



Handbok för incheckning av fraktenheter

Aaltio Emma

Examensarbete
Företagsekonomi
2020

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	7173
Författare:	Emma Aaltio
Arbetets namn:	
Handledare (Arcada):	Robert Henriksson
Uppdragsgivare:	Tallink Silja
Sammandrag: Detta examensarbete handlar om skrivarbetet av en användarvänlig handbok för incheckning som kommer att användas av fraktkoordinatorer på Tallink Silja Cargo. Det uppstod ett behov hos uppdragsgivaren att skapa introduktionsmaterial, för att kunna bidra en stabil, hög kvalitets introduktion för nyanställda. Handboken kunde också användas av anställda som ett uppslagsverk för arbetsmetoder som stöd under incheckningen. Den teoretiska referensramen förklarar processen av att skriva en handbok och hur man skriver pedagogiska och informativa texter. Ur teorierna skapades ett praktiskt verktyg, som stödde arbetets empiriska del – det vill säga skrivarbetet av handboken. För att samla data och information för handbokens innehåll, utfördes informationssökning i uppdragsgivarens interna material och tre semi-strukturerade intervjuer med anställda med stor sakkunskap inom sitt område. Det som blev obesvarat under informationssökningen, utformades till intervjuguiden och blev därmed svarat under intervjuerna. Under den praktiska delen av detta examensarbete genomförs planeringen, informationssamlandet, skrivandet, redigerandet och skapandet av den slutliga versionen av handboken. Resultatet av detta examensarbete är en omfattande och tydlig handbok, som är lätt och behagligt att använda och är även i uppdateringsbart format.	
Nyckelord:	Rederi, frakt, incheckning, handbok, introduktion
Sidantal:	40
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Bachelor of Business Administration
Identification number:	7173
Author:	
Title:	
Supervisor (Arcada):	Robert Henriksson
Commissioned by:	Tallink Silja
Abstract: The aim with this bachelor thesis is to write a user-friendly training manual for cargo co-ordinators at Tallink Silja Cargo. There was a need to create introduction material for new employees to be able to provide a constant, high quality introduction to new employees. Another purpose for the training manual was to support employees during the check in, in case they needed to control the correct method for a task. The theoretical frame of this thesis explains the process of writing a manual and what to include when writing educational and informative text. A practical tool was created from the gathered theories, which was used during the empirical part of this thesis. A search of information in the company's internal material and three semi-structural interviews with employees with experience and "know-how" were conducted to gather data and information for the training manual. Questions that rose during the search of information were answered during the interviews. The practical part of this thesis was the planning, gathering of information, writing, editing and creating the final version of the training manual. The result of this thesis is a comprehensive and clear manual, which is easy and pleasant to use and update.	
Keywords:	Shipping line, cargo, checkin, manual, introduction
Number of pages:	40
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1	INLEDNING	6
1.1	Problemformulering	7
1.2	Syfte	7
1.3	Presentation av företaget	8
1.3.1	AS Tallink Grupp	8
1.3.2	Tallink Silja Cargo.....	8
1.3.3	Incheckning på fraktavdelningen.....	8
1.4	Avgränsningar	9
2	TEORI	9
2.1	Texten i en handbok	9
2.2	Skrivandet av en handbok	11
2.2.1	Förberedelser inför skrivarbetet	11
2.2.2	Första utkastet.....	13
2.2.3	Textens omarbetning och planeringen av illustrationerna.....	14
2.2.4	Planeringen av sidorna.....	15
2.2.5	Tillverkning av den slutliga versionen.....	17
2.2.6	Om tillverkning och distribution av handboken.....	17
2.2.7	Utbildning av anställda och rapportering till ledningen.....	17
2.3	Verktyg för empirin	23
3	METOD	18
3.1	Informationssökning	19
3.2	Semi-strukturerad intervju	20
3.3	Intervjuguide	21
3.4	Utförandet och resultatet av intervjun.....	21
4	EMPIRI.....	23
4.1	Förberedning	26
4.2	Insamling av material.....	28
4.3	Ett utkast.....	28
4.4	Omarbetning.....	30
4.5	Planering av sidorna.....	31
4.6	Den slutliga versionen	32
5	DISKUSSION	32
5.1	Metod.....	32
5.2	Teori	33

5.3	Det praktiska verktyget	35
5.4	Slutsatser.....	35
5.5	Begränsningar och brister	36
Källor		37
Bilaga 1. Intervjuguide.....		

Figurer

Figur 1	Tillvägagångssättet för datainsamlingen.....	19
Figur 2	Ett verktyg för utarbetningen av en handbok.....	23
Figur 3	Handbokens upplägg.....	27
Figur 4	Handbokens upplägg efter omarbetning	31

1 INLEDNING

Sjöfrakt är nödvändigt för ett land som Finland, för att kunna idka handel med andra länder. Förra årets varuflöde var 108 miljoner ton, av vilka cirka 48 miljoner ton exporterades och närmare 60 miljoner ton importerades. 91 miljoner ton, det vill säga 84 % av varuflöden in och ut från landet, transporteras till sjöss. (Tulli 2019)

Sjöfart är en global näring, med internationella lagar och regler som ska följas. För att behålla en hög säkerhetsnivå, måste de som arbetar inom sjöfart ha färdighet och kunskap om de rätta tillvägagångssätten (Traficom 2020). Sjöfartsskydd täcker inte bara verksamheten på havet, utan även på hamnområdet. Liksom sjöfartsskydd, baserar sig hamnskyddet på internationella regelverk inom sjöfartsbranschen, som SOLAS-konventionen och ISPS-koden. I Finland ska hamnarna också följa den finska lagstiftningens förordningar om skyddsåtgärder samt transport och tillfällig bevaring av farliga ämnen. Dessa regleringar försäkrar en stabil säkerhetsnivå för både människor och miljön. (Traficom 2019)

Alla aktörer i hamnen bär ansvar för säkerheten. Därför är det viktigt att anställda inom organisationerna känner till processerna. De nya anställda lär sig processerna under introduktionen till arbetet. Att följa lagstiftning är inte den enda nyttan företaget får från en introduktion. Enligt Lepistö (2004 s. 57) förbättras kvaliteten och resultatet av arbete och färre misstag sker då anställda fått en introduktion till sitt arbete. Även ekonomiska fördelar skapas för att arbetsverktyg och utrustning används på önskat sätt, vilket minskar på servicebehov. Andra fördelar för arbetsgivaren är att anställdas attityd mot arbetet och arbetsgivaren blir positiv, vilket leder till att de anställda inte byter jobb lika ofta.

Under introduktionen anpassar den nyanställda sig till arbetsgemenskapen, som har en viktig roll eftersom den nyanställda är i början beroende av sina kolleger (Lepistö 2004 s. 59). En anställds osäkerhet och nervositet sjunker samt intresse och ansvarstagande för arbetet stiger under introduktionen. Den är även nyttig för nyanställda för att utbildandet till arbetsuppgifterna går snabbare och därmed utvecklas yrkeskunskaper. Då arbetsuppgifterna lärs från första början rätt, går arbetet smidigare. (Lepistö 2004 s. 56) Men för någon som börjar ett nytt jobb, kan det kännas tungt, även överväldigande, med

så mycket nytt att komma ihåg och lära sig. Som stöd kan organisationen samla ett informationspaket om företaget, med broschyrer och instruktioner till arbetet. (Österberg 2005 s. 97)

1.1 Problemformulering

Jag har fått som uppdrag av Tallink Silja att skriva en handbok om incheckning av fraktenheter. Eftersom det fanns ett begränsat antal instruktioner till arbetsuppgifterna, ansåg uppdragsgivaren att det fanns ett behov för en handbok där alla instruktioner var samlade. Med en handbok kunde man lättare utbilda nya arbetstagare om arbetet. Den kunde även användas som en checklista till lärandet av arbetsuppgifter, för att se till att alla nyanställda får en väluppbyggd introduktion där samma saker behandlas. Detta skulle leda till en stabil kvalitet av introduktionen. Genom att samla instruktioner till arbetsuppgifterna i incheckningen, skulle hela processen bli mer konsekvent.

Genom användningen av handboken kunde man försäkra sig att alla har samma metoder och processer till de varierande uppgifterna, vilket skulle även långsiktigt upprätthålla arbetets höga kvalitet. Handboken kommer att behandla arbetsuppgifterna där man anser den behövas mest kritiskt, vilket är incheckningen av fraktenheter. Där jobbar den anställda självständigt och har inte alltid möjlighet eller tid att dubbelkolla med en kollega vad korrekta förhållningsättet är.

1.2 Syfte

Syftet med detta examensarbete är att skapa en handbok för fraktkoordinatorer på rederiet Tallink Siljas fraktavdelning. Med hjälp av handboken ska fraktkoordinatorerna kunna utföra sina rutinarbetsuppgifter effektivt under incheckningen. Den ska även förebygga fel i arbetet. Examensarbetet behandlar processen av att skapa handboken. Handboken är sekretessbelagd av uppdragsgivarens önskemål – därmed finns inga delar av den med i detta examensarbete.

1.3 Presentation av företaget

1.3.1 AS Tallink Grupp

Det estniska företaget AS Tallink Grupp är en av Östersjöns största passagerar- och fraktrederier. AS Tallink Grupps flotta på 13 fartyg på Östersjön möjliggör att erbjuda ett stort utbud på tjänster och flera avgångar (Tallink 2020a). För att tillfredsställa kundens behov på rutterna med högsta efterfrågan, är två av fartygen på rutter med intensiv godshandel enbart för frakt (Tallink 2020b). 2018 var omsättningen 950 miljoner euro, var av 13 % skapades av företagets fraktverksamhet. Samma år växte fraktens omsättning med 7 miljoner euro. AS Tallink Grupp driver verksamhet mellan Estland, Finland, Sverige och Lettland på sju olika rutter på Östersjön. (Tallink Grupp 2019) Det finska dotterbolaget heter Tallink Silja Oy och har 1000 anställda på fartyg och 500 på land (Tallink Silja 2019a).

