



Import av livsmedel och kosttillskott

En handbok

Elin Forsström

Lärdomsprov

Företagsekonomi

2023

Lärdomsprov

Elin Forsström

Import av livsmedel och kosttillskott – en handbok

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2023.

Identifikationsnummer:

9063

Uppdragsgivare:

Varova Oy

Sammandrag:

Detta lärdomsprov handlar om processen för att skapa en handbok som behandlar import av livsmedel och kosttillskott ur en speditörs perspektiv. Syftet med detta arbete var att skapa en lättanvänd handbok för Varova Oy som tar upp det väsentligaste sakerna vid import av livsmedel och kosttillskott. Handboken är menad att användas som stöd för anställda som redan har baskunskap och som ett hjälpmedel vid introduktion av ämnet åt anställda med mindre erfarenhet. I teorikapitlet behandlas teorier om hur en bra handbok skapas och vilka myndigheter, lagstiftningar och bestämmelser man ska känna till. Metoden i detta arbete är kvalitativ och insamlandet av material gjordes med två semistrukturerade intervjuer och dokumentanalys. Dokumentanalysen bestod av finsk lagstiftning och dokument från finska Tullens hemsida. De semi-strukturerade intervjuerna hölls med två anställda vilka har erfarenhet av handbokens ämne och användandet och skapande av handböcker i arbetet. Resultatkapitlet beskriver processen för att skapa handboken. Hur handboken planerades, hur intervjuerna och dokumentanalysen har utförts och hur handboken har byggts upp är viktiga element i processen. Resultatet av detta är en omfattande och tydlig handbok som är enkel för användaren att använda. Handboken är i ett format som kan uppdateras vid behov.

Nyckelord:

Handbok, import, spedition, logistik, Varova Oy

Degree Thesis

Elin Forsström

Importing food products and supplements – a manual

Arcada University of Applied Sciences, Företagsekonomi, 2023.

Identification number:

9063

Commissioned by:

Varova Oy

Abstract:

This thesis is about the process of creating a manual about importing food and supplements from the forwarder's perspective. The purpose of this thesis is to create a manual for Varova Oy that contains the essential information needed when importing food and supplements. The meaning of the manual is to be used as extra support for employees with knowledge about the topic and for educational purposes when introducing the topic to employees with less knowledge. The theoretical chapter in this thesis consists of theories about how a manual is created and which authorities, legislations, and regulations the forwarder should be aware of. The method chosen for this thesis is qualitative and the collection of materials for the manual was made by two semi-structured interviews and document analysis. The document analysis contained Finnish laws and documents from the Finnish customs website. The semi-structured interviews were held with employees that have experience in the manual's topic and planning of manuals in their work. The results chapter describes the process of creating the manual. How the manual was planned, how the interview and the document analysis has been carried out and how the manual is structured are important elements in the process. The result of this thesis is a comprehensive and clear manual that is easy to use. The manual is in an editable format.

Keywords:

Manual, import, forwarding, logistics, Varova Oy

Opinnäyte

Elin Forsström

Elintarvikkeiden ja ravintolisien maahantuonti - käsikirja

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2023.

Tunnistenumero:

9063

Toimeksiantaja:

Varova Oy

Tiivistelmä:

Tämä opintonäytetyö käsittelee käsikirjan luomisprosessia elintarvikkeiden sekä lisäravinteiden maahantuonnista huolitsijan näkökulmasta. Opintonäyte tarkoituksena on luoda käsikirja Varova Oy:lle mikä sisältää välttämättömät tiedot, jotka täytyy ottaa huomioon elintarvikkeiden ja lisäravinteiden maahantuonnissa. Käsikirjan tarkoitus on toimia tukena jo kokeneille työntekijöille sekä koulutuksellisenä sisältönä kokemattomien työntekijöiden perehdytyksessä. Opinnäytetyön teoreettinen luku koostuu teorioista, jotka kuvaavat miten käsikirja on luotu sekä mistä viranomaisista, lainsäädännöistä ja ohjesäännöistä huolitsijan täytyisi olla tietoinen. Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on käytetty laadullista menetelmää sekä käsikirjan aineisto kerättiin kahden puolistrukturoidun haastattelun ja dokumenttianalyysin avulla. Dokumenttianalyysi koostuu Suomen laeista sekä Suomen Tullin verkkosivujen dokumenteista. Puolistrukturoidut haastattelut pidettiin työntekijöille, joilla on kokemusta käsikirjan aiheista sekä käsikirjojen suunnittelusta työssään. Lopputulos luku koostuu käsikirjan valmistamisen prosessista. Miten käsikirja oli suunniteltu, miten haastattelut ja dokumenttianalyysi toteutettiin sekä miten käsikirja on jäsennetty ovat tärkeitä osatekijöitä prosessissa. Opinnäytetyön lopputuloksena on kattava, selkeä ja helppokäyttöinen käsikirja. Käsikirja on muokattavassa muodossa.

Avainsanat:

Käsikirja, tuonti, huolinta, logistiikka, Varova Oy

Innehåll

| | | |
|----------|---------------------------------------|-----------|
| 1 | INLEDNING..... | 7 |
| 1.1 | Problemformulering..... | 8 |
| 1.2 | Syfte | 8 |
| 1.3 | Avgränsning..... | 8 |
| 1.4 | Definitioner | 9 |
| 1.5 | Presentation av företaget | 9 |
| 2 | TEORI..... | 9 |
| 2.1 | Vad är en handbok? | 9 |
| 2.2 | Hur man skapar en handbok..... | 10 |
| 2.3 | Handbokens planeringsfas | 12 |
| 2.4 | Handbokens språk..... | 13 |
| 2.5 | Handbokens layout | 14 |
| 2.5.1 | Rubriker..... | 14 |
| 2.5.2 | Teckensnitt..... | 15 |
| 2.5.3 | Design och illustrationer | 15 |
| 2.6 | Import till EU | 15 |
| 2.7 | Lagar och myndigheter | 16 |
| 2.7.1 | Finska tullen | 16 |
| 2.7.2 | Livsmedelsverket..... | 17 |
| 2.7.3 | Livsmedelslagen | 17 |
| 2.8 | Sammanfattning..... | 18 |
| 3 | METOD..... | 18 |
| 3.1 | Val av metod | 18 |
| 3.1.1 | Dokument som datakälla | 19 |
| 3.1.2 | Semistrukturerad intervju..... | 19 |
| 3.2 | Respondenter..... | 20 |
| 3.3 | Intervjuguide..... | 20 |
| 3.4 | Tillvägagångssättet | 21 |
| 3.4.1 | Dokumentanalys | 21 |
| 3.4.2 | Semistrukturerad expertintervju | 22 |
| 3.4.3 | Handboksprocessen | 22 |
| 3.5 | Analys av data | 23 |
| 3.6 | Validitet och reliabilitet | 24 |
| 3.7 | Etiska frågor | 25 |
| 4 | RESULTAT | 25 |
| 4.1 | Handbokens process..... | 26 |
| 4.1.1 | Planering | 26 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.1.2 | Insamling av sekundärdata | 26 |
| 4.1.3 | Insamling av primärdata | 27 |
| 4.1.4 | Första utkastet | 27 |
| 4.1.5 | Bearbetning av text och skapa slutgiltig version | 28 |
| 4.2 | Handbokens struktur | 30 |
| 4.3 | Presentation och distribution | 31 |
| 5 | DISKUSSION | 31 |
| 5.1 | Resultatdiskussion | 31 |
| 5.2 | Metoddiskussion | 32 |
| 6 | SLUTSATSER | 33 |
| 6.1 | Studiens begränsningar | 33 |
| 6.2 | Förslag till vidare undersökningar | 33 |
| | Källor | 35 |
| | Bilagor | 37 |

1 INLEDNING

Import och export grundar sig på att två parter har produkter som de vill byta med varandra. Utbytet av produkter kan bero på att den ena parten inte har tillgång till produkten i sitt eget land eller att det är förmånligare att köpa den från utlandet. Handel mellan olika länder är ett gammalt och viktigt fenomen som tack vare globaliseringen och ny teknik, har ökat oerhört mycket. Mängden produkter och tjänster som säljs och köps över hela världen har sedan 1950-talet ökat 16 gånger volymmässigt. (Holmvall & Åkesson, 2010, kapitel 1)

Under perioden oktober till december år 2021, såg man en ökning inom Finlands export och import när man jämförde med samma period år 2020. Exporten hade ökat med 5,4 miljarder euro och importen hade ökat med 7,1 miljarder euro. (Statistikcentralen, 2022)

Då en importör börjar importera produkter från ett land utanför EU-området är importören skyldig att ta reda på nödvändig information inför tulldeklarationen av produkten. Detta beror på att det förekommer importrestriktioner och även importförbud för specifika produkter. Därför är det viktigt att importören är medveten om vad produkten innehåller och vilket ursprungsland det kommer ifrån, och med denna information reda ut om det finns restriktioner eller förbud för produkten. (Tull, 2023a)

Tullen i Finland övervakar livsmedel och konsumtionsvaror, till exempel kosttillskott. Övervakningen sker med hjälp av provtagningar som sedan undersöks i Tulllaboratoriet (Tull, 2023b). År 2021 gjorde Tullen i Finland (2021a) en importkontroll där de kontrollerade 3083 stycken livsmedel och olika material som kan komma i kontakt med livsmedel. Resultatet visade att cirka 10 % av dessa innehöll allvarliga fel och lindrigare fel fanns i cirka 19 % av de undersökta produkterna.

