



Kemin sataman palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen

Kemin Satama Oy & Kemi Shipping Oy

Aino Kalliainen

Kaupan ja kulttuurin toimialan opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

KEMI 2013

TIIVISTELMÄ

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU, Liiketalous

Koulutusohjelma:	Logistiikka
Opinnäytetyön tekijä(t):	Aino Kalliainen
Opinnäytetyön nimi:	Kemin sataman palveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen
Sivuja (joista liitesivuja):	32 (6)
Päiväys:	23.5.2013
Opinnäytetyön ohjaaja(t):	Wahlroos, Marita
<p>Opinnäytetyöni aiheena on Kemin vienti- ja tuontisataman palveluiden parantaminen asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää Kemin sataman kahden päätoimijan, Kemin Satama Oy:n ja Kemi Shipping Oy:n, asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden mielipiteitä ja parannusehdotuksia kyseisten toimijoiden palveluista ja toimista.</p> <p>Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmänä on laadullinen tapaustutkimus. Tutkimukseni keskityn sataman palveluiden parantamiseen haastatteluaineiston ja teorian perusteella. Käsittelen työssäni palveluiden laadun ja asiakaslähtöisen kehittämisen vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Tutkimuksen empiirinen osa toteutettiin asiakastyytyväisyyskyselynä teemahaastatteluja käyttäen. Teoreettinen tutkimusaineisto on koottu kirjallisuuden, Internet- lähteiden ja työharjoitteluni kautta saatujen materiaalien avulla.</p> <p>Asiakastyytyväisyystutkimukseen osallistui 31 Kemin Satama Oy:n ja Kemi Shipping Oy:n asiakasta ja yhteistyökumppania. Kyselyn tulosten mukaan sataman valintaan vaikutti suurimmaksi osaksi sataman sijainti, joka Kemillä on hyvä teollisuuden ja naapurimaiden läheisyyden vuoksi. Yhteistyön laatu oli yli 80 prosentin mielestä hyvää ja noin 20 prosentin mielestä melko hyvää. Kemin sataman suurimmaksi vahvuudeksi nousi henkilöstön ammattitaitoisuus. Vastaajien mielestä Kemin sataman toimijat toteuttavat ympäristöpoliittisia asioita toiminnassaan ja ympäristössään. Kyselyyn osallistuneilla oli monipuolisia parannusehdotuksia. Resurssien riittävyyteen haluttiin parannusta ja aukioloaikoihin haluttiin muutosta, palveluiden saamisen katkeamattomuuden takaamiseksi. Liikenteen lisäystä ja kilpailua kaivattiin. Parannusehdotukset koskivat lisäksi muun muassa joustavuutta, hintatasoa, palveluvalikoimaa ja infrastruktuurin kunnostamista.</p>	
Asiasanat: satamat, palvelu, laatu, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys	

ABSTRACT

KEMI-TORNIO UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES, Business

Degree programme:	Business Management, Logistics
Author(s):	Aino Kalliainen
Thesis title:	Customer oriented development of the Port of Kemi services
Pages (of which appendixes):	32 (6)
Date:	23.5.2013
Thesis instructor(s):	Wahlroos, Marita
<p>The objective of this thesis is to study the Port of Kemi service providers' customer orientation development of their services in the field of exportation and importation. This work sets out to find out the clients' and co-operators' opinions and improvement suggestions concerning the services of the main service providers of Port of Kemi; Port of Kemi Oy and Kemi Shipping Oy.</p> <p>The thesis is implemented by using the qualitative study method. This study focuses on finding improvement ideas concerning the port services by using interview data and theoretical material. The theoretical part discusses the impact of quality of services and customer orientation development on customer satisfaction. The empirical part was implemented via a customer satisfaction survey, carried out as a theme interview. The theoretical data for this thesis was gathered from literature, the Internet and the information gathered during my practical traineeship period.</p> <p>The customer survey had 31 respondents, i.e. customers and co-operators of Port of Kemi Oy and Kemi Shipping Oy. The results revealed that the main factors impacting on the selection of the port is the port's location. Port of Kemi's location is good because of the vicinity of the local industry and neighboring countries. More than 80 per cent of the respondents were satisfied with the co-operation with the main operators of Port of Kemi. About 20 per cent of the respondents were quite satisfied with the co-operation. The highest strength of Port of Kemi was the professionalism of the staff. The respondents expressed as their opinion that environmental policies are implemented by the operators. The respondents suggested diverse improvement suggestions. The sufficiency of resources needs to be developed and the opening hours need to be adjusted, and the services are to be provided without breaks. The traffic is to be increased, together with the competition in the Port of Kemi. Suggestions for development were also related to flexibility, price level, service range, and enhancing the infrastructure.</p>	
Asiasanat: port, service, quality, customer orientation, customer satisfaction	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	2
ABSTRACT	3
1 JOHDANTO	5
1.1 Toimeksiantajien esittely	6
1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus	7
1.3 Tutkimusmenetelmä	8
1.4 Tutkimuksen rakenne	9
2 PALVELUIDEN LAADUN KEHITTÄMINEN	10
2.1 Palvelun laatu	10
2.2 Laatustandardit	11
2.3 Kehityshankkeet	12
3 SATAMAPALVELUT	14
3.1 Satamatoimijat ja sidosryhmät	15
3.2 Satamapalvelut ja laatu	16
3.3 Satamapalveluiden kehittäminen	18
4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	19
4.1 Aineiston keruu ja analyysi	19
4.2 Tulokset	20
5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	22
LÄHTEET	24
LIITTEET 1-3	

1 JOHDANTO

Suomen satamien toiminta on kehittynyt aikojen saatossa, myötäillen niin kotimaisten kuin ulkomaistenkin asiakkaiden tarpeita. Kaukaisilta tuntuvat ajat, jolloin satamamiehet pelkin käsivoimin lastasivat aluksia. Sataman työt ovat nykyisin pitkälti koneellistuneet, käsipareja kuitenkin tarvitaan vielä tänäkin päivänä. Satama-alan kehittyminen ja investoinnit eivät ole tapahtuneet itsekseen, vaan ne ovat tarvinneet eteenpäin sysäävän voiman – asiakkaan tarpeen. Asiakkaat määrittävät satamien käyttötarkoitusta tavaravirtojen tai matkustajien myötä. Tarpeet ja ajan muutokset ovat muokanneet satamista sellaisia kuin ne tänä päivänä ovat. Satamien kehittyminen ja palveluiden parantaminen auttavat niitä toimintansa ylläpitämisessä ja kilpailukyvyn lujittamisessa.

Suomessa toimii noin 55 satamaa, joiden kautta Suomen ja ulkomaiden välinen meriliikenne kulkee. Kuljetukset satamiin ovat kuitenkin keskittyneet noin kymmeneen pääsatamaan, joissa valtaosa Suomen satamien viennistä ja tuonnista tapahtuu. Suomen kolme suurinta satamaa tavaramäärien mukaan ovat öljysatama Sköldvik, Helsingin yleisatama ja Kotkan metsäteollisuuden satama. Suomen meriliikenteessä ei ole lähivuosina odotettavissa suurta kasvua, yksittäiset hankkeet voivat kuitenkin lisätä liikennöintiä. Esimerkiksi Outokummun Tornion terästehtaan tekemät investoinnit sekä Pohjois-Suomen ja Ruotsin kaivoshankkeista odotetaan vauhditusta Perämeren meriliikenteelle. Perämeren pohjukassa sijaitseva Kemin satama on Suomen 11. suurin satama. Vuonna 2012 sen satamasta meni läpi tavaraa noin kaksi miljoonaa tonnia. (Karvonen & Tikkala 2003; Liikennevirasto 2013; Utriainen 2013.)

Tapio Karvosen (Liikennevirasto 2010, hakupäivä 24.1.2013) tutkimuksesta ilmenee, että Suomen satamiin tehtiin investointeja vuosina 2006 - 2010 lähes miljardin euron arvosta. Suurin osa satamien investoinneista tehtiin rannikolla sijaitseviin yleisiin satamiin, kuten esimerkiksi Helsingin, Kotkan ja Raahen satamiin. Vuosien 2011 - 2015 välillä tehtävät investoinnit jäävät huomattavasti pienimmiksi aiempiin vuosiin verrattuna. Lähivuosien investointeihin tullaan käyttämään keskimäärin 540 miljoonaa euroa. Eniten tullaan panostamaan Raahen satamaan ja seuraavina investointimäärien kärjessä ovat Helsingin, Kemin ja Kokkolan satamanpitäjät. Tulevat investoinnit kohdistuvat pääosin laitureihin, kenttiin, katuihin, kunnallistekniikkaan ja satama-alueiden väyliin sekä satama-altaisiin.

