanalen och fartyget seglade till Port Said för att inspekteras (Reuters). På grund av att kanalen kan hantera genomfarten av endast 50 fartyg per dygn, då kön bestod av ca 400 fartyg och nya kom till dagligen, förlängde det kön som hade bildats. I bild 1 nedan ser man de vita prickarna som är fartyg utanför Suezkanalen vid olyckstidpunkten.



Bild 1USATODAY, Satellitbild Suezkanalen 13.10.2021

1.2 Syfte

Syftet med arbetet är att ta reda på vilka konsekvenser olyckan med Ever Given hade för en finsk speditör och arbetet har tre forskningsfrågor. För det första vilka effekter olyckan hade på speditörens arbetsuppgifter, för det andra om olyckan förorsakade en förändring i relationerna mellan speditören och dess kunder och för det tredje om olyckan orsakade extra kostnader för speditören.

1.3 Avgränsningar

Arbetet kommer endast att fokusera på vilka konsekvenser olyckan med Ever Given hade på en finsk speditör. I arbetet tas inte orsaken till olyckan i beaktande, eller långfristiga påverkningar. Påverkningarna som tidsmässigt kommer att tas i beaktande kommer att vara från olyckans inträffande till tidpunkterna av intervjuerna.

1.4 Speditören i fallstudien

Speditören i denna fallstudie har valt att hålla sig anonym. Speditören i fråga är ett företag som har varit verksam inom logistik länge och har bred erfarenhet av olika former av godstransport, som flyg, lastbil och sjötransport. Speditören har ingen egen utrustning i form av fordon eller förråd och terminalverksamhet. Vidare i texten kommer jag att referera till speditören som Företag X.

1.5 Studiens uppbyggnad

I det första kapitlet presenteras arbetets problemformulering samt syfte och avgränsningar. I kapitel 2 presenteras teorin samt arbetets stödteori. I kapitel 3 presenteras arbetets metod för insamling av data i den empiriska delen av arbetet. I kapitel 4 redovisas resultatet. I kapitel 5 diskuteras arbetets metod och resultat samt anges ett förslag till fortsatt forskning inom ämnet. Kapitel 6 avslutar arbetet med konklusioner.

2 TEORI

I detta kapitel presenteras teorier som är relevanta för detta arbete. Arbetets huvudteori är speditörens uppgifter och som stödteori används Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna bestämmelser NSAB15.

2.1 Speditörens uppgifter

På websidan Logistiikan Maailma beskrivs speditörens roll och uppgifter mycket detaljerat. Speditörens uppgifter är indelade enligt de tre flödena inom logistik. Till materialflödet och informationsflödet hör 10 uppgifter var och till kapitalflödet hör 5 uppgifter.

Totalt finns det 25 uppgifter som en speditör kan ta hand om (se figur 1). Under figur 1 kommer varje uppgift som speditören kan ta hand om beskrivas kort för att ge läsaren en bredare bild om speditörens roll och uppgifter. Av dessa 25 uppgifter är det upp till speditören att välja vilka tjänster de vill erbjuda kunden och vad som passar deras roll bäst.



Figur 1 Baserar sig på Logistiikan Maailmas "Speditörens tjänster"

Till materialflödet hör följande uppgifter:

Distribuerings- och upphämtningstjänster: Speditören kan transportera och hämta produkter från och till kunden, till transporten använder de antingen egna fordon eller underleverantörer.

Internationella transporter: Speditören arrangerar både export- och importtransporter för kunden och kan utnyttja alla olika former av transportmedel: flyg-, landsväg- och sjötransport.

Konsolidering: Konsolidering innebär att speditören bygger upp en leveranskedja och säljer ett paket åt kunden där speditören kan lägga ihop flera kunders försändelser för att själv få ett billigare pris för transporten.

Kvalitetskontroll: Speditören kan utföra kvalitetskontroll av kundens produkter.

Sortering: Sortering kan också skötas av speditören för att minimera onödig transport och hantering.

Förpackningstjänster: Tillsammans med den tidigare nämnda sorteringen kan speditören också sköta om olika sorter av förpackning av produkter.

Returlogistik: Om kunden behöver returnera produkter för garanti, reparation eller återvinning är returlogistiken en viktig del av logistikkedjan.

Projekthelheter: Projekten kan variera men är oftast något som man inte kan transportera på ett normalt sätt utan försändelsen kräver specialtransporter.

Terminaltjänster: Speditören kan sköta om en så kallad tullterminal. Det är med tullens lov som man får förvara otullat gods i en terminal och hantera det tills det blir förtullat. Man kan också skicka vidare godset otullat.

Lagring: Speditören kan erbjuda lagringstjänster i eget lager eller i en underleverantörs lager i hemlandet. De kan också erbjuda lagringstjänster i destinationslandet eller startlandet med hjälp av samarbetspartner.

Till informationsflödet hör följande uppgifter:

Agentverksamhet: Speditören fungerar ofta som agent för till exempel ett annat speditörföretag som befinner sig på andra sidan världen och sköter om distributionskedjan.

Rådgivning och konsultering: Speditören fungerar ofta som konsult åt kunden och hjälper dem med olika saker, som att forma handelsavtal eller rådgöra vilken transportmetod och rutt som är bäst och vilket betalningsvillkor som det lönar sig att använda. Speditören ger också råd om tidtabeller och förtullningsprocesser.

Tredje länders transporter: Speditören kan också sköta om transporten om till exempel ett finskt företag har en fabrik i ett annat land som är närmare kunden.

Passtjänster: Speditören sköter om att gods som skall transporteras vidare öppnat får korrekt pass.

Elektroniskt informationsflöde: Speditörens elektroniska tjänster är till exempel spårning av försändelser och rapportering till myndigheterna. Större speditörsbolag kan ha gemensamma informationssystem med agenter eller underleverantörer som underlättar allt informationsflöde inom leveranskedjan.

