

SAVONIA

ammattikorkeakoulu

MUU RAPORTTI - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

VERKKOKAUPAN KERÄILYPROSESSIN KEHITTÄMINEN

K-Citymarket Päiväranta

TEKIJÄ Saga Jokela

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Tutkinto-ohjelma Matkailu- ja ravitsemisalalan tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä Saga Jokela	
Työn nimi Verkkokaupan keräilyprosessin kehittäminen, K-Citymarket Päiväranta	
Päiväys	12.5.2025
Sivumäärä 31/Liitteitä 1	
Yhteistyötaho K-Citymarket Päiväranta	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada tehostettu K-Citymarket Päivärannan verkkokaupan keräilyprosessia. Verkkokaupan keräilyprosessin kehittämisen taustalla on halu saada siitä vielä nykyistäkin toimivampi kokonaisuus keräilijöiden sekä asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksella haettiin toteutettavia kehitysideoita, joita verkkokauppa voi ottaa käyttöönsä.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä ja siinä käytetään teema haastattelua tutkimusmuotona. Haastatteluun osallistui kolme vakituisessa työsuhteessa olevaa verkkokaupan työntekijää ja kaksi K-Citymarket Päivärannan käyttämää vuokrafirman työntekijää, jotka ovat työskennelleet verkkokaupassa keräilyn parissa. Haastattelut toteutettiin yksilö haastatteluina muutaman päivän sisällä ja kaikilla haastateltavilla oli sama kysymyspohja, jonka perusteella haastattelut suoritettiin.</p> <p>Tutkimustuloksien perusteella havaittiin, että K-Citymarket Päivärannan verkkokaupan keräilyprosessi koettiin jo nykyiselläänkin ihan toimivaksi kokonaisuudeksi. Yksi kaikilla haastateltavilla esille nousseksi kehitysideaksi oli keräyskierroksen valmistelemiseen liittyen keräilylaatikoiden valmiiksi tekeminen. Haastateltaville nousi esille myös kehitysehdotuksia, koskien heidän keräilyjärjestelmiään.</p>	
Avainsanat Verkkokauppa, keräilyprosessi, kehittäminen	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	4
2	VERKKOKAUPAN KERÄILYPROSESSI	5
2.1	Keskon verkkokauppa	5
2.2	Keskon verkkokaupan toimitustavat	6
3	PROSESSIN KEHITTÄMINEN LEAN-MENETELMÄLLÄ	8
3.1	Mitä Lean-menetelmä tarkoittaa.....	8
3.2	Miten Lean-menetelmää voi hyödyntää	8
4	K-CITYMARKET PÄIVÄRANTA	13
4.1	Kesko.....	13
4.2	K-Citymarket Päiväranta	13
4.3	Keräilyprosessi.....	13
5	TUTKIMUKSEN KULKU	15
5.1	Tavoitteet.....	15
5.2	Menetelmä	15
5.3	Tutkimuksen toteutus.....	17
5.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	18
6	TULOKSET	19
6.1	Keräilyprosessin aloittaminen.....	19
6.2	Keräilyprosessin aikana	20
6.3	Keräilyprosessia päättäessä	23
6.4	Keräilyprosessin viimeistely.....	24
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	25
8	POHDINTA.....	27
	LÄHTEET	28
	LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET	31

KUVALUETTELO

Kuva 1.	Lean-menetelmän ja klassisen menetelmän lähestymistavat muutokseen	9
Kuva 2.	5S-menetelmän hahmottuminen	10
Kuva 3.	Kanban menetelmän muodostuminen kuvallisesti.....	11
Kuva 4.	Kaizen menetelmän hahmottuminen kuvallisesti.....	12

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tavoitteena on saada K-Citymarket Päivärannan verkkokaupasta parempi, ja joka palvelisi asiakkaiden tarpeita vieläkin paremmin. Tarkemmin opinnäytetyössä käsitellään verkkokaupan keräilyprosessia, jossa verkkokaupasta tilatut tuotteet kerätään asiakkaalle. Opinnäytetyössä tarkastellaan olisiko keräilyprosessia mahdollista kehittää vielä nykyistä toimivammaksi ja paremmaksi, ja miten.

K-Citymarket Päiväranta kuuluu Kesko-konsernin alaisuuteen. Kesko on Suomen suurin kaupanalan toimija ja edustaa monella eri alalla, kuten päivittäistavarakaupassa, autokaupassa, sekä rakentamisen ja talotekniikan kaupassa. (Kesko 2024.) Verkkokauppa on avattu Keskolla 2010-luvulla ja kasvanut jatkuvasti. Erityisesti korona-aika vauhditti verkkokaupan toimintaa kasvavilla tilausmäärillä. (Kesko 2021.)

K-Citymarket Päiväranta edustaa Kesko-konsernin päivittäistavarakauppaa. Se on avattu vuonna 2008 ja vuonna 2023 alkoi kaupassa uudistustyöt. Kauppaa laajennettiin ja siitä tehtiin entistäkin asiakasystävällisempi. Myös henkilökunnan työtä helpotettiin laajentamalla toimitiloja. (Kesko 2023.)

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan rajattua aluetta verkkokauppaprosessista. Opinnäytetyö keskittyy tilauksen vastaanottamiseen ja kaikkeen mitä tapahtuu sen jälkeen tilauksen valmistumiseen saakka. Verkkokaupalla tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan alustaa, jonka kautta asiakkaat voivat tilata ruokaostoksiaan K-Citymarket Päivärannasta. Verkkokaupan kautta tehdyn tilauksen jälkeen työntekijät keräilevät tuotteet kaupasta, jonka jälkeen asiakas suorittaa maksun. Tämän jälkeen tilaus laitetaan joko valmiiksi noutoa varten tai kuljetetaan asiakkaan antamaan osoitteeseen.

Tämä aihe valikoitui opinnäytetyöhön, koska verkkokauppa on kehittynyt paljon vuosien aikana ja siitä pitäisi saada vielä toimivampi, jotta tilauksia pystyttäisiin hoitamaan enemmän. Tämä tarkoittaisi myös sitä, että keräilyn täytyisi olla sujuvampaa, jotta suuremmat tilausmäärät tulisi hoidettua. Opinnäytetyön tarkoitus on selvittää, kuinka verkkokaupasta saataisiin vieläkin toimivampi K-Citymarket Päivärannassa.

Opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä on teemahaastattelu eli opinnäytetyö on pääosin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Opinnäytetyössä haastatellaan kolmea verkkokaupassa työskentelevää työntekijää ja kahta vuokrafirman työntekijää, jotka ovat työskennelleet verkkokaupassa jo yli vuoden ajan. Opinnäytetyössä on myös tilastotietoa, kuten keräilynopeuksia. Näiden tietojen avulla saadaan selville nykytilanne, ja näitä lukuja voi tulevaisuudessa verrata tutkimuksen jälkeiseen aikaan mahdollisten muutosten jälkeen.

2 VERKKOKAUPAN KERÄILYPROSESSI

Verkkokauppa on myyntikanava, joka toimii digitaalisesti internetissä. Suurimmalla osalla yrityksistä on käytössään verkkokauppa, koska se mahdollistaa yritykselle suuremman asiakasmäärän. Asiakkailla on mahdollisuus vertailla internetissä verkkokauppojen välillä hintoja ja tuotteita ja tehdä siellä ostopäätös. Asiakkailla on mahdollisuus pohtia ostopäätöstään pidemmän aikaa ja palata myöhemmin tekemään ostoksensa loppuun, jollei tuotetta olla sillä välin myyty loppuun. (Yrityksen perustaminen.net julkaisuaika tuntematon.)

Verkkokauppa tarjoaa yleisesti ottaen aina asiakkailleen kuvat ja kuvaukset tuotteesta, jota asiakas on ostamassa. Asiakas näkee alustavasti millainen tuote, on kyseessä ja se helpottaa ostopäätöksen tekemistä. Verkkokaupasta tilatessa tuotteita tarjotaan asiakkaalle myös monenlaisia erilaisia maksutapoja. Asiakas voi maksaa tuotteen heti tai ottaa sen laskulle ja maksaa vasta kun on saanut tuotteet itselleen. Asiakkaalle tarjotaan yleensä erilaisia toimitustapoja, joista asiakas saa valita itselleen mieluisimman. Yleisimpiä toimitustapoja on toimittaa paketti pakettipisteeseen, pakettiautomaattiin, kotiovelle tai noutaa tuote paikanpäältä. (Yrityksen perustaminen.net julkaisuaika tuntematon.)

Verkkokaupasta saa tilattua niin Suomen sisältä kuin myös ulkomailta. Netti tarjoaa hyvin paljon vaihtoehtoja ostamiselle, mutta tulee kuitenkin muistaa, että ulkomailta ei saa tilata Suomeen minäkäänlaisia tuotteita, jotka tupakkalaki luokittelee tupakkatuotteiksi. (Tulli julkaisuaika tuntematon.) Suomen sisällä esimerkiksi ruokakaupasta ei voi myöskään tilata ruoan mukana tupakkaa tai alkoholia kotiovelle. Kuitenkin ruoan verkkokauppa tilauksiin saa alkoholia, jos tilauksen tulee hakemaan paikan päältä nouto tilauksena. Tilausta noutaessa tilauksen noutajalta tullaan tarkistamaan ikä, jotta tilaus voidaan luovuttaa asiakkaalle. (K-Ruoka 2024.)

2.1 Keskon verkkokauppa

Keskon ylläpitämään verkkokauppaan kuuluu elintarvikkeet sekä käyttötavarat. Käyttötavaroiden valikoima ei ole kokonaan saatavilla verkkokaupasta, mutta asiakkaalla on mahdollisuus pyytää lisätiedoissa tuotteiden lisäämistä verkkokauppa tilaukseensa, jos tuotetta on sillä hetkellä saatavilla myymälässä. Kaikki uudet tuotteet eivät myöskään näy heti verkkokaupan valikoimissa, vaan niillä saattaa kestää hetki nousta valikoimien näkyvyys sivulle. (K-Ruoka verkkokauppa tilaus julkaisuaika tuntematon.)

Verkkokauppa helpottaa ihmisten arkea ja erityisesti juhlapyhiä. Verkkokaupan avulla ihmiset voivat säästää aikaa. Ikäihmisten kaupassa käymistä verkkokauppa helpottaa huomattavasti, sillä ostoksia ei enää tarvitse ostaa suoraan kotiin. Verkkokaupan kautta tilauksen pystyy tekemään myös toiselle henkilölle, jolloin esimerkiksi sukulaiset voivat tilata ruoat suoraan sukulaisensa kotiovelle. Tällä hetkellä verkkokaupan suurimpia käyttäjäryhmiä ovat ikäihmiset, lapsiperheet ja liikuntakyvyttömät. (K-Ruoka 2023.)

Verkkokaupan käyttämiseen on paljon hyviä syitä. Kun teet tilaustasi verkkosivuilla ja keräät ostoskoriin tuotteita, näet koko ajan tilauksen loppusumman. Näin rahaa tulee käytettyä juuri sen verran, kuin ruokaostoksiin on varannut. Kaupan valikoiman löytää myös helposti suoraan nettisivuilta, joka helpottaa tuotteen valintaa, kun kaikki vaihtoehdot tulevat kerralla esille. Ostoslistaa pystyy myös

muokkaamaan seuraavaan iltaan asti ennen toimitusta, jolloin tilaukseen saa vielä lisättyä tuotteita. Kaikkia tilattavia tuotteita ei aina muista ostoslistaa tehdessään, jonka takia tuotteiden jälkikäteen lisääminen on todella hyvä ratkaisu. (K-Ruoka 2023.)

Kun asiakkaan ei tarvitse itse mennä kauppaan tekemään ostoksiaan, vähentyy huomattavasti myös heräteostoksien tekeminen. Näin ollen myös rahaa säästyy, kun turhaa ostamista ei synny yhtä suurella todennäköisyydellä. Myös tuotteiden etsiminen suuresta kaupasta on paljon helpompaa, kun osaava henkilökunta keräilee ne ja asiakkaan ei tarvitse kuljeksia ympäri kauppa etsimässä tuotteita. Henkilökunta keräilee aina asiakkaalleen tuoreimmat tuotteet. (K-Ruoka 2023.)