Kemin satama-alueen lähivuosien investointisuunnitelmien arvo on noin 40 miljoonaa euroa, joka on 8,8 prosenttia kaikista Suomen satamiin suunnitelluista investoinneista. Pääosa investoinneista tullaan kohdentamaan väyliin, satama-altaisiin ja laitureihin. (Liikennevirasto 2010, hakupäivä 24.1.2013.) Panostaminen kyseisiin osa-alueisiin mahdollistaa suurempien ja raskaampien aluksien tulon satamaan. Tällä hetkellä satama kykenee ottamaan vastaan seitsemän laivaa yhtäaikaisesti. Kemin satama on parantanut viime aikoina palvelutasoaan muun muassa rakennuttamalla satama-alueelle 1,5 kilometrin pituisen junaraiteen. Lisäksi eräs yksityinen toimija on rakennuttanut radan yhteyteen malmin käsittelyyn tarkoitettun hallin. Pohjoiseksi malmiraiteeksi kutsuttu rataosuus yhdistää valtion rautatien kansainväliseen meriliikenteeseen. Radan myötä satamasta on helpompi viedä tai tuoda tavaraa. (Kemin sataman edistysaskeleet kulkevat rautateitä 2012, hakupäivä 20.2.2013.)

Kemin sataman kaksi päätoimijaa, Kemin Satama Oy ja Kemi Shipping Oy kunnioittavat sidosryhmiään ja näkevät laaja-alaisen yhteistyön tuomat edut. Nämä Kemin sataman toimijat haluavat huomioida yhteistyökumppaneidensa sekä asiakkaittensa mielipiteet ja tarpeet toiminnoissaan. Toimijoiden tulisi olla tiiviisti mukana palveluprosessin suunnittelussa ja kehittämisessä. Jos osapuolia ei kuunnella tai oteta tarpeeksi huomioon palveluita kehitettäessä, kehittämishankkeen tulokset voivat jäädä vaatimattomiksi. Yritystoiminnassa kaikki kehityshankkeet toteutetaan lopulta asiakasta varten. Kehitysovoitteilla pyritään luomaan uusia palveluprosesseja tai tuotteita, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaalle. (Rissanen 2006, 124, 217.)

Parantaakseen toimintojaan ja palveluitaan, Kemin Satama Oy ja Kemi Shipping Oy halusivat toteuttaa yhteisen asiakastytyväisyystutkimuksen asiakkailleen ja yhteistyökumppaneilleen. Tutkimus toteutettiin yritysten yhteisenä, sillä toimijoiden on usein vaikea erottaa, mikä palvelun toiminto kuuluu kummallekin yritykselle.

1.1 Toimeksiantajien esittely

Kemin satama sijaitsee Perämerellä ja se perustettiin vuonna 1869 samanaikaisesti Kemin kaupungin kanssa. Alun perin satama perustettiin Kemin kaupungissa sijaitsevaan sisäsatamaan, joka tänä päivänä toimii pienvene- ja vierasvenesatamana. Ajoksen sata-

maa, jossa nykyinen vienti - ja tuontitoiminta tapahtuu, alettiin rakentaa vuonna 1939. Kemin vienti- ja tuontisatama käsittää Ajoksen ja Veitsiluodon satamat sekä öljysataman, joka on osa Ajoksen satamaa. Veitsiluodon satama toimii lähinnä Stora Enson Veitsiluodon tehtaan raaka-ainesatamana. Lapin syväsatamaksi kutsuttua Ajoksen satamaa kuvaillaan tehokkaaksi logistiikkakeskukseksi, joka palvelee koko Lappia ja Pohjoiskalottia. Kemin satamat ovat ympäri vuoden liikennöitävissä. (Kemin Satama Oy 2013, hakupäivä 16.1.2013.)

Kemin Satama Oy toimi aiemmin Kemin kaupungin alaisena liikelaitoksena, kunnes se vuonna 2012 yhtiöitettiin. Kemin Satama Oy huolehtii Kemin satama-alueiden infrastruktuurista ja sen kunnossapidosta, satama-alueen valvonnasta, hinaus- ja jäänmurtopalveluista, laivojen kiinnityksistä ja irrotuksista. Toimintaan sisältyvät myös muun muassa alusten tarvitsemat veden anto- ja jätepalvelut sekä matkailujäänmurtaja Sammon ylläpito. (Kemin Satama Oy 2013, hakupäivä 16.1.2013.)

Kemi Shipping Oy sijaitsee Kemin Ajoksen satamassa ja se on perustettu vuonna 1894. Yritys on metsäteollisuuden omistama; puolet yrityksestä kuuluu Stora Enso Oyj:lle ja toisen puolikkaan omistaa Metsäliitto. Metsäliiton sisällä omistajuus jakautuu Metsä Fibren (35 %) ja Metsä Boardin (15 %) välillä. Kemi Shipping vastaa Kemin sataman ahtauspalveluista eli alusten lastaamisesta ja purkamisesta sekä tavaroiden käsittelystä satamassa. Yritys toimii myös huolitsijana eli vastaa tavaran toimittamisesta vastaanottajalle. Laivanselvittäjän roolissa Kemi Shipping toimii laivan edustajana aluksen satamassa oloajan huolehtien siitä, että satamakäynti on laivalle vaivaton ja nopea. Laivanselvittäjä on aluksen puolesta yhteydessä mm. viranomaisiin, satamalaitokseen, luotseihin ja huolitsijoihin. Kemi Shippingin toimintaan kuuluu myös muun muassa kuljetusten järjestämistä, tullauspalveluita sekä varastointi- ja kuljetuspalveluita. (Karhunen & Hokkanen 2007, 105; Kemi Shipping Oy 2013, hakupäivä 16.1.2013; Kemi Shipping Oy - yritysesittely materiaali 2012; Ritvanen 2011, 183; von Bell 2011, 122.)

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja rajaus

Tavoitteenani on tutkia Kemin sataman kahden päätoimijan palveluiden kehittämistä asiakaslähtöisestä näkökulmasta. Selvitän asiakastyytyväisyystutkimuksen tulosten avulla, mitä mieltä Kemin Satama Oy:n ja Kemi Shipping Oy:n asiakkaat ja yhteistyö-

kumppanit ovat kyseisten toimijoiden palveluista ja toiminnasta. Tavoitteena on löytää kehitysideoita ja parannus mahdollisuuksia Kemin sataman kahden päätoimijan palveluihin ja toimiin.

Kyselyn toteutuksen ja tulosten lisäksi perehdyn palveluiden laatuun ja sen parantamiseen, asiakaslähtöisyyteen, asiakastyytyväisyyteen, satamien palveluihin ja investointeihin, laadulliseen tutkimusmenetelmään ja teemahaastattelun teoriaan. Kemin Satama Oy:n ja Kemi Shipping Oy:n aiemmin toteutettujen asiakastyytyväisyyskyselyiden tulokset auttavat minua johtopäätösten analysoinnissa verratessani niitä omiin tutkimustuloksiini.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Toteutan tutkimuksen laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää käyttäen. Haastattelu ja kysely ovat eräitä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ja tulen toteuttamaan menetelmiä tutkimuksessani (Tuomi & Sarajärvi 2002, 73). Toteutan tutkimuksen haastattelut teemahaastatteluina, kysely tehdään puhelimitse ja sähköpostitse.

Laadullisen eli kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän tarkoituksena on kuvata ja ymmärtää toimintoja tutkittavan ilmiön ympärillä. Laadullinen tutkimusmenetelmä sisältää erilaisia lähestymistapoja ja aineistonkeruuta analyysimenetelmiä, joilla tulkitaan tutkittavaa ilmiötä. Toteutan tutkimukseni tapaustutkimuksena, sillä tutkimukseni aihe, toteutus ja tiedonkeruumenetelmät ovat tyypillisiä tapaustutkimuksen tarkastelutavassa. (Wahlroos 2013.)

Haastattelu toimii tilanteissa, joissa halutaan selventää saatuja vastauksia ja aineisto halutaan asettaa laajempaan kontekstiin. Haastattelutilanteessa on mahdollisuus suunnata tiedonhankintaa itse tilanteessa, jolloin voidaan saada esiin vastausten taustalla olevia motiiveja. Ihmisiä on helpompi motivoida haastattelutilanteessa kuin lomaketutkimuksia käytettäessä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34 - 36.) Kemin Satama Oy ja Kemi Shipping Oy ovat aiemmin käyttäneet asiakastyytyväisyyskyselyiden toteuttamiseen niin sähköistä kyselylomaketta kuin myös haastattelutyypistä kyselyä. Nykyinen kysely halutaan toteuttaa haastatteluna, jotta asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden mielipiteis-

tä saataisiin enemmän tietoa ja tarkentavia yksityiskohtia erityisesti parannusehdotusten suhteen.