Jag blev intresserad av ämnet då jag arbetade hos uppdragsgivaren till detta arbete och insåg hur mycket speditören måste veta då det handlar om import i allmänhet men även om import av livsmedel och hälsokost. Jag märkte att det var svårt att hitta information om importprocessen för dessa varor snabbt, vilket väckte tanken att skapa en lättillgänglig och lättläst handbok för detta.

1.1 Problemformulering

Vid import av livsmedel och hälsokost är importören skyldig att ta reda på nödvändig information om produkten för att kunna göra en tulldeklaration. Om importören använder sig av en speditör måste speditören också vara medveten om vilken produkt som importerats. Detta innefattar allmän information om produkten i fråga, vilka restriktioner som gäller den här produkten, och om olika tillstånd krävs i samband med importen. Sådan information finns publicerad på olika webbplatser.

Det kan vara en utmaning för både importören och speditören att snabbt få svar på sina frågor om de inte vet exakt var de ska börja leta efter den nödvändiga informationen. När båda parterna har tillgång till lättillgänglig och lättförståelig information i form av en handbok minskar också risken för missförstånd och misstag. Att ha tillgång till bra material och handböcker underlättar importprocessen för varor som kräver mer kunskap.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att skriva en handbok om vad man bör beakta vid import av livsmedel och kosttillskott från ett land utanför EU-området till Finland. Handboken kommer att användas av uppdragsgivarens personal, samt vid orientering av nya arbetstagare hos uppdragsgivaren. Handbokens innehåll ska vara lättförståeligt för läsaren och informationen som behövs ska vara enkel att hitta tack vare en logisk struktur.

1.3 Avgränsning

Detta arbete kommer att fokusera på de aspekter som en speditör bör ta i beaktande vid import av livsmedel och kosttillskott till Finland från land utanför EU-området. Handboken kommer främst att användas inom flygimport och därför kommer arbetet att avgränsas till import av livsmedel och kosttillskott med flyg som transportmedel. Arbetet kommer inte att behandla produkternas utseende eller förpackningsmärkningar, eftersom detta inte är relevant för uppdragsgivaren.

1.4 Definitioner

Import betyder att en vara transporteras från ett land utanför EU-området till ett land som ligger i EU området. Produkter som kommer från ett land utanför EU-området skall tulldeklareras. (Tull, 2023c)

1.5 Presentation av företaget

Varova Oy är ett finländskt familjeföretag som erbjuder olika globala lösningar inom logistiksektorn, internationella transporter och spedition. Varova grundades 1948 och Leevi K. Laitinen tog i början av 1960-talet över verksamheten och företaget ägs än i dag av familjen Laitinen. Varova hade en omsättning på 48,9 miljoner euro år 2021-2022 och ett nettoresultat på 1,4 procent. Varova har idag en personal på cirka 100 personer. (Varova, 2023)

I mars 2022 lanserades Varovas nya strategi för år 2022-2024 där fokuset ligger på kundupplevelsen och personalupplevelsen. Varova vill erbjuda en högklassig serviceupplevelse vilket möjliggörs genom företagets syfte och motto för den nya strategin, vi tar hänsyn till varandra och vi vågar lyckas. (Varova, 2023)

2 TEORI

Detta kapitel behandlar relevanta teorier om ämnet i detta arbete. Inledningsvis presenteras vad en handbok är och processen för hur en handbok skapas, eftersom syftet med detta arbete är att skapa en handbok. Därefter presenteras myndigheter, lagar och regleringar som är relevanta för handbokens ämne. Teorierna som behandlas i detta kapitel kommer att användas när handbokens skapas.

2.1 Vad är en handbok?

Syftet med en handbok är att överföra kunskap och viktig information som är väsentlig för en specifik arbetsuppgift. Det innebär att handboken innehåller information som endast gäller företaget för vilket handboken har skapats, och den får inte delas med utomstående. Handboken kan dock även innehålla allmän information, såsom information om lagar och regleringar som berör handbokens ämne. (Ideström & Fernlund, 2015)

Handbokens användningsområden inkluderar utbildning, handledning och kvalitetssäkring. Handboken kan användas vid utbildning av nyanställda eller för att introducera en ny arbetsuppgift. När handboken används som utbildningsmaterial bör den fungera som en utgångspunkt som den anställde kan använda för att underlätta inläringen av sina arbetsuppgifter. (Ideström & Fernlund, 2015)

Vid användning av en handbok inom handledning, ska den betraktas som ett verktyg i dagliga arbetsprocesser. Handboken bör innehålla den information som krävs för att de anställda ska kunna utföra sina dagliga arbetsuppgifter och det bör vara enkelt att hitta svar på frågor som kan uppstå. (Ideström & Fernlund, 2015)

Handboken spelar grundläggande roll inom kvalitetssäkring, särskilt när den används inom utbildning och handledning. Handboken bör tydligt ange vad som är rätt och fel, så att alla anställda inom samma arbetsuppgift vet hur uppgifterna ska utföras och vad som är korrekt. Detta bidrar till att förebygga misstag och missförstånd, eftersom handboken fungerar som en utgångspunkt. (Ideström & Fernlund, 2015)

2.2 Hur man skapar en handbok

Vid skapandet av en bra handbok finns det anvisningar att använda som stöd under processen. Casady (1992) hänvisar till nio steg för att skapa en lyckad handbok. Dessa nio steg är följande:



Figur 1. 9 steg till en effektiv manual illustrerad av Elin Forsström (2023), baserad på Casady (1992)

Det första steget när man skapar en handbok är förberedelser. Handbokens författare bör noggrant välja de ämnen och den information som ska inkluderas i handboken. Detta kräver att skribenten bekantar sig med ämnet i fråga och även granskar tidigare skrivna handböcker för samma företag eller om samma ämne. (Casady, 1992)

När det första utkastet skrivs bör man tänka på att organisera informationen i en logisk ordning. Börja med allmän information om ämnet och avancera sedan med mer ingående detaljer och exempel. När det första utkastet är klart, är det ett bra tillfälle att be fler personer att läsa igenom texten och ge sina åsikter och förslag. Att be personer som är bekanta med ämnet och de som eventuellt kommer att använda handboken att granska utkastet ger större chans till en framgångsrik handbok. Dessa personer kan märka detaljer som skribenten har missat och även fundera över om strukturen kan förbättras för att göra handboken tydligare. (Casady 1992)

Nästa steg är att förbättra texten och börja planera illustrationer. Att förbättra texten innebär att man kontrollerar att orden är korrekt stavade, att punkter är placerade på rätt ställen och att texten och rubriker har rätt storlek. I detta skede bör skribenten gå igenom responsen från personerna som läste första utkastet. De förslag som har framförts kan inkluderas om det är relevanta och passar in. Illustrationernas roll är att stöda och förtydliga textens innebörd. Det

finns olika typer av illustrationer som kan användas, men man bör alltid sträva efter en variant som är lätt att förstå. Placeringen av illustrationen spelar också en viktig roll. Eftersom illustrationen ska stöda och förtydliga texten bör den placeras där den har relevans för textens innebörd. (Casady, 1992)

Hur sidorna är utformade är särskilt viktigt om handboken skrivs ut på papper. Skribenten bör även i detta skede tänka på strukturen ur läsarens perspektiv. Till exempel bör illustrationerna vara tillräckligt stora i den utskrivna versionen och marginalen bör vara tillräckligt bred för att läsaren ska kunna göra anteckningar vid behov. Det ska vara lätt att följa de olika ämnen som behandlas i handboken, vilket underlättas med hjälp av underrubriker och rätt placering av illustrationer. (Casady, 1992)

När den slutgiltiga versionen skapas och skrivs ut på papper bör man välja papper och färger av hög kvalitet för att förlänga handbokens livslängd. Skribenten ska även kontrollera att det inte finns fläckar eller smuts på den version som kopieras, eftersom det kan försämra kvaliteten. När alla exemplar har skrivits ut bör de delas ut till de eventuella användarna. (Casady, 1992)

Till sist ordnas det tillfällen där eventuella användare kan bekanta sig med handboken och hur den ska användas. Detta görs för att försäkra sig om att användarna förstår handbokens struktur och innehåll, så att de enkelt kan använda den i sitt arbete. Sedan görs en rapport till ledningen som ger en allmän översikt av handboken. Rapporten bör inkludera information om handbokens innehåll, dess syfte, hur handboken förbättrar arbetsprocessen, vilka som har granskat det första utkastet, vilka som har den slutliga versionen, hur lång tid skapandet av handboken har tagit och när ledningen kan förvänta sig en uppdatering om hur användningen av handboken fortskrider. (Casady, 1992)

2.3 Handbokens planeringsfas

Gemmell (2015) betonar betydelsen av planering när man vill skriva en bra text. Det första steget är att besvara två frågor: vem är det som ska läsa handboken och vad vill man förmedla med den? Eftersom syftet med handboken är att ge läsaren tillräcklig information och kunskap för att utföra en specifik arbetsuppgift, är det viktigt att författaren förstår vad läsaren bör kunna ta med sig från texten. (Gemmell, 2015)

En god kunskap om det ämne man ska behandla i handboken är avgörande för att handboken ska bli framgångsrik. Barbazette (2013) menar att denna kunskap kommer genom observation av den process eller ämne som handboken ska behandla samt genom intervjuer med personer som är involverade i processen. Genom dessa observationer och intervjuer kan man sedan utvärdera hur till exempel en process bör se ut för att vara optimal för en specifik arbetsuppgift (Barbazette, 2013). Utöver observationer och intervjuer menar Casady (1992) att man också bör granska tidigare handböcker inom samma ämne eller handböcker som har skapats för samma företag för att få ytterligare perspektiv.

