

Hantering av delleveranser och efterleveranser inom olika branscher

Utmaningar och lösningar

Heddi Raatikainen

Lärdomsprov

Företagsekonomi

2023

Lärdomsprov

Heddi, Raatikainen

Hantering av delleranser och efterleveranser inom olika branscher. Utmaningar och lösningar.

Yrkeshögskolan Arcada: Företagsekonomi, 2023.

Identifikationsnummer:

8810

Sammandrag:

Hantering av så kallade ”normala” leveranser orsakar sannolikt inte bekymmer för företag i olika branscher, i och med att de är återkommande och därmed förutsägbara. Däremot går saker inte alltid som planerat, och då kan delleranser och efterleveranser bli aktuella. Information kring delleranser och efterleveranser finns begränsat, varför ämnet utgör en god grund för forskning. I detta arbete tas det med hjälp av en kvalitativ forskning, i form av en strukturerad enkät, reda på hur olika företag, inom olika branscher i Finland hanterar delleranser (*jfr. finskans osatoimitus*) och efterleveranser (*jfr. finskans jälkitoimitus*), vid anskaffning av produkter och varor från distributörer. Eventuella utmaningar som delleranser och efterleveranser kan orsaka studeras också, likasom möjliga lösningar till dem framställs. I arbetet redogörs också för olika logistiska modeller relevanta för ämnet, bestående av de så kallade logistikens 7 R, leveransservicen, kundorderprocessen, likasom logistikens tre huvudsakliga flöden, alltså material-, information- samt pengaflöden. Den empiriska delen omfattar svar från totalt sex respondenter från olika företag, inom olika branscher. Resultatet visar att de mest förekommande utmaningarna gällande hantering av delleranser och efterleveranser bland respondenternas företag handlar om ökat arbete i leveransernas övervakning, ett större arbete i företagets materialstyrning på deras lager, samt större transportkostnader. Utmaningarna motarbetas med hjälp av bland annat aktiv kommunikation mellan delaktiga parter. Arbetets avgränsning lämnar rum för potentiell vidare forskning kring det relativt icke-forskade ämnet.

Nyckelord: logistik, dellerans, efterleverans, distributionskedja

Degree Thesis

Heddi, Raatikainen

Handling of part deliveries and subsequent deliveries in different industries. Challenges and solutions.

Arcada University of Applied Sciences: Business Administration, 2023.

Identification number:

8810

Abstract:

Handling so called "normal" deliveries would probably not cause trouble for companies within different industries, due to the fact that they are recurring and therefore predictable. Thus, things do not always turn out as planned and this is where part deliveries and subsequent deliveries turn out to be useful. The available information about part deliveries and subsequent deliveries is limited, why the topic is suitable for research. The aim of this study is to find out how different companies within different industries in Finland handle part deliveries and subsequent deliveries when acquiring products from suppliers. Based on a qualitative study, particularly a structured questionnaire, eventual challenges caused by part deliveries and subsequent deliveries are also studied, and possible solutions to them are presented. This study also includes discussion of relevant logistical models, such as the so called "7 Rs in logistics", the delivery-service, the order process, and the main flows of logistics, which are the material, information, and monetary flows. The empirical part of the study contains answers from a total of six respondents that represent different companies within different industries. The result of this study shows that the most appearing challenges regarding part deliveries and subsequent deliveries in the respondents' companies are about increases in the monitoring of the deliveries, more work in materials management in the companies' warehouses, and also bigger transport costs. These above-mentioned challenges are countered with, for example, good communication between the involved parties. The demarcation of this study leaves room for potential further research of the subject.

Keywords: logistics, part deliveries, subsequent deliveries, supply chain

Innehåll

1	Inledning	4
1.1	Problemformulering	4
1.2	Syfte	5
1.3	Avgränsningar	5
2	Teori.....	6
2.1	Logistikens 7 R	6
2.2	Leveransservicen	7
2.3	Logistikens flöden	9
2.4	Kundorderprocessen.....	10
2.5	Begreppen delleverans och efterleverans	12
2.6	Lagerstyrda och kundstyrda produkter	12
3	Metod	13
3.1	Kvalitativ forskningsmetod	13
3.2	Enkäter.....	14
3.2.1	Utmaningar med enkäter.....	14
3.2.2	Fördelar med enkäter	15
3.3	Tillvägagångssätt.....	15
3.3.1	Öppna frågor i enkäter.....	16
3.4	Val av respondenter.....	16
3.5	Reliabilitet.....	16
3.6	Validitet.....	17
3.7	Analys av data.....	17
3.8	Etiska frågor	18
4	Resultat	19
4.1	Respondenternas bakgrund.....	20
4.2	Företag A.....	20
4.3	Företag B.....	21
4.4	Företag C.....	22
4.5	Företag D	23
4.6	Företag E	24
4.7	Företag F	24
5	Diskussion	25
5.1	Resultatdiskussion	25
5.2	Metoddiskussion.....	28
6	Slutsatser	29
6.1	Arbetets begränsningar	29

6.2	Förslag till vidare forskning.....	30
Källor	31
Bilagor	32

1 Inledning

Kortfattat kunde logistik förklaras som transport och lagring av olika typer av varor. I själva verket innefattar begreppet logistik dock mycket mera. I dagens läge handlar logistik om reglering av material- penga- och informationsflöden. I och med att logistiken är ett så pass brett ämne kan den delas i flera delområden. Dessa delområden innefattar, förutom transport och lagring av varor, bland annat distribution, hantering av distributionskedjan samt verksamhet inom olika organisationer. (Logistiikan Maaailma, 2022b)

Leveranser spelar en stor roll i logistiken, speciellt då man talar om transporter i en fungerande distributionskedja. En distributionskedja kunde förklaras som ett nätverk som består av olika typer av organisationer, som till exempel producenter, distributörer och återförsäljare. Dessa organisationer styr och utvecklar tillsammans material- och pengaflöden, för att optimera användningen av tillgängliga resurser. Syftet med distributionskedjan är att skapa mervärde, både kostnadseffektivt och kundorienterat. Distributionskedjan fungerar som en sammankopplande aktör mellan företag och deras leverantörer, distributörer, samt kunder. (Logistiikan Maaailma, 2022a)

Leveranser utgör en viktig del i de allra flesta återförsäljares vardag. Utan leveranser vore anskaffning av material eller säljfärdiga produkter från distributörer rentav omöjligt. Av denna orsak anser jag att det är viktigt att känna igen de utmaningar som kan uppkomma i distributionskedjans materialflöde i samband med hantering av leveranser, specifikt delleranser och efterleveranser inom olika branschen.

1.1 Problemformulering

Definitionen på begreppen dellerans och efterleverans har gemensamma drag, men ska inte förväxlas med varandra. Delleranser och efterleveranser skiljer sig från så kallade ”normala” leveranser på flera sätt. Hantering av delleranser och efterleveranser kan således åstadkomma utmaningar för sina mottagare, i detta fall olika typer av företag, i olika branscher.

Hantering av så kallade ”normala” leveranser orsakar vanligen inte bekymmer för företag i olika branscher, i och med att de är återkommande och därmed förutsägbara. Däremot går saker inte alltid som planerat, och då kan delleranser och efterleveranser bli aktuella.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att ta reda på hur olika företag, inom olika branscher i Finland hanterar delleranser (*jfr. finskans osatoimitus*) och efterleveranser (*jfr. finskans jälkitoimitus*), vid anskaffning av produkter och varor från distributörer. Eventuella utmaningar som delleranser och efterleveranser kan orsaka studeras också, likasom möjliga lösningar till dem framställs.

