

Petri Kontinen

Tullausjärjestelmän perehdytyksen kehittäminen

Tekniikan ammattikorkeakoulututkinto

Logistiikan koulutus

2022



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Logistiikkainsinööri (AMK)
Tekijä/Tekijät	Petri Kontinen
Työn nimi	Tullausjärjestelmän perehdytyksen kehittäminen
Toimeksiantaja	DHL Express (Finland) Oy
Vuosi	2022
Sivut	32 sivua, 4 liitesivua
Työn ohjaaja(t)	Suvi Johansson

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on kartoittaa käyttäjien uuden tietojärjestelmämoduulin käytön hallintaa ja kehityskohtia sen parantamiseksi. Kyseessä olevasta moduulista tulee osa DHL Express (Finland) Oy:n operatiivisten toimintojen järjestelmäkokonaisuutta. Moduulilla tehdään Suomen Tullille annettavia vienti-ilmoituksia. Työ on rajattu tämän moduulin hallinnan tarkasteluun.

Tutkimuksen teoriaosuudessa tarkastellaan vienti-ilmoittamisen tekijöitä, joita yrityksen vientihuolitsijan tulee ottaa huomioon. Teoriaosuudessa käydään läpi myös yrityksen toimintaympäristö sekä ohjelmistotestauksen ja käyttöön-oton perusasioita.

Työn tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusta ja aineisto kerättiin projektin vastuuhenkilöiden teemahaastatteluilla ja käyttäjäryhmän kyselylomakkeella.

Kerätyn aineiston perusteella voidaan todeta, että aikaisempi perehdytys ei ole ollut työntekijöiden mielestä onnistunut. Perehdytykseen ei ole laadittu tarkempaa suunnitelmaa, eikä järjestelmän käytön opetteluun tueksi ole ollut kirjallista materiaalia. Uuden perehdytysuunnitelman keinot saatiin kyselylomakkeen tuloksista ja aikataulutukset teemahaastatteluiden tuloksista.

Asiasanat: tullaus, huolinta, tietojärjestelmät, vienti-ilmoitus, perehdytys

Degree	Bachelor of Engineering
Author (authors)	Petri Kontinen
Thesis title	Development of the introducing process of a new customs clearance system
Commissioned by	DHL Express (Finland) Oy
Time	2022
Pages	32 pages, 4 pages of appendices
Supervisor	Suvi Johansson

ABSTRACT

The objective of this thesis was to survey users' abilities and level of know-how in a new customs clearance module and find points for improvement to enhance it. The module will be a part of DHL Express (Finland) Ltd.'s system infrastructure used in operative functions. This module is used to declaring goods for export to the Finnish Customs. The thesis is limited to cover only the users of the export declaration module.

The theoretical part of the thesis covers different variables which the user must consider when declaring goods for export. It also introduces the operational environment of the company and the basics of software testing and implementation of a software application.

The research method was qualitative research, and the material was collected through interviewing the persons in charge of the project and by conducting a questionnaire among the users.

After interpreting the collected material, a conclusion can be made that the earlier introduction was not successful from the users' perspective. A specific introduction plan had not been composed, and there was no written material to support the users' learning. Means and schedule for the new introduction plan were created from the results of the semi-structured interviews and questionnaire.

Keywords: customs, forwarding, information system, export, introduction

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUSASETELMA	6
2.1	MENETELMÄVALINNAT	6
2.1.1	Laadullinen tutkimus	7
3	YRITYKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ	8
3.1	Huolinta	10
3.2	Viennissä käytettävät asiakirjat.....	11
3.2.1	Alkuperätodistukset	12
3.2.2	ATA Carnet	14
3.3	Incoterms 2020	14
4	VIENTITULLAUS.....	18
4.1	Vientimenettelyt	20
4.1.1	Väliaikaiset vientimenettelyt.....	20
5	OHJELMISTOPROJEKTI JA KÄYTTÖÖNOTTO.....	22
5.1	Ohjelmistotestaus	22
5.2	Käyttöönotto	24
5.3	Perehdytys.....	25
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	26
6.1	Teemahaastattelujen tulokset.....	26
6.2	Käyttäjryhmän kokemukset.....	28
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	29
	LÄHTEET.....	32

KUVALUETTELO

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko, Erno Parjanne

Liite 2. Teemahaastattelurunko, Olli Remonen

Liite 3. Käyttäjryhmän kyselylomake

1 JOHDANTO

DHL Express (Finland) Oy on yksi kolmesta globaalista pikakuljetus- ja kuriiripalvelujen tarjoajasta. Euroopan mittakaavassa yritys on markkinaosuudeltaan suurin toimija (Parjanne, 2022). Yrityksellä on kolme terminaalia Suomessa: lentokenttäalueen välittömässä läheisyydessä Helsinki-Vantaalla, Turussa ja Tampereella. Yrityksellä on myös muilla strategisesti valituilla paikkakunnilla alihankkijoita, jotka jakelevat ja noutavat yrityksen lähetyksiä päivittäin. Kaikki lentoteitse kulkevat lähetykset lähtevät Vantaalla olevan terminaalin kautta kohti Euroopan solmukohtaa, josta lähetykset jatkavat matkaansa ympäri maailmaa. Euroopan unionin veroalueen ulkopuolelle menevistä lähetyksistä on annettava vienti-ilmoitus Suomen Tullille. Yritys on hankkinut uuden järjestelmän, jolla vienti-ilmoitukset tehdään.

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan yrityksen vientihuolintaosaston osaamistasoa uuden vienti-ilmoitusjärjestelmän käytössä. Osaston työntekijät ovat saaneet kevyen perehdytyksen ja harjoitelleet järjestelmän käyttöä testiympäristössä töidensä ohella. Järjestelmän harjoittelu on kuitenkin jäänyt tauolle käyttöönottoon liittyvistä epävarmuuksista johtuen. Opinnäytetyön aihe syntyi, kun osaston työntekijätyytyväisyyskyselyssä ilmeni tyytymättömyyttä uuden ohjelman kouluttamisen toteutukseen liittyen. Uuteen järjestelmään ei ollut saatavilla ennakkomateriaalia työntekijöiden perehdyttämiseksi, minkä takia perehdytystä ei välttämättä olla koettu selkeänä ja johdonmukaisena. Tästä syystä myös aikaisemmin hankittu osaaminen vientihuolinnassa on auttanut uuden järjestelmän opettelua, mikä on voitu jossain määrin kokea epäreiluna.

Yrityksen vientihuolinta on osa operatiivista osastoa ja sen prosesseja. Tullattaviin lähetyksiin kohdistuu enemmän vaiheita terminaalikäsitelyssä verrattuna ei-tullattaviin, minkä takia vientihuolinnan sujuva ja ennakkopainotteinen toiminta on tärkeää. Tehokas vientihuolintaprosessi minimoi lähetysten käsittelyviiveitä terminaalissa. (Parjanne, 2022.)

Opinnäytetyön aihetta on tutkittu kartoittamalla, miten ja miksi perehdytystä ja sen suunnittelua on aiemmin toteutettu. Sen pohjalta perehdytettäville on luotu

kyselylomake (liite 3), jolla selvitetään perehdytyksen keinojen onnistumista ja niiden synnyttämiä kokemuksia. Tavoitteena on parantaa perehdytysprosessia kyselystä saatujen tietojen perusteella.

2 TUTKIMUSASETELMA

Kehittämistyö vaatii määritetyn ja nimetyn kohteen, jota kehitetään. Ongelman paikantaminen ei itsessään riitä, vaan ongelman tai ongelmien syyt tulee myös selvittää. (Kananen 2014, 36.) Opinnäytetyön tutkimusongelmana on tarkastella uuden vienti-ilmoitusjärjestelmän perehdyttämisen onnistumista sekä vientihuolintaosaston työntekijöiden valmiutta siirtyä käyttämään uutta järjestelmää täysipainoisesti. Osaston työntekijät ovat saaneet kevyen perehdytyksen järjestelmään keväällä 2021, jonka jälkeen järjestelmän käyttöä harjoiteltiin itsenäisesti vaihtelevan aikamäärän verran päivässä normaalin työntöön ohella. Syksyllä 2021 järjestelmän käytön päivittäinen harjoittelu kuitenkin lopetettiin. Syynä harjoittelun alasajolle oli osaston työmäärän kasvu sesonkiajasta johtuen sekä epävarmuus järjestelmän käyttöönottoon liittyen.

Tutkimuskysymyksiä on selvittää osaston työntekijöiden näkemys omasta osaamisestaan uuden järjestelmän käytössä sekä selvittää, kuinka he ovat kokeneet aikaisemman perehdyttämisen ja harjoittelun. Tutkimuksessa pyritään myös selvittämään, mitkä asiat työntekijät mieltävät vaikeina ja mahdollisesti matalan osaamisen työvaiheina uudessa järjestelmässä. Tutkimuskysymykset voidaan tiivistää muotoon: Miten työntekijät ovat kokeneet perehdytyksen? Millä keinoilla osaamista voidaan parantaa? Miten perehdytystä voidaan tehostaa?

2.1 MENETELMÄVALINNAT

Tämän opinnäytetyön tutkimusotteeksi valikoitui laadullinen tutkimus. Laadullisella tutkimuksella pyritään ymmärtämään ja kuvaamaan ilmiötä ja antamaan siitä tulkinta. Tavoitteena on luoda syvälinen ymmärrys. (Kananen 2017, 35.) Ominaista laadullisen tutkimuksen käytölle on se, että ilmiötä ei tunneta. Kun ilmiötä ei tunneta, siitä ei ole teorioita, joilla tutkimuksen kohteena oleva ilmiö

voitaisiin selittää. Määrällinen tutkimus edellyttää oikeiden kysymysten kysymistä, jotta luotettava tiedonkeruu onnistuisi. (Kananen 2017, 32.)

Tutkimuksen aineiston tiedonhankinnan metodeina olivat teemahaastattelu sekä strukturoitu haastattelu. Nämä menetelmät ovat laadullisen tutkimuksen metodeja (Eskola & Suoranta 2008, 86).

2.1.1 Laadullinen tutkimus

Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä pyrkiä ymmärtämään tutkimuksessa tarkasteltavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden näkökulmasta. Laadullisen tutkimuksen kiinnostuksen kohteena ovat henkilöiden subjektiivisten kokemusten ja näkemysten tarkastelu. Tämä asettaa omat haasteensa tutkimukselle ja sen takia tuleekin ottaa huomioon tutkimuksen uskottavuus ja luotettavuuskysymykset. Ihmiset omaksuvat asioita keskinäisten suhteiden ja kunkin yksityiskohdan ja kokonaisuuden välisinä relaatioina. (Puusa & Juuti 2020, kappale 2.)