Produktbeställningar: Speditören kan erbjuda direkt kontakt via internet åt klienten till speditörens förråd, då kan klienten göra en direkt beställning och starta leveransen själv.

Statistik och rapportering: All information och statistik som samlas för olika kunders transporter kan om överenskommet ges åt kunden med olika bestämda intervall ifall kunden vill ha den informationen.

Leveranskontroll: Speditören granskar också att försändelsen blir levererad så som det kommits överens om mellan säljaren och köparen.

Import och exportförtullning: Om kunden vill kan speditören också sköta om alla anmälningar till tullen och förse tullen med de dokument som behövs.

Försäkringar: Speditören kan erbjuda till exempel transportförsäkring genom ett eller flera försäkringsbolag åt kunden.

Till kapitalflödet hör följande uppgifter:

Betalningsövervakning: Om kunden så önskar kan speditören se till att försändelsen inte blir överlåten till köparen i destinationslandet förrän köparen har skött om betalningen som ingått i handelsavtalet.

Tullbetalning: Om speditören sköter om förtullningen ser de till att tullbetalningar sköts om för sådana produkter som måste förtullas.

Tullannullering: Speditören anmäler åt tullen om någon anmälning avbryts. Till exempel om en produkt ska få ett pass och fortsätta ut ur landet utan att tullas emellan.

Försäkringsbetalningar: Vid olycksfall kan speditören till exempel ge råd åt kunden hur den skall fungera för att få potentiell ersättning.

Betalning av skatter: Speditören sköter om att kunden betalar korrekt skatt vid importerat gods.

Alla uppgifter baserar sig på beskrivningarna som finns på Logistiikan Maailma.

2.2 Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser (NSAB15)

Nordiskt Speditörsförbunds Allmänna Bestämmelser förkortat NSAB15, kommer att refereras i fortsättningen NSAB15. I NSAB15 beskrivs olika bestämmelser mellan de nordiska länderna Finland, Danmark, Norge och Sverige gällande speditörens olika uppgifter samt hur ansvaret är fördelat mellan speditören och uppdragsgivaren. Enligt NSAB15 är

all skada av godset som sker då uppdragsgivaren gjort något fel vid till exempel lastning, stuvning eller dålig förpackning uppdragsgivarens fel och speditören är inte ansvarig för sådana fel.

Om det sker förluster eller förseningar är speditören inte skyldig att ersätta för potentiell handelsvinst eller förlorad marknad. Speditören är däremot ansvarig för om det sker förluster eller skada av godset från det att speditören mottar godset för transport till det att det avlämnats. Om speditören tvingas att göra ett uppdrag utan att få tillräckliga instruktioner för uppgiften anses transporten då vara på uppdragsgivarens ansvar.

Bestämmelserna som finns i NSAB15 är till för att underlätta speditörernas arbete inom Norden och klargöra deras ansvar och ersättningsskyldigheter till uppdragsgivaren för att lättare ha stöd ifall det uppstår oklarheter mellan dessa parter.

3 METOD

Beroende på vad målet är med forskningen kan man dela in studien i två delar, kvalitativ och kvantitativ forskning (Patton 2002 s. 77). Det viktigaste då man väljer vilken metod man använder är det viktigt att välja en metod som passar ihop med syftet och forskningsfrågorna man ställer (Gummesson 2000 s. 3). Då man gör en kvantitativ forskning söker man ett specifikt resultat medan en kvalitativ forskning används närmast då man utforskar ett ämne (Silverman 2006 s. 35–56). I en kvalitativ forskning samlar man oftast in data genom intervjuer medan man i en kvantitativ forskning samlar data genom statistik, experiment och till exempel frågeformulär (Creswell 2014 s. 4). En kvalitativ forskning hämtar fram mera beskrivande data. Det är sedan forskarens uppgift att transkribera det insamlade data och tolka den genom analys (Greelane). Eftersom syftet i forskningen är att ta reda på hur olyckan med Ever Given påverkar en finsk speditörs verksamhet är det frågan om en induktiv metod. Den induktiva metoden är forskning av ett verkligt exempel av en händelse (Greelane).

3.1 Val av metod

I detta arbete är syftet att ta reda på om olyckan med Ever Given påverkade en finsk speditörs verksamhet. För att få ett svar på arbetets forskningsfrågor är en kvalitativ forskning lämplig. För att få reda på påverkningarna i företag X kommer det att användas semistrukturerade intervjuer.

3.2 Intervjuer

Intervjuer är ett sätt att få reda på information gällande ett ämne från någon som till exempel har jobbat med det man forskar i och kan berätta om sin erfarenhet gällande händelsen. Detta ger en möjlighet att reflektera kring respondenternas tankar och åsikter kring händelsen. Det finns tre huvudsakliga sätt att utföra en intervju; ostrukturerad, semi-strukturerad och strukturerad intervju (Saunders, Lewis & Thornhill 2009 s. 320–321). För att komma djupare in på de frågorna man har kan det vara bättre att utföra intervjuerna enskilt och som semistrukturerade (Saunders et al. 2009 s. 324). När man utför en intervju med en person åt gången kallas det för en en-mot-en-miljö. Skillnaden mellan att samla in enkätinformation och att utföra intervjuer är att intervjuerna är mera fria. Det är viktigt att se till att man samlar in data som är relevant och går att använda i forskningen (Greelane). Förberedande steg är att bestämma syftet med intervjuerna som utförs. Forskaren måste ta reda på hur många personer som skall intervjuas och om de har en sådan uppgift som kan ge relevant data (Greelane). För att kunna analysera den data som samlas in från intervjun måste intervjun transkriberas (Greelane). Då man analyserar datan från transkriberingen söker man efter mönster och olika teman som svarar på den forskningsfråga arbetet har. Som stöd till intervjun kommer det att användas en intervjuguide. Intervjuguidens uppgift är att hålla riktningen i intervjun men samtidigt tillåta personlig respons och friare diskussion av respondenten gällande mera specifik fakta. Det är vanligt att ha samma huvudfrågor för alla kandidater medan man sedan under intervjun ställer följdfrågor beroende på respondentens svar (Academicwork)

3.3 Intervjuguide

Som hjälp att utföra de semistrukturerade intervjuerna kommer det att användas en intervjuguide, som måste ha fokus på undersökningen oberoende av hur intervjun är strukturerad. (Bryman 2005 s. 28) Intervjuerna som utförs i undersökningen baserar sig på speditörens huvuduppgifter inom materialflödet, informationsflödet och kapitalflödet. Intervjufrågorna är skrivna både på svenska (se bilaga 1) och finska (se bilaga 2) eftersom respondenterna är både finsk- och svenskspråkiga.