För att kartlägga utmaningarna gällande hantering av del- och efterleveranser kommer jag att utgå följande forskningsfrågor:

- Vilka utmaningar uppkommer i samband med delleranser?
- Vilka utmaningar uppkommer i samband med efterleveranser?
- Hurdana lösningar har företagen utvecklat för att lösa utmaningarna som uppkommer i samband med delleranser och efterleveranser?

1.3 Avgränsningar

I detta arbete kommer jag endast att redogöra för möjliga utmaningar och lösningar gällande delleranser och efterleveranser inom olika branscher, specifikt om möjliga utmaningar som olika typer av företag möter i samband med köp och beställningar från distributörer. Arbetet kommer således inte att behandla möjliga utmaningar och lösningar i andra delar av distributionskedjan. Arbetet kommer heller inte att fokusera på utmaningar och lösningar gällande delleranser och efterleveranser inom endast en specifik bransch.

Oberoende vilken bransch det är fråga om, spelar leveranser av varor en avgörande roll i de flesta återförsäljares vardag. För att uppnå en sammanhängande och tydlig studie från ett logistiskt perspektiv, valde jag att inkludera olika typer av branscher. Detta skulle även

möjliggöra en jämförelse mellan de svar som respondenterna, alltså företagen bidragit med till studien.

2 Teori

I detta kapitel presenteras teorier som fungerar som relevanta utgångspunkter för studien. Även om rubriken lyder ”Teori” kommer fokuset att ligga på olika typer av modeller. Logistik generellt utgår i de flesta fall från just modeller, varför teorier i detta samband inte kommer att tas i beaktande på samma sätt.

I kapitlet kommer följande modeller att framställas; logistikens 7 R, leveransservicen, samt logistikens tre flöden, med materialflödet i huvudroll. Logistikens 7 R ger en helhetsblick över logistikens målsättningar, medan leveransservicen fungerar som en utgångspunkt för kundorienterad logistik. De tre flöden beskriver däremot väl logistikens centrala verksamheter, och speciellt materialflödet stöder kundorderprocessen. Med kundorderprocessen övervakas efterfrågan, som i sin tur går hand i hand med leveranser. Stycket om de lagerstyrda och kundstyrda produkterna klargör skillnaden mellan två av de mest centrala produkttyperna.

Både del- och efterleveranser påverkas starkt av de verksamheter som dessa modeller förespråkar, vilket är anledningen till att de har inkluderats i detta arbete.

2.1 Logistikens 7 R

Logistik handlar för övrigt om att skapa högre vinster för alla delaktiga parter. I praktiken betyder detta att enskilda företag ökar på sin lönsamhet, genom att minska på sina kostnader, och i stället öka på sina intäkter. En ökad lönsamhet i företagen kan dessutom kräva en minskning i det arbetande kapitalet. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 20)

I korthet kan logistik beskrivas som ”läran om effektiva materialflöden”. Det huvudsakliga målet med logistik är att försäkra att rätt typ av material och produkt finns tillgängligt, på rätt plats och dessutom inom förutsatt tid. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 19)

Förutom de tidigare nämnda, kan logistikens målsättningar kompletteras med somliga ”rätta” verksamheter, enligt modellen om ”Logistikens 7 R”. Logistikens 7 R innefattar som helhet följande; rätt vara eller service, i rätt kvantitet, i rätt skick, på rätt plats, vid rätt tidpunkt, hos rätt kund och till rätt kostnad. Utöver dessa sju verksamheter borde logistiken även utgå från att varor hanteras rätt, med hänsyn till klimatet. (Storhagen, 2018 s. 21)

Modellen om logistikens 7 R ger en bra överblick om logistikens målsättningar, men är inte i sig själv tillräcklig för att beskriva vad logistik går ut på. För att få en fullständig bild om logistikens innehåll, kan man därtill ställa frågorna; vad, var, när och varför?

Med att fråga ”vad?” kan vi få fram information om hur varan som ska levereras egentligen ser ut, det vill säga hur den är designad, packad eller producerad, som exempel. Med att ställa frågan ”var?” kan vi få reda på var varan i fråga befinner sig, med andra ord dess plats. Frågan ”när?” ger oss en blick över leveransens precision eller dess tidpunkt. Frågan ”varför” ger däremot en bild om kundens behov. Genom att ställa dessa frågor kan vi alltså få reda på fyra olika faktorer; formnytta, platsnytta, tidsnytta, samt ägandenyttan, vilka alla tillsammans med logistikens 7 R bidrar till välfungerande verksamheter. (Storhagen, 2018 s. 21)

Kunden spelar även en betydande roll i logistiken. I slutändan handlar logistiken om att säkerställa kundens behov och begäran. (Storhagen, 2018 s. 21)

2.2 Leveransservicen

Kundservicen, det vill säga kontakten med kunder, är en av de mest centrala verksamheterna inom logistiken. Mer och mer är det kundens behov som styr de logistiska processerna i företagen. Kunderna har vissa förväntningar gällande just leveranser, vilka måste levas upp till. (Storhagen, 2018 s. 198)

Leveransservicen ger en blick över de nio olika leveransserviceelement som garanterar att kundernas behov tillfredsställs och deras förväntningar tas i beaktan. Leveransservicen utgår från följande leveransserviceelement:

1. Lagertillgänglighet
2. Leveranstid
3. Leveranspålitlighet
4. Leveranssäkerhet
5. Information
6. Kundanpassning
7. Miljömässigt bra val
8. Flexibilitet
9. Övriga serviceelement (Storhagen, 2018 s. 200–201)

Med tanke på denna studie utgör de fyra första elementen de viktigaste, varför de kommer att skildras på djupare nivå.

Lagertillgängligheten berättar om sannolikheten till att en specifik vara finns tillgänglig i lager. Lagertillgängligheten anges i ett procenttal. Om tillgängligheten i ett lager för en specifik produkt exempelvis lyder 80 %, innebär det att den produkten kan levereras enligt efterfrågan från lagret vid 80 gånger av 100, inom en viss tidsperiod. (Storhagen, 2018 s. 200)

Leveranstiden innebär den tid som går från att kunden lägger en beställning ända till den punkt när kunden får sin beställning levererad till sig. Leveranstiden används ibland som synonym för ledtid, även om de i praktiken inte har samma betydelse. Termerna ska alltså inte förväxlas med varandra. Med ledtid avses generellt den tid som förflyter från att till exempel en kund identifierar sitt behov av en vara eller tjänst, ända till den punkt då kundens behov tillfredsställs, och kan använda varan eller tjänsten. (Storhagen, 2018 s. 200)

Leveranspålitligheten eller leveransprecisionen handlar inte om att varor ska levereras så snabbt som möjligt. Leveranspålitligheten innebär däremot att varorna levereras enligt den tidpunkt som på förhand bestämts. Leveransen ska alltså inte ske varken i förtid eller för sent. (Storhagen, 2018 s. 201)

Leveranssäkerheten handlar om att leverera rätta varor, i rätt mängd. Leveranssäkerheten tillsammans med leveranspålitligheten påverkas av Just-in-Time- principen. (Storhagen s. 201) Just-in-Time, eller bara JIT går ut på att avlägsna så kallade onödiga processer, det vill säga slöseri eller fel, för att förbättra kvaliteten av servicen. JIT handlar även om att förkorta ledtider och kundernas väntetider. Mindre partistorlekar och mängden varor i lager eftersträvas också med JIT. (Logistiikan Maailma, 2022c)

