

Johnny Ulmanen

# PEREHDYTYSKÄYTÄNTÖ LAIVANSELVITYSTYÖSSÄ

Opinnäytetyö  
Liiketalouden koulutus

2017



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

<b>Tekijä/Tekijät</b>	<b>Tutkinto</b>	<b>Aika</b>
Johnny Ulmanen	Tradenomi (AMK)	Kesäkuu 2017
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		41 sivua 2 liitesivua
Perehdytyskäytäntö laivanselvitystyössä		
<b>Toimeksiantaja</b>		
GAC Finland Oy		
<b>Ohjaaja</b>		
Lehtori Marita Kankaanranta		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Kilpailu laivanselvitys-alalla on perinteisesti ollut kovaa. Työssä korostuvat ennen kaikkea työntekijöiden ammatillinen osaaminen ja asiakaspalvelun taso. Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia GAC Finland Oy:n nykyistä perehdytyskäytäntöä ja miettiä, miten sitä voisi parantaa entisestään. Aiheesta ei yrityksessä ole tähän mennessä tehty tutkimusta, ja yhtiön toimitusjohtaja oli sitä mieltä, että hyvälle perehdytysohjelmalle voisi aidosti olla tarvetta. Perehdytysohjelma tulee tukemaan yhtiön laadullista toimintaa ja vahvistaa yhtiössä implementoitua ISO 9001 -laatustandardin mukaista toimintaa. Hyvin suoritettujen perehdytyksen vaikutukset heijastuvat välittömästi yhtiön ydintoimintaan, eli asiakaspalveluun asti.</p> <p>Työn tavoitteena oli selvittää perehdytyksen merkitystä yrityksen liiketoimintastrategiaan ja laatuun sekä sitä, mitä perehdytyksen tulisi sisältää, jotta se vastaisi mahdollisimman hyvin tarkoitustaan. Lopuksi mietittiin tulevan perehdytysmanuaalin sisältöä. Tutkimuksen toisessa osassa pyrittiin selvittämään, millainen perehdytyskäytäntö yritykselle sopisi parhaiten ja toteuttaa se erillisenä työnä tutkimuksen jälkeen.</p> <p>Työn tutkimusmenetelmäksi valittiin osittain strukturoitu kvalitatiivinen teemahaastattelu. Haastatteluun osallistuvien määrä yrityksessä oli rajallinen, joten tämä oli ainoa järkevä menetelmä luotettavan tutkimusaineiston keräämiseen. Kerätty aineisto analysoitiin sisältöanalyysillä, jossa aineisto tiivistettiin tutkittavien ilmiöiden ja asioiden tarkastelua varten.</p> <p>Tutkimuksen tuloksista havaittiin henkilökunnan arvostavan systemaattista perehdytystä. Perehdytyksen toteutuksen ongelmat havaittiin liittyvän ennen kaikkea yrityksessä vallitsevaan resurssipulaan ja viime vuosien aikana vallinneeseen vähäiseen rekrytointitarpeeseen. Perehdytysmanuaalin sisällön toivottiin olevan tiivis tietopaketti sisältäen vain laivanselvittäjän perustyötehtävät, toimittaja- ja yhteistyöluettelot sekä turvallisuusohjeet. Tutkimustulosten pohjalta yrityksen intranettiin luodaan perehdytysmanuaali, mitä hyödyntämällä perehdytys sujuu hallitummin ja laadukkaammin aiempaan verrattuna.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
työhön perehdytys, laatu, sosiaalinen oppiminen, asiakaspalvelu		

Author (authors)	Degree	Time
Johnny Ulmanen	Bachelor of Business Administration	June 2017
<b>Thesis Title</b> Orientation in Ship Agency Work		41 pages 2 pages of appendices
<b>Commissioned by</b> GAC Finland Oy		
<b>Supervisor</b> Marita Kankaanranta, Senior Lecturer		
<p><b>Abstract</b></p> <p>Competition in shipping agency business has traditionally been very demanding where the worker's craftsmanship and customer service skills play a great role. The objective of this thesis was to study the current practice of orientation at GAC Finland Oy and invent new ways to enhance it. Orientation has not been investigated before in the company and their CEO thought there was a place for such a study and perhaps even a new practice of orientation. The new practice of orientation will enforce company quality of work and promote its ISO 9001 quality management system. The impact of successfully carried orientation has an immediate effect on its core business, which is customer service.</p> <p>The objective of this thesis was to study how orientation affects the business strategy and quality of the company. In addition, it had to clarify the content of orientation that would serve best their business needs as well as the content of the orientation manual. Besides, the research was aiming to investigate which kind of practice of orientation would be the best choice for the company and execute the actual work after the research is finished.</p> <p>This research was carried out as a partially structured qualitative study. The number of the participants in the theme interview was quite limited and that was the only sensible method for collecting reliable research data. Collected data was after that analysed by using a content analysis method where the material was summarised to examine the phenomena and things to be studied.</p> <p>As a result of the analysis, all the employees seemed to appreciate systematically carried out orientation. The problems in carrying out orientation concern, first of all the lack of firm resources, and secondly, the small recruitment needs in the past few years. The content of the orientation manual has to be a compact information package that includes only the basic work assignments such as the lists of suppliers, partners and the safety rules. As a result of this research, an orientation manual into the firm's intranet will be created. The use of it will guarantee more controlled and higher quality orientation process compared to the practice in the past.</p>		
<p><b>Keywords</b></p> <p>work orientation, quality, social learning, customer service</p>		

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	SOSIAALISEN OPPIMISEN TEORIA.....	7
2.1	Wengerin sosiaalisen oppimisen teorian neljä lähtökohtaa .....	8
2.2	Oppimisen uudelleenajattelu .....	10
3	OSAAMISEN JOHTAMINEN.....	11
3.1	Johtamisen prosessi.....	11
3.2	Osaamisen seuraaminen.....	12
4	PEREHDYTYS .....	13
4.1	Laki perehdytyksestä .....	13
4.2	Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt.....	14
4.3	Perehdytys ja työnopastus.....	16
4.4	Perehdytyksen ja opastuksen suunnitelma.....	16
4.5	Perehdyttäminen käytännössä.....	18
5	PALVELU .....	19
5.1	Palvelun välttämättömyys .....	20
5.2	Palvelumuotoilu .....	21
6	LAIVANSELVITYS.....	21
6.1	Laivanselvitysorganisaatio.....	21
6.2	Laivanselvittäjän tehtävät .....	22
6.3	Toimeksianto .....	23
6.4	Valmistelevat toimenpiteet.....	24
6.5	Aluksen satamakäynti.....	25
7	KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ .....	25
8	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	27
8.1	Haastattelut ja kysymykset .....	27

8.2	Aineiston keruu .....	27
8.3	Aineiston analysointi .....	29
8.4	Aineiston tiivistäminen .....	29
9	TUTKIMUKSEN TULOKSET .....	30
9.1	Perehdytyksen merkitys.....	30
9.2	Perehdytyksen sisältö .....	32
9.3	Perehdytysmanuaali .....	33
10	PÄÄTELMÄT .....	33
11	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS .....	36
11.1	Tutkimuksen validiteetti .....	36
11.2	Tutkimuksen reliabiliteetti .....	36
12	POHDINTA.....	37
	LÄHTEET.....	40

## LIITTEET

Liite 1. Haastattelukysymykset

Liite 2. Työturvallisuuskeskuksen TTK perehdytyksen seurannan kysymykset

## 1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää perehdytyskäytäntöä aloittavalle työntekijälle laivanselvitystyöhön. Työn toimeksiantajana on GAC Finland Oy, jonka pääkonttori sijaitsee Helsingissä, haarakonttorit Kotkassa ja Turussa. Yritys tarjoaa laivanselvityspalveluja kaikissa Suomen merisatamissa joko omien toimistojen välityksellä tai käyttämällä alihankkijoita eli niin sanottuja sub-agentteja. Yritys kuuluu osana GAC Groupia, jonka päämaja sijaitsee Dubaissa, Yhdistyneet arabiemiirikunnissa. Yhtiössä työskentelee maailmanlaajuisesti yhteensä n. 10 000 ihmistä yli 300 toimistossa ja yli 50 maassa.

Olen työskennellyt yrityksessä laivanselvittäjänä viimeiset 19 vuotta. Yrityksen tämänhetkinen perehdytyskäytäntö nojautuu pitkälti perinteiseen esimiehen alaiselle delegoituun malliin ilman oheismateriaaleja. Totesimme yhdessä yrityksen toimitusjohtajan kanssa, että yhtiön harjoittamaa käytäntöä voisi yrittää kehittää vastaamaan paremmin sekä yhtiön että tulijan tarpeita.

Työntekijän rekrytointi on kallis ja aikaa vievä investointi yritykselle. Rekrytoinnin jälkeen perehdytykseen ei valitettavan usein paneuduta tarvittavalla intensiteetillä. Hyvin suunniteltu perehdytyskäytäntö tukee yhtiön laadullista toimintaa ja vahvistaa yhtiössä implementoitua ISO 9001 -laatustandardin mukaista toimintaa.

Perehdytysmateriaalien avulla harjoittelijan on helppo aina palata ja tarkistaa tehtävän suoritustapa muita häiritsemättä. Hyvän perehdytyksen ja perehdytysmateriaalien positiiviset vaikutukset heijastuvat välittömästi yhtiön ydintoimintaan eli asiakaspalveluun. Prosessin avulla harjoittelija omaksuu tehtävänsä nopeammin, saavuttaa itsevarmuutta ja myönteisemmän asenteen työhön. Yritys vastaavasti hyötyy perehdyttämiseen tarvittavien resurssien minimoimisella, jolloin varsinaisen leipätyön suorittamiseen jää työntekijöillä enemmän aikaa.

Halusin tutkia perehdytystä, koska hyvin suoritettu perehdyttäminen on tärkeää laivanselvitysalalla, sillä ala on usein melko kiireinen ja työhön liittyy runsaasti

opittavaa. Toinen syy haluun tutkia perehdytystä lähti liikkeelle omista kokemuksistani. Perehdytys monissa aikaisemmissa työpaikoissani hoidettiin usein käskemällä kysymään tarvittaessa apua muilta, mikä ei mielestäni vastannut tarkoitustaan kovinkaan hyvin, ja työn suoritus jäi monesti vajaaksi.

Aion tutkimuksessani selvittää vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten perehdytys liittyy yrityksen liiketoimintastrategiaan ja laatuun?
2. Mitä perehdytyskäytäntö tulisi sisältää, jotta se vastaisi tarkoitustaan mahdollisimman hyvin?
3. Perehdytysmanuaalin sisältö?

Työn tuloksen pohjalta toimeksiantajan intranettiin luodaan jokaista satamaa koskeva perehdytysmanuaali materiaaleineen, joita hyödyntämällä harjoittelija oppii ja sisäistää laivanselvitysammatissa tarvittavat eri toimenpiteet, toiminta- ja asiakasympäristön erityispiirteet sekä ennen kaikkea työhön liittyvät turvallisuusriskit.

Tutkimusmetodina käytin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää ja aineistonkeruumenetelmänä osittain strukturoituja henkilöhaastatteluja. Työn pääteoriassa käsittelen Étienne Wengerin *sosiaalisen oppimisen teoriaa* ja itse työssä aihepiiriin kuuluvia keskeisiä asioita.