Datainsamlingen kommer att ske genom semistrukturerade intervjuer som utförs med arbetare på företag X. Intervjuerna utfördes på distans via Microsoft Teams och inspelades också på Microsoft Teams med den inbyggda inspelningsfunktionen för att sedan kunna transkriberas. Intervjuerna utfördes digitalt på grund av att respondenterna till stor del jobbar på distans på grund av Covid-19. Tidpunkterna för intervjuerna var anpassade enligt respondenternas tidsschema och utfördes under arbetstid. Transkriberingen utfördes direkt efter varje intervju genom att gå igenom inspelningen.

4 RESULTAT

I detta kapitel kommer resultaten från intervjuerna att presenteras i tre underkapitel som hänvisar till respektive flöde i logistiken. Under varje underrubrik presenteras huvudfrågorna samt respondentens svar.

4.1 Materialflödet

4.1.1 Hur påverkades leveranserna då Ever Given fastnade i kanalen?

Respondent 1 svarade att olyckan med Ever Given var ett sista slag mot sjötrafiken som redan var starkt påverkad av Covid-19. Olyckan var också starten till att containerpriserna höjdes ännu högre än vad de hade varit tidigare. Olyckan med Ever Given hade en stor påverkan på hur situationen är i dagens läge inom containertrafik.

Respondent 2 svarade att det direkt påverkade försändelserna och deras tidtabeller eftersom det fanns ett hundratal containerfartyg som väntade på sin tur att åka genom Suezkanalen på både norra och södra sidan av kanalen. Att fartygen inte kunde avlasta sitt gods till Europas hamnar orsakade också förlängda köer inom hamntrafiken som påverkade tidtabellerna ännu länge i framtiden.

Respondent 3 svarade att det som mest var runt 200 fartyg vid båda ändorna av kanalen. Då det är så många fartyg som står stilla på en gång, det ledde till att en stor mängd containers inte var i rotation vilket försvårade både import och export. En del fartyg valde att åka runt Afrika vilket är en betydligt längre rutt än att åka genom Suezkanalen.

Respondent 4 svarade att det blev en lång försening i containertrafiken eftersom sjötransporterna är mycket noggrant planerad i förväg vilket ledde till att då Ever Given lösgjordes orsakade det en stor rusning i hamnarna när en stor mängd fartyg anlände till hamnarna på en gång och skulle avlasta sitt gods så snabbt som möjligt.

4.1.2 Hur påverkade Ever Given mängden arbete i godshanteringen hos er?

Respondent 1 svarade att det skedde en temporär förändring då olyckan skedde. Lyckligtvis hade företaget inte många försändelser ombord på fartyget och klarade sig utan att en stor mängd kunder hade sina försändelser fast ombord på fartyget längre tider. Förfrågningar från kunderna gällande till exempel tidtabeller ökade tillfälligt men det innebar inte några stora förändringar.

Enligt respondent 2 blev långsammare för en tid på grund av att fartygen inte kunde hålla den tidtabell som var planerad och att kunderna hade flera frågor än normalt gällande hur deras försändelser påverkades av olyckan.

Respondent 3 svarade att det krävde mera arbete av personal som hanterade försändelserna och kundkontakt på grund av den ökade mängden förfrågningar gällande försändelser och kommunikationen mellan rederierna och speditören om hur feeder fartygen och moderfartygens tidtabeller kommer att påverkas. Kunder med flera försändelser fick

Excel tabeller med tidtabeller för varje försändelse vilket krävde mycket tid att upprätthålla och granskas i realtid.

Respondent 4 svarade att den största förändringen inom försäljningen var att det gick mera tid åt att informera kunderna och vara i kontakt med dem gällande förseningar inom sjötransporterna.

4.1.3 Vilka problem orsakade olyckan godshanteringen som var på väg genom Suezkanalen?

Respondent 1 svarade att de orsakade stora förseningar eftersom det kontinuerligt kom till fartyg från olika delar av världen som hade sin rutt planerad genom kanalen. Den stora mängden fartyg som väntade utanför kanalen kunde inte åka igenom på en gång vilket gjorde att kön och förseningarna blev längre för varje dag som Ever Given var fast i kanalen. Rederierna valde att byta ruttplan för vissa fartyg och segla dem runt Afrika, vilket kunde förlänga rutten från ca 6 veckor till 10 veckor.

Enligt respondent 2 var det så många fartyg måste avlasta sitt gods till hamnarna orsakade det långa förseningar som påverkade feeder fartygen mellan Europas hamnar och de mindre hamnarna i Finland.

Respondent 3 svarade att en del av produkterna med dålig hållbarhet blev förstörda på grund av de längre transittiderna men det var inte fråga om stora mängder gods. De långa köerna orsakade i hamnarna gjorde också trafiken av gods långsammare till Finland.

Respondent 4 svarade att det skedde stora förseningar till försändelserna då endast ett visst antal fartyg kan åka genom kanalen per dag och köerna på vardera sida av kanalen var mycket långa. Försändelser som var ombord på själva Ever Given påverkades mest eftersom fartyget satt hölls kvar i flera veckor i kanalen. Sjölagen togs i användning gällande betalningen av skadorna som hade orsakats vilken säger att man betalar ersättning beroende på hur värdefullt godset man har ombord är. Detta förfarande kan bli dyrt om inte kunden har försäkring.

