



Handbok för nyanställda inom flygexporten

Axel Nylund

Lärdomsprov

Företagsekonomi

2023

Lärdomsprov

Axel Nylund

Handbok för nyanställda inom flygexporten

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi. 2023

Identifikationsnummer:

9261

Uppdragsgivare:

DSV Air & Sea

Sammandrag:

Detta lärdomsprov fokuserar på processen hur man skapar en handbok för nyanställda hos uppdragsgivaren DSV Air & Sea. Arbetets syfte är att producera en handbok som omfattar inte bara standardiseringen av operativa arbetsprocesser inom flygexporten utan även centrala anställningsfrågor. Uppdragsgivaren DSV Air & Sea är ett globalt logistikföretag som bland annat exporterar varor till stora delar av världen. Uppdragsgivaren var av den åsikten att ett introduktionsmaterial saknades helt och hållet och ansåg att det borde vara en del av alla nyanställdas introduktion i arbetet. Teoridelen av arbetet tar upp teorier som är relevanta angående hur man skriver pedagogiskt, hur man torde strukturera handboken samt inläring. Baserat på dessa teorier gjordes det upp en plan för skapandet av en handbok. Som metoder valdes semi-strukturerade intervjuer och dokument som källa. Uppdragsgivarens interna dokument samt min egen kunskap och erfarenhet utgör arbetets sekundärdata medan de semi-strukturerade intervjuerna i sin tur utgör primärdatat. Intervjuguiderna strukturerades baserat på resultat av insamlingen av sekundärdata och de delområden i handboken som krävde tilläggsinformation. Intervjuerna genomfördes som expertintervjuer med tre anställda. Respondent 3 användes som kvalitetskontroll för hela arbetet. Handboksprocessen förklaras i detalj i resultatkapitlet, från planeringsskedet ända till implementeringen. Lärdomsprovets resultat är en detaljerad handbok som lätt kan uppdateras enligt behov.

Nyckelord:

DSV Air & Sea, Flygexport, Handbok, Spedition, Introduktion, Standardisering

Degree Thesis

Axel Nylund

Handbook for new employees within air export

Arcada University of Applied Sciences: Företagsekonomi, 2023

Identification number:

9261

Commissioned by:

DSV Air & Sea Oy

Abstract:

This thesis focuses on the process of creating an employee handbook for the client DSV Air & Sea. The work aims to produce a handbook that covers not only the standardization of operational processes in air export but also essential employment-related questions. The client, DSV Air & Sea, is a global logistics company that exports goods to large parts of the world. The client believed that introductory material was entirely lacking and felt that it should be part of the onboarding process for all new employees. The theoretical part of the work addresses relevant theories on pedagogical writing, handbook structuring, and learning. Based on these theories, a plan for creating the handbook was developed. Semi-structured interviews and documents were chosen as methods. The client's internal documents, along with my own knowledge and experience, constitute the secondary data of the work, while the semi-structured interviews serve as primary data. The interview guides were structured based on the results of secondary data collection and the specific areas of the handbook that required additional information. The interviews were conducted as expert interviews with three employees. Respondent 3 acted as quality control for the whole project. The handbook process is explained in detail in the results chapter, from the planning stage to implementation. The outcome of the thesis is a detailed handbook that can be easily updated as needed.

Keywords:

DSV Air & Sea, Air export, Handbook, Forwarding, Introduction, Standardization.

Innehåll

1	INLEDNING	6
1.1	Problemformulering	6
1.2	Syfte	7
1.3	Avgränsning	7
1.4	Definitioner	8
1.5	DSV	8
2	TEORI	9
2.1	Handbok	9
2.2	Processer	9
2.3	Planering	10
2.4	Text i handböcker	10
2.5	Bilder och visuellt stöd	11
2.6	Inläring	11
2.7	Utvärdera och revidera	12
2.8	Sammanfattning	12
3	METOD	12
3.1	Val av metod	13
3.1.1	Sekundärdata	13
3.1.2	Primärdata	14
3.2	Respondenter	15
3.3	Intervjuguide	15
3.4	Tillvägagångssättet	16
3.4.1	Dokument som källa	16
3.4.2	Intervju	16
3.4.3	Implementering av ny data i handboken	17
3.5	Analys av data	17
3.6	Validitet och reliabilitet	17
3.7	Etiska frågor	19
4	RESULTAT	20
4.1	Process	20
4.1.1	Planering	20
4.1.2	Sekundärdata insamling	21
4.1.3	Första utkastet	21
4.1.4	Primärdata insamling	22
4.1.5	Text bearbetning	23

4.1.6	Utvärdering och revidering	24
4.2	Strukturen i handboken	24
4.3	Implementering	26
5	DISKUSSION.....	26
5.1	Resultatdiskussion	26
5.2	Metoddiskussion.....	27
6	SLUTSATSER	28
6.1	Studiens begränsningar	28
6.2	Förslag till vidare undersökningar	29
Källor	30
Bilagor	32

1 INLEDNING

Flygexporten utgör en bråkdel av den totala handeln för Finlands export och import. Enligt den statistik som finska tullen ger ut på sina hemsidor så utgjorde flygfrakten ungefär 0,2 procent av den totala utrikeshandeln år 2022. (Tulli, 2023)

Jag har varit anställd inom flygexporten i ungefär två år och har under denna tid fått erfara hur branschen fungerar samt hur bristfällig introduktionen till arbetet kan vara för nyanställda. Detta är problematiskt då man snabbt måste lära sig de arbetsrutiner och processer som arbetet innebär. För företaget är det ytterst viktigt att arbetet sköts smidigt då dessa rutiner och processer minimerar de misstag som görs.

Jag har fått i uppdrag av min arbetsgivare DSV Air & Sea att skriva en handbok som i första hand skall beskriva och underlätta inlärningsprocessen för nyanställda. I andra hand så skall denna handbok även användas av de mera erfarna anställda för att så småningom standardisera alla processer och rutiner i det vardagliga arbetet.

1.1 Problemformulering

Min uppdragsgivare DSV Air & Sea anser att det helt och hållet saknas en handbok för nyanställda som behandlar all den nödvändiga informationen som krävs för att nyanställda skall få en bra start på sin anställning. I form av en handbok kan man samla all information på ett och samma ställe och säkerställa att alla nyanställda inom flygexporten får ta del av samma information.

För att företaget skall fungera så smidigt och konkurrenskraftigt som möjligt krävs det att alla dess anställda vet hur rutinerna och processerna ser ut och med hjälp av detta kan man minimera eventuella misstag samt enkelt identifiera eventuella missförstånd då alla använder sig av samma arbetsprocess.

1.2 Syfte

Syftet med arbetet är att standardisera de operativa arbetsprocesserna för flygexporten på DSV Air & Sea. Detta kommer att ske genom en omfattande handbok.

Utöver de operativa arbetsprocesserna kommer handboken även att behandla mera allmän information, exempelvis vissa avtals-, ledighetsfrågor med mera.

