



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Petteri Järvinen

OPPIMISPÄIVÄKIRJA: ASIAKASPALVELU-  
KOORDINAATTORINA SAMSKIP OY:SSÄ

Liiketalous  
2023

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Petteri Järvinen
Opinnäytetyön nimi	Oppimispäiväkirja: Asiakaspalvelukoordinaattorina Samskip Oy:ssä
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	54
Ohjaaja	Peter Smeds

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön avulla, millaisia työtehtäviä sekä haasteita minulla on Samskip Oy:n työntekijänä. Pyrin opinnäytetyölläni lisäämään tietoa yrityksestäni sekä kuvaamaan erilaisia työtehtäviäni ja pohtimaan kehitysehdotuksia niihin liittyen. Opinnäytetyön otanta toteutuu noin kymmenen viikon aikana lähes päivittäisten merkintöjen avulla. Joka seurantaviikon päätteeksi tehdään pienimuotoinen analyysi, jossa esitellään ja pohditaan viikon aikana tehtyjä havaintoja.

Tämän päiväkirjamaisen opinnäytetyön teoreettisen viitekehyksen keskeisiä käsitteitä ovat logistiikka, tuonti ja vienti, merikuljetukset sekä oppimispäiväkirja. Työtehtäväni liittyvät pääasiassa Euroopan sisäisen rahtimeriliikenteen tuontiin ja vientiin. Työtehtäviini kuuluu myös Suomen sisäiset kuljetukset sekä niihin liittyvät prosessit. Viikkokohtaisissa analyyseissa on tavoitteena kuvata työtehtäviä ja -tapahtumia ja kuvausten perusteella pohtia ja esitellä mahdollisia Samskip Oy:n toimintatapojen ja prosessien hyviä puolia sekä kehitettäviä kohteita. Opinnäytetyössäni pyrin parantamaan työtehtävieni prosesseja sekä löytämään niiden tekemiseen vaihtoehtoisia tapoja. Käytän apuna meriliikenteen logistiikan ammattikirjallisuutta sekä muiden lähteitä. Opinnäytetyön tavoitteena on myös tarkastella kriittisesti omaa päivittäistä työntekoa sekä kehittää omia työskentelytapoja ja ammattiosaamista.

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksien avulla pystyttiin tuomaan esille kehitettäviä kohtia kohdeyrityksessä. Keskeisimpinä kehityskohteina nostettiin esille ulkopuolisen feeder-yhtiön luotettavuuden puute, oman konttivarikon saaminen Islannin liikenteeseen, miten lakkoihin voitaisiin paremmin varautua sekä sähköisten järjestelmien implementointi. Opinnäytetyössä analysoitiin myös opiskelijan itsetuntemusta sekä työntekijäidentiteettiä.

---

Avainsanat oppimispäiväkirja, merikuljetus, tuonti, vienti, kehittäminen.

## ABSTRACT

Author	Petteri Järvinen
Title	A Learning Diary as a Customer Service Coordinator at Samskip Oy
Year	2023
Language	Finnish
Pages	54
Name of Supervisor	Peter Smeds

---

The objective of this thesis was to describe, through a diary-like thesis, the types of tasks and challenges I face as an employee at Samskip Oy. With my thesis, I aim to provide more information about Samskip, as well as describe and provide improvement suggestions regarding various work tasks I perform. The sampling for the thesis will take place over a period of approximately ten weeks, with almost daily journal entries. At the end of each monitoring week, there is a small-scale analysis, where the observations made during the week are presented and discussed.

The key areas of the theoretical framework of this thesis are logistics, import and export, learning diary and maritime transport. My main work tasks are import and export within European maritime transport. I also handle tasks related to domestic transportation in Finland and the associated processes. The aim of the weekly analysis is to firstly describe the weekly tasks and events, and then based on these, highlight the processes that are going well and highlight areas that need improvement in Samskip's practices and processes. I aim to enhance and explore alternative approaches with the help of using professional literature on maritime logistics and other sources. The objective of the thesis was also to develop my own working methods and professional expertise, as well as examine my own performance.

Based on the results of this thesis, improvement areas within the target company were identified. The main areas of development that were highlighted were the lack of reliability whilst using external feeder company, establishing the company's own container depot for Iceland traffic, better preparedness for possible strikes and the implementation of electronic systems within the company. The thesis also analyzed the student's employee identity and self-knowledge.

---

Keywords    learning diary, maritime transport, import and export, development.

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Työn tavoite .....	6
1.2	Päiväkirjamuotoinen tutkimusote .....	6
1.2.1	Päätutkimuskysymykset.....	8
1.3	Työn rajaus.....	8
2	NYKYTILANTEEN KUVAUS .....	9
2.1	Oman nykyisen työnkuvan analyysi.....	9
2.2	Samskip maailmanlaajuisesti .....	10
2.2.1	Toiminta .....	10
2.2.2	Vastuullisuus .....	12
2.3	Samskip Oy:n toiminta Suomessa.....	14
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	16
3.1	Seurantaviikko 1.....	16
3.1.1	Viikkoanalyysi 1.....	19
3.2	Seurantaviikko 2.....	19
3.2.1	Viikkoanalyysi 2.....	21
3.3	Seurantaviikko 3.....	22
3.3.1	Viikkoanalyysi 3.....	23
3.4	Seurantaviikko 4.....	23
3.4.1	Viikkoanalyysi 4.....	25
3.5	Seurantaviikko 5.....	25
3.5.1	Viikkoanalyysi 5.....	28
3.6	Seurantaviikko 6.....	29
3.6.1	Viikkoanalyysi 6.....	31
3.7	Seurantaviikko 7.....	31

3.7.1	Viikkoanalyysi 7 .....	35
3.8	Seurantaviikko 8.....	35
3.8.1	Viikkoanalyysi 8 .....	36
3.9	Seurantaviikko 9.....	37
3.9.1	Viikkoanalyysi 9 .....	41
3.10	Seurantaviikko 10.....	42
3.10.1	Viikkoanalyysi 10 .....	45
4	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....	46
4.1	Johtopäätökset .....	46
4.2	Tutkimuksen toteutuksen arviointi.....	48
4.3	Lähteiden luotettavuus.....	48
4.4	Tutkimuksen reliabiliteetti .....	48
4.5	Tutkimuksen validiteetti .....	49
4.6	Jatkotutkimusehdotukset .....	49
5	LÄHTEET.....	51

## KUVA- JA TAULUKKOLUETTELO

<b>Kuva 1.</b>	Samskipin toiminnan kehitys vuosina 1990–2021.....	10
<b>Kuva 2</b>	Esimerkki Samskipin tuloksesta vuonna 2023. ....	11
<b>Kuva 3</b>	Miten Samskip tuo esille vastuullisuuttaan sekä ympäristöystävällisyyttään. .....	13
<b>Kuvio 4.</b>	Samskip Oy:n verkosto sekä kuljetusmahdollisuudet Suomesta. ....	15
<b>Kuva 5</b>	Kansainvälinen autorahतिकirja eli CMR.....	40
<b>Taulukko 1.</b>	Esimerkkikaavio uuden tilauksen käsittelystä. ....	17

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö kirjoitetaan päiväkirjamuotoisena, ja se käsittelee päivittäisiä työtehtäviäni asiakaspalvelukoordinaattorina Samskip Oy:ssä. Työtehtävien raportointi ja niiden tarkastelu tehdään noin joka toisen päivän otannan sekä viikoittaisten viikkoanalyysien avulla. Pyrin tässä opinnäytetyössä kuvaamaan työtehtäviäni mahdollisimman kattavasti ja yksityiskohtaisesti, kuitenkin pysyen tietosuojan rajoissa. Päiväkirjan otanta-ajanjakso on helmi-toukokuu 2023.

### 1.1 Työn tavoite

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on esitellä opiskelijan työtehtäviä Samskip Oy:n työntekijänä ja kuvata päivittäistä työntekoa. Tavoitteena on myös valaista ja esitellä niitä haasteita ja kehityskohteita, joita työtehtäviin liittyy. Joka viikon lopussa tehdään viikkoanalyysi, jonka havaintojen perusteella voidaan tehdä kehittämissuhteita. Tavoitteena on myös Euroopan sisäisen meriliikenteen sekä muun alan teorian soveltaminen omaan päiväkirjamuotoiseen tutkimukseen.

### 1.2 Päiväkirjamuotoinen tutkimusote

Opinnäytetyö voidaan toteuttaa myös päiväkirjamuotoisena. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on mahdollinen, mikäli opiskelija on jo työelämässä ja pystyy kirjoittamaan opinnäytetyönsä osana omaa työskentelyä ja sen kehittämistä. (VAMK 2020)

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on opiskelijan oman työn tarkastelu ja tutkiminen ammattiin liittyvän teorian avulla. Ennen työn aloittamista sovi- taan ajanjakso työn otannalle, mahdolliset teemat sekä tavoitteet työtä ohjaavan opettajan ja työnantajan kanssa. Opiskelija voi halutessaan valita myös vaihtoeh- toisesti aiheen, josta hän haluaisi oppia lisää työssään tai joka on sillä hetkellä suunnitteluvaiheessa yrityksessä. Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä pitää olla selkeä ajanjakso otannalle, joka on ennalta määritelty ja sen täytyy olla vähin- tään kymmenen viikkoa. (VAMK 2020)

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä opiskelija kuvaa päivittäisiä työtehtäviään, ja tekee niistä joka viikko analyysin ja peilaa viikon työtehtäviä ammatillisen teorian avulla. Näiden analyysien avulla opiskelijalle syntyy tarvittava ammatillinen osaamisperusta, jossa opiskelijalle on tuttua keskeiset ammatilliset käsitteet ja sisällöt sekä työtehtävät, joiden tuntemusta opiskelijan työssä vaaditaan. (VAMK 2020)

Käytännössä siis päiväkirjamainen opinnäyte on työkalu, jonka avulla opiskelija kuvaa ja analysoi omia työtehtäviään sekä työn kautta hankkimaansa osaamista ja suorittaa näiden avulla opinnäytetyöraportoinnin. Hyvin tehty päiväkirjamuotoinen opinnäyte osoittaa opiskelijan ammatillista kasvua ja siksi on tärkeää, että kirjoittamisen aikana opiskelija kiinnittää erityistä huomiota alan kirjallisuuden ja teorian käyttöön ja näiden avulla oman työn avointiin. (VAMK 2020)

Minulle tämä päiväkirjamainen opinnäytetyö oli erinomainen vaihtoehto opinnäytetyöraportoinnin kirjoittamiseen. Olen työskennellyt täyspäiväisesti noin vuoden, joten tämä versio opinnäytetyöstä oli minulle juuri oikea. VAMK:n opinnäytetyöohjeessa todetaan, että päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena on, että opiskelija tarkastelee omaa työtään alan teorian avulla ja kirjoittaa opinnäytetyönsä osana oman työn kehittämistä (VAMK 2020). Samskip Oy, joka on työnantajanani tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa, on ollut Suomessa toiminnassa vasta noin kaksi vuotta, joten päiväkirjaotannassa kehityskohteita löytyy varmasti, sillä toiminta on vasta niin alussa, että monien työtehtävien osalta ei ole vielä olemassa yhtä tiettyä suoritustapaa. On todennäköistä, että tutkimukseni hyödyttää paitsi itseäni työntekijänä niin myös koko yrityksen alkuvaihetta ja rakennusta Suomessa.

Päätutkimuskysymyksien ja päiväkirjaotannan avulla kuvataan työprosessin kehittämiskohteet ja analysoidaan niitä alan teoriaa soveltaen. Tutkimuksen tavoitteena on löytää vastaukset näihin kysymyksiin.

### **1.2.1 Päättökysymykset**

Tässä tutkimuksessa käytetään apuna kolmea eri päättökysymystä. Tutkimuksen tavoitteena on löytää vastaukset alla esitettyihin kysymyksiin.

Mitä kehittämiskohtia työprosesseissa ilmeni oppimispäiväkirjan otantaviikkojen aikana?

Mitä asioita tehdään jo hyvin?

Kun tutkitaan ammattiin ja alan työtehtäviin liittyvää teoriaa, mitä sellaista ilmenee, jota voisi hyödyntää omissa työtehtävissä?

### **1.3 Työn rajaus**

Työ rajataan Euroopan sisäisen meriliikenteen tuontiin ja vientiin Suomesta. Lisäksi työssä esitellään myös sisämaan kuljetusten logistiikkaa.



## 2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

Tällä hetkellä työskentelen Samskip Oy:ssä ja toimistomme sijaitsee Helsingissä, Vallilassa. Työnimikkeeni on Samskipin kansainvälisessä organisaatiossa customer service coordinator eli asiakaspalvelukoordinaattori ja tätä opinnäytetyötä tehdessä olen työskennellyt Samskipillä noin 10 kuukautta. Aloitin työt kyseisessä yrityksessä 2.5.2022. Pääsin työhön, kun hain viime kesänä kesätöitä. Olin laittanut LinkedIn-sovellukseen avoimen työhakemuksen, jossa kerroin itsestäni ja tavoitteistani työurani suhteen. Ilmoituksen julkaisemisen jälkeen nykyinen esimieheni otti minuun yhteyttä ja pyysi haastatteluun. Haastelu meni hyvin, ja sain vakituisen työpaikan. Tästä seurasi nopea muutto Vaasasta Helsinkiin ja uuden työn aloitus. Tälle hetkellä yrityksessämme on vain kolme työntekijää, sillä Samskip Oy on Suomessa todella uusi yhtiö. Ennen aloittamistani työtehtävissäni Samskip Oy oli ollut toiminnassa vasta noin vuoden. Toiminta on nyttemmin kuitenkin vakiintunut ja tulos kasvaa kuukausittain. Tulevaisuus näyttää siis Samskip Oy:n suhteen valoisalta.

Molemmilla kollegoillani on takana pitkä työhistoria laivausalalta sekä merikuljetuksista, joten minun perehdyttämiseni työtehtäviini sujui todella hyvin. Sain heti alusta alkaen ryhtyä tekemään käytännön työtehtäviä, joten pääsin nopeasti vauhtiin ja jo parin viikon jälkeen pystyin tekemään hyvin itsenäisesti töitä. Meillä on toimistolla mukava työilmapiiri ja töihin on aina mukava tulla.

### 2.1 Oman nykyisen työnkuvan analyysi

Kuvaan tässä opinnäytetyössä työtehtäviäni tarkemmin päivittäisissä otannoissa, mutta yleisimpiin työtehtäviini kuuluvat asiakaspalvelu, ajotilauksien tekeminen, tullauksiin liittyvät toimenpiteet sekä esimerkiksi erilaiset merikonteilla liikkuvan tavaran vienti- ja tuontitilaukset. Työtehtäväni vaihtelevat päivittäin.