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa tarkastellaan tiettyä kohdetta ja haastateltavien oletetaan kokeneen jokin tietty tilanne. Tutkimuksessani tämä tilanne on haastateltaviksi valikoitujen henkilöiden yhteys Kemin Satama Oy:n ja Kemi Shipping Oy:n toimintaan. Teemahaastattelussa oleellisinta on yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskeisten teemojen käsittely. Tämä tuo tutkittavien äänen kuuluviin paremmin. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset tai teemat ovat kaikille samat, mutta haastattelija voi vaihdella kysymysten järjestystä. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, koska aihepiirit, teema-alueet, ovat kaikille samat. Kysymysten tarkan muodon ja järjestyksen puuttuminen eivät kuitenkaan tee teemahaastattelusta syvähaastattelun omaista, sillä täyttä haastattelun vapautta ei ole. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48.)

1.4 Tutkimuksen rakenne

Opinnäytetyöni on jaoteltu viiteen päälukuun. Teorettinen viitekehys koostuu luvuista kaksi ja kolme. Toisessa luvussa käsitellään palveluiden laatua ja sen vaikutusta asiakastyytyväisyyteen. Kolmannessa luvussa kerrotaan satamapalveluista, niiden laadusta ja kehittämisestä.

Empiirisen tutkimukseni toteutusta käsitellään luvussa neljä. Osiossa kerron tutkimukseni lähtökohdat, toteutuksen ja tulokset. Viidennessä luvussa ovat työni johtopäätökset, joissa vertaan saamiani tutkimustuloksia opinnäytetyöni teoreettiseen aineistoon ja muihin tutkimuksiin. Lisäksi annan parannusehdotuksia saatujen tuloksien pohjalta.

2 PALVELUIDEN LAADUN KEHITTÄMINEN

Palvelun laatu koetaan usein jo asiakkaan odotuksissa ja lopulta palveluprosessin jälkeen siinä, miten ne on täytetty. Asiakkaalle yrityksen välittämä luottamus on osa palvelun laatua. Palveluntarjoajat luovat mielikuvan toiminnan, palvelun ja tuotteen laadusta. Jos henkilöä on kohdeltu odotusten mukaisesti tai asiakaskohtaaminen on ollut ennakkoluuloa korkeammalla tasolla, henkilö kertoo asiasta keskimäärin kahdeksalle lähipiirinsä ihmisille. Erittäin tyytyväiset asiakkaat kertovat kokemuksistaan vain noin kolmelle henkilölle. Jos asiakkaan odotuksia ei ole täytetty, pettynyt henkilö puhuu kokemuksistaan jopa täysin ventovieraillekin henkilöille. Odotusten vastaisesti kohdeltu henkilö välittää tietoa huonosta kokemuksesta jopa yli 20 ihmiselle. Huonon maineen kiiriminen voi levitä yllättävän nopeasti. (Valvio 2010, 55, 58, 61 - 62.)

Palveluntarjoajan tulisi toimia asiakaslähtöisesti, niin yrityksen johdon kuin työntekijöidenkin. Kun toimitaan asiakaslähtöisesti, opitaan asiakkailta niistä tavoista, jollaisia he toivoisivat palvelutapahtuman olevan. Asiakaslähtöisessä ajattelussa palveluntarjoaja haluaa kasvattaa tietoa asiakaskunnastaan ja sen mielipiteistä, jotta tarjottavat palveluprosessit vastaisivat heidän tarpeitaan. Yritykset voisivat kehittää asiakaslähtöisyyttään kehittämällä omia toimintatapojaan ja tiedostetusti käyttäytyä asiakkaan odotusten mukaisesti. Palveluorganisaation tehtävänä on saada asiakas tulemaan takaisin yritykseen, koska se on taloudellisesti kannattavaa. Palveluprosessin koko ketju toimii tehokkaammin ja asiakas otetaan vastaan yksilönä, jos palveluun halutaan panostaa koko palveluketjussa. (Valvio 2010, 63, 67 - 69.)

Jos yrityksen työntekijät eivät ole tarpeeksi motivoituneita asettamaan tavoitteita kasvulle ja kehitykselle, kasvua ei yksinkertaisesti tapahdu. Tuottavuus ei tällöin kasva eikä palvelu parane. Yrityksen tunnusluvut kertovat tavallaan myös palvelun laadusta ja tasosta. (Valvio 2010, 66.)

2.1 Palvelun laatu

Useat palvelut segmentoidaan asiakaskohtaisesti, joskus jopa itse palvelutilanteessa nopean neuvottelun tuloksena. Palvelun laadun tarkastelussa asiakas tekee päätöksensä seuraavien tekijöiden pohjalta: pätevyys ja ammattitaito, luotettavuus, uskottavuus, saa-

vutettavuus, turvallisuus, kohteliaisuus, palvelualltius- ja vaste, viestintä ja palveluympäristö. Lisäksi asiakas havainnoi tarpeidensa tunnistamista ja niiden ymmärtämistä. (Rissanen 2006, 213 - 216.)

Palvelun laatu voidaan jakaa sisällöllisesti eri tavoin. Laatu voidaan jakaa esimerkiksi kovaan ja pehmeään kategoriaan. Kova laatu kuvailee kaikkea sitä, mitä voidaan mitata tai muuten määritellä selvästi. Tällaisia ovat muun muassa aika, määrä, voittoprosentti, prosessi, koneet ja laitteet. Pehmeää laatua edustavat kaikki ihmisiin kohdistuvat asiat, kuten sitoutuneisuus, suvaitsevaisuus, huomio, arvot, sopiminen, asenteet ja ihmiset kokonaisuudessaan. Palvelun laadulle olisi hyvä löytää tasapaino näiden kovien ja pehmeiden laatuarvojen välillä. Palvelun laatua arvioitaessa tulee huomioida, että ihmiset arvostavat eri asioita, myös laadun suhteen. Lisäksi itse palvelutilanne vaikuttaa palveluprosessin laatuun ja tilanteet voivat vaihdella asiakkaita kohden, jolloin laadun arvoissa voi olla huomattavia poikkeamia. Eri ihmiset arvioivat laatua erilaisilla eri ajankohtina, jolloin heillä on eri roolit palveluprosessin yhteydessä. (Valvio 2010, 79 - 80, 82 - 84.)

2.2 Laatustandardit

Toiminnan laatujärjestelmien sertifiointi kertoo toiminnan laadusta ja siitä, että sertifiointiin saanut palveluntarjoaja on sitoutunut toiminaan laatuodotusten ja säännösten mukaisesti. Laatustandardit sisältävät yhteisesti sovittujen menettelytapojen ja toimintaohjeiden toteuttamisen toiminnassaan. Standardien avulla voidaan varmistua siitä, että osapuolet ovat ymmärtäneet asiat samalla tavalla ja samoin kriteerein. (Veini 2013, hakupäivä 1.4.2013.) Saavutetut laatustandardit tuovat luottamusta kyseisen yrityksen toimiin ja standardit voivat olla ratkaisevia tekijöitä asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden valitessa tarpeidensa mukaista palvelua. Standardeissa annetaan yrityksille suuntaviivat siitä, mitä laatujärjestelmään tulisi kuulua, mutta yrityksen on itse päätettävä, miten se soveltaa standardia toimintaansa.

International Organization for Standardization -liitto ylläpitää ISO -standardijärjestelmää. Organisaation jäseniä löytyy yli 150 maasta. Suomessa ISO -standardiliittoa edustaa Suomen standardiliitto (SFS). Suomen liiton tehtäviin kuuluu ylläpitää suomalaista standardikokoelmaa ja katsoa, että kokoelma vastaa kansainvälisiä standardeja. Lisäksi liitto ohjaa kotimaista standardisoimistyötä, myöntää standardeja ja tiedottaa niistä. Standardikokonaisuuksia on olemassa moneen tarpeeseen eri aloille.

Kemin Satama Oy ja Kemi Shipping Oy ovat saaneet toiminnoilleen laatu- ja ympäristösertifioinnit; laatustandardi ISO 9001, ympäristöstandardi ISO 14001 sekä OHSAS 18001 työterveys- ja turvallisuusstandardit. (Veini 2013, hakupäivä 1.4.2013; Kemin Satama Oy 2012, vuosikertomus 2011; Kemi Shipping Oy 2013, yritysesittelymateriaali.)