Teemahaastattelu

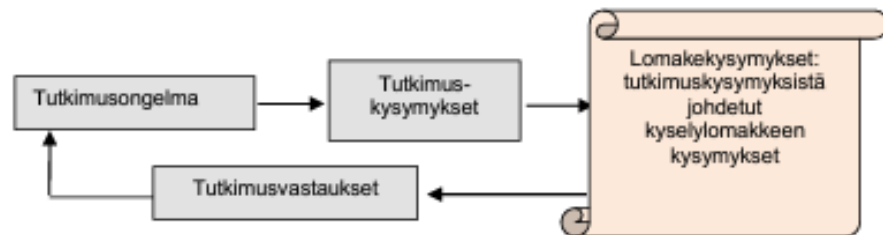
Teemahaastattelua sovellettiin aineistonkeruuseen tässä opinnäytetyössä, jotta oli mahdollista ymmärtää uuden tietojärjestelmän hankkimisen motiiveja sekä sitä, miten projekti on edennyt käytännön tasolla. Teemahaastattelu menetelmänä pohjautuu oletukseen, että kaikkia yksilön ajatusrakennelmia, kokemuksia ja uskomuksia voidaan tutkia korostaen haastateltavien elämismailmaa ja subjektiivisia käsityksiä asioista (Puusa & Juuti 2020, kappale 6). Teemahaastattelut pidettiin molemmille projektin vastuuhenkilöille (liitteet 1–2).

Strukturoitu haastattelu

Strukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat laadittu etukäteen tutkijan toimesta, pohjautuen teoriaan. Kysymykset esitetään haastateltaville samaa muotoa ja järjestystä noudattaen, sekä niihin ovat vastausvaihtoehdot val-

miina. Haastateltava valitsee parhaiten omaa mielipidettään vastaavan vastausvaihtoehdon. Strukturoidun haastattelun etuna on tyypillisesti suuremman vastausosuuden ja tarkoituksenmukaisten vastaajien saavuttaminen sekä itse tutkijan osuuden ja vaikutuksen minimoiminen haastattelutilanteessa. (Puusa & Juuti 2020, kpl 6.) Strukturoitu kysely on määrällisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmä, mutta sitä voidaan tarvita myös laadullisessa tutkimuksessa (Kananen 2017, 93). Kohderyhmän ollessa suhteellisen pieni, 19 henkilöä, voidaan tutkimuksen todeta olevan laadullista eikä määrällistä. Strukturoitu haastattelu toteutettiin kyselylomakkeella (liite 3).

Kyselylomake muodostuu yksityiskohtaisista kysymyksistä, mikä edellyttää ilmiötä selittäviä teorioita ja malleja, joista kysymykset johdetaan (kuva 1). Määrällistä tutkimusta ei voida tehdä, ellei ilmiötä tunneta riittävän hyvin. (Kananen 2019, 80.) Kyselylomakkeella kartoitettiin työntekijöiden omaa näkemystä heidän osaamisestaan sekä perehdytyksestä ja koulutuksesta kokemuksena.



KUVA 1. 4P-malli (Kananen 2019, 80)

Opinnäytetyön tekijä on haastateltavien työntekijöiden kollega, jättäytyen vastaamasta ja toimien vastausten tulkitsijana tutkijan roolissa.

3 YRITYKSEN TOIMINTAYMPÄRISTÖ

Pikarahtikuljetukset eli kuriiritoiminta alkoi 1900-luvun alkupuolella Yhdysvalloissa. Kuriirilähetykset toteutettiin aluksi siten, että kuriiri matkusti lentoyhtiöiden reittilennoilla lähetykset mukanaan matkatavarana. Kuljetuksen nopeudessa ja varmuudessa saavutettiin etu tavalliseen lentorahtiin verrattaessa, sillä IATA:n sääntöjen mukaan matkatavara on etusijalla rahtiin nähden ko-

netta lastattaessa. Kasvava kysyntä, lentoyhtiöiden rajallinen kuljetuskapasiteetti ja riippuvuus lentoyhtiöiden aikatauluista johti lopulta omien tai vuokratujen lentokoneiden hankintaan kuriiriyrityksissä. (Hörkkö ym. 2010, 303.)

Kuriiripalvelut ovat auttaneet maailmanlaajuisten suuryritysten kasvua. Tavaravastaanottaja haluaa tavaransa perille aamulla, joten rahtikuljetusten tulisi tapahtua yöllä. Tämä on myös yksi syy, miksi matkustajaliikenteen säännölliset aikataulut eivät sovi rahtikuljetusten vaatimuksiin. Kuriiriyritysten liikeideana on hoitaa tehokkaammin ne toiminnot, joissa lentorahdissa kuuluu paljon aikaa. Näitä toimintoja ovat tavarankäsittely lähtö-, transito- ja määräämään terminaaleissa sekä tavarankuljetus paikallisesti. (Hörkkö ym. 2010, 303–304.)

Kuriiriyritykset jakavat verkostoissaan kulkevat lähetykset kahteen kategoriaan: tullattavat ja ei-tullattavat (asiakirjalähetykset ja EU:n sisäiset sisäkaupan lähetykset) (Hörkkö ym. 2010, 304). Lähetyksen jaottelu tullattaviin ja ei-tullattaviin selkeyttävät lähetyksen käsittelyä lähtö-, transito- ja määräämään terminaaleissa.

Kun asiakas täyttää kuriiryhtiön rahtikirjan, syntyy kuljetussopimus. Rahtikirjalle ilmoitetaan lähettäjän ja vastaanottajan tiedot osoitteineen, lähetyksen sisältö, arvo ja mitat. Lähettäjän tulee toimittaa kauppalasku ja muut tarvittavat vientiasiakirjat tullattaville lähetyksille. Lähetyksen rahtikirjalla oleva viivakoodi toimii tunnisteena lähetykselle ja sen avulla lähetyksen seurantatiedot päivittyvät lähettäjälle ja vastaanottajalle. Tiedot päivittyvät aina noudosta lopulliseen toimitukseen saakka, mukaan lukien käsittelyt matkalla lajittelukeskuksissa. (Hörkkö ym. 2010, 304).

Kuriiryhtiöiden käyttävät usein ovelta-ovelle-hinnoittelua. Kuljetuksen hintaan kuuluvat kaikki kulut myyjän ja ostajan välillä pois lukien tullattavien lähetyksien viralliset maksut. Hinta määräytyy lähetyksen fyysisten mittojen ja määräämään perusteella, jolloin asiakas voi helposti tarkastaa lähetyksen hinnan ennakkoon. (Hörkkö ym. 2010, 304).

IATA

IATA (International Air Transport Association), eli kansainvälinen lentoliikenneliitto on reittiliikennettä harjoittavien lentoyhtiöiden yhteistyöjärjestö. IATA:n keskeisiä tehtäviä ovat mm. rahtimaksujen yhdenmukaistaminen, yhtenäisten kuljetusehtojen ylläpito, lentoasiakirjojen standardointi, lentoliikenteen turvallisuuden parantaminen sekä lentoyhtiöiden edunvalvonta ilmailua koskevassa lainsäädännössä. Monet huolintayritykset toimivat IATA:n apuna IATA-lentorahtiedustajina. (Melin 2011, 218.) IATA DGR -ohjekirja on lentoyhtiöiden ainoa tunnistama standardi vaarallisten aineiden kuljetukseen ilmateitse ja sitä käytetään lähteenä maailmanlaajuisesti. (IATA, s.a.)

3.1 Huolinta

Huolinta on erittäin tärkeä, mutta usein näkymätön osa toimivaa ulkomaankauppaa. Huolinta on käytännön tasolla tavaran, tiedon, rahan sekä kuljetusvälineiden ja -yksiköiden kustannustehokasta ja oikea-aikaista hallintaa maailmankaupassa ostajan, myyjän, kuljetus- ja varastointiyritysten sekä viranomaisten välillä. Huolintayritykset ovat logistiikkasektorilla toimivia yrityksiä, joiden tuottamat ja välittämät palvelut muodostavat kansainvälisen kaupan käynnin perustan. Huolintayritysten perustoimintoja ovat tullauspalvelut, kansainvälisten kuljetusten järjestäminen ja välittäminen sekä niihin liittyvät nouto- ja jakelupalvelut. (Huolintaliitto, s.a.)

Ennen ammattimaisia huolitsijapalveluita kauppias itse toimi huolitsijana, joka liikkui tavaroineen maasta toiseen. Ulkomaankaupan kehittyessä ja laajentuessa oli kauppiaan käytettävä toisissa maissa paikallisia luottamusmiehiä varmistamaan tavaroiden perille saapumisen. Näin voidaan todeta ensimmäisen ammattimaisen huolitsijan syntyneen keskiajan lopulla. 1800-luvulla alkanut kuljetusvälineiden ja liikenneyhteyksien nopea kehitys on laajentanut maailmankauppaa siinä määrin, ettei kauppias itse enää voi olla selvillä eri kuljetusmahdollisuuksista, -määräyksistä eikä tuontiin ja vientiin liittyvistä mahdollisuuksista ja veroista. Näin syntyi tarve ulkomaankauppaan liittyviin kysymyksiin perehtyneeseen ammattilaiseen, eli huolitsijaan. (Hörkkö, ym. 2010, 26).

PSYM

PSYM eli Pohjoismaisen Speditööriiton yleiset määräykset on kehitetty sääntelemään huolinta- ja logistiikkapalveluiden muodostamaa taloudellista kokonaisuutta. Huolitsijan ja toimeksiantajan velvollisuudet ja oikeudet ovat määritetty PSYM-ehtoissa. Näitä velvollisuuksia ja oikeuksia ovat mm. tehtävän suorittaminen, osapuolien välillä olevan tiedon oikeellisuus, reklamaatio- ja korvausvastuutapaukset sekä vastuusta vapautumiseen riittävät todistettavat seikat. (PSYM 2015.)

3.2 Viennissä käytettävät asiakirjat

Kansainvälisessä kaupassa on käytössä satoja erilaisia asiakirjoja, joista kaupan osapuolet valitsevat kyseessä olevaan tavarantoimitukseen sopivat asiakirjat. Oikein laadituilla asiakirjoilla varmistetaan tavaroiden ja maksujen sujuva liikkuminen. Pääosin tavarantoimittaja hankkii ja laatii asiakirjat, mutta myös ostaja tai hänen edustajansa joutuu maahantuonnin yhteydessä esittämään ja laatimaan asiakirjoja. (Melin 2011, 84.)