Samskipillä on toimistoja 24 eri maassa ympäri Eurooppaa, Amerikkaa, Aasiaa sekä Australiaa, mikä mahdollistaa laajan kattavuuden ja globaalit kuljetusverkostot. Yhtiö tarjoaa monipuolisia kuljetuspalveluita meri-, maa-, ja rautateitse keskittyen kustannustehokkaisiin sekä ympäristöystävällisiin ratkaisuihin. (Samskip 2023)



**Kuva 2** Esimerkki Samskipin tuloksesta vuonna 2023.

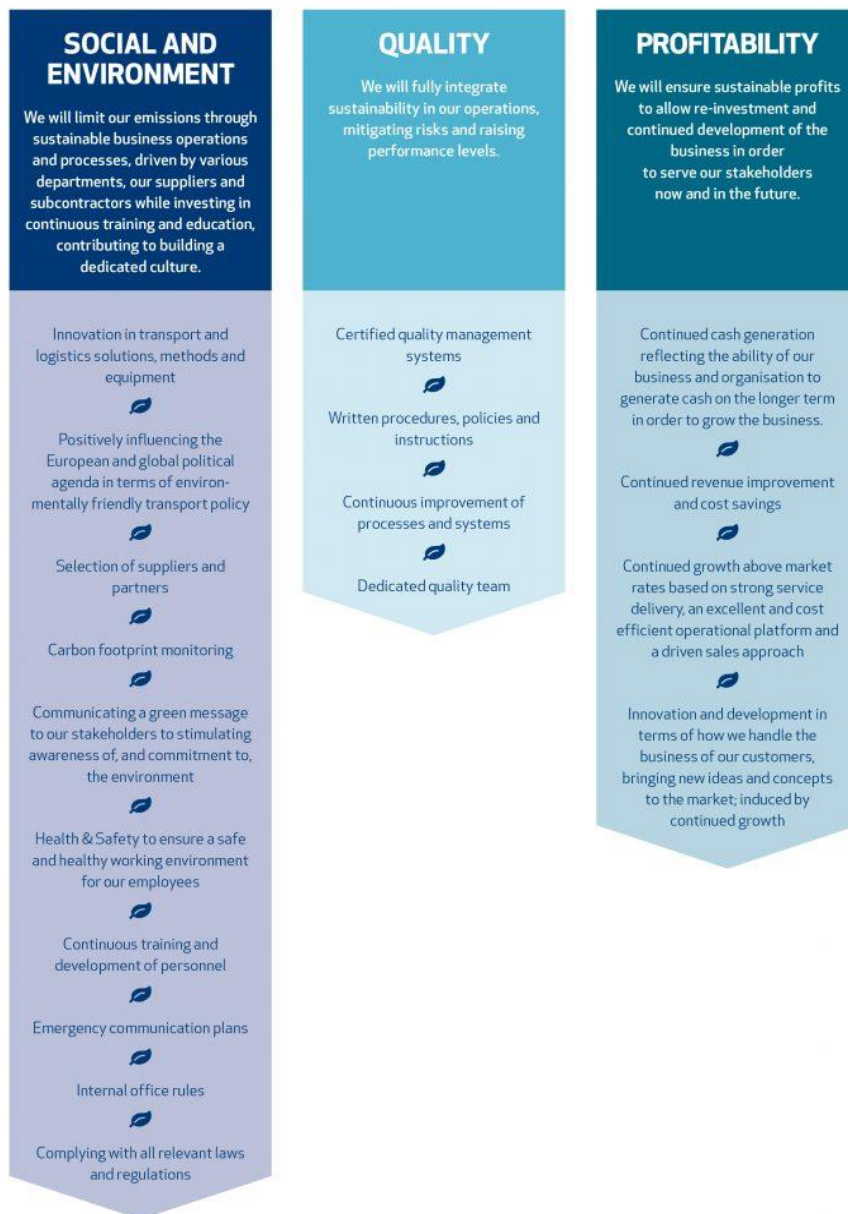
Kuvasta 2 havaitaan tunnuslukuja Samskipin liiketoiminnan tuloksista ja omaisuudesta vuonna 2023. Kuvassa esitellään esimerkiksi seuraavat tunnusluvut: liikevaihto, joka oli vuonna 2023 yli 800 miljoona, yli 1450 työntekijää maailmanlaajuisesti sekä Samskipillä on yli 50 Euroopan sisäistä lähtöä viikossa. (Samskip 2023)

Samskip omistaa terminaalin Duisburgissa Saksassa ja tarjoaa siellä erilaisia terminaalipalveluita, kuten varastointia sekä lastauksia ja purkuja. Samskip tarjoaa myös mahdollisuuden kolmansille osapuolille käyttää Samskipin terminaalia Duisburgissa ja näin luoden mahdollisuuden liittyä Samskipin laajaan toimitusverkostoon omilla laitteilla. Samskip tarjoaa myös erilaisia logistiikka-, kuljetus- sekä tullauspalveluita, mikä mahdollistaa sen, että asiakkaat pystyvät käyttämään Samskipin palveluita koko toimitusketjun hallintaan tehden yhtiöstä luotettavan kumppanin kansainvälisen kaupan haasteissa. (Samskip 2023)

### 2.2.2 Vastuullisuus

Samskip on keskittynyt viime vuosina vahvasti ympäristöystävällisyyteen ja kustannustehokkuuteen. Samskip pitää kestävästä kehityksestä ja ympäristöystävällisyyttä yhtenä liiketoimintansa perustuksista, sillä vastuullisuus merkitsee samalla Samskipin oman liiketoiminnan ja yhteiskunnan pitkän aikavälin hyvinvointia sekä jatkuvuutta. Samskip on sitoutunut jatkossakin tarkastelemaan kaikkia mahdollisuuksia liiketoiminnan kehittämisen suhteen kohti vastuullisempia ratkaisuja. Kestävä kehitys on osa Samskipin liiketoiminnan ydintä ja tavoitteena on jatkaa ja parantaa entisestään multimodaalisten kuljetusjärjestelmien yhdistämistä ja samalla hiilidioksidipäästöjen vähentämistä. Samskipin visiona on ns. ”vihreä logistiikka”, jonka tavoitteena on lyhentää kuljetusaikaa, alentaa kuljetuskustannuksia, vähentää ruuhkautumista sekä olla mahdollisimman ympäristöystävällinen läpi koko kuljetusketjun. Tämän avulla Samskip alihankkijoihin pystyy vähentämään hiilidioksidipäästöjä sekä melusaastetta ja samalla parantaa energiatehokkuutta. Vastuullisuus näkyy myös yhtiön sitoutumisessa multimodaaliin kuljetukseen, joissa siis hyödynnetään monia eri kuljetusmuotoja. Tämä vähentää päästöjä ja edistää Samskipin tavoitetta tehdä ”vihreästä logistiikasta” helpompaa. (Samskip 2023)

Yksi käytännön esimerkki Samskipin vastuullisuudesta on biopolttoaineiden käyttöönotto laivaliikenteessä. Samskip on solminut biopolttoaineisiin erikoistuvan GoodShipping yrityksen kanssa sopimuksen, jonka avulla Samskipin alukset pystyvät seilaamaan kyseisellä biopolttoaineella. Tämä vähentää CO<sub>2</sub>-päästöjä millä tahansa merimatalla jopa 80 %. Tämä aloite korostaa konkreettisesti Samskipin tavoitteita omaksua johtava rooli sekä logistiikka- että merialalla, samalla pitäen ympäristöystävälliset tavoitteensa mukana. Myös osa Samskipin maakuljetuksissa käytettävistä rekoista on kulkenut viime vuosien aikana käyttäen biopolttoaineita. Tässä kuljetusmuodossa CO<sub>2</sub>-päästöt ovat 90 % pienemmät kuin normaaleja polttoaineita käytettäessä.



**Kuva 3** Miten Samskip tuo esille vastuullisuuttaan sekä ympäristöystävällisyyttä.

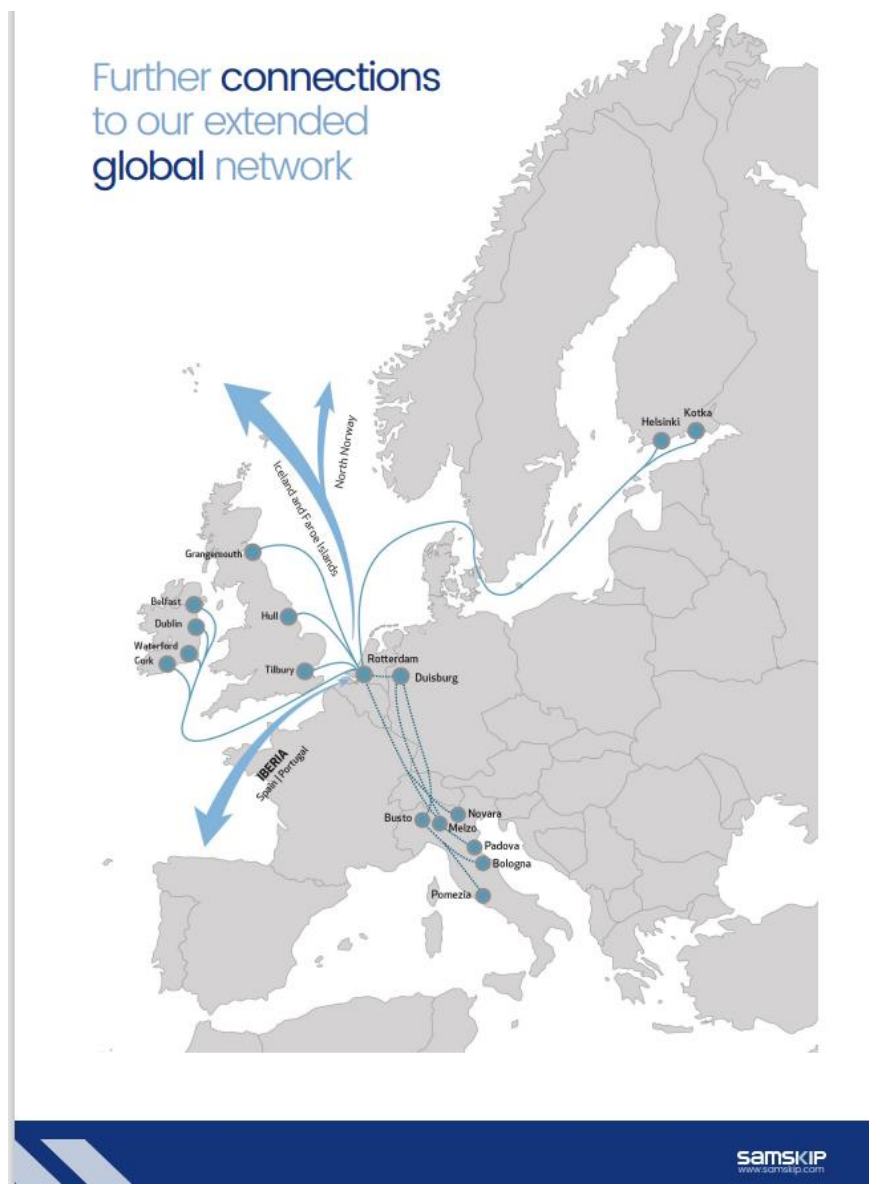
Kuva 3. Erittelee miten Samskip tuo esille vastuullisuuttaan sekä ympäristöystävällisyyttä. Teemoina kuvassa on tuottavuus, ympäristö ja sosiaaliset suhteet ja laatu. (Samskip 2023)

### 2.3 Samskip Oy:n toiminta Suomessa

Kuten aiemmin on mainittu tässä opinnäytetyössä, Samskip Oy:n toiminta Suomessa on vielä aika alussa. Yritys on ollut toiminnassa noin kaksi vuotta tätä opinnäytetyötä tehdessä ja toiminta on kasvanut koko ajan tasaisesti. Samskip Oy keskittyy Euroopan sisäisten merikuljetusten järjestämiseen. Suurimpia kohdemaita Samskip Oy:llä ovat esimerkiksi Englanti, Irlanti, Espanja sekä Portugali. Oma työurani Samskipillä on kestänyt nyt vuoden ja työsuhteeni on vakituinen. Tarjoamme suomalaisille viejille ja maahantuojille luotettavia ja ympäristöystävällisiä multimodaalisia kuljetusratkaisuja. Asiakkaina meillä on niin huolitsijoita kuin valmistajiakin. Samskip Oy tarjoaa kuljetuksia maalla, merellä, rautateillä sekä jopa lentoiteitse, keskittyen pääsääntöisesti kuitenkin maa- sekä meritiekuljetuksiin. (Samskip 2023)

Samskip Oy:n vahvuuksia ovat nopeat kuljetusajat, sillä yritys tarjoaa asiakkaille noin kaksi lähtöä viikossa, yksi Helsingistä ja yksi Kotkasta. Tämä tarkoittaa, että asiakkaiden kontit pääsevät nopeasti matkaan Suomesta kohti Rotterdamia, jonka kautta kaikki kuljetuksemme keskitetään. Rotterdamista operoimme lähtökohtaisesti omilla laivoilla, joten laivaukset lopullisiin toimitusmaihiin, kuten Englantiin, onnistuvat myös nopeasti. Muita yrityksen vahvuuksia on esimerkiksi paikallinen asiakaspalvelu. (Samskip 2023)

Suuri osa suurista varustamoista on siirtänyt asiakaspalvelunsa esimerkiksi Puolaan tai Romaniaan, missä työvoima on halvempaa kuin Suomessa, mutta ihmisläheisyys katoaa helposti asiakaspalvelusta. Olemme Samskipillä saaneet valtavasti positiivista palautetta siitä, että meillä on suomenkielinen asiakaspalvelu. Tällöin asiakas voi milloin vain esimerkiksi soittaa puhelimella meille, tietäen saavan palvelua omalla äidinkielellään. Laaja verkosto niin junareititse kuin meriteitse mahdollistaa sen, että Samskip Oy pystyy tarjoamaan ratkaisun asiakkaiden kuljetustarpeisiin (Samskip 2023).



**Kuvio 4.** Samskip Oy:n verkosto sekä kuljetusmahdollisuudet Suomesta.

Kuva 4 tuo esille Samskip Oy:n verkoston sekä kuljetusmahdollisuudet ympäri Eurooppaa. Suomesta suurimpia vientikohteita Samskipillä on esimerkiksi Englanti, Irlanti, Espanja sekä Portugali. (Samskip 2023)

### **3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI**

Pyrin tekemään päiväkirjaraportoinnit noin joka toinen päivä, kuitenkin kirjoittaen vähintään kahdelta päivältä merkintöjä viikossa. Joka viikon lopussa laadin viikkoanalyysin, jossa pohdin viikon aikana esille tulleita seikkoja ja peilaan niitä suhteessa alan ammattikirjallisuuteen ja teoriaan. Integroin teorian seurantaviikkojen kappaleisiin.