Informationen handlar om kommunikationen mellan företaget och kunden. Kunden måste informeras om leveransen ser ut att inte gå enligt planerna, till exempel att rätt vara inte finns tillgänglig eller att leveranstiden förflyttas. (Storhagen, 2018 s. 201) När det kommer till kundanpassning gäller det för företagen att kunna leverera varor i till exempel i mindre mängder eller packade på ett specifikt sätt, precis enligt kundens begäran. (Storhagen, 2018 s. 202) Ett miljömässigt bra val kan handla om att välja det bästa möjliga transportmedlet. (Storhagen, 2018 s. 201) Flexibiliteten kan få företagen att stå ut, speciellt då konkurrensen är stor. Att kunna leverera varor även under svårare omständigheter är alltså bara en fördel. (Storhagen, 2018 s. 202) Till de övriga serviceelementen räknas bland annat andra servicen som kan erbjudas i samband med leveranser, till exempel administrativa servicen. (Storhagen, 2018 s. 201)

2.3 Logistikens flöden

Som sagt, kan logistik vid vissa tillfällen gå under namnet ”läran om effektiva materialflöden”. Huvudsakligen bygger logistiken på tre typer av flöden; material-, information-, samt pengaflöden, varav materialflödet ofta spelar den viktigaste rollen. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 48)

Materialflödet inom logistiken omfattar flera olika aktörer. Som ett exempel kunde flödet tydliggöras enligt följande; A fungerar som en leverantör för ett råmaterial. B fungerar som producent av varan, som tillverkas av råmaterialet som köps in av leverantören A. Producenten B säljer varan till den slutliga kunden C. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 48) Materialflödet förklarar alltså hur råmaterialet rör sig ända från leverantören, via producenten, till den slutliga kunden. Materialflödet fungerar även åt det andra hållet, enligt följande exempel; Kunden C har köpt varan av producenten B, som återigen skaffat in

råmaterial från leverantören A. Kunden C bestämmer sig för att returnera varan, som visar sig vara felaktig, till producenten B. Producenten B reklamerar likaså varan till företaget A, som levererat den. Materialflödet förklarar alltså också hur råmaterialet rör sig från den slutliga kunden, via producenten, tillbaka till dess leverantör. Exempelen ger endast en bild om hur materialflödet kan ske mellan olika företag. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 48)

Informationsflödet går hand i hand med materialflödet. För att uppnå optimal resursanvändning och möjliggöra fungerande materialflöden måste de slutliga kundernas behov, samt deras tillgängliga kapacitet vara överskådligt för det producerande företaget. Även det producerande företags tillgång till material måste tas i beaktan. Dessutom måste det producerande företaget ta hänsyn till leverantörens leveransförmåga. Det gäller alltså för det producerande företaget att känna till varornas efterfrågan. Efterfrågan kan studeras med hjälp av tidigare information om företags försäljning eller prognoser, som exempel. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 49)

Pengaflödet eller det så kallade monetära flödet, uppstår som en påföljd av materialflödet. Leverantören fakturerar alltså kunden för varan som köpts. Vid reklamationsfall kan betalningsflödet gå i motsatt riktning, det vill säga kan leverantören kreditera summan som kunden betalat. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 50)

2.4 Kundorderprocessen

För att uppnå en optimal resursanvändning inom logistiken, måste företagen inom branschen vara medvetna om främst två faktorer; efterfrågan på de varor eller tjänster som de erbjuder, och de resurser som för dem finns tillgängliga, för att kunna uppfylla efterfrågan. Varornas och tjänsternas efterfrågan måste således till viss mån vara förutsägbar. Den optimala användningen av resurser handlar i slutändan alltså om att styra materialflödet. Med hjälp av kundorderprocesser kan företagen övervaka främst den kommande efterfrågan på deras varor eller tjänster. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 275)

En kundorder innebär att en kund förbinder sig till att köpa en specifik mängd av varor vid en utsatt tid, från ett företag. I allmänhet är kundorderna flexibla, det vill säga kan

både mängden och tidpunkten av köpet ändra sig. Ibland kan ordern dessutom helt och hållet upphävas. Även om ändringar i ordena sker, kan informationen om dem generellt användas för att övervaka den kommande efterfrågan. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 275)

Hanteringen av kundorder varierar från företag till ett annat. Vissa särdrag enligt den allmänna kundorderprocessen är dock gemensamma för alla. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 276)

Kundorderprocessen börjar med att kunden ber om en specifik produkt. Om den begärda produkten är en så kallad standardprodukt, resulterar detta ofta direkt i en kundorder hos leverantören. Om det o andra sidan är fråga om en kundorderspecifik produkt, som produceras efter den lagda ordern, är processen mer invecklad. Kundorderspecifika produkter kräver vanligen mer kommunikation mellan leverantören och den slutliga kunden, bland annat överenskommelse om leveranstiden. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 276)

Då kunden lagt en order, bekräftar leverantören den med en orderbekräftelse. Orderbekräftelsen innebär vanligtvis information om att leverantören har möjlighet till att leverera varan enligt kundens begäran. I vissa fall används ingen orderbekräftelse, utan kundordern blir automatiskt bekräftad av leverantören enligt ”tyst accept”, om denne annars inte kontaktar kunden inom utsatt tid. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 277)

Standardprodukterna plockas från lager och kundorderspecifika produkterna tillverkas enligt kontrakt, för att sedan packas och skickas till kunden. Ibland skickar leverantören även en leveransavisering till kunden, för att informera denna om att produkterna blivit skickade. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 277)

Kundorderna registreras i företagens affärssystem och fungerar därefter som informationskällor för övervakningen av efterfrågan. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 277)

2.5 Begreppen delleverans och efterleverans

Definitionen på begreppen delleverans och efterleverans är alltid inte entydiga. För att undvika missförståelse är det således viktigt att parterna involverade i hanteringen av leveranserna kommer överens om hur de ska gå till väga.

Då en kundorder läggs och den varan som beställts finns tillgänglig i lager, skriver leverantören ut en plocklista. Varan plockas därefter från lagret och packas för att sen skickas i väg till kunden som beställt den. I samband med plockningen minskas saldot i lagret. Vid fall där leverantören inte har en tillräcklig mängd av varan i sitt lager kan en delleverans ordnas. Delleveransen går ut på att leverantören levererar den mängd som i stunden finns tillgänglig, medan den resterande mängden restnoteras, alltså levereras efteråt, då varan igen finns tillgänglig i lager. Om en delleverans inte önskas av kunden, kan hela leveransen förflyttas framåt, så att hela leveransen sker på en och samma gång. (Jonsson & Mattsson, 2003 s. 170) Delleveranser kan även ordnas i överenskommelse mellan leverantör och beställare, vilket i praktiken betyder att en större leverans delas upp i flera mindre leveranser enligt kundens begäran.

Efterleveranser sker då leverantören inte kan leverera hela beställningen, också till exempel på grund av underskott i lagret. Beställaren, alltså kunden, kan då välja att motta den del som finns tillgänglig, och be om att den resterande mängden hanteras som en efterleverans. Alternativt kan kunden välja att endast ta emot den delen av beställningen som finns i lager. Kunden avstår då från att motta den återstående delen av beställningen, och lägger hellre en helt ny order.

I slutändan handlar hanteringen av efterleveranser ofta om pengar, dvs. frågor kring vem som är skyldig att betala transporkostnaderna. Dessutom kan övervakningen av efterleveranser orsaka ytterligare arbete.

2.6 Lagerstyrda och kundstyrda produkter

Lagerstyrda produkter, eller så kallade *Make to Stock* produkter, är i förväg tillverkade produkter som levereras från företagets lager. Typiska produkter av detta slag är bland annat livsmedel, med stor avsättning, vars efterfrågan dessutom är relativt förutsägbar.