Handboken stöder de anställda inom flygexporten i deras vardagliga arbetsuppgifter och minimerar missförstånd inom avdelningen genom att alla använder sig av samma standardiserade arbetsprocess.

1.3 Avgränsning

Handboken kommer att skrivas å DSV Air & Sea:s vägnar och kommer att behandla alla arbetsuppgifter för avdelningen för flygexport. Då företagets språk är finska så kommer handboken att på förfrågan av uppdragsgivaren skrivas på finska.

Då det redan existerar liknande handböcker för andra avdelningar så kommer andra avdelningars arbetsprocesser inte att behandlas.

1.4 Definitioner

För att underlätta för läsaren så finns det nedan en lista över de vanligast framkommande branschspecifika uttrycken och begreppen. Definitionerna är från Logistics Glossary.

Tabell 1 *Definitioner av branschspecifika begrepp (Logistics Glossary, 2023)*

Begrepp	Beskrivning av begrepp.
AWB	Flygfraktsedel, det finns två olika varianter. MAWB som är utgiven av flygbolaget. Som avsändare och mottagare används speditorsbolagen. Den andra varianten är HAWB där den verkliga avsändaren och mottagaren är synlig.
Chargeable weight	Inom flygfrakt används faktorn 1 kubikmeter = 167 kg. Används då vissa varor har en större volymvikt än egentlig vikt. Om volymvikten är större än den egentliga vikten faktureras kunden enligt volymvikten.
HS Code	Specifik tullkod för en vara.
Incoterms	Internationell bestämmelse för hur kostnader och risk för transporten delas mellan avsändare och mottagare.
Export	Utförsel av varor till utlandet.

1.5 DSV

DSV är en multinationell leverantör av transport- och logistiktjänster. Huvudkontoret befinner sig i Danmark. DSV är aktiva i närmare hundra länder och har närmare 80 000 anställda. Företaget har delats upp i tre autonoma divisioner. (DSV 2023a)

DSV Solutions erbjuder tredjepartslogistik och lagerhållning. DSV Road erbjuder transporter med lastbil medan DSV Air & Sea erbjuder flyg- och sjötransportlösningar. (DSV 2023a)

Uppdragsgivaren DSV Flygexport är underställd DSV Air & Sea. Flygexporten erbjuder transportlösningar för såväl normal flygfrakt som farliga ämnen och ömtålig last. Flygexport avdelningen specialiserar sig på att erbjuda lösningar då försändelsen snabbt måste nå sin destination. (DSV 2023b)

2 TEORI

I detta avsnitt så kommer de relevanta teorierna om ämnet att presenteras. De olika teoretiska tillvägagångssätten för handbokens skrivprocess diskuteras djupgående. De valda teorierna kommer att bygga upp det teoretiska ramverket som sedan kommer att tillämpas i praktiken under handbokens utformningsprocess.

2.1 Handbok

Handboken fungerar som en central källa där nya anställda kan hämta den väsentliga information de behöver för att komma i gång. Den omfattar en detaljerad beskrivning av arbetsuppgifter och de bästa metoderna för att utföra dem. Handbokens struktur är av avgörande betydelse för att säkerställa att informationen är lättillgänglig och att den kan användas som stödmaterial under introduktionen av nya medarbetare. Vissa avsnitt i handboken innehåller generell information om arbetsplatsen, såsom regler och lagar, medan andra kapitel fokuserar på specifika arbetsuppgifter som är unika för arbetsplatsen. I längden fungerar handboken som källa för standardiserade arbetsprocesser (Ideström & Fernlund, 2015)

Enligt Joki (2018) är en handbok i en central roll då man ansvarar för introduktionen till arbetsplatsen för nyanställda då handboken försäkrar att alla anställda har samma information som grund i sitt arbete. Joki fortsätter även och konstaterar att ett krav för en god handbok är att man enkelt kan uppdatera den så att den alltid är aktuell.

Lepistö (2000) anser att det finns flera positiva följder med användningen av handböcker – minskar antalet misstag.

2.2 Processer

För att skapa en effektiv handbok finns det flera olika riktlinjer som kan följas. Enligt Barbazette (2013) innefattar processen tre viktiga steg: planering, skapande och utvärdering samt revidering. Å andra sidan förespråkar Uimonen (2003) en annan process som betonar att man först planerar innehåll och struktur och till sist tar spåket i betraktande.

I de kommande avsnitten kommer jag att utforska och fördjupa mig i Barbazettes (2013) och Uimonens (2003) metoder för att skapa väl utarbetade handböcker. Utöver dessa teorier kommer även Pesonen (2007) och Gemmells (2015) teorier om hur handböcker struktureras att diskuteras.

2.3 Planering

Under planeringsfasen är det centralt att noggrant överväga hur handboken ska utformas för att vara så användbar som möjligt. En strategi som föreslås av Barbazette (2013) är att samla in information genom observationer och intervjuer med erfarna anställda. Genom detta kan man utvärdera arbetsuppgifter och standarder.

Vikten av en strukturerad process betonas för att förstå de grundläggande drivkrafterna bakom utvecklingen av materialet. Det är också viktigt att klart definiera vad som ska utvecklas och för vilken målgrupp handboken är avsedd. Genom att ha en klar uppfattning om målgruppen och syftet med materialet kan man skapa en text som är anpassad till den specifika kontexten. (Barbazette, 2013)

Det är avgörande att välja rätt ton i skrivandet. Om målet är att ge läsaren ny kunskap bör texten vara informativ och främja förståelse. Å andra sidan, om syftet är att läsaren ska lära sig något nytt, bör texten vara mer styrande och beskriva uppgiften steg för steg. (Barbazette, 2013)

En annan syn på planeringen hittas i Uimonens (2003) teorier där det förespråkas att låta bli att begränsa sig i början utan gå till väga genom att spara alla ideér och endast efter det tänka på strukturen.

Pesonen (2007) betonar att det lönar sig att redan från första början planera i vilket format man anser publicera i. Pesonen betonar även att man noga skall tänka på till vem, varför, hur och när, då man planerar sin handbok då detta leder till bäst resultat.

2.4 Text i handböcker

Enligt Gemmell (2015) lönar det sig att hålla sig till ett simpelt språk som är lättläst och undvika att bilda onödigt långa och svåra meningar. Gemmell förespråkar även

användningen av ord som du och jag då skribenten av handboken refererar till läsaren eller till sig själv då det i Gemmells mening leder till en mera lättförstådd text.

Pesonen (2003) lägger fokus på att även textens typografi påverkar textens innehåll. Typografin skall stöda budskapet och skall beakta vem läsaren är.

Uimonen (2003) tillägger att typografin är olika beroende på i vilket format handboken ges ut i samt att man skall ta i betraktande att det är mindre effektivt att läsa digital text gentemot tryckt text. Därför anser Uimonen att det är essentiellt att en digital text är lättläst och lättförståelig.

2.5 Bilder och visuellt stöd

Enligt Pesonen (2007) kan man använda sig av bilder eller andra visuella stöd för att skapa mervärde för läsaren och underlätta inläringen genom att lättare förmedla budskapet i texten. Barbazette (2013) tillägger att mervärdet skapas genom att man endast förmedlar en idé per bild. Dessa påståenden stöds även av annan forskning där man har funnit att visuella hjälpmedel kan fördjupa förståelsen av innehållet (Angeli & Valanides, 2004).