4.1.4 Uppstod det förseningar i godstrafiken som seglade från Suezkanalen efter att Ever Given kom loss?

Respondent 1 svarade att sjötransporterna inte ännu heller har återhämtat sig i dagens läge och situationen kommer med stor sannolikhet att fortsätta in på 2022. Det är i dagens läge normalt att sjötransporter kan försenas med flera veckor, och det är i efterhand svårt att säga om det endast är olyckan med Ever Given som är orsaken eller om man skulle vara i samma läge i vilket fall som helst på grund av världssituationen.

Respondent 3 svarade att det tog länge innan kön upplöstes och fartygen kunde komma in till hamnarna och avlasta godset.

4.2 Informationsflödet

4.2.1 Hur ofta har ni kontakt med kunderna under normala förhållanden?

Respondent 1 svarade att de skickar elektroniska meddelanden åt kunderna då försändelsen startar från landet det kommer från och en automatisk uppdatering senast då försändelsen anländer till Finland. Om det sker förändringar i tidtabellen under resan skickas det också manuellt en uppdatering åt kunden.

Respondent 2 svarade att de är i kontakt med vissa kunder nästan dagligen men de flesta kunderna kontaktas ett par gånger i veckan i normala fall. Kunder är konstant i kontakt gällande tidtabeller och frågor per e-post och telefon hur tidtabellen för deras försändelser ser ut.

Respondent 4 svarade att det varierar från kund till kund hur ofta man är i kontakt med dem. Med vissa kunder har man nära och har oftare kontakt med dem, kanske inte dagligen men flera gånger per vecka. Vissa kunder kräver inte lika mycket och kontakten med dem kan variera mellan några gånger i månaden. Om allting fungerar bra kan kontakten med kunden ske mera sällan och mera handla om att kontrollera att allting är som det ska.

4.2.2 Hur gick det att informera kunderna om olyckan?

Respondent 1 svarade att det normalt inte brukar nå över nyhetströskeln att ett containerfartyg försenas så det var en stor förändring i detta fall då det globalt följdes mycket aktivt i nyheterna. Information och videomaterial spred sig mycket snabbt och det visades hur man försökte gräva fram fartyget. Respondent 1 svarade också att detta hjälpte att informera kunderna om situationen och hur det såg ut. Företaget uppdaterade också sina webbsidor och nyhetsbrev med information om olyckan åt kunderna. De kunder som hade försändelser på Ever Given fick också uppdateringar om situationen direkt.

Respondent 2 svarade att det mesta meddelades åt kunderna per telefon och e-mail men tack vare TV och radio underlättade det också den mängd information som kom ut åt kunderna. Företag X skickade också varje vecka uppdateringar åt kunderna som hade försändelser ~~på väg~~ som hade påverkats av olyckan vilket krävde mycket arbete och uppföljning.

Respondent 3 svarade att de mycket snabbt efter att olyckan hade hänt uppdaterade sina nätsidor med information gällande olyckan och speciellt de kunder som hade försändelser ombord Ever Given blev kontaktade och uppdaterade om situationen.

4.2.3 Hurudan förändring uppstod det i kommunikationen mellan företaget och uppdragsgivaren under och efter olyckan?

Respondent 1 svarade att kommunikationen till stor del har hållits likadan under olyckan dels tack vare den stora nyhetstäckningen olyckan fick och tillgången till information. En ökning i direkta förfrågningar från kunderna gällande tidtabeller har ökat vilket har belastat personalen en del. Respondent 1 svarade också att informationen har varit mera osäker efter olyckan då tidtabellerna sällan håller från det som ursprungligen har blivit meddelat från rederierna. Diskussionerna mellan rederierna och kunderna har delvis blivit mera oklar eftersom man inte med säkerhet kan säga hur mycket en försändelse kommer att försenas.

Respondent 3 svarade att man delvis på grund av olyckan började följa med försändelserna mera aktivt under hela resan från start och man insett hur viktig det är att

kommunicera med kunderna om till exempel tidtabellerna. Respondent 3 svarade också att det underlättar arbetet om det märks att det skett en försening i en mellanhamn och man redan då kan meddela kunden om en försening i stället för att det märks just innan försändelsen borde anlända i Finland.

Respondent 4 svarade att det inte direkt har skett en förändring eftersom det ofta händer mindre incidenter där fartyg eller andra transportmedel försenas eller annulleras.

4.2.4 Hur har kommunikationen utvecklats efter att Suezkanalen öppnades igen?

Respondent 1 svarade att det skedde en förändring i hur kunderna följde med olyckan själv och tog kontakt om deras försändelser borde avgå från landet det är beställt från, för att fråga om tidtabeller eller när försändelsen anländer. Detta har belastat personalen genom att man mera aktivt måste ta reda på situationen med olika försändelser.

Respondent 2 svarade att kommunikationen något har minskat efter att kanalen öppnat och kön minskat, men att det fortfarande konstant sker förseningar i tidtabellerna.

4.2.5 Vilka långtidseffekter hade olyckan på kommunikationen med kunderna?

Respondent 1 svarade att man delvis måste ge mera oklara svar eftersom man inte med säkerhet kan säga hur en försändelses tidtabell påverkas

Respondent 3 svarade att det skedde en förändring i hur man anmälde tidtabeller åt vissa kunder i form av en Excel tabell där fartygen granskades från olika källor och uppdaterades för kunderna för att lättare kunna följa med försändelsernas rutter.

4.2.6 Vilken erfarenhet har ni fått om kommunikationen på grund av olyckan?

Respondent 1 svarade att det har gett en bättre överblick för hur mycket kunderna i sista hand lutar sig på den information som speditören ger till sina egna kunder. De löften som

speditörens kunder ger till sina egna kunder lider då tidtabellerna inte håller så som de ursprungligen har uppskattats. Respondent 1 svarade också att det kräver mera kommunikation mellan speditören och rederierna och kunderna. Den information som finns tillgänglig är inte alltid tillräcklig för att få ett direkt svar på hur försändelserna kommer att påverkas.