1.3.2 Tallink Silja Cargo

Inom Tallink Silja Oy, bär avdelningen Tallink Silja Cargo ansvar för transport av fraktenheter, som lastbilar, släpvagnar, maskiner och nya personbilar, på Tallinks och Silja Lines fartyg. Finlands fraktavdelningens huvudkontor ligger i Västra hamnen i Helsingfors. Där jobbar fraktkoordinatorer som arbetar med incheckning och bokning av fraktenheter på fartygen. Incheckning sker i Västra hamnen, Södra hamnen och Nordsjö hamn i Helsingfors samt i Åbo hamn. (Tallink Silja 2019b)

1.3.3 Incheckning på fraktavdelningen

Lastningen och lossningen för fartyg är en mångsidig process där flera aktörer arbetar tillsammans. Incheckningen av fraktenheter sköts av fraktkoordinatorer. Under incheckningen arbetar man tillsammans med andra incheckningsarbetare, planarbetare och fartyget samt intressenter som hamnen och tullen. Till incheckning hör arbetsuppgifter av olika

slag. Under en avgång använder en koordinator flera program och nätsidor, kommunikationsradio, biljettmaskin och telefon. Från Västrahamnen är det sju avgångar dagligen och från Nordsjö hamn två.

1.4 Avgränsningar

Handboken kommer i första hand att skrivas för incheckningen av fraktenheter i Västra hamnen i Helsingfors. Samma program och liknande processer finns i de andra hamnarna där uppdragsgivaren har verksamhet, och därför kan handboken modifieras för att tas i bruk i dem också. Men för att uppnå en djupare inblick, kommer handboken att innehålla korrekta arbetsmetoder endast för de vanligaste situationerna som sker i Västra hamnens incheckning.

2 TEORI

Alla teorier som presenteras kommer inte att vara med i studien, men ger en bra bild av ämnet. Först uppbyggs en teoretisk referensram till skrivandet av en handbok. Av de väsentliga delarna skapas det ett verktyg för hur en handbok görs.

2.1 Texten i en handbok

En handbok är en lärobok till ett arbete. Därför är det skäl att ta reda på hur man skriver pedagogiska texter, som är lättlästa och -förståeliga. När ämnet som behandlas är svårt, är det viktigt att instruktionstexten är simpel och tydlig. Läsbarheten påverkas av faktorer som meningens längd och ordval. (Storgård 2016 s. 19) Lättförståeliga meningar är korta och det lönar sig att avsluta en mening före man lyfter in ny information (Nyström 1999 s. 27). Informationen i läroböcker ska bindas ihop, så att läsaren förstår hur den relaterar till andra delar och helheten. Detta kan göras med att skriva anvisningarna i en ordning så att de bildar klara steg i en process. (Nyström 1999 s. 8)

Anvisningarna i handboken kommer att skrivas på finska, även om en del av begreppen är på engelska. I finska kan informationsstrukturen ändras lätt, på grund av den fria ordföljden, som kan användas i både aktiv och passiv (Nyström 1999 s. 27). Informationsstrukturen är informationens ordningsföljd i en mening. Då informationen ges på ett lättbegripligt sätt, fungerar informationsstrukturen väl. En text kan göras väldigt lättläst genom att byta ordens ordningsföljd beroende på vad man vill lyfta fram. På grund av finskans fria ordföljd, kan meningen byggas upp enligt informationsstrukturen medan i svenska måste man följa de grammatiskt korrekta ordföljdsreglerna. En typisk informationsstruktur är att börja en mening med information som läsaren vet från förut och sedan ge ny information, som lätt kan kopplas ihop. Konkret betyder det att börja en mening med känd information, och efter det lägga in ny information, så att den inte kommer för hastigt. När man skriver läroböcker, ska man sträva efter att inte ha vänstertyngda meningar där informationen är i början av meningen. Sådär kan man binda den nya informationen till det läsaren redan känner till. (Nyström 1999 s. 10–14)

Vänstertyngda meningar är jobbiga att läsa och man ska sträva efter att göra handboken intressant för användaren att läsa och se på. För att få omväxling i texten, ska man inte alltid börja en mening med ett subjekt. Om man börjar meningen med ett adverbial, kan man naturligt presentera ett nytt subjekt i slutet av satsen. Samtidigt kan man upprepa information, med att börja en ny mening med det som man avslutat det senaste med. (Nyström 1999 s. 21–22)

Upprepning är ett etablerat sätt för inläring, vilket handboken ska stöda. Sättet handboken är skriven på beror på användarna och hurdan slutprodukt man önskar sig. Ifall man skriver en pappersbok, ska texten vara längre för att människor läser böcker. Men då informationen finns på en datorskärm, läser man inte lika långa texter. Man skummar igenom texten och letar efter något. (Uimonen 2003 s. 60–61) Läsaren kan inte understryka det viktiga i texten, då den inte är i pappersform, vilket gör det till skribentens uppgift att lyfta fram det viktiga. En välskriven digital text har därför det väsentliga i början, och i senare stycken kan man ta upp saker som är bra att veta. Då får läsaren ut det viktiga fastän hon inte skulle läsa hela stycket. (Uimonen 2003 s. 67)

2.2 Skrivandet av en handbok

Det finns ett begränsat antal konkreta anvisningar på hur en handbok ska skrivas. Casady (1992) har dock ställt upp klara rekommendationer om ämnet. Enligt Casady är en lämplig handbok välskriven då skaparna lätt kan uppdatera den. Den har en estetisk uppbyggnad, är utformad så att det är lätt att följa instruktioner och innehåller illustrationer som förstärker inläring. En lämplig handbok får anställda att utföra sitt jobb rätt men dessutom på ett effektivt, enhetligt och behagligt sätt.

Enligt Casady (1992 s. 17–23) finns det flera steg för att skriva en handbok, som kommer att behandlas djupare i följande stycken. Pesonen (2007) och Uimonen (2003) beskriver vad man ska ha med då man publicerar ett informativt verk.

2.2.1 Förberedelser inför skrivarbetet

Det finns i alla fall två olika sätt att börja förberedelserna för skrivarbetet av en handbok. Innan man börjar skriva uppmanar Uimonen (2003 s. 19) att man ska låta idéerna flöda. Man ska inte tänka på en logisk ordningsföljd, utan släppa loss idéerna och skriva ner allt. Idéerna ska skrivas kort, med temaord, korta förklaringar och frågor.

Casady (1992 s. 18) däremot rekommenderar ett mer strukturerat tillvägagångssätt, där man börjar med att lista upp olika ämnesområden, uppgifter och funktioner som ska tas upp i handboken. Delarna ordnas på ett lämpligt sätt, helst i den ordning de ska vara upplagda. För varje del ska grundpunkter, exempel, delsteg och aktiviteter markeras och tilläggas. Innan man går vidare, kan det vara nyttigt att få förslag av möjliga användare och deras chefer om vad som borde tas med. Det kan vara till hjälp att se på andra handböcker, både företagets egna och andra, externa böcker. Skribenten kan börja samla in clip art och andra illustrationer, som kommer att behövas senare i processen.

Det är svårt att skapa och förklara stora helheter samt skriva ner det klart och tydligt. Därför lönar det sig att planera i förväg vad det är som man kommer att skriva om. Man ska klura ut vad man verkligen är ute efter med sin text. I detta fall är det att informera

och utbilda anställda. Man ska även tänka på hurdana läsarna är. Det berör ålder, utbildningsnivå, värderingar och attityder. (Uimonen 2003 s. 9–13)

Pesonen (2007 s. 2–5) rekommenderar också att innan man börjar planera ett verk, ska man tänka på flera saker kring syftet. Först ska man tänka från vem verket är. Hurdan bild vill företaget ge av sig själv? På vilket sätt ska skaparen och företaget synas i det? Ofta har företagen ett klart format som ska följas, och den kan även definiera hur skribenten ska synas i publikationen.

Man ska definiera till vem verket är, vem är målgruppen? Hurdana är personerna som hör till målgruppen, deras utbildning, vad de uppskattar och inte uppskattar. Ju mindre målgrupp, desto lättare är det att rikta verket till dem. Ifall gruppen är större och väldigt heterogen, blir det avsevärt svårare. Enligt Pesonen (2007) ska skribenten lära känna sin fokusgrupp, och relatera till dem.

Det finns flertal olika slags publikationer, som kan förstärka eller förändra företagets anseende, marknadsföra eller informera. Pesonen (2007) råder att skribenten ska fråga sig hurdan reaktion önskas från mottagaren?

Enligt Pesonen (2007) ska man också tänka vilket är det effektivaste och lönsammaste sättet att få fram ett meddelande. Frågan handlar mycket om de praktiska delarna av publikationen och dess utseende, vilket påverkas av budgeten och andra resurser. När är det mest optimalt att publicera? Man ska till exempel minimera risken att verket drunknar i ett informationsflöde. Det är viktigt att även fastställa tidsramen man har före man börjar projektet.