## 2 SOSIAALISEN OPPIMISEN TEORIA

Oppimisen teorioita on useita, joista jokainen korostaa erilaisia oppimisen näkökantoja. Jokainen niistä on näin hyödyllinen omaan tarkoitukseensa. Työni teoreettiseksi lähtökohdaksi valitsin Étienne Wengerin *sosiaalisen oppimisen teorian*, joka tarkastelee oppimista integroituna osaksi jokapäiväiseen elämäämme. Teorian perimmäinen tarkoitus on, että henkilöt oppivat toimiessaan sosiaalisissa yhteyksissä, jolloin teoria liittyy tässä mielessä läheisesti perehdyttämiseen. Lähestymistapaa käytetään useissa eri yhteyksissä kuten yhteiskunta- ja kasvatustieteissä, liiketoiminnan sekä johtamisen tutkimuksissa.

## 2.1 Wengerin sosiaalisen oppimisen teorian neljä lähtökohtaa

Wengerin (1998, 4.) olettamukset, jotka koskevat oppimista ja tiedon luonnetta, tuntemusta, tietämistä ja tietäjiä, voidaan lyhyesti tiivistää seuraavasti:

- Ihminen on sosiaalinen olento, mikä on keskeinen näkökulma oppimisessa.
- Tieto (*knowledge*) on sitä osaamista, jota organisaatiossa arvostetaan, kuten laitteiden korjaus, runojen kirjoittaminen, tieteellisten faktojen etsiminen jne.
- Tietämisessä (*knowing*) on kyse osallistumisesta ja tavoitteellisesta toiminnasta sekä aktiivisesta sitoutumisesta ympäröivään maailmaan.
- Merkitys (*meaning*) – ihmisen kyky eläytyä maailmaan ja sitoutua siihen on merkityksellistä, ovat kaikki oppimisen seurausta.

Näiden olettamusten reflektiona, teorian keskeisin asia on sosiaalisen osallistumisen kautta tapahtuva oppiminen. (Wenger 1998, 4.)

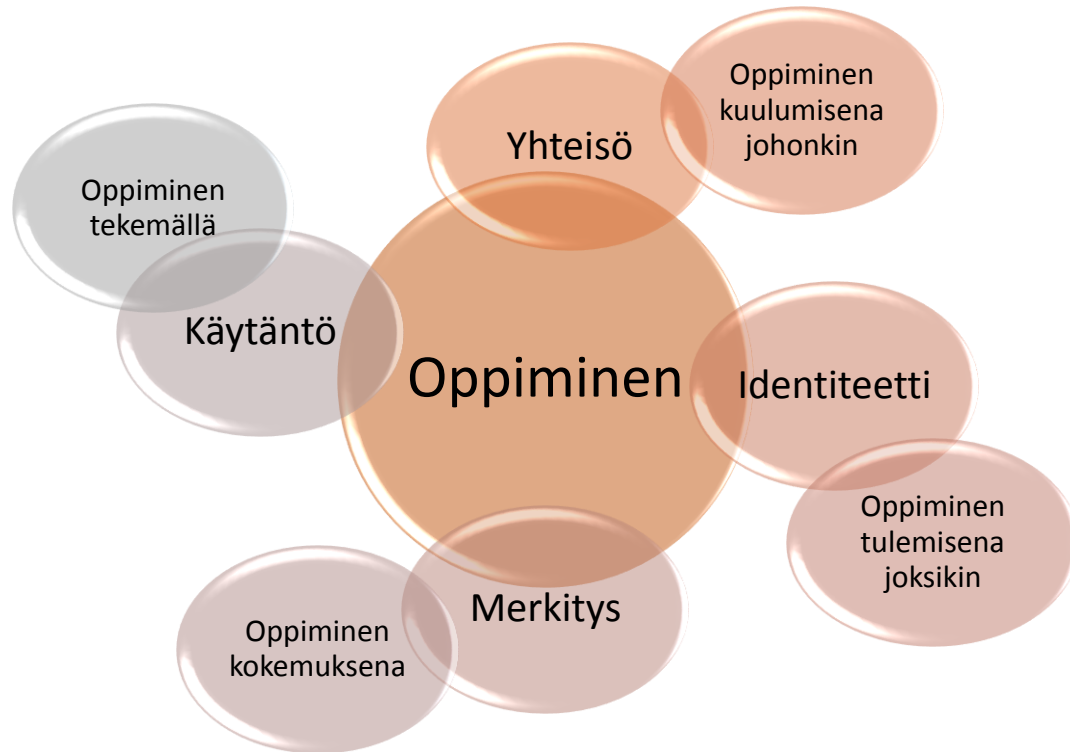
Osallistuminen tässä yhteydessä ei viittaa pelkästään olemalla sitoutunut paikallisiin tapahtumiin, eri aktiviteetteihin ja tiettyjen ihmisten kanssa, vaan käsittää asian laajemmin olemalla aktiivinen osallistuja eri käytäntöyhteisöissä (*practices of social communities*) sekä rakentamalla identiteettiä suhteessa näihin yhteisöihin. (Wenger 1998, 4.)

Käytäntöyhteisöt ovat epävirallisia yhteisöjä, joissa ihmiset toimivat päivittäin. Näitä ovat esimerkiksi työpaikan, koulun ja erilaisiin harrastuksiin liittyvät yhteisöt. Käytäntöyhteisöt voivat siis olla hyvinkin arkipäiväisiä.

Osallistumalla leikkipuiston ystäväpiiriin tai työpaikan tiimiin ovat kummatkin omalla tavallaan toiminnan ja yhteenkuuluvuuden muotoja. Tällainen osallistuminen ei pelkästään muovaa tekoja, vaan myös sitä, keitä ihmiset ovat ja kuinka he tulkitsevat tekoja. (Wenger 1998, 4.)



Sosiaalinen oppimisen teoria sisältää neljä pääelementtiä, jotka liittyvät läheisesti oppimisen muodostumiseen (kuva 1). Elementit ovat merkitys (*meaning*), käytäntö (*practice*), yhteisö (*community*) ja identiteetti (*identity*). (Wenger 1998, 5.)



Kuva 1. Wengerin (1998) sosiaalisen oppimisen teorian tekijät

- Merkitys (*meaning*): tapa puhua (muuttuvista) kyvyistä – kokea elämää ja maailmaa mielekkäästi, yksilöllisesti ja kollektiivisesti
- Käytäntö (*practice*): tapa puhua yhteisistä historiallisista ja jaetuista voimavaroista, puitteista ja näkökulmista, jotka voivat ylläpitää keskinäistä sitoutumista toimintaan
- Yhteisö (*community*): tapa puhua sosiaalisista kokoonpanoista, jotka yritykset ovat määritelleet tavoittelemisen arvoisiksi ja osallistuminen on tunnistettavissa pätevydeksi
- Identiteetti (*identity*): tapa puhua, kuinka oppiminen muuttaa meitä ja kuinka se luo henkilökohtaisia historioita yhteisöjen kontekstissa.

Perehdytyksen näkökulmasta katsottuna, sen tehtävänä on saattaa tulija työpaikan käytännön yhteisön jäseneksi, missä oppiminen tapahtuu yhteisön sosiaalisessa viitekehyksessä. Wengerin neljä oppimisen teorian osatekijää voidaan rinnastaa perehdytykseen seuraavalla tavalla:

Esimerkiksi perehdytyksen myötä tulijalle selviää, mikä hänen työnsä perimmäinen tarkoitus ja päämäärä ovat. Laivanselvitystyössä tämä on alusta loppuun asti hyvin suunniteltu ja toteutettu satamakäynti. Tulija omaksuu näin tietoa kokemuksiansa kautta ja kokee työnsä merkityksellisenä.

Oppiminen käytännön kautta niin, että tulija oppii tehtävän tekemisen kautta, kuten esimerkiksi perehdyttäjän opastama aluksen satamakulun, eli proforma DA:n laskeminen ja sen johtaminen toimeksiantoon.

Yhteisössä oppiminen tapahtuu niin, että tulija tutustuu perehdytyksen alkuvaiheessa työyhteisöön, joka määrittelee laivanselvitystyössä vaadittavan kompetenssin ja sen, mihin tulijan oma osaaminen lopulta pyritään saamaan.

Perehdytyksen suhdetta tulijan identiteettiin voisi verrata tapaan, jolla perehdytyksessä tapahtuva opettaminen muuttaa tulijaa ja kuinka hän samalla samaistuu tulevaan työyhteisöön.

## 2.2 Oppimisen uudelleenajattelu

Osallistumisella on laaja vaikutus siihen, mitä tarvitsemme ymmärtääksemme ja kannustaaksemme oppimista:

- Yksilöille (*individuals*) oppiminen on tapa sitouttaa ja edistää käytäntöjä yhteisössä.
- Yhteisöille (*communities*) oppiminen on tapa jalostaa käytäntöjä ja varmistaa uusia sukupolvia jäseniä.
- Yrityksille (*organizations*) oppiminen on tapa ylläpitää keskenään yhdistettyjä käytäntöyhteisöjä, joiden kautta organisaatio saavuttaa tarvittavan tietotason, jolloin siitä tulee tehokas ja arvokas.

Oppiminen ei tässä mielessä ole erillistä toimintaa. Elämässä on myös aikoja, kun oppiminen voimistuu, kuten henkilö kokee olevansa poissa tutusta tilanteesta, tai hän kohtaa haasteen mikä menee hänen kykyjensä yli, tai halutessaan harjoittaa uusia käytäntöjä ja liittyessään uusiin yhteisöihin. (Wenger 1998, 7–8.) Perehdytyksen voi helposti rinnastaa edellä mainittuun tilanteeseen, missä tulijan odotetaan hetkessä omaksuvan suuri määrä uutta tietoa tulevista työtehtävistään, tai ainakin odotetaan sisäistävän työssä vaadittavat ydinasiat.

Wengerin oppimisen teoria korostaa oppimista kaikessa kanssakäymisessä ja toiminnassa. Oppimista tapahtuu ihmisen jokapäiväisessä arkielämässä, ei siis pelkästään muodollisissa koulutus- ja oppimisympäristöissä.

### **3 OSAAMISEN JOHTAMINEN**

Yrityksen liiketoimintastrategian tavoitteet ohjaavat osaamisen johtamista. Henkilöstöllä on päävastuu omasta osaamisestaan, mutta tämä ei vähennä esimiehen, johdon ja henkilöstöasiantuntijoiden vastuuta alaistensa kehittymisestä. Työntekijä odottaa, että hänen osaamiseensa ja kehittymiseensä panostetaan myös työnantajan toimesta. (Hyppänen 2013, 114.)

Osaamisen johtamisen keskeinen ongelma on löytää ydinosamisalueita ja keskittyä niiden kehittämiseen. Organisaation olisi tunnistettava 10–15 menestyksen kannalta keskeisintä aluetta, missä henkilöstön osaaminen, organisaation käyttämä tekniikka ja systeemit yhdistyvät toisiinsa. (Juuti 2013, 169.)

#### **3.1 Johtamisen prosessi**

Johtamisen prosessi alkaa yrityksen strategian pohjalta tunnistettavista kriittisistä osaamisalueista, minkä pohjalta laaditaan osaamistavoitteet. Pohdinnassa selvitetään, minkälaista osaamista tulevaisuudessa tarvitaan. Tämän jälkeen arvioidaan nykyistä osaamista organisaatio-, tiimi- ja yksilötasolla: Mitä osaamistavoitteet tarkoittavat henkilöstön kannalta? Mihin on erityisesti panostettava? Näin saadaan selville nykyisen osaamisen tilanne ja tulevan

osaamisen tarve. Lopuksi valitaan kehittämistoimenpiteet, tuetaan oppimista sekä seurataan ja arvioidaan oppimistuloksia. (Hyppänen 2013, 116.)