2.2 Keskon verkkokaupan toimitustavat

Verkkokauppa tarjoilee asiakkailleen palvelumuodoksi nouto mahdollisuutta. Tässä muodossa asiakas tulee noutamaan valmiiksi keräilyyn ja maksetun tilauksensa kaupan sille antamasta paikasta. Joissain suuremmissa kaupoissa on noutolokerikot, jonne asiakas saa koodin, minkä avulla hän saa noudettua tilauksensa. On olemassa myös palveluita, joissa asiakas soittaa tai lähettää tekstiviestin niin kaupan henkilökunta tuo tilauksen asiakkaalle valmiiksi autolle. (K-Ruoka 2022.)

Noutopalvelua tarjoavat yli 400 Keskon yritystä ympäri Suomea. Myös monilla pienillä k-kaupoilla on käytössään noutopalvelu, koska se on hyvin helppo toteuttaa, kun tilauksille ei tarvitse etsiä erikseen kyytiä asiakkaiden luokse. Palvelu on erittäin suuressa suosiossa varsinkin lapsiperheillä, koska se helpottaa ja nopeuttaa heidän arkeaan. On helppoa napata ostokset matkan varrelta kaupalta matkalla treeneistä tai töistä kotiin. (K-Ruoka 2022.)

Verkkokaupasta nouto muodon valitseminen on myös hyvin edullinen vaihtoehto asiakkaalle. Yleisesti nouto tulee maksamaan ostosten hinnan päälle noin yhdestä eurosta viiteen euroon. Noutojen hinnat ovat kuitenkin kauppojen määritettävissä, joten hinnoissa voi olla eroa riippuen mistä kaupasta tilauksen tekee. Joskus kaupoilla saattaa olla myös kampanjoita, joissa noutotilauksen keräily on veloituseton. (K-Ruoka 2022.)

Tilausta tehdessään asiakkaan tulee valita itselleen sopivin aikaikkuna. Kauppa on määrittänyt noutotilauksiin aikaikkunat, jonka aikana asiakkaan tulisi noutaa tilauksensa. Jos tapahtuu jotain odottamatonta, jonka takia asiakas ei pysty tulla noutamaan tilaustaan sovitun aikaikkunan sisällä kannattaa asiakkaan ottaa yhteys kauppaan ja sopia henkilökunnan kanssa, kuinka tällaisessa tilanteessa toimitaan. (K-Ruoka noutoikkunat julkaisuaika tuntematon.)

Verkkokaupan noutotilaus on hyvin helppo asiakkaalle, koska tilauksen tekijän ei ole mikään pakko noutaa tilausta vaan hän voi pyytää, jotain muuta henkilöä noutamaan tilauksen. Jos kaupalla on käytössään noutolokerikko, johon tilauksen valmistuttua asiakkaalle lähetetään, koodi pystyy toinen henkilö noutamaan tilauksen noutokoodia käyttämällä. Jos tilaus on muuten haettavissa, tulee tilauksen noutajalla olla tiedossa nimi, jolla tilaus on tehty sekä tilausnumero. Jos tilaus sisältää alkoholit tuotteita tullaan tilauksen noutoa suorittaessa suorittamaan ikärajavaltontaa. (K-Ruoka 2022.)

Toisena verkkokaupan toimitusvaihtoehtona on kotiinkuljetus, jossa asiakkaan tilaus toimitetaan asiakkaan kotiovelle. Asiakas voi tilata tilauksensa muuallekin, kuin kotiinsa esimerkiksi mökille tai lä-

heisilleen. Kun osoitteen syöttää verkkokaupan sivustolle kertoo, se onko kaupalla tarjota tälle osoitteelle kotiinkuljetusta. Kaupoilla on yleensä rajatut kotiinkuljetus alueet, joille ne toimittavat tilauksia. (K-Ruoka 2025.)

Kaupan tilausikkunoita tarkastellessa asiakas voi valita toimitusaikaikkunoista itselleen mieluisimman. Aikaikkunat ovat yleensä suuria ja asiakas voi esittää toiveita tilauksen saapumisajasta, mutta asiakkaan on hyvä muistaa, että ne ovat vain toiveita. Tilaukset toimitetaan asiakkaille asiakkaan valitseman noutoikkunan sisällä. (K-Ruoka 2025.)

Tilaukset toimitetaan yleensä Keskon omilla pakettiautoilla, joissa on käytössä kylmäjärjestelmät. Pakasteille löytyy oma kylmälaatikko, jossa ne pysyvät oikeassa pakkasasteissa aina asiakkaalle saakka. Koronan myötä kontaktiton toimitus on lisännyt suosiotaan kotiinkuljetusten yhteydessä. Asiakkaat voivat lisätä lisätietoihinsa pyynnön kontaktittomasta toimituksesta, jolloin kuski jättää tilauksen ovelle, eikä ole asiakkaan kanssa tekemisissä. (K-Ruoka 2025.)

Kauppojen kotiinkuljetus hinnat ovat hyvin yksilöllisiä ja eri kaupoilla voi olla eri hinnat. Kaupoilla on hyvin yleisesti myös käytössään halvempi kotiinkuljetus asiakkaille, jotka käyttävät esimerkiksi Keskon verkkokaupassa asioidessaan plussakorttia. Kotiinkuljetuksen hinta voi vaihdella myös sen mukaan, kuinka kauas kaupasta tilaus tullaan toimittamaan. Kotiinkuljetus on noutoa huomattavasti kalliimpi, mutta suuri arjen helpottaja, kun ostoksia ei tarvitse lähteä itse kantamaan kaupasta kotiin asti. (K-Ruoka kotiinkuljetusajat julkaisuaika tuntematon.)

Kesko on lanseerannut markkinoille pikatoimitukset, joiden kokeilu on aloitettu vuoden 2023 alussa. Pikatoimitus eroaa normaalista kotiinkuljetuksesta siinä, että asiakas pystyy siinä tekemään tilauksen samalle päivälle parin tunnin päähän. Normaalissa kotiinkuljetuksessa tilaus tulee saattaa valmiiksi edellisenä päivänä ennen tilauksen toimitusta. (K-Ruoka pikatoimitus 2023.)

Pikatoimitus mahdollisuudet tulee K-Supermarketteihin ja K-Citymarketteihin saataville. Vastaavanlainen palvelu on jo käytössä pienemmillä K-Marketeilla, joissa kuljetus toimijana on Wolt-sovellus. Wolt eroaa kuitenkin pikatoimituksesta siinä määrin, että Wolt-sovelluksen kautta tehdyt tilaukset ovat suuruudeltaan ja hinnaltaan hyvin vähäisiä. Pikatoimitus taas mahdollistaa asiakkaalle suurempien ostosten tekemisen. (K-Ruoka pikatoimitus 2023.)

3 PROSESSIN KEHITTÄMINEN LEAN-MENETELMÄLLÄ

3.1 Mitä Lean-menetelmä tarkoittaa

Lean-menetelmä tarkoittaa toimintaa, jossa poistetaan tuottamattoman toiminnan eli tässä yhteydessä hukkan poistamista toiminnasta. Tämä ajattelumalli auttaa tehostamaan toimintaa, parantaa asiakastytyväisyyttä ja sen laatua sekä parantaa työntekijöiden tyytyväisyyttä heidän työssään. Ajattelumallin tavoitteena on saada koko paketti kasaan sovitussa ajassa ja parantaa prosessin heikkouksia. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Lean-ajattelumallissa on luotu hukalle kahdeksan muotoa, joissa tuotetta tai palvelua voidaan tutkia. Ensimmäinen muoto on virhe, siinä keskitytään kohtiin, joissa tapahtuu virheitä, jotka hankalaittavat ja hidastavat prosessia. Toisena on kuljetukset ja siirrot, siinä keskitytään tarkastelemaan materiaalien ja tietojen siirtämistä. Tapahtuvatko ne sujuvasti vai onko siirron välissä ongelmia. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Kolmantena on liike, se keskittyy työntekijöiden turhaan liikkumiseen ja siinä halutaan keskittyä siihen, kuinka työntekijä saisi parhaan mahdollisen hyödyn käytettyä työhönsä. Neljäntenä hukkan muotona on varastot ja kasaantuvat työt, molempien ongelmaksi voi koostua työn pysähtyminen. Liian pienen varaston seurauksena tuotanto voi pysähtyä ja töiden kasaantuessa liikaa ne ruuhkaantuvat. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Hukan viides muoto on osaaminen, jossa työntekijä ei pääse hyödyntämään omaa osaamistaan liian helppojen työtehtävien takia. Tai vastavuoroisesti työntekijälle annetaan liian vaativia tehtäviä ilman kouluttamista näihin. Kuudentena on ylituotanto ja ylimääräinen työ, siinä tuotetta tuotetaan liikaa sen kysyntään nähden tai henkilökunta tekee työtä, jolla ei ole mitään merkitystä yrityksen kannalta. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Seitsemäs muoto on odotus, jolloin työntekijöiden työn toteutusta haittaa jokin asia, kuten raaka-aineiden ja työkalujen puuttuminen tai odotetaan työvaiheen alkamista, päätöksiä tai resursseja. Viimeisenä on yliprosessointi ja ylitarkkuus, jossa asiakkaalle annetaan liikaa informaatiota tai ominaisuuksia, joilla asiakas ei tee mitään. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

3.2 Miten Lean-menetelmää voi hyödyntää

Lean-menetelmän käyttöönotto aloitetaan ottamalla käyttöön Lean-menetelmän työkaluja. Kaikki lähtee liikkeelle halusta muuttaa kulttuuria. Jotta päästäisiin muuttamaan kulttuuria aloitetaan Lean-menetelmän mukaan käytöksen muokkaamisesta oikeanlaiseksi. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Kun tarvittavat käytösmallit on omaksuttu ja niiden käyttäminen on vakiintunut, pystytään alkaa muuttamaan asennetta. Asenteen muuttaminen on huomattavasti vaikeampi asia, koska asenne on jokaiselle ajan saatossa kasvanut käytösmalli, jonka muokkaaminen uudelleenlaiseksi vaatii aikaa ja oikeanlaisia työkaluja. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Kun asenne on saatu muokattua jää jäljelle enää kulttuurin muuttaminen. Kulttuuri on kaikista vaikeinten muokattavissa oleva osuus, mutta hyvillä työkaluilla ja oikeanlaiseksi muokatulla asenteella on kulttuurinkin muokkaaminen helppoa. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Normaalisti, kun johonkin asiaan halutaan muutosta, katsotaan sitä asiaa toisinpäin. Silloin muutos aloitetaan kulttuurin muokkaamisella, jonka jälkeen muokataan asenteita. Kun asenteet ovat kunnossa jää viimeiseksi käytöksen muuttaminen. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)

Lean-menetelmällä tehty muutos on siis päinvastainen järjestys ”klassisesta” lähestymistavasta. Kumpikin lähestymistapa on toimiva, mutta Lean-menetelmällä tehty muutos on paljon pitkäaikaisempi ja syvemmälle ongelmiin perehtynyt. (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon.)



Kuva 1. Lean-menetelmän ja klassisen menetelmän lähestymistavat muutokseen (Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon).

Lean-menetelmällä pyritään parantamaan ja tehostamaan erilaisia prosesseja. Sitä käytetään, kun halutaan muutosta yrityksen pitkiin läpimenoaikoihin tai toimitusaikoihin. Myös kustannusten muuttaminen, työntekijöiden motivaation puute, alhainen asiakastytyvyisyys sekä jatkuvan parantamisen kulttuurin puuttumisen muokkaaminen toteutetaan Lean-menetelmää käyttäen.

Yksi Lean-menetelmässä käytetty työkalu on 5S-menetelmä. Nimi tulee menetelmän japanin kielestä nimestä, jossa kaikki viisi sanaa alkaa s-kirjaimella. Suomeksi sanat ovat lajittele, järjestä, siivoa, standardoi ja ylläpidä. Tämän perusmenetelmän tarkoituksena on siis lisätä työympäristöön järjestystä, tehokkuutta ja turvallisuutta. (Six Sigma 2013.)