2.6 Inläring

Enlig Bay Atlantic University (2021) så finns det fyra olika sätt som människor lär sig på. Dessa fyra olika sätt bildar den så kallade VARK-modellen.

VAR-k-modellen är en teori om inlärningsstilar som kategoriserar individer enligt fyra primära inlärningspreferenser:

1. **Visuell inläring:** Dessa individer lär sig bäst genom visuella hjälpmedel som diagram, grafer och andra grafiska presentationer. De gynnas av att se information i visuell form.
2. **Auditiv inläring:** Individerna föredrar att lära sig genom att lyssna. De trivs i diskussioner, föreläsningar och muntliga förklaringar. De minns ofta information genom att höra den.

3. **Läs-/Skrivinläring:** Denna grupp av individer föredrar skriftliga material och läsning. De finner det mest effektivt att bearbeta information genom skriven text, anteckningar och textbaserade aktiviteter.
4. **Kinetisk/Taktil inläring:** Kinetiska eller taktila individer lär sig bäst genom att göra och uppleva saker fysiskt. De gynnas av praktiska aktiviteter, rollspel och fysiska demonstrationer.

VARK-modellen föreslår att individer kan ha en dominerande inlärningsstil, men de kan också använda andra stilar vid behov beroende på inläringssituationen. Det är ett verktyg som är utformat för att hjälpa pedagoger och elever att förstå sina föredragna inlärningslägen och anpassa sina studie- eller undervisningsmetoder därefter. (Bay Atlantic University, 2021)

2.7 Utvärdera och revidera

Enligt Barbazette (2013) så är det av yttersta vikt att man i den tredje fasen av processen bedömer det första utkastet av handboken och att man undersöker om handboken uppfyller de krav man ställt på den. Från denna kontroll får man en informativ insyn om det krävs förändringar i exempelvis strukturen.

Uimonen (2003) påpekar även att man kan göra strukturella förändringar genom hela processen och att man under processens gång lär sig hur läsaren tänker och att det i slutändan underlättar utformningen av den definitiva strukturen.

2.8 Sammanfattning

Då man tillämpar de ovanstående teorierna så följer man en tydlig och välutänkt struktur genom hela handboken. Genom att planera arbetet noggrant och välja en struktur, ett språk etc. som stöder innehållet så lägger man grunden för optimal förståelse hos läsaren.

3 METOD

Forskningsmetoder är grundade på målet att erhålla svar på specifika frågeställningar eller uppnå önskade slutsatser, tillsammans med den mest ändamålsenliga insamlingen och tolkningen av data. Inom forskningsmetodikens ramverk kategoriseras metoderna i två

huvudgrupper, nämligen kvalitativ och kvantitativ forskning. Å ena sidan karakteriseras kvalitativ forskning av en induktiv strategi som lägger vikt vid att generera generella insikter från insamlade data. Å andra sidan förknippas kvantitativ forskning med en deduktiv metodik som sätter tonvikt på testning av teorier och objektivitet (Bryman & Bell, 2013).

Handboken baserar sig på både primär- och sekundärdata. Den sekundära datan utgör grunden för handboken och samlas in genom dokument som källa. På såvis tar man vara på redan existerande information som sedan avslöjar vilka delområden som kräver mera substans. Detta ligger till grund för de intervjuguiderna som skapas för att komplementera de existerande hålen i sekundärdatan. Intervjuguiderna används därefter under intervjuer med experter inom handbokens delområden, i detta fall erfarna arbetstagare. Dessa intervjuer transkriberas därefter och resultatet av dessa utgör primärdata som stöder den redan insamlade sekundärdatan. Utöver detta så tillämpas även min kunskap inom ämnet.

3.1 Val av metod

För att uppnå syftet med arbetet är valet av rätt metod möjligen av största vikt. Då man utformar en handbok så implementeras kvalitativ forskning bestående av flera komponenter. Grunden består av sekundärdata som samlas in genom dokument som källa. Primärdata som samlas in genom semi-strukturerade intervjuer, kompletterar sekundärdatat genom att fylla de tomrum som existerar i sekundärdatat. Mina egna observationer stöder sedan den insamlade informationen.

3.1.1 Sekundärdata

Som redan tidigare har nämnts så samlas sekundärdata in från uppdragsgivarens interna dokument. I organisatoriska sammanhang är dokumenten ofta karakteriserade av en hög grad av heterogenitet, vilket innebär att de har en särskild betydelse i forskningssammanhang för företaget. Det är gynnsamt att använda sig av sekundärdata då man inte behöver använda sig av datainsamling då innehållet redan existerar.

I processen med att skapa handboken genomförs datainsamlingen genom att granska och utnyttja företagets interna dokument och samtidigt dra nytta av mina egna observationer.

Det är av avgörande betydelse att fastställa en tydlig ram för vilken typ av information som önskas och behöver samlas in för att undvika onödig eller överflödiga data.

I detta sammanhang kommer sökningen att rikta sig mot information som rör nyanställda inom flygexporten och de specifika kompetenserna som de bör inneha. Mina observationer och insikter kommer också att bidra till det bredare spektrumet av sekundärdata som samlas in. Då jag har varit anställd vid avdelningen för flygexport på DSV Air & Sea i ungefär två år så har jag både praktisk erfarenhet av arbetsuppgifterna och en fördjupad förståelse för vilken information som är mest värdefull för nyanställda.

Det första utkastet till handboken, som bygger på insamlad sekundärdata, kommer att bli föremål för en noggrann granskning och korrektur av erfarna medarbetare som har praktisk erfarenhet av arbetsuppgifterna.

3.1.2 Primärdata

Kvalitativa semi-strukturerade intervjuer kommer att stå för primärdatat i det här arbetet. Fördelarna med semi-strukturerade intervjuer är att de främjar respondenternas egna synpunkter, medan dess flexibilitet med öppna frågor ger intervjun möjligheten att utforska ämnen som kan dyka upp spontant och som kanske inte ursprungligen var planerade (Bryman & Bell, 2013).

Valet av semi-strukturerade intervjuer står i god överensstämmelse med syftet att skapa en handbok. De erfarna arbetstagarnas kunskaper och insikter är av högt värde för handbokens utformning, och därför är den semi-strukturerade intervjun en väl lämpad metod i detta sammanhang. Under intervjuerna kommer ämnen som rör tullprocesser och de allmänna arbetsuppgifterna inom området att utforskas noggrant. Slutligen kommer jag att intervjua en nyanställd gällande handboken för att eventuellt göra förändringar i innehållet samt säkerställa att handboken tjänar sitt syfte.

Informationen som samlas in från dessa intervjuer kommer att bidra till att beskriva den relevanta kunskapen som nyanställda behöver för att effektivt utföra sina arbetsuppgifter och därmed forma innehållet i handboken.