Frågorna är viktiga för att de hjälper skaparen få en inblick i hurdant verket ska vara. En del svarar på frågor gällande typografi, med vilket man kan stöda och förstärka sitt meddelande. (Pesonen 2007 s. 13)

2.2.2 Första utkastet

Man kan låta upplägget styra utformningen av handbokens första utkast. Materialet ska presenteras på ett logiskt sätt. Det åstadkommer man med att börja med lätta uppgifter och sedan fördjupa till mer avancerade uppgifter. Det är även viktigt att under processen förklara stegen och ge grundliga instruktioner. Det är väsentligt att man litar på sin egen kreativitet, istället för att förlita sig på någon annans text. Genom att kopiera någon annans text kan man upprepa samma misstag som den första skribenten gjort. Målet är att man skriver en bättre handbok än de som redan finns till. (Casady 1992 s. 18)

Man ska bryta ner alla uppgifter som beskrivs i handboken till hanterliga inlärningsenheter. Språket man skriver ska vara kortfattat med aktiva verb. Långa, tungrodda meningar kan förvirra användarna, vilket kan leda till att man hoppar över viktiga instruktioner. Istället ska man skriva korta satser och numrerade steg. Ett tydligt upplägg hjälper läsarna upptäcka mellansteg och mindre punkter. (Casady 1992 s. 18)

Det är viktigt att känna sin läsare, för att kunna skapa ett verk som är intressant för dem. Man ska inte använda för komplicerade uttryck som läsaren inte förstår, eftersom hon då tappar intresset. Konkreta saker är alltid lättare att förstå än abstrakta. Därför ska man sträva efter att göra abstrakta saker mer konkreta. Det lyckas med att skribenten söker svar på följande frågor under planeringen och skrivandet:

- Vad betyder det i praktiken?
- Varför är något som det är?
- Vad ett exempel på saken är?
- Hurudan är saken?
- Vad kan saken jämföras med?

Med svaren blir texten konkret, då den färgas med detaljer, beskrivningar och jämförelser. (Uimonen 2003 s. 14–17)

Med textens typografiska medel ska man vara konsekvent, så att läsaren lätt kan följa med. Då det finns listor eller förteckningar med, ska man hålla sig till samma metod att rada upp saker. Om man vill rama in viss slags information, ska det alltid gälla liknande information. Med ramar och linjer kan man påverka hur ljust eller mörkt omslagen är.

Om man lämnar bort ramar och linjer kan sidorna bli ljusare och luftigare. (Pesonen 2007 s. 45–47)

När första utkastet är färdigt, ska man sätta det åt sidan för minst en vecka. Handbokens framtida användare kan granska, kritisera och redigera den under tiden. Skribenten ska ta i beaktan alla förbättringsförslag, eftersom redigering gör handboken bättre. Granskarna ska vara sådana som kommer att använda handboken, nya och mer erfarna anställda och deras chefer. Att ensam skriva en handbok brukar vara mindre framgångsrikt jämfört med att ta emot ändringsförslag från andra. Det är avgörande att acceptera och erkänna andras bidrag. Oftast kan en person inte komma ihåg alla små detaljer. Om handboken är en gruppinsats, är det lättare för användarna att ta i bruk den. (Casady 1992 s. 18)

2.2.3 Textens omarbetning och planeringen av illustrationerna

Efter att ha tagit en paus från handboken, klarar man eventuellt av att läsa den från en ny synvinkel. Efter att man läst igenom sitt verk, ska man ta itu med att bedöma andras förslag och förverkliga de som är relevanta. Man ska även granska grammatik, punkter, skriv- och stavfel och sätta texten i rätt format. (Casady 1992 s. 18)

Det kan hända att man byter plats på stycken eller större helheter. Det är viktigt att komma ihåg att ordningen inte kommer att vara den slutliga, den ändras med texten. En god ordningsföljd skapas då man tar i beaktande i vilken ordning läsaren behöver informationen. (Uimonen 2003 s. 20)

Då man väljer en font ska man beakta textens läsbarhet. Vissa fonter kan vara föråldrade eller associeras till något oönskat. Ifall man väljer att använda mer än en font, ska de vara olika men passa väl ihop. Då ska man vara konsekvent och följa typografistilen man valt. Typografi hjälper läsaren att känna igen textavsnitt och gör texten läsbar. Företaget har oftast en egen typografi som ska följas. (Pesonen 2007 s. 13–29) Flera företag har ett format som ska följas, en så kallad visuell linje. Den visuella linjen representerar starkt

hurdant företaget är och hur den urskiljs från andra och liknande företag. För att den visuella linjen ska hållas enhetlig, behövs det klara instruktioner om “design management”. (Pesonen 2007 s. 6–7)

Efter att man korrigerat texten, kan man välja och placera illustrationer. De ska placeras så att de klargör punkter och delmoment, visar avklarade uppgifter, bryter långa stycken med text och hjälper användare hitta till rätta instruktioner enkelt. Med en illustration kan man få en eller flera saker uttryckta. Illustrationerna ska vara tydliga, och ifall de har text i sig, ska de vara så pass stora att texten enkelt går att läsa. Minimalistiska, svartvita illustrationer fungerar bättre ifall man ska tillverka handboken som pappersversion. (Casady 1992 s. 18–21)

Bilderna ska vara informativa och dekorativa. I handboken kommer bilderna att komplettera information som finns i texten och hämta ny information, men även passa i verket så att handboken är estetisk och enhetlig. En bild är välplacerad då den distribuerar viktig information, ger en ny aspekt, presenterar ett ämne tydligare än texten eller då den väcker läsarens intresse och gör verket livligare. Ifall bilden är bra, behövs det ingen bildtext som förklarar det som syns på bilden. (Pesonen 2007 s. 48–49)

2.2.4 Planeringen av sidorna

När texten är flytande och bilderna placerade så att de förstärker textens meddelande, är det dags att planera sidornas uppbyggnad, till exempel med en dispositionsmall (Pesonen 2007 s. 9). För att hitta lätt fram i handboken, ska rubrikerna vara informativa. Med underrubriker kan man bygga upp helheter av saker som hänger ihop. Om det finns meny-rubriker, som i informationssystem, ska de avslöja sidornas eller flikarnas innebörd. Man ska skapa rubrikerna med tanke på läsaren. Rubriken ska upplysa om innehållet, väcka läsarens intresse och skrivas med ord som läsaren förstår. (Uimonen 2003 s. 63–65)

För att handboken ska vara estetiskt och konsekvent ska man planera en dispositionsmall. Dispositionsmallen är en plan för hur materialet delas upp och placeras på omslagen. Det

kan göras med hjälplinjer som inte finns i den slutliga handboken men stöder planeringsprocessen så att sidorna blir i samma format. Som enklast kan en dispositionsmall ha en kolumn för texten och marginaler. Det är ett lämpligt alternativ ifall det skriftliga verket består endast av text. Man ska beakta att nedre marginalen inte blir för smal, annars blir texten tung och motbjudande. Där ska man också lämna utrymme till sidnummer. Ju bredare marginaler, desto ljusare och luftigare blir texten, vilket gör det trevligare att läsa. I övre marginalen kan man lämna utrymme till ett sidhuvud. (Pesonen 2007 s. 9–12) Sidhuvudet, som kan innehålla bokens namn, del och kapitel, hjälper läsaren hitta fram information då man skummar igenom sidorna (Pesonen 2007 s. 46).

I dispositionsmallen ska man planera kolumnernas antal, bredd, tomrummet mellan dem och marginalernas bredd. Ifall man väljer att ha många kolumner, blir de smalare. Antalet kolumner beror på sidstorleken och textmängden. Kolumnernas bredd korrelerar med materialets läsbarhet, därför påverkar fontens storlek hur kolumnen ser ut. Mellanrummet mellan kolumnerna ska vara lite större än radavståndet mellan stycken. (Pesonen 2007 s. 38)

Sidornas layout ska vara ljus eftersom det gör materialet lättläst och luftigt, vilket hjälper att ta till sig information (Pesonen 2007 s. 47). Detta kan man åstadkomma med radavstånd och genom att lämna tomrum på sidorna. Tomrum på sidorna ger läsaren utrymme att tänka och ta emot information. Men användningen av tomrum ska vara konsekvent, annars verkar det som en del av informationen saknas eller att bokens disposition är oplanerat. (Pesonen 2007 s. 40)

Utseendemässigt ska handboken ha tillräckligt breda marginaler och man kan avväga att ha vågräta linjer som går ända ut till marginalerna, vilket delar upp texten i lätthanterliga sektioner. Det gör texten luftigare men tillåter också möjligheten att göra handboken till en bunden version. Skribenten ska veta hur den slutliga versionen kommer att tillverkas, emedan sidornas uppbyggnad beror på hur den slutliga versionen ser ut. Det är bra att ha sidnummer så hittar läsaren lätt fram. Numreringen lönar det sig att göra i till exempel Word-programmet. Då kan man smidigt lägga till en sektion eller sida utan att numreringen blir fel. Illustrationerna ska vara bredvid texten de hänvisar till, men modeller kan placeras före texten som förklarar dem. (Casady 1992 s. 21)

2.2.5 Tillverkning av den slutliga versionen

De sista delarna som görs är pärmbild, innehållsförteckning, index och ordlista för termer, eftersom deras utseende beror på den slutliga versionens innehåll. På pärmbilden ska det stå handbokens namn, skribenternas namn, företagets namn och datum. Det är även passande att ge erkännande till personer som hjälpte till med att skapa handboken. Av det slutliga arbetet görs kopior som sedan distribueras till användarna. Arbetet kan laddas ner på en gemensam plattform i ett format där det kan uppdateras och ändras. Pappersversionen av den slutliga versionen ska vara klar och tydlig, man kan avväga att skriva ut versionen på ett tryckeri för att uppnå bästa möjliga kvalitet. Det lönar sig att skriva ut minst två stycken, en för eget bruk och en för om tillverkning, men det är smart att också göra säkerhetskopior. (Casady 1992 s. 22)

2.2.6 Om tillverkning och distribution av handboken

Ifall man överväger att ha handboken som en pappersbok istället för digitalt, är det viktigt att fråga sig vad är det lättaste bindningssättet med tanke på uppdatering. Då man måste ändra på information eller tillägga en sida, är till exempel en mapp lättare att uppdatera än en spiralbunden handbok. När det är dags att tillägga sidor, kan det vara nyttigt att ha en lista på personer som fått handboken så att man kan försäkra sig om att alla har en tidsenlig, aktuell version. (Casady 1992 s. 23)