Vaiheessa yksi lajitellaan omaan työhön liittyvät asiat ja poistetaan sellaiset, joille ei enää syystä tai toisesta ole tarvetta. Tällaisia poistettavia työhön liittyviä asioita on esimerkiksi turhat tiedostot. Seuraavana vaiheena on järjestäminen, jossa jäljelle jääneille asioille aletaan järjestelemään omat paikat. Kun kaikille työhön liittyville asioille löytyy, omat paikat ovat ne helpompi löytää ja niiden hyödyntäminen on paljon tehokkaampaa. (Six Sigma 2013.)

Kolmas vaihe 5S-menetelmässä on puhdistaminen, siinä huolehditaan päivittäin oman työpisteen ja omien työvaatteiden siisteydestä. Huolehditaan, että ylimääräiset ja turhat tiedostot poistettaisiin, jotta työskentely olisi sujuvaa ja helppoa. Neljäs vaihe on standardointi viitta aikaisempiin kolmeen vaiheeseen. Sen tarkoituksena on hahmottaa vieläkin selkeämmin asioiden oikeat paikat ja helpottaa niiden järjestyksessä pitämistä. (Six Sigma 2013.)

Viimeisessä eli viidennessä vaiheessa sitoudutaan noudattamaan aikaisemmin muodostuneita käytänteitä. Tässä vaiheessa huolehditaan rutiinien muodostumisesta. Kun tavaroiden paikalleen laittamisesta ja oman työpisteen siistinä pitämisestä tulee rutiinin omaista helpottaa se omaa tekemistä. Kaikkien viiden vaiheen toteutuessa on oma työskentely paljon sujuvampaa ja helpompaa. (Six Sigma 2013.)



Kuva 2. 5S-menetelmän hahmottuminen (Six Sigma 2013).

Kanban on yksi Lean-menetelmän työkaluista, jonka avulla hallitaan työn virtauksen ohjaamista ja visualisointia. Sen suurin apu on hahmottaa projektin kokonaisuutta. Kanban menetelmällä pystytään hallitsemaan työnkulkua ja sen etenemistä reaaliajassa. (Koskinen Iida 2021.)

Kun työn edistymistä seurataan koko ajan, pystytään myös vähentämään keskeneräistä työtä saatamalla niitä osa-alueita loppuun. Työn kokonaisuuden hahmottaminen nopeasti auttaa myös reagoimaan yllättäviin muutoksiin ja tilanteisiin työn suorituksessa. (Koskinen Iida 2021.)

Kanban työkalussa keskeinen toimintamalli on luoda järjestelmä, jonka alle kootaan työtehtävät muodossa tekemättä, työn alla ja valmis. Mallia voi muokata useampiinkin lohkoihin, jos se auttaa oman työn edistämistä. Tässä mallissa tehtävää suorittaessa tehtävää liikutetaan aina siihen osioon missä sen suorittaminen on menossa. (Koskinen Iida 2021.)



Kuva 3. Kanban menetelmän muodostuminen kuvallisesti (Koskinen 2021).

Kaizen on yksi Lean-menetelmän työkaluista, jonka peruseriaatteena on jatkuva parantaminen. Tämän työkalun ajattelu tapa onkin ”pienin askelin kohti parempaa joka päivä”. Nimi Kaizen on japania ja tarkoittaa ”hyvää muutosta” ja ”parantamista”. (Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon.)

Työkalussa käytettävät vaiheet ovat suunnittelu, jossa perehdytään ongelmaan ja otetaan selvää siitä. Kun ongelma on selvillä, asetetaan tavoite, jonne ongelman ratkaisun kanssa halutaan päätyä. Suunnitelman valmistuttua toteutetaan suunnitelma sen perusteella. Suunnitelman tuotua käytäntöön tarkistetaan, ratkaiseeko se ongelman. Jos suunnitelma ja sen toteutus todetaan toimiviksi, otetaan toiminta tapa käytäntöön asti. (Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon.)

Kaizen työkalua voi käyttää kahdella erilaisella tavalla. Ensimmäinen ja helpompi tapa on käyttää työkalua päivittäin pienien asioiden parantamiseen. Tällaista voi tapahtua esimerkiksi töissä työtehtävää suorittaessaan ja huomattua, että työn sujuvoittamisen kannalta on helpompi, jos jonkin tavaran paikkaa muutetaan. (Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon.)

Työkalua on mahdollista käyttää myös työpaja muodossa. Tällöin tulee olla valmiiksi selkeä ongelma, johon halutaan ratkaisu. Ratkaisun saamiseksi työporukka jaetaan pienempiin työpaja ryhmiin, jossa ryhmät pohtivat ongelmaan ratkaisua ja kehittämissuhteita. Kun työpaja on saatu valmiiksi, testataan vielä käytännössä työpajassa muodostuneita kehityssuhteita. (Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon.)

Päivä 1	Päivä 2	Päivä 3	Päivä 4	Päivä 5
<ul style="list-style-type: none"> • Johdon avaus • Prosessin kuvaus (nykyinen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessin kuvaus • Syynanalyysi 	<ul style="list-style-type: none"> • Datan analysointi • Ratkaisut 	<ul style="list-style-type: none"> • Implementaation valmistelu 	<ul style="list-style-type: none"> • Työntekijöiden koulutus • Implementaatio • Esitys johdolle • Juhlat!

Kuva 4. Kaizen menetelmän hahmottuminen kuvallisesti (Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon).

Value stream mapping on yksi Lean-menetelmän työkaluista ja tarkoittaa arvovirrankartoitusta. Tämän työkalun tarkoituksena parantaa ymmärrystä ja prosesseja kokonaisuutena. Arvovirrankartointi kuvaa sitä, kuinka arvo virtaa asiakkaalle saakka palvelun tarjoajalta. Tapausta seurataan aina tilauksen alusta sen toimitukseen asti, jättämättä huomiotta prosessin vaiheita, jotka eivät tuo arvoa. (Schäfer Jan 2022.)

Arvovirrankartoituksessa on hyvinkin selkeät tavoitteet, joista tärkein on nähdä tapahtuva prosessi yhdellä kertaa. Tällöin prosessista pystytään erottelemaan tuottavat vaiheet, sekä asiat, jotka eivät tuota arvoa eli ovat hukkaa. Tärkeää on myös tunnistaa viiveet ja ongelmakohdat, joita prosessin aikana syntyy. Kun ongelmakohdat löytyvät prosessista on tärkeää tunnistaa myös kehityskohteita ja mahdollisuuksia virtauksen parantamiseen asiakkaalle. (Schäfer Jan 2022.)

Arvovirtakartoituksessa on tyypillisesti seitsemän vaihetta, joilla prosessin arvoa voidaan tutkia. Ensimmäisenä vaiheena on, että saadaan asiakas, jolla on tarve esimerkiksi jollekin tuotteelle. Kun tarve on saatu tietoon, pystytään tekemään tarpeen täyttämiseksi vaativat tilaukset ja vastaanottaa tarpeen tarvittavat tavarat. Tämän jälkeen suunnitellaan ja toteutetaan prosessin vaiheet, joissa tuote muodostuu valmiiksi. (Schäfer Jan 2022.)

Tämän jälkeen mitataan tuotteen läpiviemiseksi kuluva arvo ja aikoja, jolloin joudutaan odottamaan prosessin vaiheiden valmistumista. Myös tilausjärjestelmän luontiin menee oma aikansa ja myös se on yksi prosessin seurattavista asioista. Kun tuotetta on saatu valmiiksi varastoon, tulee tietyin väliajoin suorittaa inventaariot, jotta pysytään oikeissa luvuissa tuotteen määrästä. Lopuksi luodaan kaavio tästä kaikesta ajasta ja siihen merkataan, kuinka paljon aikaa prosessissa on kulunut arvon tuottamiseen ja kuinka paljon hukkaan. (Schäfer Jan 2022.)

Viimeinen Lean-menetelmän työkalu, jota käyn tässä läpi, on Poka-yoke menetelmä, jonka tarkoituksena on ehkäistä virheitä ennen kuin ne tapahtuvat. Sana tulee japanin kielestä ja tarkoittaa suomeksi inhimillisen erehdyksen estämistä. Työkalun ideana on suunnitella prosessintuotos niin, että virheen tekeminen on joko kokonaan mahdotonta, tai mahdollinen virhe huomataan niin ajoissa, ettei siitä synny minkäänlaista haittaa. (Issuu julkaisuaika tuntematon.)

Poka-yoke työkalusta on paljon hyötyä, koska se parantaa prosessinlaatua ja samalla nostaa myös asiakastyytyväisyyttä. Vähentää turhaa työtä ja siihen kuluva aikaa, kun virheitä ei tarvitse korjata. Myös työntekijät voivat paremmin ja he kokevat vähemmän stressiä, kun virheiden syntyminen on minimoitu. (Issuu julkaisuaika tuntematon.)

4 K-CITYMARKET PÄIVÄRANTA

4.1 Kesko

Kesko on yksi Suomen suurimpia kaupan alan toimijoita. Sen toiminta-alueisiin kuuluu päivittäistavarakauppa, rakentaminen ja talotekniikka sekä autokauppa. Keskon kaupoissa on kaikissa oma kauppiasyrittäjä. Monella kauppiasyrittäjällä on hallussaan useampiakin Kesko-konserniin kuuluvia kaupoja ja toisilta saattaa löytyä vain yksi. (Kesko 2024.)

Kesko toimii myös muualla kuin Suomessa ja sen toiminta-alueeseen kuuluu Ruotsi, Norja, Viro, Latvia, Liettua, Puola ja Tanska. Keskolla on hallussaan noin 1800 kauppa ja erittäin kattavat ja hyvät digitaaliset palvelut. (Kesko 2024.)

Keskon strategian yksi merkittävimpiä asioita on vastuullisuus. Yritys on yksi maailman vastuullisimmista yrityksistä vuodesta 2005 asti. Vastuullisuus on erittäin keskeisessä osassa tuotannosta lähtien aina asiakkaan tekemiin valintoihin kaupassa. Yritys tarjoaa hyvin paljon luomutuotteita ja suosii paikallisten toimijoiden valmistamia tuotteita. (Kesko 2024.)

4.2 K-Citymarket Päiväranta

K-Citymarket Päiväranta on päivittäistavarakauppa, joka sijaitsee Kuopiossa keskeisellä paikalla moottoritien varressa. Päivittäistavarakauppa tarjoaa asiakkailleen niin elintarvikkeet kuin käyttötavaratkin. Elintarvikepuolelta löytyy myös sushitiski, palvelutiski ja kahvila tuomaan asiakkaalle lisää miellyttäviä kokemuksia. (K-Ruoka verkkokauppa tilaus julkaisuaika tuntematon.)

K-Citymarket Päiväranta on 17-vuotta vanha kauppa, jonka kauppiana on toiminut Pasi Toppari sen alusta asti. Vuonna 2023 kauppa koki muutosten tuulia, kun koko myymälä remontoitiin uuteen uskoon kaupan 15-vuotis juhlan kunniaksi. (Kesko 2023.)

Kaupan remontin ansiosta kaupasta tuli entistäkin energiatehokkaampi, kun esimerkiksi avonaiset kylmäkaapit vaihdettiin ovellisiin kylmäkaappeihin. Kaupasta haluttiin myös nykyaikainen ja moderni asiakkaita miellyttävä kokonaisuus. (Kesko 2023.)

4.3 Keräilyprosessi

Haastattelin K-Citymarket Päivärannan verkkokaupanvastaavaa kaupan keräilyprosessiin liittyen. Verkkokaupan vastaava ei osallistunut myöhemmin kaupalla suoritettuihin haastatteluihin vaan hän kertoi, kuinka heidän kaupassaan keräilyprosessi suoritetaan. Haastattelu suoritettiin 10.2.2025.

Keräilyprosessi alkaa siitä, että asiakas tekee tilauksen verkossa. Asiakas pystyy tekemään tilauksen edellisenä päivänä tai jo monta viikkoa aikaisemmin. Kun tilaus on tehty valmiiksi, pystyy sitä muokkaamaan vielä siihen asti, että tilaus umpeutuu ja siirtyy keräilyyn. Tilaus saapuu keräilylaitteisiin sinä päivänä, kun tilaus on asiakkaan toimesta pyydetty tehtäväksi. Tämän jälkeen tuotteet kerätään asiakkaan tekemän tilauksen mukaisesti. Määritellyt käyttötavarat, esim. vaatteet ja kosmetiikan keräävät käyttötavarapuolen työntekijät valmiiksi, ja verkkokaupan työntekijät keräilevät kaiken muun. (Peiponen 2025.)

