Opinnäytetyö AMK

Liiketoiminnan logistiikka, Tradenomi

2022

Kim Berghäll

Kuljettajan käsikirja

– Enset Oy

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

Opinnäytetyö AMK | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketoiminnan logistiikka

2022 | 25 sivua

Kim Berghäll

Kuljettajan käsikirja

- Enset Oy

Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia Enset Oy:lle kuljettajan käsikirja. Enset Oy on kappaletavaroiden nouto- ja jakelukuljetuksiin erikoitunut yritys, joka toimii Pirkanmaalla, Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa. Kuljettajan käsikirjan on tarkoitus toimia perehdytysoppaana ja auttaa ratkomaan ongelmatilanteita. Käsikirjan on tarkoitus tuoda perehdytysprosessiin viitekehykset eli yhtenevät toimintamallit, joilla yrityksen laatu kasvaa ja työnteko helpottuu.

Opinnäytetyö koostuu kahdesta osiosta. Teoriaosuudessa käsitellään laatua, laadun merkitystä sekä laadunseurantaa. Käytännön osuudessa laaditaan yritykselle kuljettajan käsikirjan. Käsikirjan sisältöä opinnäytetyössä on käsitelty yleisellä tasolla, koska itse käsikirja tulee käyttöön vuoden 2023 alussa.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi selkeä käsikirja, joka käsittelee työtä sekä perehdytysprosessia. Käsikirja on helposti saatavilla jokaiselle kuljettajalle Enset oy:n omassa intrassa. Käsikirja on myös helposti päivitettävissä tarvittavien muutoksien osalta.

Asiasanat:

Laatu, käsikirja, perehdytys

Bachelor’s Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration, Business Logistics

2022 | 25 pages

Kim Berghäll

Driver’s manual

-Enset Oy

The purpose of the thesis was to prepare a driver's manual for Enset Oy. Enset Oy is a company specialized in pick-up and delivery transport of bulk goods, which operates in Pirkanmaa, Varsinais-Suomi and Satakunta. The purpose of the driver's manual is to serve as an orientation guide and to solve problem situations. The purpose of the handbook is to introduce reference frameworks into the orientation process, i.e., consistent operating models, which increase the company's quality and make work easier. The thesis consists of two sections. The theoretical part deals with quality, the importance of quality and quality monitoring. In the practical part will prepared a driver's manual for the company. The content of the handbook has been discussed in the thesis at a general level, because the handbook itself will not be used until the beginning of 2023. As a result of the thesis, a clear manual was created that deals with the work and the orientation process. The manual is easily available for every driver in Enset Oy's own intra. The manual can also be easily updated with regard to changes.

Keywords:

Quality, handbook, orientation

Sisältö

1 Johdanto **6**

2 Enset oy **7**

3 Laatu **8**

3.1 Laadun määritelmä 9

3.2 Laadun historia 10

3.3 Laadun seuranta ja mittaaminen Enset Oy:lla 12

3.4 Laadun merkitys 14

3.5 Laatujohtaminen 15

4 Kuljettajan käsikirja **17**

4.1 Nykytilanne ja kuljettajien koulutus 17

4.2 Kustannusten hallinta 18

4.3 Skannereiden käyttö 18

5 Kuljettajan käsikirjan laatiminen **20**

5.1 Työn tavoite ja merkitys 20

5.2 Työvaiheet ja menetelmät 20

6 Kehitysehdotuksia **22**

7 Pohdinta ja johtopäätökset **24**

Lähteet **25**

Kuvat

Kuva 1. Kokonaisvaltainen laadunhallinta (Lecklin 2006, 19). 11

Kuva 2. Laadun merkitys (Lecklin 2006, 25). 15

Kuva 3. Johtamisjärjestelmän toteutusmalli (Lecklin, 2009, 34). 16

Taulukot

Taulukko 1. Syyskuu 2022 sähköjakeluiden kuukausiraportti (Enset Oy, henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022). 13
Taulukko 2. Retailit viikkoraportti (Enset Oy, Henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022). 13

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on laatia kuljetusyritykselle kuljettajan käsikirja, joka toimii apuna perehdyttämisessä ja kulkee kuljettajan mukana ongelmatilanteissa. Käsikirjasta löytyy kuljettajalle päivittäiset ohjeet skannereiden käyttöön ja ongelmatilanteiden ratkaisemiseen. Myös yleiset käytösmallit kuten asiakaspalvelu ja ammattietiikka on otettu huomioon käsikirjassa. Opinnäytetyön toimeksiantajalla on huomattu käsikirjan tarve. Käsikirja käsittelee toimintamalleja, joilla saadaan helposti ratkaistua ongelmatilanteita tarkoituksena lisätä kuljetusten tehokkuutta ja sujuvuutta.

Opinnäytetyö alkaa teoriaosuudella, joka käsittelee laatua ja laadun eri muotoja. Laatu toimii mittarina, jota toimeksiantaja seuraa. Kuljetusliike seuraa skannauslaatua, jonka avulla saadaan tietoa mm. päivän onnistumisprosentista. Kuljetusliike on asettanut laatutavoitteen yhteistyössä yhteistyökumppaneiden kanssa.

Kuljettajan käsikirjan luomiseksi haastatellaan työnjohtoa sekä työntekijöitä. Yhdessä toimeksiantajan kanssa kootaan ongelmakohdat ja keskitytään niiden ratkaisemiseen. Skannauslaatu on merkittävä osa jakelutyöskentelyä, sillä onnistuneiden skannauksien perusteella kuljetusyhtiö saa osan yrityksen liikevaihdosta. Kuljettajan käsikirja pyrkii kuvaamaan tyypilliset ongelmatilanteet sekä ratkaisut ongelmatilanteiden välttämiseksi.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä ovat:

- Miksi on tärkeää skannata paketti oikein?
- Miten kuljettaja toimii, jos ei tiedä miten toimitaan?
- Miten saada yrityksen laatu nousuun?