Yritysten käyttämät kehityskeskustelut liittyvät asioihin, joissa työntekijöiden kompetenssia ja kehityssuuntia pyritään kartoittamaan ja viemään eteenpäin. Keskustelun tuloksena laaditaan henkilökohtainen kehityssuunnitelma, johon kirjataan tavoitteet ja tarvittavat toimenpiteet. Prosessin viimeisessä vaiheessa arvioidaan saavutettuja tuloksia aiemmin asetettujen mittareiden perusteella. (Hyppänen 2013, 116.)

Juutin (2013, 169) mukaan keskeisempiä pulmia ydinosaamisalueiden kehittämisessä on, että yritykset sortuvat kompetenssien tarkasteluun, tällä tarkoitetaan sitä, että organisaatiot kartoittavat henkilöstöltä näiden osaamista liian yksityiskohtaisella tavalla ja hukkuvat tiedon tulvaan.

Osaamista voi kehittää myös havainnoinnin, erilaisten arviointien ja palautteiden avulla. Työssä voi oppia havainnoimalla työkavereiden ja esimiehen toimintaa. Kehityskeskustelun yhtenä osiona on suorituksen arviointi ja palautteen antaminen. Oikealla tavalla annettuna esimiehen positiivinen palaute kannustaa ja rakentava palaute auttaa työntekijää parantamaan suoritustaan ja työnsä laatua. (Hyppänen 2013, 129.)

### **3.2 Osaamisen seuraaminen**

Osaamisen kehittämiseen investoidaan suhteellisen paljon rahaa ja aikaa. Työnantajan on siis hyvä myös säännöllisesti mitata ja arvioida osaamista. Jos osaamiselle on asetettu tavoitteet, toteutumia voidaan verrata niihin. Useissa organisaatioissa osaamisen mittarina on käytetty koulutuspäivien lukumäärää. Tämä ei kuitenkaan vielä kerro strategisesti kriittisen osaamisen kehittymistä, koska jokaisella kurssilla ei välttämättä tapahdu oppimista, ja toisaalta paljon oppimista tapahtuu myös päivittäisessä työskentelyssä. (Hyppänen 2013, 120.)

Koulutuksen vaikuttavuutta voidaan arvioida neljällä tasolla. Yleisimmin mitataan tyytyväisyyttä käytyyn koulutukseen. Toinen arvioitava seikka on konkreettinen

oppiminen, mitä voidaan todentaa tenteillä tai ihan vain kysymällä suoraan. Kolmas taso vaikuttavuuden arvioinnissa on havainnoida tapahtuva käyttäytymisen muuttuminen ennen ja jälkeen kehittämistoimenpiteen. Neljännessä ja samalla merkittävimmissä tasossa osaamisen vaikuttavuus heijastuu yrityksen liiketoimintaan, mikä konkretisoituu sen taloudellisissa tunnusluvuissa (Hyppänen 2013, 120.)

## 4 PEREHDYTYS

Työsuhteen alettua perehdytyksen tavoitteena ei ole pelkästään tiedon välittäminen, vaan oikeanlaisen halun ja tunnelman viritys työskentelyyn sekä oikean kuvan välittäminen organisaation tarkoituksesta ja sille tärkeistä asioista. Training Magazinen tekemässä kyselyssä, johon osallistui 1300 yhdysvaltalaisista yritystä, vain kolmannes kertoi arvioivansa perehdytysohjelmia systemaattisesti. Tilanne myös Suomessa on hyvin samansuuntainen. (Luoto 2012.)

### 4.1 Laki perehdytyksestä

Perehdyttäminen on työnantajan velvollisuus, mistä säädetään myös laissa. Työturvallisuuslaki (738/2002 14. §) määrää, että työnantajan on annettava työntekijälle riittävät tiedot työpaikan haitta- ja vaaratekijöistä sekä huolehdittava siitä, että työntekijän ammatillinen osaaminen ja työkokemus huomioon ottaen:

*1) työntekijä perehdytetään riittävästi työhön, työpaikan työolosuhteisiin, työ- ja tuotantomenetelmiin, työssä käytettäviin työvälineisiin ja niiden oikeaan käyttöön sekä turvallisiin työtapoihin, erityisesti ennen uuden työn tai tehtävän aloittamista tai työtehtävien muuttuessa sekä ennen uusien työvälineiden ja työ- tai tuotantomenetelmien käyttöön ottamista;*

*2) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta työn haittojen ja vaarojen estämiseksi sekä työstä aiheutuvan turvallisuutta tai terveyttä uhkaavan haitan tai vaaran välttämiseksi;*

*3) työntekijälle annetaan opetusta ja ohjausta säätö-, puhdistus-, huolto- ja korjaustöiden sekä häiriö- ja poikkeustilanteiden varalta; ja*

*4) työntekijälle annettua opetusta ja ohjausta täydennetään tarvittaessa.*

## **4.2 Perehdytyksen tavoitteet ja hyödyt**

Uuden työntekijän perehdyttäminen on suotavaa, ei pelkästään työtehtävien oppimisen kannalta, vaan ennen kaikkea turvallisen työskentelytavan vuoksi. Hokkanen ym. (2008, 62) toteavat, että useissa organisaatioissa työntekijä, joka ei tunne talon käytäntöjä ja sovittuja menettelytapoja, voi tietämättään aiheuttaa suuriakin turvallisuusriskejä.

Perehdyttämisen tavoitteena on antaa uudelle työntekijälle sellaiset valmiudet, joilla hän voi menestyksekkäästi hoitaa tehtävää, jota varten hänet on palkattu. Perehdytysprosessi koskee uutta työntekijää, esimiestä ja työyhteisöä. Perehdyttäminen sisältää tiedottamisen ennen työhön tuloa, vastaanoton ja yritykseen perehdyttämisen, varsinaisen työsuhdeperehdyttämisen sekä käytännön työnopastuksen. (Hyppänen 2013, 217.)

Perehdyttämisen luonne ja tavoitteet määräytyvät myös työntekijän taustasta, hänen aiemmin hankkimasta osaamisestaan sekä työn luonteesta ja työympäristöstä käsin (Hätönen 2011, 72).

On totta, että työntekijöiden osaamistasot vaihtelevat suuresti riippuen juuri henkilön työhistoriasta ja muista taustoista. Tästä minulla on myös omakohtaisia kokemuksia hoitaessani yrityksen perehdyttäjän tehtäviä.

Työturvallisuuskeskuksen (2015) mukaan perehdytys koskee myös vanhoja työntekijöitä. Yrityksessä tapahtuvat muutokset vaikuttavat tehtäviin ja toimintatapoihin, jolloin ihminen joutuu sopeutumaan uuteen tilanteeseen. Myös pitempään työssä olleet tarvitsevat tukea uudessa tilanteessa tai siirtyessä uusiin tehtäviin.

Hokkanen (2008, 63) toteaa, että hyvässä perehdyttämisessä kuunnellaan myös uuden työntekijän mielipiteitä, ideoita ja näkemyksiä organisaation toiminnasta

sekä sen kehittämistä. Helsilä (2009, 49) toteaa, että kun yritykseen on palkattu strategisen tärkeä ja huolellisesti valittu henkilö, jonka osaamista on tarkoitus hyödyntää. Jos hänet pakotetaan luopumaan kehittämisajatuksistaan tai aikaisemman osaamisen hyödyntämisestä, on koko rekrytointi kyseenalainen. Mikään organisaatio ei voi menestyä kilpailussa ja kehittyä tekemällä samoin kuin aina ennen.

Luoto (2012) mainitsee, että suppeasti ja laajasti ymmärretyin perehdytyksen eräs keskeinen ero on kesto. Perustiedot työtehtävästä ja yrityksestä voidaan välittää muutaman ensimmäisen päivän tai tulevan viikon aikana. Laajemmin sisäistettyyn perehtymiseen kuuluu useita kuukausia, joiden aikana tulijalle kirkastuu yhteinen tavoitteiden asettaminen ja palautteen saaminen tehtävän haltuunotosta.

Ammattitaitoisella laivanselvittäjällä on alalta useiden vuosien kokemus ja hän on uransa aikana kohdannut muutamia kriittisiä tilanteita, missä nopea ja oikea päätöksenteko on ratkaissut tilanteen asiakkaan hyväksi. Perehdytys ammattiin ei siis pääty vielä perehdyttämiskauden jälkeen, vaan jatkuu vielä useiden kuukausien ajan, jolloin saavutetaan tarvittava itsevarmuus ja hyvä perusosaaminen kohdatessa ongelmatilanteita.

Uuteen työpaikkaan sitoutuminen ja työskentelyvalmiuden nopea saavuttaminen vaikuttavat tulokkaan tehokkuuteen, turvalliseen työskentelyyn ja työn laatuun. Systemaattinen perehdyttäminen ohjaa henkilöstöä toimimaan yrityksen tavoitteiden suuntaisesti, auttaa hyödyntämään yhteistä tietämystä, kieltä ja toimintatapoja. Se luo myös perustan hyvälle yhteistyösuhteille ja työtyytyväisyydelle. (Piili 2006, 124–125.)

Jotta perehdytysprosessi käynnistyisi hallitusti jo ennen työsuhteen alkua, perehdytyksessä olisi hyvä olla mukana sekä rekrytoinnista ja osaamisen kehittämisestä vastaavat henkilöt, että lähin esimies. Kyseisen toimeksiantajan tapauksessa nämä henkilöt ovat alue- ja laatupäällikkö.

### 4.3 Perehdytys ja työnopastus

Yrityksessä on hyvä laatia avuksi lomake tai muistilista, jolla varmistetaan perehdyttämismenettelyn systemaattisuus ja tarkoituksenmukaisuus. Esimies tai hänen nimeämänsä alainen käy suunnitelman läpi tulokkaan kanssa heti työsuhteen alussa. Työn alettua esitellään yrityksen tilat ja työyhteisö. Organisaation tavoitteet, keskeisimmät menettelytavat ja tietolähteet ovat syytä käydä myös läpi heti työsuhteen alussa. (Piili 2006, 125.) GAC:n laatukäsikirjan liitteenä on tätä tarkoitusta varten laadittu perehdytyslomake, jota noudattamalla laivanselvitykseen kuuluvat ydinasiat voidaan systemaattisesti käydä läpi.

Työtehtävien sisällön omaksumiseen ja hallintaan perehdytään työnopastuksen avulla ja tehtävän laadun määräämässä aikataulussa. Opastaja voi olla erikseen nimetty ammattitaitoinen henkilö, joka vastaa tulokkaan ammatillisten tietojen ja taitojen kehittymisestä organisaation tavoitteeksi asettamalle tasolle. Itsenäisen työnteon alkamisen jälkeenkin kannattaa varmistaa palautteen ja tuen saanti sekä rakentava suhtautuminen epäonnistumisiin. Jos virheistä ei alussa rankaista, helpottuu myös itse oppimisprosessi. (Piili 2006, 125.) Tämä pitää kokemuksieni mukaan hyvin paikkansa, sillä epäonnistuminen on inhimillistä, mutta virheestä oppiminen tilanteesta kaksin verroin tehokkaampaa.

Hyppänen (2013, 217–218) vastaavasti linjaa esimiehen vastuusiin kuuluvan muun muassa perehdytysohjelman suunnittelu, työtilojen ja välineiden järjestäminen, tehtävien jako, uuden työntekijän vastaanottaminen ja tulokeskustelu, työyhteisöön tutustuttaminen, yrityksen esittely, varsinainen työnopastus, selvitys työsuojelusta sekä perehdytyksestä vastaavien henkilöiden esittely. Esimiehen vastuulla on myös se, että organisaatiossa on olemassa perehdyttämispöytäkirja ja siihen tarvittavat resurssit.