Kauppalasku

Myyjä toimittaa kauppalaskun ostajalle selvityksenä kaupan aiheuttamasta maksuvaatimuksesta. Kauppalasku on yksi ulkomaankaupan perusasiakirjoista muodostaen pohjan monille muille ulkomaankaupassa käytettäville asiakirjoille. Se sisältää olennaisia tietoja kaikille osapuolille kuten tullille, tavarantoimittajalle, huolitsijalle ja pankille. (Melin 2011, 89.) Kauppalasku on vientitahtumaa ohjaava ”koontilomake”, jossa on n. 80 % kauppaa ohjaavista tiedoista. Asiakirja laaditaan jollakin suurista kauppakielistä tai ostajamaan kielellä. (Finpro 2013, 5.)

Proformalasku

Proformalasku on muodollinen lasku, joka on sisällöltään samanlainen kuin kauppalasku, kuitenkin aiheuttamatta maksuvelvoitetta asiakkaalle. Proformaa käytetään erityisesti, kun lähetettävällä tavaralla ei ole kaupallista arvoa tai tavarantoimittaja ei vaihdu; esimerkiksi tavarantoimitukset, takuunalaiset varaus, sovitut jälkitoimitukset tai väliaikaisesti vietävät messutavarat.

(Melin 2011, 92.)

Pakkausluettelo

Pakkausluettelon tiedot ovat kollikohtaisia ja se kiinnitetään pakkauksen kylkeen, esim. muovitaskuun. Pakkausluettelo tulisi muistuttaa pitkälti kauppalaskua tai proformalaskua muodoltaan, oleellinen ero laskuihin on hintatietojen puuttuminen. Pakkausluettelo on hyödyllinen asiakirja välikäsien kautta käytävässä kaupassa ja se nopeuttaa tullaustoimintaa useissa maissa. (Melin 2011, 92.)

3.2.1 Alkuperätodistukset

Euroopan yhteisöllä on noin 30 tullietuus sopimusta ja -järjestelyä, joilla voidaan myöntää tulliton tai alennettu tullikohtelu sopimuksen piiriin kuuluville alkuperätuotteille. Sopimuksia sovelletaan kolmansien maiden kanssa käytävässä kaupassa. (Melin 2011, 97.)

Teollisuustuotteisiin kohdistuvissa sopimuksissa on tavoiteltu tullittomuutta, joka on pääosin toteutunut. Kullakin maalla on omat tuoteluettelonsa maataloustuotteissa, ja etuuskohtelu myönnetään monille tuotteille kiintiöiden puitteissa. Tekstiilituotteilla on myös erillisiä rajoituksia. Sopimuksen mukaisia alkuperätuotteita ovat

- sopimusmaissa tuotetut tuotteet, joissa ei ole yhtään tuontiaineksia
- sopimusmaissa riittävästi valmistetut tuotteet; valmistus katsotaan riittäväksi, jos valmistuksessa käytettyjen ulkopuolisten aineiden 4-numeroinen nimike muuttuu valmistuksen seurauksena

- tuotteet, joiden tuotekohtaiset valmistusehdot täyttyvät. Kolmansien maiden arvo-osuuteen ja valmistusasteeseen liittyen on rajoituksia.

(Melin 2011, 97–98.)

EUR.1 –tavaratodistus

EUR.1-tavaratodistusta käytetään useimmissa EU:n vapaakauppa- ja vastavissa muissa tullietuussopimuksissa ja -järjestelyissä alkuperätodistuksena. Tavaratodistus oikeuttaa etuuskohteluun. Todistuksen vaihtoehtona voidaan käyttää arvorajallista kauppalaskuilmoitusta tai luvanvaraista valtuutetun viejän kauppalaskuilmoitusta. (Tulli, s.a. EUR.1-tavaratodistus.)

A. TR. –tavaratodistus

A.TR. -tavaratodistusta käytetään yhteisön ja Turkin välisessä kaupassa. Todistuksella ei todisteta tavaran alkuperää, vaan tavaran vientiä vapaasta liikkeestä. (Melin 2011, 99.) Tavaran luovutus vapaaseen liikkeeseen on tuontitullausmenettelyistä yleisin ja se sisältää lain mukaan tullien ja verojen kantamisen sekä kauppapoliittisten toimenpiteiden soveltamisen. (Melin 2011, 257.)

Todistus voidaan antaa Turkissa, yhteisössä tai kolmannessa maassa valmistetulle tavaralle. Todistuksen antaa ja allekirjoittaa viejä ja sen vahvistaa tulliviranomainen tai valtuutettu viejä omalla leimallaan. Todistusta ei käytetä maatalous- tai terästuotteiden kaupassa. (Melin 2011, 99–100.)

Viejän ilmoitus kauppalaskussa

Viejän ilmoitus annetaan laskussa tai liitteessä, jossa tavarat on eritelty. Useissa sopimuksissa on edellytyksenä viejän ilmoitukselle, että alkuperätuotteiden arvo ei saa ylittää tiettyä valuuttamäärää. Viejän ilmoituksessa on ilmoitettava valtuutetun viejän lupanumero. Ilmoitusta ei tarvitse allekirjoittaa, mutta viejä sitoutuu vastaamaan siitä kuin allekirjoitetusta ja annettava selvitys alkuperästä vaadittaessa. (Melin 2011, 99.)

3.2.2 ATA Carnet

ATA Carnet -sopimuksen mukaan voidaan viedä tavaroita väliaikaisesti sopimukseen liittyneisiin maihin. ATA Carnet -asiakirjalla voidaan viedä näyttelytavaroista, ammatinharjoittamiseen tarvittavia välineitä, kaupallisia näytteitä, mainosmateriaaleja ja tieteellisiä laitteita. Tavaroiden osalta on annettu lisäksi tarkentavia määräyksiä. Sopimuksella pyritään yksinkertaistamaan ja helpottamaan väliaikaista tullivapausmenettelyä em. tavararyhmien osalta. (Melin 2011, 101.)

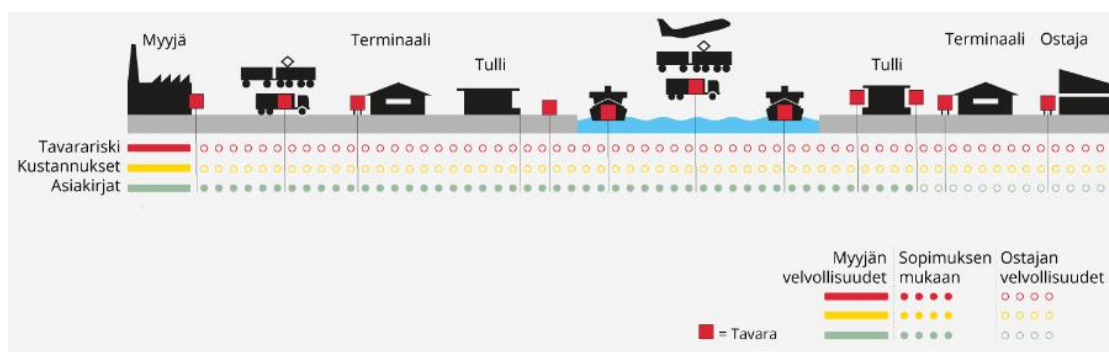
ATA Carnet'illa korvataan tulliasiakirjat lähtömaassa ja väliaikaisessa vientimaassa sekä se toimii tavaroiden kauttakulkuasiakirjana maasta toiseen. Asiakirjan avulla muodostuu kansainvälisesti hyväksyttävä takuu, joka kattaa mahdollisesti perittävän tullin ja tuontiverot tuotavista tavaroista. (Melin 2011, 101.)

3.3 Incoterms 2020

Incoterms-ehtojen tavoitteena on luoda samankaltainen tulkinta tavaran toimitukseen liittyvistä ehdoista eri puolilla maailmaa. Incoterms-toimitusehdot ovat olennainen osa myyjän ja ostajan välistä kauppasopimusta kansainvälisessä kaupassa. Kauppalaskulla ilmoitettu toimitusehto määrittää, milloin vastuu kaupan kohteena olevasta tavarasta ja siihen liittyvistä kustannuksista siirtyy myyjältä ostajalle. Valittu toimituslauseke ei kuitenkaan sido kolmatta osapuolta, esim. rahdinkuljettajaa. Rahdinkuljettajaa sitoo kuljetussopimus tai kuljetusehdot.

Incoterms-lausekkeita on yhteensä yksitoista, ja ne voidaan jakaa kahteen ryhmään: kaikkiin kuljetusmuotoihin ja vain vesikuljetusmuotoihin soveltuvat lausekkeet (Incoterms 2020, s.a). Kaikkiin kuljetusmuotoihin soveltuvia toimituslausekkeita on seitsemän kappaletta.

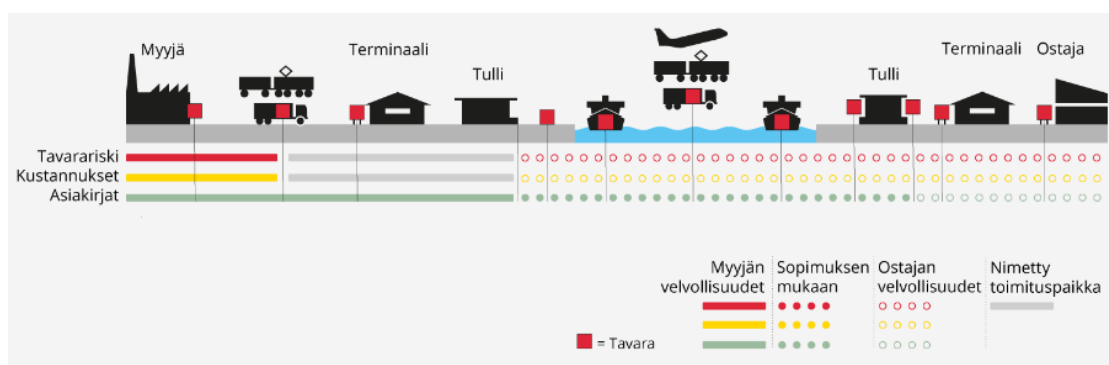
1) EXW – Ex Works (noudettuna lähettäjältä)



Kuva 2. EXW-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

Myyjä ilmoittaa ostajalle, kun tavara on valmis lastattavaksi myyjän tiloissa tai muussa nimetyssä paikassa. Myyjällä ei ole vastuuta järjestää tavaralle kuljetusta, eikä lastata tavaraa kuljetusvälineeseen. Ostaja järjestää tavaralle kuljetuksen ja toimittaa tarvittavat asiakirjat. Kaikki riskit kuuluvat ostajalle. (Scholl, 2019; kuva 2.)