2 Enset oy

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Enset Oy. Enset on Pirkanmaalla, Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa toimiva kappaletavaroiden nouto- ja jakelukuljetuksiin erikoistunut yritys. Lisäksi Enset liikennöi päivittäin Pohjanmaalla ja Uudellamaalla. Ensetin pääterminaali sijaitsee Pirkkalassa ja sivuterminaalit Turussa ja Porissa. Kuljetusyritys toimii useiden kotimaisten sekä kansainvälisten yritysten sopimuskumppanina. Enset vastaa mm. seuraavien sopimuskumppaneiden jakelu- ja noutokuljetuksista: Postnord (mm. DPD, sekä Oriola, Tamron lääkekuljetukset), Matkahuolto, TNT/Fedex, DHL, Fennoroad, Kuehne Nagel. Lisäksi Enset kuljettaa Turun Seutukirjastokuljetukset, laboratorionäytteiden kuljetukset sekä sopimuskumppaneiden runkokuljetukset. Enset kuljettaa paketteja yksityishenkilöiden paketeista yritysten täyskuormiin asti. Yrityksellä on rekkavetureita, täysperävaunuyhdistelmiä, pakettiautoja, kuorma- ja hiab autoja. Yhteensä autoja on yli 150 kappaletta. Osa autoista on varustettu lämpösäädeltyjen kuljetusten kuljettamiseen. Kaikki autot täyttävät Euro5-luokan päästövaatimukset ja valtaosa raskaasta kalustosta täyttää Euro6-luokan vaatimukset. (Enset.)

3 Laatu

Tässä kappaleessa käydään läpi laatua ja sen eri osa-alueita. Laatu voidaan määritellä eri tavoin ja jokaisessa tapauksessa se tarkoittaa eri asiaa. Laatu sana on peräisin latinasta ja se on latinaksi qualis, eli millainen. Liiketoiminnassa laatu tarkoittaa toiminnan ja tulosten perustehtävän ja strategian mukaisuutta. Palveluissa ja tuotteissa laatu on lupaus, joka merkitsee suunnitelman mukaista toimintaa sekä lupauksen mukaisuutta. Laatu on palveluiden ja tuotteiden kaikki ominaisuudet, joilla täytetään asetetut ja oletetut tarpeet. (Laatuakatemia 2010.)

Tarkasteltaessa laatua eri näkökulmista voidaan todeta, että erinomaisuus maksaa riippumatta siitä tyydyttääkö tämä kuluttajan tarpeita vai ei. Laatu on yrityksille tärkeä mittari, sillä korkeaa laatua tuottavat yritykset menestyvät paremmin kuin matalaa laatua tuottavat yritykset. Korkeaa laatua tuottavien yritysten kannattavuus, nettotulos ja markkinaosuudet ovat selkeästi parempia kuin matalan laadun yrityksillä. Suomalaisilta yrityksiltä on kysytty tärkeimpiä kilpailutekijöitä, ja valtaosa yrityksistä on vastannut tärkeimmäksi kilpailutekijäksi laadun ja sen kehittämisen. Yrityksiltä on kysytty oman laatutoiminnan aloittamisen syitä ja tärkeimmäksi yritykset ovat kertoneet huolen menestyksestä ja tulevaisuudessa kilpailun kasvamisesta. Laatu on nähty kilpailun ja menestyksen keskeisenä tekijänä. (Hokkanen & Strömberg 2006, 24)

Ensetille laatu merkitsee asiakkaiden kanssa sovittujen asioiden kiinni pitämisestä. Yksinkertaisuudessaan laatu on paketin toimitus oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan ja ehjänä. Myös asiakaspalvelun laatu, toimitusvarmuus ja skannauslaatu on yritykselle tärkeitä laadunmittareita. Asiakaspalvelun laatua korostetaan kuljettajan käsikirjassa, ja sillä halutaan varmistaa, että kuljettaja on motivoitunut ja ammattitaitoinen asiakaspalvelija. Keskeinen osa kuljettajan työtä on asiakaspalvelutilanteet. Kuljettaja on ainoa kontakti, jonka asiakas näkee kuljetusprosessin aikana. Koska Enset toimii monen eri

logistiikkayrityksen sopimuskumppanina, kuljettaja edustaa Ensetin lisäksi myös sopimuskumppaneita. (Enset Oy, henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022.)

3.1 Laadun määritelmä

Laatua ei voi määrittää yksiselitteisesti, koska laatu tarkoittaa eri asioita eri asiayhteyksissä. Usein laadun peruskäsite on asiakkaiden tarpeiden täyttäminen mahdollisimman kustannustehokkaasti. Laatu on tasalaatuisuutta ja virheetöntä työtä tai palvelua, joka pitää molemmat osapuolet tyytyväisinä. Tarve suoritustason jatkuvaan parantamiseen mahdollisimman nopeasti liittyy laatuun keskeisesti. Kehitysimpulsseja omasta systemaattisesta laatutyöstä saadaan myös ulkopuolisilta toimijoilta. Yhteiskunnan ja markkinoiden muutokset, innovaatiot ja kilpailu asettaa laadulle uudenlaisia vaatimuksia. Laatuun on aina sisältynyt virheettömyyttä. Kokonaislaadun kannalta asioiden oikein tekeminen on kuitenkin tärkeämpää kuin virheettömyys. Yrityksen mielestä tuote voi olla täydellinen, mutta asiakas voi pitää sitä ylilaatuisena ja ei suostu maksamaan tuotteesta niin paljoa. Esimerkiksi television kaukosäätimen hienot ominaisuudet voivat olla asiakkaan mielestä turhia hänelle tai vaikea käyttöisiä ja kokee ettei tarvitse näin hienoja ominaisuuksia. Jos tuote ylittää asiakkaan vaatimukset, tuote ei siltikään ole ylilaatuinen. Laatu on tekijä, jolla yritykset saavuttavat kilpailuedun. Laatu on soveltuvuutta käyttötarkoitukseen, täyttää hyvän laadun ominaisuuden ja vaatimukset. (Lecklin 2006, 18–19.)