2.2.7 Utbildning av anställda och rapportering till ledningen

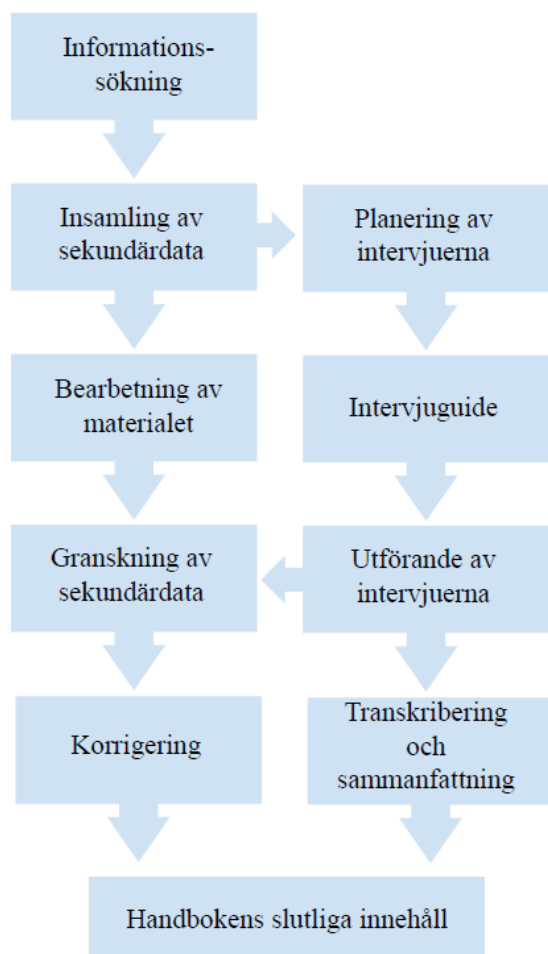
Även den bästa handboken är ineffektiv ifall anställda inte vet hur den används. Utbildningstillfällen kan hjälpa anställda lära sig använda handboken på ett effektivt sätt. Ett produktivt sätt att få igång ett utbildningstillfälle är att få ledningens "seal of approval". Om ledningen kraftigt rekommenderar, eller även gör det obligatoriskt, är hög närvaro garanterat. Det sista steget i att skriva en handbok är att rapportera till ledningen resultatet

av utbildningstillfällen. I rapporten ska man förklara handbokens syfte och hur den främjar företaget, ge erkännande till granskare och andra som hjälpte till med handboken. Man kan kort presentera handboken genom att hänvisa till innehållsförteckningen och berätta om de viktigaste delarna. Därpå ska man sammanfatta hur mycket tid skrivprocessen tog, vem alla boken distribuerats till och när de kan förvänta sig en uppdatering till versionen. (Casady 1992 s. 23)

3 METOD

Undersökningsmetoder utgår från nyfikenhet att få svar på en problemformulering. Det finns olika sätt att utföra en företagsekonomisk forskning. De kan generaliseras till två huvudkategorier, kvantitativa och kvalitativa undersökningsmetoder. Det är synsättet på teori och forskningsstrategi som klargör vilken undersökningsmetod det är fråga om. Kvantitativa metoder har en deduktiv inriktning och är styrda av teorin. Kvalitativa forskningsmetoder ser på teori och praktik från ett induktivt perspektiv, vilket betyder att teorin skapas efter undersökningen. För att samla material till handboken måste arbetsrutinerna studeras kvalitativt genom intervjuer och informationssökning, varefter en handbok om arbetet kan skapas. (Bryman & Bell 2005 s. 297–299)

Insamlingen av material för handboken börjar med att se på det som finns till förfogande. Det gör man med en informationssökning. Genom att se på materialet som redan finns, hittar man också luckorna som måste fyllas. Därför sätter informationssökningen igång planeringen av ämnena som intervjuerna måste behandla. Samtidigt som intervjuguiden formas, kan sekundärdatat omformuleras och skrivas i handbokens första utkast. Detta möjliggör granskningen av materialet som samlats med informationssökningen under intervjuerna. Efter intervjuerna, transkriberas och sammanfattas de och felen i första utkastet korrigeras. Denna process belyses med modellen nedan.



Figur 1 Tillvägagångssättet för datainsamlingen

3.1 Informationssökning

Handboken är uppbyggd av primär- och sekundärdata. Primärdata samlas under intervjuerna medan sekundärdata samlas genom informationssökning i internt material. Användningen av sekundärdata är kostnadseffektivt. Trots att materialet är samlat för ett ändamål kan det tillämpas till något annat utan att sätta tid på samlingen. (Bryman & Bell 2005 s. 231–235) Sekundärdata för handbokens innehåll samlas från avdelningens interna information och meddelanden, samt av skribentens egen erfarenhet och kunskap om arbetsuppgifterna och uppdragsgivaren. Tillförlitligheten i materialet kommer att granskas av personer med erfarenhet om uppgifterna. Handboken kommer att läsas igenom av de intervjuade personerna, varefter eventuella fel kommer att korrigeras. Eftersom det finns skriftligt, användbart material för handboken, samlas under intervjuerna information om otydliga och bristande instruktioner.

Av allt material som finns till förfogande, inkluderas i handboken endast det som behandlar incheckningen. Därför finns det begränsat med kunskap om vissa datorprogram, som en anställd på avdelningen måste behärska. Men eftersom de inte direkt hör till arbetet i incheckningen, utan till fraktkoordinators andra arbetsuppgifter, avgränsas de från det samlade materialet. Det skriftliga sekundärdatat letas fram från instruktioner och informationsmeddelanden, som är sparade på arbetsdatorernas lokala diskar eller som har skickats till anställda.

3.2 Semi-strukturerad intervju

Metoden för detta examensarbete är en kvalitativ, semi-strukturerad intervju. Det gäller en flexibel intervju, där en intervjuguide används men ifall den intervjuade tar upp andra ämnen som relaterar till huvudtemat, finns det möjlighet att diskutera dem också. (Bryman & Bell 2005 s. 363)

En intervju lämpar sig väl för syftet, för att forskningssättet är flexibelt. Även om man kommer att ställa i stora drag liknande frågor för urvalsgruppen, kan man skifta fokuset enligt den intervjuades svar och fråga tillägsfrågor. I kvalitativa intervjuer försöker man komma åt intervjupersonens åsikter och synpunkter genom att ge dem frihet att formulera sina svar hur de vill. Därför kan man låta diskussionen gå mot ett håll, för att på det sättet få detaljerad kunskap om vad den intervjuade anser om ämnet. (Bryman & Bell 2005 s. 360–363)

Målet med intervjun är att samla data för handbokens innehåll. Svaren som fås av intervjuerna kommer att berätta vad handboken borde och kommer att innehålla. Intervjuerna behandlar incheckningen, andra processer under arbetsturen och avdelningens samarbete med andra aktörer. Anställda i olika positioner kommer att intervjuas, två anställda från fraktavdelningen och deras närmaste chef. De arbetar tillsammans under incheckningen och har således god kunskap om ämnet. Urvalet är anställda som anmält sig frivilliga då uppdragsgivaren frågat om intresse att vara med och skapa introduktionsmaterial, vilket var cirka två månader före skrivarbetet av handboken påbörjades.

Intervjuerna kommer att utföras på arbetstid och intervjupersonerna kommer att meddelas i förväg hurdana ämnen kommer att diskuteras. Då har de möjlighet att tänka ut och eventuellt leta fram till information till en del av frågorna som behandlar detaljer. Undersökningen och dess syfte kommer också att presenteras i förhand. Till intervjun deltar endast intervjuaren och intervjupersonerna. För att minska på missförstånd och ha en så korrekt bild av intervjun som möjligt, kommer de att bandas in och därefter transkriberas. Ifall det finns något som intervjuaren anser inte vara av nytta till undersökningen, kommer de delarna inte att transkriberas. (Bryman & Bell 2005 s. 362–370, 376–377) Efter transkriberingen, sammanfattas intervjuerna och resultaten skrivs ner på svenska.

3.3 Intervjuguide

Som förberedelse inför intervjun, skapas en intervjuguide. Intervjuguiden innehåller frågor disponerade enligt ämnesområden. Områden som täcks är rutiner och problemlösning under incheckningen, andra arbetsuppgifter som hör till incheckningspersonalen och förslag till annat som handboken borde innehålla. Största delen av frågorna är konkreta, där målet är att få veta hur intervjupersonen gör i olika situationer med en motivering varför de föredrar detta förhandlingsätt. Några frågor är mer öppna och uppmanar till diskussion. Under och efter intervjun, uppmanas intervjupersonerna komplettera sina svar i ett senare skede, om det finns något de kommer på att borde finnas i handboken.

Intervjuguiden finns som bilaga 1.

3.4 Utförandet och resultatet av intervjun

Intervjuerna skulle utföras i person, men på grund av att de skulle ha ordnats relativt sent med tanke på examensarbetets tidtabell, utfördes en av intervjuerna per telefon och två per epost. Frågorna skickades per epost till alla intervjupersoner ett par dagar innan intervjun utfördes. Med avdelningschefen utfördes intervjun per telefon. Första utkastet av handboken hade samma dag blivit färdigt, vilket möjliggjorde att granska handboken under intervjus gång. Första kommentarerna och korrigeringsarna kunde diskuteras och utföras, vilket gjorde intervjun längre, till drygt två timmar. Transkriberingen av svaren till

intervjuguidefrågorna blev cirka 3500 ord. Kommentarer och förbättringsförslag om handboken skrevs rakt in i dokumentet med Google Docs-kommentarfunktion. Svaren av första intervjun tillades inte i handboken, endast förbättringsförslagen. Detta på grund av att svaren kanske skulle påverka de följande intervjupersonernas svar.