2.3 Kehityshankkeet

Yritykset pyrkivät kehittämään palveluitaan asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Asiakasta pyritään kuuntelemaan muun muassa mielipide- ja asiakastyytyväisyysmittausten avulla. Asiakkaiden kuuntelemisessa voidaan käyttää myös esimerkiksi asiakasraatia. Sen avulla kerätään ryhmä asiakkaita keskustelemaan yrityksen tavasta toimia ja siitä, miten niitä kehitetään. Tärkein yksittäinen taito, jota asiakaslähtöisessä kehittämisessä tarvitaan, on kyky kuunnella. (Valvio 2010, 73.) Asiakastyytyväisyystutkimusten ja kilpailija-analyysien lisäksi esimerkiksi benchmarking auttaa palvelun laadun kehittämisessä. Benchmarking (suomennos; vertailujohtaminen, vertailuanalyysi) tarkoittaa alan parhaiden toimintatapojen etsimistä ja niiden soveltamista omaan toimintaan. Kokoamalla kilpailijoiden tiedot tarkkaan saadaan kilpailijoiden toiminnasta hyvä kokonaiskuva, jolloin kilpailijoiden toimintatapoja voidaan ennakoida paremmin. (Pietiläinen 2005.)

Yritystoiminnassa kaikki kehityshankkeet toteutetaan lopulta asiakasta varten. Kehityshankkeilla pyritään luomaan uusia palveluprosesseja tai tuotteita, jotka tuovat lisäarvoa asiakkaalle. Parhaimmillaan kehityshanke toteutetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Hyvään tulokseen pääseminen edellyttää asiakkaan tarpeiden ja odotusten syvää ymmärtämistä ja hyötyjen jakamista. Kehityshankkeen hyödyllisyys asiakkaille, yritykselle itselleen tai muille edunsaajille, vaikuttaa merkittävästi hankkeen toteuttamiseen. (Risänen 2006, 217, 221.)

Kehityshankkeen tavoitteena on parantaa yrityksen toimintaa. Hankkeen taustalla on usein jokin ongelma tai uusi idea. Ongelmien määrittely tai kehitysmahdollisuuksien ideointia voidaan hahmottaa esimerkiksi yrityksen sisältä, alan markkinoilta, asiakkaiden toiveista tai kilpailijoilta. Saatujen kehitysideoiden merkittävyyttä tulee punnita niiden tuottaman kokonaishyödyn kannalta. Mahdollisuuksien visiointi tapahtuu käymällä läpi eri ideoiden mahdollisuudet kehittämissankkeen kannalta. Visioinnissa täy-

tyy ottaa huomioon hankkeen todellisen toteuttamisen mahdollisuus. Taustaselvitys tulisi painottaa niihin kehittämisideoihin, joiden katsotaan olevan toteuttamiskelpoisia ja jotka näyttäisivät tuottavan eniten lisäarvoa asiakkaalle. Palveluiden kehittämistavoitteiden määrittely on kehityshankkeen avainasia. Määrittelyssä yhdistetään asiakkaiden palveluihin kohdistamat odotukset, työyhteisön kehitystavoitteet, voimavarat ja henkilöstön osaaminen. Yksi hanke ei voi pitää sisällään kovin montaa kehittämistavoitetta, sillä yrityksen kehittämisvoimavarat eivät useimmiten riitä toteuttamaan useita kohteita yhtä aikaa. On luontevampaa liittää päätavoitteisiin muutama niitä tukeva sivutavoite, jos hankkeesta halutaan monipuolinen kokonaisuus. Ennen varsinaista hankesuunnitelua kehittämistavoitteille on saatava yrityksen johdon hyväksyntä, tuki ja resurssit. (Risänen 2006, 236 - 238.)

3 SATAMAPALVELUT

Satama on maa- ja meriteiden yhtymäkohta, jossa vesillä liikkuvia aluksia voidaan purkaa, lastata, korjata, varustaa ja rakentaa suojassa merenkäynniltä. Määritelmä korostaa sataman aluksiin liittyviä toimintoja, mutta satamaan kuuluu myös muita ulottuvuuksia. Satama on kuljetusketjun osa, jossa tavarat ja matkustajat siirtyvät maaliikenteen kuljetusvälineistä laivaan tai muihin vesiliikenteen kuljetusvälineisiin tai poistuvat niistä. Sataman toimintaan liittyy myös keskeisesti tavaroiden varastointi. Satama-alueeseen sisältyvät satama-alueet, kentät, laiturit sekä meri- ja maakuljetusväylät. Sataman toimintaan liittyvät rakennukset ja laitteet varastoineen, nostureineen ja terminaaleineen. Laajemmassa määritelmässä satama sisältää myös kaiken palvelutuotannon, jota satamassa toimivat organisaatiot tuottavat. (Karhunen & Hokkanen 2007, 102; Karvonen & Tikkala 2004, hakupäivä 26.3.2013.)

Satamia voidaan ryhmitellä monella eri perusteella. Perinteisesti satamat jaotellaan omistuksen ja avoimuuden perusteella kahteen pääluokkaan, eli yleisiin tai teollisiin satamiin. Satamia voidaan jaotella myös tavaravirtojen perusteella, esimerkiksi kappale-tavara- ja konttisatamiin sekä öljysatamiin. Osa satamista on erikoissatamia, mutta useimmiten luokittelu perustuu sataman suurimpaan käsiteltävään tavaralajikkeeseen. Satamia jaotellaan myös vienti- ja tuontisatamiin, jolloin huomioidaan sataman tavaravirran kulku joko pois satamasta tai tavarain tulo satamaan. (Karvonen & Tikkala 2004, hakupäivä 26.3.2013.) Kemin Ajoksen ja Veitsiluodon satamat luokitellaan vienti- ja tuontisatamiksi niiden käyttötarkoituksen mukaisesti. Suurin osa Kemin sataman kautta kulkevasta tavarasta menee vientiin. Tavaramäärän mukaan Kemin satama tunnetaan paperin, sellun ja kartongin lastaussatamana metsäteollisuuden tuotteiden viennin myötä. Tuontituotteina Kemin satamassa pääasiassa ovat öljytuotteet, raakapuu ja pigmentit. (Kemin Satama Oy 2012, vuosikertomus 2011.)

Sataman tehtäviin kuuluu tavara- ja henkilöliikenteen välittämiseen liittyvät palvelutoiminnot sekä erilaiset viranomaistehtävät. Sataman palvelutoimintoja ovat alustekniset palvelut, joihin kuuluvat luotsaus, hinaus sekä alusten kiinnitys ja irrotus. Palveluihin kuuluvat myös lastinkäsittely, joka käsittää ahtauksen, kuormauksen, uudelleen lastauksen ja muun terminaalin sisäisen kuljetuksen, säilytyksen, varikkotoiminnan ja varastoinnin sekä rahdinkäsittelyn. Henkilöliikennesatamissa palveluihin kuuluu matkustajapalvelut, joihin sisältyvät matkustajien ottaminen alukseen ja laskeminen maihin. Osa

sataman palveluista on ulkoistettu eriasteisesti, mutta satama itse tuottaa edelleen osan palveluista. Lastinkäsittelystä vastaavat satamaoperaattorit, eli ahtausliikkeet ja muut satamassa toimivat yritykset. (Karvonen & Tikkala 2004, hakupäivä 26.3.2013.)

Satamien viranomaistehtäviin kuuluvat tilastointi, vaarallisten aineiden käsittely sekä satamajärjestyksen ja yleisen turvallisuuden valvominen. Valtion viranomaiset, esimerkiksi Rajavartiolaitos ja Tulli, suorittavat viranomaistehtäviä satamissa. Satamat perivät toimintonsa ja investointiensa kattamiseksi erilaisia maksuja, joita ovat sekä julkis- että yksityisoikeudelliset maksut. Satamassa tarjottavien oheispalvelujen määrä ja laatu vaikuttavat satamakokonaisuuden toimivuuteen ja palvelutasoon. Satamien palvelukyvyn kannalta on tärkeää yhdistää saumattomasti maaliikenteen yhteydet ja järjestelyt toimintansa rinnalle. (Karvonen & Tikkala 2004, hakupäivä 26.3.2013; Karhunen & Hokkanen 2007, 108.)