Laadukas tuote on toimintavarmempi ja tuottaa harvoin pettymyksiä. Vaikeus laadun määrittämisessä ja sen mittaamisessa on laadun monimuotoisuus. Valmistajan näkökulmasta laatu on tuoteominaisuus, jota voidaan mitata. Laatu on täydellisyyden tavoittelua, virheettömyyttä ja suunnitteluvaatimuksien täytymistä. Virheettömyys ja suunnitteluvaatimukset pitää olla mitattavissa. (Hokkanen & Strömberg 2006, 19.)

3.2 Laadun historia

Laadun historia on peräisin jo ihmiskunnan alkuajoista. Laatu on ollut aina läsnä ihmisten elämässä. Oli kyseessä sitten arjen työ tai vaikka työkalujen valmistus, on laatu kulkenut mukana varmistaen, että tuote on kestävä ja kaikki on tyytyväisiä. Jo aikanaan ennen koneita ja koulutuksia, on mestarit siirtäneet oppinsa kisälleille. Tämän myötä myös laadun taito on pitänyt pystyä opettamaan. (Laatuakatemia 2010.)

Aikoinaan kun käytiin vaihtokauppaa ostajan ja myyjän välillä, tuotteiden hinta määräytyi tuotteiden laadun mukaan. Laadulla on ollut merkitys liiketoiminnassa jo ennen järjestäytyneen yhteiskunnan syntymistä. Laadunvalvonnalle on syntynyt keskeinen rooli talouselämän kehittyessä. Ammattikunnat ovat olleet laadun takaajina. Ammattitaitoa on opetettu sukupolvelta toiselle edistääkseen tuotteen laatua. Laatu on ammattikunnille kunnia-asia. (Lecklin 2006, 15.)

Teollisen vallankumouksen jälkeen tuotteita on alettu valmistaa tehtaissa koneellisesti. Massatuotanto toi mahdolliseksi tuotteiden sarjatuotannon ja tuotantolaitoksien koko kasvoi. Tämän takia jouduttiin palkkaamaan kokematonta työvoimaa ja tuotannon suunnittelu ja valmistaminen jouduttiin erottamaan toisistaan. Suureksi ongelmaksi havaittiin virheiden yleistyminen ja kokonaisnäkemyksen puute. Virheiden karsimiseksi perustettiin uusi laaduntarkastajien ammattiryhmä. Ammattiryhmän työnkuva oli tarkastaa raaka-aineet, puolivalmisteet ja lopputuotteet vastaamaan niille asetettuja standardeja ja vaatimuksia. Jokaisessa tehtaassa oli omat laadunvalvojat, jotka raportoivat poikkeamista ja loivat kehitysehdotuksia parantaakseen tuotteiden laatua. (Lecklin 2006, 16.)

Aluksi laaduntarkastajien työnkuva oli tarkastaa työn tulokset ja eritellä myyntikelvottomat tuotteet. Työ on kehittynyt ja käyttöön on otettu laadunohjaus. On ryhdytty hyödyntämään mm. tilastollisia menetelmiä. Tuotteelle on asetettu ihanne- ja tavoitearvo ja arvoista määriteltiin sallittu poikkeama. Tilastoiden avulla luotiin marginaali ja saadun tuloksen tuli olla ylä- ja alavaihteluvälin sisällä. Tavoitteena saada tasalaatuisuutta tuotteeseen.

Laadunohjaus kattoi aluksi pienen osan teollisuusprosessista, mutta toiminnan kehittämisen kannalta oli tärkeää saada laadulle laajempi käsitys. Laadunvarmistus syntyi toisen maailmansodan jälkeen, kun japanilaisilla oli tarve parantaa tuotteiden laatua ja kilpailukykyä. Laadunvarmistusta hyödyntäen koordinoitiin koko yrityksen toimintaa järjestelmälliseksi. Järjestelmän tavoitteena oli päästä työtapaan, joka ennaltaehkäisee laatuvirheitä ja kustannuksia. (Lecklin 2006, 17.)

Nykypäivänä kokonaisvaltaisen laadunhallinnan ja laatuajattelun lähtökohtana on sidosryhmät. Laatuun sisältyy strateginen suunnittelu, johtaminen ja organisaation kehittäminen. Laatutoiminnan perusta on asiakkaiden tarpeet, vaatimukset ja odotukset. Asiakastyytyväisyys osoittaa, että yrityksen toiminta on laadukasta. (Lecklin 2006, 18–19.)

Kuva 1. Kokonaisvaltainen laadunhallinta (Lecklin 2006, 19).

3.3 Laadun seuranta ja mittaaminen Enset Oy:lla

Laadun mittaaminen ja arviointi on merkittävää, koska näillä menetelmillä asetetaan asiat tärkeysjärjestykseen ja erotellaan hyvä huonosta. Erilaisia mittareita ja asteikkoja, mitä mittauksessa ja arvioinnissa yleisesti käytetään, on erottelu-, järjestysluku-, absoluuttinen- ja välimatka-asteikko. Erotteluasteikkoa käytetään erottelemaan asiat eri kategorioihin, esimerkiksi hyödyllinen ja hyödytön. Järjestyslukuasteikko hyödyntämällä asiat luokitellaan paremmuusjärjestykseen. Tämä menetelmää käytetään mielipide- ja asennekyselyissä. Absoluuttisen asteikon käyttöön tarvitaan nollapiste, jolloin tietty ominaisuus lakkaa olemasta. Talousasioissa kuten käyttökate käytetään absoluuttista asteikkoa. Välimatka-asteikko on tarkoitettu muuttuville ilmiöille ja sen määrille. (Lillrank 1998, 24–25.)