En del av kommentarerna som var enkla att åtgärda korrigerades innan utkastet skickades till de två andra intervjupersonerna. De läste igenom handboken innan de svarade på frågorna för att vara insatta i innehållet innan intervjun. På grund av att det var svårt att uppskatta när intervjuerna kunde hållas, kom man överens att intervjupersonerna svarade på frågorna per epost. Efteråt diskuterades en del av svaren utförligare i person. Komplementsvaren skrevs in intervjupersonernas svar.

Då alla intervjuer hade utförts, kunde de jämföras och sammanfattas. I början av året hade det skett vissa förändringar i incheckningsprocesserna, men i stora drag gällde samma regler från förut. De intervjuade var av samma åsikt att man kunde erbjuda bättre kundbetjäning för både företag och deras chaufförer än förut. Rutinerna inom incheckning behandlades, till exempel situationer där användningen av kommunikationsradion är lämpligast. Andra arbetsuppgifter som den anställda måste sköta om under incheckningen gav mångsidiga svar och där måste intervjuaren dra en gräns om vad som egentligen hörde till incheckningen och vad till fraktkoordinators andra uppgifter. Till incheckningens arbetsuppgifter ansågs höra ansvarsuppgifter som krävde omedelbara åtgärder i vilken hamn som helst.

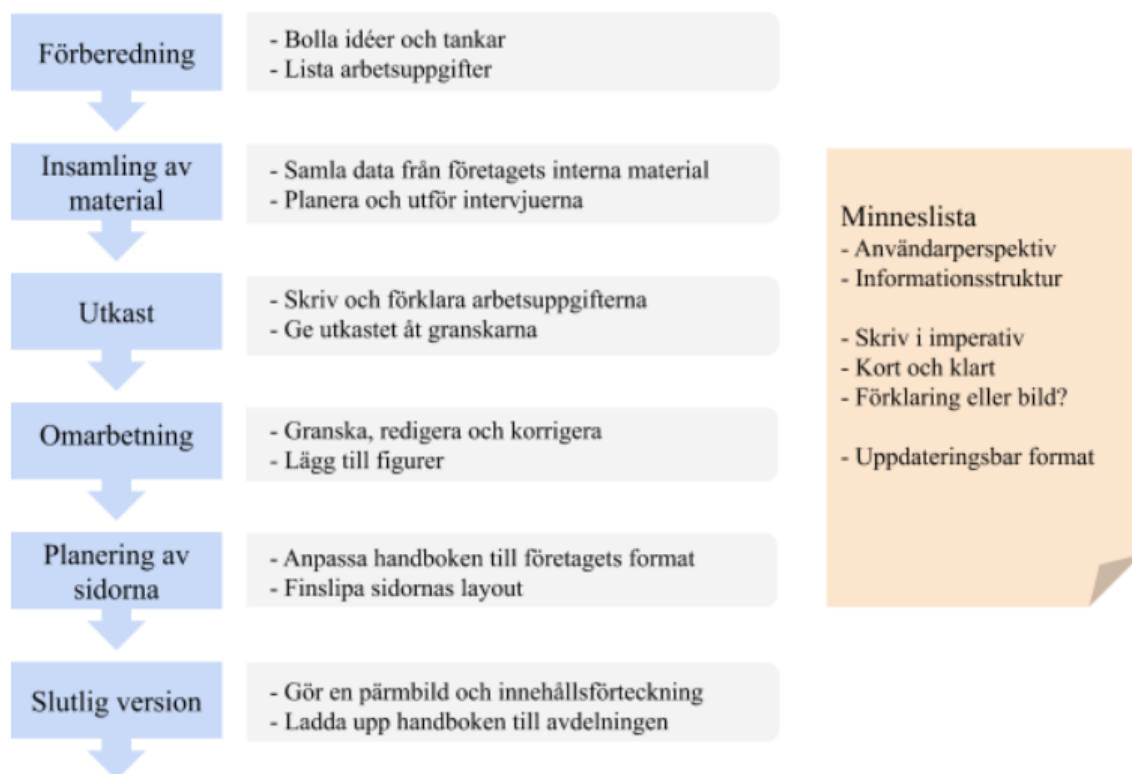
Problemlösning gällande arbetsverktyg gav få men varierande svar, för att frågan behandlade problem som uppstod ofta men slumpmässigt. Som instruktioner till biljettmaskinen gavs råd om maskinens mekanik och hurdana åtgärder olika problem krävde. En av intervjupersonerna kom också fram med skriftliga instruktioner om vad som skulle göras vid olika felanmälan. Ett förbättringsförslag till handboken var att lägga till ett problemlösningsskapitel. Där kunde ofta förekommande problem behandlas och personerna som skulle kontaktas då dessa problem uppstod nämnas. Mindre förbättringsförslag behandlade mest innehållet. De kunde lätt läggas i handboken som kommentarer, som åtgärdades senare. Det kom också kommentarer om information som skulle redigeras eller skrivas

om. Under intervjun fastslog man handbokens slutliga format, och att den skulle laddas upp till Windows Teams programmet, som används under incheckningen.

4 EMPIRI

4.1 Verktyg för empirin

Jag bestämde mig att göra ett praktiskt verktyg för att skriva handboken. Den grundar sig på Casadys handboksskrivningsprocess med inflytande av den övriga teoretiska referensramen. Jag har tillagt delar som jag anser viktiga för mitt arbete och justerat processen så att den passar till syftet för mitt arbete. Verktuget innehåller arbetsprocessen steg för steg och en minneslista över detaljerna i innehållet. Verktuget är delat i två eftersom utöver att processen ska avklaras i denna ordning, ska checklistan granskas under skrivandet. Den empiriska delen av detta arbete följer skrivandet av handboken, med hjälp av detta verktyg.



Figur 2 Ett verktyg för utarbetningen av en handbok

För den första fasen ”Förberedelser inför skrivarbetet”, kombineras Uimonens (2003 s. 19) och Casadys (1992 s. 18) sätt att börja skriva en handbok. Först tillämpas Uimonens sätt, där tankarna skrivs ner kort och med temaord. Sedan struktureras dessa tankar i ett dokument, med ämnesområden som kapitel. Arbetsuppgifter, informationssystem och dataprogram som ska presenteras i handboken listas upp (Casady 1992 s. 18). Sedan kommer innehållsförslag diskuteras med avdelningens chef. Då idéerna för innehållet finns uppskrivna i listan, kan upplägget planeras. Fastän Casady (1992 s. 18) rekommenderar att i detta skede börja samla in bilder och illustrationer, kommer bilderna samlas under skrivprocessens gång, där de behövs.

Det andra steget är att samla material till handboken. Som Casady (1992 s. 18) nämner, att ensam skapa en handbok kan göra slutprodukten ensidig och en gruppinsats tas lättare i bruk av användarna. Därför samlas material från erfarna anställda med skickliga och effektiva arbetsmetoder och från uppdragsgivarens interna material. Planeringen och utförandet av intervjuerna sker efter informationssökningsprocessen i uppdragsgivarens interna material (Bryman & Bell 2005 s. 360–363). På detta sätt får man mer ut av intervjuerna, då man inte ställer frågor som redan finns besvarade skriftligt.

Enligt upplägget fylls omslagen med instruktioner. Det börjas med de lättare ämnen, som bidrar med baskunskap och övergår sedan till de mer krävande och avancerade arbetsuppgifterna. I handboken förklaras aktiviteter med enkelt språk, korta meningar samt aktiva verb och numrerade delsteg. Abstrakta saker ska göras så konkreta som möjligt genom detaljerade och beskrivande förklaringar (Uimonen 2003 s. 14–17). En del av instruktionerna kommer att skrivas som förklaringar till vad som ska göras då en händelse inträffar. Upplägget ska hålla materialet i lämpliga inlärningsenheter. Vid behov måste det korrigeras, till exempel med att lägga till beskrivande bilder eller med tomrum (Personen 2007 s. 47). När första utkastet är färdigt, får personer från olika positioner granska materialet. Granskarna är blivande användare av handboken. (Casady 1992 s. 18)

Efter ungefär en veckas paus, ögnas handboken noggrant igenom. Förbättringsförslag granskarna kommit med tas i beaktan och handboken börjar omarbetas. Textens gramma-

tik och rättskrivning måste granskas, och figurer och bilder sätts in där de behövs. Figurerna placeras så att de stöder det som uttrycks i texten och gör texten lättare och luftigare. Skärmdump från informationssystem kan illustrera antingen avklarade uppgifter eller viktiga punkter i dem. (Casady 1992 s. 18) Det är önskvärt att bilderna är både informativa och dekorativa, så att handboken är lika estetisk som lärande (Pesonen 2007 s. 48–49).

Handbokens upplägg ska vara klar och logisk, vilket uppnås med hjälp av rubriker och underrubriker (Uimonen 2003 s. 63–65). Man ska vara konsekvent med typografin och granska att stycken med liknande information har samma font och storlek. För att lättna handbokens förståelse, ska man följa typografistilen. Stilen kommer att vara enligt uppdragsgivarens visuella linje. (Pesonen 2007 s. 13–29) Med en dispositionsmall kommer handboken att knytas ihop som en helhet. Dispositionsmallen har ett sidhuvud, där det står kapitlets namn, så har användaren lättare att veta vad stycket handlar om även om de bara skummar igenom texten. (Pesonen 2007 s. 46) Det kommer att användas av tomrum på sidorna, som gör layouten ljus och ger läsaren plats att motta information (Pesonen 2007 s. 40).