Respondent 2 svarade att det är besvärligt att meddela om negativa saker åt kunderna då man vet hur de påverkas men att det i sista hand har en positiv inverkan då kommunikationen mellan speditören, rederierna och kunderna är aktiv och man säger ärligt hur situationen är.

Respondent 4 svarade att det är viktigt att så snabbt som möjligt informera kunden om situationen och vilka potentiella förändringar som kommer att ske med deras försändelser, om tidtabellen ändras eller det kommer att uppstå extra kostnader för kunden.

4.3 Kapitalflödet

4.3.1 Kan man se finansiell effekt från olyckan med Ever Given?

Respondent 1 svarade att det temporärt uppstod relativt stora finansiella påverkningar av olyckan då det blev brist på containers då många lastade fartyg stod i kö utanför Suezkanalen. Rederierna höjde fraktpriserna under olyckan och de har fortsatt att stiga sedan dess.

Respondent 2 svarade att det uppstod en del förändringar på grund av containerbristen och förseningarna och eftersom fraktpriserna har stigit har vissa kunder valt att inte importera lika mycket gods som de tidigare har gjort. Företag X har också fått nya kunder under tiden som delvis har ersatt de kunder som har minskat på importen och exporten.

Respondent 4 svarade att det på lång sikt har haft en påverkan med tanke på containerobalansen och att containers delvis på grund av olyckan är på fel ställe och inte finns lika tillgängliga.

4.3.2 På vilket sätt påverkade olyckan era intäkter?

Respondent 1 svarade att intäkterna har hållits på relativt samma nivå och till och med stigit. Omsättningen har stigit på grund av den stora höjningen i fraktpriserna. Mängden sjötransporter har delvis sjunkit under olyckan men man har kunnat erbjuda ersättande transportformer.

Respondent 2 svarade att man har erbjudit mera tågtransport, som delvis har ersatt den minskade mängden sjötransporter till följd av problemen olyckan har orsakat.

Respondent 3 svarade att i stora drag har olyckan inverkat positivt tack vare ökad mängd tågtransporter som erbjudits kunderna.

Respondent 4 svarade att det haft en mycket liten påverkan på intäkterna. Containerpriserna har gått upp men då har också företaget debiterat skillnaden av sina kunder som i dagens läge har påverkats mera av de förhöjda fraktpriserna.

4.3.3 Genererade olyckan extra kostnader för speditören?

Respondent 1 svarade att direkta extra kostnader inte uppstod men längre arbetsdagar och mera tid som gått åt till alla förfrågningar har påverkat arbetet en hel del. På grund av den ökade mängden information som kunden begär tar det mera tid av arbetsdagen att svara på frågor som kunderna ställer och att granska försändelsernas status.

Respondent 4 svarade att eftersom mängden arbete har ökat har också kostnaderna indirekt ökat eftersom det kräver mera arbetskraft. Till exempel har inte containerhandlingskostnaderna stigit så dessa har inte orsakat extra kostnader för företaget.

5 DISKUSSION

Studiens syfte var att ta reda på om olyckan med Ever Given påverkade en finsk speditör och vilka problem som potentiellt uppstod. Respondenternas uppgifter inom företaget varierade och också deras svar men likheter fanns inom olika uppgifter. I detta kapitel

diskuteras metoden som använts och en genomgång av resultatet kommer också att göras, det kommer också att presenteras ett förslag på fortsättningsstudier inom området.

5.1 Metoddiskussion

I denna studie användes en kvalitativ forskningsmetod för att samla in data. Valet av forskningsmetod baserade sig på att studiens syfte inte gick att framställa genom en kvantitativ forskningsmetod. För att på svar på syftet var det nödvändigt att samla in information genom en kvalitativ metod i form av semistrukturerade intervjuer där man kunde ställa flera frågor och få öppna svar av respondenterna. Studiens resultat baserar sig på den information och data som är insamlad från intervjuerna samt studerandens tolkning av dem. Det finns kritik mot användningen av en kvalitativ forskningsmetod eftersom tolkningen av den insamlade datan görs av den som utför studien, och resultaten kan påverkas av egna åsikter. (Bryman 2012 s. 380, 405)

Intervjuerna utfördes genom Microsoft Teams och bandades också in där. Microsoft Teams valdes som program eftersom alla respondenter jobbar på distans på grund av Covid-19 och det inte fanns möjlighet att utföra dem i person. Det uppstod inte heller några problem under intervjun eller med att banda in den. Vissa ljud kunde höras på intervjun och senare vid transkriberingen då ett par av respondenternas familjemedlemmar hördes men det störde inte själva intervjun.

Alla respondenter har lång arbetserfarenhet inom logistik och är mycket sakkunniga inom sina arbetsuppgifter, de är valda för att kunna ge information om hur olyckan påverkade företaget inom olika delar av företagets verksamhetsområden så att de kan ge så relevant data som möjligt. Respondenterna fick frågorna på förhand för att kunna gå igenom dem och på så sätt undvika att förlänga intervjuerna eftersom dom utfördes under respondenternas arbetstid. Något man kunde märka under intervjuerna var att vissa hade mera bråttom än andra, vilket var svårt att påverka eftersom datumen för intervjuerna var överenskomna så att de skulle passa respondenterna så bra som möjligt. En del av respondenternas svar gick ibland in på följande fråga vilket ledde till att vissa frågors svar blev kortare och respondenterna gav endast en kort tilläggförklaring åt frågan. Frågorna "Hurudan förändring uppstod det i kommunikationen mellan företaget och

uppdragsgivarna under och efter olyckan?” och ”Hur har kommunikationen utvecklats efter att Suezkanalen öppnades igen?” fick relativt likadana svar eftersom respondenterna ofta gick in på den senare frågan då de svarade på den första frågan. Dessa kunde ha omformulerats till ”Hurudan förändring uppstod det i kommunikationen mellan företaget och uppdragsgivaren då olyckan hände?” och ”Hur har kommunikationen utvecklats efter att kön har minskat i hamnarna?”.