Laatua on tärkeä seurata yrityksen ja tuotteen imagon vuoksi. Enset seuraa kuljettajien skannauksia ja kuukausiraportteja. Kuukausiraportit sisältävät kuukausikohtaisen prosentuaalisen onnistumisen brändikohtaisesti. Esimerkiksi sähkötuotteiden osalta alihankkija lähettää raportin viimekuukauden onnistumisesta. Sähköjakelut ovat aikataulutettuja kuntakohtaisesti ja jokainen aikatauluikkunan ulkopuolelle jäävä kuljetus on merkattu virheeksi. Sähköjakeluiden prosentuaalinen onnistumistavoite on 95 %. Taulukossa 1 on esitettynä syykuun 2022 sähköjakeluiden kuukausiraportti. Kuukausiraportista selviää, kuinka monta pakettia kuukaudessa on jaossa, kuinka monta pakettia on mennyt ajallaan, kuinka monta pakettia on mennyt myöhässä ja kuinka monesta puuttuu toimitusskannaus. Jos kuljettaja ei saa skannattua lähetystä eli data puuttuu tai viivakoodi on vaurioitunut, täytyy kuljettajan ottaa rahtikirjaan kuittaus, josta selviää vastaanottajan tiedot ja allekirjoitus. Ajojärjestely lisää puuttuvan toimitustiedon jälkikäteen. Taulukosta 1 voidaan todeta, että syyskuussa 2022 onnistumisprosentti on ollut 89,76 %. (Enset Oy, henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022.)

Taulukko 1. Syyskuu 2022 sähköjakeluiden kuukausiraportti (Enset Oy, henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022).

Parcels per terminal

Terminal	Parcels	On time	Delayed	Missing delivery scan	On time (%)
Turku	1 474	1 300	165	9	88,20 %
Tampere	1 540	1 450	70	20	94,16 %
Pori	923	784	139	0	84,94 %
Total	**3 937**	**3 534**	**374**	**29**	**89,76 %**

Retailien eli myymäläjakojen osalta alihankkija toimittaa viikkokohtaisen raportin. Myymäläjaot tarkoittavat kauppakeskuksien muutamia tiettyjä myymälöitä. Myymäläjaossa on sovittu toimitusaika tunnin aikavälille. Myöhästyminen aikataulusta vaikuttaa suoraan negatiivisesti onnistumisprosenttiin. Taulukossa 2 on esitettynä myymäläjakojen viikkoraportti. Taulukosta 2 on piilotettu myymälöiden nimet. Taulukosta 2 nähdään, että pakettien jaon onnistumisprosentti on ollut alle 50 %. Kuljettajien on huolehdittava aikataulusta itse, eli heidän on suunniteltava ajoreittinsä niin, että kuljettajat pystyvät jakamaan myymälät sovitussa aikataulussa. (Enset Oy, henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022.)

Taulukko 2. Retailit viikkoraportti (Enset Oy, Henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022).

On time	1-30 min Late	30-60 min Late	1-2 h Late	> 2h Late	Day(s) Late	IOD Missing	Kaikki yhteensä
81,73 %	11,63 %	3,42 %	0,42 %	0,71 %	2,03 %	0,06 %	100,00 %
74,74 %	22,11 %	1,18 %	0,00 %	0,13 %	1,84 %	0,00 %	100,00 %
100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
44,44 %	41,41 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	14,14 %	0,00 %	100,00 %
100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
90,91 %	9,09 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
64,55 %	33,07 %	2,38 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
98,46 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,54 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %

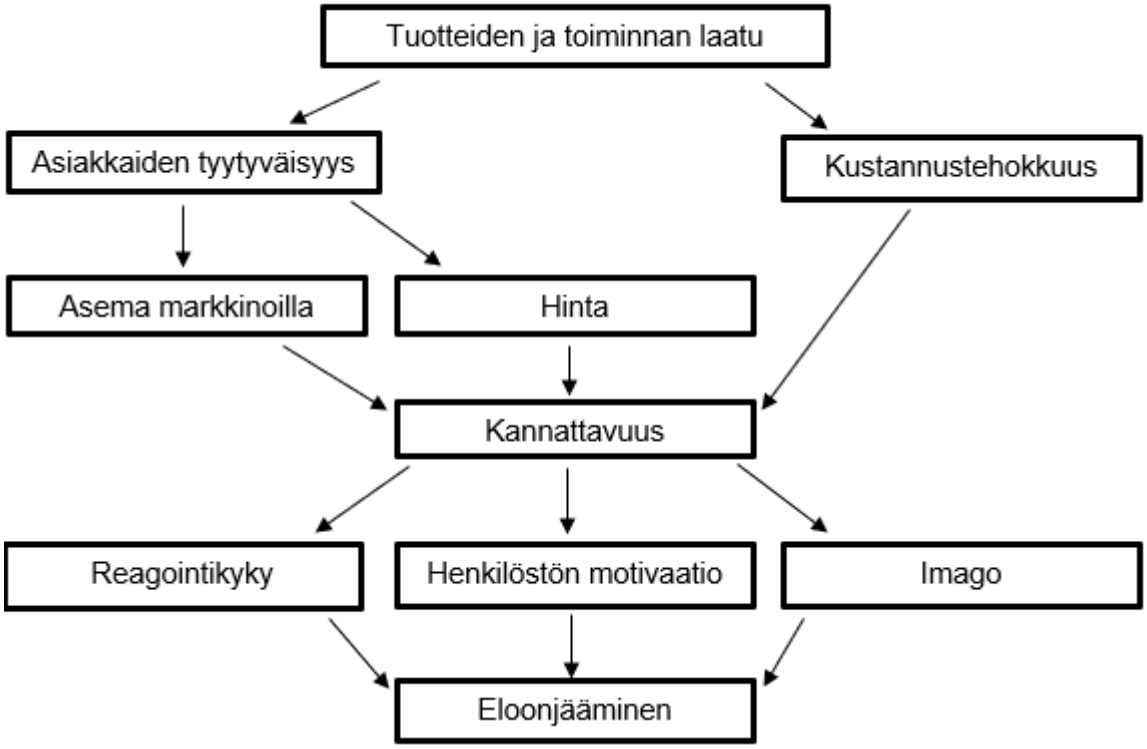
Jokainen Ensetin jakama paketti sisältää viivakoodin, joka täytyy skannata. Kuljettajan tehtävä on huolehtia, että toimitusskannaus sekä vastaanottajan allekirjoitus ovat oikein. Ajojärjestely saa jokaiselta päivältä raportin, jossa