Till sist förbereds den slutliga versionen genom att granska att handboken motsvarar kraven i uppdragsgivarens ”brand manuals” bestämmelser. Marginalerna ska vara lämpligt breda. Med funktioner i Word tillägger jag sidhuvud och gör pärmbild, innehållsförteckning och eventuellt en ordlista. På pärmbilden kommer handbokens och uppdragsgivarens namn. På första sidan tackas de som var med och skapade handboken. Sist laddas den slutliga versionen upp på Teams-programmet. (Casady 1992 s. 21–22)

Till höger om processen och stegens förklaringar, är minneslistan som berör innehållet av handboken. De är väsentliga och konkreta punkter som måste tas hänsyn till under hela skrivprocessen. Punkterna är grupperade enligt deras egenskaper. ”Användarperspektiv” och ”Informationsstruktur” handlar om att tänka på läsaren. Handboken ska skrivas för användarna och man ska komma ihåg handbokens syfte under skrivarbetet (Pesonen 2007 s. 2–5). Situationer och uppgifter ska ses från deras synvinkel och handboken ska vara användarvänlig som en helhet och som ett uppslagsverk. Upplägget skapas i den ordning läsaren behöver informationen (Uimonen 2003 s. 20). Meningarnas informationsstruktur

ska byggas upp genom att första ta upp känd information, som sedan kopplas till den nya (Nyström 1999 s. 10–14).

De följande punkterna ”Texten i imperativ”, ”Kort och klart” och ”Förklaring eller bild?” berör texten. Att skriva texten i imperativ gör handbokens innehåll konsekvent och lättförståeligt. Texten kommer att vara kort och klar med aktiva verb (Casady 1992 s. 18). Meningarna kommer även att göras korta, så att de avslutas istället för att ny information presenteras (Nyström 1999 s. 27). Det ska övervägas ifall det i vissa fall är lättare att förklara något med ord eller med en bild. Illustrationer och bilder på utförda uppgifter visar enkelt till läsaren det korrekta sättet (Casady 1992 s. 18).

Nederst finns en tilläggsruta ”Uppdateringsbar format”. För att processer och informationssystem uppdateras konstant måste handboken vara i ett format så att den kan lätt uppdateras och ändras på. Detta steg kommer inte att förverkligas i sin helhet under detta arbete, men kommer att tas i beaktan och se till att det lyckas smidigt i framtiden. Till minneslistan kan komma till önskemål av uppdragsgivaren under utarbetningens gång. I det fallet fylls önskemålen i minneslistan.

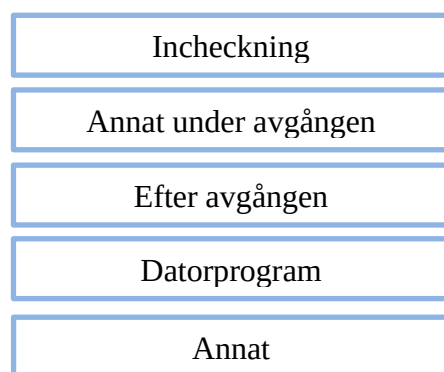
En del av den samlade teorin finns inte med i verktyget, för att den är irrelevant för denna handbok. Till exempel kommer handboken inte att göras som en pappersversion. Därför har delar gällande bindningen, om tillverkningen och distributionen av en fysisk handbok lämnats bort (Casady 1992 s. 21–23).

4.2 Förberedning

Skrivarbetet av handboken började med förberedelserna. Enligt Uimonens (2003 s. 19) rekommendation att börja ett skrivprojekt, skrevs först ner idéer och tankar om ämnet. En del var konkreta saker, som datorsystem och deras funktioner, medan andra var mer allmänna och breda, som ämnesområden och arbetsuppgifter (Casady 1992 s. 18). Av temaorden och korta beskrivningarna kunde utformas en skiss av handbokens upplägg. Till skissen skrevs vad de olika ämnesområden kunde behandla.

Då en logiskt uppbyggd skiss av upplägget hade åstadkommits (Casady 1992 s. 18), diskuterades med chefen önskemål om handbokens innehåll och upplägg. De nya förslagen lades till i skissen, men somliga tankar argumenterades ifall de hörde till incheckningen eller till andra arbetsuppgifter, och en del avgränsades därför bort. Det var viktigt att tänka på användarperspektivet och utan vissa avgränsningar kunde innehållet bli för brett och handla om saker som hade att göra med incheckning indirekt (Pesonen 2007 s. 2–5). Det ansågs vara mer ändamålsenligt att förklara kärnfunktionerna mer detaljerat. Vid detta skede kom man överens att handboken skulle göras som ett digitalt dokument, även om den eventuellt i framtiden skulle tryckas till en pappersversion. Huvudorsakerna till detta beslut var att handboken alltid skulle vara tillgänglig och lätt att uppdatera.

Då ämnen som skulle finnas med i handboken var samlade, kunde deras ordning och handbokens upplägg planeras. Upplägget delades i fem kapitel enligt ämnesområden. För att handboken skulle flyta i den ordning som läsaren behöver informationen (Uimonen 2003 s. 20), börjar handboken med ett kapitel om grunderna i incheckning av en fraktenhet. Det andra kapitlet beskriver annat som måste göras under incheckningen och om situationer som ofta förekommer. Följande handlar om arbetsuppgifterna efter avgången och om uppgifter som måste tas hand om under arbetsturen. Fjärde kapitlet beskriver olika funktioner i datorprogrammen och illustrerar hur de ska användas. Det sista innehåller allmän information om hamnen, regler och råd.



Figur 3 Handbokens upplägg

4.3 Insamling av material

Skriftligt material som fanns till kunde utnyttjas i handboken. Det gällde instruktioner som delas till nyanställda, anteckningar skribenten gjort under introduktionstiden, epost-meddelanden med förändringar av rutinerna och en del filer som delas med avdelningen, som innehåller information om till exempel enheter med farligt gods. Instruktionerna var dock skrivna på ett sätt som var lätta att förstå ifall man var bekant med arbetsuppgifterna och datorsystemen. Texten skrevs om i imperfekt, simplifierades och uppgifter förklarades ytterligare (Casady 1992 s. 18, Nyström 1999 s. 27). Insamlingen av material och dess omskrivning skedde samtidigt, för den anledning att handboken skulle vara skriven med egna ord istället för att vara kopierat (Casady 1992 s. 18). Det var även praktiskt lättare att skriva instruktionerna rakt i handbokens upplägg än att första samla allt material och sedan bearbeta det.

Ibland fanns det möjlighet under arbetsturena i incheckning att skriva ner anteckningar om processens steg och aktiviteter. På arbetsplatsen fanns även informativa anmärkningar till arbetet, som var viktiga att ha med i handboken. Även om skrivandet lyckades med egen erfarenhet och observation av rutinerna, bildades det ibland osäkerhet och tvivel om vissa tillvägagångssätt. Dessa markerades med frågetecken i handboken. Efteråt kunde de omformuleras och skrivas ner i intervjuguiden som frågor. Intervjuguiden utformades så småningom om, då handbokens innehåll började bli färdigt, men saknade instruktioner i vissa kapitel. Då det var optimalt att utföra intervjuerna, var handbokens första utkast färdigt, förutom delarna som saknade instruktioner och förklaringar som skulle fås som svar under intervjuerna.

4.4 Ett utkast

Innehållet och dess uppbyggnad är väsentliga delar av handboken. Innehållet kunde lätt skrivas in i det planerade upplägget. Även om insamlingen av information och dess skrivning i handboken skedde samtidigt, måste texten omskrivas och förkortas flera gånger för att uppfylla sitt syfte (Pesonen 2007 s. 2–5). Texten bröts till korta inlärningsenheter, ett stycke var oftast ungefär 5 rader och som längst 9 rader (Casady 1992 s. 18). Informationsstrukturen i meningarna och deras längd var något som finslipades gång efter gång

(Nyström 1999 s. 10–12). En god handbok är grundlig men lättläst även om den behandlar komplicerade saker (Storgård 2016 s. 19). För att göra handboken lätt att använda, beskrivs arbetsuppgifterna och deras instruktioner på en praktisk nivå. Det förklaras ofta varför något görs, för att användaren av handboken skulle lättare begripa arbetsuppgifterna.

Arbetsprocesserna presenteras detaljerat i den ordning läsaren behöver veta om dem under arbetsturens gång. Användningen av informationssystem behandlas i en ordning så att de bildar logiska steg i en process (Nyström 1999 s. 8). Informationssystemen presenteras, förklaras när och till vad de används samt hurdan information man hittar i dem. (Uimonen 2003 s. 14–17) Ibland var det krävande att försöka förklara dem enkelt. Då var det lätt att sätta in en skärmdump av avklarade arbetsuppgifter (Casady 1992 s. 18). Det blev även svårare då man försökte ta i beaktan användarperspektivet, men var osäker hurdan bakgrundskunskap handbokens framtida användare skulle ha (Uimonen 2003 s. 9–13, Pesonen 2007 s. 2–5). En del av uppgifterna kändes som självklarheter, men för att minska möjliga fel, var det viktigt att skriva en förklaring till dem.

Då informationen finns på en datorskärm, läser man inte lika långa texter. Man skummar igenom texten och letar efter något. (Uimonen 2003 s. 60–61) Därför skrevs handbokens meningar korta och det eftertraktades att göra det så enkelt som möjligt att hitta information som behövs i olika situationer. För att användaren skulle hitta snabbt svar, skrevs handboken med tanke på Ctrl + F-sökfunktionen. Instruktionerna färgades med synonymer och slangord som används på arbetsplatsen, vilket underlättar användaren att hitta rätt avsnitt. Ett annat sätt att hjälpa användaren var att länka ord och förklaringar med varandra. Det möjliggör att om det är något läsaren ville fördjupa sig i, kan hon trycka på ordet som flyttar henne till underrubriken med mer information om ämnet.