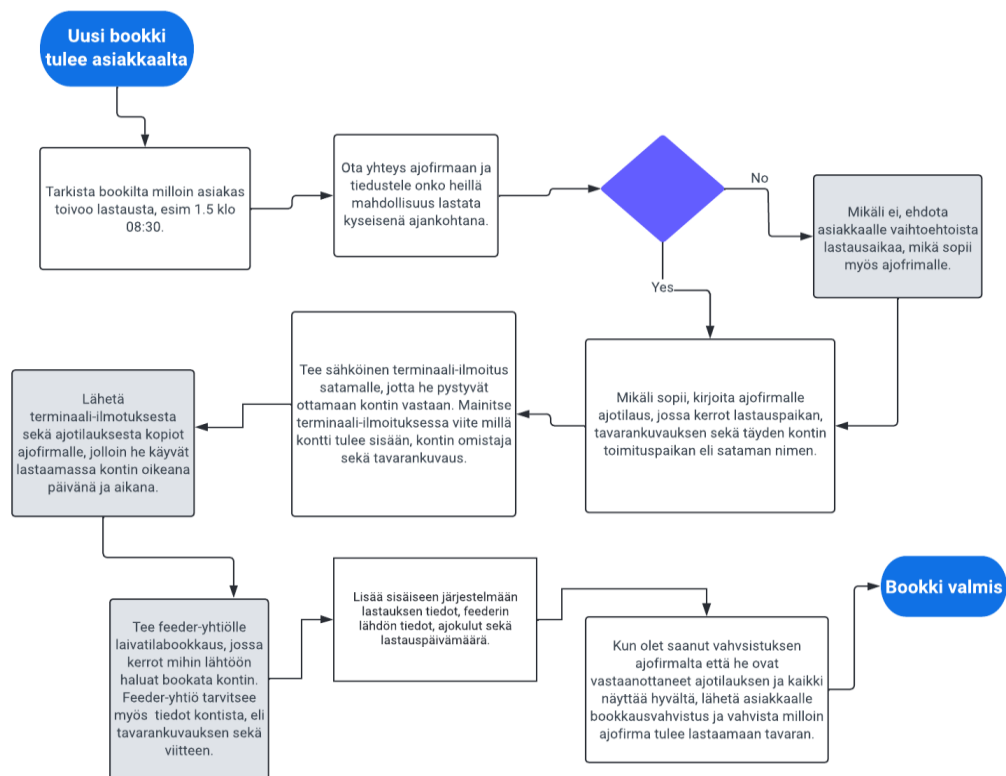
#### **3.1 Seurantaviikko 1**

##### **Ke 8.2.2023**

Aloitin ensimmäisen seurantaviikon ensimmäisen työpäivän yleisimmillä työtehtävilläni. Edellisen iltapäivän aikana minulle oli tullut muutama uusi bookkaus asiakailta, joten aloitin aamulla tekemällä ne. Bookkaus on logistiikka-alan termi, joka tarkoittaa tilausta ja tässä opinnäytetyössä käytetään molempia sanoja tarkoittamaan samaa asiaa. Myöhemmin tässä opinnäytetyössä käydään myös yksityiskohdaisemmin läpi tilauksien eri vaiheita.



**Taulukko 1.** Esimerkkikaavio uuden tilauksen käsittelystä.



Taulukko 1 näyttää kaavion miten uusi tilaus käsitellään vaihe vaiheelta. Uuden bookin käsittely on yleisin työtehtäväni.

Olemme tänään myös seuranneet aktiivisesti uutisia, sillä Suomen satamia uhkaa tällä hetkellä lakko. AKT eli Auto- ja Kuljetusalan Työntekijäliitto on pitkin viikkoa antanut varoituksia, että Suomen satamissa saattaa alkaa lakko. Lakko koskisi niin ahtaajia kuin satamaoperaattoreita. Mikäli lakko toteutuu, meidän päivittäiset toimintamme loppuvat lakon ajaksi täysin.

### Pe 10.2.2023 ja Viikkoanalyysi

Aloitin aamun hyväksymällä muutamia laskuja. Kun alihankkijamme, esimerkiksi ajofirmat, laskuttavat meitä, meidän laskutusosastomme tarkistaa, että kulut täsmäävät meidän sisäisessä järjestelmässämme olevien laskujen kanssa. Mikäli esi-

merkiksi laskun summa on suurempi kuin summa meidän järjestelmässämme, laskutusosasto pyytää lisäämään tietyn summan, jotta laskut ja todelliset kulut täsmäävät. Tämän jälkeen pystymme hyväksymään laskut ja laskutusosasto maksaa ne.

Tein myös toimistomme Islannin liikenteen ajotilauksia ja ensimmäinen käsiteltävä tilaus oli vaarallista tavaraa, jota lähettää yksi Islannin liikenteemme suurimmista asiakkaista. Vaarallisen aineen kuljetuksissa tulee noudattaa hyvin tarkkaa lainsäädäntöä.

Vaaralliseksi tavaraksi luokitellaan mikä tahansa aine tai materiaali, joka voi kuljetettaessa aiheuttaa riskin terveydelle, omaisuudelle, turvallisuudelle tai ympäristölle. On siis elintärkeää, että vaarallisten aineiden lähetykset tunnistetaan ja ne kuljetetaan asianmukaisien standardien ja säännösten mukaan. Yleisimpiä vaarallisten aineiden kuljetuksia ovat esimerkiksi helposti syttyvät kemikaalit, räjähteet, syövyttävät aineet sekä myrkylliset aineet. (Federal Aviation Administration 2023)

Jotta vaarallisia aineita saa kuljettaa, niille täytyy tehdä vaarallisten aineiden ilmoitus. Meidän yhtiömme tapauksessa vaarallisen aineen ilmoitus tehdään aina satamalle. Myös kuljetusyhtiö tarvitsee kyseisen ilmoituksen, sillä lomakkeesta kuljetusyhtiö pystyy tarkastamaan, mitkä luvat se tarvitsee saadakseen kuljettaa vaarallista ainetta.

Käytännössä vaarallisen aineiden ilmoitus tehdään lomakkeella, jossa vahvistetaan kaikki lähetettävä vaarallinen aine ja ilmoitetaan vahvistus sille, että tavara on pakattu, merkitty, ilmoitettu sekä allekirjoitettu oikeiden sääntöjen mukaan. Kun kuljetetaan meriteitse, vaarallisen aineen ilmoitus tulee tehdä IMDG-koodin eli The International Maritime Dangerous -koodin mukaisesti. Alun perin IMDG-säännöstö kehitettiin kansainvälisten merikuljetusten yhteiseksi säännökseksi, jotta voidaan yhdenmukaistaa ja tehostaa vaarallisten aineiden kuljettamista sekä ehkäistä mahdollista ympäristön saastuttamista. Säännöksessä määritellään yksi-

tyiskohtaisesti kuhunkin yksittäiseen aineeseen tai materiaaliin sovellettavat vaatimukset, jotka kattavat esimerkiksi varastoinnin, konttiliikenteen, pakkaamiseen ja erityisesti aineet, jotka on pidettävä erillään toisistaan. (International Maritime Organization 2019)

Me Samskipillä otamme tietysti vaarallisten aineiden kuljetukset hyvin vakavasti, eikä meillä ole ollut niiden kanssa mitään ongelmia. Helsingin satama vaatii, että vaarallisten aineiden ilmoitukset tehdään aina 24 tuntia ennen kuin kontti saapuu satamaan. Me pyrimme tekemään ilmoituksen aina ajallaan.

### **3.1.1 Viikkoanalyysi 1**

Ensimmäinen havainnointiviikko sujui ilman suuria ongelmia. Olin tyytyväinen, että pääsin tällä viikolla sekä tekemään että samalla tutkimaan monia erilaisia työtehtäviä. Opinnäytetyötäni varten tutustuin tarkasti esimerkiksi vaarallisten aineiden kuljettamisen säännöksiin sekä prosesseihin ja kirjoitin niistä päiväkirjaan. Pystyin mielestäni kuvaamaan juuri ne työtehtävät, jotka alkuvuikosta olin suunnitellut. Havainnollistin myös taulukon avulla uuden tilauksen käsittelyn. Mielestäni onnistuin siinä hyvin, sillä se avaa yksinkertaisesti ja helposti ymmärrettävästi, miten uusi tilaus käsitellään. Kaiken kaikkiaan kymmenen viikon otannan ensimmäinen seurantaviikko sujui mielestäni mainiosti ja tavoitteiden mukaan.

### **3.2 Seurantaviikko 2**

#### **Ma 13.2.2023**

Päivän tavoitteena oli käydä läpi kaikki viikonlopun aikana tulleet sähköpostit sekä käsitellä ja järjestää ne. Työpäivä alkaakin usein samaa kaavaa noudattaen: käyn läpi tulleet sähköpostit ja suunnittelen päivän tehtävien aikataulutuksen ja priorisoinnin. Päivän tehtäviksi muodostui tällä kertaa uusien vientibookkauksien läpikäyminen ja niiden vastaanottaminen. Uuden vientibookkauksen prosessi käynnistyy seuraavasti: Ensiksi varmistan asiakkaalta, milloin tällä on toiveissa lastata

tavara. Tämän jälkeen otan yhteyden ajofirmaan, sillä käytämme ulkopuolista palveluntarjoajaa maantiekuljetuksissa. Mikäli ajofirmalle käy asiakkaan toivoma lasausaika, laitan heille ajotilauksen sekä EWB:n, eli Electronic Way Billin.

EWB on sähköisesti satamalle tehtävä terminaali-ilmoitus, jossa tavarankuljettaja, eli Samskip, ilmoittaa satamalle/satamaoperaattorille saapuvan tavarankuljetuksen tiedot. Tiedoissa tulee ilmetä ainakin tavarankuvaus, tavarankuljetuksen paino, mahdolliset vaarallisen aineen merkinnät, tullimenettely sekä se, millä laivalla tavara on lähdössä ulos satamasta/millä laivalla tavara tulla satamaan. EWB:n avulla satama saa tiedon, mitä tavaraa satamaan on saapumassa ja pystyy hyväksymään konttia kuljettavan rekankuljetuksen sisään. (Steveco 2023)

### **Ke 15.2.2023**

Suomen satamissa alkoi tänään 15.2.2023 AKT:n lakko. Lakko koskee niin satamaoperaatioita kuin ahtaajiaakin. Käytännössä tämä tarkoittaa, että Suomen satamissa ei tapahdu mitään. Normaalisti satamien kautta saapuva tavara ei pääse Suomeen eikä se lähde täältä myöskään vientinä ulos.

AKT:n edustaja toteaa uutisessa 15.2.2023 että lakot alkavat, sillä AKT hylkäsi sovintoehdotukset riittämättöminä. Neuvotteluiden tärkeimpänä tavoitteena on palkkatason parantaminen sekä reaali-palkkojen putoamisen estäminen ja näihin tavoitteisiin neuvotteluissa ei olla päästy. Myös työehtojen laadulliseen kehittämiseen on neuvotteluissa pyritty saamaan vastauksia. Uutisessa todetaan myös, että AKT ei ole hyväksynyt työnantajanpuolen sovitteluehdotuksia. AKT:n edustaja mainitsee myös, että lakko jatkuu niin pitkään, kunnes neuvotteluissa päästään sopimukseen. (AKT 2023)

Alkanut satamalakko seisauttaa nyt työskentelymme täydellisesti. Tämä päivä kuuluu tilanteen selittämiseen asiakkaille niin kotimaassa kuin ulkomailla sekä lakon vaikutusten ennakoimiseen. Odotamme, miten neuvottelut edistyvät.

### **Pe 17.2.2023 ja Viikkoanalyysi**

Torstai ja perjantai kuluivat valitettavasti lähinnä sormien pyörittelyyn. AKT:n aloittama lakko pysäytti koko Suomen satamien toiminnan. Tämän takia myös meidän työtehtävämme loppuivat. Olen lähinnä siivoillut sähköposteja sekä pitänyt asiakkaamme ajan tasalla lakon etenemisestä.

Tänään 17.2.2023 AKT ja työnantajanosapuoli jatkavat neuvotteluita. Toivomme neuvotteluihin ratkaisua. Suurin kysymys neuvotteluissa on palkka. AKT:n edustaja vaatii jopa 8.5 % korotusta palkkoihin seuraavan kahden vuoden ajaksi. Lisäksi edustaja vaatii myös kertakovauksia. Työnantajapuoli ei tähän suostu, sillä he eivät halua ylittää vientiteollisuuden korotustasoa. (Pitkänen 2023)

### **3.2.1 Viikkoanalyysi 2**

Nyt on ensimmäinen kokonainen viikko päiväkirjaotantaa takana. Pääsin hyvään vauhtiin kirjoittamisen kanssa, vaikka alkuun tuntui hieman raskaalta kirjoittaa työpäivien jälkeen vielä opinnäytetyötäni.

Suomen satamissa 15.2.2023 alkanut ahtaajien ja satamaoperaattoreiden lakko on mullistanut toimistomme arjen työskentelyn ja lakon vaikutukset ovat olleet jo näiden kahden päivän aikana valtakunnallisestikin valtavat. Vuonna 2021 satamien kautta kulki noin 80 % Suomen ulkomaankaupasta. Rahallisesti tämä tarkoittaa noin 201 miljoonaa euroa tuontia ja 190 miljoonaa päivittäin. Eli karkeasti ottaen Suomi menettää noin 400 miljoonaa euroa kauppavirtaa päivittäin. (Koistinen 2023)

Voidaan siis ilmiselvästi päätellä, että satamien sulkeminen on Suomen taloudelle valtava isku. Kuluttajan arkeen lakko vaikuttaa myös. Suurin osa kuluttajien tekemistä nettitalauksista kulkee meriteitse satamien kautta. Lakon takia näihin kuljetuksiin on odotettavissa suuriakin viivästyksiä. Esimerkiksi Posti ilmoitti tiedotteissaan, että odottaa pakettien, lehtien sekä ulkomailta saapuvien ja lähtevien pakettien toimitukseen useiden päivien tai jopa viikkojen viiveitä (Posti 2023).

Lammisen mukaan lakko tarkoittaa väliaikaista työnseisausta, jossa yksi tai useampi työntekijä on tahallisesti toteuttanut oikeuttaan olla työskentelemättä. Näillä keinoin työntekijät yrittävät saada parannuksia työehtoihinsa. (Lamminen 2009, 23)

Tätä oikeutta AKT:n edustamat työntekijät harjoittavat parhaillaan. Mediassa on myös kiistelty, onko AKT:n toiminta liian ”aggressiivista”. AKT pystyy toiminnallaan pysäyttämään käytännössä koko Suomen. Ja tällä hetkellä näin myös tekee.