2.4 Handbokens språk

Text och språk i en handbok utgör en viktig grund för hur framgångsrik handboken blir. Eftersom handboken ska användas som ett stöd vid exempelvis inläring, måste det vara lätt för användaren att förstå textens innebörd utan att behöva läsa om meningar flera gånger. Gemzell (2015) hänvisar till 5 saker man ska ta i beaktande när man skriver:

- Var direkt.
- Använd meningar med aktiv form.
- Håll det kort och enkelt.
- En mening bör innehålla en idé.

För att göra texten mer personlig och tilltalande menar Gemzell (2015) att man bör fundera över vilka ord man använder. Att använda "du" i texten när man syftar på den som läser handboken och "vi" när man syftar på handbokens författare gör texten lättare att förstå. Andra ord man bör överväga innan man använder dem är olika yrkesfraser och yrkesrelaterade termer. Dessa kan vara naturliga att använda när man skriver handböcker för intern användning, men man bör vara säker på att alla som kan komma att ska läsa handboken förstår dem. (Gemzell, 2015)

Gemzell (2015) förklarar att även hur meningarna formuleras har stor betydelse för hur lättläst texten blir. Användningen av aktiv form i meningarna gör texten mer begriplig än att använda passiva konstruktioner. En mening som är skriven i en aktiv form är mer specifik och direkt och berättar oftast tydligt vem som utför en handling.

Gemmell (2015) betonar också vikten av att sträva efter att förklara en idé i en mening. Detta innebär att man ska beakta längden av meningar och se till att de inte blir för långa eller klumpiga. Långa och klumpiga meningar kan göra att läsaren uppfattar texten som svårförståelig, vilket i sin tur kan minska intresset för att läsa handboken. För författaren av handboken kan det vara en utmaning att själv bedöma om texten är klumpig. Detta kan man träna på genom att under skrivprocessen fråga sig själv om något kan förklaras på ett enklare sätt. (Gemmell, 2015)

2.5 Handbokens layout

Många handböcker uppfattas ofta som svåra att förstå eller tråkiga att titta på. Detta kan bero på att handbokens struktur och layout inte är väl genomtänkt. När författaren bestämmer handbokens layout, bör man alltid beakta layouten från användarens perspektiv. Genom att ta hänsyn till användarens perspektiv och lägga tid på att skapa en bra layout blir handboken mer tilltalande för användaren. (Powers, 2005)

Powers (2005) tar upp några viktiga aspekter som man bör beakta för att uppnå en framgångsrik layout i handboken. Några viktiga delar av handboken att beakta är följande:

- Rubriker
- Teckensnitt
- Design och illustrationer

2.5.1 Rubriker

Rubrikernas funktion i en handbok är att göra det lättare för användaren att följa med i innehållet. Rubrikerna ska vara korta men deskriptiva för att ge en översikt över det som kommer att behandlas under den rubriken. Till exempel kan man använda frasen ”Hur man...” i en rubrik för att berätta för läsaren att man nu kommer förklara början av en process. Det ämne eller process som behandlas under en rubrik, kan delas upp med hjälp av underrubriker för att göra det lättare för läsaren att följa med. Underrubrikerna kan till exempel vara olika steg av en process. (Powers, 2005)

2.5.2 Teckensnitt

Användningen av olika teckensnitt och textstorlekar spelar också en viktig roll när det kommer till att göra handboken lätt att läsa och för att fånga läsarens intresse. Textstorleken bör variera när man särskiljer rubriker och brödtext. Det gör det lättare för läsaren att snabbt hitta nödvändig information. Rubrikerna ska enligt Powers (2005) vara två till fyra gånger större än brödtexten. (Powers, 2005)

Teckensnitt kan också användas för att markera viktiga meningar eller ord. Detta gör man genom att svärta orden vilket gör dem lättare att urskilja från resten av texten. (Powers, 2005)

2.5.3 Design och illustrationer

Då man designar en handbok bör företagets kultur och design av övrigt material inom företaget beaktas. Handbokens design bör helst vara i samma tema som de övriga materialen. Det vill säga om de övriga materialen följer en traditionell och professionell design, bör man i den nya handboken undvika användning av olika färger och fonter som kan anses vara motsatsen till standarden. (Powers, 2005)

Som tidigare nämnt är illustrationernas syfte att stöda och förtydliga textens innebörd (Casady, 1992). Powers (2005) hänvisar också till illustrationerna som en betydande faktor då man vill förklara komplicerade processer på ett enklare sätt.

Illustrationer som används i en handbok är till exempel tabeller, diagram och punktlister. Punktlister urskiljer sig tydligt från brödtexten, vilket fångar läsarens uppmärksamhet och ger en känsla av att informationen är betydande. Diagram och tabeller kan effektivt förklara händelser över tid eller processer på ett sätt som är lättare att förstå än om samma information skulle presenteras i textform. (Powers, 2005)

2.6 Import till EU

Då en vara importeras till ett land som hör till Europeiska unionens tullområde måste varan importklaras hos tullmyndigheterna. Varor får inte användas före importklareringen är gjord och innan importören erhållit ett godkänt förtullningsbeslut och överlåtelsebeslut från tullmyndigheterna. (Tull, 2023a)

Tulldeklarationen kan göras av importören, importörens ombud eller av det transportföretag som fraktar varan till landet. När importören eller ombudet deklarerar varan behövs ett ankomstbesked som bekräftar att varan anlant till landet och som utfärdas av transportföretaget. Ankomstbeskedet innehåller nödvändig information för tulldeklarationen. Tulldeklarationen görs elektroniskt och när den har godkänts av tullmyndigheterna erhåller importören ett förtullningsbeslut och ett överlåtelsebeslut som krävs för att kunna hämta ut varan. (Tull, 2023a)

Varor som importeras från ett land utanför Europeiska unionens tullområde har en varukod som består av tio siffror. Det är ytterst viktigt att varan som importeras har korrekt varukod eftersom varukoden avgör hur stor varans importskatteprocent är, om importören kan få lägre tull eller tullbefrielse och om varan berörs av restriktioner eller förbud. För att ta reda på vilken varukod som är korrekt för varan som importeras, kan importören söka efter varukoden i databasen Fintaric. I Europeiska kommissionens databas TARIC finns det information om importskattens procent och vilka restriktioner varan möjligtvis kan ha. (Tull, 2023e)

Varor som berörs av restriktioner är till exempel vapen, livsmedel, växter, läkemedel, produkter relaterade till utrotningshotade arter och även produkter som strider mot upphovsrätten. Varor som passar in i någon av dessa kategorier kan vara förbjudna att importera eller så krävs ett importtillstånd. (Tull, 2023f)

2.7 Lagar och myndigheter

Import av livsmedel till EU-området är strikt övervakat och det är importörens skyldighet att ta reda på vilka lagar och restriktioner som berör den produkt som importeras (Tull, 2023b). Finska tullen, Livsmedelsverket och livsmedelslagen är några av de viktigaste myndigheter och lagar som berör detta arbetets ämne.

2.7.1 Finska tullen

Tullen i Finlands uppgift är att kontrollera vad som rör sig över de finska gränserna. Tullen ser till att in- och utförseln av olika saker är lagligt och att det som förs in i landet är säkert för medborgare och miljö. (Tull, 2023d)

Till den finska tullen hör även tulllaboratoriet. Tulllaboratoriet ansvarar för att granska säkerheten av livsmedel och konsumtionsvaror som kommer till Finland. Granskningen sker med hjälp av stickprov, vilka visar om produkterna följer de kvalitetskrav som finns för produkterna. (Tull, 2021b)

2.7.2 Livsmedelsverket

Några av livsmedelsverkets uppgifter är att övervaka kvaliteten på livsmedel och växter som finns och importeras till Finland. Bestämmelser som gäller import av livsmedel till Finland bestäms av Livsmedelsverket och tullen ser till att bestämmelserna följs. Livsmedelsverket kan delas upp i tre verksamhetsområden vilka är landsbyggdstjänster, livsmedelskedja och laboratorietjänster och forskning. (Livsmedelsverket, 2023)

Livsmedelsverket gör även laboratorieundersökningar, tillsyner och forskning. År 2022 gjorde livsmedelsverket cirka 360 000 stycken laboratorieundersökningar inom till exempel livsmedelssäkerhet. (Livsmedelsverket, 2023)

2.7.3 Livsmedelslagen

Livsmedelslagens syfte är att försäkra att livsmedel och de material som kommer i kontakt med livsmedel i Finland är trygga och säkra för konsumenterna. Livsmedelslagen tillämpas under hela produktions- och distributionsprocessen för livsmedel vilket även inkluderar livsmedelsföretagare och deras verksamhet. (Livsmedelslag, 2021)

Då ett livsmedel eller ett material som kommer i kontakt med livsmedel strider mot de bestämmelser som står i livsmedelslagen får handeln och användningen av dessa ett förbud. Det finns olika tillvägagångssätt beroende på hur produkten strider mot lagen och förbudet av användningen av produkterna gäller tills myndigheterna bestämt straffet. Ett vanligt tillvägagångssätt är att produkten dras tillbaka från marknaden om den strider mot bestämmelserna. Hur produkten marknadsförs för konsumenter kan vara en orsak till tillbakadragning eller andra tillvägagångssätt. (Livsmedelslag, 2021)

2.8 Sammanfattning

Föregående rubriker har behandlat teorier om hur man skapar en effektiv och framgångsrik handbok samt de myndigheter och lagar som är relevanta för arbetets ämne. Denna handbok kommer att användas av olika personer med olika erfarenheter av ämnet och därför måste handboken vara väl skriven och planerad för att försäkra att innehållet är enkelt att förstå. Handbokens process kommer att basera sig på Casadys (1992) teori om de nio stegen och sedan tillämpas även Powers (2005), Gemmells (2015) och Barbazettes (2013) anvisningar.