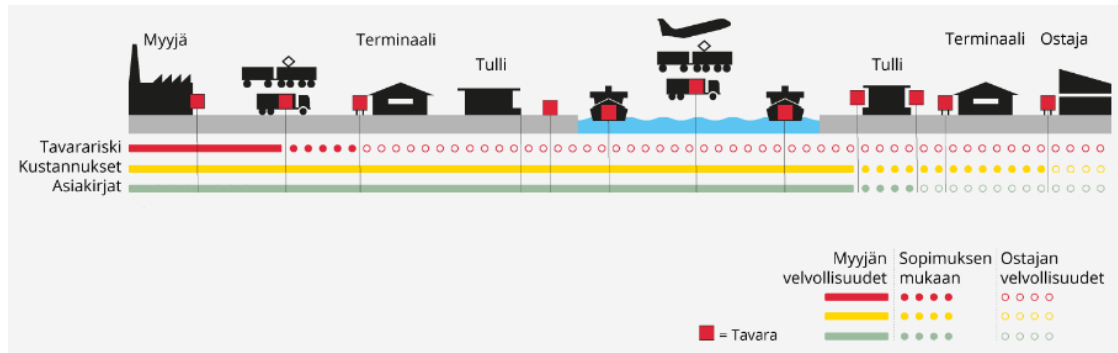
2) FCA – Free Carrier (vapaasti rahdinkuljettajalla)



Kuva 3. FCA-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

Myyjän näkökulmasta tavarat katsotaan toimitetuksi siinä vaiheessa, kun tavarat ovat saatavilla rahdinkuljettajalle tai muulle ostajan nimeämälle henkilölle myyjän tiloissa, tai tavara on liikkunut muuhun nimettyyn sijaintiin ostajan järjestämässä kuljetuksessa. Kun tavara voidaan todeta olevan toimitettu myyjän näkökulmasta, kaikki vastuut ja riskit siirtyvät ostajalle. (Scholl, 2019; kuva 3.) Myyjän tulee toimittaa lähtömaan tullimuodollisuuksiin tarvittavat asiakirjat.

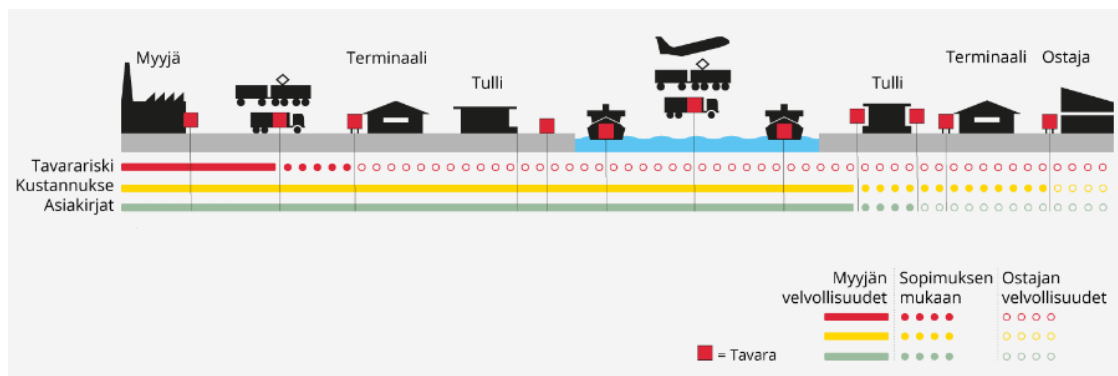
3) CPT – Carriage Paid To (kulut maksettuina – nimetty määräpaikka)



Kuva 4. CPT-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

Myyjällä on vastuu toimittaa tavara rahdinkuljettajalle tai muulle ostajan nimeämälle henkilölle sovitussa paikassa määrämaassa. Myyjä vastaa toimituksen kustannuksista nimettyyn paikkaan asti. Myyjä ei kuitenkaan ole vastuussa siitä, että tavarat ovat kuljetuksen jälkeen hyväkuntoisia tai kaikki tavarat ovat perillä. Myyjän tavaravastuu poistuu, koska tavarariski siirtyy ostajalle siinä vaiheessa, kun tavara luovutetaan rahdinkuljettajalle. (Scholl, 2019; kuva 4.)

4) CIP – Carriage and Insurance Paid To (kuljetus ja vakuutus maksettuina – nimetty määräpaikka)

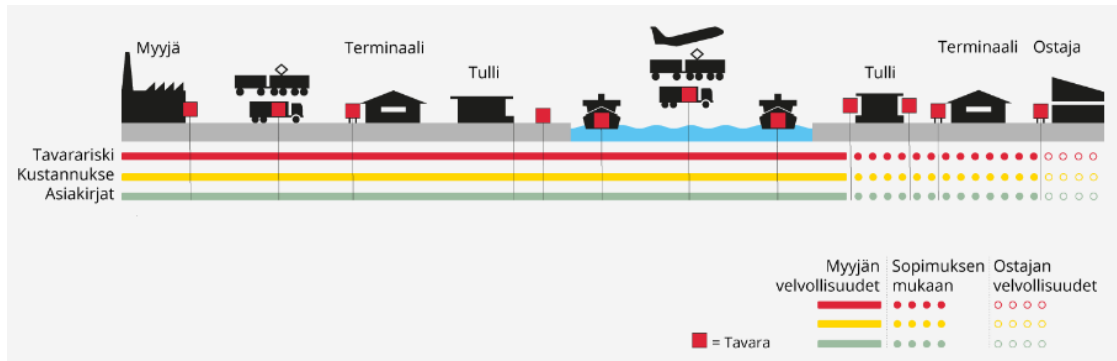


Kuva 5. CIP-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

CIP-toimitusehto vastaa ominaisuuksiltaan CPT-toimitusehtoa, eli myyjällä on vastuu toimittaa tavara rahdinkuljettajalle tai muulle ostajan nimeämälle henkilölle sovitussa paikassa määrämaassa ja myyjä vastaa toimituksen kustan-

nuksista nimettyyn paikkaan asti. Ainoa ero toimitusehdoissa on se, että myyjän tulee vakuuttaa tavara, kunnes tavara on toimitettu sovittuun määräpaikkaan. (Scholl, 2019; kuva 5.)

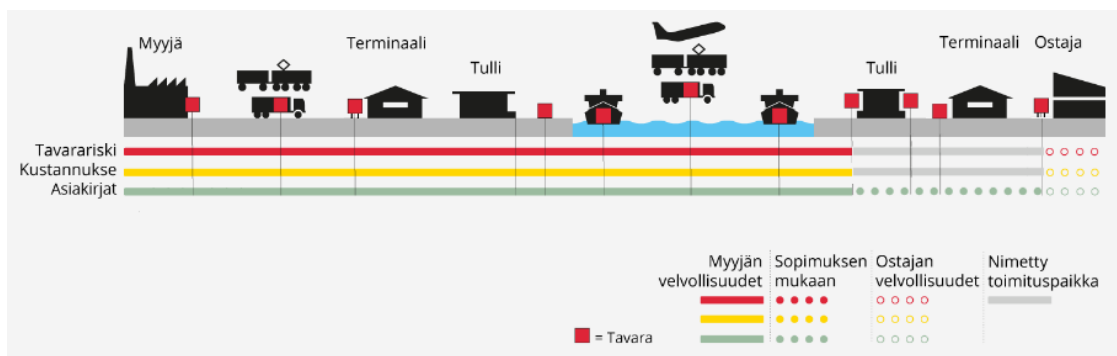
5) DAP – Delivered At Place (toimitettuna määräpaikalle, nimetty määräpaikka)



Kuva 6. DAP-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

Myyjä kantaa vastuun kaikista mahdollisista riskeistä nimetylle määräpaikalle asti. Kun tavara on asetettu ostajan käytettäväksi nimetyssä määräpaikassa ja valmiina purettavaksi, tavarariski siirtyy ostajalle. Ostaja hoitaa myös tuonti-muodollisuudet. (Scholl, 2019; kuva 6.)

6) DPU – Delivered at Place Unloaded (toimitettuna määräpaikassa purettuna)

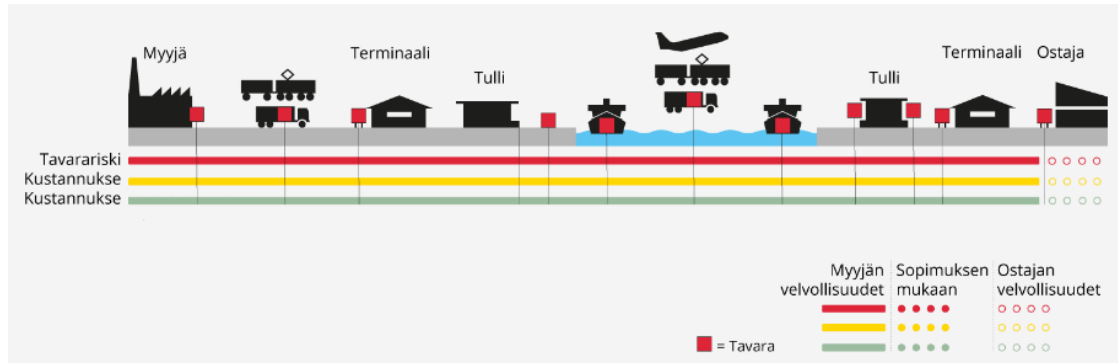


Kuva 7. DPU-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

Myyjällä on vastuu kaikista kustannuksista ja riskeistä, kunnes tavara purettu sovittuun paikkaan. Toimitusehdon mukaan myyjän tulee järjestää tavarantoimituksen

purku sovituspaikassa. Toimitusehto on samankaltainen kuin DAP, ainoana erona on, että myyjän tulee purkaa tavara. (Scholl, 2019; kuva 7.)

7) DDP – Delivered Duty Paid (toimitettuna tullattu, nimetty määräpaikka)



Kuva 8. DDP-toimitusehto (Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a.)

Myyjällä on vastuu toimittaa tavara nimetylle määräpaikalle ja hoitaa lähtömaan vientimuodollisuuksien lisäksi määrämaan tuontimuodollisuudet. Myyjällä vastaa kuljetuksiin liittyvistä riskeistä sekä maksaa mahdolliset vienti- ja tuontitullausmaksut kokonaisuudessaan. (Scholl, 2019; kuva 8.)

4 VIENTITULLAUS

Suomen tulli on osa Euroopan unionin ylläpitämää tullijärjestelmää. Tulli on osa logistisia toimitusketjuja edistään yritysten ulkomaankaupan sujuvuutta ja lainmukaisuutta asiakasyhteistyöllä sekä hyödyntämällä sähköistä tiedonsiirtoa. Tullin tehtävänä on valvoa kolmansien maiden kaupassa eli ulkokaupassa EU:n alueelle tuotavien tavaroiden kulkua. Tulli kantaa tullit, verot ja maksut, jotka liittyvät ulkomaankauppaan ja tavaroiden valmistukseen. (Melin 2011, 246.)