ilmoitetaan eilisen kuittaamattomat lähetykset. Raportissa kerrotaan lähetystunnus, koontinumero, vastaanottajan tiedot sekä osoite. Tämän perusteella ajojärjestely selvittää jokaisesta lähetyksestä toimitusvahvistuksen. Kuljettaja muistaa usein eilisen päivän lähetykset ja osaa kertoa kuittausvahvistuksen sekä syyn miksi tätä lähetystä ei ole skannattu. Jos kuljettaja ei osaa sanoa lähetyksestä mitään, täytyy kuljettajan käydä hakemassa uusi kuittaus kirjallisesti ja toimittaa allekirjoitettu kuittaus ajojärjestelyyn. (Enset Oy, henkilökohtainen tiedonanto 20.10.2022.)

3.4 Laadun merkitys

Laatu on monen yrityksen ydin ja kulmakivi. Jokainen yritys tähtää hyvään laatuun ja hyvä laatu tarkoittaa, että tuotteet ovat kustannustehokkaita, virheettömiä ja täyttää asiakkaiden tarpeet. Usein hyvästä laadusta maksetaan enemmän. Kun tuote on laadukkaasti tehty se myös kestää pidempään ja on toimintavarmempi. Laadukas tuote maksaa enemmän ja maksaa ajan saatossa itsensä takaisin. Hyvällä laadulla on myös suora vaikutus yrityksen katteeseen ja kannattavuuteen. (Lecklin 2006, 24.)

Asiakaskokemukset ovat merkittävä tekijä hyvän laadun varmistamisessa. Kun asiakas kokee saavansa hyvän palvelun, on todennäköistä, että asiakas tulee uudestaan ja kertoo myös ystävilleen kyseisestä kokemuksesta hyvästä asiakaskokemuksesta. Uskolliset asiakkaat tuovat yritykselle lisämyyntiä ja toimintavarmuutta. Myynti vaikuttaa positiivisesti yrityksen tulokseen ja yritys pysyy kannattavana. Kivijalkamyymälät ovat riippuvaisia uskollisista asiakkaista. Laadulla on suora vaikutus yrityksien eloonjäämiseen, kannattavuuteen ja työpaikkojen säilymiseen. (Lecklin 2006, 25–26.)



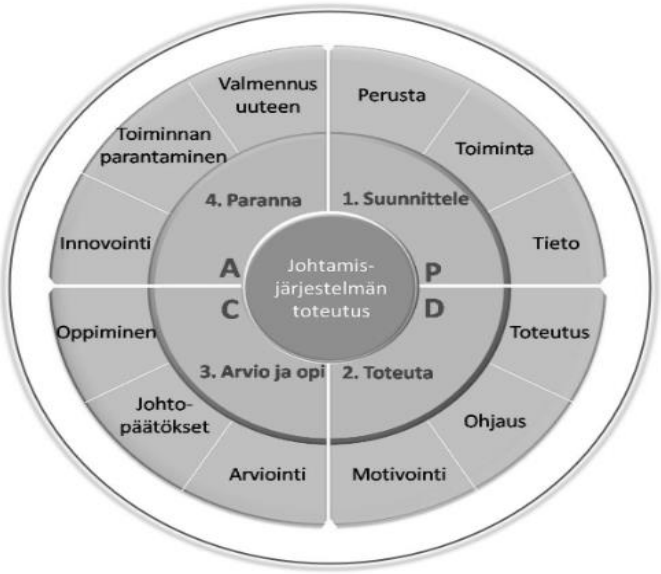
Kuva 2. Laadun merkitys (Lecklin 2006, 25).

3.5 Laatujohtaminen

Laatujohtamisen juuret ulottuvat 1930-luvulle. Kehitystyö on kuitenkin suurimmaksi osaksi tapahtunut toisen maailmansodan jälkeen. Laatujohtamisesta löytyy erilaisia tulkintoja. Eräänä laatujohtamisen mestarina pidetty Crosby korostaa omassa tulkinnassaan ylintä johtoa ja väheksytään alinta tasoa. Crosbyn tulkinta hyödyntää ja soveltaa ylintä johtoa toimien alkuvaiheessa. Laadun johtaminen perustuu virheiden minimoimiseen ja ennaltaehkäisyyn, tavoitteena virheiden nollataso. Crosby kiinnitti huomiota laaduttomuuskustannuksiin ja arvioi, että tuotantoyrityksissä 20 % liikevaihdosta käytetään laadunvirheisiin, niiden korjaamiseen ja ehkäisemiseen. Crosby keskittyi myös asiakaslähtöiseen laatuun ja sen tärkeyteen. (Silén 2001.)