Tuotteiden keräilemisen jälkeen tulostetaan tarrat tilaukseen. Tarrassa lukee asiakkaan nimi ja kuljetustapa, eli tuleeko asiakas itse noutamaan tilauksensa vai onko tilaukseen tilattu myös kotiinkuljetus. Tilaus siirretään noutolokerikkoon tai odottamaan kotiinkuljetusta valmiille tilauksille määritellyyn paikkaan. Verkkokaupan työntekijä tarkistaa vielä tilauksen ja laskun, sekä veloittaa tilauksen summan asiakkaalta. Jos maksua ei ole suoritettu, ei tilausta saada toimittaa asiakkaalle. Jos maksua ei saada menemään läpi, eikä asiakas vastaa yhteydenottoihin joutuu työntekijä perumaan tilauksen. (Peiponen 2025.)

Keräilyprosessi itsessään kuulostaa melko yksinkertaiselta. Kuitenkin prosessia vaikeuttaa esimerkiksi tuotepuutteet. Työntekijöillä on käytössään päivämäärälistaus, jonka mukaisesti tuotteita saa keräillä. Esimerkiksi jauhelihaa, jossa päiväys on huomenna, ei saa laittaa tilaukseen. Jos hyllyssä ei ole joko ollenkaan tuotetta, tai sellaista tuotetta, jonka päivämäärä olisi tarpeeksi pitkällä, tuote jätetään myöhemmin kerättäväksi. Myöhemmin saman päivän aikana käydään joko etsimässä tuote kuormasta tai suoraan hyllystä, mikäli kuorma on ehditty jo purkaa. Jos tuotetta ei ole laisinkaan saatavilla, tuote korvataan vastaavalla tuotteella asiakkaan suostumuksella. Jos asiakas ei ole antanut suostumustaan tuotteen korvaamiselle, tuote jätetään toimittamatta. Joissain tapauksissa työntekijä voi soittaa asiakkaalle, ja selvittää mahdollisesti korvaavan tuotteen. (Peiponen 2025.)

5 TUTKIMUKSEN KULKU

5.1 Tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on saada tehostettua keräilyprosessia, jotta siitä saataisiin mahdollisimman toimiva ja kaikkia paremmin palveleva. Tavoitteena on saada verkkokaupasta paremmin asiakkaita palveleva ja parantaa työntekijöiden työn suorittamista. Verkkokaupan keräilyprosessi on jo nykyiselläänkin ihan toimiva prosessi, mutta aina löytyy kehitettävää ja parantamisen varaa. Teknologia ja sitä myötä kaikki ohjelmistot päivittyvät jatkuvasti, tämän takia myös verkkokaupan keräilyprosessia tulee kehittää.

Kehittämisen kohteet tietävät parhaiten työtä tekevät verkkokaupan henkilökunta. Heillä on näkemystä siitä, kuinka asiat voisi tehdä toisella tapaa ja paremmin. Heidän haastattelujensa pohjalta pystytään luomaan näkemyksiä siitä, kuinka verkkokaupasta saataisiin vieläkin toimivampi kokonaisuus.

Kun keräilyprosessi on mahdollisimman hyvin toimiva helpottaa se myös asiakkaita ja luo heille onnistuneita verkkokauppakokemuksia. Kun asiakas kokee verkkokaupan käytön helppona ja itselle mielekkäänä palaa hän myös uudelleen verkkokaupan asiakkaaksi. Tärkeintähän on saada asiakas palaamaan uudestaan ja suosittelemaan palvelua eteenpäinkin.

Tutkimuksen avulla saadaan myös kokonaisvaltainen kuva siitä, millainen on K-Citymarket Päiväranassa toimivan verkkokaupan nykytilanne ja kuinka se toimii. Kun nykytilanne on saatu selville, pystytään alkaa suunnitella muutoksia verkkokaupan keräilyprosessiin.

5.2 Menetelmä

Opinnäytetyössäni käytän kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä eli laadullisia tutkimusmenetelmiä. Tutkimusmenetelminä on käytössä haastattelu ja haastattelun tukena havainnointia.

Kvalitatiivisessa tutkimusmenetelmässä ei käytetä numeraalisia tilastoja vaan se keskittyy enemmän ihmisten käyttäytymiseen, mielipiteisiin ja havaintoihin. Tutkimuksessa halutaan päästä syvemmälle tutkimusongelmaan, jonka kvalitatiivinen tutkimus mahdollistaa. Kvalitatiivisella tutkimuksella saatuja tuloksia ei voida ilmaista kaavioilla, koska ne ovat mielipiteitä, ominaisuuksia ja näkemyksiä. Kvalitatiivisella tutkimuksella pystyn selvittämään yrityskulttuuria ja epäkohtia, jotka vaativat kehitystä. (SurveyMonkey n.d.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston laatu on suuremmassa roolissa, kuin aineiston määrä. Kvantitatiivista tutkimusta varten tarvittaisiin laajat määrälliset aineistot, joita tässä tutkimuksessa ei ole mahdollista saada. Kvantitatiivinen tutkimus vastaa yleensä kysymykseen ”montako”, kun taas kvalitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin ”miksi” tai ”millainen”. (Tee tutkimus, 2015.)

Haastattelu on yleisimpiä kvalitatiivisessa tutkimuksessa käytettyjä menetelmiä. Haastattelu on hyvin ihmisläheinen kohtaaminen, jossa yleensä haastateltavat haastatellaan kasvotusten. Haastattelu voidaan toteuttaa jollain muullakin tavalla kuten puhelinoiton välityksellä. Haastateltavat voivat kokea haastattelun hyvinkin eri tavalla, riippuen ihmiskemioista. (Hakala 2024.)

Haastattelu voidaan mieltää helpoksi tavaksi kerätä tutkimusaineistoa, koska sitä voidaan toteuttaa hyvinkin erilaisilla tavoilla. Haastattelun toinen ääripää on strukturoimaton haastattelu eli avoin. Siinä haastattelijalla on suuntaa antava pohja, jonka mukaan haastattelu etenee. Kuitenkin haastattelu on paljon vapaamuotoisempaa ja enemmänkin henkilöiden välinen juttutuokio. Toisessa ääripäässä on strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu. Tällaisessa haastattelussa haastattelu menee hyvinkin pitkälti valmiiksi luodun haastattelukysymys lomakkeen pohjalta, ja aiheesta pois poikkeuksia ei tapahdu. Strukturoidussa haastattelussa mennään paljon suoraviivaisemmin tutkimustavoitteen kanssa. (Hakala 2024.)

Haastattelussa on aina myös omat haasteensa. Haastattelun aihe voi olla hyvinkin vaikea aihe, joillekin haastateltaville ja näin ollen nostaa esimerkiksi traumaattisia kokemuksia pintaan ja näin ollen tunteita niihin tilanteisiin liittyen. Omat haasteensa haastatteluun tuo myös, jos haastateltava on ujo tai muuten hyvin sulkeutunut. Sellaiselta ihmiseltä voi olla hyvinkin vaikeaa kerätä tarpeeksi materiaalia, jota tutkimuksessa voi hyödyntää. (Hakala 2024.)

Koko haastatteluprosessiin kuluu hyvinkin paljon aikaa. Kaikki alkaa haastattelu aiheen rajaamisella. Haastattelurungon laatimisella ja kysymysten sijoittelulla oikeanlaiseen järjestykseen. Haastatteluun osallistuvien ihmisten valinnalla ja heidän kanssaan aikataulujen sopimisesta, milloin on kenenkin haastattelu. Kun haastattelut on kerätty, aloitetaan sen jälkeen tulosten tulkinta ja kirjoittaminen. (Hakala 2024.)

Yleisin haastatteluissa käytetty muoto on yksilöhaastattelu, jossa jokainen haastateltava tulee erikseen haastatteluun. Haastattelu voidaan kuitenkin toteuttaa myös pari- tai ryhmähaastatteluna. Pari- ja ryhmähaastattelun haasteina yksi suurimmista on aikataulujen sovittaminen yhteen. Kun on monta ihmistä, joilla on kaikilla omat aikataulut voi samaan paikkaan pääseminen yhtä aikaa olla haastavaa. Kuitenkin pari- ja ryhmähaastattelun hyvänä puolena on se, kuinka haastateltavat pystyvät ideoimaan yhdessä ja keksimään ratkaisuja, joita eivät välttämättä yksin miettiessä olisi tulleet edes ajatelleeksi. (Hakala 2024.)

Havainnoinnissa tutkittavaa asiaa seurataan ja havainnoidaan lähietäisyydeltä. Siihen kiinnitetään huomiota ja poikkeamia tarkastellaan. Havainnointi ei kuitenkaan ole kovin helppo tutkimusaineiston muoto, koska se vaatii aina luvan pyytämisen. Jos havainnointi suoritetaan, jossain julkisessa tilassa, jossa havainnoitavilta henkilöiltä kysytään ensin lupaa voi se vaikuttaa heidän toimintaansa ja muuttaa sitä. (Hakala 2024.)

Havainnointi ei ole tässä tutkimuksessa päätutkimusaineiston keruu muotona, vaan sitä käytetään ainoastaan tukemaan haastatteluista kerättyä tietoa. Havainnointi tapahtuu työpaikalla oman työn kautta seuraamalla muiden työntekijöiden toiminta tapoja ja vertaamalla niitä haastattelussa esille tulleisiin tapoihin.

Laadin haastattelukysymykset valmiiksi haastateltaville ennen haastattelua ja jaoin ne haastateltavien kanssa, jotta heillä oli aikaa perehtyä kysymyksiin. Jaoin kysymykset haastateltaville etukäteen, jotta heillä olisi aikaa miettiä kysymyksiä ja paneutua vastauksiinsa. Pidin haastattelut valmiista kysymys patteristosta huolimatta rentoina ja jätin myös tilaa spontaaneille ajatuksille.

Tutkimusmenetelmänä voitaisiin käyttää myös erilaisia mittareita, mitä kaupalla on käytössään, mutta niiden käyttäminen tässä opinnäytetyössä ei ole mahdollista. Verkkokaupan tärkeimpiä mittareita ovat keräilynopeuksien seuraaminen, jota tehdään päivä sekä viikko tasolla. Keräilijöiden nopeuksia seurataan sieltä, ja jos nopeuksissa ilmenee huomautettavaa, käydään asia läpi keräilijän kanssa.

5.3 Tutkimuksen toteutus

Toteutin tutkimukseni haastattelemalla K-Citymarket Päivärannan verkkokaupan henkilökuntaa verkkokauppa prosessista. Haastattelin kolmea vakituisessa suhteessa olevaa verkkokaupan työntekijää sekä kahta vuokrafirman kautta olevaa työntekijää, jotka työskentelevät verkkokaupassa.

Toteutin kaikki haastattelut saman viikon sisällä. Ensimmäiset kaksi haastattelua suoritin tiistaina 18.2.2025, seuraavat kaksi keskiviikkona 19.2.2025 ja viimeisen haastattelun torstaina 20.2.2025. Kaikki haastattelut tapahtuivat kello 12–14 välillä, koska silloin oli töiden suhteen paras ajankohta suorittaa haastatteluita.

Haastateltavat pysyvät koko tutkimuksen ajan nimettöminä ja tunnistamattomina, koska heidän henkilöllisyyksillään ei ole ratkaisevaa merkitystä opinnäytetyön tutkimuksen kannalta. Kaikki haastateltavat ovat olleet K-Citymarket Päivärannan verkkokaupassa töissä ainakin vuoden verran.

Kaupalla on käytössä paljonkin vuokrafirman työntekijöitä ja verkkokaupassa työskentelee myös paljon vuokrafirman työntekijöitä. Vuokrafirman työntekijät ovat hyvinkin suurelta osin nuoria opiskelijoita, jonka takia vaihtuvuus on kohtalaisen suurta. Tämän takia valitsin vuokrafirman työntekijöistä kaksi sellaista, jotka ovat olleet verkkokaupassa töissä useamman vuoden.