3.1 Satamatoimijat ja sidosryhmät

Sataman sidosryhmään kuuluvat niin satamaorganisaatiot, sataman käyttäjät, palveluiden tuottajat kuin myös viranomaiset. Satamaorganisaatiolla tarkoitetaan itse sataman pitäjää sekä satamaoperaattoreita. Varustamot, laivaajat ja meriliikenneyhtiöt ovat satamien pääkäyttäjiä. Tulli-, poliisi-, rajavartiosto- ja ympäristöviranomaiset ovat jatkuvassa yhteistyössä sataman toimijoiden kanssa. Aiemmin Merenkululaitokselle kuuluneet tehtävät ovat siirretty Liikenneviraston ja Liikenteen turvallisuusviraston hoidettaviksi vuonna 2010. Sataman käyttäjiä ovat asiakkaat eli sataman käytöstä maksavat yritykset; varustamot, kuljetuspalveluntuottajat ja rahdinantajat. Suomessa metsäteollisuus on tiiviisti kytköksissä satamien toimintaan ja usein osakkaana ahtausliikkeissä. (Karhunen & Hokkanen 2007, 104 - 107; Merenkulun palvelut 2011, hakupäivä 7.5.2013.)

Asiakkaan palveluntarpeen lähtökohdat määrittävät sen, mitä palveluita satamasta haetaan. Varustamoiden kiinnostus kohdistuu ensisijaisesti kustannustasoon, teknisiin tekijöihin, toiminnan tehokkuuteen ja palvelutasoon. Rahtaaajan joka toimittaa tavarán laivalle, sekä laivaajan näkökulmasta kustannukset ja laivayhteydet ovat merkityksellisiä. Lisäksi esimerkiksi palvelutasonlaatu ja tukijärjestelmät kuljetusten kannalta vaikuttavat rahtaaajien ja laivaajien sataman valintaan. (Karhunen & Hokkanen 2007, 104 - 107.)

Sataman sijainti ja kustannustekijät ovat kuitenkin suurimpia palvelunostoon ja sataman valintaan vaikuttavia tekijöitä yleisestä näkökulmasta katsottuna.

Satamissa asiakkaiden tyytyväisyys voidaan saavuttaa tunnistamalla asiakkaiden tarpeet. Satamien asiakkaiden pääsääntöinen tarve on siirtää tavaraa eteenpäin. Asiakkaan toimeksiannon toteuttamisen ympärille rakentuva toiminta ja palvelu pyrkivät toteuttamaan halutun palvelun laadun. Huonosta palvelusta palautetta saa yleensä nopeasti ja ongelmakohdat on helppo havaita. Palvelutasoa ja asiakastyytyväisyyttä tulisi kuitenkin kehittää palvelunlaadun takaamiseksi myös jatkossa. (Ritvanen 2011, 28.) Asiakastyytyväisyyttä voi satamien kaltaisissa organisaatioissa kerätä esimerkiksi asiakaspalautteiden välityksellä tai toteuttamalla asiakastyytyväisyyskyselyitä. Usein myös keskinäisissä neuvotteluissa ja yhteydenpidossa nousee helposti esille parannettavia osa-alueita, jotka ovat osapuolten toiminnan kannalta merkittäviä.

3.2 Satamapalvelut ja laatu

Asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden mielipiteeseen palveluiden saatavuudesta vaikuttavat palveluntarjoajan henkilöstön määrä ja ammattitaito. Lisäksi palvelupisteiden sijainti, ympäristö, aukioloajat, aikataulut, käytettävät koneet, asiakirjat ja asiakasmäärä vaikuttavat palvelun saatavuuteen merkittävästi. Asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen yhteistyön laatu voi olla kiinni esimerkiksi vuorovaikutuksesta toimijoiden välillä. Teknisten resurssien, esimerkiksi sähköisten lomakkeiden, lisäksi vuorovaikutusta tapahtuu yrityksen henkilöstön kanssa. (Grönroos 2003, 229, 232.)

Satamapalveluiden laadussa asiakas arvioi ensisijaisesti saamiensa palveluiden teknistä toimitusta, kuin myös sen ympärillä olevia muita laatutekijöitä, joita ovat esimerkiksi sataman ympäristö ja satamatoimijan tiedottaminen. Satamaoperaattoreiden ammattitaito työssä ja kanssakäymisessä asiakkaan kanssa vaikuttavat mielikuvien rakentumisessa satamaa ja sen palveluita kohtaan. Se, miten luotettavasti, avoimesti ja joustavasti palvelut ja yritys toimii, heijastuu myös asiakkaiden tyytyväisyyteen ja haluun palata kyseisen yrityksen palveluihin. Asiakaspalveluhenkilöiden ulkoinen olemus ja käyttäytyminen, sekä heidän tapansa toimia heijastuvat siihen miten asiakas arvottaa palvelun ja yhteistyön (Grönroos 2003, 101). Palveluntuottajan imagolla on oma osansa palvelun laadun muodostumisessa. Asiakas jolla on hyvä mielikuva yrityksestä, voi antaa anteek-

si palveluprosessissa tapahtuneita virheitä. Yritys josta muodostuu asiakkaalle kielteisiä mielikuvia, ei saa anteeksi edes pieniä erehdyksiä. (Grönroos 2003, 117.)

Satamapalveluiden asiakkaat hakeutuvat satamaan sen sijainnin, hinta- ja palvelutason mukaan. Asiakkaiden sataman valintaan vaikuttavat tekijät vaihtelevat asiakkaan yritystoiminnan mukaan. Satamapalveluiden sisältö riippuu sen asiakaskunnan tarpeista. Esimerkiksi Kemin alueen teollisuus on muokannut Kemin satamasta metsäteollisuussataman.

Erilaisten tavaralajikkeiden läpimeno satamasta on mahdollista, vaikka satama ei olisi tiettyihin lajikkeisiin erikoistunut. Palveluiden ja tavaralajikkeiden hintasuhde liikkuu pääsääntöisesti sen mukaan mihin satama on erikoistunut. Hintataso vaikuttaa asiakkaiden sataman valintaan hyvin usein ja monet valitsevatkin vaihtoehdoisen kuljetusmuodon vesiliikenteen sijaan. Kemin sataman hintataso on kaikkiin osatekijöihin suhteutettuna lähes samalla tasolla kuin muissakin satamissa. Tarkkaa vertailua satamien välillä on vaikea tehdä, niiden palveluiden, sijainnin ja hintoihin sisältyvien tekijöiden vaihtelevuuden vuoksi.

Itse palvelutapahtuman laatuun vaikuttaa satamatoiminnassa myös toimintaympäristö; sen toimivuus, nykyaikaisuus, siisteys ja yleiskuva. Suomen satamien infrastruktuuria kunnostetaan ja nykyaikaistetaan tarpeiden mukaan. Kemin satama on tehnyt parannuksia ja korjauksia satama-alueeseensa. Investoinnit alueella jatkuvat edelleen. Asiakkaalle mielikuva toimintaympäristöstä välittyy hyvin nopeasti ja mielikuva voidaan luoda hyvin lyhyen käynnin aikana. Alueen infrastruktuurin tulisi olla sillä tasolla, kuin satama haluaa mielikuvienkin olevan. Liikenneverkostojen kehittäminen satama-alueella auttaa luomaan uusia kuljetuskytköksiä vesiliikenteen ja muiden kuljetusmuotojen välillä. Esimerkiksi rautateiden ja asfalttiteiden rakentaminen sekä ajantasainen kunnostaminen hyödyttävät uusia asiakasvirtauksia, antaen myös vanhoille asiakkaille uusia ulottuvuuksia tavarankuljettamiseen satamaan tai pois sieltä.

Satamissa on myös toimistopalveluita, joiden kautta asiakas saa muun muassa tärkeitä asiakirjoja. Palvelut sisältävät myös laskutusta ja muita laivanselvitykseen ja huoltoon liittyviä asioita. Toimiston kontakti asiakkaaseen välittyy samoin kuin esimerkiksi laiturilla tuotettu tekninen palvelutoiminto; on palvelu, sen tuottaja, palveluympäristö ja sen ympärille liittyviä laatutekijöitä. Palveluissa tärkeää on myös reagointi ja sen nopeus

asiakkaan tarpeisiin. Organisaation päätöksenteon prosessi ja joustavuus heijastuvat asiakkaan tarpeiden ja toiveiden huomioimiseen. Satama-alan yrityksen tiedottaminen asiakkaalle ja tiedotusvälineille välittävät tärkeää kuvaa yrityksestä. Yrityksen markkinointiratkaisut ja Internet- sivustot vaikuttavat myös asiakkaan luomaan mielikuvaan, joka kytkeytyy palveluntuottajan laatuun.

Satama-alan palveluiden laatuun vaikuttavat myös ympäristöasioiden noudattaminen. Yleiset säädökset luovat puitteet joissa toimia ja laatustandarditkin kielivät hyvin tehdyistä työstä.