Tulevana viikonloppuna AKT:n edustaja ja työnantajan edustaja sekä valtakunnan sovittelija istuvat saman pöydän ääreen päästäkseen ratkaisuun. Toivomme ratkaisun löytymistä.

Viikon tavoitteena oli päästä opinnäytetyössä alkuun ja tarkastella yleisimpiä työtehtäviäni. Viikkoon toi yllätysmomentin lakon alkaminen ja pohdinkin opinnäytetyössäni tilannetta sekä oman työni että koko yhteiskunnan kannalta. Viikko opetti resilienssiä sillä tavoitteet ja suunnitelmat voivat muuttua ja työelämässä on sopeuduttava muutoksiin. Pääsin tavoitteisiini ja opin uutta yhteiskunnan toiminnasta.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

#### **Ti 21.2.2023**

Sunnuntaina 19.2.2023 AKT hylkäsi valtakunnan sovittelija Leo Suomaan sovintoehdotuksen. Päällimmäisenä syynä tähän oli AKT:n mukaan liian vähäinen palkkojen korotus. (Valtakunnansovittelijan toimisto 2023)

Valitettavasti siis AKT:n 15.2.2023 aloittama lakko Suomen satamissa jatkuu edelleen. Työmme on edelleen täysin seisahtanut, eikä uutta raportoitavaa ole. Jäämme seuraamaan lakon etenemistä. Uudet neuvottelut alkavat 22.2.2023 klo 09:00.

### 3.3.1 Viikkoanalyysi 3

Perjantain 24.2.2023 otanta on yhdistetty tähän viikko analyysiin. Viikkoanalyysi jää tällä viikolla hyvin lyhyeksi, sillä analysoitavaa ei juurikaan ole. 15.2.2023 Suomen satamissa alkanut AKT:n lakko jatkuu vieläkin. Viimeiseen 10 päivään ei ole siis tapahtunut mitään. Olen ylemmässä tekstissä avannut lakon vaikutuksia meihin yrityksenä sekä sen vaikutuksia yksittäiseen kuluttajaan. Seuraava neuvottelu lakon osapuolilla on 26.2.2023. Toivomme että ensi viikolla lakko olisi loppunut. Pohdin myös, voisiko alamme jatkossa varautua paremmin mahdollisiin lakkoihin, jotta koko toiminta ei seisahtuisi. Voisimmeko suunnitella ennakolta korvaavia reittejä tai kuljetusmahdollisuuksia, jotta voisimme turvata ainakin osan toiminnasta. Tätä kannattaa pohtia tarkasti. Nyt yhtiömme sai konkreettisen esimerkin siitä, miten meistä riippumaton tilanne voi aiheuttaa valtavat menetykset liiketoiminnassamme. Siksi olisi siis tärkeää, että näihin tilanteisiin osataan tulevaisuudessa paremmin varautua.

### 3.4 Seurantaviikko 4

#### Ma 6.3.2023

Palasin töihin viikon mittaisen talviloman jälkeen. Suomen satamat seisauttanut lakko päättyi vihdoon 2.3.2023. Lakko kesti kokonaisuudessaan noin 2 viikkoa. Maanantai 6.3. kului pitkälti lomani aikani tulleiden sähköpostien läpi käymiseen sekä lakon jälkeisten kiireellisimpien asioiden hoitamiseen.

#### Ke 8.3.2023

Tänään opettelin tekemään Doris-järjestelmässä tarjouksien tekemistä. Käytämme Doris-järjestelmää Islanti-liikenteessämme. Samskip Islannin tuontiliikenteen manageri opetti minulle, miten tarjous tehdään järjestelmässä sekä miten jo olemassa olevia tarjouksia pystytään muokkaamaan. Kun opin tarjouksien tekemisen, nopeuttaa se huomattavasti työntekoa. Ennen tätä olemme joutuneet aina lähettämään tarjouspyynnöt Helsingin toimistostamme Islannin kollegoille, joka

on huomattavasti hidastanut työntekoa, joten se, että pystymme tekemään jatkossa tarjoukset itse, on todella hyvä asia.

Muuten tein jälleen tyypillisiä työtehtäviäni, eli esimerkiksi vientibookkauksia. Lopetin päivän tarkastamalla päivän aika lastatut kontit ja varmistin, että ne pääsivät satamaan ilman ongelmia.

### **Pe 10.3.2023**

Perjantaina toimistollamme kävi vierailmassa meidän toimialueemme regional manager eli henkilö, joka vastaa esimerkiksi Baltian maiden sekä Suomen toiminnasta. Kävimme yhdessä läpi alkuvuoden tapahtumat sekä ”risut ja ruusut”. Yleinen palaute oli positiivista, tietysti lukuun ottamatta helmikuun loppupuoliskoa, jonka huonon tuloksen aiheutti satamalakko.

Samskipillä on tällä hetkellä käynnissä suuria työskentelytapojen muutoksia. Taivoitteena on yhtenäistää eri maiden työskentelytavat sekä digitalisoida suurin osa työprosesseista. Tämä toteutetaan esimerkiksi EDI-yhteyksien muodostamisella meidän, satamien ja alihankkijoiden välillä.

EDI-yhteys eli Electronic Data Interchange-yhteys tarkoittaa yrityksien välisiä sähköisiä sanomia tietokoneyhteyksien avulla. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sähköisiä satamille tehtäviä terminaali-ilmoituksia tai sähköisten ajotilausten tekemistä ajofirmoille. (EDIBasics 2023)

Tällä hetkellä Samskipillä Suomessa ei ole EDI-yhteyksiä juurikaan. Pystymme tekemään terminaali-ilmoitukset sähköisesti satamaoperaattori Stevecolle, joka toimii Helsingin satamassa, kun taas toiselle satamaoperaattori Finnstevelle joudumme tekemään terminaali-ilmoitukset manuaalisesti. Satamaoperaattorin pääsääntöisenä tehtävänä ovat erilaiset ahtaustoiminnot, joihin kuuluvat kuljetusyksiköiden sekä tavaroiden kiinnitys ja kuljetus satama-alueella ja saapuvien sekä lähtevien rahtialuksien lastaaminen sekä purkaminen (Logistiikanmaailma 2023).



Vie todella paljon enemmän työaika, kun joudumme manuaalisesti näpyttelemään terminaali-ilmoituksia. Siksi EDI-yhteyksien ja digitaalisuuden lisääntyminen on työskentelytehokkuuden kannalta hyvin tärkeää.

#### **3.4.1 Viikkoanalyysi 4**

Ensimmäinen viikko talvilomani sekä satamalakon jälkeen sujui kiireisesti mutta myös mukavasti. Saimme kollegani kanssa satamaan jumiin jääneet kontit toimittua asiakkaille, ja myös vientikontit lähtivät kohti asiakkaita. Tilanne lakon jälkeen on nyt saatu stabilisoitua.

Viikon tavoitteeni oli jälleen avata päivittäisi työtehtäviäni ja kertoa tarkemmin esimerkiksi EDI-yhteyksien lisäämisen hyödyistä Samskipille sekä satamaoperaattoreiden toiminnasta. Mielestäni tavoitteisiin päästiin ja takana on hyvä työviikko.

#### **3.5 Seurantaviikko 5**

##### **Ma 13.3.2023**

Aloitin uuden työviikon tekemällä Samskipin Islannin liikenteeseen liittyen muutama bukkauksen. Toimistollamme on viime kesästä asti ollut käytössä yhteys myös Helsingin ja Reykjavikin välillä. Kesästä 2022 asti olen ollut itsenäisesti vastuussa kyseisestä liikenteestä. Perusrakenteiltaan Islannin liikenne on hyvin pitkälti samanlaista kuin muukin liikenne meillä, mutta myös eroavaisuuksia löytyy. Esimerkiksi Islanti ei kuulu EU:seen, joten tavaralla ei ole vapaata liikkuvuutta, vaan pitää aina tehdä vientitullaus ennen kuin tavara pääsee lähtemään Suomesta.

Vientiselvitys/vientitullaus tarkoittaa prosessia, jossa hankitaan tarvittavat asiakirjat/luvat/hyväksynnät tulliviranomaisilta, jotta tavara voidaan viedä EU-maasta EU:n ulkopuoliseen maahan. Vientiselvitys sisältää yleisimmin tiedot tavarasta, tullikoodeista sekä lähettäjästä ja vastaanottajasta. Vientiselvityksen tavoitteena on helpottaa tavaroiden liikkumista rajojen yli ilman, että liikkumiseen tulee ylimääräisiä viivästyksiä. (Tulli 2023)

Yksi vientiongelmien suurimmista syistä on virheellinen ja puutteellinen dokumentaatio. Puuttuvia dokumentteja voivat olla esimerkiksi puuttuva alkuperäisdokumentti tavaralle, kirjoitusvirheet pakkalistassa tai virheellinen kauppalasku. Siksi on hyvin tärkeää, että esimerkiksi juuri vientiselvitystä tehdessä kaikki dokumentit ovat heti oikein, sillä hukkaan heitetty aika ja raha, leikkaavat voitoista sekä samalla ärsyttävät asiakkaita, mikäli heidän tavaransa lähtö myöhästyy johtuen vientiselvityksen ongelmista. (Cook, Raia 2017, 9)

Vaikka se fakta, että Islanti ei ole EU-valtio, tuo omat erityispiirteensä Islannin liikenteeseen, mukaillee se hyvin pitkälti EU:n sisäistä liikennettä. Yksinkertaisuudessaan prosessi etenee seuraavasti: Asiakkaalta tulee bookkaus, lähetän toimistolamme ajotilauksen ajofirmalle, se lastaa kontin, varaan feeder-yhtiöltä laivatilan, ja kontti lähtee kohti vastaanottajaa. Mainitsen tässä opinnäytetyössä useasti myös feeder-yhtiön. Käytämme konttien kuljetuksissa feeder-yhtiön tarjoamaa alusta.

Feeder-alukset ovat rahtilaivoja, jotka kuljettavat keskimäärin noin 300–1000 konttia. Feeder-aluksien tehtävänä on kerätä merikontteja eri satamista ja kuljettaa ne keskitettyihin konttiterminaleihin ja siirtosatamiin, jossa feeder-laivat puretaan ja kontit siirretään suurempiin aluksiin, jatkokuljetuksia varten. (Container XChange 2023)

### **Ke 15.3.2023**

Päivä alkoi erilaisella työtehtävällä. Kun tavaraa lähetetään Suomesta Englantiin, se täytyy tuonti tullata myös vastaanottomaassa. Mikäli asiakas ei itse vastaa tavarantoimituksesta Englannissa, sen hoitaa yleensä asiakkaan nimittämä tullausagentti. Konttia ei siis saa hakea satamasta ennen kuin se on tuontitullattu. Tänäpäivänä eteeni tuli tilanne, jossa asiakas oli ilmoittanut väärän tullausagentin tiedot. Jouduin siis hetken metsästäämään agentin tietoja, mutta loppujen lopuksi ne löytyivät.

Ongelmallinen tilanne syntyy, kun kontit saapuvat terminaaliin vastaanotto-  
maassa, sillä ne alkavat saman tien kerätä kontin seisontakuluja. Samskipin kon-  
teilla on riippuen kohdemaasta yleensä muutama päivä vapaata seisona-aikaa,  
jonka jälkeen kulut alkavat juosta. Siksi on tärkeää, että kontin saapumisen jälkeen  
suuria viivästyksiä ei enää tulisi, jotta asiakas säästyisi ylimääräisiltä kuluilta.

Yleisimpiä syitä seisontakulujen syntymiselle ovat esimerkiksi tullausagentin tieto-  
jen puuttuminen tai tilanne, jossa vastaanottaja ei ole saanut tarvittavia asiakirjoja  
tarpeeksi ajoissa tulliselvitystä varten tai esimerkiksi tilanne, jossa lasti ei vastaa  
tilattua tavaraa, jolloin se jää odottamaan päätöksiä satamaan. (Freight Right  
2023)

Päivän päätteeksi jouduin ratkaisemaan vielä ongelman, jossa meidän feeder-yh-  
tiömme oli peruuttanut yhden lähdön. Tämä luo tietenkin ongelmallisen tilanteen,  
sillä kaikki kontit, jotka oli suunniteltu kyseiseen lähtöön, siirtyivät nyt eteenpäin.  
Nämä ovat tilanteita, johon me emme valitettavasti pysty vaikuttamaan, sillä me  
ostamme laivauspalvelun ulkopuoliselta yritykseltä, jolloin peruutuksia syntyy  
aina välillä. Tällaisissa tapauksissa pyrin usein soittamaan asiakkaille huonot uutis-  
et ja mahdollisimman ystävällisesti kertomaan, mitä on tapahtunut ja mikä rat-  
kaisu tilanteeseen on. Yleensä asiakkaat arvostavat, että heille soittaa ja hyväksy-  
vät tapahtuneen.

Puhelinsoitossa pääsee paljon parempaan kontaktiin asiakkaan kanssa verrattuna  
esimerkiksi sähköposteihin. Asiakkaat haluavat tuntea, että heitä arvostetaan ja  
heidän asiakkuutensa on tärkeä. Puhelinsoiton aikana pystyy keskustelemaan va-  
paasti, ja tällöin asiakkaan on esimerkiksi helpompi kertoa, mikä sujuu asiakkaan  
näkökulmasta hyvin tai mihin haluttaisiin parannusta. (Peña 2021)

Tästä toiminnasta olemme Samskipillä saaneet paljon hyvää palautetta asiakkailta.  
Me soitamme asiakkaille mahdollisimman usein, jolloin meidän ja asiakkaamme  
välille muodostuu positiivinen ja paljon henkilökohtaisempi suhde kuin vaikkapa

pelkkää sähköpostia käytettäessä. Henkilökohtaisesti nautin vuorovaikutustilanteista asiakkaiden kanssa ja koen, että niissä onnistuminen on vahvuuteni. En pelkkää haastaviakaan keskusteluita ja säilytän aina rauhallisuuden ja ammatillisuuden.

### **Pe 17.3.2023**

Aloitin päivän tekemällä muutaman uuden bookin. Toimistollamme on muutama ulkomaalainen asiakas. Tämä tarkoittaa sitä, että ulkomaalainen asiakas tilaa tavaraa suomalaiselta yritykseltä ja on valinnut Samskipin tavarantoimittajakseen. Tällöin me olemme yhteydessä vain meidän asiakkaaseemme eli tilauksen tehneeseen ulkomaalaiseen firmaan, ja asiakkaamme on sitten taas yhteydessä lähettäjään täällä Suomessa. Tämä luo ajoittain tilanteita, jolloin joudumme hieman odottamaan esimerkiksi sähköpostivastauksia, mutta jotkut asiakkaat haluavat, että bookkaus hoidetaan näin.