Laadin haastattelupohjan (Liite 1) valmiiksi ja annoin kysymykset etukäteen haastateltaville, jotta he pystyivät miettimään kysymyksiä etukäteen. Haastattelussa käytiin läpi verkkokaupan keräily prosessin eri osa-alueita tarkemmin, jotta saatiin muodostettua hyvä kuva keräilyprosessista.

Haastattelut suoritin yksilöhaastatteluina, koska pari- tai ryhmähaastatteluun ei ollut aikaa kiireisen työpäivän keskellä. Haastattelut jouduin pitämään eri päivinä ja aikaa jokaisen haastattelun suorittamiseen oli varattu noin 20 minuuttia.

Haastattelut käytiin hyvin pitkälti valmiiksi luodun haastattelupohjan (Liite 1) perusteella. Äänitin haastattelut, jotta niiden uudelleen käyminen olisi helppoa ja haastateltavien kertomat asiat muistuisivat mieleen. Valitsin tutkimusaineiston keräämismuodoksi haastattelun, koska sillä pääsee kaikista parhaiten kiinni verkkokaupan työnkuvaan ja siihen millaisia kehittämisehdotuksia työntekijöillä olisi työhönsä.

Havainnointi tapahtui työpaikalla oman työni ohessa, jolloin pystyin seuraamaan työkavereiden toimintatapoja. Näin, kuinka he suorittivat verkkokaupan keräilyprosessia. Tutkimuksen aikataulu on ollut hyvin pitkälti muiden kiireiden muokattavissa. Haastattelut suoritin kuukauden sisään haastattelu kysymysten luomisen jälkeen. Tutkimuksen tekemiseen olin varannut aikaa vuoden, mikä on ollut riittävä.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuus meinaa sitä, että tutkimus on toteutettavissa uudestaan tuottaen samankaltaisen lopputuloksen. Tutkimusasetelman tulee olla mahdollinen toteuttaa myös uudelleen ja tutkimuksen tulosten tulisi olla hyvin samankaltaiset ja verrattavissa tämän tutkimuksen tuloksiin. (Salomaa 2023.)

Tutkimuksen eettisyys käsittelee, kuinka oikein ja kaikkia kunnioittavasti tutkimus on toteutettu. Tutkijan suorittaessa tutkimusta tulee hänen ottaa huomioon kaikki tutkimukseen osallistuvat henkilöt ja heidän toiveensa. (Vuori julkaisuaika tuntematon.)

Tutkimus on hyvinkin luotettava, koska haastatteluun osallistuu ainoastaan verkkokaupan keräilyyn keskittyneet työntekijät. Heidän näkemyksensä ja kokemuksensa työhön liittyen ovat monen vuoden kokemuksella tulleita.

Tässä tutkimuksessa käsitellään myös ainoastaan K-Citymarket Päivärannan verkkokauppaa ja sen keräilyprosessin kehittämistä. Tästä syystä tutkimus on hyvinkin luotettava, koska tutkimus ei koske yleisellä tasolla kaikkien kauppojen verkkokauppojen keräilyprosessien kehittämistä.

Tutkimusta voi kuitenkin hyödyntää yleisellä tasolla, jos tästä opinnäytetyöstä löytää ideoita oman verkkokaupan keräilyprosessin kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä olevat ideat ovat kuitenkin suoraan kohdistettu K-Citymarket Päivärannan verkkokauppaan.

Tutkimus on mahdollista myös toteuttaa uusiksi. Uudestaan toteutetussa tutkimuksessa voi löytyä uusia kehittämissideoita verkkokaupan keräilyprosessin kehittämiseksi. Jos tässä tutkimuksessa esiin tulleet kehittämissuositukset otetaan käyttöön K-Citymarket Päivärannan verkkokaupassa.

Kaupalla on käytössään verkkokaupan keräilijöiden nopeuksia mittaava mittari. Se antaa keräilijöiden keräilynopeudesta tietoa päivä ja viikko tasolla. Mittari mittaa myös koko kaupan kokonaisnopeutta päivä ja viikko tasolla. Tätä mittaria en pystynyt kuitenkaan hyödyntämään tutkimuksessani tietoturvasyistä.

Tutkimus on toteutettu myös eettisesti, koska kaikkien haastateltavien henkilöllisyydet on pidetty salassa koko tutkimuksen ajan. Tuloksien avaamisestakaan ei voida jäljittää, kuka haastateltavista on sanonut mitään.

6 TULOKSET

Avaan haastattelun tulokset verkkokaupan keräilyprosessin eri vaiheissa. Jaoin haastattelurunkoon (Liite 1) keräilyprosessin neljään eri vaiheeseen ja käyn nämä kaikki vaiheet läpi tuloksissa. Keräilyprosessin vaiheet ovat aloittaminen, keräilyn aikana, keräystä päättäessä ja keräyksen viimeistely.

Jokaiseen osioon on laadittu kolme tarkentavaa kysymystä, joiden avulla selvitetään, kuinka keräilijät suorittavat nämä prosessin vaiheet. Minkälaisiin ongelmiin he ovat törmänneet suorittaessaan näitä prosessin vaiheita. Ja viimeisimpänä haastateltavat kertovat omat vinkkinsä siihen, kuinka he lähtisivät parantamaan näitä prosessin osa-alueita.

Haastattelussa sivusin myös käyttötavaroiden erikseen keräämistä ja halusin kuulla verkkokaupan keräilijöiden mielipiteet tuotteiden valmiiksi keräilystä. Tästä tuli sekä hyvää, että huonoa palautetta verkkokaupan keräilijöiltä, sekä hyviä kehitysideoita, jotta käyttötavaroiden valmiiksi keräileminen olisi heidän kannaltaan sujuvampaa.

6.1 Keräilyprosessin aloittaminen

Keräilyprosessi alkaa kaikilla haastatelluilla samalla tavalla. Kaikkien vastaus oli hyvinkin samanlainen. Päivän ensimmäinen kierros aloitetaan ottamalla keräilyyn tarkoitettu kapula ja kirjautumalla siellä tarvittaviin ohjelmiin.

Tämän jälkeen haastateltavat kertoivat ottavansa keräilykärret ja tekevänsä niihin valmiiksi laatikot. Osa haastateltavista valitsi keräiltävät tilaukset jo ennen laatikoiden tekemistä, koska keräilykapula antaa suuntaa antavan ohjeen siitä, kuinka monta laatikkoa tilaukseen tarvitsee. Tilauksia pystyy keräilemään yhden tai useamman yhtä aikaa. Haastateltavat suosivat yleisemmin kahden pienemmän tilauksen keräämistä yhtä aikaa, mutta välillä tilauksia tulee kerättyä myös neljä samanaikaisesti. Neljä on maksimi määrä, mitä tilauksia on järkeä ottaa yhtä aikaa keräilyyn, koska sen enempää ei mahdu laatikoita keräilykärren kyytiin.

Haastateltavat kertovat myös, että tilausten keräily tapahtuu niiden lähtöajan mukaan. Aamulla myös määritellään, ketkä keräävät noutotilauksia ja ketkä kotiinkuljetuksia. Sen mukaan kumpiako keräilijä saa keräillä tulee hänen vaihtaa kapulan asetukset oikeiksi.

Ongelmat, joita haastateltavat löysivät keräilyn aloittamisesta, olivat myös hyvin samankaltaisia kaikilla haastateltavilla. Keräilyn aloittaminen koettiin huomattavasti hitaammaksi, jos keräilylaatikoita ei ollut valmiina. Silloin keräilijä joutuu tekemään tarvittavan määrän laatikoita ja siihen menee aina muutamia minuutteja. Kun laatikot ovat valmiiksi tehtyinä uudelle keräyskierrokselle lähteminen on huomattavasti nopeampaa.

Esille nousi myös se, että asiakkailta on mahdollisuus kirjoittaa tilaukseensa lisätietoja. Sinne asiakkailta on tapana kirjoittaa, jos jotain tuotetta ei saa korvata, lisäyksiä tilaukseen tai toiveita tilaukseen liittyen. Tilauksen aloittaessa lisätiedot eivät hyppää keräilijän näkösalille, vaan keräilijän pitää itse osata katsoa ne. Jos keräilijä unohtaa tehdä sen ja katsoo lisätiedot vasta keräilyn päättyessä,

on hän saattanut tehdä turhaa työtä, esimerkiksi pakata noutotilauksen verkkokaupan omiin pahvilaatikoihin, vaikka asiakas on pyytänyt tilauksen banaanilaatikoihin. Noutotilauksissa verkkokaupassa on käytössään veloitusettomat banaanilaatikot ja muovipussit.

Kehitettävää keräilyprosessin alkuun löytyi hyvin. Eniten esille noussut kehityskohta oli ehdottomasti se, että keräilylaatikoita olisi valmiiksi tehtynä. Verkkokaupalla on valmiiksi tehdyille keräilylatikoille oma paikkansa, mutta laatikoita on tehty valmiiksi hyvin harvoin.

Keräilykärrijen valmisteleminen seuraavalle päivälle olisi myös toimiva kehityskohde. Keräilykierroksella on yleensä tarvetta muovipusseille, jonne keräilijät laittavat asiakkaiden pakasteet. Myös ostokori on keräilijöille tärkeä varuste, koska sillä keräilijät keräävät heviosastolla tuotteet. Tästä syystä varsinkin näiden tuotteiden täydentäminen kärriin olisi tärkeää.

Yksi haastateltavista antoi kehitysideoita, joka on Keskon vaikutuksen alainen. Kun tilausta keräilee ja jonkin tuotteen korvaa tai lisää tilaukseen, olisi haastateltavan mielestä hyvä, että siihen pystyisi verkkokaupan työntekijä itse kommentoimaan asiaa tai lisäämään huomautuksen. Työntekijät haluaisivat, joskus selittää korvausta asiakkaalle, mutta siihen ei ainakaan vielä toistaiseksi ole mahdollisuutta kesken keräyksen.

6.2 Keräilyprosessin aikana

Keräilyn aikana verkkokaupan keräilijät keräilevät tuotteita ja heidän keräyskapulansa asettavat asiakkaan tuotteet siihen järjestykseen missä ne kaupassa ovat. Tuotteet kerätään suoraan verkkokaupan laatikoihin ja ne asetellaan niihin mahdollisimman hyvin. Tilausta pakatessa tulee huomioida se, ettei laatikoista tule liian painavia ja tuotteet pysyvät ehjinä asiakkaalle asti.

Haastateltavat kertovat, että käyttötavaran puoli keräilee valmiiksi verkkokaupan käyttötavarat ja tuovat ne niille merkattuun paikkaan. Verkkokaupan keräilijä käy ainoastaan hakemassa oikeat tavarat ja skannaa ne tilaukseen, jotta ne menevät asiakkaan laskulle. Haastateltavien mielestä tämä on hyvä käytäntö, koska se nopeuttaa heidän työskentelyään.

Kun tuotteita keräillään keräilijät tarkistavat kaikista tuotteista päivämäärät. Heillä on käytössään päivämäärälista, johon on merkitty paljonko tuotteessa, tulee olla päivämäärää jäljellä, jotta sen voi laittaa asiakkaan tilaukseen. Esimerkiksi yksi haastateltava antoi jauhelihan, jossa päiväyksen tulee olla 1+3. Tämä tarkoittaa sitä, että jauhelihan päiväyksen pitää olla tästä päivästä vielä kolme päivää eteenpäin voimassa.

Keräilyn aikana voi tulla vastaan tuotteita, jotka ovat hyllystä loppu. Tähän tarkoitukseen keräilijöillä on käytössään keräilykapulassa ohjelma, jonka avulla he pystyvät katsomaan tuotteeseen liittyviä tietoja. Sieltä keräilijä näkee, paljonko tuotteen saldo on ja onko tuotetta tulossa vai ei.

Jos ohjelma näyttää tuotetta olevan tai sitä on tulossa keräilijät joko etsivät tuotteen tai jättävät sen puutteeksi. Verkkokaupan omat työntekijät vastasivat etsivänsä tuotteen tai jos tilauksella ei ole kiire ja tuotetta ei löydy helposti jättävänsä sen silloin puutteeksi. Omilla työntekijöillä oli halu saada tilaus mahdollisimman valmiiksi itse keräiltynä, jottei muut joudu keräämään tuotepuutteita. Vuokrafirman työntekijöiden vastaus oli hyvinkin samanlainen ja he vastasivat jättävänsä tuotteensa suoraan puutteeksi, jos niitä ei löydy helposti.