Under processen kommer jag att lägga stor vikt på att följa Barbazettes (2013) och Casadys (1992) råd om att kommunicera med och ta emot feedback från eventuella användare av handboken och professionella inom ämnet. Detta är en avgörande av att säkerställa att slutresultatet av handboken motsvarar arbetsgivarens och de eventuella användarnas förväntningar.

3 METOD

En forskning kan vara baserad på en kvalitativ eller kvantitativ forskningsmetod. De kvalitativa forskningsmetoderna har ett induktivt perspektiv, vilket betyder att undersökningen sker före teorin skapas. Kvalitativa metoder fokuserar även på ord och observationer. Kvantitativa metoder är deduktiva och baserar sig på att samla in och analysera data för att sedan pröva en teori. (Bryman & Bell, 2017)

Valet av metod baserar sig på det man vill ha svar på och ur vilket perspektiv man ser teorin. När forskningsämnet är nytt och då det inte finns mycket tidigare forskning och statistik tillgängligt om ämnet, kan den kvantitativa metoden vara svår att använda. Detta beror på att det krävs mycket data för att pröva en teori. (Bryman & Bell, 2017)

3.1 Val av metod

I detta arbetet användes den kvalitativa metoden för att uppnå syftet, att skapa en handbok. Den kvalitativa metoden gjorde det möjligt att kartlägga vilken information handboken skulle innehålla och hurdan handbok som skulle utformas. Detta uppnåddes genom insamling av sekundärdata i form av analys av dokument och primärdata i form av expertintervjuer. Dokumentanalysen gav en grund för handbokens uppbyggnad och innehåll medans

intervjuerna byggde på dokumentanalysen för att få mer djupgående information. Intervjuerna gav även en grund för handbokens struktur och övrigt innehåll som de eventuella användarna behöver.

3.1.1 Dokument som datakälla

Användningen av dokument som sekundärdata är av stor vikt i detta arbete eftersom handbokens ämne baserar sig på lagar, förordningar och övriga dokument. Bryman & Bell (2017) beskriver de dokument jag kommer att använda som dokument som inte är framtagna för forskare, utan som är officiella dokument och öppna för alla att analysera.

När man samlar in dokument som data ska man även tänka på deras kvalitet. Bryman & Bell (2017) föreslår att man använder fyra olika bedömningskriterier: autenticitet, trovärdighet, meningsfullhet och representativitet. Autenticitet handlar om hur äkta dokumentet är och om det kommer från en pålitlig källa. Dokumentet bör inte innehålla felaktig information, vilket påverkar trovärdigheten och om dokumentet är svårt att förstå eller otydligt kan det påverka meningsfullheten. Dokumentets representativitet innebär om dokumentet representerar det ämne man undersöker. (Bryman & Bell, 2017)

De dokument som har använts som datakälla i detta arbete har begränsats till de som berör import av livsmedel och kosttillskott. Dokumenten har analyserats ur en speditörs perspektiv för att undvika att onödig information togs med, vilket kunde göra handbokens innehåll oklart.

3.1.2 Semistrukturerad intervju

Den primära datan i detta arbetet har samlats in med hjälp av kvalitativa semistrukturerade intervjuer. Den kvalitativa intervjun fokuserar enbart på den person som blir intervjuad och den personens synpunkter på det diskuterade ämnet (Bryman & Bell, 2017).

Den semistrukturerade intervjun baserar sig på en intervjuguide, där de ämnen och frågor som ska behandlas under intervjun finns samlade. Trots att ämnen och frågor finns färdigt i intervjuguiden, får följdfrågor ställas då de är relevanta. Fördelen med detta är att det ger en flexibilitet för personen som intervjuar och personen som blir intervjuad. Personen som intervjuas har möjligheten att utvidga sina svar och styras i rätt riktning med hjälp av stödfrågor, vilket gynnar det slutliga resultatet av intervjun. (Bryman & Bell, 2017)

Flexibiliteten som fås i en semistrukturerad intervju är optimal för detta arbetets syfte, vilket är att skapa en handbok. Flexibiliteten möjliggör att en diskussion kan uppstå, vilket samlar in fler åsikter och synpunkter.

3.2 Respondenter

Bryman & Bell (2017) menar att när man väljer sina respondenter i en kvalitativ forskning, bör man utgå från forskningsfrågan och arbetets syfte. Personen som utför forskningen bör välja personer som kan kopplas ihop med det forskningen handlar om. Detta kallas även för ett målstyrt urval, vilket betyder att personerna som till exempel intervjuats inte blev slumpmässigt utvalda utan valet hade ett strategiskt syfte.

I detta arbete har ett målstyrt urval använts. De två personer som har intervjuats är anställda hos uppdragsgivaren och var relevanta då det kommer till detta arbetets syfte. En av dessa personer har intervjuats om det ämne som handboken behandlar. Personens expertis och arbetserfarenhet inom det ämne som handboken behandlar stod som grund för valet av respondent. Den andra personen hade färsk erfarenhet av orientering i en ny arbetsuppgift med hjälp av handböcker och övrigt material, vilket ger god information om hur en bra handbok är gjord för att den ska uppfylla dess syfte.

3.3 Intervjuguide

I en kvalitativ semistrukturerad intervju fungerar intervjuguiden som en föredragningslista för intervjun. Intervjuguiden innehåller de frågor och ämnen som ska behandlas under intervjun vilket ger en struktur men även tillräckligt med utrymme för flexibilitet. (Bryman & Bell, 2017)

Bryman & Bell (2017) hänvisar till att använda öppna frågor som kan leda till en diskussion. Frågor som är för specifika kan förhindra intervjupersonen från att se frågor och ämnen ur olika synvinklar, vilket ger personen som intervjuar mindre data. (Bryman & Bell, 2017)

Intervjuguidernas uppbyggnad baserade sig på två olika ämnen. Den första intervjun fokuserade sig på det ämne handboken behandlar och den andra intervjun fokuserade sig på uppbyggnaden av handboken och hur en bra handbok är utformad.

Intervjufrågorna i intervjuguiden uppdelades i delområden vilka innehöll öppna frågor och specifika frågor. De öppna frågornas uppgift var att inleda en diskussion och ta fram intervjupersonens perspektiv på intervjuens huvudsakliga ämne. De specifika frågorna fungerade som stöd till de öppna frågorna och tog fram mer djupgående information. Syftet med frågorna i intervjuguiden var att täcka de saker som inte framkom under dokumentanalysen. Frågorna skulle även koppla samman datan som tagits fram under dokumentanalysen med det som dessa experter anser ska ingå i handboken för att dess syfte skulle fullföljas.

Intervjuguiderna är skrivna på finska, eftersom intervjupersonernas modersmål är finska. Då intervjupersonerna får frågor och kan svara på sitt modersmål försöker man sig om att personerna bekvämt kan besvara frågorna.

3.4 Tillvägagångssättet

Tillvägagångssättet i detta arbete baseras på den kvalitativa metoden och de teorier som presenterats i tidigare kapitel. I denna del beskrivs hur studien är utförd och även hur processen för skapandet av handboken är planerad.

3.4.1 Dokumentanalys

Dokumenterna som använts som datakälla i detta arbete är de lagar, förordningar och dokument som gäller vid import av livsmedel och kosttillskott. Dokumenterna har avgränsats till de som gäller för import av livsmedel och kosttillskott till Finland från ett icke-EU land.

Före insamlingen av datan påbörjades, gjordes det upp en plan för handbokens innehåll. Innehållet granskades och diskuterades tillsammans med arbetstagare hos uppdragsgivaren vilka hade erfarenhet inom det ämnen som handboken behandlar. Planen för handbokens innehåll underlättade sökandet av de rätta dokumenterna, då det finns en stor mängd information om ämnet men på olika platser.

3.4.2 Semistrukturerad expertintervju

Då dokumentanalysen var färdig planerades de semistrukturerade expertintervjuerna. Tillsammans med de två intervjupersonerna kom vi överens om när och var intervjuerna skulle ske. Intervjuerna gjordes på uppdragsgivarens kontor i ett avskilt konferensrum för att undvika störningsmoment under intervjun. Intervjuerna gjordes även i person för att möjliggöra en bekväm stämning. I intervjuerna deltog endast intervjupersonen och intervjuaren.