3.2 Respondenter

Alla respondenter är anställda på DSV Air & Sea. I samförstånd med uppdragsgivaren har vi kommit fram till vilka de mest lämpliga respondenterna är. I majoriteten av fallen så väljs respondenterna på den basis att de är experter inom de delområden vars information är bristande. En av respondenterna är expert inom förtullning och tullprocesser. Den andra är expert gällande det system som vi genomför våra arbetsuppgifter inom. Den tredje och sista respondenten är en person som nyligen anställts av DSV Air & Sea. Hen väljs då vi tillsammans med uppdragsgivaren anser att det vore bra att få en insyn gällande hur väl handboken tjänar sitt syfte och om handboken är tillräckligt tydlig både språkligt och visuellt.

Valet av respondenter ger en övergripande syn på handbokens delar som inte täcks av sekundärdata.

3.3 Intervjuguide

En intervjuguide används för att strukturera intervjun. I fallet med semi-strukturerade intervjuer bör intervjuguiden innefatta frågor som täcker hela delområdet. Enligt Bryman & Bell (2013) så bör frågorna vara öppna och naturligt främja diskussion kring intervjuens innehåll. För att säkerställa att man har förstått rätt så bör man även använda sig av slutna frågor för bekräftelse (Bryman & Bell, 2013).

Intervjuerna varierar beroende på respondenternas unika expertisområden. Som en konsekvens av detta, kommer också intervjuguiderna att anpassas för att vara i överensstämmelse med respondentens specifika kunskapsområden. Frågorna som används i intervjuguiderna är baserade på områden som inte innefattas av informationssökningen. Det är värt att notera att samtliga intervjuer kommer att genomföras på finska, vilket innebär att intervjuguiderna också kommer att vara på finska.

Intervjuguiderna återfinns i sin helhet som bilaga 1, 2 respektive 3.

3.4 Tillvägagångssättet

Det valda kvalitativa tillvägagångssättet är baserat på teorierna som tidigare beskrivits i teorikapitlet. Det första steget i processen är att strukturera upp handboken och på såvis skapa en grund för vad handboken kommer att innehålla.

3.4.1 Dokument som källa

Som tidigare nämnts så baserades datainsamlingen på uppdragsgivarens interna dokument samt mitt egna kunnande gällande arbetsuppgifterna. Före informationssökningen sattes igång så planerades strukturen för handboken. Detta gjordes för att enklare identifiera vilken information som var nödvändig att samla in.

Denna sekundärdata blev grunden för innehållet i handboken. Denna första version av handboken korrekturlästes sedan av både min förman och mig själv och eventuella fel och strukturella förändringar gjordes.

3.4.2 Intervju

Med hjälp av data som insamlades under informationssökningen kunde ett ramverk för intervjuerna byggas upp. Respondenterna fick både den första versionen av handboken och sina respektive frågor skickade till sig i god tid, detta för att säkerställa att de hade tillräckligt med tid på sig att förbereda sig inför intervjun.

Intervjuerna genomfördes på företagets kontor, under intervjuerna så deltog endast respondenten och intervjuaren. Alla intervjuer spelades in för att underlätta analysen av innehållet.

Man bör notera att den tredje intervjun med den nyanställda personen gjordes efter att de tidigare intervjuernas data analyserats och implementerats i handboken. Detta för att denna persons svar på frågorna i sin intervju skulle bedöma den slutgiltiga versionen av handboken. Hen fick även den uppdaterade versionen av handboken i samband med utskicket av hens frågor.

3.4.3 Implementering av ny data i handboken

Efter genomförandet av intervjuerna, blev de transkriberade och respondenternas svar noggrant analyserade. Informationen som samlades in genom intervjuerna implementerades sedan i handboken för att uppnå ett så omfattande och relevant innehåll som möjligt. Innan den slutgiltiga handboken blev färdigställd, genomgick den en granskning av avdelningens chef samt mig själv. Eventuella felaktigheter korrigerades och onödigt innehåll togs bort för att säkerställa handbokens kvalitet och noggrannhet.

3.5 Analys av data

Kvantiteten av insamlad data kan vara överrumplande och därför är det centralt att strukturera ett tillvägagångssätt för dataanalysen. Enligt Bryman och Bell (2013) kan kvalitativ dataanalys vara knepig att analysera då det inte finns tydliga riktlinjer gällande hur en kvalitativ dataanalys bör genomföras. Bryman och Bell erbjuder dock generella riktlinjer som kan användas som stöd.

Då datainsamlingen gjordes via både dokument som källa, som genererade sekundärdata, och semi-strukturerade intervjuer, vilket representerar forskningens primärdata, så gjordes dataanalysen i etapper. Den första analysen genomfördes anefter att datainsamlingen fortskred. Då en struktur hade arbetats fram före inledandet av sekundärdatainsamlingen kunde jag som en konsekvens undvika insamlandet av irrelevant information och endast ta tillvara relevant data.

Intervjuerna genomfördes sedan och syftet med analysen av den transkriberade intervjudatan var att fylla igen luckorna i handbokens första utkast. Det första utkastet var baserat på den insamlade och analyserade sekundärdatan.

Den analyserade intervjudatan strukturerades upp enligt handbokens delområden och på så vis kunde jag tydligt fastställa vilken data som hörde till vilket delområde i handboken.

3.6 Validitet och reliabilitet

Med reliabilitet beskriver man forskningens pålitlighet. Om en forskning har hög pålitlighet betyder det att resultatet är det samma om en annan person gör en ny forskning

inom samma ämne. Enligt Bryman och Bell (2013) kräver en hög reliabilitet att respondenterna är specialister då intervjuer används som forskningsmetod.

När det gäller undersökningens reliabilitet är det väsentligt att överväga intervjuarens funktion och bakgrundskunskaper under intervjuprocessen. Frågan om huruvida intervjuarens relation till intervjupersonen kan påverka intervjuresultatet är central. I detta fall, där jag, som är intervjupersonen, har en kollegial relation med samtliga intervju personer, finns en möjlig risk att dessa individer bemöter mig på ett annorlunda sätt eller ger svar som är anpassade till min närvaro, i kontrast till hur de skulle agera inför en främmande intervju person. Å andra sidan kan vår befintliga relation och mina bakgrundskunskaper vara fördelaktiga, eftersom det kan skapa en naturligare dialog och jag har nödvändiga kompetenser för att ställa relevanta frågor samt förstå branschterminologin.

Denna forskning baseras på semi-strukturerade intervjuer, vilket innebär att det finns en risk att intervju personernas svar kommer i konflikt med varandra. Respondenterna är erfarna arbetstagare, och de som är anställda inom flygexportavdelningen har erfarenhet av liknande arbetsuppgifter. Intervjuerna skiljer sig åt i viss mån beroende på respondenternas specialistområden. Därför är risken för motsägande svar relativt låg. Efter avslutad dataanalys genomgår resultaten en korrekturläsning både av mig själv och av min chef. Eventuella fel korrigeras innan resultaten införs i handboken, vilket bidrar till att ökad reliabilitet.