Tuotepuutteissa kysytään yleensä myös apua osastonvastaavilta, koska heillä on yleensä ajankohtaisin tieto tuotteesta ja sen olinpaikasta. Verkkokaupan keräilijät eivät myöskään näe käyttötavara-puolen saldoja, jolloin he joutuvat etsimään sieltä puolelta aina myyjän apuunsa. Myös hedelmä- ja vihannesosasto on sellainen, jossa saldot eivät pidä paikkaansa, vaan ainoastaan osastolla töissä olevat tietävät tilanteen.

Kun puuttuvaa tuotetta ei ole katsovat keräilijät onko asiakas antanut luvan korvata tuotteen. Jos asiakas on antanut luvan korvata tuotteen, tulee keräilijän tutkia hyllyjä ja laittaa tilalle mahdollisimman vastaava tuote. Tuotteita korvattaessa tärkeimmät asiat mihin tulee kiinnittää huomiota, on se, onko tilattu tuote laktoositon tai gluteeniton. Jos on, tulee myös korvaavan tuotteen olla näitä.

Suurimmat haasteet keräilyn aikana löytyy tuotteiden puutteista. Tilauksiin laitetaan aina tuoretta leipää sen päivän kuormasta. Leipäkuormat ovat hyvinkin usein myöhässä ja suurin osa kuormista saapuu kaupalle kello 7 jälkeen. Tällöin aamun ensimmäisiä tilauksia on jo saatu keräiltyä, mutta leivät on jouduttu jättämään puutteeksi.

Aamuisin hedelmä- ja vihannesosastolla aloitetaan keräilemällä huonoja tuotteita pois ja kaikki sinä päivänä saapunut kuorma ei ole vielä esillä tai tuotu rullakoissa myymälään asti. Tämä hidastaa keräilyä, koska keräilijä joutuu lähtemään etsimään tuotetta varastosta ja jos tuote on punnittava, joutuu hän vielä käymään hedelmä- ja vihannesosastolla punnitsemassa tuotteen.

Samaa ongelmaa on myös liha, jaloste ja valmisruoka osastolla, koska sen päivän kuorma on vielä aamuisin purkamatta varastossa. Varastossa olevassa kuormassa on myös yleensä paremmat päiväkset, mitä sillä hetkellä hyllyssä olevissa.

Tämä tuotteiden uupuminen varsinkin aamuisin hidastaa verkkokaupan toimintaa huomattavasti. Jos keräilijät lähtevät kesken keräyskierroksen etsimään puuttuvia tuotteita, heidän keräysnopeutensa hidastuu. Tuotteiden etsimiseen kuluu myös paljon aikaa, jonka voisi käyttää pelkkään tilausten keräilyyn. Puutteiden keräämisessä on aina lisää tekemistä ja se vie yhden työntekijän aikaa huomattavasti.

Käyttötavaroiden valmiiksi keräilyssä on kuitenkin myös ongelmia haastateltavien mukaan, vaikka se helpottaakin heidän työtään. Käyttötavaroiden keräilijät vaihtuvat melkein päivittäin ja kaikilla ei ole aina kaikkea tietoa niiden keräämiseen liittyen. Hyvin usein käyttötavaran kerääjä jättää tuotteen korvaamatta tai tilauksen lisätiedot huomioimatta. Tämä lisää aina verkkokaupan omien työntekijöiden työtä, koska he joutuvat soittlemaan perään ja selvittämään asiakkaalle oikeat tuotteet.

Yhdeltä haastateltavista tuli kehitysidea, jossa asiakas tilausta tehdessään saisi valita mahdollisesti tuotteille korvaavat tuotteet. Tämä helpottaisi keräilijöiden työtä varsinkin tuotteissa, mille ei ole kovinkaan helppo keksiä korvaavaa vaihtoehtoa. Myös tuotteet, joissa on jotain makua esimerkiksi, makusuklaat olisivat helppo, jos asiakas olisi valinnut siihen jo valmiiksi korvaavan tuotteet.

Asiakkailla on tällä hetkellä mahdollisuus kirjoittaa tuotteiden kohdalle huomioita ja osa asiakkaista kirjoittaa siihen myös tuotteen, jolla sen saa korvata. Tämä helpottaa keräilijöiden työtä ja myös asiakas on tyytyväinen.

Yksi haaste keräilyssä on myös tuotteet, jotka ovat uusia tai niillä ei muuten vain ole hyllypaikkoja merkattuna. Tällöin tuote voi tulla missä vain keräyskierrosta vastaan ja keräilijä joutuu lähtemään etsimään sitä. Keräilijä antoi minulle esimerkin, että joulun aikaan pakastekinkut saattavat hypätä keräyskiirroksella vastaan vasta juusto-osastolla. Tällöin keräilijä joutuu lähtemään takaisin päin hakemaan kinkkua ja keräilyaikaa kuluu hukkaan.

Ohjelma voi näyttää myös tuotteen saldon väärin, jolloin se voi väittää, että tuotetta pitäisi olla vaikkei sitä olisikaan. Tällaisia tilanteita on sellaiset, joissa kuormasta on uupunut esimerkiksi, jokin tuote ja kukaan ei ole huomannut sitä. Tällöin keräilijä alkaa etsiä tuotetta turhaan ja kuluttaa siihen turhaan aikaa.

Verkkokaupan sivustot eivät myöskään ole aina tuotteiden osalta täysin ajankohtaiset, vaan sieltä saattaa löytyä tuotteita, jotka ovat poistuneet koko kaupan valikoimasta. Kun tuotteen kohdalta ei oteta verkkokauppa painiketta pois, näkyy se asiakkaalle ja on tilattavissa. Asiakkaiden tilatessa poistuneita tuotteita, joutuu verkkokaupan työntekijä selvittämään ohjelmansa kautta tuotteen tilanteen tai etsimään osaston työntekijän ja kysymään häneltä.

Verkkokaupan keräilijät kehittäisivät verkkokaupan keräysohjelman ja tuotteiden saldojen tarkistus ohjelman samaan. Se nopeuttaisi keräilyä, kun suoraan tuotteen kohdalla keräysvaiheessa näkisi tuotteet saldon, mahdollisen saapumisen ja muutokset. Tällä hetkellä nämä asiat täytyy katsoa toisesta ohjelmasta.

Kaikki haastateltavat olivat samaa mieltä siitä, että jokaisen osaston pitäisi panostaa siihen, että tuotteiden saldot olisivat koko ajan mahdollisimman oikein ja he poistaisivat verkkokaupasta näkyvästä tuotteet, joita ei ole enää valikoimissa. Myös massoista ja hyllypäädyistä tuotteiden vieminen tyhjiille hyllypaikoille avustaisi keräilijöitä heidän työssään.

Yksi haastateltavista ehdotti, että teollisen hyllyttäjät huolehtisivat tuotteita isommista massoista ja hyllypäädyistä myös niiden oikealle hyllypaikalle. Tällöin tuotteet ovat keräilijälle myös paljon helpommin löydettävissä. Kuorman purkuun pitäisi myös tehostaa ja keskittää aamu sellaisiin hyllyväleihin, joissa tavaran liikkuminen on kaikista vilkkainta.

Hyvänä kehitysideana käyttötavaroiden keräilyyn tuli, että käyttötavaroiden keräilijät olisivat tietyt henkilöt eikä jatkuvasti vaihtuisi. Kun ihmiset pysyisivät samana, he oppisivat ja rutinoituisivat keräilyyn ja suuremmalla todennäköisyydellä muistaisivat lukea tilauksen lisätiedot ja huomioida kaiken tarvittavan. Myös hyvä koulutus käyttötavaroiden keräilyyn ja muistuttaminen siihen liittyvistä asioista voisi edesauttaa virheiden vähentymistä.

Vuokfirman työntekijät nostivat esiin, että toisessa kaupassa, jossa he ovat myös työskennelleet on tapana keräillä myös esimerkiksi hedelmä- ja vihannesosaston tuotteet valmiiksi. He antoivat idean, että näin tehtäisiin myös tässä kaupassa, koska se nopeuttaisi entisestään keräilyä. Varsinkin hedelmä- ja vihannesosaston keräilyyn saattaa kulua huomattavan paljonkin aikaa, jolloin niiden valmiina oleminen olisi keräilijän etu.

6.3 Keräilyprosessia päättäessä

Kaikilla haastateltavilla oli hyvinkin samanlainen vastaus, koska keräys päätetään samalla tavalla. Kun tilaus on saatu kerättyä kokonaan valmiiksi ja kaikki tilaukseen kuuluvat tavarat ovat keräilijän kärryssä laskee hän tavaransa. Montako pahlavilaattikkoa, suurta tuotetta, pakkasta ja kukkaa asiakkaan tilauksessa on.

Sen jälkeen määrät ilmoitetaan keräyskapulaan ja valitaan tulostin. Verkkokaupassa on tällä hetkellä käytössään kaksi tulostinta, koska noutopiste ja kotiinkuljetuspiste ovat eri päissä kauppa. Kun tulostin on valittu, päätetään keräyskierron, jolloin tulostin tulostaan tarrat, jotka keräilijä liimaa asiakkaan tilauksessa oleviin tuotteisiin.

Jokaisessa keräyslaatikossa, pakkaspussissa, kukassa ja suurissa tuotteissa, joita ovat esimerkiksi vessapaperit ja juomalavat täytyy olla asiakkaan tarra. Jos tavaroissa ei ole tätä tarraa tuotteista ei voida tietää, mikä kuuluu kenellekin asiakkaalle. Varsinkin kotiinkuljetuksissa tarrojen täytyy olla kaikissa, koska kuskin tulee olla tietoinen, mitkä tavarat hän vie asiakkaalle.

Ennen kuin keräilijä tulostaa tarrat, jos asiakkaalla on ollut tilauksessaan lisätietoja hyppäävät ne keräilijän kapulaan nähtäväksi. Tällöin keräilijät lukevat vielä kertaalleen lisätiedot ja huomioivat ne, jos ovat unohtaneet ne keräilyn aikana.

Lisätiedoissa on yleensä toiveita siitä, haluaako asiakas hedelmänsä biopusseihin. Myös tuotelisäykset, joita ei verkkokaupan valikoimasta ole löytynyt kirjoitetaan myös lisätietoihin. Noutotilauksissa asiakkaat voivat toivoa lisätiedoissa tilauksensa pakkaamista kierrätettäviin hedelmälaatikoihin tai muovipusseihin. Tämä on käytössä ainoastaan noutotilauksiin ja kotiinkuljetukset pakataan aina verkkokaupan omiin keräilylaatikoihin.

Haastateltavat kertovat myös kaupalla olevan käytössä "Kuka keräsi tilauksesi" tarrat. Näihin keräilijä kirjoittaa oman nimensä ja liimaa sen yhteen asiakkaan laatikoista. Suurin osa kaupan omien työntekijöiden haastateltavista sanoi käyttävänsä näitä melkein jokaisessa tilauksessa, kun taas vuokrafirman haastateltavat sanoivat unohtavansa hyvinkin usein laittaa tarran tilaukseen.

Haastavinta tilausta päättäessä on varmistaa, että kaikki merkinnät menevät oikein. Jos merkitsee tavaroiden määrän väärin, tulee keräilijän huolehtia siitä, että merkinnät korjataan oikeiksi laskulle. Haastetta oikein merkintään tuo myös se, jos keräilee monta tilausta yhtä aikaa. Tällöin on erittäin tärkeää, että keräilijä on koko keräyskierron tietoinen siitä, mitkä tavarat kuuluvat millekin asiakkaalle.

Muuten haastateltavat eivät kokeneet tilauksia päättäessä olevan ongelmia. Myöskään tämä ongelma tarrojen oikein merkinnästä ei ole mikään valtavan suuri ongelma, vaan sekin on hyvin helposti korjattavissa oleva. Haastateltavien kertomusten perusteella omille työntekijöille tulee huomattavasti vähemmän virheitä merkinnöissä, kun taas vuokrafirmalaisille sattuu hieman useammin.