Yritysten laaduntuotto määritellään käytössä olevan johtamisjärjestelmän ja sen toimivuuden avulla. Johtaminen on systemaattinen kokonaisuus, jota

tarkastellaan kokonaisuutena laadunhallintaa koskevia tekijöitä painottamalla ja samalla käsitellään yleisimpiä toiminnan kehittämiseen liittyviä viitekehyksiä. Olli Lecklin jakaa kirjassaan johtamisjärjestelmän seuraaviin elementteihin: Demingin johtamisympyrä, laadunhallinta, turvallisuus ja terveys, toiminta, ympäristöasiat, innovaatiot sekä yhteiskuntavastuu. Viitekehyksenä johtamisjärjestelmässä ovat muun muassa ISO-standardit. Johtamisjärjestelmän toteutusmalli PDCA-malliin on esitetty kuvassa 3. (Lecklin, 2009, 34.)



Kuva 3. Johtamisjärjestelmän toteutusmalli (Lecklin, 2009, 34).

Laadun johtaminen on suunnittelua, suunnitelman toteuttamista ja toiminnan kehittämistä laadukkaamman toiminnan takaamiseksi. Yrityksen motivaation kehittäminen, osaamisen hallinta sekä laitteiden ja niitä täydentävien asioiden hallinta ovat keskeisiä asioita organisaatiossa. Näillä kolmella asialla voidaan taata hyvä asiakashallinta. (Pesonen 2007.)

4 Kuljettajan käsikirja

Kuljettajan käsikirja auttaa kuljettajien perehdyttämisessä ja jokapäiväisessä työssä. Käsikirja on aina työntekijän saatavilla Ensetin omassa intrassa. Käsikirjasta löytyy yleistä tietoa yrityksestä, työvaatetuksesta, rahtikirjoista, skannauksista, varaumista, kalustosta ja niiden huolehtimisesta, työaikaseurannasta, terveydenhuollosta ja asiakaskohtainen info brändeistä, joita Enset ajaa päivittäin. Jokaisella brändillä on käytössä oma skannauslaite, jota kuljettajien on osattava käyttää.

4.1 Nykytilanne ja kuljettajien koulutus

Viimevuosien aikana Enset Oy on kasvanut huomattavasti. Merkittävien asiakkuuksien määrä on kasvanut huomattavasti, jonka seurauksena myös autojen ja kuskien määrä on kasvanut. Täsmäkoulutuksia järjestetään tällä hetkellä kaksi kertaa vuodessa, keväällä ja syksyllä. Jos uusi kuljettaja aloittaa työt loppukeväästä on mahdollista, että kuljettaja kerkeää olemaan töissä monta kuukautta ennekuin seuraava täsmäkoulutus pidetään. Täsmäkoulutus pitää sisällä ennakoivaa ajoa, kaluston ylläpitoa ja sen merkitystä, mutta täsmäkoulutus ei sisällä tavaran luovutusprosessia. Käsikirjan tarkoitus on auttaa kuljettajia ja vähentää ajojärjestelyn painetta.

Perehdytyksen merkitys kasvaa, koska koulutus on vain kaksi kertaa vuodessa. Mitä huolellisempi perehdytys, sitä parempi laatu. Ensetillä uusien kuljettajien perehdytys tapahtuu tällä hetkellä työn ohessa uuden kuljettajan ja kokeneen kuljettajan välillä. Uusi työntekijä istuu perehdytysjakson kokeneen kuljettajan kyydissä ja kokenut kuljettaja opastaa uutta työntekijää. Kokenut kuljettaja opettaa uudelle työntekijälle kaiken ja pyrkii varmistamaan, että hän tietää mitä työssä tarvitaan. Käsikirjan on tarkoitus tulla tueksi perehdytykseen ja antamaan vastauksia ongelmatilanteissa. Käsikirja toimii kuljettajan tukena myös perehdytyksen jälkeen.

4.2 Kustannusten hallinta

Kustannusten hallinnassa kuljettajan käsikirjasta on huomattavasti hyötyä. Autojen ajoon lähtötarkastus on kuljettajan vastuulla. Ensetillä on oma käytössä sovellus kalustonhallinnalle, johon kuljettaja merkkaa auton kunnon. Kuljettaja tarkastaa auton polttimot, renkaiden pinnan ja paineen, jäähdytinnesteen määrän, öljyn määrän, lasinpesunesteen määrän, ovien toimivuuden ja auton yleiskunnon. Auto on kuljettajan tärkeä työväline ja autosta pitää huolehtia. Kuljetustyössä yksi suurimpia kustannuksia on kaluston kustannukset. Vahingon sattuessa tarkistetaan aina, milloin auton tarkastus on viimeksi tehty. Kuljetustyössä vahinkoja ja onnettomuuksia sattuu. Käsikirjasta löytyy ohjeet autojen tarkastukseen.

Suurin kustannus Ensetillä on palkkakustannukset. Enset Oy työllistää tällä hetkellä pelkästään Turussa 120 henkilöä. Kuljettajan käsikirjan avulla pyritään nopeuttamaan uuden kuljettajan perehdytysprosessia. Perehdytyksen aikana kokenut kuljettaja on aina mukana eli autokohtainen kustannus suurenee koska autossa on kaksi henkilöä. Jos kuljettajan perehdyttämiseen kuluu vähemmän aikaa, on selvää, että palkkakustannukset pienenevät.