3.3 Satamapalveluiden kehittäminen

Kehittämistyöllä pyritään parantamaan sataman palvelutasoa ja luomaan toiminnalle lisäarvoa. Tiivis yhteistyö alan toimijoiden kanssa ja ajantasainen tietämys meriliikenteen nousevista ja laskevista trendeistä auttavat sataman kehittämistyössä. Suomessa meriliikenteeseen ei ole tiedossa kasvua lähivuosina, mutta Perämeren alueelle kasvua voi olla tiedossa muun muassa kaivosten, Outokummun ja tuulivoimapuistojen kuljetusten myötä. Kapasiteetin, infrastruktuurin ja palvelutason tulee olla valmiina, jotta uuteen kysyntään voidaan vastata tarvittaessa nopeallakin aikavälillä.

Kemin satama on viime aikoina parantanut palvelutasoaan toimijoiden tekemien panostusten avulla. Esimerkiksi satama-alueen nosturitoiminnoista vastaava Havator Oy on hankkinut materiaalinkäsittelylaitteita, jotka kestävät arktisia olosuhteita. Uudet laitteet tuovat palveluihin toimintavarmuutta, sillä koneiden on toimittava säästä huolimatta. (Havator tekee mittavat investoinnit Kemin Ajoksen ja Tornion Röyttän satamiin 2012, hakupäivä 18.2.2013.) Palveluihin saadaan myös parannusta Kemin Satama Oy:n yhteisyrityksestä Arctia Shipping Oy:n kanssa. Yhteisyritys Arctia Karhu Oy rakennuttaa uuden satamajäänmurtaja ja se tulee toimimaan talvisin satamajäänmurrossa Kemissä ja Torniossa. Kesäisin alusta voidaan hyödyntää hinaus- ja öljyntorjuntatehtävissä. Yhteistyön myötä Kemin satama pystyy vahvistamaan palveluidensa varmuutta uudistamalla ja lisäämällä jäänmurto-, hinaus- ja avustuskapasiteettiaan. (Jäänmurtokapasiteetti paranee 2012, hakupäivä 23.2.2013.)

4 EMPIIRISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Kemi Shipping Oy ja Kemin Satama Oy valikoivat yhdessä 54 toimijaa sidosryhmistään asiakastyytyväisyys tutkimukseen. Toimijat olivat yhteistyökumppaneita ja asiakkaita. Määrä valikoitui sen mukaan, millä prosentuaalisella osuudella asiakkaat ovat yritysten aiempiin kyselyihin vastanneet. Toimeksiantajat toivoivat kyseisen asiakasmäärän takaavan sen, että haastatteluja saataisiin tarpeeksi kattava määrä. Valikoidut yritykset edustavat monipuolisesti molempien satamatoimijoiden asiakaskuntaa.

Asiakkaille lähetettiin sähköpostitse asianmukainen suomen- tai englanninkielinen saatekirje (Liitteet 1-2), jossa kerrotaan asiakastyytyväisyystutkimuksen lähtökohdat ja se miten tutkimus toteutetaan.

4.1 Aineiston keruu ja analyysi

Olin asiakkaisiin puhelimitse yhteydessä muutaman viikon aikana lähetetystä saatekirjeestä. Osanottaja sai myös halutessaan vastata sähköpostitse kysymyksiin. Haastattelin asiakkaat valikoitujen teemojen (Liite 3) mukaisesti ja haastattelut kestivät 5 - 20 minuuttia henkilöä kohden. Haastatteluun kuluva aika vaihteli sen mukaan, kuinka haastateltavat olivat halukkaita puhumaan. Haastattelun aikana kirjoitin paperille asiakkaan mielipiteitä, haastattelun loputtua kirjoitin haastattelun kulun ja sisällön tietokoneelle. Sain haastattelun 31 toimijalta. Haastattelun tuloksia ei voida yleistää, mutta vastaukset antavat osviittaa toimijoiden mielipiteistä ja kehitettävistä asioista.

Saatuani haastattelut päätökseen tutustuin kokoamaani haastatteluaineistoon. Tein aineistosta teema-analyysin, jossa vertaillaan tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Teema-analysoinnissa pystytään poimimaan aineistosta tietty osa tai tieto, jolloin se analyysimenetelmänä sopii käytännöllisen tutkimusongelman ratkaisemiseen. Kokosin aineistosta Excel- taulukon, johon merkitsin teemat ja esille nousseet asiat. Taulukon avulla pystyin hallitsemaan ja tulkitsemaan kokonaistulosta ja tekemään helpommin johtopäätöksiä. Teema-analyysissä vertaillaan teorian ja empirian vuorovaikutusta. (Opinnäytetyö-opintomateriaali 2013.)

4.2 Tulokset

Sataman valintaan vaikutti vastaajien mielestä eniten sataman sijainti, joka on Kemin satamalla hyvä. Sijainti koetaan hyväksi muun muassa läheisen teollisuuskeskittymän ja naapurimaiden läheisyyden vuoksi. Toiseksi vaikuttavin tekijä oli jokin muu syy, esimerkiksi vastaajan yhteistyö sataman toimijoiden kanssa. Kolmanneksi eniten valintaan vaikuttivat sataman palvelutaso ja taksapolitiikka. Infrastrukturi ja kalusto olivat muutamissa tapauksissa sataman valinnan perusteena.

Kemin sataman koettiin olevan yhtä hyvä kuin muutkin satamat, kun toimijoita verrattiin muihin alan toimijoihin. Muutaman mielestä pientä parannuksen varaa olisi, kun taas jonkun mielestä pieni ja joustava satama toimii verrattaessa paikoin paremminkin. Kaikki vastaajat eivät halunneet vertailla Kemin sataman toimintaa muihin toimijoihin.

Yhteistyö Kemin sataman toimijoiden kanssa on sujunut 81 prosentin mielestä hyvin. Vastaajien keskuudesta 19 prosentin mukaan yhteistyö on ollut melko hyvää. Yhteistyön laadun katsottiin johtuvan pääosin satamatoimijoiden ammattitaidosta ja tiedottamisesta. Lisäksi palvelualttius, avoimuus ja tavoitettavuus saivat useilta vastaajilta kiitosta. Yhteistyö oli toimijoiden kanssa sujunut kohtalaisen hyvin kuuden vastaajan mielestä. Yhteistyön laatua laskivat negatiiviset palvelukohtaukset ja odotukset palveluiden saatavuudessa. Parissa tapauksessa laatua laskivat huonot kokemukset satama-alueen yleisen infrastruktuurin kunnostuksen ja kunnossapidon suhteen.

Kemin sataman suurimmaksi vahvuudeksi nousi henkilöstön ammattitaitoisuus. Toiseksi vahvuudeksi vastaajat totesivat toimijoiden tiedottamisen. Vahvuustekijöiksi miellettiin myös reagoiminen asiakkaiden tarpeisiin ja sataman hyvät palvelut. Muutamien mielestä Kemin vahvuuksia ovat joustavuus, hintataso, sijainti, infrastrukturi, talviajan kunnossapito ja liikennejärjestelyt.

Vastaajat kokivat Kemin sataman toimijoiden toteuttavan ympäristöpoliittisia asioita toiminnassaan ja ympäristössään. Ympäristötekijöihin liittyvät mielikuvat olivat positiivisia. Osalla vastaajista tuli aiheesta mieleen vaarallisten tai pölyävien aineiden kuljetus, öljyntorjuntakalusto sekä jätteiden lajittelu. Kukin aihepiiri on toteutettu satamassa asianmukaisesti myös asiaa itse pohdiskelleiden mielestä. Ympäristötyön kehitys satama-alueella sai kiitosta.

Vastaajilla oli monipuolisia parannusehdotuksia Kemin satamaan. Resurssien riittävyteen haluttiin parannusta, jotta henkilöstö ja tavarankäsittely kapasiteetti vastaisivat kysyntää. Palveluiden saamisen viiveaika haluttiin pienemmäksi. Aukioloaikoihin ehdotettiin muutosta, jotta palvelut saataisiin saumattomasti. Asian ratkaisemiseksi ehdotettiin työntekijöiden taukojen porrastusta tai muita työaikojen muutoksia.

Muutama toivoi hintatason laskua. Vastaajat kaipasivat liikenteen lisäystä Kemin satamaan, jotta saataisiin aikaan kilpailua. Yhteistyön laajentamista teollisuuden alan ulkopuolelle suositeltiin, jotta satama ei liiaksi luottaisi tehtaiden menekkiin. Myös palvelutarjontaan kaivattiin monipuolistamista, liittyen konttien tarkistukseen ja korjaukseen.