Bookkasin myös yhden kontin tyhjänä ulos Helsingistä. Tyhjien konttien viennit Suomesta voivat johtua esimerkiksi siitä, että meillä ei ole käyttöä kontille Suomessa, eli konttityyppi on sellainen, jota suomalaiset yritykset eivät juurikaan käytä tai kontti voi olla myös niin rikki, ettei sitä ole kannattavaa korjauttaa Suomessa. Tällöin kontti lähetetään siis tyhjänä meidän pääkonttoriimme Rotterdamiin, jossa Samskipin omat työntekijät korjaavat kontin. Tällöin yritys säästää huomattavasti korjauskustannuksissa.

#### **3.5.1 Viikkoanalyysi 5**

Viikon aikana tein Islannin liikenteeseen liittyviä uusia bookkauksia, ja opinnäytetyöhöni liittyen kiinnitin tällä viikolla erityistä huomiota Islannin liikenteen vientiselvitysten tarpeisiin ja niihin liittyviin toimenpiteisiin. Pohdin ja analysoin myös havaintoani siitä, että yksi suurimpia ongelmia vientiselvityksissä on virheellinen tai puutteellinen dokumentaatio. Aioin jatkossakin kiinnittää huomiota, että Samskipillä tämä hoidetaan hyvin.

Kerroin merkinnöissä tällä viikolla myös tullausagentin tärkeydestä vastaanotto-  
maassa, koska agenttitiedon puuttuminen voi aiheuttaa asiakkaalle ylimääräisiä  
kuluja. Kehittämiskohteina tällä viikolla ovat siis vientiselvityksien dokumentaa-  
tion tarkastaminen huolellisesti ja sen varmistaminen, että kaikki tarvittava tieto  
on oikein. Myös tullausagentin tietojen tarkastamiseen on kiinnitettävä huomiota  
myös jatkossa, jo ennen kontin saapumista kohdemaahan, jotta ylimääräiseltä  
kontin seisonnalta vältytään.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

#### **Ma 21.3.2023**

Aloitin päivän tarkastelemalla tämänhetkistä yleistä tilannetta kuljetusten suh-  
teen. Satamassa on vieläkin lakon jälkeisiä ruuhkia ja ajofirman kanssa käytyjen  
keskustelujen myötä on ilmennyt, että kuskit ovat pahimmillaan joutuneet odot-  
tamaan tyhjiä kontteja jopa yli 45 minuuttia. Tämä taas johtaa siihen, että tänään  
on tullut muutamia myöhästyksiä lastauksien kanssa. Olen selittänyt tilanteen asi-  
akkaille, jotka ovat onneksi olleet ymmärtäväisiä.

Kohtasin tänään myös tilanteen, jossa jouduin käyttämään asiakaspalvelutaitojani.  
Asiakas halusi vaihtaa tulevalle päivälle sovitun lastauksen seuraavan viikon maa-  
nantaille. Koska pyyntö vaihdosta tuli näin myöhään, ajofirmamme ei ehdi löytää  
vaihtoehtoista kuljetusta näin nopealla aikataululla, joten ajofirma joutuu veloit-  
tamaan meiltä jo sovitun ajon ja me edelleen veloitamme summan asiakkaal-  
tamme. Kun kerroin tilanteen asiakkaallemme, hän ei ottanut tietoa vastaan kovin  
hyväksyvästi. Jouduin rauhallisesti selittämään tilanteen ja kertomaan, mistä yli-  
määräinen kulu johtuu. Lopulta asiakas ymmärsi tilanteen ja hyväksyi kulut.

Loppupäivästä tein Finnstevelle, satamaoperaattorille, joka vastaa meidän Islan-  
nin liikenteen satamaoperoinnista, lastilistan meidän kuluvan päivän lähtöön las-  
tattavista konteista. Lastilistassa ilmoitan aina seuraavat lastauksessa olleen kon-  
tin tiedot: Verified Gross Mass eli kontin kokonaispainon, tavaran bruttopainon,  
kollien lukumäärä, vientiselvityksen MRN-numeron sekä kontin sinetin numeron.

Liikenteemme Islantiin kulkee Tanskan kautta, joten Finnlines tarvitsee myös omiin järjestelmiinsä tiedon siitä, milloin kontit jatkavat Tanskasta Aarhusiin. Islanti ei kuulu EU:hun, ja siksi kaikille konteille, jotka menevät Islantiin, joudutaan tekemään vientiselvitys. Vientiselvityksessä on aina MRN-numero eli Tullin rekisterinumero, jonka avulla satama/Tulli pystyy kohdistamaan kontin oikealle vientiselvitykselle.

Tein vielä ennen kotiin lähtöä kaksi vientiselvitystä loppuviikolla lähteviin kontteihin. Nämä kontit ovat menossa Englantiin, jolloin myös ne tarvitsevat vientiselvitykset.

### **To 23.3.2023**

Tänään työskentelin jälleen yleisten työtehtävieni parissa. Työpäivääni kuului esimerkiksi muutamien ajotilauksen teko ja siihen kuuluvat eri toimenpiteet.

Opettelin myös tekemään tarjouksia Doris-järjestelmässä. Käytämme Doris-järjestelmää Islannin liikenteessä. Kun asiakas pyytää tarjousta esimerkiksi Vantaalta Reykjavikiin, tarjous tehdään ja tulostetaan Doris-järjestelmän kautta. Tarjous koostuu kaikista kuluista, jotka muodostuvat kuljetuksen aikana Vantaalta Reykjavikiin. Tällaisia kuluja ovat esimerkiksi feeder-aluksen hinta ensiksi Helsingistä Aarhusiin ja edelleen Aarhusista Reykjavikiin, kontin käsittelykulut niin Helsingin, Aarhusin kuin Reykjavikin satamassa sekä esimerkiksi vientiselvitykset ja muut yksittäiset kulut. Kun nämä kulut lasketaan yhteen, syntyy tarjous, jonka lähetämme asiakkaalle. Tämänpäiväisiin tarjouksiin en ole vielä saanut vastauksia asiakkaalta.

### **Pe 24.3.2023**

Aloitin tänään aamun lähettämällä asiakaspalautekyselyn meidän asiakkaillemme. Kyselyn tarkoituksena on tarkastella, missä asiakkaat toivoisivat parannusta ja mitkä asiat sujuvat hyvin. Asiakaspalautekysely on elintärkeä työkalu, jonka avulla

pystymme kartoittamaan asiakaspalvelumme hyvät ja kehitettävät kohdat. Mielestäni tämä on loistava tapa saada lisätietoa asiakkaista ja kyselyn tulosten perusteella parantaa meidän omaa toimintaamme.

On olemassa kolme peruskysymystyyppiä, joita kannattaa käyttää asiakaspalautekyselyssä. Kannattaa kysyä ensinnäkin avoimia kysymyksiä kuten: ”Miten kuvailisit toimintaamme?” Kannattaa kysyä myös johdattelevia kysymyksiä kuten: ”Mitkä ovat meidän parhaimpia puolia?” Kolmanneksi voi kysyä suoria kysymyksiä kuten: ”Kumpi on parempi tapa lähestyä teitä, soittamalla vai sähköpostitse?” (Marsh 2013, 4)

Käytämme kaikkia kysymystyyppisiä asiakaspalautekyselyssämme, joten kyselyn rakenne on hyvin muodostettu ja tulemme saamaan arvokasta palautetta kyselyn perusteella. Tulokset analysoidaan noin kahden kuukauden päästä, kun saamme vastaukset.

Päätin työpäivän tarkastamalla, ettei mitään avonaisia bookkeja jäänyt viikonlopun yli. Lisäksi lähetin vielä muutaman tarjouksen Islannin liikenteen asiakkaille.

### **3.6.1 Viikkoanalyysi 6**

Saavutin mielestäni jälleen viikon tavoitteet. Pystyin analysoimaan ja kuvaamaan yleisimpiä työtehtäviäni jälleen hieman enemmän. Kerroin myös asiakastytyväisyyskyselyn tärkeydestä ja sen hyödyistä. Avasin myös tarjouksien tekemisestä, mikä on mielestäni mielenkiintoista vastapainoa normaaleille työtehtävilleni.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

#### **Ma 27.3.2023**

Maanantai alkoi jälleen viikonlopun aikana tulleiden sähköpostien läpikäymisellä sekä auki olevien asioiden selvittelyllä. Aamulla kohtasimme heti pienen poikkeus-tilanteen, kun me jouduimme peruuttamaan asiakkaan lastauksen. Tämä johtui siitä, että kaikki ajofirmat, joita käytämme, olivat aivan täyteen varatut eikä lastaus

onnistunut suunnitellusti. Tilanteen ilmoittaminen asiakkaille on aina tietysti hie-  
man ikävää, mutta nämä ovat niitä asiakaspalvelutyön ikävämpiä puolia, jotka on  
vain tehtävä. Ilmoitin siis ystävällisesti asiakkaalle, että emme valitettavasti pääse  
lastaamaan suunnitellusti, vaan joudumme suunnittelemaan lastauspäivän uudes-  
taan. Tällaisissa poikkeustapauksissa, kun joudumme asiakkaalle ilmoittamaan,  
että emme pääse suunnitellusti etenemään lastauksen kanssa, yritämme aina tie-  
tenkin saada vaihtoehtoisen lastauspäivän mahdollisimman nopeasti. Onnekseni  
sain uuden lastausajan heti huomiseksi, joten asiakas oli loppujen lopuksi tyytyväi-  
nen.

Asiakaspalvelussa on tärkeää, ettei keskeytä asiakasta kesken puheen ja on tär-  
keää olla ymmärtäväinen sekä pahoitella tilannetta. Tällöin asiakkaalle tulee  
tunne, että häntä on kuunneltu ja soittaja on tosiaan pahoillaan syntyneestä tilan-  
teesta. On parempi aina myös soittaa asiakkaalle suoraan puhelimella, sillä tällöin  
keskusteluun tulee heti paljon henkilökohtaisempi asetelma. Ennen keskuste-  
lun/puhelun lopettamista on myös tärkeää vakuuttaa, että teemme kaikkemme,  
ettei vastaavaa virhettä enää sattuisi. (Marilyn 2021)

Tänään sijaistin myös poissaolevaa kollegaani. Tällä hetkellä meillä on toimiva ja  
selkeä työnjako töissä kollegani kanssa niin, että minä hoidan vientiliikennettä ja  
kollegani hoitaa tuontiliikennettä. Kollegani poissa ollessa hänen työtehtävänsä  
siirtyivät siis minulle. Hoidin omien normaalien työtehtävieni lisäksi esimerkiksi  
tuontibookkauksia. Tuontibookkaukset noudattelevat pääosilta samaa kaavaa  
kuin vientibookkaukset, mutta joitain eroavaisuuksia löytyy. Tällainen on esimer-  
kiksi konttien pilkutus.

Pilkutus tarkoittaa tuontirahdin käsittelyvaihetta, kun kontit ovat saapuneet ter-  
minaaliin. Konttien pilkutuksen käsittelyvaiheessa satamaoperaattorille, joka vas-  
taa kontin liikuttamisesta ja muista operoinneista satamassa, lähetetään lista saa-  
puvista konteista. Tässä listassa tulee lukea kontin numero, viite, millä kontti on  
saapunut satamaan, kontin paino, kontin tullistatus sekä tavarankuvaus. Kun sata-



maoperaattori on vahvistanut, että pilkutuksista vastaa todellista saapuneen tavarankirjan listaa, jonka se saa feeder-laivalta eli konttien kuljetusalukselta, se antaa PIN-koodin, jolla kontti pystytään hakemaan satamasta. (Trans World Shipping 2023)

Pilkutuksen jälkeen kirjoitan aina ajotilauksen. Tuontikonttien ajotilauksissa lukee vastaanottaja, kontin perustiedot kuten kontin numero, painot sekä tavarankuvaus sekä bookattu tuontipäivämäärä ja -aika. Ajotilauksen teon jälkeen lähetän sen sekä satamasta saadun PIN-koodin ajofirmalle, joka vahvistaa ajotilauksen saaduksi. Tämän jälkeen kontti on valmis noudettavaksi ja toimitettavaksi asiakkaalle.

Ennen kuin kontti saapuu purun jälkeen tyhjänä takaisin satamaan, on depolle eli yksinkertaisesti sataman/terminaalin konttivarikolle, jossa tyhjiä kontteja säilytetään, tehtävä tyhjän kontin palautusennakko. Palautusennakossa ilmoitetaan, mikä kontti palautuu milläkin viitteellä sekä mihin depoon tämä tyhjä kontti sijoitetaan sen jälkeen, kun se saapuu purun jälkeen satamaan.

Depoilla eli konttivarikoilla on tärkeä rooli rahtikonttien meriliikenteessä. Näitä konttivarikkoja kutsutaan useimmiten ”turvallisiksi tiloiksi”, jotka tarjoavat laivayhtiöille monia palveluita kuten konttien korjausta, varastointia sekä esimerkiksi konttien puhdistamista. Konttivarikot pystyvät myös varastoimaan tavaraa, joka on lämpösäädeltä. Tällaista tavaraa voi olla esimerkiksi pakastetut elintarvikkeet, joiden kylmäketju ei saa missään vaiheessa katketa. Tällöin tavaralle tarvitaan erityinen reefer-kontti eli lämpösäädeltä kontti ja kontin saapuessa terminaaliin konttivarikot kytkvät kontit sähkövirtaan niiden odottaessa noutoa. Kyseisen kontin avulla kontin sisälämpötila pystytään määrittämään mihin asteeseen tahansa, esimerkiksi -20 celsiukseen. Tällöin esimerkiksi jäätyneet tavara pysyy kesähelteillä turvallisesti satamavarikoilla odottamassa noutoa. Varikot ovat siis elintärkeitä merikonttien rahtiliikenteessä. (Container XChange 2023)

**Ke 29.3.2023**

Tänään oli jälleen perinteinen päivä töissä. Tuli muutamia bookkeja asiakkailta ja kirjoitin jälleen ajotilauksia kuljetusfirmoille. Kirjoitin myös muutaman tarjouksen asiakkaille, jotka haluavat kuljettaa Suomesta Islantiin.

Islanti-liikenteemme on maaliskuussa virkistynyt. Vientikontteja on ollut huomattavasti enemmän kuin aikaisempina kuukausina. Myös tuontikontteja on ollut pari. Tuontikonttien yhteydessä on tehtävä tuontiselvitys tavaralle. Tämä johtuu siitä, että Islanti ei ole osa EU:ta, joten sieltä tulevalle tavaralle täytyy tehdä tuontiselvitys.