Lagerstyrda produkter kommer till godo i situationer där kraven på en kort leveranstid sätts av kunden. (Logistiikan Maailma, 2022d)

Kundstyrda produkter eller så kallade *Make to Order* produkter, tillverkas enligt kundens begäran. Produktionsvolymen är liten, men stor variation i de slutliga produkterna förekommer, som i sin tur möjliggör ett större sortiment. De färdiga kundstyrda produkterna läggs inte på lager, men bland annat materialet som används vid tillverkning för produkterna kan lagras. Leveranstiden på denna typ av produkter är längre än på de tidigare nämnda lagerstyrda produkterna. (Logistiikan Maailma, 2022e)

3 Metod

I detta kapitel framställs den kvalitativa forskningsmetoden, vilken använts som grund för arbetets datainsamling. Förutom detta, beskrivs tillvägagångssättet av undersökningen i form av en enkät, samt motiveras val av respondenter. Utmaningar och möjligheter med enkäter diskuteras också, likasom reliabilitet gällande forskning.

3.1 Kvalitativ forskningsmetod

Den kvalitativa forskningsmetoden bygger på ord, till skillnad från den kvantitativa metoden som grundar sig på siffror. Den kvalitativa forskningsmetoden är induktiv, vilket i praktiken betyder att teorier skapas på basen av insamlade data. (Bryman & Bell, 2005 s. 297–298) Den kvalitativa forskningen behöver således inte bygga på en befintlig teori. Den kvantitativa metoden är däremot deduktiv (Bryman & Bell 2005 s. 85), vilket innebär att befintliga teorier används som grund för att dra slutsatser om enstaka fenomen. (Patel & Davidson, 2019 s. 26)

Företagsekonomisk forskning utgår i de flesta fallen antingen från en kvantitativ eller kvalitativ metod. (Bryman & Bell, 2005 s. 40) I denna forskning kommer varken numeriska data eller en befintlig teori tillämpas, varför en kvalitativ forskningsmetod blir mer aktuell och kommer därför att vidtas.

Kvalitativ forskning utgår från tolkningar och målet är att på djupare nivå beskriva hur specifika fenomen ser ut, samtidigt som deras sammanhang tas i beaktan. (Patel & Davidson, 2019 s. 55)

3.2 Enkäter

En enkät besvaras skriftligt av en respondent på egen hand. En typisk enkät skickas per post till mottagaren, som sedan skickar den ifyllda versionen tillbaka. Enkätundersökningar kan dock arrangeras på flera andra sätt också. (Bryman & Bell, 2005 s. 161) Enkäter har flera likadana egenskaper som strukturerade intervjuer, dock några betydande olikheter. Den största skillnaden är att enkäter besvaras av respondenter utan närvaro av intervjuaren. Enkäter måste således vara lätta att besvara på egen hand. (Bryman & Bell, 2005 s. 161)

Strukturerade intervjuer eller så kallade standardiserade intervjuer, innebär att respondenter besvarar frågor som på förhand är bestämda och nedskrivna i ett intervjuschema av intervjuaren. Alla respondenter besvarar således samma frågor, vilket betyder att svaren på efterhand kan jämföras med varandra. (Bryman & Bell, 2005 s. 135)

I enkäter utnyttjas ofta slutna frågor, alltså frågor med svarsalternativ. Upplägget av en enkät ska vara lättförståelig och kort. På detta sätt garanteras att respondenten kommer ihåg att svara på alla ställda frågor, och att hen inte drabbas av så kallad enkättrötthet. (Bryman & Bell, 2005 s. 162)

3.2.1 Utmaningar med enkäter

Förutom intervjuarens frånvarande och enkäters upplägg, som diskuterats tidigare, medför enkäter även andra utmaningar. Utmaningarna har beaktats i formuleringen av enkätfrågorna, med strävan efter att skapa en så utförlig studie som möjligt. Endast de utmaningar som kunde påverka detta arbete har beaktats, dessutom med hänsyn till att respondenterna på förhand gått med på att delta i undersökningen.

Enkäter med öppna frågor ger inte möjligheter till att ställa vare sig uppföljningsfrågor eller sonderingsfrågor, i hopp om att få ytterligare information av respondenterna. För

många öppna frågor borde dessutom undvikas i enkäterna, för att respondenterna inte ska behöva skriva flera allt för långa svar. (Bryman & Bell, 2005 s. 163)

I och med att enkäterna fylls i av respondenterna på egen hand, löper det en risk om att frågor blir obesvarade, till exempel på grund av att respondenterna anser frågorna vara oväsentliga. De obesvarade frågorna kan leda till att betydande information blir bortlämnat. (Bryman & Bell, 2005 s. 164)

3.2.2 Fördelar med enkäter

Även om de till någon del kan vara problematiska, har enkäter sina fördelar. Här medräknas endast de fördelar som med tanke på detta specifika arbete varit till nytta.

Enkäter kan inom en kort tidpunkt skickas ut till flera personer, vilket i jämförelse med att få ihop en lika stor mängd respondenter till en intervju, är betydligt snabbare. (Bryman & Bell, 2005 s. 162) Enkäter kan även anpassas efter respondenternas egna tidsscheman och deras möjligheter till att bidra till forskningen. (Bryman & Bell, 2005 s. 163) Av dessa huvudsakliga skäl valdes en enkät till arbetets datainsamlingsmetod.

3.3 Tillvägagångssätt

Insamlingen av data i detta arbete genomfördes med hjälp av ett *Google Forms* formulär. *Google Forms* formuläret, eller den så kallade enkäten, skickades ut till alla respondenter, som på förhand givit samtycke per epost eller telefon, om att delta i undersökningen om delleransers och efterleveransers inom olika branscher. Respondenterna var medvetna om att de skulle förbli anonyma i det slutliga arbetet.

Valet av att utföra forskningen i enkätform var inte självklar. Som redan i ett tidigare kapitel diskuterat är inte denna metod helt problemfri.

Enkäten tillät respondenterna att vid valfri tidpunkt besvara frågorna, dock inom utsatt tidsperiod. Respondenterna svarade på samma, strukturerade enkät, det vill säga var frågorna och ordningen på dem lika för alla. Enkäten, som kan hittas i slutet av arbetet, bestod av ett fåtal *JA/NEJ* frågor, medan största delen av innehållet utfick från så kallade

öppna frågor. På de öppna frågorna gavs inga svarsalternativ, utan diskussionen i svarsfältet var fri. Frågorna var tydligt formulerade och välutvecklade på förhand, för att få så omfattande svar som möjligt.

3.3.1 Öppna frågor i enkäter

En öppen fråga ger respondenten möjlighet till att fritt formulera sitt svar. En sluten fråga är däremot bunden till flera svarsalternativ som respondenten kan välja mellan. (Bryman & Bell, 2005 s. 176) De öppna svarsalternativen låter respondenterna även formulera sig på ett sätt som passar dem bäst. De möjliggör även respondenterna att skriva oförväntade svar, som intervjuaren på förhand inte kunde ha förutsett. (Bryman & Bell, 2005 s. 177)

Öppna frågor kommer speciellt till nytta vid forskning av helt nya områden. (Bryman & Bell, 2005 s. 177) Delleveranser och efterleveranser är ett så kallat ”vitt område” i logistiken, alltså förekommer väldigt lite information om dem i litteraturen, varför valet av den huvudsakliga frågetypen var lätt.

3.4 Val av respondenter

Till respondenter valdes personer anställda på olika företag som mottar någon typ av varor eller produkter från en eller flera leverantörer. Respondenterna eller svarspersonerna är inte alla sysselsatta i samma arbetsuppgifter, men har kunskap om företagets logistiska processer, vilket bidrar till trovärdiga svar. Företagen som respondenterna representerar är av varierande storlek och är baserade i huvudstadsregionen. Flera personer kontaktades för att ställa upp i studien, varav slutligen sex kom att delta.