Till det första utkastet sakgranskades en del av innehållet, genom att leta fram information från uppdragsgivarens interna material. Detta gällde till exempel vissa detaljer om tidpunkter, som kunde ha ändrats efter att informationsmeddelandet skrivits. Ifall det var större ämnesområden som var oklara eller måste sakgranskas, gjordes detta under intervjun. På grund av tidsbrist, ansågs det bäst att först göra färdigt det första utkastet, skicka det till granskarna och sedan utföra intervjuerna. Under intervjuerna samlades material som fattades från det första utkastet och ämnesområden som var dels oklara besvarades.

Det första utkastet skickades till tre granskare. Först till avdelningens chef för att innehållet och upplägget skulle godkännas. Sedan skickades handboken till de två andra som arbetar på avdelningen. Alla granskare hade tillgång att lägga kommentarer i dokumentet, för att kunna omedelbart skriva ner förändringsförslag.

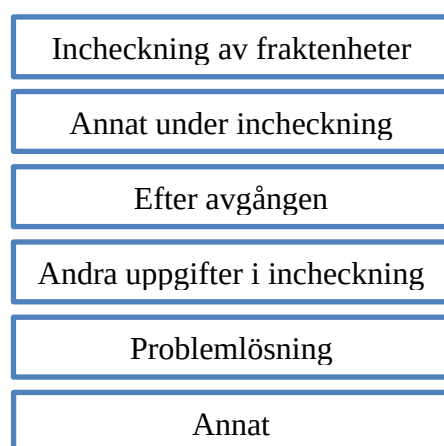
4.5 Omarbetning

Efter ungefär en veckas paus från att skriva handboken, skulle den redigeras. Granskarna hade skrivit in kommentarer i dokumentet, och förändringsförslag som kommit fram under intervjuerna sattes in som kommentarer. Svaren från intervjuerna sattes in i handbokens upplägg, i avsnitten och kapitlen som lämnats tomma för dem. De måste omformuleras och skrivas enligt det praktiska verktygets minneslista. Då allt fanns i ett och samma dokument var det smidigt att redigera och korrigera.

Ändringsförslagen var för det mesta konkreta råd av vad som borde ändras. Det fanns vissa skriv- och slarvfel, som att meningen var i passiv istället för imperativ (Casady 1992 s. 18). En del förklaringar krävde exempel och vissa uttryck måste förklaras med bättre ordval. I handboken sattes in mera bilder, för att en del av instruktionerna blev klarare då de illustrerades med avklarade uppgifter (Casady 1992 s. 18). De informativa bildernas färger passade väl ihop, vilket gjorde handboken även estetisk (Pesonen 2007 s. 48–49). Somliga delar av arbetets praktiska del fattades helt och hållet, som till exempel användningen av biljettprintern. Några instruktioner i handboken var fel. Dem hade granskarna kommenterat de korrekta tillvägagångssätten till. De skrevs vid behov om till imperativ och förklarades ytterligare (Casady 1992 s. 18). Meningarna redigerades så att informationsstrukturen var mer flytande (Nyström 1999 s. 10–14).

Vissa korrigeringsåtgärder måste diskuteras med granskarna. Det gällde speciellt för dem att specificera deras önskan, då det var svårt att veta ifall ändringarna utfördes som de tänkt sig. Största delen av förbättringsförslagen verkställdes. Förslag som inte gick att genomföra handlade oftast om specifika situationer, som man inte kunde skrivas allmänna anvisningar till. Istället skrevs det i handbokens introduktion att vissa situationer kan kräva yrkeskunskap och erfarenhet och om man känner sig osäker, får man alltid be om

hjälp. För de mest allmänna problem som uppkommer under arbetsturen, gjordes ett separat Problemlösning-kapitel. Detta ändrade på upplägget av handboken, men gav den ett mer logiskt informationsflöde. Handboken börjar med ett kapitel om grunderna i incheckning av en fraktenhet och tar sedan upp avancerade men ofta förekommande situationer som sker under processen. Nästa kapitel beskriver annat som måste göras under incheckningen. Följande handlar om efter avgången, det vill säga då incheckningen avslutas. Det femte kapitlet är det sista som handlar om incheckning och i den beskrivs andra uppgifter som hör till incheckningspersonalen. De två sista kapitlen, som inte längre beskriver incheckningsprocessen, handlar om problemlösning och annat viktigt som är bra att veta.



Figur 4 Handbokens upplägg efter omarbetning

4.6 Planering av sidorna

Uppdragsgivarens ”brand manual” fanns tillgänglig på Intranet, där det fanns instruktioner hur materialet skulle användas. Klarhet och att vara konsekvent underströks som kärnpunkter i uppdragsgivarens material. Till handbokens uppslag användes en färdig dispositionsmall, som fanns till förfogande. På varje sidas sidhuvud placerades uppdragsgivarens logo med minsta print och namnet på kapitlet. (Pesonen 2007 s. 46) Dispositionsmallen hade anvisningar till marginalers bredd. Tomrummen på sidorna gjorde uppslagen luftigare, vilket hjälper läsaren ta emot informationen (Pesonen 2007 s. 40). För typografin fanns råd om vilka fonter var lämpliga och hur de skulle användas i texten

(Pesonen 2007 s. 13–29). Färgkoderna för fonterna hittades lätt med färgpaletten som fanns med i ”brand manual”.

4.7 Den slutliga versionen

För att man kan lätt uppdatera och knyta ihop information med digitala verktyg, ansågs det lättast att inte ha handboken i pappersform. Att laga pärmbilden och göra innehållsförteckningen gick snabbt och smidigt i Google Docs. Då kapitel eller kortare avsnitt ska tilläggas, kan man skriva in dem och uppdatera innehållsförteckningen med ett klick (Casady 1992 s. 22). Pärbilden gjordes enhetlig med resten av handboken, det vill säga att den var minimalistisk med handbokens namn ”Cargo Check In” och uppdragsgivarens logo på. Till sist skrevs en kort introduktion med en förklaring om hur handboken ska användas. Den slutliga versionen av handboken granskades och lästes igenom, varefter den var färdig att lämnas in till uppdragsgivaren. Handboken laddades upp som ett låst dokument till Windows programmet Teams, som används dagligen av de anställda. För uppdateringen av dokumentet, kommer det att finnas en redigerare som kan ändra på instruktionerna. Alla användare har möjlighet att kommentera innehållet och redigeraren kan uppdatera handboken utgående från kommentarerna.

5 DISKUSSION

5.1 Metod

Informationssökningen och intervjuerna som metodval var väldigt lämpliga för arbetet. Det var nyttigt att först göra informationssökningen för att vara säker på sin sak under intervjun. Denna ordning fungerade även väl för att det som samlats med informationsökning kunde sakgranskas under intervjuerna.

Däremot kunde utförandet av intervjuerna ha skötts tidsmässigt bättre. Även om det i detta fall gick att ha intervjuerna efter att första utkastet av handboken var lämnat till granskarna, var det meningen att först samla allt material varefter utkastet skulle skrivas. Fastän handboken var i stora drag färdig, saknade den väsentlig kunskap. Detta ställde

små problem då granskarna ville tillägga nya avsnitt med till information i handboken, vilket drog ut på skrivprocessen. Det kunde man ha undvikit med att fastslå en tidtabell med uppdragsgivaren, med tidsgränser för båda parterna. Då skulle intervjuerna ha utförts då det var den bästa möjliga tidpunkten.

5.2 Teori

Teorin i detta examensarbete behandlade handbokens text och processen hur man skriver en handbok. Enligt Storgårds (2016) anvisningar skrevs texten i handboken med enkelt språk, korta meningar och tydliga instruktioner. Att tillämpa Nyströms (1999) teorier om att knyta ihop information, relatera den till andra delar och helheten samt bygga upp meningar med tanke på informationsstrukturen fungerade väl i handboken tack vare finskans fria ordföljd. Beroende på vad som skulle betonas, kunde meningarna börjas med instruktionens viktigaste tanke eller med att koppla ihop meningarna med att presentera känd information och efter det ta upp ny information. Sätten att framhäva information ansågs viktiga och därför fanns de med som punkter i det praktiska verktygets minneslista. Punkten ”Användarperspektiv” skapades enligt Uimonens (2003 s. 9–13) och Pesonens (2007 s. 2–5) teorier att tänka ut och komma ihåg vad syftet med handboken är.

Enligt Uimonen (2003 s. 67) skummar man igenom instruktioner i digital format och därför ska man ha den viktiga informationen i början av texten. Det var svårt att få in Uimonens tanke eftersom stegen före kärnan i en process måste förklaras. Det gick inte alltid att börja ett stycke med det väsentliga för att jag ansåg att det kunde orsaka att användarna av misstag hoppar över steg.

Den teoretiska referensramen för stegen i att skriva en handbok av Casady (1992) följdes men några undantag utfördes. Till exempel under förberedelsen skulle illustrationer samlas (Casady 1992 s. 18), men jag tyckte det var lättare att göra under skrivarbetet. Illustrationer samlades och sattes in i handbokens text då det uppstod ett behov för dem.

Jämfört med Casadys (1992) teori, placerades arbetets metod del mellan förberedelserna och det första utkastet. Det betraktades nödvändigt att genomföra informationssökningen

för att kunna skriva det första utkastet. Casadys (1992) sätt att skriva instruktioner i lämpliga inlärningsenheter och som en tydlig process togs i beaktan. För att åstadkomma detaljerade instruktioner i handboken, användes Uimonens (2003 s. 14–17) konkretiserande frågor som stöd under planeringen och skrivandet. Frågorna användes speciellt då program skulle förklaras för att se till att alla fysiska småsteg fanns med. Konsekvent typografi som Pesonen (2007 s. 45–47) råder om tillämpades i kapitlens rubriker och under rubriker. Enligt Uimonen (2003 s. 63–65) och med tanke på konsekvent typografi placerades mer avancerad information under mindre underrubriker medan grundkunskap som först i stycken under huvudrubriken.