Tuontitullauksesta vastaa tuoja(yritys) itse eli käytännössä tulli-ilmoituksen voi antaa tuojan valtuuttama edustaja, useimmissa tapauksissa asiakas eli tuoja valtuuttaa meidät tullaamaan tavarán, tai tuojayritys itse. Tuontitullauksissa veloitamme palvelumaksun. Kun tavara on tuontitullattu, se voidaan luovuttaa vapaaseen liikenteeseen ja näin kuljettaa asiakkaalle. (Tulli 2023)

### **Pe 31.3.2023**

Tänään aloitin päivän lähettämällä lastilistan meidän feeder-yhtiöllemme. Lastilistassa kokoon siis kaikki tietyllä laivalla lähtevät kontit yhteen listaan ja lähetän sen eteenpäin feeder-yhtiölle. Lastilistan avulla feeder-yhtiö osaa lastata oikeat kontit oikeaan laivaan, jonka jälkeen he ajavat konttimme Suomesta Rotterdamiin. Rotterdamista kontit jatkavat rekoilla, laivoilla tai junilla ympäri Eurooppaa vastaanottajille.

Päivän aikana tuli myös vahvistus yhdestä tuontikontista, joka saapuu Helsinkiin seuraavan viikon maanantaina. Tavara on jäädytettyä, mikä tarkoittaa, että tavara tulee reefer-kontissa. Reefer-konteissa kontin sisälämpötilaa pystytään säätämään. Esimerkiksi nyt saapuva tavara on lämpösäädely -24 asteeseen. Kun kontti saapuu satamaan Helsingissä, se kytketään jälleen sähköverkkoon, jotta kontti pysyy -24 asteessa.

Kuljetuksen aikana kontti on myös mahdollista pitää sähköverkossa ja jäädytyksessä, mutta tällöin kuljetukseen tarvitaan erikoiskalustoa eli genset-auto.

Genset -autolla on nimenomaan mahdollisuus kytkeä kontti kuljetuksen ajaksi sähkövirtaan, jotta kontin säädely lämpötila ei pääse putoamaan kuljetuksen aikana. Genset-autoja suositetaan, kun matka satamasta asiakkaalle on pitkä, esimerkiksi yli 400 kilometriä. (Logistic Glossary 2023)

Lopetin päivän tekemällä muutamia ajotilauksia seuraavaa viikkoa varten sekä käymällä läpi laskuja. Meidän laskutusosastomme lähettää viikoittain meille laskuja, joista puuttuu esimerkiksi pieni summa ajokulusta. Me lisäämme nämä kulut jälkikäteen bookeille, jotta tulot ja menot pysyvät tasapainossa. Ensi viikko tulee olemaan melkoisen kiireinen ja tiedossa on monta lastausta. Pidämme ensi viikolla myös kuukausittaisen palaverin, jossa käymme läpi kuluneen kuukauden tuloksia, onnistumisia ja parannettavia asioita.

### **3.7.1 Viikkoanalyysi 7**

Tämä viikko sujui töissä hyvin. Eteen tuli useampi vähän hankalampi asia, kuten sovitun lastauksen peruutus, ja mielestäni onnistuin työtehtävissäni tällä viikolla hyvin. Olen myös pyrkinyt työsuorituksissani siihen, että mikäli eteeni tuulee ongelmia, pyrin aina ensisijaisesti ratkaisemaan ne itsenäisesti. Näin saan arvokasta harjoitusta sekä samalla luon kollegoilleni luottamuksen tunnetta. Mielestäni olen myös tässä onnistunut viime aikoina hyvin ja pystyn myös ongelmanratkaisuun hyvin itsenäisesti.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

#### **TI 18.4.2023**

Aloitin päivän korjaamalla muutamia laskuja. Joskus yritykset lähettävät laskut väärin osoiteisiin. Esimerkiksi Islannin liikenne laskutetaan eri osoitteesta kuin EU:n sisäinen liikenne. Tänään kohtasin tilanteen, jossa oli käynyt juuri siten, että

meidän Islannin liikenteen rekka-ajo oli laskutettu meidän EU-liikenteemme osoitteesta. Tällöin pyydän laskun lähettäjältä, että laittavat hyvityslaskun Islannin liikenteen osastolle ja tämän jälkeen laittavat uuden laskun tulemaan EU-osaston liikenteestä vastaavalle laskutusosastolle. Tämän jälkeen laskut menevät oikeisiin osoitteisiin ja ne voidaan käsitellä ja maksaa.

Tein lisäksi muutaman tavallisen uuden bookkauksen ja päätin työpäivän tekemällä listan konteista, jotka lähtivät kohti Islantia. Meidän Islannin liikenteen kontit kulkevat aina Tanskan kautta, ja Tanskassa ne lastataan ulos Helsingistä tulleesta laivasta ja uudelleen laivataan Samskipin omaan laivaan, joka jatkaa matkaa muutaman päivän jälkeen kohti Islantia. Ajoittain tämä tuo viivästyksiä ja hankaluuksia Tanskassa, sillä kun kontteja siirrellään laivasta toiseen, on aina riski, että ne esimerkiksi vahingoittuvat. Tähän ratkaisuna olisi suora yhteys Helsingistä Islantiin esimerkiksi omalla laivalla, ja tähän Samskip myös pyrkii. Tämä lisäksi samalla tietenkin kustannuksia, mutta loisi myös kysyntää, sillä kun operoi omalla laivalla, pystyy paljon luotettavammin antamaan asiakkaille tietoa ja päivityksiä vaikkapa siitä, mikäli laivan lähtö on viivästymässä. Laiva olisi todennäköisesti myös nopeammin perillä Islannissa, sillä Samskip saisi itse päättää laivan reitin. Nopeampi kuljetus on asiakkaille aina mieluisempi vaihtoehto.

#### **Pe 21.4**

Aloitin perjantain tekemällä muutamat perusbookkaukset. Iltapäivän aikana oli tullut aika monta uutta tilausta asiakkailta, mikä on tietysti positiivinen asia. Perjantaina ei tapahtunut oikeastaan mitään poikkeavaa, vaan käytin päivän perustyötehtävien parissa sekä siistien sähköpostia. Päivän päätteeksi tarkistin vielä, ettei mitään bookkeja tai muita vastaavia jäänyt viikonlopun ylitse avoimiksi.

#### **3.8.1 Viikkoanalyysi 8**

Kulunut viikko oli täynnä hyvin perinteisiä työtehtäviä. Oli hieman hankalaa keksiä uutta kirjoitettavaa, mutta sain mielestäni kerrottua tarpeelliset asiat. Pystyin avaamaan hieman tarkemmin Islannin liikenteen kulkua ja kehitysehdotuksena

nostin esille oman laivayhteyden saaminen Islannin liikenteeseen. Tämä loisi varmasti lisää kysyntää kuljetuksille Islantiin, sillä kustannukset pienenisivät meillä, jolloin pystyisimme antamaan kilpailukykyisempiä hintoja asiakkaille, kuljetusaika lyhenisi ja esimerkiksi luotettavuus laiva-aikatauluihin paranisi.

### **3.9 Seurantaviikko 9**

#### **Ma 24.4.2023**

Maanantai alkoi palaverilla yhden meidän tärkeimmän vientiasiakkaamme kanssa. Keskustelimme operatiivisia asioita kuten lastauksista, niiden onnistumisista, VGM-punnituksista, toimituksista vastaanottajalle sekä esimerkiksi Annex-VII dokumentista. Palaverissa oli paikalla lähettäjä, me sekä vastaanottaja. Palaverin tärkein puheenaihe oli Annex-VII dokumentin täyttäminen jokaisen lastauksen yhteydessä. Tämä vaatimus tuli vastaanottajan puolelta.

Annex-VII dokumentti on siis Euroopan Unionin vuonna 2013 laatima dokumentti, jossa ilmenee ”green waste” tavarankuljetusoikeus. Green waste eli vihreä jäte voi olla esimerkiksi mitä tahansa tavaraa, jota pystytään kompostoida tai hyötykäyttää, esimerkiksi sanomalehtiä, ruuantähteitä tai palautusmuovipulloja. Annex-VII dokumentti tulee olla saatavilla, jos viranomaiset sitä pyytää. Eli käytännössä, jos viranomaiset pysäyttävät rekan maantiellä ja tarkastavat tavarankuljetuksen, jos viranomaiset pysäyttävät rekan maantiellä ja tarkastavat tavarankuljetuksen, kuskilla tulee olla näyttää kyseinen lupa, eli Annex-VII.

Dokumentista tulee ilmetä esimerkiksi seuraavat asiat: tavarankuljettaja lähtömaassa sekä toimitusmaassa, lähettäjä, tavarankuvaus, tavarankuvasuunnitelma, kontin tiedot sekä jätteenkäsittelijän tiedot vastaanottomaassa. Ilman kyseistä dokumenttia kyseinen tavara ei saa kulkea maateitä, meriä tai lentoteitä pitkin. Tällä dokumentilla todistetaan myös, että jäte käsitellään vastaanottomaassa ympäristöystävällisellä tavalla. (Euroopan Unioni 2013)

Palaverin ansiosta saimme kyseiseen tärkeään asiaan selvyyden, ja jatkossa kaikkien kyseisen vientiasiakkaan lastauksien yhteydessä kulkee Annex-VII dokumentti.

**ANNEX VII**

**INFORMATION ACCOMPANYING SHIPMENTS OF WASTE AS REFERRED TO IN ARTICLE 3(2) AND (4)**

Consignment information <sup>(1)</sup>			
<b>1. Person who arranges the shipment</b> Name: Address: Contact person: Tel. <span style="float: right;">Fax</span> E-mail:		<b>2. Importer/consignee</b> Name: Address: Contact person: Tel. <span style="float: right;">Fax</span> E-mail:	
<b>3. Actual quantity:</b> Tonnes (Mg): <span style="float: right;">m<sup>3</sup>:</span>		<b>4. Actual date of shipment:</b>	
<b>5.(a) First carrier <sup>(2)</sup></b> Name: Address: Contact person: Tel. Fax E-mail: Means of transport: Date of transfer: Signature:	<b>5.(b) Second carrier</b> Name: Address: Contact person: Tel. Fax E-mail: Means of transport: Date of transfer: Signature:	<b>5.(c) Third carrier</b> Name: Address: Contact person: Tel. Fax E-mail: Means of transport: Date of transfer: Signature:	
<b>6. Waste generator <sup>(3)</sup></b> <b>Original producer(s), new producer(s) or collector:</b> Name: Address: Contact person: Tel. <span style="float: right;">Fax</span> E-mail:		<b>8. Recovery operation (or if appropriate disposal operation in the case of waste referred to in Article 3(4)):</b> R-code/D-code:	
<b>7. Recovery facility <input type="checkbox"/></b> <span style="float: right;"><b>Laboratory <input type="checkbox"/></b></span> Name: Address: Contact person: Tel. <span style="float: right;">Fax</span> E-mail:		<b>9. Usual description of the waste:</b>	
		<b>10. Waste identification (fill in relevant codes):</b> (i) Basel Annex IX; (ii) OECD (if different from (i)); (iii) Annex IIIA <sup>(4)</sup> ; (iv) Annex IIIB <sup>(5)</sup> ; (v) EC list of wastes; (vi) National code:	
<b>11. Countries/states concerned:</b>			
Export/dispatch	Transit	Import/destination	
<b>12. Declaration of the person who arranges the shipment:</b> I certify that the above information is complete and correct to my best knowledge. I also certify that effective written contractual obligations have been entered into with the consignee (not required in the case of waste referred to in Article 3(4)). Name: <span style="float: right;">Date:</span> <span style="float: right;">Signature:</span>			
<b>13. Signature upon receipt of the waste by the consignee:</b> Name: <span style="float: right;">Date:</span> <span style="float: right;">Signature:</span>			
<b>TO BE COMPLETED BY THE RECOVERY FACILITY OR BY THE LABORATORY:</b>			
<b>14. Shipment received at recovery facility <input type="checkbox"/></b>		<b>or laboratory <input type="checkbox"/></b>	
Name:		Quantity received: Tonnes(Mg): <span style="float: right;">m<sup>3</sup>:</span>	
Date:		Signature:	

<sup>(1)</sup> Information accompanying shipments of green listed waste and destined for recovery or waste destined for laboratory analysis pursuant to Regulation (EC) No 1013/2006. For completing this document, see also the corresponding specific instructions as contained in Annex IC of Regulation (EC) No 1013/2006.

<sup>(2)</sup> If more than three carriers, attach information as required in blocks 5 (a), (b), (c).

<sup>(3)</sup> When the person who arranges the shipment is not the producer or collector, information about the producer or collector shall be provided.

<sup>(4)</sup> The relevant code(s) as indicated in Annex IIIA to Regulation (EC) No 1013/2006 are to be used, as appropriate in sequence. Certain Basel entries such as B1100, B3010 and B3020 are restricted to particular waste streams only, as indicated in Annex IIIA.

<sup>(5)</sup> The BEU codes listed in Annex IIIB to Regulation (EC) No 1013/2006 are to be used.

Kuva 5. Esimerkki Euroopan Unionin vuonna 2013 laatimasta vihreän jätteen kuljetusoikeudesta, Annex-VII:stä.


Kuvassa 5 on esimerkki Annex-VII dokumentista. Tämä dokumentti tarvitaan kuljettaessa vihreää jätettä. (Euroopan Unioni 2013)

Päivän päätteeksi täytin vielä muutamat ajotilaukset, lähetin lastilistan jälleen feeder-yhtiöllemme ja tarkistin, että seuraavan aamun lastaukset ovat hoidossa. Näiden jälkeen tarkistin vielä, että ei jäänyt mitään työtehtäviä auki ja varmistin, että kaikille asiakkaiden/kollegoiden sähköposteihin ja viesteihin on vastattu päivän aikana.

### **Ti 25.4.2023**

Tiistaina aloitin päivän lähettämällä CMR:n eli autorahतिकirjan samaiselle asiakkaalle, jonka kanssa eilen pidimme palaveria. CMR eli kansainvälinen autorahतिकirja on rahdinkuljettajan ja lähettäjän välinen sopimus, jossa tulee olla molempien osapuolten allekirjoitus. Kyseisessä rahतिकirjassa lähettäjä on vastuussa, että tiedot ovat paikkansapitäviä.