### 4.4 Perehdytyksen ja opastuksen suunnitelma

Perehdyttäminen, mutta erityisesti työnopastuksen toteuttaminen, erottaa hyvät yritykset vähemmän hyvistä (Helsilä 2009, 50).



Perehdytyksen ja opastuksen tueksi tulee tehdä kirjallinen suunnitelma, jolla seurataan opastuksen etenemistä (kuva 2). Suunnittelu säästää aikaa itse opastustilanteelle ja toimii samalla muistin tukena. (Työturvallisuuskeskus 2015, 34.)

Mitä tavoitteita perehdytykselle asetetaan?	Mitä ovat työn avaintavoitteet, tehtävät ja työvaiheet?
<p>Mitä asioita opastukseen sisällytetään?</p> <p>Mitkä asiat käydään pinnallisesti, mitkä perusteellisemmin läpi?</p> <p>Miten sisältö jaksotetaan?</p>	<p>Mikä on keskeinen sisältö?</p> <p>Mitä opastettavan tulee tietää ja ymmärtää ja miten osattava toimia?</p> <p>Miten asiasisällöt jäsenellään ja jaksotetaan loogiseksi kokonaisuudeksi?</p> <p>Viiden askeleen opastusmalli</p>

Kuva 2. Suunnittelun kokonaisrunko (Työturvallisuuskeskus 2015, 34.)

Suunnitelmassa tulee olla myös perehdytyksen seuranta ja arviointi, sillä niillä varmistetaan tulokkaan pääseminen määriteltyihin tavoitteisiin. Dokumentit allekirjoitetaan perehdytyksen ja opastuksen päätteeksi mitkä lopuksi luovutetaan esimiehen haltuun. Yleisen perehdyttämissuunnitelman lisäksi jokaisen opastajan tulee tehdä oma suunnitelmansa varsinaisen työnopastuksen käytännön toteutuksesta. Opastaja aloittaa suunnitelman selvittämällä itselleen, ketä, miksi, mitä ja miten hän perehdyttää ja opastaa. (Työturvallisuuskeskus 2015, 34.)

Työnopastus on tärkeä osa ennakoivaa työsuojelua, ja siksi opastussuunnitelman tulee perustua työn vaarojen selvittämisestä saatuihin tietoihin. Työssä tai työympäristössä havaitut vaarat ja vaaratilanteet on poistettava tai vaaroja on vähennettävä jo ennen työn aloittamista. Jäljelle jäävistä vaaroista tulee antaa erityistä opastusta siten, että kiinnitetään huomiota vaarojen tunnistamiseen ja menettelytapoihin vaaratilanteiden ennalta ehkäisemiseksi. (Työturvallisuuskeskus 2015, 34.)

Hyvään työnopastukseen kuuluu turvallisten työtapojen korostaminen ja työssä esiintyvien vaaratekijöiden esille tuominen. Työnopastajan on hallittava hyvin opettamiensa töiden turvallisuuteen liittyvät käytännön asiat.

(Työturvallisuuskeskus 2015, 34.)

#### 4.5 Perehdyttäminen käytännössä

Organisaatioon tulleen uuden henkilön ensimmäiset päivät luovat pohjan työpaikkaan liittyville asenteille, joita on vaikea enää muuttaa jälkikäteen. Tulija on herkkä sille, miten hänet otetaan vastaan ja muistaa sen yleensä kauan. (Piili 2006, 124.)

Toimenpiteet ennen perehdytettävän saapumista ovat Hätösen (2011, 73–74.) mukaan seuraavat:

- Pohditaan perehdytettävän osaamista, ominaisuuksia ja tarpeita ja niiden huomioimista perehdytyksessä.
- Pohditaan, miksi perehdytetään ja mitä asioita on tarpeen käsitellä.
- Nimetään vastuuhenkilö perehdytykseen.
- Laaditaan tarkistuslista, jossa määritellään kunkin osa-alueen vastuussa olevat perehdyttäjät.
- Varataan riittävästi aikaa perehtymiseen ja oppimisen ohjaukseen.
- Päätetään, miten perehdyttämisprosessin arviointi ja seuranta toteutetaan.
- Tiedotetaan perehdytettävän henkilön saapumisajankohdasta.

Hätönen (2011, 73–74.) luettelee seuraavat käsiteltävät asiat perehdytettävän saavuttua:

1. Työyhteisöön ja työympäristöön tutustuminen
  - työkaverit ja heidän tehtävänsä
  - työympäristö
  - työyhteisön arki ja käytännöt, esim. ajanhallinta-asiat
  
2. Organisaatioon tutustuminen
  - organisaation perustehtävä ja rakenne
  - organisaation tulevaisuus, visio ja strategia
  - tuotteet ja palvelut
  - perustiedot organisaation eri toiminnoista ja keskeisistä vastuuhenkilöistä
  - organisaation ja sen eri osien tavoitteet ja toimintatavat
  - henkilöstöstrategia ja henkilöstöpolitiikka

3. Työvälineet: työhön liittyvät menetelmät, laitteet, järjestelmät ja koneet
4. Työsuhde- ja henkilöstöasiat
  - palkka-asiat, työterveyshuolto ja työsuhde-edut
  - kehittymismahdollisuudet
5. Työsuojelu ja turvallisuusasiat: työturvallisuus, tietoturva ja salassapitosäännökset
6. Oma työtehtävä
  - työtehtävä ja sen tavoitteet
  - oma tehtävä osana kokonaisuutta
  - työhön liittyvät normit, säädökset ja valtuudet
  - sidosryhmät

Perehdyttämisen tapoja voivat olla esimerkiksi

- ammatillaisen työskentelyn seuraaminen ja yhdessä tekeminen
- rohkaiseminen, kannustaminen ja palautteenanto uusissa tehtävissä
- keskustelut eri tehtävissä olevien henkilöiden kanssa
- ohjauskeskustelut
- erilaiset koulutustilaisuudet ja oppimistehtävät
- itseopiskelu ja materiaaleihin tutustuminen (esim. perehtyjän oppaat, henkilöstön oppaat, organisaation vuosikertomus, organisaation toimintaa koskeva aineisto, www-sivut ja työohjeet).

Perehdyttämisen onnistumiseksi kannattaa työyhteisössä laatia tarkistuslista perehdytettävistä asioista. Perehdytyksen alkaessa, tulee työolojen olla valmiiksi järjestettynä. Ensimmäisen viikon aikana käsitellään sellaisia asioita, joiden avulla tulija pääsee kiinni töihinsä. Perehdyttämistä jatketaan muiden olennaisten asioiden käsittelyllä. Noin 1–2 kuukauden päästä suositellaan käytäväksi tulijan ja perehdyttäjän välillä keskustelu, jossa arvioidaan perehdyttämisen onnistumista ja perehtymistä. (Hätönen 2011, 72.)

## 5 PALVELU

Palvelussa on keskeistä asiakkaan kokemus palvelusta. Tämä asiakaskokemus kattaa koko yrityksen tarjoaman: mainonnan ja muut kontaktit ennen palvelua, asiakaspalvelun laadun, palveluominaisuudet, käytön helppouden ja luotettavuuden. Erinomaisia asiakaskokemuksia voidaan suunnitella ja tarjota vain silloin, kun ymmärretään, miten ja milloin ihmiset kohtaavat yrityksen tarjoaman. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Laivanselvitys on puhtaasti palveluala, jossa palvelun kohteena ovat erilaiset kansainväliset varustamot ja heidän aluksensa sekä lastinantajat eli rahtaaajat. Asiakkaat odottavat nuhteetonta palvelutasoa, johon kuuluvat mm. reaaliaikainen ja autenttinen viestitys sekä proaktiivinen työskentelytapa. Palvellakseen hyvin asiakastaan laivanselvittäjällä täytyy myös olla tarvittavan kattava paikallistuntemus.

Palvelut tarjoavat yrityksille merkittäviä liiketoimintamahdollisuuksia. Palveluiden avulla yritys voi myös erottua kestävästi kilpailijoistaan ja sitouttaa asiakkaansa. Näin on, koska palvelusuhdetta ei voi kopioida. Tyytyväinen asiakas myös kuluttaa huomattavasti enemmän; hän on arvokkaampi asiakkuus. (Tuulaniemi 2011, 18.)

### **5.1 Palvelun välttämättömyys**

Ihmiset eivät enää etsi ja osta perinteiseen tyyliin joko tavaroita tai palveluita, vaan elämäänsä helpottavia ratkaisuja. Yksittäisten tavaroiden tai palvelujen merkitys tulee vähenemään huomattavasti ja tilalle halutaan entistä enemmän kokonaisratkaisuja. Kokonaisratkaisut sisältävät palveluita ja tavaroita asiakkaan kulloisenkin tarpeen mukaan. Aineettomiin palveluihin voidaan lisätä tavaroita ja tavaroiden ympärille voi aina lisätä palveluita. Tämä totuus pätee lähes aina ja se on hyvä muistaa liiketoimintaa laajennettaessa. (Tuulaniemi 2011, 19.)

Lisäarvopalvelujen tai muiden oheistuotteiden tuottaminen laivanselvitys-alalla on perinteisesti ollut hyvin haasteellista. Asiakas pyrkii lähes poikkeuksetta sopimaan palveluhinnat ns. lumpsum-hinnoiksi, mikä kattaa koko satamakäynnin aikana tarjotut palvelut niiden määrästä ja käytetyistä resursseista riippumatta. Lumpsum-hintojen käyttäminen laivanselvityspalkkioissa ovat mitä suurimmalla todennäköisyydellä seurausta varustamojen ja rahtaajien välillä vallitsevasta yleisestä rahdinmaksukäytännöstä.

## 5.2 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on systemaattinen tapa kehittää liiketoimintaa. Se on prosessi ja useista osaamisaloista kumpuava työkalu- ja menetelmävalikoima. Toiminnalle on tyypillistä kokonaisvaltainen lähestymistapa kehitettävään palveluun. Palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva, ja se pidetään koko suunnittelun ajan kirkkaana mielessä. Toimintamallissa palvelu myös jaetaan pienempiin osakokonaisuuksiin. Nämä pilkotaan vielä yksittäisiin elementteihin, jotta niihin päästään paremmin käsiksi ja jotta ne voidaan optimoida tavoitteiden mukaisiksi. (Tuulaniemi 2011, 27.)

Palvelumuotoilun keskeisenä tavoitteena onkin sitoa prosessiin kaikki palvelussa mukana olevat osapuolet, niin eri asiakassegmentit kuin kaikki palvelun tuotantoon osallistuvat tahot, sitouttamalla heidät yhteistoimintaan jo palvelun suunnitteluvaiheessa. (Tuulaniemi 2011, 28.)

Onnistunut prosessi parantaa palvelutasoa ja parempia palveluita käyttävät luonnollisesti useammat ihmiset, jotka maksavat näistä palveluista kertahankintahintana enemmän ja palaavat vielä uudestaan takaisin. Hyvän palvelun tarkoitus on ilahduttaa ihmistä. Paremmat palvelut johtavat parempaan asiakasuskollisuuteen. Palvelumuotoiluosaaminen tuo kilpailuetua ja tehoa, niin yrityksille ja julkiselle sektorille kuin myös voittoa tavoittelemattomille organisaatioille. (Tuulaniemi 2011, 28-29.)