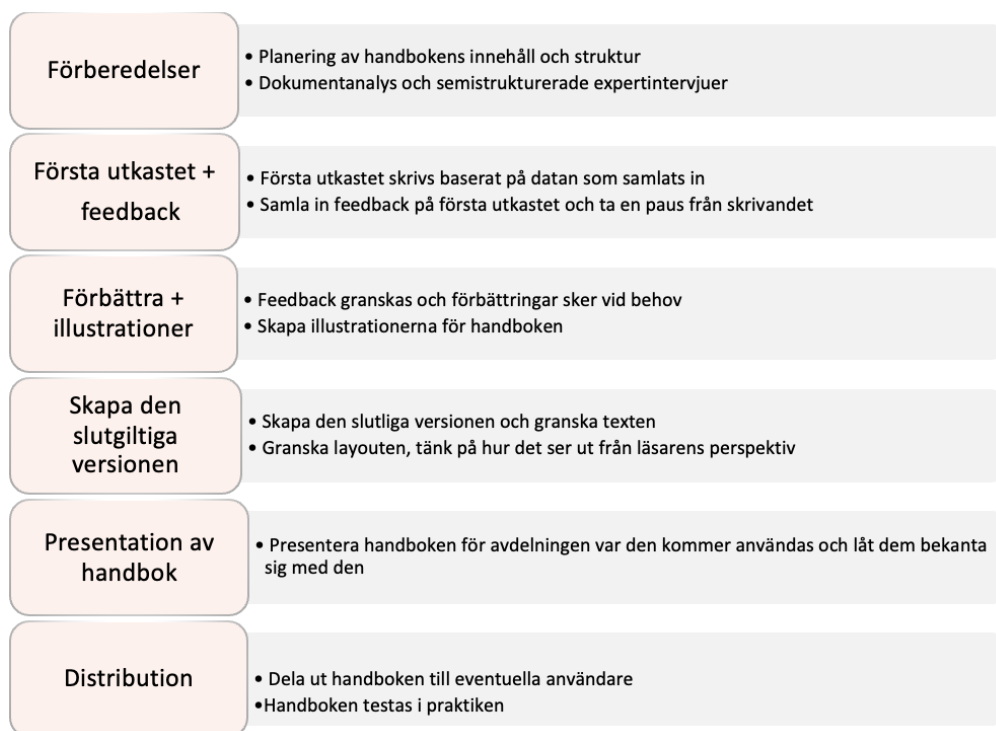
Intervjuernas frågor och stuktur utgick från intervjuguiderna som var olika för de två intervjuerna som gjordes. De färdiga intervjufrågorna och ett första utkast på vad handboken kommer att innehålla, skickades ut till intervjupersonerna i god tid före intervjun. Detta möjliggjorde att intervjupersonerna kunde bekanta sig med frågorna och granska det första utkastet av handbokens innehåll för att kunna ge förbättringsförslag.

Intervjuerna bandades in så att det i efterhand kunde transkriberas och analyseras för att ta fram resultat. För att beakta de intervjuades konfidentialitet, förstördes de inspelade intervjuerna efter att resultaten tagits fram ur transkriberingen. Intervjupersonernas svar kommer även behandlas anonymt.

3.4.3 Handboksprocessen

Processen för hur handboken skapats baserar sig på Casady's (1992) nio steg för hur man skapar en bra handbok. Handboken som skapades är dock i ett elektronisk format och inte i ett fysiskt. Detta betyder att de steg i Casady's (1992) teori som enbart berör en fysisk handbok inte kommer att beaktas. Detta på grund av att då handboken är i ett elektronisk format, behövs ej valet av till exempel utskrivningspapper och bläck beaktas.

Då handbokens huvudsakliga innehåll var fastställt och resultaten från dokumentanalysen och intervjuerna samlats ihop, kunde skapandet av handboken påbörjas. Figuren nedan beskriver processen för hur handboken utformades.



Figur 2 Processen för att skapa en handbok

3.5 Analys av data

En kvalitativ metod inom forskning samlar en stor mängd data på olika sätt. Data kan till exempel samlas in från observationer, fältanteckningar och intervjuer. Detta kan upplevas som en oerhörd mängd data att hantera för den person som har samlat in den och som sedan ska analyseras. För att lyckas med att analysera datan krävs en plan för hur analysen ska gå till vilket även hjälper personen som analyserar att hålla en klar struktur. Kvalitativ data följer inte några direkta principer för hur analysen ska utföras, men det finns generella riktlinjer att följa. (Bryman & Bell, 2017)

Som tidigare nämnt föreslår Bryman & Bell (2017) att det används fyra olika bedömningskriterier då man samlar in och analyserar dokument. Dessa kriterier är autenticitet, trovärdighet, meningsfullhet och representativitet. Dokumenten som använts i detta arbete är publicerade av myndigheter och lagar, vilket betyder att man kan utgå ifrån att de fyller kriterierna.

För de dokument, lagar och förordningar som har samlats in gjordes en innehållsanalys genom att de systematiskt sammanställdes i en Excel-tabell för att skapa en god översikt. Tabellen visar vad för dokument det är frågan om, varifrån det är taget, vad det handlar om och även hur

dess innehåll tillämpas i denna handbok. Dokumenten som har analyserats i denna undersökning är de som är relevanta för handbokens planerade innehåll. Nedan följer ett exempel på hur tabellen är utformad. Den fullständiga tabellen kan ses i bilaga 1.

Tabell 1 Exempel på analys av dokument

| Titel | Författare | År | Sammanfattning | Resultat |
|-------------|------------|------|--|--|
| EORI-nummer | Tull | 2023 | EORI-numret identifierar importörer, exportörer och transportbolag som handlar med länder utanför EU-området | Första steget för att inleda en importprocess är att importören ett giltigt EORI-nummer. |

På basen av den insamlade sekundärdatan skapades intervjuguiderna så att intervjuerna kunde genomföras. Intervjuerna bandades in och analysen utfördes genom att först transkribera det inbandade materialet. Därefter sammanfattades det transkriberade materialet och resultaten skrevs på svenska i en tabell. Resultaten från intervjun som fokuserade på handbokens ämne och dokumentanalysen lades in på relevanta ställen i handboken. Resultatet från intervjun som fokuserade på hur man skapar en bra handbok användes under hela handbokens process för att säkerställa att användarperspektivet beaktades.

3.6 Validitet och reliabilitet

Reliabilitet syftar på hur tillförlitlig en studie är. Ifall studien skulle utföras en gång till av en annan person med samma tillvägagångssätt, så skulle resultatet vara liknande om studien har en hög reliabilitet. Ordet validitet betyder hur relevant den data som mäts i en studie är. (Bryman & Bell, 2017)

Reliabiliteten i detta arbete stärktes av det noggranna valet av respondenter vid intervjuerna och att intervjuerna genomfördes på respondenternas modersmål. Då intervjuerna fick frågorna på eget modersmål i god tid före intervjuerna, minskade risken för missförstånd och de kunde bekvämt besvara frågorna. Båda intervjuerna är även mina kollegor, vilket gjorde att intervjuerna förlöpte på ett naturligt sätt. Intervjuerna bandades in, transkriberades och sammanfattades i en tabell för att försäkra att innehållet av intervjun kan återges korrekt.

Analysen av dokument skedde med hjälp av en Excel-tabell, vilket ökar reliabiliteten genom att analysen sker på ett strukturerat och systematiskt sätt. Då analysen av den insamlade sekundär- och primärdatan var inlagd på relevanta platser i handboken, granskades handboken av kollegor.

Validiteten i detta arbete stärks genom att kollegor med erfarenhet av detta ämne granskat handbokens innehåll, i planeringsprocessen, efter första utkastet och även då den slutliga versionen presenteras. Eventuella korrigeringar görs i samband med granskningen av handboken.

3.7 Etiska frågor

Enligt Bryman & Bell (2017) är de etiska frågorna något som ska noga tänkas igenom under hela processen för en företagsekonomisk forskning. Etiken handlar om värderingarna som finns under forskningsprocessen och hur man behandlar de personer som ingår i studien. (Bryman & Bell, 2017)

Några etiska principer som ska tas i beaktande under en företagsekonomisk forskning är följande: samtyckeskrav, informationskrav, konfidentialitets- och anonymitetskrav, nyttjandekrav och falska förespeglningar. Dessa etiska principer handlar om att skydda de individer som deltar i studien, och på samma sätt skyddas den person som utför studien. Principerna går ut på att personen som utför studien ska ge korrekta uppgifter om studiens syfte och dess process, uppgifterna får inte vilseleda personen som ingår i studien. Personen som deltar i studien har även rätten att avbryta studien vid behov, deltagandet i studien ska vara frivilligt. Till de etiska principerna hör även att behandlingen av personuppgifter av personerna som deltar i studien ska vara ytterst konfidentiell och utomstående personer får inte ha tillgång till dem. (Bryman & Bell, 2017)

4 RESULTAT

I detta kapitel presenteras den empiriska studien, det vill säga hur insamlingen av primär- och sekundärdata har utförts, samt hur handbokens process och struktur ser ut. På grund av sekretess kommer specifika detaljer från datainsamlingen inte att redovisas och handboken är även sekretessbelagd.

4.1 Handbokens process

Processen för att skapa handboken baserades på de teorier som presenterades i teorikapitlet. Handbokens process baserar sig även på figur 2 som steg för steg beskriver hela processen.

4.1.1 Planering

Skapandet av handboken började med noggrann planering av processen, vilket är nödvändigt för att kunna skapa en bra handbok. Det första som bestämdes var vad handboken skulle innehålla och för vem den var avsedd. När ämnet hade fastställts, skrevs förslag på rubriker och innehåll ned och diskuterades tillsammans med kollegor som hade erfarenhet av ämnet. Då de ämnen och rubriker som eventuellt skulle ingå i handboken var nedskrivna, strukturerades de i en logisk ordningsföljd. De nedskrivna ämnena gav en överblick över vad som skulle sökas information om och gav ideér om hur handbokens struktur skulle se ut.

Det var från första början bestämt att handboken ska vara i ett elektronisk format för att vara tillgängligt för alla och enkel att uppdatera vid behov. Valet av program där handboken skulle skapas diskuterades och det bestämdes att handboken ska skapas med hjälp av Canva och sedan sparas som en PDF-fil i uppdragsgivarens interna nätverk.