Validitet mäter resultatens sanningsgrad. Reliabilitet och validitet går hand i hand med varandra, låg reliabilitet leder till låg validitet. Enligt Bryman och Bell (2013) är inte validiteten av lika signifikant betydelse då man skriver en handbok då kvalitativ forskning inte är intresserad av mätningsskalor i samma utsträckning som kvantitativ forskning.

För att öka handbokens validitet har den testats av en nyanställd, min chef och av mig själv i syftet att bedöma den och på så sätt identifiera potentiella korrigeringsbehov.

3.7 Etiska frågor

Forskningsetik är en viktig del av den vetenskapliga processen och är utformad för att säkerställa att forskningen genomförs på ett rättvist, ansvarsfullt och etiskt sätt. Den omfattar ett brett spektrum av principer och riktlinjer som syftar till att skydda de mänskliga rättigheterna, välbefinnandet hos dem som deltar i forskningen, och säkerställa ärlighet och trovärdighet i forskningsresultaten (Bryman & Bell, 2013).

En central aspekt av forskningsetik är respekt för deltagarnas värdighet och rättigheter. Forskare måste se till att deltagarna ger sitt informerade och frivilliga samtycke att delta i studien. De måste också skydda deltagarnas integritet och sekretess genom att säkerställa att deras personliga information inte avslöjas utan deras samtycke. Forskare bör vara medvetna om att deltagarna har rätt att avbryta sin medverkan när som helst utan rädsla för negativa konsekvenser (Bryman & Bell, 2013).

Ansvar och noggrannhet är också grundläggande principer inom forskningsetik. Forskare har ett moraliskt och professionellt ansvar att utföra sin forskning med högsta möjliga kvalitet och noggrannhet. Detta innebär att de måste undvika vilseledande eller osakliga påståenden och rapportera sina resultat ärligt och transparent (Bryman & Bell, 2013).

Forskningsetik innefattar också att hantera intressekonflikter. Forskare bör undvika situationer där deras personliga eller ekonomiska intressen kan påverka resultaten eller tolkningen av forskningen. Detta inkluderar att avslöja eventuella intressekonflikter och agera i enlighet med vetenskaplig integritet (Bryman & Bell, 2013).

Slutligen, inom forskningsetik betonas betydelsen av att följa forskningsetiska riktlinjer och institutionella regler. Forskningsinstitutioner och etiska kommittéer spelar en viktig roll i att granska och godkänna forskningsprojekt för att säkerställa att de uppfyller etiska normer. Forskare bör vara medvetna om och följa sådana riktlinjer samt rapportera eventuella avvikelser (Bryman & Bell, 2013).

Sammanfattningsvis är forskningsetik avgörande för att säkerställa integritet, rättvisa och respekt inom vetenskaplig forskning. Genom att följa dessa grundläggande principer kan

forskare säkerställa att deras arbete är trovärdigt och ansvarsfullt och att de respekterar de mänskliga rättigheterna och välbefinnandet hos de som påverkas av deras forskning.

I mitt fall så handlar det till största del om att behandla mina respondenter korrekt genom att bibehålla respondenternas anonymitet, informerade samtycke etc. För att säkerställa respondenternas anonymitet så kommer jag att uppbevara intervjuernas rådata på ett separat externminne så att endast jag har tillgång till datan. För att uppnå informerat samtycke så kommer jag att både i början och i slutet av varje intervju informera att respondenterna närsomhelst får dra tillbaka sina svar och att jag respekterar deras eventuella beslut att inte delta, även efter genomförda intervjuer. Jag kommer även att respektera de etiska riktlinjer som existerar genom att rapportera mina resultat på ett öppet och ärligt sätt.

4 RESULTAT

I det kommande kapitlet kommer den empiriska studien att presenteras, det vill säga hur primär- och sekundärdata insamlingen har utförts samt handbokens struktur och process. På grund av sekretesskäl kommer varken intervjuernas resultat eller data från dokument som källa att redovisas i detalj.

4.1 Process

Skapandet av handboken baserades på de teorier som har presenterats i kapitel 2, teorikapitlet.

4.1.1 Planering

Planering inledde handboksprocessen. För att säkerställa handbokens funktionalitet och effektivitet krävdes planering för att klarlägga hur processen skulle se ut. Inledningsvis följdes Barbazettes (2013) teorier för att identifiera varför och för vem handboken sammanställs. Uppbyggnaden av handboken och avsnitt med dokument som källa följde Uimonens (2003) teorier som rekommenderade att man fritt skrev ned ideér som sedan strukturerades med hjälp av kategorier och listor.

När strukturen för handboken och dess omfattning av olika delområden hade definierats, blev nästa steg att noggrant planera hur datainsamlingen skulle utföras på ett optimalt sätt. I samråd med min förman identifierades dokument som källa och egna observationer som centrala pelare för grunden till handbokens innehåll. Det fanns redan en betydande mängd tillgänglig information, och jag hade förvärvat kunskap genom praktisk erfarenhet inom området, vilket gjorde dessa resurser värdefulla för handbokens utformning.

För att säkerställa en djupgående förståelse av de olika delarna som skulle inkluderas i handboken, planerades också expertintervjuer med kvalificerade kollegor. Urvalet av intervjuobjekt grundades i huvudsak på deras expertis inom specifika områden som motsvarade handbokens olika sektioner. Undantaget till detta var valet av respondent 3 som valdes ut för att agera kvalitetskontroll och för att bevisa handbokens funktionalitet.

Redan i ett tidigt skede bestämdes det att handboken bör vara i digital form då det förenklar uppdaterandet av den enligt behov.

4.1.2 Sekundärdata insamling

Interna dokument i olika form samt egen erfarenhet står som bas för insamlingen av sekundärdata. Under informationssökningsprocessen följdes riktlinjerna fastställda i planeringsfasen av handboken. Genom att tillämpa de förutbestämda kategorierna för handboken sorterades den inhämtade informationen direkt in i dokumentet. En betydande del av den samlade informationen var författad med branschspecifikt språk, vilket motiverade behovet av att förenkla språket för att underlätta förståelsen för nyanställda.

Handbokens skrivprocess inleddes samtidigt med datainsamlingen för att underlätta en översiktlig bedömning av vilka områden som redan var omfattade och vilka områden som behövde kompletterande information. Samtidigt utformades frågor för intervjuerna, vilket syftade till att erhålla ytterligare information eller klarläggningar för de områden som krävde komplettering efter den initiala insamlingen av data.

4.1.3 Första utkastet

När insamlingen av sekundärdata avslutades, var en första version av handboken redan sammanställd. I detta skede genomgick texten en bearbetning med syftet att förbättra dess

pedagogiska värde och strukturera den på ett tydligt sätt. Rubrikerna reviderades och vissa stycken omplacerades för att skapa en lättillgänglig och välfungerande text. Denna omstrukturering grundades på principerna från Uimonens teori (2003), som betonar att korta stycken, uppdelade enligt olika inlärningsmoment, skapar en logisk struktur. Det möjliggör att individuella stycken kan läsas separat samtidigt som de bidrar till helheten.