## 6 LAIVANSELVITYS

### 6.1 Laivanselvitysorganisaatio

Laivanselvitysorganisaatio on hierarkialtaan hyvin pitkälle itseohjautuva. Lehtinen (2015) toteaa, että monet organisaatiot kehittävät toimintaansa muodostamalla hajautettuja, orgaanisia organisaatorakenteita, joissa työskenteleviä ihmisiä rohkaistaan ottamaan suurempaa vastuuta sekä työtehtävistään että omasta toiminnastaan. Alati muuttuvat toiminta- ja työympäristöt edellyttävät työntekijöiltä sekä nopeaa oppimiskykyä että innovointitaitoja. Itseohjautuvuudella on

positiivinen vaikutus sekä työtyytyväisyyteen että tuottavuuteen.

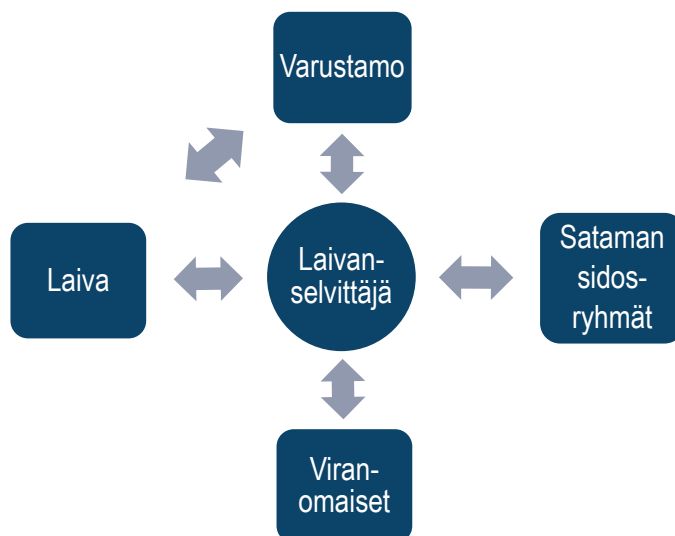
Lehtinen (2015) lisäksi toteaa, että jotta organisaatiot voisivat kehittää toimintansa tehokkuutta, on niissä kiinnitetty yhä enemmän huomiota yksilön toiminnan oikeaan ohjaukseen ja motivaatioon. Motivaation kehittäminen on noussut entistä tärkeämmäksi asiaksi, sillä hyvin motivoitunut työntekijä on samalla myös tuottava työntekijä.

Samassa yhteydessä on noussut esille myös työntekijöiden itseohjautuvuus, sillä monissa tutkimuksissa on havaittu, että itseohjautuvuudella on selvä positiivinen vaikutus organisaatioissa sekä työtyytyväisyyteen että myös tuottavuuteen. Lisäksi itseohjautuvuuden on todettu lisäävän luovuutta sekä vaikuttavan positiivisesti ihmisten itsetuntoon, oppimiseen ja yleiseen hyvinvointiin (Lehtinen 2015).

Laivanselvittäjän työtehtävät ovat monipuolisia sisältäen paljon erilaisia työvaiheita. Ammatin voi luokitella aineettomaksi asiakaspalveluammattiksi, missä jokainen yksilö työskentelee suorassa asiakasrajapinnassa. Työssä käytettävä englanninkieli yhdessä hyvien viestintätaitojen kanssa ovat laivanselvittäjän ammatin harjoittamisessa avainasemassa. Lyhyesti voisi myös todeta, että laivanselvitysyrityksen tärkein pääoma on sen työntekijöiden henkinen pääoma.

## **6.2 Laivanselvittäjän tehtävät**

Laivanselvittäjän tehtävänä on toimia ennen kaikkea tiedonjaon linkkinä varustamon, rahti aluksen ja eri maapuolen sidosryhmien välillä (kuva 3.)



Kuva 3. Viestinnän kulku sidosryhmien välillä

Laivanselvittäjä valmistelee aluksen satamakäynnin alusta loppuun asti mukaan lukien tarvittavat lastidokumentit, kuten konossementit, statement of factsin ja lastimanifestin. Aluksen satamakäynnistä pyritään tekemään mahdollisimman nopea ja kustannustehokas. Tavoitteeseen päästään huolellisella valmistelulla. Rutiinien lisäksi laivanselvittäjän tehtäviin kuuluu suojella päämiehensä etuja mahdollisessa ongelmatilanteessa, kuten esimerkiksi lastikontaminaation ollessa kyseessä. Lastikontaminaatio tarkoittaa esimerkiksi jonkin kemikaalilastin joukkoon sekoittunutta vierasperäistä ainetta, joka pahimmillaan turmelee koko tuotteen myyntikelvottomaksi.

### 6.3 Toimeksianto

Laivanselvitys lähtee liikkeelle varustamon toimeksiannosta, ts. matkaohjeesta (nomination, voyage instructions). Toimeksiannon sisältö vaihtelee melkoisesti varustamoittain, mutta sisältää pääsääntöisesti vähintään aluksen nimen, lastattavan tai purettavan tuotteen nimen ja määrän toleransseineen, aluksen arvioitu saapumisaika satamaan ja mahdollisesti listan sataman tapahtumaraporttia jaettaville sidosryhmille, joita ovat esimerkiksi eri rahtajat ja lasti brokerit. Ennen toimeksiantoa on voinut edeltää satamakululaskelmapyyntö, jossa ilmoitetun aluksen mittojen perusteella laivanselvittäjä on laskenut varustamolle aluksen arvioidut satamakulut (*proforma disbursement account, pfda, pda*).

## 6.4 Valmistelevat toimenpiteet

Toimeksiannon saatuaan laivanselvittäjä tarkastaa satamakululaskelmat ja pyytää varustamoita lähettämään kulut ennakkoon yhtiön pankkitilille. Alukselle lähetetään ns. *pre-arrival*-lista, joka sisältää tiedot sataman laiturin mitoista, luotsitilausohjeet ja tullin tarvitsemista dokumenteista kuten: miehistölista, miehistön tavaralista, aluksen muonaluettelo, jäteilmoitus ja ISPS ilmoitus, joka on luettelo aluksen kymmenestä edellisestä satamasta turvatasoineen.

Näiden lisäksi tarvitaan kansainvälinen -69-tonnistodistus (*international -69 tonnage certificate*), luokkatodistus (*class certificate*), lastiviivatodistus (*load line certificate*), kansallisuuskirja (*certificate of nationality*) ja ISPS-turvatoimitodistus (*security certificate*).

Dokumentteja tarvitaan Tullin Port-Net -järjestelmän aluksen perusrekisterin ylläpitoa, jääluokittamista sekä väylämaksun kantoa varten. Väylämaksut vuonna 2017 kannetaan aluksen nettorekisteritonniin ja jääluokan mukaan alla olevan taulukon mukaisesti.

Taulukko 1. Väylämaksut 2017 (Väylämaksulaki 22.12.2005/1122, 6. §)

<b>Jääluokka</b>	<b>Lastialukset (yksikköhinta/NRT)</b>	<b>Matkustaja-alukset (yksikköhinta/NRT)</b>
<b>IA Super</b>	0.470	0.625
<b>IA</b>	1.098	1.294
<b>IB, IC</b>	2.578	2.358
<b>II, III</b>	4.381	4.169

Taulukosta käy ilmi, että mitä parempi jääluokka ja pienempi nettorekisteritonni (NRT) aluksella on, sitä pienemmäksi jää väylämaksun määrä. Väylämaksun maksimimäärä vuonna 2017 on kuitenkin 53 875 €. Väylämaksun veloituksen määrään liittyy väylämaksulain mukaan useita muitakin seikkoja, kuten esim. transito- ja vajaalastivähennykset, joita avataan perusteellisemmin varsinaisessa perehdytysmanuaalissa.



Laivanselvittäjä selvittää aluksen lastin perusteella oikean laituripaikan ja aikatauluttaa satamakäynnin. Tässä vaiheessa selvitetään myös, onko kenties muitakin aluksia tulossa samaan laituriin. Aluksen arvioitu satamakäynnin kesto raportoidaan tämän jälkeen varustamolle, alukselle ja muille laivauksen sidosryhmille.

## **6.5 Aluksen satamakäynti**

Aluksen saapuessa satamaan, laivanselvittäjä käy aluksessa vierailulla ja kirjaa tuloajat, polttoaineiden määrät ja kapteenin mahdolliset viime hetken toiveet ylös. Tuloaika syötetään kahden tunnin määräajan sisällä Port-Net -tietojärjestelmään, minkä jälkeen Tulli pääsee veloittamaan aluksen väylämaksun.

Aluksen tuloajat ja lastaukseen tai purkamiseen liittyvät tapahtumat aikoiheen raportoidaan aluksen omistajalle ja muille mahdollisille sidosryhmille. Raportointia jatketaan kronologisesti lastaus- tai purkutapahtumien mukaan aina aluksen lähtöön asti. Aluksen viimein lähtiessä, laivanselvittäjä käy aluksella laatimassa ja keräämässä kaikki tarvittavat lasti- tai purkudokumentit, raportoi aluksen lähdön dokumentteineen laivauksen sidosryhmille ja syöttää lähtö- ja lastitiedot lopuksi Tullin tietojärjestelmään.

## **7 KVALITATIIVINEN TUTKIMUSMENETELMÄ**

Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tutkimukseen sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen, mutta siinä on kuitenkin otettava huomioon, että todellisuutta ei voi pirstoa mielivaltaisesti osiin. Tapahtumat muovaavat samanaikaisesti toinen toisiaan, ja onkin mahdollista löytää monen suuntaisia suhteita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. (Hirsjärvi ym. 1996, 161.)

Kvalitatiivinen analyysi vaatii tilastollisesta tutkimuksesta poikkeavaa absoluuttisuutta. Kaikki luotettavina pidetyt ja selvitetävään kuvioon tai

mysteeriin kuuluviksi katsotut seikat tulee kyetä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa. (Alasuutari 1999, 38.)

Valitsin tämän työn tutkimusmenetelmäksi osittain strukturoidun kvalitatiivisen teemahaastattelun, sillä haastateltavien määrä yrityksessä oli rajallinen ja tämä oli ainoa järkevä menetelmä luotettavan tutkimusaineiston keräämiseen. Aineisto analysoitiin sisältöanalyysi menetelmällä, jossa aineisto tiivistettiin niin, että voitiin tarkastella tutkittavien ilmiöiden ja asioiden merkityksiä, seurauksia ja yhteyksiä.

Laadullisessa tutkimuksessa analyysin pääpaino numeeristen arvioiden sijaan on mielipiteiden sekä niiden syiden ja seurausten syväluotauksessa; jakaumien ja keskiarvojen sijaan keskitytään johtopäätösten tekemiseen moniulotteisemmasta ja usein haastatteluihin ja havainnointiin perustuvasta aineistosta. Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin: mitä, miksi ja kuinka. Saatu tieto on luonteeltaan kuvailevaa, diagnosoivaa, arvioivaa ja luovaa. Laadullista tutkimusta hyödynnetään paljon muun muassa uusien palvelu- ja markkinointikonseptien testaamisessa. (Tuulaniemi 2013, 144.)

Kvalitatiivisen menetelmän lisäksi käytän myös havainnointia toisena tutkimusmenetelmänä, useiden vuosien alan työkokemukseni pohjalta osaan kiinnittää huomiota tutkimuksen kannalta keskeisiin asioihin ja käyttää niitä hyödykseni työssä. Olen urani aikana muutamaan otteeseen saanut myös itse osallistua perehdyttäjän tehtäviin kyseisessä toimeksiantajayrityksessä.