4.1.2 Insamling av sekundärdata

Vilket tidigare nämnts, baserar sig handbokens innehåll på sekundär- och primärdata. Sekundärdatan i detta arbete består av lagar, förordningar, olika dokument och bestämmelser som gäller för handbokens tema. Då handbokens tema var bestämt och en lista på saker handboken skulle innehålla, var det lätt att söka efter korrekt data.

De lagar, förordningar, dokument och bestämmelser som skulle tas med i handboken, lades in i en Excel-fil för att kategorisera till vilken punkt i handboken de skulle placeras. Detta gjordes för att få en god översikt av data som samlats in och även för att behålla en god logik då den placerades in i handboken. Då insamlingen av sekundärdatan var klar, färdigställdes intervjuguiderna genom att skriva ner frågor kring de saker som inte fick svar under insamlingen av sekundärdata.

4.1.3 Insamling av primärdata

Insamling av primärdata skedde genom semistrukturerade intervjuer med två kollegor. Dessa två kollegor har erfarenhet genom arbetet av de ämnen vilka intervjuerna skulle behandla. Intervjupersonerna blev tillfrågade muntligt och i samband med det förklarades även syftet med intervjuerna. Då intervjupersonerna accepterat förfrågan fick de elektroniska inbjudningar till intervju och intervjufrågorna skickade per e-post en vecka före intervjuerna. Tillsammans med intervjupersonerna bestämdes det att intervjuerna skulle hållas på kontoret i ett ostört konferensrum. Båda intervjuerna hölls på finska, vilket var intervjupersonernas modersmål. Intervjuerna bandades in med hjälp av en telefon för att sedan kunna transkriberas för vidare analys.

Den första intervjun hölls med en kollega som nyligen introducerats till en ny arbetsuppgift med hjälp av elektroniska instruktioner och material. Intervjun fokuserade sig på hur en bra handbok är, hur den ska vara uppbyggd och om bilder och färger påverkar användningen. Med hjälp av denna intervju framkom det hur en eventuell användare önskar att handboken ska se ut.

Den andra intervjun hölls med en kollega som har många år erfarenhet av import och tullning. Intervjun handlade om vad en speditör ska tänka på då det kommer livsmedel och kosttillskott från utlandet, vilka krav på bevis och dokument som möjligen kan krävas och de olika parternas ansvar.

Intervjuerna transkriberades och översattes till svenska för att sedan analyseras med hjälp av färgkoder och excel. Intervjuernas olika kategorier markerades med en färg och de kommentarer som hörde till kategorin markerades med en annan färg. Kategorierna och kommentarerna placerades sedan in i en excel-tabell för att lättare kunna se en helhet. Informationen från excel-tabellen kunde sedan placeras på korrekta ställen i handboken.

4.1.4 Första utkastet

Då sekundär- och primärdatan var insamlad och analyserad, korrigerades de rubriker som skrivits ner under planeringsfasen. Nya rubriker lades till vid behov och innehållsförteckningen skapades i en logisk ordning. Handbokens ordning går från allmänna grundkunskaper till att

sedan avancera med mer specifik information om ämnet. Detta är en ordningsföljd som Casady (1992) uppmanar till för att göra handbokens uppbyggnad logisk.

I det första utkastet producerades innehållet för varje rubrik med hjälp av den sekundär- och primärdata som samlats in genom dokumentanalyser och intervjuer. Kapitlen och dess information strukturerades på ett sådant sätt att de inte är beroende av varandra. Handbokens användare behöver inte läsa hela handboken om användaren söker efter ett specifikt ämne, utan kan välja att endast läsa det kapitlet var ämnet tas upp. Första utkastet bestod endast av text och de första versionerna av bilder och illustrationer. I detta skede var det inte aktuellt att färdigställa bilder och illustrationer, fokuset låg på att den viktigaste informationen som handboken skulle innehålla fanns med.

Då det första utkastet av handboken var klart, skickades det till kollegor för att samla in feedback. Feedbacken av kollegor var positiv och de få förbättringsförslag som gavs, handlade om att tillägga lite mer information om specifika ämnen. Feedback från kollegor var betydelsefullt, för att handboken ska uppnå dess ändamål.

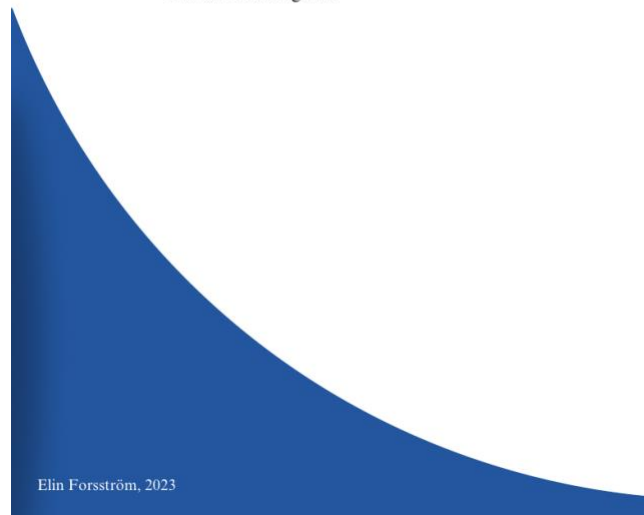
4.1.5 Bearbetning av text och skapa slutgiltig version

Då feedback från kollegor som läst första utkastet var insamlat, gjordes förbättringar och korrigeringar baserat på det. Språkfel korrigerades med hjälp av en kollega. I detta steg skapades även handbokens pärmbild med arbetsgivarens logo och dess färger. Pärmbilden pryds även av handbokens titel "Importing food and supplements – The forwarders guide". Pärmbilden är enkel och tydlig, men fångar användarens uppmärksamhet. Vid skapandet av den slutliga versionen uppdaterades även innehållsförteckningen

VAROVA

Importing food and supplements

The forwarders guide



Figur 3 Handbokens pärmbild

Länkar till Tullens och Livsmedelverkets hemsidor, placerades in på korrekta ställen i handboken. Syftet med länkarna är att stöda handbokens innehåll och att användaren snabbt kan få mer information om specifika saker vid behov eller kunna kopiera länken för att vidarebefordra den till importören. Detta underlättar importörens och speditörens arbete och tid sparas då länkarna till behövd information är enkla att få tag på.

I detta steg skapades även illustrationerna för handboken. Bilder placerades ut på lämpliga platser i handboken för att fånga läsarens uppmärksamhet. Bildernas syfte var både att förtydliga texten och att göra handboken estetisk. Under den första intervjun kom det tillsammans med respondent 1 fram att bilder och färger är bra, om de har med ämnet att göra. Bilderna och figurerna får inte ta uppmärksamheten av texten.

4.2 Handbokens struktur

Handbokens struktur skapades på basen av de rubriker och ämnen som skrivits ned under planeringsfasen och även av sekundär- och primärdatan. Handboken inleds med ett kort introducerande import till Finland från ett land utanför EU-området och vad som krävs för att ett företag ska kunna importera. Även allmän information om tullen och livsmedelsverket tas upp i det andra kapitlet, då de har en huvudsaklig koppling till handbokens ämne. Målet med detta stycke av handboken är att ge grundläggande kunskaper vilka handbokens egentliga ämne sedan bygger vidare på. Kapitel två och tre är uppdelade i produktkategori, i detta fall livsmedel och kosttillskott. Kapitlen beskriver kort processen för importen av de två olika produkterna och andra saker att komma ihåg vid import. Kapitel tre beskriver även skillnaden mellan kosttillskott och medicin, vilket har en avgörande roll för hur importprocessen ser ut och vilka bestämmelser som berör produkten. Då kapitlen är uppdelade på detta sätt är det lättare för användaren att hitta den behövda informationen beroende på produkt. Kapitel 4 behandlar de viktigaste dokumenten speditören och importören ska känna till och kapitlet innehåller även foton på hur dokumenten ser ut. Kapitel 5 tar upp den viktiga termen nya livsmedel. Nedan i figur 4, presenteras handbokens innehållsförteckning och struktur tydligare.

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | Import from outside of EU to Finland | 3 |
| 1.1 | Finnish Customs | 5 |
| 1.2 | Finnish Food Authority | 6 |
| 2 | Importing food products | 7 |
| 3 | Importing supplements | 9 |
| 3.1 | Supplement or medicine? | 10 |
| 4 | Documents | 11 |
| 4.1 | CHED (Common Health Entry Document) | 11 |
| 4.2 | Phytosanitary certificate | 12 |
| 5 | Novel foods | 13 |
| 6 | The forwarders checklist..... | 14 |

Figur 4 Innehållsförteckning

Till sist finns det även en checklista, som kan användas som stöd vid import och förberedandet av en tullning. Checklistan innehåller de viktigaste stegen vid en import, till exempel att

importören har rättigheter att importera, fakturor och övriga dokument är tillgängliga och att det finns tullkoder och produktbeskrivning. För att checklistan ska kunna utnyttjas så mycket som möjligt, baserar sig punkterna för det mesta på de grundläggande sakerna vid import.

4.3 Presentation och distribution

Då den slutliga versionen av handboken var gjord, presenterades den för kollegor och förman under ett möte på Microsoft Teams. På mötet presenterades handbokens innehåll grundligt och på vilka sätt handboken kan användas. Handboken skickades till de kollegor som befann sig på mötet och de hade en vecka tid att läsa igenom och ge kommentarer. Kommentarer togs emot och korrigeringar gjordes vid behov. Tillsammans med kollegor bestämdes det att handboken även kommer att korrigeras senare vid behov, då det kommer mer eller ny information om handbokens ämne. Handboken kommer att testas i praktiken då rätt tillfälle kommer.