3.5 Reliabilitet

Reliabiliteten eller tillförlitligheten berättar om hur den valda metoden kan motarbeta slumpinflytanden. (Patel & Davidson, 2019 s. 131) Reliabiliteten av en enkät går egentligen att mäta först efter att respondenterna svarat på de ställda frågorna. Ibland kan det på efterhand visa sig att väsentliga svarsalternativ lämnats bort av intervjuaren, då de ifyllda enkäterna granskas. Obesvarade frågor eller fel markerade alternativ av respondenterna kan även påverka resultatet. (Patel & Davidson, 2019 s. 133)

Värdet som observeras i forskningen består både av det så kallade sanna värdet och ett felvärde. Felvärdet påverkas av svagheter i den använda metodens reliabilitet. Dessa svagheter kan inte kontrolleras. Metoden kan dessutom påverkas av slumpartade variationer, vilket resulterar i att olika värden uppstår då mätningarna repeteras. Felvärdet minskas med en reliabel forskningsmetod, vilket också bidrar till större sannolikhet om att nå det sanna värdet. (Patel & Davidson, 2019 s. 131)

3.6 Validitet

Tillsammans med reliabiliteten spelar validiteten en stor roll i forskning, speciellt kvantitativ, mätbar forskning. (Bryman & Bell, 2005 s. 48) I kvantitativ forskning handlar validiteten eller den så kallade mätningens validiteten, om att utvärdera huruvida de slutsatser som åstadkommit med hjälp av undersökningen har ett fast förhållande. Validiteten kan mätas på flera sätt, till exempel genom extern validitet. Den externa validiteten redogör för hur undersökningens resultat kan generaliseras utöver den gjorda undersökningens sammanhang. (Bryman & Bell, 2005 s. 49)

Validitetens och reliabilitetens relevans för kvalitativ forskning har diskuterats. Eventuellt borde begreppens betydelse ändras, då det kommer till kvalitativ forskning. Alternativt kunde begreppen behålla sin innebörd, men fokuset på frågor kring mätning skulle då uteslutas. (Bryman & Bell, 2005 s. 304)

Kvalitativ forskning går, som sagt, inte ut på likadan mätning som den kvantitativa forskningen, varför validiteten inte i detta sammanhang anses vara betydande. (Bryman & Bell, 2005 s. 304)

3.7 Analys av data

Kvalitativa data, som i många fall baserar sig på intervjuer, är sällan lätt att analysera, då det analyserade materialet består av strukturlös text. Inga uppenbara bestämmelser gällande genomförandet av kvalitativ analys finns heller inte. (Bryman & Bell, 2005 s. 445) Syftet med detta arbete, som redan framställts i kapitel 1.2, är att reda ut vilka utmaningar som uppkommer i samband med delleranser och efterleveranser, samt hurdana

lösningar företagen inom de olika branscherna utvecklat för att lösa utmaningarna som uppkommer i samband med delleranser och efterleveranser.

För att få svar på forskningsfrågorna som angivits i kapitel 1.2, ställdes respondenterna frågor som jag ansåg vara relevanta och som sannolikt skulle ge svar på frågeställningen. Frågorna som skickades till respondenterna i form av en enkät kan hittas i slutet av arbetet som Bilaga 1.

Dataanalysen i detta arbete kommer att göras i form av en tematisk analys. Syftet med den tematiska analysen är att hitta mönster eller teman i det insamlade data. (Frostling-Henningsson, 2017 s. 170) Teman som hittas skildras sedan på en omfattande nivå.

Företagens utmaningar och lösningar gällande delleranser och efterleveranser kommer således att jämföras med varandra, för att upptäcka teman mellan dem.

3.8 Etiska frågor

Öppenhet och transparens utgör grunden för öppen vetenskap. I praktiken handlar detta om att forskning delas med andra, vilket i sin tur bidrar till en stadig utveckling inom vetenskapen. (Mustajoki, 2019)

En god vetenskaplig praxis kännetecknas såväl av öppenhet som transparens. Information om de metoder och material som använts i forskningen ska vara tillgängliga för andra, likasom forskningens resultat. Öppenheten skapar tillförlitlighet i forskningsresultatet, och bidrar därmed till tillit för själva forskningsprocessen och det resultat som framkommit. Den öppna vetenskapen tillåter användningen av existerande forskningsmaterial, resultat samt metoder. (Mustajoki, 2019)

En öppen vetenskap medför etiska utmaningar gällande bland annat integritetsskydd. Då forskningsmaterialet bygger på människor kan skyddandet av deras integritet bli utmanande. Ett av de viktigaste medlen för att understödja integriteten är anonymisering, dock kan anonymitet inte alltid utnyttjas. I sådana situationer gäller det att noggrant granska de fördelar som finns med öppenhet och fundera ifall de överväger risken för

integritetsförlust. Personerna som deltar i forskningen bör alltid vara medvetna om integritetsskyddet. (Mustajoki, 2019)

Respondenterna ska vara medvetna om intervjuens, i detta fall enkätens, syfte och tillvägagångssättet. Med ett informerat samtycke kan intervjuaren (skriftligt) få ett samtycke av respondenten att delta i forskningen och få tillstånd till att använda materialet från intervjun (enkäten). I avtalet kan även framkomma vilka personer som kommer att ha tillträde till materialet från intervjun. (Kvale, 1997 s. 142) Respondenterna bör även vara medvetna om att deltagandet är frivilligt och kan vid vilket som helst tillfälle dra sig ur. (Bryman & Bell, 2005 s. 557)

Etiken kring forskning kan dessutom handla om konfidentialitet och informationsgivande. Konfidentialiteten innebär att personuppgifter behandlas och förvaras så att utomstående personer inte kan få tag på dem. Informationen som respondenterna bidrar med till undersökningen får inte användas för andra ändamål. Respondenterna får heller inte desinformeras gällande undersökningen. (Bryman & Bell, 2005 s. 557)

Respondenternas svar i detta arbete kom att förbli anonyma, delvis för att skydda deras integritet, men även för att minska tröskeln till att delta i undersökningen. Respondenterna informerades om deltagandet i undersökningen och huruvida den kom att gå till väga på förhand. Respondenternas samtycke till att delta i undersökningen försäkrades innan enkäten skickades till dem, samt gavs de information om vem som skulle kunna se deras svar. Frivilligheten till deltagandet påpekades flera gånger, likasom möjligheten till att när som helst avbryta deltagandet. För respondenterna klargjordes även att frågor som av vilken orsak som helst inte ville eller kunde besvaras, fick lämnas obesvarade.

4 Resultat

I detta kapitel framförs resultatet av den gjorda empiriska studien, som utfördes i form av en elektronisk *Google Forms* enkät med totalt 20 frågor. Enkäten hittas under bilaga 1. I detta kapitel presenteras endast information som samlats in för studien via enkäten.

4.1 Respondenternas bakgrund

Totalt sex respondenter svarade på *Google Forms* enkäten gällande hantering av delleveranser och efterleveranser. Respondenterna representerar företag inom olika branscher. Enligt överenskommelse med respondenterna kommer de att förbli anonyma, och därför betraktas med bokstäver (A-F). Respondenternas arbetspositioner och -uppgifter varierar, men har alla kännedom om leveranshantering inom företaget de arbetar i. För att få en helhetsbild om respondenternas svar, kommer en kort introduktion om varje respondent att även inkluderas i början av varje stycke.

4.2 Företag A

Respondent A arbetar som förman på ett företag som levererar olika typer av plantor till gårdar, parker och andra grönområden. Företagets kunder är kommuner. Respondenten har jobbat på företaget i 32 år, och dennes arbetsuppgifter innefattar bland annat beställning av växter.