Kyselyn ja haastattelun avulla voidaan selvittää, mitä henkilöt ajattelevat, tuntevat ja uskovat. Ne kertovat, miten tutkittavat havaitsevat ympäristön tapahtumia, mutta eivät kuitenkaan kerro, mitä todellisuudessa tapahtuu. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. Puheiden ja asennoitumisen tasolla ollaan yhden arvomaailman kannattajia ja elämäkäytännön tasolla toisen arvomaailman vankeja. (Hirsjärvi ym. 1996, 212.)

## **8 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS**

### **8.1 Haastattelut ja kysymykset**

Valitsin tutkimuksen aineistonhankintamenetelmäksi osittain strukturoidun teemahaastattelun. Teemahaastattelun paras ominaisuus on sen vuorovaikutteisuus, sillä jos keskustelun aihe karkaa pois käsiteltävältä alueelta, saa sen tarpeen vaatiessa palautettua helposti takaisin oikealle uralle. Toinen valintaa tukeva seikka oli metodin soveltuvuus pienelle kohderyhmälle. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla kuutta eri yhtiön työntekijää, joista puolet oli työntekijöitä ja toinen puoli välijohtoa. Joukossa oli myös yhtiön laaturpäällikkö. Haastateltavat työskentelevät yhtiön toimipisteissä eri puolella Suomea; kaksi henkilöä Kotkan toimipisteessä, yksi Kilpilahden nestesatamassa Porvoossa, yksi Helsingissä ja kaksi Turussa. Työkokemusta tuoreimmalle tulokkaalle oli kertynyt vasta vähän yli kaksi vuotta, kun taas vanhin haastateltavista oli työskennellyt alalla jo n. 40 vuotta. Jäljelle jääneille neljälle haastateltavalle työkokemusta oli kertynyt keskimäärin 10–15 vuotta.

Tutkimuksessa yritettiin selvittää, millä tavalla yrityksen tämänhetkinen perehdytys hoidetaan ja miten sitä voisi kehittää edelleen. Tavoitteena oli saada tietoa mihin suuntaan uutta perehdytysohjelmaa kannattaisi lähteä kehittämään. Haastattelun runko oli suunniteltu niin, että esimiesasemassa oleville ja laivanselvittäjälle oli laadittu omat, mutta vain hieman toisistaan poikkeavat kysymykset (ks. liite 1).

### **8.2 Aineiston keruu**

Aineiston keruu toteutettiin sekä henkilökohtaisilla haastatteluilla että puhelinhaastatteluilla. Kummassakin tapauksessa aineistot taltioitiin sanelimelle, jotka myöhemmin litteroitiin. Sovin haastattelun ajankohdan puhelimitse kunkin haastateltavan kanssa etukäteen. Ennen varsinaista haastattelua kaikki haastateltavat olivat saaneet nähtäväksi tulevat kysymykset, jotta he olisivat mahdollisimman hyvin orientoituneita tulevaan kyselyyn. Haastattelujen pituudet vaihtelivat n. 20 minuutista n. 50 minuuttiin.

Haastattelua käytetään pääsääntöisesti silloin, kun ilmiötä ei tunneta riittävän tarkasti, jolloin ilmiöön liittyviä yksityiskohtaisia kysymyksiä ei voida esittää. Haastattelut kuuluvat lähinnä laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiin, mutta eräitä haastattelun muotoja voidaan käyttää myös kvantitatiivisessa tutkimuksessa. Haastattelu on hyvin joustava menetelmä, sillä tutkija voi opastaa vastaajaa ja tarvittaessa tehdä uusia kysymyksiä. Haastattelutilanteessa voidaan aina selittää kysymyksen sisältöä. (Kananen 2015, 143.)

Laadullinen tutkimus vaatii panostusta kenttätööhön, sillä havainnointiin, haastatteluihin sekä kerätyn aineiston keräämiseen ja litterointiin menee aina paljon aikaa. Aineistonkeruuvaihe on aina laadullisen tutkimuksen aikaa vievin vaihe, jonka pituutta ei voida etukäteen tietää. (Kananen 2015, 72.)

Aloitin aineiston keruun 21.03.2017 haastattelemalla yhtiön Porvoossa asuvaa työntekijää hänen kotonaan. Seuraavaksi haastattelin 22.3. yhtiön Kotkan toimipisteen kahta työntekijää, joista toinen on Itä-Suomen aluepäällikkö. Heti seuraavana päivänä oli vuorossa yrityksen laatupäällikkö Helsingissä. Haastattelu toteutettiin puhelimitse ja taltioimalla puhelu samaan aikaan sanelimelle. Viimeisenä olivat vuorossa yhtiön Turun toimipisteen työntekijät, joista toinen on Länsi-Suomen aluepäällikkö. Haastattelutekniikkana olivat jälleen puhelin ja sanelin. Turun toimipisteen haastattelu toteutettiin viimeisenä 24.3.

GAC:n henkilöstö koostuu yhteensä 13 työntekijästä mukaan lukien yhtiön toimitusjohtaja. Pelkästään laivanselvitystehtävissä työskentelee yhteensä 9 henkilöä, joista kolme on tilapäisiä. Haastateltavien valintaa edelsi tarve saada haastatella työntekijöitä, jotka ovat tekemisessä puhtaasti laivanselvityksen operatiivisessa työssä ja joilla on useamman vuoden kokemus alalta. Pyrin näin saamaan mahdollisimman autenttista aineistoa työn analyysiä ja sisältöä varten.

Halusin sisällyttää haastattelun piiriin myös yhtiön jokaisen toimipisteen eri puolilla maata, saadakseni mahdollisimman kattavan kokonaiskuvan yrityksen perehdytyksen yleisestä tilasta ja samalla seurata, syntyikö tuloksiin alueellisia eroja.

### 8.3 Aineiston analysointi

Laadullisen aineiston analysointi edellyttää aina lukemista. Aineisto luetaan useampaan kertaan sisällön hahmottamiseksi. Pelkkä lukeminen ja sitä seuraava pohdiskelu voi usein olla riittävää, joten aineiston edelleen jalostamista ei tarvita. (Kananen 2015, 163.)

Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Aineistolähtöisen laadullisen aineiston analyysi voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri vaiheeseen: aineiston redusointi eli pelkistäminen, aineiston klusterointi eli ryhmitys ja aineiston abstrahointi, eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistellään käsitteitä, jolloin tutkimustehtävään saadaan vastaus. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa empiirisen aineiston pohjalta edetään kohti käsitteellisempää näkemystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 112.)

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litterointi pyrittiin tekemään mahdollisimman sanatarkasti. Litteroinnin analysoinnissa korostettiin tutkimuksen kannalta oleelliset asiat, jotka ryhmitettiin lopuksi haastattelun teemojen perusteella. Litterointi oli kieltämättä prosessin työläin vaihe ja kesti useamman päivän, ennen kuin tallenteet oli muutettu tekstiksi. Valmista tekstiä oli kuitenkin paljon helpompaa analysoida ja ryhmitellä.

### 8.4 Aineiston tiivistäminen

Tekstimassaa, josta ratkaisu tai tulkinta löytyy, on yleensä paljon. Aineiston ongelmana on tekstin, lauseiden ja sanojen runsaus, joka peittää alleen vastaajan ydinviestin. Vastaajat harvoin kertovat teemahaastattelussa asiansa suoraan, sillä viesti hautautuu usein puhetulvaan, jolloin tutkijan tehtävänä on löytää tekstimassasta se oleellinen. Etsinnässä voidaan käyttää yksinkertaisia menetelmiä, kuten tiivistämistä asiasisällöksi. Tiivistäminen tarkoittaa

asiasisältöjen etsimistä tekstimassasta ja niiden nimeämistä sisältöä kuvaavalla termillä. Yksi yksittäinen asia muodostaa pienimmän asiasisällön, joita voidaan tarkastella eri tasoilla. Asiasisältöä kutsutaan segmentiksi. (Kananen 2015, 163.)

Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Analysoinnin tarkoituksena on kasvattaa sen informaatioarvoa, koska pirstaloituneesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

## **9 TUTKIMUKSEN TULOKSET**

Jokainen haastattelu toteutettiin samalla tavalla, jossa tutkimuksen aihe ja kysymykset oli kerrottu jokaiselle haastateltavalle etukäteen, jokainen vastaaja oli myös saanut tarvittavan määrän aikaa valmistautuakseen hyvin haastattelua varten.

### **9.1 Perehdytyksen merkitys**

Perehdytys kautta linjan sekä välijohdon että työntekijöiden silmissä nähtiin tärkeänä asiana, ei pelkästään tulijan, vaan koko yrityksen ja ennen kaikkea asiakkuuksien näkökannalta. Haastattelujen aikana nousi esille perehdytyksen merkitys työn laatuun ja työn hallinnan tunteeseen, joiden nähtiin edistävän myös viihtyvyyttä. Hyvin suoritettu perehdytys myös tukee yrityksen liiketoimintastrategiaa laadukkaammin suoritettun työn välityksellä.

”Sehän on iso mahdollisuus yritykselle, silloin että hänet pystyy niinku perehdyttämään tai opettamaan tekemään just sillä tavalla ku halutaan” (välijohto.)

”No valtava työntekijälle, varsinkin jos sitä käytetään tämmöses asiantuntijuutta vaativaan tehtävään, kun ei ole minkäänlaist kontaktiverkostoa ja peruskäsitys asioista on nimenomaisen spesifiä” (työntekijä.)

Kohdeyrityksen laatukäsikirjassa todetaan, että perehdyttäminen ja työnopastus ovat tärkeitä ennakoivia työsuojelutoiminnan peruselementtejä. Yrityksessä on käytössä perehdytysohjelma, joka on käytännössä kuitenkin perehdytyksessä käytettävä tarkistuslista. Lista sisältää laivanselvitystyöhön kuuluvia eri ydintehtäviä, joita merkitään suoritetuksi sitä mukaa kun perehdytys etenee. Listassa on mukana myös emoyhtiön pakolliset HSSE, CNR1631 ja IGW1236 - perehdytyskurssit, joista ensimmäinen käsittelee yrityksen työturvallisuutta, seuraava yrityksen eettisiä työtapoja ja arvoja ja viimeinen yrityksen rakennetta, eri toimialoja, johtoa ja historiaa.

Perehdytysohjelman laadinta on annettu kunkin yksikön esimiehen vastuulle, mutta tämä on käytännössä jäänyt kuitenkin vielä toteuttamatta. Haastatteluista voi helposti päätellä vähäisten rekrytointien olleen ainakin yksi osasyys suunnitelmallisen perehdytysohjelman puuttumiseen. Toinen merkittävä tekijä näyttäisi olevan toimipisteitä kuormittava resurssipula.

”Sit ku mä tulín sinne, ni siel oli sillä hetkellä kaks vanhaa gurua, joista toinen oli sairaslomalla ja toinen oli sairasloman tarpeessa. Sit mä sen ketä oli sairasloman tarpeessa, ni olin siin sen kaa kaks viikkoo ja se koitti kertoo et mitä siel tapahtuu ja sen jälkeen se lähti lomalle” (työntekijä.)