Nykypäivänä on kuitenkin yleistä, että kuljetuksesta vastaava autoliike laatii CMR:n asiakkaalta saamiensa tietojen pohjalta. Tällöin kuittausta rahतिकirjaan ei aina pyydetä, mutta moni asiakas haluaa näin vielä tehdä. Tällöin on niin sanotusti ”mustaa valkoisella” ja lähettäjä sekä ajoliike pystyvät CMR:n avulla todistamaan, että tavara lastattu ja noudettu. Rahतिकirjoja täytyy aina laatia kolme kappaletta, yksi lähettäjälle, yksi vastaanottajalle ja yksi tavarankuljettajalle. Rahतिकirjassa tulee olla ainakin seuraavat tiedot: lähettäjä, vastaanottaja, tavarankuljettaja, tavarankuvaus, mahdolliset erityiset ohjeet sekä tarvittaessa lähettäjän ja tavarankuljettajan allekirjoitukset. (Logistiikanmaailma 2023)

INTERNATIONAL WAYBILL					
Consignor <b>LOGISTIKAN MAAILMA KALLIOLINNANTIE 4 00140 HELSINKI</b>		Consignor reference <b>TIETOA</b>			
Consignee <b>*** LOGISTICS WORLDWIDE WISE MAN STREET 1 12345 KNOWLEDGE FRANCE</b>		Carrier  <b>Kuljetus Oy</b>			
Notify/Delivery address <b>LOGISTICS WORLDWIDE WISE MAN STREET 1 12345 KNOWLEDGE</b>					
Place of loading <b>Helsinki</b>	Trailer no. <b>WXI-999</b>	Terms of delivery <b>DAP KNOWLEDGE</b>			
	Border crossing <b>Helsinki</b>				
Place of discharge <b>KNOWLEDGE</b>	Final destination <b>KNOWLEDGE</b>	Terms of release			
Marks and numbers <b>TIETOVISA</b>	Number and kind of packages, description of goods <b>28 PX BOOKS</b>	Gross weight,kg <b>15000</b>	Volume m <sup>3</sup> <b>61,2</b>	Ldm <b>13,6</b>	
					
<b>Totals: 28 15000,00 kg 61,200 m<sup>3</sup> 13,60 Ldm</b>					
Special instructions					
Special measurement		Condition of Goods		<small>This document will be carried in accordance with the carrier's General Transport and Liability Conditions. The carrier is liable to CMR. The transport liability is covered by carrier's insurance company.</small>	
Documents					
Signature of the receiver		Signature of the sender		Established in Helsinki <b>HELSINKI 04.11.2021</b>	

### Kuva 5 Kansainvälinen autorahतिकirja eli CMR

Kuvassa 5 on esimerkki kansainvälisestä autorahतिकirjasta. Nämä rahतिकirjat kulkevat siis konttien yhteydessä, joko fyysisesti tai sähköisesti. (Logistiikanmaailma 2023)

Meidän asiakkaidemme eli suomalaisten yritysten näkökulmasta merkittävä osa ulkomaanviennistä tapahtuu nimenomaan meriteitse ja hyvin usein joko kontissa tai trailereilla, mikä siis tarkoittaa, että meriosuudella ei tietenkään ole rekankuljettajaa kuljettamassa asiakirjoja, vaan suurimmat osat kuljetusliikkeistä, kuten myös Samskip ja meidän alihankkijamme, varastoivat asiakirjat sähköisesti tietojärjestelmiinsä, josta ne ovat helppo aina maantienosuuden aikana tulostaa kuljettajalle. (Logistiikanmaailma 2023)



Useilla ajofirmoilla on myös käytössä esimerkiksi tabletit, jolloin fyysisiä papereita ei tarvita ollenkaan. Poikkeuksena ovat mahdollisten vaarallisten aineiden kuljetukset, näissä tapauksissa mahdolliset vaarallisen tavaran dokumentit, kuten DGD eli Dangerous Goods Declaration-lomakkeet on toimitettava myös merikuljetusyhtiön haltuun. (Logistiikanmaailma 2023)

Lopetin työpäivän tekemällä muutamalle EU:n ulkopuolelle menevälle tavaralle vientiselvityksen. Ilman selvitystä tavara ei pääsisi Suomessa Tullista läpi, vaan tavara jäisi lähettäjämaahan. Sain kuitenkin vientiselvityksen normaalisti tehtyä, ja tavara on nyt valmis lähtemään.

### **To 27.4.2023**

Torstai oli hyvin perinteinen päivä. Työt aloitin jälleen uusien bookkauksien tekemisellä ja sähköpostien läpikäymisellä. Lähetin myös meidän kalustostamme vastaaville kollegoille konttien korjauspyyntökehotuksia. Satama lähettää suoraan meidän kalusto-osastollemme kuvat ja arviot konttien korjauskustannuksista. Tämän jälkeen kalusto-osasto joko hyväksyy korjausarvion tai hylkää sen. Mikäli se hylkää korjauspyynnön, kontit yleensä lähetetään korjaamattomina takaisin meidän pääkonttoriimme Rotterdamiin, jossa Samskipin omat työntekijät korjaavat kontit.

#### **3.9.1 Viikkoanalyysi 9**

Tämä viikko oli erittäin mielenkiintoinen työtehtävien suhteen. Sain mielestäni hyvin kuvattua ja analysoitua opinnäytetyössäni tällä viikolla hieman normaaliin verrattuna erikoisempia työtehtäviä ja niihin liittyviä seikkoja, kuten Annex VII -dokumentin ja CMR-rahtikirjan merkitystä. Nämä molemmat ovat hyvin oleellisia osia työssäni ja olen tyytyväinen, että pystyin avaamaan niiden merkitystä tässä opinnäytetyössä. Pääsin tällä viikolla tekemään ja kuvaamaan juuri niitä asioita ja työtehtäviä, joita olin ajatellutkin.

### 3.10 Seurantaviikko 10

#### Ti 2.5.2023

Viimeisen seurantaviikko alkoi jälleen hyvin tyyppillisistä työtehtävistä. Aloitin aamun käymällä läpi vapun vapaapäivänä tulleet sähköpostit ja kävin läpi auki olleita asioita. Tänään lähti jälleen laiva Helsingistä, ja tällä kertaa laivassa oli meidän asiakkaidemme lastia yhteensä 15 kontin verran. Lähetin viime viikon perjantaina feeder-yhtiöllemme lastilistan ja tänään sain vahvistuksen konteista, jotka olivat tänään lähteneet. Vertaan aina minun lähettämääni lastilistaa sekä feeder-yhtiön vahvistamaa todellista lastilistaa ja mikäli ne ovat tiedoiltaan samat, kaikki on mennyt hyvin ja suunnitellut kontit ovat lähteneet matkaan kohti vastaanottajia.

Jotkut asiakkaista haluavat aina, että heille lähetetään SWB eli Sea Way Bill, kun laiva, jossa heidän konttinsa ovat, on lähtenyt liikkeelle. Näin he saavat helposti tiedon, missä laivassa ja milloin heidän tavaransa lähtevät liikkeelle.

SWB eli Merirahtikirja on rahtikirja, joka on todiste lähettäjän, eli meidän asiakkaidemme, ja rahdinkuljettajan, eli meidän, välisestä kuljetussopimuksesta. Merirahtikirja sisältää tiedot kuljetettavasta tavarasta, lähettäjistä, vastaanottajasta, kuljetusehdoista sekä muista asiaankuuluvista seikoista. Merirahtikirjan avulla asiakkaat saavat tärkeät tiedot yhdessä dokumentissa, josta he voivat tarkistaa aina, että tiedot ovat oikein. (Ligentia 2023)

Työpäivä päättyi muutamien ajotilauksien kirjaamiseen ja laivatilojen bookkaamiseen niille. Lisäksi annoin muutamalle asiakkaalle arvioin kuljetuksien pituuksista kohdemaihin. Mikäli kyseessä on door-to-door-kuljetus, eli asiakkaan ovelta vastaanottajan ovelle, kuljetuksen pituus riippuu esimerkiksi laivatilasta, ajofirman lastausaikataulusta, mahdollisista lomista lähtömassa, välisatamien maissa sekä kohdemaassa, sääolosuhteista sekä esimerkiksi laiva-aikataulusta. (Gomotive 2023)

Meidän käyttämien laivojen lähdöt Suomesta kulkevat aina Rotterdamin kautta, riippumatta siitä, mikä on tavarán lopullinen kohdemaá. Tämä tietysti lisää ajoitain toimitusaikaa, mutta mennessámme Rotterdamin kautta, vaihdamme Helsingistä tulevan tavarán Samskipin omiin laivoihin, jotka operoivat Rotterdamista ympäri Eurooppaa. Näin Samskip pystyy säästämään kuluissa, sillä ulkopuolisia feeder-yhtiöitä käyttämällä kulut ovat tietysti suuremmat kuin käyttämällä omia laivoja.

### **Ti 3.5.2023**

Aloitin päiväni tekemällä uuden tarjouksen Samskipin Islannin liikenteen asiakkaalle. Kyseinen asiakas halusi siis tavaraa Suomesta Reykjavikiin. Tarjous koostuu sisämaan rekka-ajosta Suomessa, laivamatkan hinnasta Helsingin ja Reykjavikiin välillä sekä lisäksi tulevista erilaisista satamakustannuksista kuten kontinnostosta rekan päältä laivaan sekä tavaramaksuista. Teen tarjoukset aina meidän sisäisessä järjestelmässämme, josta lähetän ne sitten asiakkaalle. Asiakas joko hyväksyy tai hylkää tarjouksen, ja mikäli vastaus on myönteinen, teen normaalin tilauksen lastaukseen ajofirmalle.

Päivän päätteeksi rekisteröin vielä muutaman uuden asiakkaan meidän Customer Portaliin. Kun asiakkaat tekevät uusia bookkauksia, se tapahtuu meidän Customer Portalin kautta.

Sähköisessä varausjärjestelmässä on useita hyödyllisiä piirteitä. Sähköinen varausjärjestelmä on auki ympäri vuorokauden, jolloin asiakkaat pystyvät tekemään uusia bookkauksia, milloin heille itselle parhaiten sopii. Asiakkaat pystyvät myös tekemään niin monta bookkausta ja niin usein kuin itse haluavat, eikä heidän tarvitse odottaa vahvistuksia. Lisäksi esimerkiksi virheiden mahdollisuus pienenee huomattavasti, kun bookkaukset tulevat suoraan järjestelmästä. Näin varmistetaan, ettei mitään tärkeitä yksityiskohtia, kuten esimerkiksi lastausviitteitä, jää puuttumaan. (Peekpro 2023)

Sähköinen varausjärjestelmä on yksi palveluistamme, josta olemme saaneet valtavasti positiivista palautetta asiakkailtamme. Varausjärjestelmämme on yksinkertainen, helposti opittava ja se sisältää kaiken tarpeellisen, jotta uudet bookit konttien lastauksiin ja purkuihin sujuvat mahdollisimman helposti.

### **Pe 5.5.2023**

Tänään oli opinnäytetyön päiväkirjaotannon viimeinen kirjoituspäivä. Päiväni alkoi edellisenä päivänä sekä aamulla tulleiden uusien bookkien vastaanottamisella. Yleinen prosessi näiden tehtävien parissa oli sama mitä aiemmin on selostettu tässä opinnäytetyössä.

Sain myös muutaman uuden bookin Samskipin Islannin liikenteeseen. Valitettavasti meillä ei ole Suomessa Samskipin omaa konttivarastoa Islannin liikenteen konteille. Tämän takia, kun asiakkailta tulee uusia bookkeja, vaihtoehtoina on joko positioida kontteja Tanskasta, joka on lähin Samskipin toimipiste mistä Suomeen positioidaan kontteja, tai vaihtoehtoisesti liisata kontteja ulkopuolisilta tarjoajilta. Tässä on Samskipillä kehityskohde, sillä oman konttivaraston puute aiheuttaa tilanteita, jolloin asiakkaat joutuvat ajoittain odottamaan useita päiviä konttien saapumista Suomeen. Mikäli kilpailevat varustamot pystyvät tarjoamaan asiakkailleen nopeammin kontteja, voi se tulevaisuudessa johtaa asiakkaiden kääntymisen heidän puoleensa.

Ratkaisuna tähän haasteeseen ehdottaisin pienen oman konttivaraston luomista Helsingin satamaan tai vaihtoehtoisesti voisimme yhdistää meidän EU:n liikenteen konttivaraston Islannin liikenteen tarpeisiin. Tällöin asiakkaat eivät joutuisi odottamaan kontteja, vaan ne olisivat nopeasti saatavilla. Nopeampi saatavuus lisäisi varmasti kysyntää palveluillemme.

Päivän päätteeksi tarkistin ja hyväksyin vielä muutamat laskut sekä tarkistin, että viikonlopun ylitse ei jäänyt mitään avoimia tapauksia. Laitoin vielä yhden tarjouspyynnön ajofirmallamme asiakkaan toivomaan lastaukseen.

### **3.10.1 Viikkoanalyysi 10**

Yhteenvetona viikkoni oli jälleen tyypillisen mielenkiintoinen ja työntäyteinen ajanjakso, jonka aikana hoidin erilaisia työtehtäviä merirahtikuljetusten parissa. Uusien tarjousten tekeminen, asiakaspalvelu sekä konttien lähetysten seuranta olivat keskeisissä asemissa. Haasteeksi nousi Islannin liikenteen konttivaraston puute Suomessa, mikä aiheuttaa ajoittain viivästyksiä. Kehitysehdotuksena esitin oman pienen konttivaraston perustamista Helsingin satamaan tai Islannin liikenteen konttitarpeiden yhdistämistä EU:n liikenteen konttivaraston kanssa.

## 4 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

### 4.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön kirjoittamisen päätyttyä minulla tuli juuri tasan vuosi täyteen työkentelyä Samskipillä. Aloittaessani viime keväänä Samskipillä minulla ei ollut vielä juurikaan työkokemusta laivausalalta. Olen oppinut kuluneen vuoden aikana paljon uutta sekä saanut valtavasti vastuuta jo näin lyhyessä ajassa. Tästä on kiittäminen tietysti myös kollegoitani sekä esimiestäni, jotka ovat osoittaneet luottamustaan heti alusta asti.

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli saada vastaukset tutkimuksen alussa määriteltyihin päätutkimuskysymyksiin, jotka olivat:

1. Mitä kehittämiskohtia työprosesseissa ilmeni oppimispäiväkirjan otanta-viikkojen aikana?
2. Mitä asioita tehdään jo hyvin?
3. Kun tutkitaan ammattiin ja alan työtehtäviin liittyvää teoriaa, mitä sellaista ilmenee, jota voisi hyödyntää omissa työtehtävissä?

Päiväkirjamaisen opinnäytetyön kirjoittamisen tavoitteena oli lisäksi henkilökohtaisesti parantaa omia itsereflektointitaitoja työntekijänä ja kollegana, kuvata työprosesseja ja verrata niitä ammattiin liittyvään teoriaan ja kirjallisuuteen. Tavoitteena oli myös tuoda näkyviin ja analysoida työprosessien hyviä puolia kehityskoh-tien lisäksi.