För att säkerställa en stringent sammanhängande text byggdes styckena och undertitlarna upp i en logisk sekvens. Uimonen (2003) förespråkar användningen av frågeställningar såsom "I vilken ordningföljd skulle det vara mest gynnsamt för läsaren att ta emot informationen?" och "Vilka uppföljningsfrågor skulle läsaren ha efter detta?" för att skapa en effektiv struktur och ordningsföljd för kapitlen.

4.1.4 Primärdata insamling

I syfte att berika handbokens innehåll och komplettera bristfällig information genomfördes expertintervjuer med kvalificerade och erfarna individer. Valet av respondenter för dessa intervjuer diskuterades med uppdragsgivaren och baserades på deras specialområden och expertis. Kontakt med potentiella respondenter etablerades via e-post, där syftet med intervjun tydligt presenterades och motiverades.

Efter att respondenterna hade accepterat inbjudan att medverka i intervjun, distribuerades en intervjuguide som innehöll frågor specifikt utformade för att utforska och dra nytta av respondentens särskilda expertisområde. Denna strukturerade uppsättning av frågor möjliggjorde en systematisk och målinriktad insamling av information från varje respondent. Undantaget vad gäller respondenterna var respondent 3, som valdes ut på basis av hans avsaknad av erfarenhet och intervjun med hen fungerade som kvalitetskontroll för handboken.

Då tidpunkterna för intervjuerna planerades så bestämdes det att intervjuerna skulle äga rum på kontoret. Intervjuerna genomfördes i ett av kontorets mötesrum för att säkerställa att de kunde genomföras ostört. Alla intervjuer spelades in med syftet att transkriberas och sedan analyseras.

Intervjuerna var semi-strukturerade till sin natur med intervjuguiderna som stöd till det område som diskuterades. Den första som intervjuades var en arbetskollega som är expert

inom förtullning. Intervjun fokuserade sig på hur förtullningen fungerar på DSV Air & Sea, men även vem som sköter förtullningar samt om det finns för- och/eller nackdelar med vissa förtullningsprocesser hos företaget. Den andra respondenten som intervjuades var expert på våra datasystem. I denna intervju fokuserade sig frågorna på en specifik funktion i vårt system, "Milestones" vars användningsområde och betydelse inte kunde fastställas via sekundärdata insamlingen. Under den tredje intervjun intervjuades en nyanställd praktikant. Syftet med denna intervju var att bevisa handbokens funktionalitet samt få respons gällande handbokens utformning. Utöver detta fick även respondenten kommentera om det saknades något centralt i handboken.

Då intervjuerna med respondent 1 samt 2 slutförts blev de transkriberade och uppdelade enligt respektive delområde de hade behandlat. Därför var det enkelt att tillämpa den nya informationen till det första utkastet av handboken, och sedan intervju respondent 3 på basis av den nya informationen.

4.1.5 Text bearbetning

Då insamlingen av primärdata hade avslutats implementerades den nya informationen i handboken.

I detta stadiet av processen skapades en strukturerad disposition för att definiera den visuella utformningen av texten. Genom tillämpning av specificerade marginaler, typsnitt och textstorlekar i enlighet med företagets riktlinjer formulerades en text av högre professionalism baserad på råd och rekommendationer från Pesonen (2007). Eftersom handboken utarbetades i en digital form, var det av yttersta vikt att beakta detta vid valet av typografi. Trots att typsnittet var standardiserat för företaget, planerades textens struktur och typografiska element utifrån vägledningen från Uimonen (2003) för att utveckla en så pass strukturerad och lättförståelig text som möjligt.

Vid redigeringen av texten beaktades även granskningen av grammatiken, vilket enligt Uimonen (2003) utgör en fundamental princip för att främja förståelsen i informativa texter. Trots närvaron av facktermer strävades det efter att förenkla textens innehåll i syfte att underlätta läsarens förståelse. Gemmels (2015) riktlinjer tillämpades genom att använda kortare meningar och ett enklare språk för att underlätta läsarens följsamhet och

inläring av informationen. Det övergripande målet var att skapa en lättillgänglig text för läsaren.

Visuella hjälpmedel, exempelvis skärmdumpar implementerades i samförstånd med uppdragsgivaren då det ansågs vara nyttigt att på ett enkelt och lättförstått sätt visa var vissa essentiella funktioner hittas, då vårt system är utformat för alla transportformer, och inte enbart för flygexport, vilket leder till en djungel av undermenyer. Detta stöds av Pesonens (2007) teori om att visuella hjälpmedel kan ge mervärde och enklare förmedla budskapet, samt av Angeli & Valanides (2004) forskning kring att visuella hjälpmedel leder till en djupare förståelse. Utöver detta så implementerades även de visuella hjälpmedlen för att tillfredställa så många inläringstyper enligt VARK-modellen (Bay Atlantic University, 2021) som möjligt.

4.1.6 Utvärdering och revidering

Enligt Barbazette (2013) utgör utvärdering och revidering en central del av en framgångsrik handbok. Den slutgiltiga handboken bedömdes och kontrollerades av uppdragsgivaren samt av mig själv. Handboken korrigerades enligt uppdragsgivarens synpunkter före den slutligen publicerades.

4.2 Strukturen i handboken

Strukturen i en handbok är signifikant därför spenderades mycket tid på strukturens planeringsfas. Handboken strukturerades upp genom att ta i betraktande vem som skall läsa handboken, varför personen läser handboken samt när och var. Under samråd med uppdragsgivaren genomfördes en omfattande diskussion som omfattade de olika sektionerna i handboken med syfte att fastställa dess relevans. Efter färdigställandet av handbokens struktur initierades planeringen av innehållet för de individuella avsnitten. För att säkerställa att materialet skulle vara så lättförståeligt som möjligt, tillämpades riktlinjerna som föreslagits av Pesonen (2007), vilka betonar behovet av att förstå målgruppen för handboken. Områden som ansågs vara icke-essentiella för nyanställda uteslöts medan andra delområden strukturerades om med målgruppen i åtanke.

Handbokens struktur är uppbyggd enligt den mest inläringseffektiva ordningen. De inledande kapitlet innehåller en välkomshälsning, medan det andra kapitlet berättar kort

om företaget. Det tredje kapitlet tar upp allting som en nyanställd kan tänkas behöva veta gällande anställningsfrågor etcetera. De resterande kapitlen är strukturerade enligt i vilken ordning arbetsuppgifterna utförs, från att man tar emot en beställning till att man stänger försändelsens fil efter att fakturan skickats till kunden. På så vis är det lätt att navigera runt i handboken och den är lätt att följa. Slutligen inkluderades en kort ordbok för att nyanställda ska förstå de uttryck som används på kontoret.