Yrityksen perehdytyskäytäntö on tähän mennessä sisältänyt pääosin työnopastuksesta ja kestänyt keskimäärin noin kaksi viikkoa. Poikkeuksena sääntöön on Helsingin toimipisteeseen risteilijäkautena töihin tulevat kesätyöntekijät, joilla perehdytys on viety paljon pidemmälle. Heillä perehdytys toteutetaan käyttämällä hyväksi aiemmin mainitsemaani perehdytyslomaketta, jota seuraamalla tulijan on helppo tarkistaa, mitä hänen työltään odotetaan ja mitä hänen tulisi oppia. Tämän lisäksi tulijoille tehdään myös aika ajoin pistokokeita, joiden tarkoituksena on selvittää senhetkinen oppimisen taso. Kesätyöntekijät saavat vielä niin sanotun cruiseinfo dokumentin, joka on tiivis tietopaketti risteilijäselvityksessä tarvittavista tärkeimmistä käytännön asioista.

## 9.2 Perehdytyksen sisältö

Perehdytyksen sisällöstä puhuttaessa todettiin yleisesti, että liikkeelle kannattaisi lähteä hyvällä valmistelulla ja niin, että opetettavia asioita lähdetään purkamaan ensin pienemmissä paloissa, jonka jälkeen siirrytään pikkuhiljaa yhä suurempiin ja vaativampiin kokonaisuuksiin.

”Sen pitää olla kyllä ihan järjestelmällisesti suunniteltu, ettei liikaa aleta ammentamaa sitä infoa, ettei tuu sellaista infoähkyä, vaan aletaan niinkuin pala kerrallaan loogisesti lyömään kiinni niitä asioita” (välijohto.)

Muutaman haastateltavan osalta nousi esille, että perehdytysprosessia tukemaan olisi hyvä rakentaa runko, jota noudattamalla prosessi etenisi hallitusti. Rungon voisi laatia sekä pelkistetyssä että kattavammassa muodossa palvelemaan erilaisia tarpeita, kuten kesätyöntekijän tai vakinaisen työntekijän ollessa kyseessä.

Muutamit haastateltavat mainitsivat myös, että perehdyttäjän tehtävään tulisi olla nimetty henkilö, joka olisi pääasiallisessa vastuussa perehdyttämisestä. Uusi perehdytysprosessi ei myöskään saa olla liian raskas tai yksityiskohtainen, vaan riittävän yleisluontoinen, jotta sitä voitaisiin hyödyntää missä tahansa kotimaan toimipisteessä.

Kolmen haastateltavan osalta korostettiin perehdytyksen seurannan merkitystä. Perehdytyksen vaikutusta on hankalaa tai lähes mahdotonta arvioida muuten kuin mittaamalla. Mittaamisen avulla mahdolliset puutteet pystytään havaitsemaan ajoissa ja suorittamaan näin korjaavat toimenpiteet. Tämä ehkäisee asiakkaalta saatua negatiivista suoritepalautetta, jota tietenkin halutaan välttää aina viimeiseen asti. Laivanselvitys alalla ei ole varaa virheisiin, sillä virheet saattavat hetkessä aiheuttaa suuriakin kustannuksia. Tarkoituksenmukainen seuranta olisi siis hyvä olla käytössä heti varsinaisen perehdytysjakson loputtua.



”Siinä on sen perehdyttäjänkin vastuu olennainen, et sitä ei voida lähteä siitä, että se ensimmäisen kerran jälkeen tää perehdytettävä niinkuin hallitsisi sen asian, et kyl siin täytyy säännöllisin väliajoin mitata ja kerrata niit asioita, onks ne mennyt jakeluun ja ennenkuin hänet päästetään itsenäisesti sitä tekemään” (välijohto.)

### **9.3 Perehdytysmanuaali**

Perehdytysmanuaalin sisällöstä puhuttaessa, nousi selkeästi esille sidosryhmien ja toimittajien yhteystiedot. Yhteistyökumppaneita voi alalla olla useita kymmeniä, joten manuaaliin olisi järkevää liittää kattava sidosryhmä- ja toimittajaluettelo.

Luettelon sopimustoimittajat tulisi olla vielä erikseen merkittynä, jotta vuorossa oleva selvittäjä osaisi kääntyä juuri oikean yrityksen puoleen järjestäessään asiakkailleen luotolla erilaisia palveluja tai tuotteita. Muita manuaaliin liitettävistä tärkeistä asioista mainittiin satamien ISPS-tiedot, turvallisuusohjeet ja lista tärkeimmistä viranomaismääräyksistä.

”Niitten toimintaympäristöjen omat turvallisuusmääräykset ja käyttäytymissäännöt, elikkä niitä pitäis opiskella ja turvaohjeet osata, koska sitten niitten taas rikkominen voi aiheuttaa helposti, ainakin täällä Porvoossa sen, et sä saat niin sanotusti porttikiellon satamaan, esimerkiksi kaheksi kuukaudeksi” (työntekijä.)

Muita manuaaliin liitettäviä asioita olivat yrityksen eettiset toimintatavat, jotka luovat perustan koko toiminnalle, samoin yrityksen yleiset pelisäännöt.

## **10 PÄÄTELMÄT**

Työn lähtökohtana oli tutkia kohdeyrityksessä vallitsevaa perehdytyskäytäntöä, verrata sitä teoriaan ja miettiä, voisiko sen toteuttaa vielä paremmin. Tutkiessani kohdeyrityksen perehdytystä totesin jokaisen haastateltavan arvostavan kunnollista ja systemaattista perehdytystä.

Havaitsin systemaattisen perehdytyksen toteutuksen ongelmat liittyvän yrityksessä vallitsevaan resurssipulaan, asia tuli selvästi esille viiden haastateltavan osalta. Toinen syy perehdytysohjelman puuttumiseen on todennäköisesti johtunut yrityksessä viime vuosien aikana vallinneesta vähäisestä rekrytointitarpeesta, jolloin perehdytysohjelmalle ei varsinaisesti ole edes ollut tarvetta. Yrityksen välijohtolla, joille perehdytysohjelman tehtävä alun perin on annettu, ei nähtävästi vain ole kiinnittänyt tarpeeksi huomiota ohjelman laatimiseksi.

Nykyinen perehdytyskäytäntö on toteutettu yrityksen jokaisessa toimipisteissä lähinnä työhön opastuksena ilman oheismateriaaleja, poikkeuksena kuitenkin Helsinki. Yrityksen perehdytyslistan lisäksi yhtiön toimipisteiden omaan käyttöön räätälöidyt perehdytysohjelmat vastaisivat varmasti paremmin sekä yrityksen, että tulijan tarpeita.

Emoyhtiön pakolliset HSSE- ja CNR1631-kurssit luovat hyvän perustan eettisesti oikealle ja turvalliselle tavalle työskennellä, mutta näkisin näiden lisäksi tärkeänä asiana selvittää myös ne oman toimintaympäristön vaaratekijät ja laatia niistä erillisen turvaohjeistuksen. Esimerkkinä tällaisesta voisi olla jokin pakollinen meno laivalle, jossa on myrkyllisen tai syöpää aiheuttavan kemikaalin lastaus juuri meneillään, toinen esimerkki voisi olla väsyneenä ajaminen ja vuorokausilepo.

Laivanselvitystyö on luonteeltaan ajoittain kiireistä ja vaatii työntekijältä ehdotonta keskittymistä työn suorittamiseen. Perehdytys vajailla resursseilla jää varmasti puutteelliseksi, eikä vastaa enää tarkoitustaan. Ehdottaisin perehdytyksen tässä mielessä jaksotettavan vähintään kahteen eri osaan:

- 1) Perusvaiheessa tulijalle avataan toiminnan kannalta kaikista kriittisimmät asiat, kuten laivanselvityksessä käytettävät tärkeimmät työkalut, työturvallisuus, tutustuminen paikallisiin sidosryhmiin, asiakasraportointi ja viestintä, vakiokäytännöt, eri asiapaperit, asiakkaat ja heidän odotukset palvelusta, sekä viranomaisten ja satamien määräykset.
- 2) Syventävässä vaiheessa puututaan tarkemmin eri lastiasiapapereiden sisältöön ja dokumenttien merkityksiin, sekä yrityksen eettisiin

toimintaperiaatteisiin. Pohditaan rahtaus sopimuksen pääkohtia, kuten esimerkiksi notice of readinessin, laytimein, laycanin, sekä FOB:n ja CIF:n vakiolaivausehtojen merkityksiä käytännössä. Tässä osassa käydään myös läpi laivanselvittäjien vuosien varrella eteen tulleita ongelmia ja niiden ratkaisuja, lopuksi tulija osallistuu emoyhtiön pakollisille HSSE-, CNR- ja IGW-kursseille.

Toisena vaihtoehtona resurssivajetta paikkaamaan voisi tulla ulkopuolisen konsultin käyttäminen. Asian vain tekee hankalaksi se, että alan osajia tuskin löytyy helpolla mistään. Ratkaisu ongelmaan voisi löytyä yhtiön entisistä eläkkeelle siirtyneistä työntekijöistä, joiden asiantuntemus kattaa yhä tämän päivän vaatimukset. Eläkeläinen voisi olla hyvinkin halukas tulemaan muutamaksi viikoksi takaisin työn ääreen pientä korvausta vastaan. Käytännöstä hyötyisi varmasti jokainen osapuoli; tulija saisi ensinnäkin huippukokeneen työntekijän neuvomaan, miten työ kannattaa tehdä. Yhtiö hyötyisi resurssien taas riittäessä hyvin työntekoon ja eläkeläinen päästessään hetkeksi takaisin tuttuun työympäristöön ja sosiaaliseen yhteisöön.

Pari kuukautta perehdytyksen jälkeen käydään tulijan kanssa läpi yhdessä, miten perehdytys hänen mielestään oli onnistunut ja kirjataan ylös mahdolliset puutteet. Havaitut epäkohdat tulee huomioida seuraavassa perehdytyksessä. Tämän käytännön hyöty tulee esille molemminpuolisena oppimiskokemuksena. Perehdytyksen onnistumista mitataan tenttaamalla tulijaa laivanselvitykseen kuuluvilla keskeisillä asioilla, kuten esimerkiksi asiakasodotukset, käytännöt koskien satamakulu ennakoita, PortNetin aikarajat, tarvittavat laivausdokumentit ja niin edelleen.

Perehdytys siis liittyy läheisesti sosiaaliseen kanssakäymiseen. Käsittelin aiemmin Wengerin (1998) sosiaalisen oppimisen teorian suhdetta yksilön oppimiseen, jossa teorian keskeinen tekijä oli yksilön sosiaalistuminen. Tulija sopeutuu ja samaistuu uuteen työyhteisöön. Tämä luo otollisen maaperän uusien tehtävien omaksumiselle ja nopeuttaa näin niiden oppimista. Perehdytyksellä on tässä tehtävässä merkittävä rooli.

## 11 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS

Tutkimuksessa pyritään välttämään virheitä, tulosten luotettavuus ja pätevyys silti vaihtelevat. Kaikissa tutkimuksissa pyritään tämän vuoksi arvioimaan tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa voidaan käyttää monia erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi ym. 1997, 231.)

Tulosten tulkintaan, joka edellyttää tutkijalta punnita vastauksia ja saattaa niitä myös teoreettisen tarkastelun tasolle, pätee tarkkuuden vaatimus. Tutkijan tulisi kertoa perusteet tulkintoihin ja se, mihin hän päätelmänsä perustaa. Lukijaa auttaa, jos tutkimuslauseita rikastutetaan esimerkiksi suorilla haastatteluotteilla tai muilla autenttisilla dokumenteilla. (Hirsjärvi ym. 1997, 233.)