Melkein kaikki haastateltavat sanoivat, etteivät he kehittäisi keräyksen päättämistä millään tavalla, koska kokevat sen olevan tällä hetkellä oikein hyvä ja toimiva. Yhdellä haastateltavista oli kuitenkin kehitysidea, joka liittyi keräilyjärjestelmään.

Tilausta keräiltäessä kapula huomioisi suuret ja kukat sekä basilikat. Tällöin keräilijän päättäessä keräyskierrostaan kapula antaisi suoraan ehdotuksen montako suurta ja kukkaa asiakkaan tilauksessa kapulan mielestä on. Tämä helpottaisi huomattavasti sitä, ettei kukka tai basilika unohtuisi merkata tilausta päättäessä.

6.4 Keräilyprosessin viimeistely

Kun asiakkaan tavarat ovat tarroitettu lajitellaan ne oikeille paikoille. Pakkaset siirretään mahdollisimman nopeasti niille tarkoitettuun pakastealtaaseen, jotteivat asiakkaan pakkaset kerkeä sulamaan välissä. Jos asiakkaalla on kukkia tai basilikaa, tulee talvisin ne kääriä harsoon ja huolehtia, etteivät ne pääse paleltumaan. Tämän jälkeen ne siirretään niille tarkoitettuun paikkaan lämpimässä.

Tilauksessa olevat laatikot ja suuret toimitetaan kylmiöön niille tarkoitettuun paikkaan. Noutotilaukset lokerikkoihin ja kotiinkuljetukset lavoille. Kotiinkuljetuksissa tulee huomioida, että tilauksen laittaa oikealle lavalla. Haastateltavat kertoivat, että heillä on kotiinkuljetuspisteellä taulu, johon on kirjattu joka päivä kuljetukset, niiden lähtöajat ja kylmiö, jossa niitä säilytetään lähtöön asti.

Verkkokaupan omat työntekijät kertoivat viimeisimpänä keräävänsä asiakkaan tilaukseen mahdolliset puutteet. Tällöin keräilijä käy etsimässä kuormasta tuotteita ja mahdollisesti korvaa ne vastaavalla tuotteella. Vuokrafirmalaiset sanoivat, etteivät he yleensä lähde kaivelemaan vaikeasti etsittäviä puutteita. Kuitenkin helpot puutteet tilauksiinsa he hakevat, jolloin keräily on sujuvaa.

Verkkokaupassa on välillä näytteitä, joita työntekijät lisäävät asiakkaiden tilauksiin. Tällaisissa tapauksissa keräilijä lisää vielä viimeisenä asiakkaan laatikkoon näytteen ja mahdollisesti sen mukana tulleen esitteen.

Kun tilaukset ovat täysin keräiltynä jää vielä verkkokaupan omille työntekijöille asiakkaiden laskutus ja noutotilausten noudettavaksi laittaminen. Tähän prosessin osaan ei osallistu vuokrafirman työntekijät vaan se on ainoastaan verkkokaupan omien työntekijöiden tehtävä. Asiakkaita laskuttaessa tarkistetaan vielä kuitti ja varmistetaan, että tuotteet on korvattu oikein. Jos tuotteiden korvaamisessa esiintyy virheitä, saadaan ne tässä vaiheessa vielä helposti korjattua.

Haastavin osuus tilauksen viimeistelyssä ovat tuotepuutteet. Välillä leipäkuormat tulevat todella myöhään, jolloin puutteita kerkeää kertymään aamun aikana hyvinkin paljon, koska asiakkaille halutaan tarjota aina tuoreinta. Myös jotkin tuotteet ovat hyvin vaikeasti löydettävissä isoista kuormista, jolloin keräilijän työaika menee hyvinkin paljon sen etsimiseen.

Omille työntekijöille puutteita kertyy hyvinkin vähän, mutta varsinkin vuokrafirmalaisille niitä tulee huomattavasti enemmän. Mitä vähemmän aikaa vuokrafirmalainen on ollut verkkokaupassa, sitä vaikeampaa hänen on löytää tuotteita. Tästä syystä myös puutteita jää aluksi huomattavasti enemmän.

Kaikki haastateltavat suosittelivat verkkokaupan keräilyä ihmisille, jotka omaavat hyvät hermot ja ovat luonteeltaan asiakaspalvelu henkisiä. Kaikki sanoivat keräilyn olevan monipuolista ja omalla tavallaan haastavaa. Työtä tehdessä harjaantuu myös kaupan valikoimaan ja se auttaa erittäin paljon, jos asiakkaat tulevat kysymään apua tuotteen etsinnässä. Kaikki päivät ovat keräilyssä hieman erilaisia, koska välillä on kiireisiä päiviä ja toisinaan hieman rauhallisempia.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Keräilyn aloittamisesta voisin vetää johtopäätökset, että tällä hetkellä haastateltavat kokevat siinä olevat kehitettävää, muttei kuitenkaan suuria ongelmia. Suurin osa ongelmista, joita he kokevat keräilyn aloittamiseen nähden ovat hyvinkin helposti korjattavissa. Kaikki haastateltavat aloittivat keräilyt samalla lailla, joten sen voisi tulkita erittäin toimivaksi.

Yhden haastateltavan esille nostama ongelma on kuitenkin järjestelmän ongelma, jonka muuttaminen koskisi kaikkia Keskon verkkokauppoja, jotka käyttävät samaa keräilyjärjestelmää. Kehitysehdotus oli kuitenkin hyvä ja kannattaisin sen esittämistä eteenpäin, jotta se voisi toteutua.

Kehittämisehdotuksena keräilyn aloittamiseen voisin vetää sen, että verkkokaupan työntekijöiden kannattaisi tehdä keräilylaatikot valmiiksi edellisenä päivänä. Kun tilaukset on kerätty voisi kaikki keräilijät kokoontua tekemään laatikoita valmiiksi, niin niiden valmistukseen ei menisi kovinkaan kauan aikaa.

Myös keräilykärrijen valmistelu seuraavaa päivää varten nopeuttaa toimintaa ja helpottaa keräilijöiden työtä. Kun kärriässä on valmiina laatikoiden lisäksi muovipussit ja kori on keräilijän helpompi keräillä. Työ hidastuu, jos keräilijä joutuu kesken keräilykierroksen lähteä etsimään muovipussia tai koria.

Keräilyn aikana suurimmaksi ongelmaksi koettiin tyhjät hyllypaikat. Nämä hidastavat keräilyä huomattavasti, koska keräilijä joutuu itse tai toinen keräilijä joutuu perästä etsimään puuttuvan tuotteen. Saldojen virheellisyys aiheuttaa keräilijälle myös lisää työtä, koska silloin voi alkaa etsimään tuotetta, joka onkin vain jäänyt tulematta.

Myös korvaavien tuotteiden löytäminen ja valitseminen osaavat olla haastavia ja hankalia tilanteita. Haastateltavat kertoivat, että välillä asiakkaat eivät halua tiettyjä tuotteita korvattavan, mutta ovat unohtaneet laittaa korvauskielto merkinnän. Tämä ei silloin tietenkään ole verkkokaupan keräilijöiden vika.

Tuote korvaukset ovat aihe, joka luo verkkokaupassa omat haasteensa. Kaikille tuotteille ei ole olemassakaan vastaavanlaista tuotetta, vaan tuote joudutaan korvamaan hyvinkin erilaisella tuotteella tai jättämään kokonaan pois. Kaikki asiakkaat eivät kuitenkaan ole tyytyväisiä, jos tuotetta ei korvata millään, koska silloin se voi aiheuttaa heille tarpeen mennä itse kauppaan vielä uudestaan.

Keräilyn aikana olevat ongelmat ovat siis hyvinkin pitkälti sidoksissa muiden osastojen työskentelyyn ja heidän tekemiseensä. Kaikkiin ongelmiin ei ole kovinkaan yksinkertaista ratkaisua, koska kaikilla alkaa työt kello 6 aamulla, jolloin myös kuorman purkaminen ja vanhojen tuotteiden läpikäyminen alkaa samaan aikaan.

Ratkaisuna voisi toimia se, että kuorma purettaisiin yöaikaan. Kuormat saapuvat kuitenkin kaupalle hyvinkin eri aikaan, jonka takia ei ole takuita siitä, että kuorma olisi purettavana yöllä. Työntekijöiltä pitäisi myös selvittää haluavatko he edes tehdä yöaikaan töitä.

Kehittämisehdotuksena antaisin keräilyn aikana, että verkkokauppa tekisi yhteistyötä teollisen kanssa ja kävisi heidän kanssaan läpi näitä asioita. Muun muassa, että massa ja hyllypääty tavaroiden täyttö oikealle paikalleen on varsinkin verkkokaupan keräilijälle hyvinkin tärkeää, jotta hänen kierroksestaan ei kuluisi aikaa tuotteen etsimiseen.

Keräilyä lopetellessa ei tapahdu kovinkaan paljoa, mutta silloin keräilijän tulee olla tietoinen ja keskittyä tekemiseensä. Tarrojen merkinnän kanssa tulee olla tarkkana, jottei joudu tulostamaan lisää tarroja ja tekemään merkintöjä laskuun. Väärin merkatut tavarat aiheuttavat myös kotiinkuljetuksissa kuskille ongelmia.

Haastateltavien mielestä tässä osiossa ei ole kovinkaan paljoa ongelmia, mutta nostaisin silti esille tarkkuutta. Ainoa, mitä sanoisin keräilijöille, on huolellisuus ja tietoisuus siitä, että tietää mitkä tavarat kuuluvat millekin asiakkaalle.

Jos keräilijä kokee, ettei pysty keskittymään useamman tilauksen keräilyyn yhtä aikaa suosittelisin silloin keräilijälle vain yhtä tilausta. Asiakkaiden tavaroiden tulee olla oikein ja väärin menneistä tuotteista tulee aina ongelmia koko verkkokaupalle.

Käyttötavaroiden kerääminen vaikutti olevan haastateltavien mielestä hyvä, että huono asia. Kaikki olivat samaa mieltä siitä, että se nopeuttaa heidän työtään, kun ei tarvitse etsiä tuotteita, joiden hyllypaikoista ei ole mitään tietoa. Samalla se kuitenkin tuo heille lisää työtä, jos käyttötavaroiden keräilijät ovat jättäneet jonkin tuotteen korvaamatta tai eivät ole huomioineet asiakkaiden lisätietoja.

Suosittelisin myös, että käyttötavaran puolella olisi tietyt ihmiset, jotka osaisivat verkkokaupan käyttötavaroiden keräämisen ja huolehtisivat sen onnistumisesta. Kun käyttötavarat saataisiin kerralla keräiltyä kunnolla ei kenenkään tarvitsisi enää erikseen lähteä etsimään tuotteita ja keksimään niille korvaavia tuotteita.

8 POHDINTA

Tästä tutkimuksesta voi olla K-Citymarket Päivärannalle paljonkin hyötyä. Tutkimuksen avulla yritys pystyy tarkastelemaan verkkokaupansa nykyistä tilannetta ja verkkokaupassa työskentelevien työntekijöiden mielipiteitä sen toimivuudesta. Työntekijät antoivat myös erittäin kehityskelpoisia ideoita verkkokaupan kehittämiseen, joita voidaan ottaa kaupalla käyttöön.

Haastateltavien henkilöllisyyksiä ei tulla paljastamaan, koska ne eivät ole yrityksen kannalta oleellisia tietoja. Jokainen haastateltavista oli verkkokaupassa työskennellyt, joka oma tai vuokrafirman työntekijä. Tuloksista huomataan myös eroavaisuuksia omien työntekijöiden ja vuokrafirman työntekijöiden välillä, johon voidaan mahdollisesti kiinnittää enemmän huomiota jatkossa.

Jatkotutkimuksena verkkokauppaan liittyen voisi ottaa vertailuun omien työntekijöiden ja vuokrafirman työntekijöiden panoksen koskien verkkokauppaa. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että verkkokaupan omat työntekijät koittavat saada keräilyprosessin alusta loppuun asti mahdollisimman valmiiksi omalla työllään. Vuokrafirman työntekijöiden vastauksien perusteella he eivät yritä kovinkaan paljoa etsiä esimerkiksi tuotepuutteita, koska tietävät, että kaupan omat työntekijät etsivät ne. Tällaisessa tutkimuksessa voitaisiin silloin verrata vuokrafirman työntekijöiden tuomaa arvoa ja tehokkuutta.