Vienti-ilmoitus

Viennillä tarkoitetaan unionitavaroiden vientiä EU-maiden tai unionin veroalueen ulkopuolelle. Kun tavaroista annetaan viennin tulli-ilmoitus, tavarat asetetaan

taan vientimenettelyyn. Vienti-ilmoituksella olevien tietojen perusteella vientimaan tulliviranomainen valvoo vietävään tavaraan kohdistuvia vientirajoituksia ja -kieltoja sekä tavarankuivumista EU:sta. Vientivalvonnalla on myös keskeinen rooli rikollisuuden ja terrorismin torjunnassa. (Mitä vienti on? s.a.)

Tullinimikkeet

Euroopan Unionissa sovelletaan kahta eri tullinimikkeistöä, Taric- ja CN-nimikkeistöä (Combined Nomenclature). Ainoa ero niiden välillä on nimikemäärä, CN-nimikkeitä on noin 10 000 ja Taric-nimikkeitä 16 000. Molemmat nimikkeistöt pohjautuvat Suomessakin käytössä olleeseen harmonoidun tavarankuivaus- ja koodausjärjestelmän nimikkeistöön eli HS-nimikkeisiin (Harmonized System). Vientitullauksessa käytetään CN-nimikkeistön 8-numeroisia nimikkeitä ja tuontitullauksessa Taric-nimikkeistön 10-numeroisia nimikkeitä. (Hörkkö, ym. 2010, 193.)

Liiketoiminnan luonnekoodit

Liiketoiminnan luonnekoodeilla saadaan käsitys vientitapahtuman luonteesta. Luonnekoodista käy ilmi, onko vietävä tavara myyty suoraan, palautumassa, menossa jalostettavaksi/korjattavaksi tai onko tavarankuivumista siirtymässä ilman rahallista korvausta vastineena. Luonnekoodit muuttuivat viennin, tuonnin ja sisäkaupan ilmoituksissa 1.1.2022. Ennen muutosta puhuttiin kauppatapahtuman luonnekoodeista. (Tulli, 2021.) Yleisimpiä luonnekoodeja ovat:

- 11** – Suora myynti/osto lukuun ottamatta yksityisten kuluttajien harjoittamaa suoraa kauppaa tai suoraa kauppaa yksityisten kuluttajien kanssa
- 12** – Yksityisten kuluttajien harjoittama suora kauppa tai suora kauppa yksityisten kuluttajien kanssa
- 21** – Tavarankuivumisen palautus
- 22** – Palautettujen tavaroiden korvaaminen
- 23** – Palauttamattomien tavaroiden korvaaminen
- 34** – Liiketoimet, joihin liittyy omistuksen siirto ilman rahallista korvausta
- 60** – Väliaikaiset viennit (esim. jalostus, laina).

(Tulli-ilmoituksessa käytettävät koodit; Liiketoiminnan luonnekoodit 1.1.2022 alkaen, s.a.)

4.1 Vientimenettelyt

Kun tavarasta ilmoitetaan Tullille, käytetään 7-merkkistä menettelykoodia muodossa XXXX XXX. Ensimmäiset neljä merkkiä ovat numeroita ja tavarän menettelykoodi, viimeiset kolme merkkiä ovat kirjaimia ja tavarän kansallinen menettely. Menettelykoodi ilmoitetaan tavarän ja ilmoituksen luonteen mukaan.

Lopullinen vienti on menettelyistä yleisin. Tavara viedään lopullisesti EU:n ulkopuolelle, eikä niitä ole tarkoitus tuoda takaisin EU:hun. Vienti-ilmoituksella tullimenettelykoodiksi ilmoitetaan 10-alkuinen koodi. (Mitä tarkoitusta varten tavara viedään? s.a.)

4.1.1 Väliaikaiset vientimenettelyt

Tavara voidaan viedä väliaikaisesti unionin ulkopuolelle. Väliaikaisesti viedyt tavarat tulee palauttaa takaisin EU:hun määräajan sisällä. Takaisin tuotavista tavaroista ei kanneta tullia tai arvonlisäveroa, jos niistä on annettu tulli-ilmoitus väliaikaiseen vientiin. (Mitä tarkoitusta varten tavara viedään? s.a.)

Kun tavara viedään esimerkiksi näyttelyyn tai messuille ja ne palautuvat samassa kunnossa takaisin, käytetään koodia 23xx. Koodia käytetään myös, kun tavaroita viedään kaupanedistämistarkoituksessa. Kansallisella menettelykoodilla 7VQ voidaan ilmoittaa tavarän olevan menossa testaukseen, jonka jälkeen tavara palautuu EU:hun. (Mitä tarkoitusta varten tavara viedään? s.a.)

Kun tavara viedään korjattavaksi, jalostettavaksi tai muutoin käsiteltäväksi, ja sen tuontitulli on nolla alkuperän, tariffiluokittelun tai muun syyn perusteella, tulee vienti-ilmoituksella käyttää menettelykoodia 22xx. Jos on tarkoituksena testata, pystytäänkö tavaraa korjaamaan, käytetään kansallista menettelyä 7VQ. (Mitä tarkoitusta varten tavara viedään? s.a.)

Jos ulkoiseen jalostukseen asetetun tavaran tuontitulli on suurempi kuin nolla sen palautuessa takaisin unioniin, käytetään menettelykoodia 21xx (Mitä tarkoitusta varten tavara viedään? s.a). Kansallinen menettely valitaan sen perusteella, onko viejällä Tullin lupakeskuksen myöntämä kirjallinen lupa. Jos viejällä on ulkoisen jalostuksen lupa, käytetään kansallista menettelyä 7UA. Jos lupaa ei ole, käytetään menettelyä 7UB. Menettelykoodin 7UB vienti-ilmoitus voi olla samalla ilmoitus menettelyyn asettamisesta sekä lupahakemus. Tulli myöntää luvan ulkoisen jalostuksen käyttämiseen hyväksymällä ilmoituksen ja luovuttamalla tavarat menettelyyn. (Ulkoisen jalostus, s.a.)

Jälleenvienti

Kun tavara on tuotu Suomeen väliaikaisesti ja sen tuontimenettely päätetään, on tavaroista annettava jälleenvienti-ilmoitus. Jälleenvienti-ilmoituksella käytetään menettelyä 3153. (Väliaikainen maahantuonti 2022, 9.) Kansallinen menettely määräytyy sen mukaan, onko väliaikainen maahantuonti ollut täysin (7VL) vai osittain (7VM) tuontitulliton (Tulli-ilmoituksessa käytettävät koodit; Koodit-Koder-Codes, 0027, s.a).

Sisäiseen jalostukseen tuodut tavarat tulee myös jälleenviedä. Sisäisen jalostuksen jälleenviennin vientimenettely on 3151 ja kansalliseksi menettelyksi ilmoitetaan 7SA tai 7SB. Kun menettely on 7SA, on tavaran tuonti-ilmoitusvaiheessa käytetty tavanomaista lupamenettelyä. Menettelyä 7SA varten tulee yrityksellä olla sisäisen jalostuksen lupa. Menettely 7SB on yksinkertaistettu lupamenettely, joka myönnetään tulli-ilmoituksen perusteella. (Sisäinen jalostus 2018, 1–4.)

Ennakkovienti

Kun unionitavaroista valmistetut tuotteet viedään ennen tuontitavaroiden menettelyyn asettamista, on kyse ennakkoviennistä. Ennakkoviennin käyttö vaatii aina tavanomaisen sisäisen jalostuksen luvan, jonka jatkolomakkeessa on mainittu ennakkoviennin salliminen. Ennakkoviennissä vientimenettelyn koodi on 1100 tai 1140 ja kansallinen menettely on 7SE. (Sisäinen jalostus 2018, 5.)

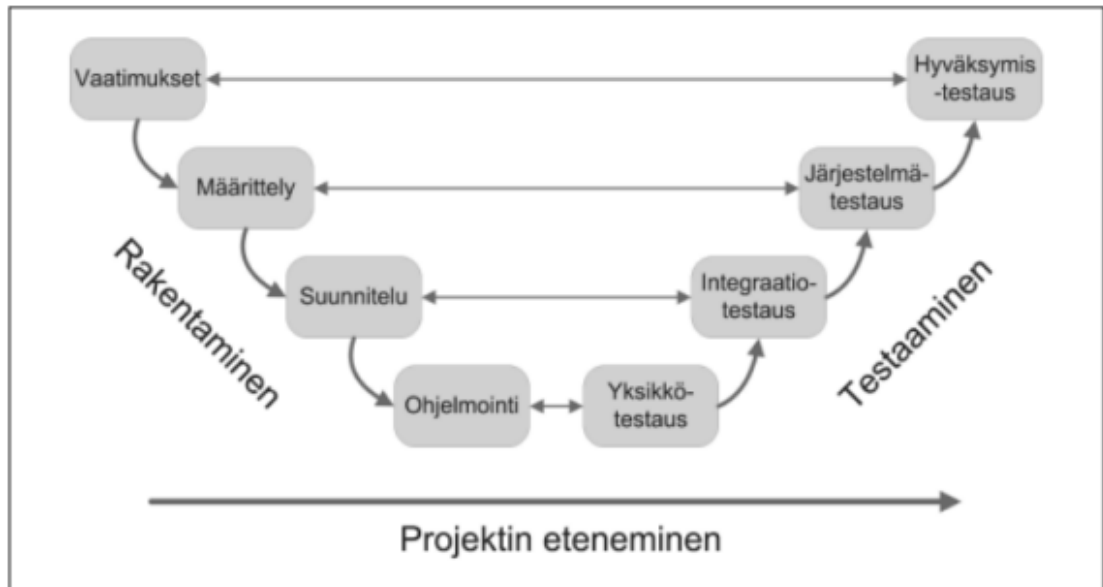
5 OHJELMISTOPROJEKTI JA KÄYTTÖÖNOTTO

Hankintaprosessissa on tärkeää, että liiketoiminnan tarpeet ja vaatimukset ohjaavat prosessia. Tarpeiden ja vaatimusten tulisi toimia hankintaprosessin käynnistäjinä. Prosessin alussa tulee varmistaa, että hankinnan kohde on asianmukaisesti ja yksiselitteisesti määritelty. Jos hankinnan kohde halutaan määritellä kohteen toimintojen tai ominaisuuksien mukaan, vaihtoehtoja on tarjolla enemmän. Vaihtoehtoista voidaan toimittajan avustuksella valita yritykselle sopivin. Mikäli tarve määritellään merkin tai mallin perusteella, hankintaprosessi yksinkertaistuu merkittävästi. (Nieminen 2017, kappale 3.)