Parannusta toivottiin Kemin sataman infrastruktuuriin, kuten laitureiden ja terminaalien kunnostamiseen ja varastotilojen lisäykseen. Toivottu syvempi meriväylä edesauttaisi isompien alusten pääsyä satamaan. Satama-alueella toimivat kaipasivat parannusta nostolaitteisiin ja muihin apuvälineisiin. Lisäksi tietyille sataman alueille toivottiin seurannan tehostusta ja investointisuunnitelmaa. Muutama toimija toivoi palaverien lisäämistä ja parannusta tiedottamiseen. Talviajan kunnossapitoon haluttiin pikaista parannusta parin vastaajan mukaan.

Operatiiviselle tasolle ja varastoaikoihin toivottiin joustavuutta. Palvelukohtamiseen haluttiin myös parannusta ja ammattitaitoisempaa otetta. Kemin sataman näkyvyyttä muualla Suomessa toivottiin kehitettävän, sillä eräs vastaaja koki sataman profiloituneen niin vahvasti sellun ja paperin käsittely satamaksi, että uusien asiakkaiden voi olla vaikea tavoittaa Kemiä. Internet- sivuihin toivottiin ajantasaista päivitystä Kemin sataman yhteistyökumppaneista ja palveluesitteitä ehdotettiin jaettavaksi Kemin lähialueen yrittäjille palveluiden tunnettavuuden lisäämiseksi.

Kemin sataman toimijoiden näkyvyyteen tiedotusvälineissä oltiin valtaosin tyytyväisiä ja tiedottaminen nousikin sataman erääksi vahvuudeksi. Kemin sataman imago oli suurimman osan mielestä hyvä. Muutamien mukaan sataman tulisi kehittää liikennettään ja tavaramääriään, saavuttaakseen paremman imagon, joka sillä joskus on ollut. Kemin sataman toimijoiden Internet- sivustolla käyneet olivat olleet pääosin tyytyväisiä sivuston sisältöön.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastattelut sujuivat positiivisessa hengessä, joka kielii vastaajien hyvästä yhteistyöstä Kemin sataman toimijoiden kanssa. Haastattelun teemat linkittyivät kaikkiin kyselyn osanottajiin, mutta kosketuspinta eri kysymyksiin saattoi vaihdella vastaajien kesken. Osalle Kemin satama oli tuttu toimintaympäristö, kun osalle satama oli vain kaukainen satama muiden yhteistyökumppaneiden joukossa. Tutkimuksen tuloksia ei voida yleistää muihin satamiin, koska vastaukset koskivat nimenomaan Kemin sataman toimijoita.

Palveluntarjoajat luovat mielikuvan toiminnan, palvelun ja tuotteen laadusta (Valvio 2010, 55). Kemin Sataman ja Kemi Shippingin asiakkaat ja yhteistyökumppanit olivat tyytyväisiä yhteistyöhön ja sataman vahvuudeksi koettiin henkilöstön ammattitaitoisuus. Pienessä satamassa palvelut koettiin toimiviksi ja joustaviksi. Kun asiakas otetaan vastaan yksilönä, palveluprosessin toimitusketju toimii tehokkaammin (Valvio 2010, 69). Ammattitaitoisuus, luotettavuus, saavutettavuus, palveluympäristö ja palveluallttius ovat tiettyjä osa-alueita, joita asiakkaat tarkastelevat palvelun laatua arvottaessa (Rissanen 2006, 216). Palveluntarjoajat ovat onnistuneet luomaan positiivista mielikuvaa asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden keskuudessa. Imagolla on suuri merkitys yrityksen kokonaiskuvassa. Tutkimustulokset paljastivat Kemin sataman yrityskuvan olevan yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden keskuudessa suurimmaksi osaksi hyvä. Mainittu imagon kohotus Etelä-Suomessa voisi olla tarpeen, jotta uusia projekteja ja asiakaskontakteja saataisiin houkuteltua Perämeren pohjukkaan.

Parannusehdotuksia tuli paljon ja ne auttavat kehittämään palveluntarjoajien toimintaa ja palveluita. Infrastruktuurin kunnostamiseen ja kehittämiseen liittyviä parannusehdotuksia ollaan viemässä eteenpäin jo kaavailtujen lähivuosien investointienkin avulla. Kemin sataman tulevat investoinnit kohdennetaan muun muassa väyliin, satamaltaisiin ja laitureihin (Liikennevirasto 2010, hakupäivä 24.1.2013). Palveluiden saatuuteen haluttiin parannusta, jotta turhalta odottelulta vältyttäisiin. Toimijoiden tulisi mahdollisuuksien mukaan pyrkiä esimerkiksi porrastamaan taukoja, ehdotusten mukaisesti. Jo pienilläkin muutoksilla jokapäiväisessä työssä voidaan saada aikaiseksi suurta hyötyä kaikille osapuolille. Kemin Satama ja Kemi Shipping aikovat ottaa kaikki ehdotukset huomioon ja viedä eteenpäin niitä asioita, jotka voidaan resurssien puitteissa toteuttaa.

Aiempiin asiakastyytyväisyyskyselyihin verrattuna tämän kyselyn myötä Kemin sataman toimijat saivat enemmän sanallisia kommentteja, joilla he voivat kehittää toimintaansa. Myös vastaajien mielipiteille oli mahdollista saada paremmin perusteluja verrattaessa numeroasteikolliseen kyselyyn. Kemin Satama Oy:n ja Kemi Shipping Oy:n aiemmin teettämät asiakastyytyväisyyskyselyjen tulokset eivät poikkea suuresti nyt saadusta tuloksesta. Esimerkiksi Kemin Satama Oy:n toissavuotisen asiakastyytyväisyyskyselyn keskiarvosana oli keskimäärin 4 tyytyväisyydelle eri toimintoja kohtaan, asteikolla yhdestä viiteen. Kemi Shipping Oy on saanut aktiivisesti palautetta asiakkailtaan ja yhteistyökumppaneiltaan tiiviin yhteydenpidon avulla. Kemin sataman toimijoiden olisi hyvä toteuttaa parin vuoden kuluttua uusi asiakastyytyväisyystutkimus, jotta voidaan tarkastella ovatko parannusehdotukset toteutuneet asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa voitaisiin myös tarkastella, ovatko tehdyt parannukset parantaneet palveluiden ja toiminnan laatua sekä asiakkaiden tyytyväisyyttä entisestään. Tutkimustyötä voisi tähdentää lisäksi Kemin sataman markkinointiin.

Perämeren satamiin odotetaan kasvua, joten kehitykseen on mentävä mukaan vanhempia asiakkaita tai yhteistyökumppaneita kuitenkin unohtamatta. Asiakastyytyväisyyskyselyn teettäminen kieli siitä, että yrityksille yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden mielipiteillä on väliä ja asioihin halutaan vaikuttaa yhdessä. Kemin sataman kokoisessa satamayhteisössä työskennellään yhdessä tuumin ja yhteistyökumppanit tunnetaan mahdollisesti jo useiden vuosikymmenten takaa. Yhteisellä kovalla työllä Kemin sataman toimijat voivat hyödyntää tulevat haasteet voitoksi ja lisätä Kemin sataman tavaramääriä. Luomalla yhteisen kehitystyötavoitteen, niin lyhyelle kuin pitkälle aikavälille, satamatoimijat pystyvät kukin omin resurssein osallistumaan työhön ja hyödyntämään tulevia investointeja ja ratkaisuja omissa yrityksissään.