5.2 Resultatdiskussion

5.2.1 Materialflödet

Inom temat materialflöde och frågan hur leveranserna påverkades då Ever Given fastnade i kanalen? svarade alla respondenter liknande, dvs att det genast började ske förseningar inom leveranserna från Asien till Europa och därifrån till Finland. Det var långa köer av fartyg som hade bråttom att avlasta sitt gods i hamnarna i Europa och det tog lång tid för fartygens scheman att normaliseras. Förseningarna har inte gått tillbaka till det de var före olyckan. Distribueringen av gods försenade sig på grund av att försändelserna anlände senare än ursprungligen planerat och de internationella transportererna försenade sig mycket på grund av de långa köerna i Europas hamnar och runt om i världen. På frågan om hur Ever Given påverkade mängden arbete i godshanteringen hos företag X svarade alla respondenter liknande att mängden arbete det krävdes ökade på grund av förfrågningar av kunderna som ville få reda på var deras produkter befinner sig och hur tidtabellerna kommer att förändras. Det krävdes mera tid att granska dessa förfrågningar. Som tidigare nämnt har företaget ingen egen utrustning utan använder sig av underleverantörer för terminal och transportuppgifter. Gällande dessa uppgifter uppstod inte desto större förändringar. Till frågan vilka problem olyckan orsakade godshanteringen som var på väg genom Suezkanalen kom det igen liknande svar från respondenterna. En del av respondenterna hade gått lite in på frågan då de svarade på den föregående frågan gällande mängden arbete i godshantering. Den stora mängden fartyg som samlats utanför kanalen orsakade långa köer som sedan då kanalen öppnades måste åka igenom och orsakade överbelastning i hamnarna i Europa. En av respondenterna tog upp hur sjölagen togs i användning gällande de ersättningskostnader som uppstod då Ever Given lösgjordes, då kunden är skyldig att betala en summa som motsvarar det värde det lastade godset har.

Som NSAB-15 §16 säger är inte speditören ersättningsskyldig om speditören inte har kunnat påverka händelsen.

5.2.2 Informationsflödet

I frågorna gällande mängden kontakt med kunderna varierade svaren lite mellan respondenterna, en av respondenterna var mera sällan i kontakt med kunderna medan de tre andra var i kontakt olika aktivt beroende på kunden. Från den operativa sidan skickades det elektroniska uppdateringar åt kunderna några gånger i veckan om tidtabellerna ändras eller om personalen svarar på kundernas förfrågningar. På frågan hur det gick att informera kunderna om olyckan höll alla respondenter med om att den stora nyhetstäckningen av olyckan hjälpte att informera kunderna om hur det såg ut i realtid. Respondenterna höll också med om att det gick snabbt att lägga ut en uppdatering på företagets nätsida och skicka nyhetsbrev åt de kunder som beställt det samt uppdatera kunderna som hade försändelser ombord på Ever Given om situationen. Rådgivningen och konsulteringen blev belastade genom den ökade mängden kunder som skickade direkta förfrågningar om sina försändelser. Det elektroniska informationsflödet ökade genom den ökade mängden uppdateringar och fortsatta förseningar inom containertrafiken. (Logistiikan maailma) Statistik och rapportering till kunderna ökade delvis också då en av respondenterna informerade att de gjorde Excel-tabeller med information gällande vissa kunders försändelser som var i transit mellan avgångslandet och destinationslandet och förändringar i tidtabellerna. På frågan om hurudan förändring det uppstod i kommunikationen mellan företaget och uppdragsgivaren under och efter olyckan fanns det lite variation mellan respondenternas svar, två av respondenterna tyckte inte att det hade skett någon större förändring. En av respondenterna sade att man delvis på grund av olyckan har börjat följa med tidtabellerna och scheman mera aktivt i realtid och granskar flera källor för att få en så hållbar översikt som möjligt. I frågan vilken erfarenhet respondenten fått gällande kommunikationen höll respondenterna med om att det är viktigt att så fort som möjligt meddela kunderna om förändringar och dela med sig av den information man har eftersom kunden påverkas av potentiella förseningar.

5.2.3 Kapitalflödet

I frågan om kan man se en finansiell effekt från olyckan med Ever Given höll respondenterna med om att det generellt sett kunde märkas förändringar eftersom det skedde en brist på containers vilket något minskade sjötransportbokningarna. Som följd av detta blev det svårare att få tag på containers och rederierna höjde på fraktpriserna mycket både under och efter olyckan. Det ökade på det pris som företag X debiterade sina kunder. Respondenterna höll med om att olyckan har haft minimal inverkan på resultatet eftersom företaget kunnat debitera förhöjningen av sina kunder. De har kunnat erbjuda mera tågtransport vilket har ersatt en del av den lilla minskningen i sjötransporter som har skett under olyckan. Respondenterna höll också med om att olyckan inte orsakade extra kostnader för speditören annat än de extra timmar som personalen jobbade då olyckan hände men då containertrafiken började lugna sig och de värsta köerna hade upplösts lugnade sig också personalens arbete lite mera.

5.3 Förslag till fortsatt forskning

Denna studie har fokuserat på hur olyckan med Ever Given har påverkat en finsk speditör. En sak som ofta kom fram i intervjufrågorna var hur mycket olyckan och det som följde påverkade kunderna och i sin tur deras kunder. Flera respondenter berättade om hur vissa kunder måste byta tillverkare till något som fanns närmare i till exempel Europa då det på grund av de höga fraktpriserna skulle bli för dyrt att importera längre ifrån. Det vore intressant att forska i hur mindre företag har hanterat importen av gods efter olyckan med Ever Given för att de inte har samma resurser och kapacitet att göra stora förändringar snabbt som större företag. Om de mindre företagen har lyckats flytta tillverkningen närmare eller om de har gått i konkurs på grund av situationen.