5.1 Ohjelmistotestaus

Kasurisen (2013, 10) mukaan ohjelmistotestaus kuuluu ohjelmistotuotannon piiriin. Ohjelmistotestauksella tarkoitetaan työtä, jolla pyritään varmistamaan, että toteutettavasta ohjelmistosta tulee toivotun kaltainen ja että sen ominaisuudet toimivat suunnitellun mukaisesti. Käytännön tasolla testausta voidaan pitää myös jatkuvana vertaustehtävänä, koska testauksen työ on tarkastaa, että aikaiseksi saatu työ vastaa sitä, mitä on ollut tarkoitus tehdä sekä tunnistaa ne kohdat, joissa tuotos poikkeaa suunnitellusta.

Ohjelmiston tekniselle testaamiselle voidaan määritellä kolme päävaihetta V-mallin (kuva 9) mukaisesti. Nämä kolme vaihetta ovat yksikkötestaus, integraatiotestaus ja järjestelmätestaus. Vaiheista voidaan puhua myös testaustasoina, koska niissä tehty testaus tapahtuu eri tasoilla. (Kasurinen 2013, 51.)



Kuva 9. Testauksen V-malli (Kasurinen 2013, 51)

Yksikkötestaus on yksittäisen moduulin tai funktion toiminnan tarkastelua toteutuksen yhteydessä. Yksikkötestauksen useimmiten suorittaa kehittäjä tai ohjelmoija. Yksikkötestauksella pyritään varmistamaan, että luotu toiminto tai muutos jo olemassa olevaan järjestelmään toimii vähintään periaatteen tasolla. Testaus voidaan suorittaa rakentamalla joukko funktiokutsuja, joihin reagoimalla komponentin tulisi esimerkiksi toteuttaa oikeanlainen toiminto. Jos testi epäonnistuu, ohjelmoija saa välittömästi palautteen, että ohjelmoidussa komponentissa on virhe ja virhe pystytään korjaamaan ennen kuin se on osa laajempaa kokonaisuutta. Yksikkötestauksen keskittyessä yhteen komponenttiin tai moduuliin, ei kyseisellä tasolla saada tietoa, kuinka testauksen kohteena oleva komponentti tai moduuli kommunikoi järjestelmän muiden osien kanssa. (Kasurinen 2013, 51–52).

Integraatiotestaus tehdään yksikkötestauksen jälkeen. Tällä testaustasolla aloitetaan järjestelmän eri osien yhteensovittaminen, tavoitellen komponenttien tai moduulien kykyä toimia yhdessä käytännön tasolla. Integraatiotestaus tehdään testitapauksia, jotka ovat laajempia kokonaisuuksia kuin yksikkötasolla, mutta eivät kuitenkaan koske kokonaista järjestelmää. Integraatiotestauksessa voidaan tarkastella eri komponenttien välistä informaationvaihtoa. Testivaiheessa lähdetään ajattelutavasta, että kokonaisuuteen, jonka on todistettu toimivan, lisätään uusi osa ja tarkistetaan että ne toimivat yhdessä. (Kasurinen 2013, 54.)

Terminsä mukaisesti järjestelmätestaus tarkoittaa testaustyötä, jota tehdään kokonaiselle järjestelmälle. Ennen järjestelmätestausta komponentit tai moduulit on yksikkötestattu ja todettu toimivaksi kokonaisuudeksi integraatiotestauksen koonnin yhteydessä. Järjestelmätestaustasolla varmistetaan, että järjestelmä saavuttaa kaikki sille asetetut tavoitteet ja toimii yhtenä laajempina kokonaisuutena. Järjestelmän toiminnallisuutta tarkastellaan testiympäristössä kuormitus- tai käyttäjätestauksena tai tutkivana testaamisena. Testausvaiheessa järjestelmälle voidaan tehdä muutoksia, jos yksittäisistä komponenteista löytyy virheitä. (Kasurinen 2013, 56–57).

Hyväksymistestauksessa järjestelmän toiminnallisuuksia todennetaan, kun järjestelmä siirretään lopulliseen kohdeympäristöön, eikä järjestelmään tehdä enää merkittäviä muutoksia. V-mallin viimeisessä testausvaiheessa osoitetaan ohjelman riittävän laadukas täyttäen sille määritetyt vaatimukset ja ohjelma hyväksytään virallisesti. (Kasurinen 2013, 57).

5.2 Käyttöönotto

Kun organisaatiossa tai sen osassa otetaan käyttöön uusi tietojärjestelmä, on kyse suuresta muutoksesta. Toimintatapa- tai prosessi muuttuu uuden järjestelmän myötä. Siksi olisikin hyvä jakaa ohjelmistohanke kahteen erilliseen projektiin; tietojärjestelmän toteuttamiseen ja käyttöönottoon. Käyttöönottoon tulisi tehdä oma suunnitelmansa, jolla pyritään ohjaamaan järjestelmän käyttäjien koulutusta, uusien toimintatapojen hyväksymistä organisaatiossa ja käyttäjien osallistamista hyväksymistesteihin. (Lehtimäki, 2006.)

Uusien toimintatapojen hyväksyminen ja vanhoista luopuminen ei ole itseltään selvää. Toiminnan sopeuttaminen uuteen järjestelmään on erittäin tärkeää, jotta voidaan saavuttaa maksimaalinen hyötytaso mahdollisimman nopeasti. Uuteen työvälineeseensä tyytyväiset työntekijät ovat parhaita onnistuneen tietojärjestelmähankinnan tunnusmerkkejä. (Forselius 2013, 108–109.)

Tutkimusten ja kokemusten perusteella voidaan todeta, että liiketoimintaprosessien uudistamiseen liittyvät suuret tietotekniikkahankkeet epäonnistuvat

usein. Arvioiden mukaan vain noin kolmannes hankkeista onnistuu. Tietojärjestelmän käyttöönotolla saavutettavat tulokset riippuvat keskeisesti järjestelmien toteutus- ja käyttöönottoprosessista sekä niiden muodoista ja menetelmistä.



Kuva 10. Teknisen järjestelmän käyttöönoton prosessimalli. (Kettunen & Simons 2001, 20.)

Järjestelmän suunnittelu- ja käyttöönottoprosessi (kuva 10) voidaan nähdä monivaiheisena ja monimutkaisena tapahtumasarjana, joka ei etene suoraan tavoitteista toteutukseen ja tuotantoon. (Kettunen & Simons 2001, 20.)

5.3 Perehdytys

Opinnäytetyön kohteena olevan perehdytyksen tutkimisesta saadaan myös tärkeää tietoa tulevaisuutta varten. Uuden ohjelman perehdyttämissuunnitelmaa voidaan hyödyntää, kun vientihuolintaosastolle saapuu uusia työntekijöitä. Perehdytysohjelma on helpompi ottaa käyttöön ja ajan kanssa siitä muodostuu yleinen toimintatapa, kun se on suunniteltu perusteellisesti ja helposti päivitettävissä (Joki 2021, 88).

Oppiminen voidaan määritellä monin eri tavoin. Oppiminen voi olla toimintatapojen muuttumista, kypsymistä sekä uusien tietojen soveltamista ja kehittämistä. Oppimisprosessissa on välttämätöntä uuden tiedon sisäistäminen ja yhdistäminen aiemmin opittuun. Asenteet, tunteet ja arvot ovat yhtä tärkeitä kuin uuden tiedon hankinta oppimistapahtumassa. (Joki 2021, 118.)

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia uuden tietojärjestelmän perehdytysprosessia ja löytää mahdollisia parannuskeinoja prosessiin. Tutkimuksessa haastateltiin projektin omistajaa, päällikköä ja uuden järjestelmän käyttäjiä. Tutkimus toteutettiin maaliskuussa 2022. Tutkimus alkoi teemahaastatteluilla (liitteet 1–2), joiden tulokset toimivat osittain pohjana kyselylomakkeen laatimiselle. Projektin vastuuhenkilöitä haastateltiin teemahaastatteluilla ja käyttäjien kokemuksia ja mielipiteitä kerättiin kyselylomakkeella (liite 3). Haastateltavina olivat: Erno Parjanne (projektin omistaja), Olli Remonen (projektipäällikkö) ja vientihuolitsijat (käyttäjryhmä).

Vastuuhenkilöiden haastatteluissa (liitteet 1–2) pyrittiin luomaan kokonaiskuva projektin taustoista ja motiiveista sekä aikaisemman perehdytyksen tavoitteista ja suunnitelmallisuudesta. Käyttäjryhmän kyselylomakkeessa (liite 3) tiedusteltiin käyttäjien kokemuksia perehdytyksestä ja mikä perehdytyksessä on ollut mahdollisesti epäselvää ja onko jotain jäänyt puuttumaan. Kysymykset pohjautuivat oman osaamisen ja perehdytyskokemuksen vertailuun vanhan ja uuden järjestelmän välillä. Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 19 henkilölle ja kyselyn vastausprosentti oli 100 %. Lomakkeen keskimääräinen vastausaika oli 31 minuuttia ja 3 sekuntia.

6.1 Teemahaastattelujen tulokset

Projektin omistaja Erno Parjanteen haastattelulla (liite 1) oli tarkoitus hankkia tietoa yrityksen toimintaympäristöstä ja hankintapäätökseen johtaneista syistä sekä hankintaprosessia ohjaavista tekijöistä.

Tullattaviin vientilähetysiin sisältyy enemmän vaiheita terminaalikäsitelyssä, jonka takia on tärkeää, että vientihuolintaprosessi tapahtuisi tehokkaasti ja ennakkopainotteisesti. Vientihuolinta on osa operatiivista osastoa, joten sen järjestelmät kommunikoivat terminaalien järjestelmien kanssa suoraan. (Parjanne, 2022.)

Parjanteen (2022) mukaan järjestelmän hankintapäätökseen päädyttiin useista syistä. Yrityksen huolintaosasto on ollut reilun vuosikymmenen ajan ulkoisen palveluntarjoajan toimittamien huolintaohjelmien varassa. Näiden ohjelmien ominaisuuksiin ja laatuun on jossain määrin oltu tyytymättömiä. Uuden ohjelman valintaa ohjasi myös organisaation globaali strategia kehittää ohjelmaintfraa ottamalla käyttöön omia järjestelmiä. Strategian mukaisesti omien järjestelmien hankinnalla tavoitellaan kustannusetua, riippumattomuutta ja kykyä vaikuttaa ohjelmakehitykseen. Hankinnalla tavoitellaan myös yrityksen prosessien tehostamista. Organisaation omat järjestelmät ovat paremmin integroitavissa keskenään, millä voidaan saavuttaa tiedon nopeampi ja laadukkaampi välittäminen.