Huolitsijan käsikirja - Lentovienti

Version: 1.10|

Sisällysluettelo

Huolitsijan käsikirja - Lentovienti.....	1
1. Tervetuloa DSV:lle.....	2
2. DSV Air & Sea.....	2
3. Työsuhdeasiat.....	2
3.1 Työaika ja poissaolot.....	3
3.2 Lomat.....	3
3.3 Lounasedut.....	4
3.4 Työterveydenhuolto.....	4
4. Liikenteenohjaajan käsikirja.....	4
4.1 Miten asiakkaat tekevät varauksen?.....	4
4.2 Miten kuljetustilasta avataan CargoWise One:iin?.....	5
4.2.1 Sähköinen kuljetustilaus.....	5
4.2.2 Manuaalinen kuljetustilaus.....	7
4.3 Kuljetustilauksen muuttaminen lähetykseksi.....	9
4.4 Nouto tilauksen tekeminen.....	10
4.5 Lentorahdin tilaaminen.....	13
4.6 Lähetys saapuu terminaaliin.....	18
4.7 Lähetyksen tullaaminen.....	21
4.8 HAWB ja MAWB:n tulostaminen.....	24
4.8.1 HAWB tulostus.....	26
4.8.2 MAWB tulostus.....	32
4.8.3 Dokumenttien niputus ja lähettäminen.....	38
4.9 Laskuttaminen.....	39
4.10 Lähetyksen sulkeminen.....	43
4.11 Hintakyselyt.....	45
5. Milestones.....	47
6. Data Quality.....	47
7. Sanasto.....	48

Figur 1 Handbokens innehållsförteckning

4.3 Implementering

Då handboken var färdigställd så delades den ut internt på flygexportavdelningen så att den fanns tillgänglig för alla som kunde tänkas ha nytta av den. Av en händelse anställdes en nya praktikant under hösten som helt saknade erfarenhet från branschen, på grund av detta skulle handboken spela en central roll för hens introduktion till arbetet.

5 DISKUSSION

I det kommande kapitlet länkas syftet, teorierna och metoderna till resultatet genom diskussion. Förbättringsmöjligheter och förslag till alternativa metoder diskuteras även.

5.1 Resultatdiskussion

I den teoretiska delen av arbetet undersöktes olika teorier för att skapa den bästa möjliga handboken. En betydande del av teorikapitlet ägnades åt inlärningsmetoder för att kunna utforma en välformulerad handbok som skulle vara tillgänglig och användbar för personer oberoende av bakgrund och förkunskaper.

Handboksprocessen byggde på insikter från Barbazette (2013), Pesonen (2007), Uimonen (2003) och Gemmels (2015) teorier om effektiva handböcker. Jag använde deras rekommendationer som grund för att skapa handboken. Jag fäste extra stor vikt vid Barbazettes och Uimonens betoning på planering och struktur i handboken. Deras råd om ett välformulerat språk och utvärdering inkluderades också.

På basis av dessa teorier utarbetade jag en detaljerad process för handboken. Processen följdes, och enligt Uimonens (2003) och Barbazettes (2013) rekommendationer inleddes den med noggrann planering av handbokens struktur. Tillsammans med min handledare diskuterade vi handbokens uppbyggnad och innehåll. Genom en välgjord plan och kontinuerlig kommunikation med min uppdragsgivare var det en smidig process att konstruera och finjustera handboken i rätt riktning.

Gällande valet att inkludera visuellt stöd i handboken, så kände både jag och min uppdragsgivare redan i ett tidigt skede att det är en bra idé då det dels förtydligar vissa

skeden under arbetsprocessen medan man även är mera inklusiv vad det gäller VARK-modellens (Bay Atlantic University, 2021) olika inlärningstyper.

En viktig del av handboksprocessen visade sig vara en aning slumpmässig. Jag hade möjligheten att intervjua en nyanställd som i praktiken hade använt sig av min handbok, både det första utkastet och sedan den slutliga versionen och hens insikter gällande både innehållet, dispositionen etcetera cementerade handbokens funktionalitet som verktyg inom introduktion till arbetslivet för de nyanställda.

5.2 Metoddiskussion

Valet av dokument som källa samt semi-strukturerade intervjuer som metod var lämpligt för skapandet av denna handbok. Då uppdragsgivaren redan hade en stor databas så var det både smidigt och tidseffektivt att ta till vara denna existerande information för att skapa stommen till handboken. Då sekundärdatan i form av dokument som källa samlades in först så gav det mig möjligheten att på ett relativt enkelt sätt identifiera vilken information som skulle samlas in via intervjuerna med experter.

Som alternativ metod kunde endast intervjuer ha utnyttjats. Detta hade inneburit mycket fler intervjuer för att täcka alla de delområden som tas upp i handboken för uppnå en acceptabel nivå av validitet och reliabilitet. Utöver detta hade denna alternativa metod varit mera arbetsdryg då fler intervjuer hade lett till en längre, mer utdragen och överlag en mera ineffektiv process, då man inte utnyttjar den redan existerande informationen som företaget besitter.

De intervjuer som gjordes kunde ha schemalagts bättre, då de inföll kring höstlovet. Många av dem som skulle intervjuas var lediga och hann inte förbereda sig på bästa möjliga sätt på grund av ledigheten. Detta ledde till att vissa intervjuer sköts upp med några veckor vilket resulterade i rejäla förseningar, framförallt då respondent 3 inte kunde intervjuas före de andra respondenternas svar hade analyserats och implementerats i handboken.

Vad gäller validitet och reliabilitet så anser jag att båda är höga för detta arbete. Alla respondenter vars uppgift var att komplementera saknad information i handboken har

expertis inom respektive delområde. Min egna kompetens och erfarenhet inom branschen bör nämnas, då jag kunde ställa följdfrågor som vara relevanta trots att respondenterna använde sig av branschspråk vid intervjutillfället.

Reliabiliteten ökade även genom att jag och uppdragsgivaren korrekturläst arbetet både efter det första utkastet samt efter att den slutliga versionen sammanstälts. Respondent 3 utökar validiteten ytterligare då hans avsaknad av erfarenhet ger en objektiv bedömning av handbokens innehåll, vilket försäkrade att handboken fungerar som planerat.

6 SLUTSATSER

Arbetets syfte var att skapa av en handbok som i första hand riktade sig till nyanställda, samtidigt som den representerade det första steget mot att standardisera arbetsuppgifterna och processerna inom flygexporten på DSV Air & Sea. Handboken skapades genom en process som baserade sig på de teorier som togs upp i teorikapitlet. Genom att följa dessa teorier kunde man effektivt skapa en handbok för att uppnå arbetets syfte.

Den resulterande handboken är omfattande och inkluderar inte bara operativa arbetsprocesser utan även svar på de anställningsrelaterade frågor som framförallt nyanställda kan ha. Då flygexportavdelningen nyligen anställde en oerfaren praktikant så möjliggjorde detta att handbokens funktionalitet testades i praktiken med så gott som endast positiva kommentarer som svar, glädjer och berör mig djupt. Med detta i åtanke så anser jag att syftet som lades fram för arbetet har uppnåtts.

Detta lärdomsprov har gett flygexportavdelningen på DSV Air & Sea ett nytt sätt att introducera nyanställda till arbetet, i ett digitalt format som enkelt kan uppdateras efterhand.