6 KONKLUSIONER

Syftet med studien var att ta reda på om Suezkanalens blockad och dess påverkan på en finsk speditörs verksamhet, vilka uppgifter som har påverkats och vilka förändringar det skett under tiden från att olyckan skett till att intervjuerna är utförda. I detta kapitel presenteras studiens slutsatser.

Studiens forskningsfrågor var:

- Vilka effekter olyckan hade på speditörens arbetsuppgifter?
- Förorsakade olyckan förändringar i relationerna mellan speditören och dess kunder?
- Orsakade olyckan extra kostnader för speditören?

6.1 Vilka effekter hade olyckan på speditörens arbetsuppgifter?

De olika verksamhetsområden som speditören sköter (materialflöde, informationsflöde och kapitalflöde) (Logistiikan maailma) påverkades varierande inom företaget under olyckan och efter olyckan. Respondenterna svarade relativt lika gällande frågorna om materialflödets påverkan under olyckan och den största förändringen skedde i form av stora förseningar i försändelserna då olyckan skedde och det extra arbete som krävdes att ta reda på de olika försändelsernas tidtabeller och uppdatera dem, vilket till stor del var ett manuellt arbete att sköta. Då den värsta kön var över lugnade sig förseningarna en del men de har inte gått tillbaka till det ”normala” än i dagens läge. Eftersom speditören inte hade någon egen utrustning, lastbilar, fartyg eller förråd utan använder sig av underleverantörer påverkades det arbetsmässigt inte heller för speditören. Informationsflödets belastningsgrad ökade för de flesta respondenter då olyckan skedde på grund av de konstanta förseningarna i containertrafiken och det arbetet som krävdes för att hålla kunderna uppdaterade. Mängden arbete har minskat lite efter att köerna och överbelastningen av hamnarna har normaliserats men har ändå fortsatt vara högre än före olyckan.

6.2 Förorsakade olyckan en förändring i relationerna mellan speditören och dess kunder?

Respondenterna höll med om att osäkerheten i arbetet har ökat då de gäller tidtabeller inom containertrafik; man kan inte säga med säkerhet hur mycket en försändelse kommer att försena sig. En ny uppgift har varit att framställa vissa kunders försändelser i Microsoft Excel-tabeller och granska deras tidtabeller för kundens räkning så att de kan få en uppfattning om vilka försändelser som anländer vilka datum och om det sker förseningar. Arbetet att informera kunderna om olika förändringar har i sig inte ändrats under olyckan

eller efteråt men mängden anmälningar har ökat. Kunderna har också mera aktivt skickat frågor åt speditören gällande tidtabellerna för sina försändelser. Under olyckan då sjötransporterna har minskat har speditören haft möjlighet att erbjuda mera tågtransporter åt sina kunder vilket har ökat mängden arbete det har krävt att sköta om de uppgifterna.

6.3 Orsakade olyckan extra kostnader för speditören?

Kapitalflödet har ökat något under olyckan delvis i form av höjd omsättning då fraktpri- serna började stiga snabbare efter olyckan. Fast containerfrakten har minskat en del under olyckan har detta inte påverkat företagets inkomster då man har kunnat erbjuda tågtrans- port åt kunderna för att ersätta en del av de minskade sjötransporterna. Finlands stuv- ningskostnader eller andra handlingskostnader har inte ökat vilket skulle ha kunnat öka företagets kostnader. En indirekt ökning i företagets kostnader har varit den ökade mäng- den arbete som måste göras då olyckan skedde vilket krävde mera arbetsinsats. Detta har normaliserats gradvis då situationen lugnat sig men det har inte gått tillbaka till vad det var före olyckan. På grund av sjölagen var inte heller speditören ersättningskyldig för de skador som uppstod då Ever Given frigjordes från kanalen (NSAB-15).

KÄLLOR

- Academicwork Intervjutekniker tillgänglig:
<https://www.academicwork.se/insights/arbetsgivare/intervjutekniker> hämtad 8.10.2021
- Britannica – Suez Canal tillgänglig:
<https://www.britannica.com/topic/Suez-Canal> hämtad 5.10.2021
- Bryman, A. 2005 Samhällsvetenskapliga metoder. Liber, Malmö, Tillgänglig:
http://www.kursplaneringen.se/files/Bryman_kvalitativ_intervju.pdf
- Bryman, A., 2012. Social research methods, 4 uppl., Oxford University Press, Oxford; New York.
- Creswell, John, W., 2014, Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Method Approaches. 4 uppl., International Student Edition. SAGE Publications, Inc.: Croydon.
- Greelane Hur man genomför en sociologiforskningsintervju 16.8.2019 tillgänglig:
<https://www.greelane.com/sv/science-tech-math/samh%c3%a4llsvetenskap/in-depth-interview-3026535/> hämtad 11.10.2021
- Gummesson, E., 2000, Qualitative Methods in Management Research. Thousand Oaks: Sage Publ
- Logistiikan Maailma Huolintayritysten tarjoamat palvelut tillgänglig:
<https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikan-toimijat/huolinta/huolintayritysten-tarjoamat-palvelut/> hämtad 8.10.2021
- Marinetraffic Tillgänglig:
<https://www.marinetraffic.com/en/ais/home/centerx:78.5/centery:-14.9/zoom:4> hämtad 11.10.2021.
- MFAT The Importance of the Suez Canal to Global Trade 2021 tillgänglig:
<https://www.mfat.govt.nz/en/trade/mfat-market-reports/market-reports-middle-east/the-importance-of-the-suez-canal-to-global-trade-18-april-2021/> hämtad 8.10.2021
- NSAB Nordiskt speditörförbunds allmänna bestämmelser 2000 tillgänglig:
https://www.svenskhandel.se/contentassets/d588e11f661644288ce4e755f16d8fd7/allmannabestammelser_nsab.pdf hämtad 12.10.2021
- Patton, M.Q., 2002, Qualitative research & Evaluation Methods. 3 uppl., Thousand Oaks: Sage Publication

Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A., 2009, Research Methods for Business Students. 5 uppl., Harlow: Pearson Education Limited.