Projektipäällikkö Olli Remosta (2022) haastateltiin (liite 2), jotta projektin nykytilanteesta saadaan selkeä ymmärrys. Perehdytys suunnitelmaa laatiessa ja käyttöönottaessa on hyvä ottaa huomioon, missä vaiheessa projekti on ja milloin perehdyttäminen olisi järkevä aloittaa.

Haastattelussa kävi ilmi, että hankittu vienti-ilmoitusten tekoon käytettävä moduuli ja sen sanomaliikenne Tullin järjestelmien kanssa toimii. Järjestelmäkokonaisuudessa on kuitenkin ilmennyt ongelmia, joihin etsitään tällä hetkellä ratkaisuja. Vientidokumenttien arkistointiin käytettävä moduuli ei säilytä lähetyksen tietoja tarpeeksi pitkään, vaan tiedot katoavat muutaman päivän kuluessa. Dokumenttien tulisi säilyä järjestelmässä kauemmin, sillä asiakkaalla on oikeus vienti-ilmoituksen oikaisuun 30 päivän kuluessa, ja vienti-ilmoitus itsessään on voimassa 150 päivää. Toinen kokonaisuus, johon etsitään ratkaisua, on lähetyksen tilanteen tarkistus terminaalissa vienti-ilmoituksen suhteen. Tavaraa ei saa lastata, ennen kuin Tulli on antanut siihen luvan luovuttamalla luovutuspäätöksen.

Vaikka kyseessä on yrityksen oma järjestelmä, näihin ongelmiin ei ole vielä löydetty sopivaa ratkaisua sisäisten kanavien kautta. Projektissa pyritään luomaan kokonaisuus, josta saadaan selkeitä hyötyjä aikaisempaan järjestelmäkokonaisuuteen verrattuna, joten ratkaisujen tulee olla perusteltuja ja luotettavia.

Perehdytyksen suunnittelu ja toteutus on jäänyt tauolle, kun ohjelmien integroimiseen etsitään ratkaisuja. Ohjelma esiteltiin käyttäjille jo yksikkötestausvaiheessa ja eteneminen projektin vaiheissa on kestänyt odotettua kauemmin.

6.2 Käyttäjryhmän kokemukset

Käyttäjryhmää haastateltiin kyselylomakkeella (liite 3), joka toteutettiin Microsoft Forms-ohjelmalla. Kyselylomakkeen avulla oli tavoitteena hankkia tietoa käyttäjryhmän kokemuksista uuden järjestelmän parissa sekä tunnistaa kehityskohtia ja puutteita käyttäjille luodussa testiympäristössä. Myös käyttäjien asenteita ja tunteita uutta järjestelmää kohtaan tarkasteltiin. Työntekijöistä 53 % on työskennellyt osastolla 4 vuotta tai enemmän ja 37 % on työskennellyt alle kaksi vuotta osastolla. Loput 11 % työntekijöistä on työskennellyt 2–4 vuotta osastolla. Vahva jakautuminen tuottaa kyselystä vastauksia sekä kokeilemmista että tuoreemmista näkökulmista.

Kyselylomakkeen ensimmäisessä osiossa työntekijät arvioivat omaa osaamistaan vientihuollinnan keskeisissä työtehtävissä, jolloin he pystyivät arvioimaan osaamistaan käytännön tasolla vanhassa ja uudessa järjestelmäympäristössä. Osaamiseen liittyviin kysymyksiin vastatattiin asteikolla 1–10. Käyttäjryhmä arvioi perusosaamisensa vahvaksi keskiarvolla 8,63 sekä myös osaamisen vanhassa järjestelmässä, keskiarvolla 8,84. Käyttäjät arvioivat osaamisen uudessa merkittävästi huonommaksi, sillä sen keskiarvoksi muodostui 4,53. (Taulukko 1.) Lomakkeen ensimmäisessä osiossa käyttäjiä pyydettiin myös arvioimaan perehdytyksen onnistumista uuden ja vanhan järjestelmän välillä.

Aihe	Työntekijöiden keskiarvo
osaamisen arviointi (vanha järjestelmä)	8,84
osaamisen arviointi (uusi järjestelmä)	4,53
perehdytyksen onnistuminen (vanha järjestelmä)	7,74
perehdytyksen onnistuminen (uusi järjestelmä)	4,84

Taulukko 1. Osaaminen ja perehdytyksen onnistuminen. (Kyselylomakkeen tulokset, 2022.)

Toisessa osiossa kartoitettiin, mitkä asiat tuntuivat selkeiltä ja mitkä asiat epäselviltä uuden ohjelman harjoittelussa. Käyttäjää pyydettiin myös pohtimaan keinoja perehdytyksen parantamiseksi. Kaksitoista käyttäjää koki ymmärtäneensä uuden ohjelman käyttöperiaatteen. Vastauksista oli kuitenkin tulkittavissa, että käyttäjät pystyivät yleisesti ottaen mainitsemaan yhden tai kaksi asiaa selkeiksi, joka viittaa siihen, että syvempi ymmärrys järjestelmää kohtaan on heikkoa. Epäselviltä tuntuvia asioita nousi huomattavasti enemmän esiin, kun vaativammat työtehtävät ovat jääneet käyttäjiltä epäselviksi.

Järjestelmän antamat vastaukset koettiin epäselviksi ja vieraiksi. Kun järjestelmä antaa vastauksen, eli hyväksynnän, virheen tai hylkäyksen, käyttäjät eivät ole osanneet tulkita niitä. Kun niitä ei ole osattu tulkita, vaaditun toimenpiteen suorittaminen on ollut mahdotonta ja harjoittelu ei ole edennyt. Uudessa järjestelmässä on enemmän ominaisuuksia, joiden sisäistäminen tuntui käyttäjistä vaikealta. Käyttäjien toiveita perehdytykselle olivat työohjeet (17 ääntä) ja ohjattu harjoittelu (15 ääntä).

Lomakkeen kolmannessa osassa selvitettiin käyttäjien asenteita ja tuntemuksia uutta järjestelmää kohtaan. Kyselyn viimeisen osan vastausten perusteella käyttäjät eivät koe uutta järjestelmää hyvänä asiana ja uuden järjestelmän hyödyt verrattuna edelliseen järjestelmään ovat jääneet epäselviksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Kyselylomakkeella pyrittiin saamaan vastaukset opinnäytetyön keskeisiin kysymyksiin, jotka olivat:

- Miten työntekijät ovat kokeneet perehdytyksen?
- Millä keinoilla osaamista voidaan parantaa?
- Miten perehdytystä voidaan tehostaa?

Opinnäytetyölle asetetut tavoitteet sekä tutkijan henkilökohtaiset tavoitteet saavutettiin ja lopputulokseen voi olla tyytyväinen. Projektin vastuuhenkilöiden teemahaastatteluilla haluttiin saada laajempi ymmärrys projektista perehdytysuunnitelman laatimisen tueksi. Uudesta järjestelmän hyödyt pyritään tuo-

maan myös käyttäjien tietoisuuteen, jotta myös käyttäjät ymmärtävät järjestelmäkokonaisuutta paremmin. Järjestelmähankinnasta syntyvät edut operatiivisissa toiminnoissa korostavat myös onnistuneen käyttöönoton tärkeyttä.

Käyttäjien kokemusten perusteella oppimista tukeva materiaali on jäänyt vajaksi ja vaikealukuiseksi. Huonot kokemukset ovat vaikuttaneet käyttäjien asenteisiin negatiivisesti, mikä puolestaan vaikeuttaa oppimista entuudestaan. Kyselystä saatiin paljon tarkkaa tietoa, mitkä asiat tuntuvat vaikeilta käyttäjistä. Kerätyn tiedon avulla voidaan luoda käyttäjien toivomat kattavat työohjeet työvaiheista ja järjestelmän ominaisuuksista, joilla perehdytystä voidaan prosessina parantaa. Ilmiön tutkija on sopinut osaston esihenkilön kanssa, että tutkija ottaa vastuulle työohjeiden laatimisen. Tutkija koostaa käyttäjien palautteet ja toiveet liittyen järjestelmän ulkoasuun ja ominaisuuksiin.

Opinnäytetyön tekijänä ja uuden järjestelmän tulevana käyttäjänä uskon, että tutkimuksesta syntyi tietoa, jonka avulla voidaan parantaa käyttäjien oppimista. Henkilöt, joita ongelma koskee, pääsivät vaikuttamaan ongelman ratkaisemiseen. Henkilöt ovat näin myös avoimempia muutokselle ja sitoutuvat siihen.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska käyttäjäryhmän vastaukset alkoivat toistua, kun niitä tulkittiin. Saturaatio, eli kylläntyminen on luotettavuuden vahvistamiskeino. Saturaatiolla tarkoitetaan lähteistä tai tutkitavilta saatavien tutkimustuloksien toistumista. (Kananen 2015, 33.)

Ennen käyttäjien kouluttamista tulisi valita ohjelman pääkäyttäjät. Osaston vuoro-esihenkilöt ovat sopiva ratkaisu pääkäyttäjiksi, heidän kattava osaaminen yrityksen toimintaympäristöstä ja käytännöistä tukee myös järjestelmän oppimista ja ymmärtämistä. Pääkäyttäjän rooli on olla mukana käyttöönottoprojektissa ja myös sen jälkeen loppukäyttäjien tukena, kun järjestelmä on siirtynyt täysipäiväiseen käyttöön (Loikkanen, 2018). Työohjeista ei saada tehtyä täydellisiä heti alkuun, joten pääkäyttäjien merkitys korostuu myös sen suhteen. Uuden järjestelmän kaikista ominaisuuksista ja käyttömahdollisuuksista ei ole vielä selkeää käsitystä, joten työohjeet tulevat muuttumaan ensimmäisen version jälkeen paljon tulevaisuudessa.

Käyttäjien koulutus testiympäristössä voidaan aloittaa, kun työohjeet on saatu laadittua. Kun arkistointiin liittyvät tekniset ratkaisut on keksitty ja pääkäyttäjät on koulutettu, loppukäyttäjät voivat siirtyä harjoittelemaan ohjatusti tuotantoympäristöön. Tuotantoympäristössä on enemmän ominaisuuksia käytössä, minkä takia pääkäyttäjien ohjaus on tärkeää. Remosen (2022) mukaan tuotantoympäristöön siirtyvää lähetysdataa voidaan suodattaa alueellisesti. Pohjois-Suomen alueen vientilähetykset saapuvat terminaaliin seuraavana arkipäivänä (Parjanne, 2022). Näiden lähetyksien kanssa voidaan harjoitella tuotantoympäristössä, kun niiden käsittelyyn on enemmän aikaa.

Ehdotuksena jatkotutkimusaiheeksi työhön liittyen nousee uuden järjestelmän vaikutus käyttöönoton jälkeen yrityksen operatiivisen toiminnan tuottavuuteen ja sujuvuuteen vientilähetyksien käsittelyn osalta.