4.3 Skannereiden käyttö

Kuljettajilla on käytössä erilaisia skannereita. Kuljettajan on osattava käyttää kaikkia, jotta toimitusskannaukset saadaan oikein. Jokaisella sopimuskumppanilla on oma osoitekortti, joka kuljettajan on tunnistettava, jotta paketti skannataan oikealla skannerilla. Jos kuljettaja skannaa paketin väärällä skannerilla ei toimitusta saada oikeaan järjestelmään. Tämä vaikuttaa negatiivisesti skannauslaatuun ja maksua kuljetusliike ei saa, ennen kuin toimitusvahvistus näkyy oikeassa skannerissa.

Paketti voi vaurioitua kuljetuksessa tai ennen kuljetusta. Kuljettajan on tärkeä tehdä varauma vaurioituneesta pakeista. Varauman teko skannerilla on helppoa, kun tietää mitä tekee. Kun kuljettaja on tehnyt varauman, ottanut

skannerilla kuvan ja kirjoittanut selosteen, missä tai miksi lähetys on vaurioitunut, on kuljetusliikkeen ja sopimuskumppanin helpompi selvittää kenen syy vaurio on. Esimerkiksi kun kuljettaja tekee varauman aamulla terminaalilla, on selvää, että lähetys ei ole vaurioitunut kuljettajan toimesta. Tällöin vastuu siirtyy pois Ensetiltä. Jos taas kuljettaja tekee varauman kuljetuksessa vaurioituneesta paketista, on Enset vastuussa tästä.

5 Kuljettajan käsikirjan laatiminen

Opinnäytetyöhön kuuluu kuljettajan käsikirjan laatiminen Enset Oy:lle. Kuljettajan käsikirjan tarkoituksena on Enset Oy:n laadun parantaminen, työntekijöiden tukeminen sekä luoda viitekehykset työntekijöiden perehdyttämiselle. Kuljettajan käsikirja tulee Ensetillä käyttöön tammikuussa 2023.

5.1 Työn tavoite ja merkitys

Ensetillä merkittävien asiakkaisuuksien määrä on kasvanut huomattavasti. Asiakkaisuuksien takia on uusia kuljettajia tullut lisää. Uusien kuljettajien perehdyttäminen tapahtuu kokeneen kuljettajan opastuksella. Tämä tarkoittaa, että kuka vain kokeneista voi perehdyttää uuden kuljettajan. Jokaisella kuljettajalla on oma tapa tehdä asioita ja niin sanottua ohjeellista toimintatapaa ei tällä hetkellä ole. Kuljettajan käsikirjan myötä yritys saa samanlaiset ohjeelliset viitekehykset ja toimintamallit jokaiselle työntekijälle. Kun perehdyttämisestä saadaan yhdenmukaista, yrityksen laatu nousee uudelle tasolle ja skannausvirheet minimoituvat. Tavoitteena vähentää ylimääräistä työtä ja ajojärjestelyn painetta.

Kuljetusalalla on tärkeä erottua joukosta, koska kilpailu on kovaa ja laatuvaatimukset ovat korkealla. Enset Oy on tunnettu yritys Suomessa, jonka vuoksi on tärkeä ajatella yrityksen laatuvaatimuksia ja kehittää yrityksen laatua. Kuljetusalalla laadukas palvelu ja kilpailukykyinen hinta auttavat erottumaan joukosta.

5.2 Työvaiheet ja menetelmät

Lähtiessäni toteuttamaan käsikirjaa, pohdin kuljettajan näkökulmasta mitä käsikirja voisi pitää sisällään. Tämän jälkeen keskustelin ajojärjestelyn, kuljetussuunnittelijan sekä aluepäällikön kanssa mitä työnjohto haluaa, että

käsikirjassa käydään läpi. Toimittuani itse sekä kuljettajana että ajojärjestelijänä eli itseltäni löytyy tietoa ja taitoa luoda pätevä ja toimiva käsikirja. Työnjohto ilmaisi selvästi laatu näkökulman ja aiheesta tuli keskeinen osa opinnäytetyötä ja kuljettajan käsikirjaa.

Aloitin opinnäytetyöni tekemisen tutustumalla laatuun teoreettisella tasolla. Tämä oli ehdottomasti haastavin sekä aikaa vievin osuus opinnäytetyössä. Samalla kun tutustuin teoriaan, kirjoitin opinnäytetyön teoriaosuutta. Opinnäytetyön teoriaosuus käsitteli laatua. Laadusta on todella monta erilaista näkökulmaa ja käsitettä, joka tekee niiden ymmärtämisestä haastavaa, mutta samalla mielenkiintoista. Haastattelin yrityksen työnjohtoa yrityksen omasta laadusta ja laatunäkemyksistä. Tämä auttoi ymmärtämään kuljetusyrityksen laatukäsitystä.

Seuraavaksi alkoi käytännön osio eli kuljettajan käsikirjan kirjoittaminen. Sain paljon hyödyllistä materiaalia haastatteluista ja käsikirjan pohja valmistui nopeasti. Käsikirjan kirjoittaminen oli opinnäytetyön helpoin vaihe. Opinnäytetyön käytännön osuuden myötä syntyi kuljetusyritykselle kuljettajan käsikirja. Käsikirja otetaan käyttöön vuoden 2023 alussa, koska sopimuskumppani muutoksia tulee loppuvuodesta ja kaikki halutaan mukaan valmiiseen käsikirjaan.