### 11.1 Tutkimuksen validiteetti

Tutkimuksen validius tarkoittaa mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Mittarit ja menetelmät eivät aina vastaa sitä todellisuutta, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkiksi vastaajat ovat saattaneet käsittää kyselylomakkeen kysymykset eri tavalla kuin tutkija on ne tarkoittanut. Jos tutkija käsittelee saadut tulokset edelleen alkuperäisen oman ajattelumallinsa mukaisesti, tuloksia ei voida pitää tosina ja pätevinä. (Hirsjärvi ym. 1997, 231–232.) Jokainen tutkittava oli saanut tutkimuskysymykset etukäteen nähtäväksi ja kaikki kysymykset olivat laadittu yksiselitteisesti, jolloin väärinkäsityksen vaara oli hyvin minimaalinen. Haastattelujen edetessä ei myöskään missään vaiheessa syntynyt tunnetta, että vastaaja olisi puhunut eri asiasta kuin alun perin oli tarkoitus, joten tuloksia voitiin pitää pätevinä.

### 11.2 Tutkimuksen reliabiliteetti

Tutkimuksen *reliabelius* tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Mittauksen tai tutkimuksen reliabelius tarkoittaa siis sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Hirsjärvi ym. 1997, 231.)

Reliabelius voidaan todeta monella tavalla. Esimerkiksi, jos kaksi arvioijaa päätyy samanlaiseen tulokseen, tulosta voidaan reliabelina tai jos samaa

henkilöä tutkitaan eri tutkimuskerroilla, ja saadaan sama tulos, voidaan tulokset jälleen todeta reliaabeleiksi. (Hirsjärvi ym. 1997, 231.) Tutkimuksen havainnot ja tulokset syntyivät vähintään kahden, ellei vielä useamman vastaajan yhtenevästä vastauksesta. Tuloksia voitiin tässä valossa siis pitää riittävän luotettavina.

## 12 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli siis tarkastella GAC Finland Oy:n tämänhetkistä perehdytyskäytäntöä ja miettiä keinoja, miten sitä voisi vielä kehittää.

Työntekijöiden ja välijohdon kokemusten perusteella ilmeni, että haasteet hyvin suoritetulle perehdytykselle laivanselvitysorganisaatiossa on ajoittainen kiire ja perehdytysohjelman vähäinen tarve. Tuloksista ilmeni myös, ettei Helsingin toimistoa lukuun ottamatta missään muualla yhtiön toimipisteissä ollut suunnitelmallista perehdytysohjelmaa.

Haastattelujen perusteella haastateltavien oma perehdytys oli poikkeuksetta toteutettu työhön opastuksella. Tuloksessa pitää toisaalta ottaa huomioon haastateltavien oma perehdytysajankohta, mikä viiden haastateltavan osalta oli toteutettu vähintään yhdeksän vuotta aiemmin ja yrityksen edellisen omistajan aikana, uusimman työntekijän osalta perehdytys toteutettiin noin kaksi ja puoli vuotta sitten. Tulokas perehdytettiin kuitenkin käytännössä myös työn opastuksella.

Yrityksen tämänhetkisen omistajan myötä henkilökunnan hyvinvoinnille ja osaamisella annetaan suuri painoarvo. Yhtiö on huomannut, että hyvinvoiva henkilökunta työskentelee turvallisemmin ja tekee parempaa tulosta. GAC Finland Oy:n tavoitteena onkin saada koko henkilöstö ymmärtämään laadukkaan työsuorituksen ja sisäisen asiakassuhteen vaikutus koko liiketoimintaan sekä kunkin henkilön vaikutus työympäristöön, työtyytyväisyyteen ja tuottavuuteen. Hyvinvoiva henkilökunta on myös erittäin ammattitaitoinen, hyvin sitoutunut yrityksen strategiaan, innovatiivinen kehittämään ja oppimaan uusia prosesseja sekä työtapoja että palvelemaan asiakkaita. Oikein toteutettu perehdytys tukee varmasti kaikkien edellä mainittujen päämäärien saavuttamista.

Perehdytysmanuaalin toivottiin olevan suhteellisen tiivis tietopaketti, sisältäen vain laivanselvittäjän olennaisimmat työtehtävät. Työssä käytettävät ohjelmistot, kuten VP Operan, Tullin PortNet- ja AREX-järjestelmien käyttö opetetaan lähinnä työn opastuksena. Ohjelmistojen ja järjestelmien käytön tukena jokaiseen ohjelmistoon löytyy tarvittaessa myös täyttöohjeet yrityksen intranetistä.

Tutkimuksen aikana ei ilmennyt, että esimies olisi opastanut perehdyttäjää hänen tulevaan tehtäväänsä, vaan perehdytys käytännössä vain delegoitiin alaiselle. Tulevaisuudessa esimies voisi mielestäni ottaa asiassa suuremman vastuun ja miettiä yhdessä perehdyttäjän kanssa, miten perehdytys aiotaan suorittaa.

Perehdytykseen kannattaa panostaa, koska hyvin hoidetulla perehdytyksellä on pelkästään positiivisia vaikutuksia. Toimilla lisätään tulijan osaamista, säästetään resursseja ja parannetaan työn laatua, tuetaan työhyvinvointiin liittyviä asioita ja vähennetään poissaoloja. Tulija tulee nopeammin osaksi sosiaalista yhteisöä ja osaa työskennellä huomattavasti turvallisemmin. Sosiaalistuminen työyhteisöön kannustaa opettelemaan ja oppimaan uusia asioita. Tiedän tämän myös omasta kokemuksestani toimiessani laivanselvitystiimin jäsenenä jo useita vuosia.

Tutkimustyön jälkeen yritykselle on vielä tarkoitus tehdä perehdytysmanuaali, jota kaikki kotimaan toimipisteet pääsevät hyödyntämään. Manuaalin runko koostuu peruslaivanselvityksestä, mikä pysyy muuttumattomana kautta maan yksiköstä riippumatta. Jotta manuaalista tulisi käyttökelpoinen, jokainen yksikkö tulee rungon valmistumisen jälkeen liittämään manuaaliin vastuualueidensa toimittajaluettelot, sidosryhmiensä yhteystiedot, satamiensa kartat laituripaikkoineen, mittoineen ja lastausvarsitietoineen.

Aluksen satamakäynti on yleisesti tapana raportoida kansainvälisesti hyväksytyillä telex-lyhenteillä. Lyhenteet ovat jääne telex-aikakaudelta, jolloin merkkien määrää pyrittiin minimoimaan käyttökustannusten pienentämiseksi. Käytetyistä lyhenteistä laaditaan perehdytysmanuaaliin lista, joka helpottaa viestien laadintaa ja vastaanotettujen viestien ymmärtämistä. Tämä myös

vähentää tulkinnanvaraisten lyhenteiden käyttöä ja niiden mahdollisesti aiheuttamia sekaannuksia.

Kun perehdyttämisohjelma on lopulta saatu päätökseen, perehdytyksen onnistumista voisi seurata sitä varten laaditulla kyselykaavakkeella. Kaavakkeen kysymykset voisivat noudattaa esimerkiksi Työturvallisuuskeskuksen laatimaa mallia (ks. liite 2).

Mielestäni työ onnistui olosuhteisiin nähden kohtuullisesti. Haastateltavia oli rajoitetusti, mutta kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin kuitenkin vastaukset ja sen myötä korjaavat toimenpide-ehdotukset. Olen suhteellisen tyytyväinen työn lopputulokseen, vaikka kohtasin ongelmia kuten ajan puutetta. Opin työni aikana sosiaalisen yhteisön merkityksestä oppimiseen ja motivaatioon, havaitsin perehdytyksen olevan aiempaa merkittävämpi tekijä tulijan työyhteisöön liittämässä ja eri työtehtävien omaksumisessa.

## LÄHTEET

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. painos. Jyväskylä: Vastapaino.

Helsilä, M. 2009. Henkilöstöasioita esimiehille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.

Hirsjärvi, S., Remes, P., & Sajavaara, P. 1996. Tutki ja kirjoita. 15. painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, S., Mäkelä, T. & Taatila V. 2008. Alan johtajaksi. 1. painos. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hätönen, H. 2011. Osaamiskartoituksesta kehittämiseen II. Helsinki: Educa-Instituutti Oy.

Juuti, P. 2013. Jaetun johtajuuden taito. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Lehtinen, E. 2015. Konsultin jaarituksia blogi. Hämeen Sanomat. 28.9. Saatavissa: <http://esalehtinen.blogit.hameensanomat.fi/2015/09/28/itseohjautuva-organisaatio-johtajuuden-loppu-vai-sen-uusi-tuleminen/> [viitattu 2.3.2017]

Luoto, L. 2012. Ajattele perehdytys uudelleen. Blogi@Psycon. 14.5. Saatavissa: <http://www.psycon.fi/fi/blogi/ajattele-perehdytys-uudelleen> [viitattu 1.3.2017]

Piili, M. 2006. Esimiestyön avaimet. Ihmisen kohtaaminen ja ohjaaminen. Jyväskylä: Tietosanoma Oy.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J., 2011. Palvelumuotoilu. 2., tarkistettu painos. Helsinki: Talentum Media Oy.

Työturvallisuuskeskus TTK. 2010. Perehdyttämisen kehittäminen. Saatavissa: [https://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/perehdyttamisen-kehittaminen/Perehdyttamisen\\_kehittaminen.pdf](https://sykettatyohon.fi/files/tietopankki/perehdyttamisen-kehittaminen/Perehdyttamisen_kehittaminen.pdf) [viitattu 5.5.2017]

Työturvallisuuskeskus TTK. 2015. Esimiehen työsuojeluopas. 2015. 2. painos.

Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.

Väylämaksulaki 22.12.2005/1122.



Wenger, É. 1998. *Communities of Practice. Learning, Meaning, and Identity*. New York: Cambridge University Press.

## HAASTATTELUKYSYMYKSET

Välijohdon kysymykset:

- a) Haastateltavan kokemus alalta?
- b) Miten haastateltavan oma perehdytys aikoinaan toteutettiin?
- c) Perehdytyksen merkitys yritykselle ja työntekijälle?
- d) Miten perehdytys hoidetaan tällä hetkellä?
- e) Millainen perehdytyksen pitäisi johdon mielestä olla?

Laivanselvittäjille suunnatut kysymykset:

- a) Haastateltavan kokemus alalta?
- b) Miten haastateltavan oma perehdytys aikoinaan toteutettiin?
- c) Perehdytyksen merkitys yritykselle ja työntekijälle?
- d) Miten perehdytys hoidetaan tällä hetkellä?
- e) Millainen perehdytyksen pitäisi työntekijän mielestä olla?
- f) Mitä tietoa perehdytettävä tarvitsee?
- g) Perehdytysmanuaalin sisältö

**Työturvallisuuskeskuksen TTK (2010) laatimia perehdyttämisen seurantakeskustelun kysymyksiä:**

1. Tulijan nimi, tehtävä, aloittamis pvm.
2. Kuka perehdytti tullessa taloon, miten perehdytti?
3. Työn opastaja, miten opasti?
4. Asiat jotka oppivat parhaiten? Mikä seikat vaikuttivat oppimiseen eniten?
5. Mitkä tehtävät olivat hankalampia oppia, miksi?
6. Missä tehtävissä olisi tarvinnut lisää opastusta ja ohjausta? Millaista?
7. Millaista oheisaineistoa on tarjottu oppimisen tueksi?
8. Oliko oppimisesta annettu palautetta? Jos oli, niin millaista?
9. Miten työpaikan työnopastusta ja perehdyttämistä voisi kehittää edelleen?
10. Muita mielipiteitä ja toivomuksia.
11. Pvm. ja allekirjoitus.