Företaget hanterar delleveranser dagligen vid säsong, alltså vår och höst. Respondenten skriver att plantor som levereras i flera mindre beställningar genast kan planteras på sin blivande plats då de mottas. Delleveranserna orsakar flera utmaningar enligt respondent A. Dessa utmaningar är: mera ”pappersarbete” i hanteringen av beställningarna, mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret, mera förpackningskostnader, samt mera kostnader i transporter.

Utmaningarna gällande delleveranserna har lösts med att ta i beaktande tidtabellen mellan leverantören och respondentens företag, samt mellan planteraren av plantorna. I praktiken innebär detta flera samtal och epostmeddelanden.

Företaget hanterar också efterleveranser dagligen vid säsong, alltså vår och höst. Hanteringen sker helt på samma sätt som hanteringen för delleveranser. Efterleveranserna innebär dock att hela området som borde planteras inte kan bli planterat på en och samma gång. Den delen av beställningen som inte genast kan levereras måste ibland väntas på före planteringen kan göras, vilket kräver åtgärder, som bland annat innefattar utspridning

av lasset eller plantorna, samt bevattning. Respondenten skriver också att efterleveranserna fodrar mycket lagerutrymme och plantorna som väntar kräver likaså mera vård.

Efterleveranserna orsakar likadana utmaningar som delleranserna, men även andra utmaningar som omfattar ”mycket handarbete med bevattning och dylikt”.

Utmaningarna angående efterleveranserna har lösts med att ordna mera plats i lagret och med noggrannare tidtabeller, samt val av sådana växter som i stället kan levereras till fullo.

4.3 Företag B

Respondent B arbetar som försäljare och inköpare på ett företag som sysslar med import och försäljning av varor. Företagets kunder består av återförsäljare och andra företag. Respondenten har jobbat på företaget i 18 år och dennes arbetsuppgifter omfattar försäljning, inköp och logistik.

Företaget hanterar delleranser varje vecka och respondenten skriver att företaget mottar det som kan fås från leverantören på deras lager. Delleranserna orsakar inte utmaningar i detta företag.

Företaget hanterar också efterleveranser varje vecka. Hanteringen av efterleveranserna går till på samma sätt som hanteringen av alla andra typer av leveranser, alltså tas de varor som kommer, in på företagets lager. Efterleveranserna orsakar inte heller utmaningar, enligt respondent B.

Respondenten skriver att det i dagens läge är svårt att få varor från vissa leverantörer, och därför måste företaget ta emot det som kan fås. Tidigare kunde företaget lättare söka andra leverantörer om de inte fick direkt allt de ville ha, och läget idag är olikt från hurdant det var för till exempel för fem år sedan.

4.4 Företag C

Den empiriska studien skulle endast omfatta hantering av delleveranser och efterleveranser mellan de företag som intervjuades och deras leverantörer. I detta fall visade sig att respondenten också inkluderat svar som handlar om leveranser som sker mellan företaget hen representerar och företagets slutliga kunder.

Respondent C arbetar på ett företag som säljer produkter, utemöbler och lekredskap för utemiljö och dels inomhusmiljö. Produkterna som företaget säljer är fastighetsmaskiner och gräsklippare för både golfplaner, parker och idrottsanläggningar. Företagets kunder är kommuner, fastighetsföretag, församlingar, offentliga institutioner, arkitekter, landskapsarkitekter, samt miljöplanerare. Respondent C arbetar som produktchef för utemöbler och lekredskap, och har jobbat på företaget i 37 år. Respondentens arbetsuppgifter innefattar försäljning på vissa områden, samt arbetande med planering av både ute- och inomhusmiljöer.

Företaget hanterar delleveranser varje vecka. Respondenten skriver att delleveranser ordnas om kunden behöver produkterna, men alla produkter inte har kommit till företaget. Företaget jobbar med flera huvudmän, vilket innebär att leveranstiderna kan vara olika. Ibland är det lättare att vänta att allting (hela leveransen) kommer, och därmed ordna endast en leverans till kunden.

Delleveranserna orsakar flera utmaningar i företaget. Utmaningarna är följande: mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret, mera förpackningskostnader, samt mera kostnader i transporter. Dessutom skriver respondent C att dennes företag inte kan fakturera sina kunder innan allt är levererat, men företaget har ofta själv betalat för den köpta produkten redan.

Utmaningarna gällande delleveranserna har lösts med erfaren försäljnings-, leverans- och lagerpersonal, som lärt sig bra systemet och kan ”hålla packen ihop”. Diskussion med företagets huvudmän om förbättrade metoder görs även ständigt.

Företaget hanterar också efterleveranser. Hur ofta hanteringen sker varierar mycket, ibland oftare och ibland mer sällan. Respondenten kan inte säga exakt.

I hanteringen framkommer viktigheten av bra dokumentation om leveranserna. Respondenten skriver även att dokumentationen alltid kan bli bättre och utvecklas. En erfaren personal i lagret och på leveranssidan kommer också till nytta.

Efterleveranserna orsakar likaså utmaningar inom företaget. Utmaningarna är följande: mera ”pappersarbete” i hanteringen av beställningarna, mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret, mera förpackningskostnader, samt mera kostnader i transporter, samt en minskning av sammanslagning av leveranser, alltså konsolidering.

Angående dessa utmaningar skriver respondenten att företaget ”tyvärr inte kan göra så mycket” om leverantören inte får sakerna till företaget. Respondenten skriver att de (respondentens företag) kan försöka lösa utmaningarna genom att diskutera, men företaget som återförsäljare förblir en mellanhand och tvingas förklara situationen till arga kunder. Respondenten skriver att företagets leverantörer tyvärr inte har ”en så förstående sida”.

4.5 Företag D

Respondent D har arbetat som kosmetolog i två år på en skönhetsalong. Salongen erbjuder olika typer av skönhetsbehandlingar för privatpersoner.

Företaget hanterar inte delleveranser, i och med att mängden av produkter som beställs på en och samma gång inte är stora, då det löper en risk om att produkterna förblir onödiga och far illa.

Respondentens företag hanterar däremot efterleveranser några gånger om året. Detta sker ifall då leverantören inte har den begärda produkten tillgänglig i lager. Respondent D skriver, att vid sådana tillfällen meddelar leverantören företaget då produkten eller produkterna går att beställa igen.

Efterleveranserna orsakar enligt respondent D inga utmaningar för företaget, eftersom företaget har ”bra kontroll” över sina produkter och ser till att i god tid åtgärda nya beställningar efter behov.

4.6 Företag E

Respondent E arbetar som verkställande direktör på ett företag som sysslar med glassförsäljning. Respondenten har arbetat på företaget i 6 år. Företagets kunder är återförsäljare och andra företag, samt sysslar företaget också med direktförsäljning till konsumenter.

Företaget hanterar delleveranser några gånger om året. Hanteringen av delleveranserna går till på samma sätt som vilken som helst annan typ av leverans. Respondenten skriver att om leveransen är splittrad i mindre delar, levereras varorna då i mindre omgångar till företaget.

Delleveranserna orsakar olika typer av utmaningar i företaget. Dessa utmaningar är följande: mera ”pappersarbete” i hanteringen av beställningarna, mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret, mera förpackningskostnader, samt mera kostnader i transporter.

Respondenten skriver att utmaningarna som orsakas av delleveranserna kompenseras kostnadsvis av leverantören.

Företaget hanterar även efterleveranser några gånger om året. Hanteringen går här också till som med vilken som helst annan leverans.

Efterleveranserna orsakar likadana utmaningar som delleveranserna i företaget, alltså mera ”pappersarbete” i hanteringen av beställningarna, mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret, mera förpackningskostnader, samt mera kostnader i transporter.