6 Kehitysehdotuksia

Tällä hetkellä Enset Oy järjestää kuljettajilleen täsmäkoulutuksen kaksi kertaa vuodessa. Koulutuksen aiheena on ennakoiva-ajo, tilan ja ympäristön havainnointi ja kalustovahinkojen merkitys yrityksen toimintaan. Koulutus on aiheeltaan sama joka vuosi. Syksyn täsmäkoulutuksessa palautetaan kuljettajien mieleen riskit ja muut vaaratekijät ennen talvea. Koulutus on hyvä, mutta tämä on ainoa koulutus, jonka yritys järjestää. Ehdotan, että yritys järjestäisi tulevaisuudessa myös skannerikoulutuksia skannauslaadun parantamiseksi. Skannerikoulutus voitaisiin toteuttaa yleisenä kaikille yhteisenä skannerikoulutuksena tai jokaiselle uudelle kuljettajalle henkilökohtaisena opetustuntina resurssien salliessa. Koulutuksessa olisi hyvä käydä läpi perus skannausprosessi, varauman teko ja syykoodien käyttö esim. vastaanottaja ei paikalla. Tämä tulisi tehdä jokaisella skannerilla, joita Enset käyttää. Lisäksi tässä koulutuksessa tulisi hyvä käydä läpi kuljettajan kanssa henkilökohtaisesti, miksi oikea skannaus on tärkeää, jotta saadaan kuljettaja ymmärtämään työnsä merkitys.

Kun uusi kuljettaja aloittaa työnsä, hän kulkee kokeneen kuljettajan mukana noin viikon. Viikon aikana hänen pitäisi sisäistää yrityksen yleiset toimintatavat, opetella pakkaamaan auton reitin mukaisesti, tunnistaa kaikkien sopimuskumppaneiden paketit ja oppia käyttämään jokaista eri skanneria. Yhden perehdytysviikon aikana on mahdotonta sisäistää kaikki kuljettajan työnkannalta merkittävät toimenpiteet. Perehdytysjakson pitäisi olla pidempi, jotta laatu saataisiin pidettyä korkealla ja minimoitua virheet. Tietenkin tämä ei ole kustannusten nojalla halvin vaihtoehto, mutta pitkällä tähtäimellä tällä olisi suuri vaikutus yrityksen laatuun. On syytä myös pohtia, että olisiko pidemmällä perehdytysjaksolla pitkällä aikavälillä positiivista vaikutusta yrityksen kustannuksiin. Tässä opinnäytetyössä ei perehdytty kustannuksien vaikutuksiin aikataulupuitteiden takia.

Suosittelen, että Enset Oy ottaa käyttöön jonkunlaisen koulutustiimin. Muutama kokenut kuljettaja, jotka vastaisivat uusien kuljettajien perehdyttämisestä.

Sellaiset kuljettajat, joilla on motivaatiota kouluttaa, kärsivällisyyttä kuunnella ja aikaa uudelle kuljettajalle. Mielestäni tämänhetkinen toimintamalli, että melkein kuka vain kuljettaja voi kouluttaa uuden kuljettajan ei toimi. Koulutustiimi voisi ottaa haltuun myös uusien kuljettajien skannerikoulutuksen, jos yleistä koulutusta ei järjestetä.

7 Pohdinta ja johtopäätökset

Opinnäytetyön tarkoitus oli laatia kuljetusyritykselle kuljettajan käsikirja, joka toimii apuna perehdyttämisessä ja kulkee kuljettajan mukana ongelmatilanteissa. Kuljettajan käsikirja saatiin valmiiksi tämänhetkisillä tiedoilla, mutta käsikirjaa päivitetään vielä vuoden vaihteessa. Käsikirja sisältää yleiset käytösmallit, sopimuskumppaneiden ohjeet, tietoa skannereista ja ongelmatilanteista. Käsikirja vastaa yrityksen tarpeita ja onnistuin tunnistamaan ongelmakohdat. Uskon, että käsikirja auttaa kuljettajia ja edistää yrityksen laatua.

Käsikirjan luomisessa haastattelin työnjohtoa sekä kuljettajia. Oli mielenkiintoista päästä tutkimaan raportteja, laadun teoriaa ja yhdistämään asioita uudesta näkökulmasta. Aihe oli erittäin mielenkiintoinen, mutta samalla haastava. Yhteistyö työnjohdon kanssa toimi moitteettomasti, joka auttoi itseäni tiedon keruussa.

Alustava käsikirja on annettu muutamalle uudelle kuljettajalle mukaan perehdytysvaiheeseen. On havaittu, että uudet kuljettajat eivät kysele niin paljon kuin ennen. Uusien kuljettajien skannauslaatua on seurattu ja toistaiseksi ei ole ollut ongelmia. Vielä ei osata kuitenkaan sanoa onko käsikirjasta ollut apua vai onko uusille kuljettajille osunut motivoitunut perehdyttäjä matkaan. Uskon, että kuljettajan käsikirja tulee vaikuttamaan yrityksen laatuun positiivisesti. Työnjohdon kanssa on sovittu käsikirjan päivittämisestä. Työnjohto katsoo, että käsikirja on ajan tasalla ja päivittää sitä tarvittaessa.

Lähteet

Enset Oy. Viitattu 30.9.2022. www.enset.fi

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: Painoporras Oy

Laatuakatemia, Laadun historia. Viitattu 3.10.2022. www.kotiposti.net/tuurala/index.htm

Laatuakatemia, Laatu – käsite ja tehtävät. Viitattu 3.10.2022. www.kotiposti.net/tuurala/index.htm

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. Hämeenlinna: Talentum Media Oy

Lecklin, Olli & Laine, Risto. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki - innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Talentum. Helsinki

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Keuruu: Kustannusosakeyhtiö Otava

Pesonen, H. 2007. Laatua! Juva: WS Bookwell Oy

Silén, T. 2001. Laatu, brändi ja kilpailukyky. Porvoo: WS Brookwell Oy