När granskarna hade givit sina kommentarer och det övriga data hade samlats under intervjuerna, kunde handboken omarbetas och redigeras (Casady 1992 s. 18). Förbättringsförslagen var av alla slag och största delen av dem verkställdes. Ett av de mest tidskrävande förändringsförslag som implementerades var att ändra på uppläggets ordning, vilket enligt Uimonen (2003 s. 20) kan lätt ske under en skrivprocess. Det var klart att ordningen som föreslogs var mycket mer logiskt och därmed bättre för läsaren. Med väljande och placering av bilderna följdes Casadys (1992) och Pesonens (2007) instruktioner så mycket som möjligt. Skärmdump på avklarade uppgifter var informativa och visade enkelt vad som skulle göras.

Pesonens (2007 s. 9–12) tanke på att ha en dispositionsmall tillämpades för sidornas planering, vilket försäkrade att sidorna hade en gemensam stilistisk linje. Resten av layouten och typografin gjordes enligt uppdragsgivarens visuella varumärkesidentitet. Efter finslipandet av handboken, tilläggandet av de sista delarna och den sista granskningen kunde handboken lämnas in till uppdragsgivaren. För att handboken gjordes som ett digitalt dokument som skulle finnas tillgänglig, behövdes inte de sista delarna i Casadys (1992 s. 22–23) process utföras. Även om alla delar av teorierna inte tillämpades i skrivandet av denna handbok, anser jag att det fanns goda råd som gav idéer för tillvägagångssättet.

5.3 Det praktiska verktyget

Verktyget som var uppbyggd med sex steg i skrivandet samt en minneslista över det som måste beaktas under skrivprocessen var ett optimalt instrument under examenarbetets empiriska del. Verktyget tog i beaktan handbokens användare och hur de skulle tillfredsställas, textens egenskaper, processen över hur handboken skulle skrivas och uppbyggas, och hur den i framtiden kunde uppdateras. Istället för att gå igenom den teoretiska referensramen under skrivprocessen, var det tidseffektivt och relativt enkelt att utgå från verktyget.

För att göra verktyget mer användbar för andra liknande projekt, kunde det tilläggas i det tips på skrivprocessen som bevisade sig vara bra. Till exempel kommentarerna i Google Docs är ett gott verktyg då det finns flera som samtidigt läser och granskar materialet, för att då ser man de andras kommentarer men det finns fortfarande endast en redigerare i dokumentet. Funktionen fungerar också när handboken ska uppdateras, då användare kan kommentera om föråldrad information.

5.4 Slutsatser

Syftet med detta examensarbete var att skapa en handbok om incheckning för fraktkoordinatorer. Genom en sammanställning av teorier om att skriva handböcker, läromedel och informativa texter kunde ett verktyg av teorin skapas. Verktyget fungerade som en kontrollista och en vägvisare under skrivarbetet. Utifrån detta arbete kan jag konstatera att skapa introduktionsmaterial är tidskrävande och kräver kreativitet. Kreativitet behövs för att göra lärandet intressant och lätt, vilket gäller både texten och de stilistiska egenskaperna. Det gäller att omformulera och redigera, vilket tar tid.

Resultatet är en handbok om incheckning som kommer att tillämpas för vägledning av nyanställda och som uppslagsverk för anställda med erfarenhet. Handboken stöder fraktkoordinatorerna under arbetet, vilket förbygger fel i arbetsuppgifterna. För att handboken samlade gemensamma instruktioner för arbetet, således kan man tänka sig att arbetets höga kvalitet är lättare att uppehålla med hjälp av handboken. Avslutningsvis kan sägas att detta examensarbets syfte uppfylldes.

5.5 Begränsningar och brister

På grund av sekretessbeläggningen som garanterar att känslig information om uppdragsgivaren inte sprids med detta examensarbete, kunde källornas reliabilitet i informations-sökningsprocessen inte kontrolleras. Tillförlitligheten kunde man i en viss utsträckning kontrollera med intervjupersonernas hjälp, men med ett bredare och större urval kunde det ha uppnåtts en högre grad av tillförlitlighet.

Då man ska lära grunderna i något är det svårt att veta hur ämnet ska avgränsas. Personer i olika positioner har olika åsikter om vad som hör till grunderna och vad som är mer avancerat. På grund av det rådande tillståndet med COVID-19 pandemin blir handbokens användning i praktiken som vägledning av nyanställda obesvarat. Av denna anledning fattas resultatet av den praktiska tillämpningen av handboken, vilket skulle ha bevisat mer eventuella brister. Jag tror starkt dock att handboken innehåller grundkunskap som en person med liknande bakgrund som jag skulle behöva.

Det kunde vara intressant för kommande skribenter att skriva en handbok genom att använda observation som metod. Då kunde man se och fokusera på hur arbetet utförs och hurudana rutinerna är. Vidare forskning kunde även behandla implementeringen av en handbok i praktiken och analys av resultaten av hur den i verkligheten fungerar.

KÄLLOR

- Bryman, A. & Bell, E., 2005, Företagsekonomiska forskningsmetoder. Liber Ekonomi, Malmö, Sverige.
- Casady, M. J., 1992, The Write Stuff for Training Manuals, Training & Development, 46 (3), p. 17. Tillgänglig: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=afh&AN=9090215&site=ehost-live> Hämtad 16.1.2020
- Lepistö, I. 2004. Työpaikkakouluttajan käsikirja. Helsinki: Työturvallisuus keskus. 2. Uudistettu painos.
- Nyström, I., 1999, Språktips för läromedelsförfattare, Esbo, Schildt.
- Pesonen, E. 2007. Julkaisijan käsikirja. Jyväskylä: Docendo.
- Storgård, J., 2016, Pedagogisk text, Helsingfors, Schildts & Söderströms.
- Tallink Silja, 2019a, Tallink Silja Oy lyhyesti. Tillgänglig: <https://www.tallinksilja.fi/tieto-tallink-siljasta> Hämtad 7.1.2020
- Tallink Silja, 2019b, Tillgänglig: <https://www.tallinksilja.fi/tallink-silja-cargo> Hämtad 18.3.2020
- Tallink, 2020a, AS Tallink Grupp. Tillgänglig: <https://www.tallink.com/about> Hämtad 7.1.2020
- Tallink, 2020b, Services. Tillgänglig: <https://www.tallink.com/services> Hämtad 7.1.2020
- Tallink Grupp, 3/2019, Tallink Grupp Company Presentation Tillgänglig: <https://www.tallink.com/documents/10192/97627531/Tallink-Grupp-Investors-Company-Presentation-2019-03-08.pdf/3eb57386-5002-65a2-0ead-0a2bc7073a4e> Hämtad 18.3.2020
- Traficom, 2020, Merenkulun pätevyyskirjat. Tillgänglig: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/merenkulku/merenkulun-patevyyskirjat> Hämtad 8.3.2020
- Traficom, 2019, Sataman turva-asiat. Tillgänglig: <https://www.traficom.fi/fi/liikenne/merenkulku/sataman-turva-asiat> Hämtad 8.3.2020
- Tulli, 26.3.2019, Ulkomaankaupan kuljetukset vuonna 2018. Tillgänglig: https://tulli.fi/tilastot/tilastojulkaisu/-/asset_publisher/ulkomaankaupan-kuljetukset-vuonna-2018 Hämtad 22.1.2019
- Uimonen, T., 2003, Taitoa tekijälle - tehoa teksteihin: Opas tiedottavaan kirjoittamiseen, Helsinki, Infoviestintä.

Österberg, M. 2005. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. Helsinki, Edita.

BILAGA 1. INTERVJUGUIDE

Haastatteluopas

Tervehdin, esittelen itseni ja opinnäytetyöaiheeni. Kiitän heitä mahdollisuudesta osallistua haastatteluun, joka on suureksi avuksi opiskeluissani. Kerron, että saa puhua avoimesti ja jos on jotain mitä nyt tai haastattelun jälkeen ei halua julkaistavan, kunnioitan päätöstä. Osa kysymyksistä ovat yleisiä, kun taas toiset koskevat työtehtäviä.

Lähinnä haluan kuulla haastateltavien työrutiineista, eli

- *Tehtävistä*
- *Järjestyksestä*
- *Muista toiminnoista*

Koska haluan haastateltavan kertovan paljon juuri hänen käyttämistään menetelmistään, kysyn useasti tarkentavia kysymyksiä. Toistan kysymyksissä osan heidän vastauksistaan ja kysyn “Tarkoitat siis...”, “Voitko antaa esimerkin?” ja “Joten sinusta tuntuu kuin...”.

Varausten muuttaminen

Saako viikonloppuna siirtää varauksia, jos yritys on Ei saa siirtää-listalla?

Milloin ja kenelle on sopivaa lisätä hytti varaukseen?

Lähtöselvitys

Tarvitseeko Smartportia checkauksessa Länsisataman koppien nykyisellä sijainnilla?

Jos Boca on jumissa, mitä pitää tehdä?

Mitä pitää tehdä, kun yksikkö shortshipataan?

Sivutoiminnot

Mitä muita työtehtäviä kuuluu checkaukseen, kuin lähtöselvitys Seafreightissa ja lähtöjen jälkeiset työt?

Mitä muita toimenpiteitä toisesta satamasta tuleva Diversions-viesti vaatii?

Parannusehdotuksia

Käsikirjassa on Muuta-osio, mihin tulee tietoa työhön liittyvistä asioista, mitkä ei suora-
naisesti liity työtehtäviin, mutta ovat tärkeitä tietää. Mitä muuta checkaajan olisi hyvä
tietää tai pitää mielessä?

Tuleeko mieleen jotain, mitä toivoisit löytyvän käsikirjasta?

*Haastattelun päätteeksi muistutan vielä, että jos on lisättävää tai pois jätettävää, saa
milloin vain asiasta ilmoittaa. Lopuksi kiitän haastateltavia heidän ajastaan.*