LÄHTEET

- Grönroos, Christian 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Porvoo: WSBookwell Oy.
- Havator tekee mittavat investoinnit Kemin Ajoksen ja Tornion Röyhtän satamiin 2012. Metsäalan ammattilehti. Julkaistu 13.12.2012. Hakupäivä 18.2.2013. <<http://www.ammattilehti.fi/uutiset.html?a100=5452>>
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2008. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus Helsinki University Press. Helsinki: Yliopistopaino.
- Karhunen, Jouni & Hokkanen, Simo 2007. Kansainväliset tavarakuljetukset. Jyväskylä: Gummerus Oy.
- Karvonen, Tapio 2010. Investoinnit Suomen satamiin 2006–2015. Liikennevirasto, liikennejärjestelmäosasto. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 36/2010. Suomen satamaliitto, 2013. Hakupäivä 24.1.2013. <http://www.finnports.com/fin/tietopankki/investoinnit_suomen_satamiin_2006_-_2015/>
- Karvonen, Tapio & Tikkala, Hannu 2004. Satamatoimintojen kehittäminen ja satamia koskevan lainsäädännön uudistaminen. Liikenne- ja viestintäministeriön julkaisu. Hakupäivä 26.3.2013. <http://www.lvm.fi/files/65_2004.pdf>
- Kemin sataman edistysaskeleet kulkevat rautateitä 2012. Lounais-Lappi. Julkaistu 13.12.2012. Hakupäivä 20.2.2013. <<http://www.lounaislappi.fi/uutiset/ykkosjuttu/kemin-sataman-edistysaskeleet-kulkevat-rautatiella>>
- Kemin Satama Oy 2013. Hakupäivä 16.1.2013. <www.keminsatama.fi>
- Kemin Satama Oy 2012. Vuosikertomus 2011. Painettu 2012.
- Kemi Shipping Oy 2013. Hakupäivä 16.1.2013. <www.kemishipping.fi>
- Kemi Shipping Oy 2012. Yritysesittelymateriaali.
- Liikennevirasto 2013. Tavaraliikenne. Hakupäivä 26.3.2013. <<http://portal.liikennevirasto.fi/sivu/www/f/liikenneverkko/liikennejarjestelma/tavaraliikenne>>
- Merenkulun palvelut 2011. Merenkululaitos. Hakupäivä 7.5.2013. <http://portal.fma.fi/sivu/www/fma_fi/merenkulun_palvelut/vaylat_kanavat/kanava>
- Opinnäytetyö – opintomateriaali 2013. Toteutusvaiheen tietopaketti; 6.1 Laadullinen tutkimus. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.
- Perämeren jäänmurtokapasiteetti paranee 2012. Arctia Shipping. Julkaistu 27.9.2012. Hakupäivä 23.2.2013. <<http://www.arctia.fi/sivu.php?id=587>>
- Pietiläinen, Mia 2005. Nekalan Starkin palvelun laatu. Tutkintotyöraportti. Liiketalouden yksikkö. Tampereen Ammattikorkeakoulu.
- Rissanen, Tapio 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti PoleStar Ltd.
- Ritvanen, Virpi & Inkiläinen, Aimo & von Bell, Anders & Santala, Jouko 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Utriainen, Matti 2013. Meriliikenteen trendikatsaus. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 2/2013. Hakupäivä 23.3.2013. <http://www2.liikennevirasto.fi/julkaisut/pdf3/lts_2013-02_meriliikenteen_trendikatsaus_web.pdf>
- Valvio, Timo 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Helsingin seudun kauppakamari, Helsingin Kamari Oy. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

- Veini, Mervi 2013. ISO 9000 – Laatustandardisarja. Laadun hallinnan lyhyt oppimäärä. <<http://www.veini.net/iso.html>> Hakupäivä 1.4.2013.
- Wahlroos, Marita 2013. Kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmät. Opintomateriaali. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu.

LIITTEET

- Liite 1. Asiakastyytyväisyyskyselyn saatekirje
- Liite 2. Customer survey covering letter
- Liite 3. Haastattelun teemat

Arvoisa vastaanottaja

Teen opinnäytetyönäni asiakastyytyväisyyskyselyn, jolla Kemin sataman toimijat haluavat kartoittaa nykyisten ja potentiaalisten asiakkaidensa mielipiteitä sataman toiminnasta. Tulosten avulla Kemin sataman toimijat pyrkivät parantamaan toimintaansa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Kemin satamassa on **kaksi päätoimijaa**, jotka tarjoavat erilaisia palveluja.

1. Kemin Satama Oy

- Sataman infrastruktuurin rakentaminen
- Laivojen tarvitsemat kiinnitys- ja irrotuspalvelut
- Hinaus- ja jäänmurtopalvelut
- Satamien kunnossapito
- Satama-alueen kulunvalvonta, järjestyksenpito ja turvallisuus

Lisätietoa Kemin Satama Oy:n palveluista www.keminsatama.fi

2. Kemi Shipping Oy

- Lastinkäsittely
- Huolinta; kuljetus, varastointi ja dokumentointi
- Laivanselvitys

Lisätietoa Kemi Shipping Oy:n palveluista www.kemishipping.fi

Kysely toteutetaan puhelinhaastatteluna (kesto noin 15 min). Olen Teihin yhteydessä kyselyn tiimoilta viikkojen 7- 8 aikana. Haastattelun teemoja ovat sataman valintaanne vaikuttavat tekijät, toiminnan laatu verrattuna muihin alan toimijoihin, yhteistyön laatu, sataman vahvuudet ja parantamisalueet, ympäristöpolitiikka, näkyvyys ja imago.

Haastattelussa edellä mainituista päätoimijoista käytetään yhteisnimitystä Kemin satama. Jos Teillä ei ole kokemusta joistakin palveluista, voimme keskittyä niihin, joista

Teillä on kokemusta tai jotka kiinnostavat Teitä.

Kemin sataman palveluntuottajat haluavat saada yhteisen näkökulman palveluidensa parantamiseksi. Mielenpitoenne on erittäin tärkeä. Haastatteluun osallistuneiden kesken arvomme risteilyliput kahdelle hengelle matkailujäänmurtaja Sammolle (arvo 520 €). Voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti.

Kiitos vaivannäöstänne jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,

Aino Kalliainen

Liiketalouden koulutusohjelma/ logistiikka

Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu

aino.kalliainen@edu.tokem.fi

Dear recipient

As a part of my thesis, I am implementing a customer satisfaction survey, that gives an opportunity to the operators of Port of Kemi to gather the opinions of their present and potential clients, concerning about the operations of Port of Kemi. With the results, Port of Kemi operators aim to provide better services to the customers.

There are two main operators in the Port of Kemi, which offer services. They are:

1. Port of Kemi Ltd

- Constructing the port infrastructure
- Mooring and unmooring of vessels
- Towing and icebreaking services
- Port maintenance
- Port area access control, safety and security

More information about Port of Kemi services on website www.keminsatama.fi/en

2. Kemi Shipping Ltd

- Cargo handling
- Forwarding; transportation, storing and documentation
- Clearance

More information about Kemi Shippings Ltd services on website www.kemishipping.fi

The survey will be implemented via telephone. Interview's length is about 15 minutes. I will contact You during the weeks 7-8.

Interview themes are: the factors affecting to the selection of port, the quality of operations compared to other ports, the quality of co-operation, the strengths and improvement areas of Port of Kemi, environmental policy, coverage and image.

During the interview, the two port operators above are common named as Port of Kemi. If You don't have experience on some service, we can concentrate on those points You are familiar with and interested in.

Service providers of Port of Kemi are keen on aggregate a common perspective to improve their services. Your opinion is very important. The participants of this survey are taking part in a draw; prize is a cruise tickets for two to the tourist icebreaker Sampo (value 520€). The winner will be informed personally.

Thank You for Your effort in advance.

Best regards,

Aino Kalliainen

Business Economy & Logistics
Kemi-Tornio University of Applied Science
aino.kalliainen@edu.token.fi

Haastattelun teematMillä tavalla käyttämänne **sataman valintaan vaikuttaa**

- ✓ Palvelutaso/ammattitaito
- ✓ Sijainti
- ✓ Infrastrukturi
- ✓ Taksapolitiikka
- ✓ Operaattoreiden toiminta
- ✓ Joku muu, mikä?

Kuvailekaa Kemin sataman **toimintaa verrattuna muihin alan toimijoihin**

- ✓ Palvelut, esim. hinaaja, ahtaus, kunnossapito
- ✓ Toimintaympäristö
- ✓ Taksapolitiikka
- ✓ Liikenneverkot
- ✓ Toimistopalvelut; huolinta, laskutus
- ✓ Päätöksentekoprosessi
- ✓ Turvallisuus

Yhteistyön laatu Kemin sataman kanssa

- ✓ Palvelualttius
- ✓ Tavoitettavuus
- ✓ Ammattitaito
- ✓ Yhteistyökyky
- ✓ Tiedottaminen
- ✓ Toiminnan avoimuus
- ✓ Luotettavuus
- ✓ Joustavuus

Kemin sataman vahvuuksia mielestänne

- ✓ Pieniä, joustavia organisaatioita
- ✓ Henkilöstön ammattitaito
- ✓ Reagointi asiakkaiden tarpeisiin
- ✓ Sijainti
- ✓ Hyvät palvelut
- ✓ Joku muu, mikä?

Tuleeko mieleenne Kemin satamaan ja **ympäristöpolitiikkaan** liittyviä asioita?

Mitä parannuksia toivoisitte seuraaviin osa-alueisiin?

- ✓ Sataman ja palveluiden markkinointi
- ✓ Talviolosuhteiden huomioiminen
- ✓ Kaluston uusiminen
- ✓ Infrastruktuurin kehittäminen
- ✓ Muu; Esim. syvempi väylä, taksat, jäänmurto?

Kemin sataman näkyvyys ja imago mielestänne

- ✓ Näkyvyys tiedotusvälineissä
- ✓ Imago
- ✓ Tiedottaminen
- ✓ Onko Kemin Satama Oy:n ja/tai Kemi Shipping Oy:n nettisivuista ollut Teille hyötyä?