4.7 Företag F

Respondent F arbetar som reservdelsförsäljare, arbetsledare och kundansvarig på ett företag som sysslar med bilreparation, samt försäljning av reservdelar för bilar. Företagets kundtyp är varierande, men består främst av privatpersoner. Respondenten har arbetat på företaget i omkring 30 år och till dennes arbetsuppgifter hör att ta emot och delegera arbeten, samt sköta reservdelsflödet.

Företaget hanterar delleveranser dagligen. Beställningarna görs till de leverantörer som har tillgång till de begärda varorna. Företaget mottar varorna och numrerar dem med koder.

Delleveranserna orsakar olika utmaningar för företaget. Dessa utmaningar är: mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret. Respondenten skriver även att ”läget i världen har gjort att vissa delar inte kan fås”.

Själva leveranserna anses inte som ett problem i företaget, däremot är det svårt att hitta delar som kan fås.

Företaget hanterar även efterleveranser dagligen. Att hantera efterleveranser innebär att företaget måste informera sina kunder om tillgängligheten. Respondenten skriver även att efterleveranserna sätts upp i kalender för att komma ihåg att följa med dem.

Efterleveranserna orsakar också vissa utmaningar inom företaget. Dessa utmaningar innefattar: mera arbete i övervakningen av leveranserna, mera arbete i materialstyrningen på lagret och mera kostnader i transporter.

5 Diskussion

I detta kapitel analyseras svaren som samlats in med hjälp av *Google Forms* enkäten. Planen var att göra en så kallad tematisk analys, för att hitta teman eller mönster i respondenternas svar. I och med att det insamlade data inte kom att bli så omfattande, kan inte en utvecklad tematisk analys utföras. Därför kommer även andra aspekter, som bland annat skillnader mellan respondenternas svar att diskuteras. Svaren kommer även att anknytas till arbetets syfte och granskas gällande huruvida de förklarar arbetets forskningsfrågor. Därtill diskuteras även forskningsmetoden som valts för arbetets utförande.

5.1 Resultatdiskussion

Av de totalt sex respondenter svarade endast en ”nej” på frågan om de hanterar delleveranser i företaget. Detta berodde på ett relativt litet behov av nya produkter per

beställning, för att minska svinn. Av de fem företag som däremot hanterar delleveranser, anser fyra av dem att denna typ av leverans orsakar någon typ av utmaning för företaget.

Två av respondenterna svarade att deras företag hanterar delleveranser varje vecka. Två respondenter skriver att hanteringen av delleveranser sker dagligen, antingen året om eller efter säsong. Den sista respondenten skriver att denna typ av leverans hanteras endast några gånger om året.

På frågan om utmaningar angående delleveranser och efterleveranser gavs respondenterna färdiga svarsalternativ att välja emellan. Av svarsalternativen kunde väljas en eller flera. Respondenterna hade även vid behov möjlighet att skriftligt identifiera andra utmaningar, sådana som inte fanns medräknade i alternativen. De givna svarsalternativen förklaras även här.

Alla fyra respondenter var av den åsikten att hantering av delleveranser orsakar mera arbete i övervakningen av leveranser och mera arbete i materialstyrningen på deras lager. Tre av fyra respondenter ansåg även att hanteringen av delleveranser orsakar mera förpackningskostnader, samt ökade transportkostnader. Två respondenter tyckte också att hanteringen av delleveranser orsakade mera ”pappersarbete” i behandlingen av beställningarna. Ingen av respondenterna ansåg däremot att en minskning av leveransernas sammanslagning, alltså konsolidering, skulle ha varit en utmaning. Förutom dessa, ansåg en av respondenterna att delleveranserna orsakar utmaningar i företagets fakturering, då den slutliga kunden inte kan faktureras innan leverans, men respondentens företag blir tvungen att betala den köpta varan.

Materialstyrningen omfattar planering, kontroll, samt bevakning av materialflöden som sker mellan företagets leverantörer och företagen. (Jonsson & Mattsson, 2003 s. 18) Materialflödet å andra sidan handlar inte endast om varorna som levereras, från till exempel leverantören till det mottagande företaget. Till materialflödet räknas även förpackningarna till varorna. Förpackningar fungerar som skydd, samt tillåter en välfungerande, likaså säker hantering och lagring av varorna. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 91) I detta fall ansågs vilka som helst typer av kostnader relaterat till förpackningarna vara avgörande. Då det är frågan om delleveranser kunde man anta att en beställning som delas upp

i flera mindre beställningar även kräver mera förpackningsmaterial. Transportkostnaderna uppkommer däremot till exempel vid varustransport mellan leverantören och det mottagande företaget och omfattar främst lastning, förflyttning, omlastning och lossning av varorna. (Jonsson & Mattsson, 2012 s. 116) Med ”pappersarbete” avses behandling av olika dokument, som till exempel packlistor, angående leveranserna. Med leveransernas sammanslagning eftersträvas leveranser med ett större innehåll, för att undvika transporter av små varupartier.

På frågan gällande lösningar till utmaningarna som orsakas av delleranser var diskussionen fri, alltså gavs respondenterna inga färdiga svarsalternativ. Svaren var korta, men koncisa.

En likhet som direkt kan identifieras mellan två av respondenternas svar är fokus på kommunikation mellan delaktiga parter, som till exempel leverantören och företagets slutliga kunder, bland annat gällande tidtabeller, både skriftligt och muntligt. Indirekt, kunde man på basen av ett par svar också tolka att kommunikation mellan några av företagets leverantörer, angående varors tillgänglighet och kompensationer, likaså kräver god kommunikation. Ytterligare lyfts kunskande inom försäljning, leverans- och lagarskötsel fram av en av respondenterna.

Alla sex respondenter svarade ”ja” på frågan om deras företag hanterar efterleveranser. Fyra av respondenterna anser att efterleveranserna orsakar någon sorts utmaningar, alltså är två respondenter av åsikten att denna typ av leverans inte orsakar några märkliga problem i deras företag.

Två av företagen hanterar efterleveranser några gånger om året, och ett av företagen skriver att hanteringen sker varje vecka. Här skriver även två respondenter att hanteringen av delleranser sker dagligen, antingen året om eller efter säsong. Den sista respondenten kan inte säga exakt hur ofta hanteringen sker.

Likasom för utmaningarna gällande delleranser, anser alla fyra respondenter att utmaningarna som efterleveranserna orsakar främst är mera arbete i övervakningen av leveranser och mera arbete i materialstyrningen på deras lager. Därtill anser alla fyra att större

transportkostnader också utgör en utmaning. Tre av respondenterna skriver att hanteringen av efterleveranser bidrar med mera pappersarbete i behandlingen av företagets beställningar, likasom mera kostnader förpackningsvis. Dessutom tycker en av respondenterna att en minskning i leveransernas sammanslagning är en utmaning.

Vad som kommer till lösningarna angående efterleveranserna är svaren ganska bristfälliga, troligen på grund av en öppen frågeställning. Här framhäver dock några respondenter, igen, betydelsen för god kommunikation mellan dem och företagets leverantörer, samt företagets kunder. En av respondenterna skriver därtill att det gäller att justera tidtabeller och vid behov ordna mera plats i företagets lager för att kunna förvara redan levererade varor, i väntan på resten av leveransen.

5.2 Metoddiskussion

Som redan diskuterat i kapitel 3, valdes en kvalitativ metod i form av en strukturerad enkät för arbetets datainsamling. Den kvalitativa metoden gav respondenterna möjligheten till att med egna ord svara på de ställda frågorna. Ingen särskilda numeriska data eftersträvades i detta arbete, likaså utgick arbetets empiriska del heller inte från en befintlig teori, varför den kvalitativa metoden i detta fall visade sig vara passande.