Uskon, että tämä tutkimus sai myös verkkokaupan työntekijät pohtimaan omaa työskentelyään ja siinä olevia kehitettäviä asioita. Haastattelut nostivat keskustelua myös koko verkkokaupan henkilökunnan keskuudessa ja ideointia verkkokaupan kehittämisessä ja parantamisesta. Verkkokaupan mainostamista kaupan omilla sosiaalisen median kanavoissa on tehostettu huomattavasti haastateltujen jälkeen.

Itse opin tutkimuksen tekemisestä ja opinnäytetyön rakenteen hahmottelemisesta. Alkuun opinnäytetyön tekeminen vaikutti lähes mahdottomalta tapahtumalta, mutta pikkuhiljaa tehdessä ja ajatella alkoi kokonaisuus hahmottumaan. Aiheen valinta opinnäytetyöhön ei ollut kovinkaan vaikea, koska halu kehittää omaa työpaikkaa oli kova.

Tutkimusta tehdessä pääsi haastattelemaan omia työkavereita, joka oli erittäin ajatuksia herättävää huomata kehittämiskohteiden olevan erilaisia kaikilla. Kaikki työntekijät kokevat työtä auttavat asiat hieman erilaisina ja he huomaavat työssään erilaisia puutteita, joita muuttamalla työ olisi paljon sujuvampaa.

Varsinkaan vuokrafirman työntekijät eivät olleet miettineet ennen tätä tutkimusta ja haastatteluita kovinkaan paljoa, mitä he kehittäisivät K-Citymarket Päivärannan verkkokaupassa. Osalla heistä on kokemusta Kuopion muiden kauppojen verkkokauppojen toiminnasta, ja he vertasivat osittain tätä kaupaa niihin.

On myös hienoa huomata, että kaikilla ruuan verkkokaupoilla on käytössään omanlaiset toimintatansa. Kaikki toimintatavat eivät sovi jokaiseen kauppaan, joten on hienoa huomata, että ne sovitaan kaupan toimintaan ja palvelemaan henkilökuntaa parhaalla mahdollisella tavalla.

LÄHTEET

- Hakala, J. 2024. Laadullisen tutkimuksen ABC: menetelmäopas opinnäytteen tekijälle. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523454613> . Viitattu 26.2.2025.
- Issuu julkaisuaika tuntematon. Poka-yoke virheen estävä. Verkkojulkaisu. <https://issuu.com/lean-management/docs/lean1/s/21451239> . Viitattu 24.4.2025.
- Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon. Mitä Lean tarkoittaa? <https://www.leansixsigmakoulutus.fi/blogit/mita-lean-on> . Viitattu 27.1.2025.
- Jaatinen L6S Consulting julkaisuaika tuntematon. Lean-menetelmän ja klassisen menetelmän lähestymistavat muutokseen. Valokuva. <https://www.leansixsigmakoulutus.fi/blogit/mita-lean-on> . Viitattu 27.1.2025.
- Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon. Kaizen: Mitä se tarkoittaa? Verkkojulkaisu. <https://www.leansixsigmakoulutus.fi/blogit/kaizen-mita-se-tarkoittaa> . Viitattu 23.4.2025.
- Jaatinen L6S Consulting kaizen julkaisuaika tuntematon. Kaizen menetelmän hahmottuminen kuvallisesti. Valokuva. <https://www.leansixsigmakoulutus.fi/blogit/mita-lean-on> . Viitattu 27.1.2025.
- Kesko 2021. Historia. Verkkojulkaisu. Päivitetty 8.8.2021. <https://www.kesko.fi/yritys/Historia/> . Viitattu 8.12.2024.
- Kesko 2024. Kesko lyhyesti. Verkkojulkaisu. Päivitetty 9.10.2024. <https://www.kesko.fi/yritys/kesko-lyhyesti/> . Viitattu 8.12.2024.
- Kesko 2023. Kuopion K-Citymarket Päivärannassa alkavat laajat uudistustyöt. Verkkojulkaisu. Julkaistu 1.9.2023. <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2023/kuopion-k-citymarket-paivarannassa-alkavat-laajat-uudistustyot/> . Viitattu 16.12.2024.
- Koskinen, Iida 2021. Severa by Visma. Mikä on kanban? Katsaus menetelmään ja sen käyttöön ketterässä projektinhallinnassa. Verkkojulkaisu. Julkaistu 26.3.2021. <https://severa.fi/blogi/mika-on-kanban-katsaus-menetelmaan-ja-sen-kayttoon-ketterassa-projektinhallinnassa/> . Viitattu 23.4.2025.
- Koskinen Iida 2021. Kanban menetelmän muodostuminen kuvallisesti. Valokuva. <https://severa.fi/blogi/mika-on-kanban-katsaus-menetelmaan-ja-sen-kayttoon-ketterassa-projektinhallinnassa/> . Viitattu 23.4.2025.
- K-Ruoka 2022. Valmiit ostokset kaupalta kyytiin – valitse noutopalvelu. Verkkojulkaisu. Päivitetty 13.12.2022. <https://www.k-ruoka.fi/artikkelit/verkkokauppa/verkkokauppa-tilaa-ja-nouda> Viitattu 9.2.2025.
- K-Ruoka 2023. 10 syytä tilata ostoksesi K-Ruoka-verkkokaupasta. Verkkojulkaisu. Päivitetty 24.2.2023. https://www.k-ruoka.fi/artikkelit/verkkokauppa/10-syyta-tilata-ruoan-verkkokaupasta?gad_source=1&gclid=Cj0KCQiAvP-6BhDyARIsAJ3uv7YK0TwwVxXECTu-mOgtZ5Bo_3tBtcoOZ6GEnufPE5a37VTkOkdcgZpfcaAvr2EALw_wcB&gclid=aw.ds . Viitattu 16.12.2024.

- K-Ruoka pikatoimitus 2023. "Perinteisen verkkokaupan toimitusnopeus uudelle tasolle" – K-Ryhmä aloittaa uuden kokeilun ruoan verkkokaupassa. Verkkojulkaisu. Julkaistu 28.2.2023. <https://www.kesko.fi/media/uutiset-ja-tiedotteet/uutiset/2023/perinteisen-verkkokaupan-toimitusnopeus-uudelle-tasolle--k-ryhma-aloittaa-uuden-kokeilun-ruoan-verkkokaupassa/> . Viitattu 10.2.2025.
- K-Ruoka 2024. Alkoholin tilaaminen verkosta. Verkkojulkaisu. Julkaistu 13.9.2024. <https://www.k-ruoka.fi/artikkelit/verkkokauppa/alkoholin-tilaaminen-verkosta> . Viitattu 15.1.2025.
- K-Ruoka 2025. Kysymyksiä ja vastauksia K-Ruoka-verkkokaupasta. Verkkojulkaisu. Päivitetty 6.2.2025. <https://www.k-ruoka.fi/artikkelit/verkkokauppa/kysymyksiä-ja-vastauksia-k-ruoka-palvelusta> Viitattu 10.2.2025.
- K-Ruoka kotiinkuljetusajat julkaisuaika tuntematon. Vapaat kotiinkuljetusajat. <https://www.k-ruoka.fi/kauppa?kotiinkuljetusaika> . Viitattu 10.2.2025.
- K-Ruoka noutoikkunat julkaisuaika tuntematon. Vapaat noutoajat. <https://www.k-ruoka.fi/kauppa?noutoika&pvm=2025-02-10> . Viitattu 9.2.2025.
- K-Ruoka verkkokauppa tilaus julkaisuaika tuntematon. K-Ruoka verkkokaupan nettisivut. Verkkojulkaisu. <https://www.k-ruoka.fi/kauppa> . Viitattu 19.1.2025.
- Peiponen, Riikka 2025. Verkkokaupan vastaava. K-Citymarket Päiväranta. Haastattelu 10.2.2025.
- Salomao, Angélica 2023. Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys: Tutkimus: mitataan sitä, millä on merkitystä. Verkkojulkaisu. Julkaistu 26.7.2023. <https://mindthegraph.com/blog/fi/luotettavuus-vs-validiteetti-tutkimuksessa/> . Viitattu 4.5.2025.
- Schäfer Jan 2022. Echometer. Mitä on Value Stream Mapping? Esimerkki jäätelökioskista. Verkkojulkaisu. Julkaistu 2.5.2022. <https://echometerapp.com/fi/what-is-value-stream-mapping/> . Viitattu 24.4.2025.
- Six Sigma 2013. Viiden ässän kehitystyökalu. Verkkojulkaisu. Julkaistu 15.1.2013. https://sixsigma.fi/5s-kehitystyökalu/?gad_source=1&gbraid=0AAAAAD9ZYOkE0i-gpdUnHSbBkkmJehVUu&gclid=CjwKCAjwn6LABhBSEiwAsNjrjj_dFnWxY0USSa9P0gUXtPVxHCBEYfrNjO96dPiBLqK85dWwccwn1hoChf4QAvD_BwE . Viitattu 23.4.2025.
- Six Sigma 2013. 5S-menetelmän hahmottuminen. Valokuva. https://sixsigma.fi/5s-kehitystyökalu/?gad_source=1&gbraid=0AAAAAD9ZYOkE0i-gpdUnHSbBkkmJehVUu&gclid=CjwKCAjwn6LABhBSEiwAsNjrjj_dFnWxY0USSa9P0gUXtPVxHCBEYfrNjO96dPiBLqK85dWwccwn1hoChf4QAvD_BwE . Viitattu 23.4.2025.
- SurveyMonkey n.d. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Verkkojulkaisu. <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/> . Viitattu 26.2.2025.
- Tee tutkimus, 2015. Tutkijan ABC. Verkkojulkaisu. Julkaistu 2015. [https://rajatontiedekasvata.wordpress.com/tutkijan-abc/#Laadullinen%20\(Kvalitatiivinen\)%20ja%20Määrällinen%20\(Kvantitatiivinen\)%20tutkimus](https://rajatontiedekasvata.wordpress.com/tutkijan-abc/#Laadullinen%20(Kvalitatiivinen)%20ja%20Määrällinen%20(Kvantitatiivinen)%20tutkimus) . Viitattu 26.2.2025.

Tulli julkaisuaika tuntematon. Tupakan, nuuskan ja sähkösavukkeiden tilaaminen netistä. Verkojulkaisu. <https://tulli.fi/rajoitukset/tupakkatuotteiden-tilaaminen-netista> . Viitattu 15.1.2025.

Vuori, Jaana julkaisuaika tuntematon. Tutkimusetiikka ihmistieteissä. Verkojulkaisu. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimusetiikka-ihmistieteissa/> . Viitattu 4.5.2025.

Yrityksen perustaminen.net julkaisuaika tuntematon. Verkkokauppa – mikä on verkkokauppa? Verkojulkaisu. <https://yrityksen-perustaminen.net/yrittajan-sanakirja/verkkokauppa/> . Viitattu 12.1.2025.

LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET

- Miten suoritat omassa keräilyssä seuraavat vaiheet?
 - Keräilyn aloittaessa
 - Keräilyn aikana
 - Keräystä päättäessä
 - Keräyksen viimeistelyssä
- Mitä ongelmia seuraavissa keräilyprosessin vaiheissa sinun mielestäsi on?
 - Keräilyn aloittaessa
 - Keräilyn aikana
 - Keräystä päättäessä
 - Keräyksen viimeistelyssä
- Kuinka kehittäisit seuraavia keräilyprosessin vaiheita?
 - Keräilyn aloittaessa
 - Keräilyn aikana
 - Keräystä päättäessä
 - Keräyksen viimeistelyssä
- Mitä mieltä olet siitä, että tilausten käyttötavarat kerätään valmiiksi?
- Mitä ongelmia mielestäsi käyttötavaroiden valmiiksi keräilyssä on?
- Kuinka kehittäisit keräilyprosessissa käyttötavaroiden keräilyä toimivammaksi?
- Suosittelisitko näitä hommia kavereillesi? Miksi suosittelisit tai et suosittelisi?