Handboken kommer att finnas tillgänglig för anställda på uppdragsgivarens interna kanaler. Handboken är avsedd för alla som är i behov av information om import av livsmedel och kosttillskott och vilka saker som kan vara bra att tänka på.

5 DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras den slutliga versionen av handboken, processen och teorierna som använts för att komma fram till arbetets resultat.

5.1 Resultatdiskussion

Teorikapitlet i detta lärdomsprov behandlade olika teorier över hur man skapar en bra handbok. Ett stort fokus lades på hur en handbok ska vara strukturerad och se ut, för att vara så lätt att använda som möjligt. Handboken används av personer med olika erfarenheter av ämnet, vilket kräver att den är simpel och lätt att förstå men ändå innehåller den behövda informationen.

Handbokens process baserades på Casady (1992), Gemmell (2015) och Powers (2005) teorier om hur en handbok ska se ut, planeras och struktureras. Casadys (1992) teori om de nio stegen för att skapa en effektiv handbok gav insikter i hur viktig planeringsprocessen är för att få ett bra resultat. Casadys (1992) nio steg gav en god översikt över grundläggande saker handbokens process måste innehålla, vilket resulterade i att denna teori fick fungera som en utgångspunkt

för handbokens process. Gemzell (2015) hänvisade till saker att tänka på för att kunna skriva en så tydlig och lättläst handbok, vilket var väldigt viktigt att handboken som skapades skulle vara. Handbokens utseende och de estetiska aspekterna baserade sig på en nyare teori av Powers (2005). Dessa tre teorier gav en helhet och resulterade i en plan för hur handboken skulle skapas med 6 steg, denna presenteras i Figur 2 i metodkapitlet.

Den tydliga planen för handbokens skapande gjorde det lätt att komma igång och följa med att processen gick framåt. Tillsammans med kollegor diskuterades handboken olika ämnen och rubriker. Casady (1992) betonade vikten av att diskutera med andra då man gör en handbok för att få fler insikter från olika perspektiv. Kollegors åsikter och synpunkter var något som togs i beaktande under hela processen. Detta möjliggjorde att den handboken som önskades, även skapades.

5.2 Metoddiskussion

Insamlandet av sekundärdata i form av analys av dokument, lagar och andra bestämmelser och primärdata i form av intervjuer visade sig vara rätt val för detta arbete. Genom att först göra en dokumentanalys och gå igenom bestämmelser som finns för att importera livsmedel och kosttillskott, fick jag en bra grund att bygga intervjuerna på. Intervjuerna var ytterst viktiga i detta arbete, handbokens ämne är brett och det var svårt att förstå processerna genom att endast läsa lagar och bestämmelser. Intervjuerna gav mig möjligheten att ställa frågor om de ämnen som jag inte förstod då jag analyserade dokument. Respondenterna i intervjuerna var erfarna och samarbetsvilliga och de kunde svara på frågorna bra, vilket hjälpte mig att förstå ämnet och vad allt jag behövde ta med i handboken.

Jag anser att reliabiliteten och validiteten i detta arbete är hög. De två personer som intervjuades har fler år erfarenhet av det ämne deras intervju handlade om. Svaren i den intervju som handlade om handbokens ämne, stämde överens med lagar och riktlinjer från tullen, livsmedelsverket och andra myndigheter. Intervjupersonerna fick svara på deras egna modersmål och även det gemensamma arbetspråket finska, vilket gjorde att eventuella missförstånd eller bortlämnande av information på grund av språkbrister kunde undvikas. Reliabiliteten och validiteten hade en väldigt stor betydelse under hela handbokens process på grund av att handbokens ämne inte tillåter större fel i innehållet då det gäller lagstiftningar och bestämmelser.

6 SLUTSATSER

Syftet med detta arbete var att skapa en handbok för Varova som innehåller grundläggande information som en speditör behöver veta för att importera livsmedel och kosttillskott till Finland. Teorierna som presenterades i teorikapitlet bildade en väl genomtänkt plan (figur 2) för hur handbokens process skulle se ut, vilket gjorde att processen för att skapa handboken framskred som planerat och det kändes bra att skapa den.

Jag anser att syftet med arbetet har uppnåtts och handboken har fått ett gott bemötande och väldigt bra respons av uppdragsgivaren. Då den slutliga versionen av handboken presenterades för uppdragsgivaren öppnades det upp nya diskussioner om utveckling av material. Handboken kommer att användas specifikt då en ny person ska introduceras till en arbetsuppgift som berör handbokens ämne. Tack vare att handboken är gjord simpel och tydlig kommer den underlätta inläringen. Att göra handboken gav även mig själv en otrolig möjlighet att fördjupa mig i ämnet och förstå grunderna.

6.1 Studiens begränsningar

Handbokens ämne är väldigt brett och det finns mycket mer djupgående information. För de som är bekanta med ämnet från tidigare kan handbokens innehåll vara självklart men för en person som nyligen introducerats till ämnet, kan det vara en stor mängd ny information. Handboken ska ge användaren en baskunskap om ämnet, vilket gör det lättare att förstå processerna då man fördjupar sig inom ämnet. Detta betyder att handbokens innehåll eventuellt inte är väsentlig för personer med mycket erfarenhet.

Handboken är även gjord specifikt för uppdragsgivaren, vilket betyder att handboken är begränsad till uppdragsgivaren och dess personal.

6.2 Förslag till vidare undersökningar

Logistikbranschen befinner sig konstant i förändring och nya restriktioner och regleringar träder i kraft väldigt ofta. Detta betyder att handboken även måste uppdateras i samma takt som ändringar som berör handbokens ämne sker. I takt med att handboken används borde även feedback samlas in av användarna och sedan borde uppdateringar göras på basen av det. Det kan även bli eventuellt att utvidga handboken med mer ingående information om det

framkommer att det skulle vara ett behov. En utveckling av checklistan i handbokens slut kommer även att ske så att den kan även användas av andra avdelningar inom företaget.

Källor

- Barbazette, J. (2013). *How to Write Terrific Training Materials: Methods, Tools, and Techniques* (1 uppl.). Center for Creative Leadership.
- Bryman, A., & Bell, M. (2017). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (3 uppl.). Liber.
- Casady, M. J. (1992). The Write Stuff for Training Manuals. *Training and Development*, 46(3), 17-23.
- Europeiska kommissionen. (u.å.). *Wildlife trade*.
https://environment.ec.europa.eu/topics/nature-and-biodiversity/wildlife-trade_sv
- Gemmell, K. (2015). *The Write Stuff – Seven Steps to Written Excellence* (4 uppl.). Emphasis.
- Holmvall, L., & Åkesson, A. (2010). *Export och import – att göra internationella affärer* (2 uppl.). Liber
<https://tulli.fi/sv/foretag/import/overvakning-av-livsmedel-och-konsumtionsvaror>
- Ideström, J., & Fernlund, A. (2015). *Franchise-praktikan* (2 uppl.). Liber.
- Livsmedelslagen (2021:297). Jord- och skogsbruksministeriet.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2021/20210297>
- Livsmedelsverket (2023). *Vad är Livsmedelsverket?* <https://www.ruokavirasto.fi/sv/om-oss/vad-ar-livsmedelsverket/>
- Powers, P. (2005). Six Ways to Revitalize Your Operations Manual. *Franchising World*, 36 (9), 56-58.
- Statistikcentralen. (15 mars 2022). *Finlands utrikeshandel ökade under sista kvartalet 2021 jämfört med året innan*. https://www.stat.fi/til/tpulk/2021/04/tpulk_2021_04_2022-03-15_tie_001_sv.html
- Tull. (2023a). *När du planerar att importera*. <https://tulli.fi/sv/foretag/import/nar-du-planerar-att-importera>
- Tull. (2021a). *Resultat av Tullens importkontroll 2021*.
<https://tulli.fi/documents/2912305/8527847/Tullens+importkontroll+2021.pdf/1b5207b8-91a6-53c6-dfca-f55bf728f1a0/Tullens+importkontroll+2021.pdf?t=1649919077723>
- Tull. (2021b). *Tulllaboratoriets uppgifter*. <https://tulli.fi/sv/web/tullilaboratorio/bekanta-dig-med-var-verksamhet>

- Tull. (2023b). *Tullens övervakning av livsmedel och konsumtionsvaror*. <https://tulli.fi/sv/foretag/import/overvakning-av-livsmedel-och-konsumtionsvaror>
- Tull. (2023c). *Import*. <https://tulli.fi/sv/foretag/import>
- Tull. (2023d). *Information om Tullen*. <https://tulli.fi/sv/om-tullen>
- Tull. (2023e). *Varukoder*. <https://tulli.fi/sv/foretag/varukoder>
- Tull. (2023f). *Restriktioner*. <https://tulli.fi/sv/privatpersoner/resande/restriktioner>
- Varova. (n.d.). *Tietoa Varovasta*. <https://varova.fi/me/>
- Varova. (2022). *Varovan strategia*. <https://varova.fi/strategia/>