Silverman, D., 2006, Interpreting Qualitative Data, Methods for Analysing Talk, Text, and Interaction. London: Sage Publ.

Bild 1: Suezkanalen tillgänglig:

<https://eu.usatoday.com/in-depth/graphics/2021/03/29/ever-given-refloated-and-freed-how-did-they-get-the-ship-out-of-the-suez-canal/7043678002/> hämtad 13.10.2021

BILAGOR

Bilaga 1

Suezkanalens olycka och dess påverkan på en finsk speditörs verksamhet

Detta examensarbete och intervjuens avsikt är att ta reda på hur olyckan med Ever Given, och blockaden den orsakade, påverkade en finsk speditör, från det att olyckan skedde tills intervjuerna utförs.

Intervjun utförs via Microsoft Teams och bandas in för att sedan kunna transkriberas och datan insamlad via intervjun tolkas för undersökningen. Utöver intervjuguidens frågor kan det också ställas extra frågor beroende på om den som utför intervjun anser det nödvändigt. Eftersom speditören valt att hålla sig anonym kommer också personerna som blivit intervjuade att hållas anonyma, likaså vilka uppgifter det har inom företaget. Den intervjuade personen behöver inte svara på frågor hen inte anser nödvändiga och kan också annullera intervjun ifall hen så önskar. Information om de personer som har blivit intervjuade och speditörbolaget de arbetar för kommer endast studeranden, handledaren, examensarbetets granskare till kännedom och dessa har tystnadsplikt.

Intervjufrågor

Materialflöde,

1. Hur påverkades leveranserna då Ever Given fastnade i kanalen?
2. Hur påverkade Ever Given mängden arbete i godshanteringen hos er?
3. Vilka problem orsakade olyckan godshanteringen som var på väg genom Suezkanalen?
4. Uppstod det förseningar i godstrafiken som seglade från Suezkanalen efter att Ever Given kom loss?
5. Vilka långtidseffekter hade olyckan på godstrafiken och hanteringen av gods?

Informationsflöde

6. Hur ofta har ni kontakt med kunderna under normala förhållanden?
7. Hur gick det att informera kunderna om olyckan?
8. Hurudan förändring uppstod det i kommunikationen mellan företaget och uppdragsgivarna under olyckan och efter olyckan?
9. Hur har kommunikationen utvecklats efter att Suezkanalen öppnades igen?
10. Vilka långtidseffekter hade olyckan på kommunikationen med kunderna?
11. Vilka erfarenheter har ni fått om kommunikationen på grund av olyckan?

Kapitalflöde

12. Kan man se finansiell effekt från olyckan med Ever Given?
13. På vilket sätt påverkade olyckan era intäkter?
14. Genererade olyckan extra kostnader för speditören?

Bilaga 2

Suezin kanavan onnettomuus ja sen vaikutukset suomalaiseen huolintayritykseen

Tämän lopputyön ja haastattelun tarkoitus on selvittää millä tavalla Ever Givenin onnettomuus ja sen aiheuttama saarto vaikutti suomalaiseen huolintayritykseen, onnettomuuden alusta haastatteluiden suorittamisajankohtaan.

Haastattelu suoritetaan Microsoft Teamsin välityksellä ja nauhoitetaan jotta se voidaan litteroida ja tulkita tutkimusta varten. Haastattelukysymysten lisäksi voidaan esitellä lisäkysymyksiä, mikäli haastatteli näkee tämän tarpeelliseksi. Huolintayritys sekä haastateltavat pysyvät nimettöminä samoin kuin heidän tehtävänsä yrityksessä. Haastateltavan ei tarvitse vastata kysymyksiin, joita hän ei koe tarpeellisina ja voi myös peruuttaa haastattelun pyynnöstä. Haastateltavien tiedot sekä huolintayrityksen nimi ovat ainoastaan opiskelijan, ohjaajan sekä tarkastajan tiedossa.

Haastattelukysymykset

Materiaalivirta,

1. Miten Ever Given:n onnettomuus vaikutti kuljetuksiin?
2. Millä tavalla Ever Given vaikutti teidän työmääräänne tavarankuljetuksissa?
3. Mitä ongelmia onnettomuus aiheutti tavarankuljetukseen, joka oli matkalla Suezin kanavan läpi?
4. Esiintyikö myöhästyksiä tavarankuljetuksessa, joka oli matkalla Suezin kanavasta sen jälkeen, että Ever Given irrotettiin?
5. Mitä pitkäkestoisia vaikutuksia onnettomuudella oli tavarankuljetukseen ja käsittelyyn?

Informaatiovirta

6. Kuinka usein olette tavanomaisissa olosuhteissa yhteydessä asiakkaisiin?

7. Miten onnistui ilmoittamaan asiakkaille onnettomuudesta?
8. Millaisia muutoksia yrityksen ja toimeksiantajien välisessä viestinnässä tapahtui onnettomuuden aikana ja onnettomuuden jälkeen?
9. Miten kommunikaatio on kehittynyt Suezin kanavan avaamisen jälkeen?
10. Millaisia pitkäaikaisia vaikutuksia onnettomuudella oli viestintään asiakkaiden kanssa?
11. Mitä kokemuksia olette saaneet viestinnästä onnettomuuden vuoksi?

Rahavirta

12. Näkyykö taloudellisia vaikutuksia onnettomuudesta?
13. Miten onnettomuus vaikutti teidän tuloihinne?
14. Aiheuttiko onnettomuus ylimääräisiä kuluja huolintayritykselle?