Tärkeimmiksi kehityskohteiksi nousi päivittäisten merkintöjen ja viikkoanalyysien perusteella kolmannen osapuolen feeder-yhtiön luotettavuuden puute, oman kontttivarikon saaminen Islannin liikenteeseen, miten lakkoihin voitaisiin paremmin sekä sähköisten järjestelmien implementointi.

Tutkimuksen analyysin avulla huomattiin, että paikallinen asiakaspalvelu, dokumentaation tarkkuus sekä esimerkiksi uusien tilauksien käsittely on Samskipillä hyvällä tasolla. Tutkimuksesta havaittiin, että mainitut seikat olivat niitä, joista asiakailta tuli eniten positiivista palautetta.

Mielestäni päiväkirjamainen opinnäytetyö oli paras kirjoittamistapa minulle. Olen työprosessejani kuvaamalla pystynyt heijastamaan omaa oppimistani ja työskentelyäni ja vertaamaan sitä alan teoriaan. Se, että olen pystynyt analysoimaan ja tutkimaan omia kokemuksiani, ajatuksiani sekä tunteitani tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana, on antanut minulle työkalut ymmärtää paremmin omia vahvuuksiani sekä kehittymiskohteitani työntekijänä ja kollegana. Kirjoitustaitoni on myös parantunut kirjoittamisprosessin aikana. Olen saanut harjoitusta, miten jäsennellä omat ajatukseni selkeästi ja tarkoituksenmukaisesti.

Päiväkirjamaisen opinnäytetyön teko oli äärimmäisen hyvä keino itsereflektointiin. Olen oppinut itsestäni valtavasti tämän prosessin aikana ja saanut siten paremman käsityksen omista vahvuuksistani ja heikkouksistani. Kramerin mukaan itsereflektoinnin olevan portti itsetietoisuuteen ja itsetuntemukseen. Mitä paremmin ihminen tuntee itsensä, sitä paremmin hän pystyy olemaan vuorovaikutuksessa muihin ihmisiin. (Kramer 2015, 1)

Mielestäni tämä pätee myös työntekoon ja työyhteisöihin. Kun tunnistaa omat vahvuutensa ja heikkoutensa, pystyy paremmin ymmärtämään ja tukemaan muiden työntekijöiden vahvuuksia. Vahva ymmärrys toisten työntekijöiden kyvyistä edistää toimivaa työyhteisöä. Mielestäni tämän opinnäytetyön avulla olen parempi työntekijä sekä kollega. Opinnäytetyöni siis vastaa juuri niihin kysymyksiin, joihin halusin työn avulla saada vastauksia.

Kaiken kaikkiaan päiväkirjamaisen opinnäytetyön tekeminen on ollut erittäin hyödyllinen ja mielenkiintoinen kokemus. Se on auttanut minua kehittymään tutkijana, parantamaan itsetuntemustani sekä vahvistamaan työntekijäidentiteettiäni.

## 4.2 Tutkimuksen toteutuksen arviointi

Mielestäni tutkimus onnistui kokonaisuudessaan hyvin, ja olen tyytyväinen sen antamaan kokonaiskuvaan työstäni Samskip Oy:ssä. Tutkimuskysymyksiin saadaan vastaukset. Päiväkirjaotannassa käytetty alan teoria ja sen integrointi tekstiin tuki havaintoja tässä opinnäytetyössä esitettyihin kehityskohteisiin. Analyysin avulla kuvattiin onnistuneita työprosesseja ja alan teoria nivoutuu myös prosessinkuvauksiin. Päiväkirjaotanta tarjoaa selkeän analyysin monipuolisista työtehtävistäni, ja otannan edetessä huomasin jopa automaattisesti kehittävänä työskentelyäni, koska kiinnitin siihen jatkuvaa analyttistä ja tieteellistä huomiota.

Kehityskohteena oli myös oman ammatillisen osaamisen lisääminen sekä itse-reflektointi. Mielestäni olen tässä onnistunut. Olen kasvanut työntekijänä tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana, mikä oli tavoitteena. Osaan nyt paremmin tarkastella omia vahvuksiani ja kehittämiskohteitani työntekijänä. Olen myös oppinut pyytämään ja antamaan palautetta osana jatkuvaa reflektointia.

## 4.3 Lähteiden luotettavuus

Tämä tutkimuksen lähteet ovat pääsääntöisesti verkosta, lisäksi on hyödynnetty muutamia kirjallisia lähteitä. Kaikissa verkkolähteissä ei ollut löydettävissä merkittäviä kirjoittajaa tai julkaisuvuotta. Tästä syystä luotettavuutta on pyritty lisäämään hakemalla tutkimukseen mahdollisimman useista eri lähteistä tietoa ja vertailemalla tietolähteitä keskenään. Päiväkirjamuotoisesta opinnäytetöistä on saatavilla aika vähän kirjallisia lähteitä, ja niitä olisin mielelläni käyttänyt enemmän. Käytin kuitenkin aina kirjallisia lähteitä, kun näin siihen sopivan mahdollisuuden teoriataustaa tutkiessani.

## 4.4 Tutkimuksen reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta eli käytännössä tutkimuksen kykyä antaa yhteneviä tuloksia. (Hirsijärvi, Remes, Saja-vaara 2009, 231)



Voidaan todeta, että tämän tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä, sillä päiväkirjaotannassa tehdyt huomiot ja kehitysehdotukset toistuivat otantaviikkojen aikana kerta toisensa jälkeen, joten havainnot eivät olleet sattumanvaraisia. Voidaan luottavasti olettaa, että mikäli jatkaisin päiväkirjaotantaa, todennäköisesti samankaltaisia kehitysehdotuksia ilmenisi jatkossakin.

#### **4.5 Tutkimuksen validiteetti**

Tutkimuksen validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen kykyä mitata juuri sitä, mitä on tutkimuksella tarkoituskin mitata. Eli käytännössä validiteetti mittaa, onko tutkimusmenetelmä ollut oikea ja onko tutkimuskysymyksistä ollut hyötyä tutkimuksessa. (Hirsijärvi ym. 2009, 232)

Tutkimukseni validiteetti on hyvä, sillä tutkimuksessa havaitut kehitysehdotukset ovat aitoja käytännön ongelmia, joiden ratkaisulla minun sekä kollegoideni työtehtävät kehittyvät ja helpottuvat. Opinnäytetyön alussa määritettyihin tutkimuskysymyksiin saadaan työssä vastaukset, mikä myös osoittaa tutkimuksen validisuutta.

#### **4.6 Jatkotutkimusehdotukset**

Olisi mielenkiintoista tehdä jossain vaiheessa lisää tutkimusta opinnäytetyöni jatkoksi. Voisi olla mielekästä toteuttaa esimerkiksi 3–5 vuoden päästä samanlainen päiväkirjamuotoinen dokumentaatio, jonka avulla voitaisiin selvittää, onko tässä tutkimuksessa havaittuihin kehittämiskohtiin löydetty parannuksia. Lisäksi jatkotutkimuksessa voitaisiin selvittää, onko tulevaisuus tuonut tullessaan ihan uudenlaisia haasteita, ja miten Samskip on pystynyt vastaamaan niihin. Tällainen jatkotutkimus olisi varmasti myös henkilökohtaisesti hyödyllinen, koska voisin siinä tarkastella omaa ammatillista kehitystäni. Jatkotutkimusmahdollisuuksia on useita ja esimerkiksi ylempi ammattikorkeakoulututkimus voisi olla sopiva foorumi tutkimuksen jatkamiseen. Jatkotutkimuksen voisi tulevaisuudessa toteuttaa myös esimer-

kiksi joku kollegoistani tai vaihtoehtoisesti samanlaisten työtehtävien parissa työskentelevä henkilö, jolloin saataisiin mielenkiintoista näyttöä siitä, tulevatko tässä tutkimuksessa havaitut kehittämiskohteet esille myös heidän työskentelyssään.

## 5 LÄHTEET

AKT. 2023. Lakot alkavat, AKT hylkäsi sovintoehdotukset riittämättöminä. Viitattu 15.2.2023. [Lakot alkavat, AKT hylkäsi sovintoehdotukset riittämättöminä | AKT](#)

Container-xhange. 2020. Feeder vessels and how Feeder Operators collaborate with Forwarders. Viitattu 11.5.2023. [Feeder Vessels and the Biggest Feeder Operators \[Overview\] \(container-xchange.com\)](#)

Container-xhange. 2021. Container depot meaning and its functions. Viitattu 3.5.2023. [1 - Full guide: Container depot meaning and top locations \[2023\] \(container-xchange.com\)](#)

Cook, T. Raia, K. 2017. Mastering Import and Export Management. 9. 3rd Edition. Yhdysvallat. O'Reilly.

EDIBasics. 2023. What is EDI (Electronic Data Interchange)?. Viitattu 11.3.2023. [What is EDI \(Electronic Data Interchange\)? | EDI Basics](#)

European Union. Commission regulation for Annexes IC, VII and VIII. Viitattu 3.5.2023. [Commission Regulation \(EU\) No 255/2013 of 20 March 2013 amending, for the purposes of adaptation to scientific and technical progress, Annexes IC, VII and VIII to Regulation \(EC\) No 1013/2006 of the European Parliament and of the Council on shipments of wasteText with EEA relevance \(europa.eu\)](#)

Federal Aviation Administration. 2023. What are dangerous goods? Viitattu 4.5.2023. [What are Dangerous Goods? | Federal Aviation Administration \(faa.gov\)](#)

Federal Aviation Administration. 2023. Viitattu 4.5.2023. [undeclared items commonly shipped.pdf \(faa.gov\)](#)

FreightRight. 2023. What is demurrage?. Viitattu 6.5.2023. [What is Demurrage? \(freightright.com\)](#)

GoMotive. 2022. Understanding transit time in shipping. Viitattu 2.5.2023. [Understanding Transit Time in Shipping | Motive \(gomotive.com\)](https://gomotive.com)

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 231-232. uud. painos. Helsinki. Tammi.

International Maritime Organization. 2023. The International Maritime Dangerous Goods (IMDG) Code. Viitattu 4.5.2023. [The International Maritime Dangerous Goods \(IMDG\) Code \(imo.org\)](https://imo.org)

Kari, O. 2023. Satamalakko jatkuu – AKT ei peräänny. Viitattu 17.2.2023. [Satamalakko jatkuu – AKT ei peräänny \(iltalehti.fi\)](https://iltalehti.fi)

Kramer, H. 2015. Becoming the Best. 1. Yhdysvallat. O'Reilly

Lamminen, J. 2020. Työtaisteluiden sisältö, rajat ja suoja. 23. Turku. Turun yliopisto.

Ligentia. 2023. Sea waybill (SWB). Viitattu 2.5.2023. [Sea waybill \(SWB\) - Ligentia](https://ligentia.com)

Logistics Glossary. 2023. Genset. Viitattu 31.3.2023. [Genset \(logisticsglossary.com\)](https://logisticsglossary.com)

Logistiikan Maailma. 2023. Kansainvälinen autorahdikirja (CMR). Viitattu 3.5.2023. [Kansainvälinen autorahdikirja \(CMR\) – Logistiikan Maailma](https://logistiikanmaailma.fi)

Logistiikan Maailma. 2023. Satama. Viitattu 11.3.2023. [Satama – Logistiikan Maailma](https://logistiikanmaailma.fi)

Marilyn. 2016. How to handle a disappointed customer (even if the customer is wrong)?. Viitattu 3.5.2023. [How to handle a disappointed customer \(even if the customer is wrong\)? - Dive Eesti - Mystery Shopping \(servicecheck.ee\)](https://servicecheck.ee)

Marsh J. 2016. How to conduct user research. 4. Yhdysvallat O'Reilly.

Opinnäytetyöohje. 2020. Vaasan ammattikorkeakoulu. Viitattu 9.5.2023 [Opinnäytetyö - VAMK](https://vamk.fi)

PeekPRO. 2023. Advantages of online booking systems. Viitattu 5.5.2023. [The Advantages and Disadvantages of Online Booking Systems | Peek Pro](#)

Peña, A. 2021. The Importance of phone calls in customer support. Viitattu 6.5.2023. [The Importance Of Phone Calls In Customer Support | Boldr. \(boldrimpact.com\)](#)

Pitkänen, P. 2023. AKT:n lakko liki pysäyttää Suomen viennin – näin kalliiksi se tulee. Viitattu 17.2.2023. [Lakko hiljensi satamat - näin se vaikuttaa tuontiin ja vientiin - Taloussanomat - Ilta-Sanomat](#)

Posti. 2023. Arviot AKT:n lakon ja PAU:n tukilakon vaikutuksista Postin palveluihin ovat täsmentyneet – normaalitilanteeseen pyritään palaamaan mahdollisimman nopeasti lakon päädyttyä. Viitattu 17.2.2023. [Arviot AKT:n lakon ja PAU:n tukilakon vaikutuksista Postin palveluihin ovat täsmentyneet – normaalitilanteeseen pyritään palaamaan mahdollisimman nopeasti lakon päädyttyä \(päivitetty 16.2.\) - Tiedotteet - Asiakastuki - Posti](#)

Samskip. 2022. Sustainability. Viitattu 20.3.2023. [Samskip and Sustainability - Samskip](#)

Samskip. 2023. About us. Viitattu 20.3.2023. [Company - Samskip](#)

Samskip. 2023. Finland one pager. Viitattu 4.5.2023. [One Pager Finland \(samskip.com\)](#)

Samskip. 2023. Finland. Viitattu 27.4.2023. [Finland - Samskip](#)

Samskip. 2023. Samskip multimodal solutions. Viitattu 21.3.2023. [Samskip Multimodal - Samskip](#)

Steveco. 2023. Tuonnin Terminaali-ilmoituksen täyttöohje. Viitattu 15.2.2023. [Tuonnin terminaali ilmoituksen tayttoohjeet 2023.pdf \(steveco.fi\)](#)

Trans World Shipping. 2023. Viitattu 3.5.2023. kansainvälisten kuljetusten sanasto - TWS (Trans World Shipping Oy)

Tulli. 2023. Miten annan tuonnin tulli-ilmoituksen. Viitattu 29.3.2023. Miten annan tuonnin tulli-ilmoituksen - Tulli

Tulli. 2023. Vienti-ilmoittaminen. Viitattu 4.5.2023. Vienti-ilmoittaminen - Tulli

Valtakunnansovittelijan toimisto. 2023. AKT on hylännyt toisen sovintoehdotuksen ahtausalan työriidassa. Viitattu 21.2.2023. AKT on hylännyt toisen sovintoehdotuksen ahtausalan työriidassa - Valtakunnansovittelija.fi