Bilagor

Bilaga 1 – Analys av dokument, lagar och regleringar

| Titel | Författare | År | Sammanfattning | Resultat | Länk |
|-----------------|------------------------------|------|--|---|---|
| Livsmedelslagen | Finlex | 2021 | Reglerar livsmedelssäkerhet och dess kvalitet i Finland. Lagen skyddar konsumenter genom att fastställa standarder för livsmedel, hygien, produktion, transport och förvaring. | Alla livsmedel som importeras till Finland måste följa standarderna som finns i livsmedelslagen. | https://finlex.fi/sv/laki/alkup/2021/20210297 |
| EORI-nummer | Tullen | 2023 | EORI-numret identifierar importörer, exportörer och transportbolag som handlar med länder utanför EU-området. | Första steget för att importprocessen kan inledas, är att importören har ett giltigt EORI-nummer. | https://tulli.fi/sv/om-etjanster/eori |
| CITES | Tullens restriktions handbok | 2021 | CITES-restriktionerna reglerar hur handel med hotade arter sker och att det inte hotar deras existens. Detta inkluderar levande djur och växter men även produkter tillverkade av djur eller växter. Det finns tre olika skydds-nivåer | Före import processen börjar, ska man ta reda på om produkten i fråga tillhör CITES kategorierna. | https://tulli.fi/documents/2912305/4490898/CITES_restriktioner/b13e38fb-85d2-4c47-9100-f05f8cf8085e/CITES_restriktioner.pdf?version=1.6&t=1621919070923 |

| | | | | | |
|--|------------------------------|------|--|--|---|
| | | | beroende på hur hotade arterna är. | | |
| Sundhetscertifikat | Tullens restriktions handbok | 2021 | Sundhetscertifikatet försäkrar att den importerade varan är säker för konsumenter och följer EU:s lagar och regleringar. | Alla växter, delar av växter, bär, grönsaker, blommor, rotsaker med mera kräver ett sundhetscertifikat. | https://tulli.fi/documents/2912305/3048504/Kasvien%20terveystarkastus/6c8715e0-7259-d7e2-7f30-0da861b999a0/Kasvien%20terveystarkastus.pdf?version=1.2&t=1634292947902 |
| Direktiv 2002/46/EG om kosttillskott | EUR-lex | 2002 | Kosttillskottens syfte är att komplettera en kost och fungera som källa för näringsämnen. Inom EU får endast de kosttillskott som följer detta direktiv säljas. Direktiven får inte användas på läkemedel. | Det måste kontrolleras att kosttillskottet i fråga inte kategoriseras som läkemedel. Läkemedel och kosttillskott har olika direktiv och får inte blandas. Alla kosttillskott som importeras från ett land utanför EU måste följa direktiven. | https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/?uri=CELEX%3A32002L0046&qid=1667201654818 |
| Jord- och skogsbruksministeriets förordning om kosttillskott | Finlex | 2010 | Kosttillskottets ämnens mängder ska finnas synliga på förpackningen, vilka baserar sig på de analyser produktens tillverkare gjort. | Produktens tillverkare ska göra noggranna analyser över ämnen kosttillskottet innehåller. | https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2010/20100078 |

| | | | | | |
|---------------------|--------|------|--|---|---|
| Läkemedelsl agen | Finlex | 1987 | Ett läkemedels syfte är att hjälpa mot sjukdomar och olika symptom | Kosttillskottets och läkemedlets definitioner är olika, man måste vara noga med att veta vad produkten innehåller och används till för att avgöra inom vilken kategori det faller. | https://www .finlex.fi/sv/l aki/ajantasa/ 1987/19870 395#L4 |
|---------------------|--------|------|--|---|---|

HAASTATTELUOPAS

Opintonäyte

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja opiskelee kolmatta vuotta liiketaloustiedettä yrkeshögskolan Arcadassa Helsingissä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä käsikirja asioista, jotka täytyy ottaa huomioon elintarvikkeiden ja ravintolisien maahantuonnissa EU:n ulkopuolelta. Tiedon kerääminen on tehty kahden asiantuntijan haastatteluna ja elintarvikkeiden ja ravintolisien maahantuontia koskevien asiakirjojen analyysinä. Tieto, mikä kerätään haastatteluista, transkriptioitaan, käännetään ruotsiksi ja kootaan yhteenvedoksi käsikirjaan. Nauhoitettu haastattelu materiaali tuhoetaan transkription jälkeen ja haastattelun vastaajat käsitellään nimettömänä.

Vastaajat

Tässä haastattelussa vastaajana toimii toimeksiantajan työntekijä. Vastaajalla on monen vuoden kokemus maahantuonnista ja tullaustehtävistä ja siksi valittiin vastaajaksi. Tässä tutkimuksessa vastaajat käsitellään nimettömästi ja nauhoitettu haastattelu materiaali tuhoetaan transkription jälkeen. Vastaajalla on oikeus saada välttämättömät tiedot opinnäytetyöstä ennen haastattelua. Haastattelun kysymykset on lähetetty vastaajalle hyvissä ajoin ennen haastattelua. Haastattelun aikana vastaajalla on oikeus keskeyttää haastattelu, osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun aikana ja jälkeen, vastaajalla on oikeus pyytää tietojen pois jättämistä. Vastaajalla on oikeus kertoa haastattelun jälkeen, jos on lisättävää tietoa.

Haastattelu

Haastattelun paikka ja päivämäärä: 20.4.2023 Helsinki

Yritys: Varova Oy

Vastaaja: anonyymi

Vastaajan työtehtävä: Lentoliikenteen asiantuntija

Kysymykset

- Voitko kertoa, mitä tietoja yritys tarvitsee, jos se haluaa tuoda tuotteet maahan? Esim. EORI-numero?

- Mitä on sinulle tärkein tietää tuotteista ennen, kun tullaat ne?

Elintarvikkeet:

- Voitko kuvailla elintarvikkeiden tuontiprosessia?
- Mikä on ensimmäinen asia, josta otat selvää, kun saat tietää, että elintarvikkeet ovat tulossa tullattavaksi?
- Mitkä asiakirjat/todistukset tarvitaan, että voit tuoda ja tullata elintarvikkeet maahan?
- Mitä asiakkaan pitäisi tietää elintarvikkeesta ennen kuin osto- ja tuontiprosessi alkaa?
 - Mitä on asiakkaan vastuulla tietää tuotteesta ja mitä on sinun (huolitsijan) vastuulla tietää?

Ravintolisät:

- Voitko kuvailla ravintolisien tuontiprosessia?
- Mitkä asiakirjat/todistukset tarvitaan että voit tuoda ja tullata ravintolisät maahan?
- Löytyykö ravintolisiä, joita ei saa tuoda maahan?
 - Millaisia ei saa tuoda?
- Tuleeko mieleen jotain muuta mitä voin lisätä tähän käsikirjaan?

Loppusanat

Kiitän haastateltavaa heidän ajastansa ja muistutan, jos ilmenee lisättävää tai pois jätettävää, saa ottaa yhteyttä.

HAASTATTELUOPAS

Opintonäyte

Tämän opinnäytetyön kirjoittaja opiskelee kolmatta vuotta liiketaloustiedettä yrkeshögskolan Arcadassa Helsingissä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tehdä käsikirja asioista, jotka täytyy ottaa huomioon elintarvikkeiden ja ravintolisien maahantuonnissa EU:n ulkopuolelta. Tiedon kerääminen on tehty kahden asiantuntijan haastatteluna ja elintarvikkeiden ja ravintolisien maahantuontia koskevien asiakirjojen analyysinä. Tieto, mikä kerätään haastatteluista, transkriptoidaan, käännetään ruotsiksi ja kootaan yhteenvedoksi käsikirjaan. Nauhoitettu haastattelu materiaali tuhoetaan transkription jälkeen ja haastattelun vastaajat käsitellään nimettömänä.

Vastaajat

Tässä haastattelussa vastaajana on toimeksiantajan työntekijä. Vastaaja on hiljattain perehdytetty uuteen työtehtävään oppimateriaalin ja ohjeiden avulla. Hyvän käsikirjan tekoon oli tärkeää saada näkökulma siitä, millainen on hyvä oppimateriaali. Tämän vuoksi vastaaja oli optimaalinen valinta haastatteluun. Tässä tutkimuksessa vastaajat käsitellään nimettömästi ja nauhoitettu haastattelu tuhoetaan transkription jälkeen. Vastaajalla on oikeus saada tarpeeksi tietoa opintonäytteestä ennen haastattelua. Haastattelun kysymykset on lähetetty vastaajalle hyvissä ajoin ennen haastattelua. Haastattelun aikana vastaajalla on oikeus keskeyttää haastattelu, osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelun aikana ja jälkeen, vastaajalla on oikeus vaatia, jos on pois jätettävää tietoa. Vastaajalla on oikeus kertoa haastattelun jälkeen, jos on lisättävä tietoa.

Haastattelu

Haastattelun paikka ja päivämäärä: 20.4.2023 Helsinki

Yritys: Varova Oy

Vastaaja: Anonyymi

Vastaajan työtehtävä: Lentoliikenteen asiantuntija

Kysymykset

- Millainen on mielestäsi hyvä opetusmateriaali?
- Mitkä ovat sähköisen ja fyysisen käsikirjan hyvät ja huonot puolet?
- Vaikuttavatko kuvat, värit ja esimerkiksi taulukot opetusmateriaaliin positiivisesti vai negatiivisesti?
 - Jos positiivisesti, millaisia kuvien/taulukoiden/värien pitäisi olla?
 - Jos negatiivisesti, miksi?
- Tuleeko mieleen jotain muuta, mitä minun olisi hyvä pitää mielessäni, kun kirjoitan käsikirjan?

Loppusanat

Kiitän haastateltavaa heidän ajastansa ja muistutan, jos ilmenee lisättävää tai pois jätettävää, saa ottaa yhteyttä.