Enkäten visade sig dock orsaka bekymmer, som möjligen kunde ha avstått ifrån om den skulle ha ersatts med en intervju. Några respondenter lämnade frågor obesvarade eller gav korta svar på de ställda frågorna, vilket kan påverka arbetets reliabilitet och validitet. De frågor som skriftligt lämnats tomma skulle sannolikt ha fått något typ av svar ifall de ställdes muntligt till respondenterna. Svaren skulle förmodligen även varit mer utvecklade och därmed gett en tydligare helhetsbild om de olika leveranserna, om de hade ställts muntligt i en intervju. De så kallade slutna frågorna med angivna svarsalternativ blev alltid besvarade. Dock var det inte tänkbart att utföra denna studie utan öppna frågor. Ändring av datainsamlingsmetod ansågs heller inte som ett alternativ, då bristerna kom fram först i skedet då respondenterna hade fyllt i enkäten.

Varför vissa frågor lämnades obesvarade kan bero på många faktorer. Att svara på en enkät med öppna frågor kräver tid, som inte alltid finns tillgänglig, dessutom kan

skrivandet anses vara besvärligt. Eventuellt förstår respondenten inte heller frågan eller dess syfte. Respondenterna hade dock möjligheten att kontakta intervjuaren (mig) om de hade frågor gällande enkäten eller studien.

6 Slutsatser

Syftet med detta arbete var att ta reda på hur olika företag, inom olika branscher i Finland hanterar delleranser och efterleveranser vid anskaffning av produkter och varor från distributörer. Eventuella utmaningar som delleranser och efterleveranser kan orsaka studerades också, likasom möjliga lösningar till dem framställdes. Den empiriska delen utgick från en kvalitativ forskningsmetod, och utfördes i form av en enkät. I arbetet betraktades även relevanta logistiska modeller, för att skapa en allsidig bild om verksamheter, speciellt de som med tanke på leveranshantering fungerar som viktiga utgångspunkter i företagen.

Metoden som användes för arbetets datainsamling visade sig vara bristfällig, men kortfattade svar på studiens forskningsfrågor kunde trots allt samlas in. Studiens resultat visar att de mest förekommande utmaningarna gällande hantering av delleranser och efterleveranser bland respondenternas företag handlar om ökat arbete i leveransernas övervakning, ett större arbete i företagets materialstyrning på deras lager, samt större transportkostnader. Utmaningarna motarbetas med hjälp av bland annat aktiv kommunikation mellan delaktiga parter.

6.1 Arbetets begränsningar

Detta arbete begränsades delvis av brist på omfattande svar och ett fåtal respondenter, som i sin tur även kan ha påverkat arbetets reliabilitet, likasom validitet. Med omfattande svar anses i detta fall alltså väl utvecklade och mångfasetterade förklaringar, som sannolikt skulle kunna ha uppnåtts med en annan typ av datainsamlingsmetod. Arbetet begränsades i viss mån även av underskott i pålitlig, skriftlig information om delleranser och efterleveranser.

6.2 Förslag till vidare forskning

I detta arbete togs endast reda på hur företag inom olika branscher i Finland hanterar delleveranser och efterleveranser, vid anskaffning av varor från leverantörer. I arbetet behandlades alltså inte andra skeden i distributionskedjan, bara leveranser som sker mellan leverantören och respondenternas företag. Vidare forskning kunde därmed göras med ett fokus i en annan del av distributionskedjan, till exempel hur hanteringen av delleveranser och efterleveranser går till mellan företagen och deras (slutliga) kunder. I detta arbete deltog respondenter från olika företag i varierande branscher, varför det även kunde forskas om hur hanteringen av delleveranser och efterleveranser ser ut inom specifika branscher, där alla deltagande respondenter arbetar inom samma gren.

Källor

- Bryman, A., & Bell, E. (2005). *Företagsekonomiska forskningsmetoder* (1 uppl.). Liber AB.
- Frostling-Henningsson, M. (2017). *Kvalitativa metoder – introspektion, poesi, netnografi, collage och skuggning* (1 uppl.). Studentlitteratur, Lund.
- Jonsson, P., & Mattsson, S. (2003). *Produktionslogistik* (1 uppl.). Studentlitteratur, Lund.
- Jonsson, P., & Mattsson, S. (2012). *Logistik – Läran om effektiva materialflöden* (2 uppl.). Studentlitteratur, Lund.
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun* (1 uppl.). Studentlitteratur, Lund.
- Logistiikan Maailma. (2022a). *Logistiikka ja toimitusketju*. [www] Tillgänglig: <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/> Hämtad: 25.9.2022.
- Logistiikan Maailma. (2022b). *Mitä on logistiikka?* [www] Tillgänglig: <https://www.logistiikanmaailma.fi/aineistot/logistiikka-lukiolaisille/mita-on-logistiikka/> Hämtad: 25.9.2022.
- Logistiikan Maailma. (2022c). *Logistiikan Maailma – termisanasto*. [www] Tillgänglig: <https://www.logistiikanmaailma.fi/aineistot/sanastot/logistiikan-maailma-termisanasto/> Hämtad: 23.10.2022.
- Logistiikan Maailma. (2022d). *Varasto-ohjautuva tuotanto (MTS)*. [www] Tillgänglig: <https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/tilauksen-kohdennuspiste-opp/varasto-ohjautuva-tuotanto-mts/> Hämtad: 2.11.2022.
- Logistiikan Maailma. (2022e). *Tilauksesta valmistus (MTO)* [www] Tillgänglig: <https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/tilauksen-kohdennuspiste-opp/tilauksesta-valmistus-mto/> Hämtad: 2.11.2022.
- Mustajoki, H. (14 februari 2019). *Öppen vetenskap och forskningsetik, Forskningsetik och vetenskapskommunikation i Finland*. [www] Tillgänglig: <https://vastuullinentiede.fi/sv/forskningsarbetet/oppen-vetenskap-och-forskningsetik> Hämtad: 25.11.2022.
- Patel, R., & Davidson, B. (2019). *Forskningsmetodikens grunder* (5 uppl.). Studentlitteratur, Lund.
- Storhagen, N. (2018). *Logistik – Grunder och möjligheter* (5 uppl.). Studentlitteratur, Liber.

Bilagor

Bilaga 1 – Enkätfrågorna

1. Vad sysslar företaget med?
2. Vilka är företagets kunder?
3. Vad är din position på företaget?
4. Vilka är dina arbetsuppgifter?
5. Hur länge har du jobbat på företaget?

6. Hanterar företaget delleveranser? *JA/NEJ*
7. Om du svarade *NEJ*, varför hanterar företaget inte delleveranser?
8. Om du svarade *JA*, hur går hanteringen av delleveranser till?
9. Orsakar delleveranserna utmaningar i företaget? *JA/NEJ*
10. Om du svarade *JA*, hurdana utmaningar?
11. Om delleveranserna orsakar utmaningar, hur har utmaningarna lösts?
12. Hur ofta hanterar företaget delleveranser?

13. Hanterar företaget efterleveranser? *JA/NEJ*
14. Om du svarade *NEJ*, varför hanterar företaget inte efterleveranser?
15. Om du svarade *JA*, hur går hanteringen av efterleveranser till?
16. Orsakar efterleveranserna utmaningar i företaget? *JA/NEJ*
17. Om du svarade *JA*, hurdana utmaningar?
18. Om efterleveranserna orsakar utmaningar, hur har utmaningarna lösts?
19. Hur ofta hanterar företaget efterleveranser?

20. Har du något att tillägga?