LÄHTEET

Eskola, J. & Suoraranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.

Finpro. 2013. Vientiprosessiopas, tarjouspyynnöstä tavarantoimituksiin. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/vienti-prosessiopas.pdf> [viitattu 15.12.2021].

Forselius, P. 2013. Onnistunut tietojärjestelmän hankinta. 3. painos. Helsinki: Talentum Media.

Huolintaliitto s.a. Mitä huolinta on. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/mita-huolinta-on.html> [viitattu 15.12.2021].

Hörkkö, H., Koskinen, H., Laitinen, P., Mattsson, M., Ollikainen, J., Reinikainen, A. & Wedermann, R. 2010. Huolinta-alan käsikirja. Uudistettu painos. Vantaa: Suomen Spedservice Oy.

IATA s.a. Dangerous Goods. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.iata.org/en/programs/cargo/dgr/>. [viitattu 16.12.2021].

Incoterms 2020, s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/yritys-asiakkaat/tuonti/incoterms-2020>. [viitattu 13.2.2022].

Joki, M. 2021. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 7., uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Helsingin Kamari Oy. Saatavilla: [https://kauppakamaritieto.fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021#kohta:Henkil\(\(f6\)st\(\(f6\)asiantuntijan\(\(20\)k\(\(e4\)sikirja](https://kauppakamaritieto.fi.ezproxy.xamk.fi/ammattikirjasto/teos/henkilostoasiantuntijan-kasikirja-2021#kohta:Henkil((f6)st((f6)asiantuntijan((20)k((e4)sikirja). [viitattu 14.3.2022].

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona, Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? E-kirja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225232> [viitattu 10.2.2022].

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. E-kirja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225237> [viitattu 25.3.2022].

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas, Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. E-kirja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225239> [viitattu 10.2.2022].

Kasurinen, J-P. 2013. Ohjelmistotestauksen käsikirja. Jyväskylä: Docendo.

Kettunen, J & Simons, M. 2001. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto pk-yrityksessä, teknologialähtöisestä ajattelusta kohti tiedon ja osaamisen hallintaa. Valtion teknillinen tutkimuskeskus. PDF-dokumentti. Saatavilla:

<https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/julkaisut/2001/J854.pdf>. [viitattu 23.2.2022].

Lehtimäki, T. 2006. Ohjelmistoprojektit käytännössä. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Loikkanen, R. 2018. Visma. Blogi. Saatavilla: <https://psa.visma.fi/blog/millainen-hyva-paakayttaja/>. [viitattu 24.3.2022].

Melin, K. 2011. Ulkomaan kaupan menettelyt, vienti ja tuonti. Tampere: Tammermekniikka / Amk-Kustannus Oy.

Mitä tarkoitusta varten tavara viedään? s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/vienti/mita-tarkoitusta-varten-tavara-viedaan>. [viitattu 18.2.2022].

Miten tavarän alkuperä osoitetaan, s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/vienti/miten-alkupera-osoitetaan>. [viitattu 16.2.2022].

Miten tavarän alkuperä osoitetaan, s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/vienti/miten-alkupera-osoitetaan>. [viitattu 16.2.2022].

Mitä vienti on? s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/yritysasiakkaat/vienti/mita-vienti-on>. [viitattu 15.2.2022].

Nieminen, S. 2017. Hyvä hankinta – parempi bisnes. E-kirja. Alma Talent. Saatavilla: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/FAGBHXC-TEB#/kohta:1\(\(20\)Hankintojen\(\(20\)rooli\(\(20\)liiketoiminnassa\(\(20\):1.2\(\(20\)Mit\(\(e4\)\)on\(\(20\)hankinta?\(\(20\)/piste:b4](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/FAGBHXC-TEB#/kohta:1((20)Hankintojen((20)rooli((20)liiketoiminnassa((20):1.2((20)Mit((e4))on((20)hankinta?((20)/piste:b4): [viitattu 23.2.2022].

Parjanne, E. 2022. Haastattelu 4.3.2022. Vantaa. DHL Express (Finland) Oy.

PSYM 2015. Pohjoismaisen Speditööriliiton yleiset määräykset. PDF-dokumentti. Saatavilla: https://www.huolintaliitto.fi/media/psym-2015_fi.pdf. [viitattu 15.12.2021].

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullinen tutkimus, näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Gaudeamus Oy. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225650> [viitattu 10.2.2022].

Remonen, O. 2022. Haastattelu 18.3.2022. Vantaa. DHL Express (Finland) Oy.

Scholl, 2019. Incoterms 2020. Blogi. Saatavilla: <https://dhl-freight-connections.com/en/trends/incoterms-2020/>. [viitattu 13.2.2022].

Sisäinen jalostus. 2018. Tulli. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/documents/2912305/3741829/Sis%C3%A4inen+jalostus/d85bf0e5-37c8-48df-ad0f-cbb1301e0174/Sis%C3%A4inen+jalostus.pdf>. [viitattu 3.3.2022].

Tulli. 2021. Kauppatahtuman luonnekoodit muuttuvat 1.1.2022 alkaen. Tiedote. Saatavilla: <https://tulli.fi/-/kauppatahtuman-luonnekoodit-muuttuvat-1.1.2022-alkaen>. [viitattu 2.3.2022].

Tulli-ilmoituksissa käytettävät koodit, Koodit-Koder-Codes. s.a. Tulli. Excel-tiedosto. Saatavilla: <https://tulli.fi/asiointi-info/palvelut/sanoma-asiointi/koodit>. [viitattu 3.3.2022].

Tulli-ilmoituksissa käytettävät koodit, Liiketoiminnan luonnekoodit 1.1.2022 alkaen. s.a. Tulli. Excel-tiedosto. Saatavilla: <https://tulli.fi/asiointi-info/palvelut/sanoma-asiointi/koodit>. [viitattu 2.3.2022].

Ulkoinen jalostus, s.a. Tulli. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/yritys-asiakkaat/tuonti/ulkoinen-jalostus>. [viitattu 18.2.2022].

Väliaikainen maahantuonti. 2022. Tulli. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/documents/2912305/3768611/V%C3%A4liaikainen+maahantuonti.pdf/0b45f1a9-c002-2327-e77a-135e60726abb/V%C3%A4liaikainen+maahantuonti.pdf?t=1645166653650>. [viitattu 22.2.2022].

Väliaikainen maahantuonti. 2022. Tulli. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://tulli.fi/documents/2912305/3768611/V%C3%A4liaikainen+maahantuonti.pdf/0b45f1a9-c002-2327-e77a-135e60726abb/V%C3%A4liaikainen+maahantuonti.pdf?t=1645166653650>. [viitattu 3.3.2022].

KUALUETTELO

Kuva 1. 4P-malli. Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas, Avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. E-kirja. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <https://kaakkuri.finna.fi/Record/kaakkuri.225239> [viitattu 10.2.2022].

Kuva 2. EXW-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 3. FCA-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 4. CPT-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 5. CIP-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 6. DAP-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 7. DPU-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 8. DDP-toimitusehto. Incoterms 2020 & 2010 –toimituslausekkeet s.a. IF. WWW-dokumentti. Saatavilla: <https://www.if.fi/yritysasiakkaat/vakuutukset/kuljetusvakuutukset/incoterms-2020> [viitattu 14.12.2021].

Kuva 9. Testauksen V-malli. Kasurinen, J-P. 2013. Ohjelmistotestauksen käsikirja. Jyväskylä: Docendo.

Kuva 10. Teknisen järjestelmän käyttöönoton prosessimalli. Kettunen, J & Simons, M. 2001. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto pk-yrityksessä, teknologialähtöisestä ajattelusta kohti tiedon ja osaamisen hallintaa. Valtion teknillinen tutkimuskeskus. PDF-dokumentti. Saatavilla: <https://www.vttresearch.com/sites/default/files/pdf/julkaisut/2001/J854.pdf>. [viitattu 23.2.2022].

Taulukko 1. Osaaminen ja perehdytyksen onnistuminen. (Kyselylomakkeen tulokset, 2022.)

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO, ERNO PARJANNE

Päivämäärä:

Haastateltava:

Haastattelun kesto:

Kertoisitko yrityksestä ja sen toimialasta?

Kertoisitko vientihuolintaosaston toiminnoista ja niiden merkityksestä yrityksessä?

Mitä syitä uuden järjestelmän hankkimisen taustalla oli?

- hankinnan kartoitus?
- uuden järjestelmän tavoitteet?

TEEMAHAASTATELUN RUNKO, OLLI REMONEN

Päivämäärä:

Haastateltava:

Haastattelun kesto:

Mikä tilanne on tällä hetkellä järjestelmän käyttöönoton suhteen?

Oliko henkilöstön perehdyttämiseen suunnitelmaa?

Mitä materiaaleja henkilöstön perehdyttämiseen on kehitetty tai käytetty?

KYSELYLOMAKKEEN RUNKO, KÄYTTÄJÄRYHMÄ

Kuinka monta vuotta olet työskennellyt vientihuolinnassa?

Asteikolla 1–10, kuinka hyvin koet osaavasi vientihuolinnan perusasiat?
(kauppatapahtumat, asiakirjojen tulkitseminen, tariffointi ja vientimenettelyt)

Asteikolla 1–10, minkä arvosanan antaisit omalle osaamisellesi vanhassa järjestelmässä?

Asteikolla 1–10, minkä arvosanan antaisit omalle osaamisellesi uudessa järjestelmässä?

Asteikolla 1–10, minkä arvosanan antaisit aikaisemmalle perehdytykselle vanhassa järjestelmässä?

Asteikolla 1–10, minkä arvosanan antaisit aikaisemmalle perehdytykselle uudessa järjestelmässä??

Ovatko jotkin asiat tuntuneet selkeiltä uuden järjestelmän perehdytyksessä?
(avoin vastaus)

Ovatko jotkin asiat tuntuneet epäselviltä uuden järjestelmän perehdytyksessä?
(avoin vastaus)

Mitkä keinot voisivat parantaa oppimista? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- työohjeet
- harjoittelu pienryhmissä
- ohjattu harjoittelu
- muu? (avoin vastaus)

Mikä uuden järjestelmän käytössä on tuntunut helpolta/mieluisalta? (ominaisuudet, ulkoasu, loogisuus, tms.) (avoin vastaus)

Mikä uuden järjestelmän käytössä on ollut haasteellista? (ominaisuudet, ulkoasu, loogisuus, tms.) (avoin vastaus)

Koen ymmärtäväni uuden järjestelmän hyödyt. (1 = täysin eri mieltä – 10 = täysin samaa mieltä)

Koen uuden järjestelmän hyvänä asiana. (1 = täysin eri mieltä – 10 = täysin samaa mieltä)