6.1 Studiens begränsningar

Då handboken skrevs med syftet att dels standardisera arbetsprocesser och dels inkluderas som en del av introduktionen till arbetet för nyanställda så har naturligtvis kompromisser gjorts. De arbetsuppgifter som beskrivs i handboken har begränsats till de mest grundläggande som en nyanställd förväntas klara av efter en kort tid på jobbet. I och med att handboken skrevs å flygexportens vägnar så är resultatet en handbok som endast

fungerar som inskolningsmaterial för den specifika avdelningen på företaget och inte hela företaget som helhet.

6.2 Förslag till vidare undersökningar

Då flygexporten existerar i ett skede av konstant utveckling och förändring så är det centralt att handboken inte lämnas åt sitt öde utan uppdateras med jämna mellanrum för att hålla den relevant.

Då det gäller förslag till vidare utveckling så är ett naturligt nästa steg för handboken att expanderas till den grad att den verkligen innefattar alla uppgifter och processer som en operativt anställd kan ställas inför. Med det menar jag exempelvis att man i en vidare utvecklad handbok även kan lära sig hur man hanterar försändelser som innehåller farliga ämnen, hur liktransporter sköts, rebursförsändelser med mera.

Ett annat förslag till vidare utveckling i mitt tycke är att man kunde göra den del av handboken som beskriver arbetsprocesser interaktiv. Man kunde inkludera arbetssystemets leverantör och möjliggöra att man förflyttas från handboken till det specifika stället i systemet som beskrivs och att så kallade "popup" bubblor kunde implementeras i systemet som ger djupare insikter om specifika arbetsprocesser etcetera.

Källor

Angeli, C., Valanides, N. (2004). *Examining the effects of text-only and text-and-visual instructional materials on the achievement of field-dependent and field-independent learners during problem solving with modelling software.*

<https://link.springer.com/article/10.1007/BF02504715#citeas>

Barbazette, J. (2013). *How to write terrific training materials.* Pfeiffer. San Francisco.

Bay Atlantic University. (2021). *8 types of learning styles | The definitive guide.*

<https://bau.edu/blog/types-of-learning-styles/#:~:text=This%20model%20identifies%20four%20types,a%20complementary%20way%20of%20teaching.>

Bryman, A., Bell, E. (2013). *Företagsekonomiska forskningsmetoder.* (3. Uppl.). Liber AB. Malmö. Sverige.

DSV. *Lentorahtipalvelut.* (2023b). <https://www.dsv.com/fi-fi/palvelumme/kuljetusmuodot/lentorahti/lentorahtipalvelut>

DSV. *Tietoa DSV:stä.* (2023a). <https://www.dsv.com/fi-fi/tietoa-dsvsta>

Gemmell, K. (2015). *The Write Stuff.* Emphasis. Brighton. <https://www.writing-skills.com/thewritestuff.pdf>

Ideström, J., Fernlund, A. (2015). *Franchise Praktikan.* Liber AB. <https://franchisearkitekt.se/franchisebok/franchisepraktikan/>

Joki, M. (2018). *Henkilöstöasiantuntijan käsikirja.* (7.uppl.) Hansaprint Oy.

Lepistö, I. (2000). *Työpaikkakouluttajan käsikirja.* (1.uppl.) Työturvallisuuskeskus.

Pesonen, E. (2007). *Julkaisijan käsikirja*. WS Bookwell.

Tulli. (2023) *Ulkomaankaupan kuljetukset vuonna 2022* . <https://tulli.fi/sv/-/ulkomaankaupan-kuljetukset-vuonna-2022> Hämtad 5.9.2023

Uimonen, T. (2003). *Taitoa tekijälle tehoa teksteihin*. Tammer-Paino Oy

.

Bilagor

Bilaga 1 Haastatteluopas 1.

Haastatteluopas 1:

Aloitin kiittämällä haastateltavaa mahdollisuudesta haastatella heitä. Kerron lyhyesti opinäytetyöaiheestani. Jatkan kertomalla haastateltavan oikeuksista.

Kysymykset:

Tullaus:

- Kerro yleisesti, miten tullaus toimii DSV:llä?
- Kuka hoitaa tullauksia?
- Onko eri tullausprosesseilla erilaisia hyötyjä ja/tai haittoja? Jos on niin kerro tarkemmin näistä.

Kyselen jatkokysymyksiä jokaisen kysymyksen jälkeen varmistaakseni että olen ymmärtänyt oikein. Nämä kysymykset voi esimerkiksi olla ” Voisitko antaa esimerkin...”.

Muuta: Onko mielessäsi muita asioita, joita toivoisit sisältyvän käsikirjaan tähän aiheeseen liittyen?

Lopuksi kiitän haastateltavaa ajastaan ja kertaan vielä haastateltavan oikeudet.

Bilaga 2. Haastatteluopas 2.

Haastatteluopas 2:

Aloitin kiittämällä haastateltavaa mahdollisuudesta haastatella heitä. Kerron lyhyesti opinäytetyöaiheestani. Jatkan kertomalla haastateltavan oikeuksista.

Kysymykset:

Milestones:

- Kerro yleisesti, mitä tarkoitetaan termillä ”Milestones”?
- Miksi käytämme ”Milestones” toimintoa?
- Onko ”Milestones” toiminto räätälöity jollain tavalla lentovientä varten? Jos on niin kerro tarkemmin siitä.
- Miten ”Milestones” toimintoa pitäisi käyttää työssä?

Kyselen jatkokysymyksiä jokaisen kysymyksen jälkeen varmistaakseni että olen ymmärtänyt oikein. Nämä kysymykset voi esimerkiksi olla ” Voisitko antaa esimerkin...”.

Muuta: Onko mielessäsi muita asioita, joita toivoisit sisältyvän käsikirjaan tähän aiheeseen liittyen?

Lopuksi kiitän haastateltavaa ajastaan ja kertaan vielä haastateltavan oikeudet.

Bilaga 3. Haastatteluopas 3.

Haastatteluopas 3:

Aloitan kiittämällä haastateltavaa mahdollisuudesta haastatella heitä. Kerron lyhyesti oppi-näytetyöaiheestani. Jatkan kertomalla haastateltavan oikeuksista.

Kysymykset:

Käsikirjan käytönarvon testaaminen:

- Kerro yleisesti, miten käsikirja on auttanut perehdytyksessäsi?
- Miten käsikirjan muotoilu on toiminut?
- Puuttuuko jotain käsikirjasta, voitko antaa esimerkkejä?
- Kerro mielipiteesi liittyen käsikirjan käyttöön perehdytyksissä. Antoiko käsikirja lisäarvoa verrattuna perinteiseen perehdytykseen?

Kyselen jatkokysymyksiä jokaisen kysymyksen jälkeen varmistaakseni, että olen ymmärtänyt oikein. Nämä kysymykset voivat esimerkiksi olla ” Voisitko antaa esimerkin...”.

Muuta: Onko mielessäsi muita asioita, joita toivoisit sisältyvän käsikirjaan tähän aiheeseen liittyen?

Lopuksi kiitän haastateltavaa ajastaan ja kertaan vielä haastateltavan oikeudet.