



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Postin Kotisuora - Mainospostin uuden toimintamallin pilotointi perusjakelussa

Nousiainen, Tarja

2015 Kerava



Laurea-ammattikorkeakoulu  
Kerava

Postin Kotisuora - Mainospostin uuden toimintamallin pi-  
lotointi perusjakelussa

Tarja Nousiainen  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Lokakuu, 2015

Tarja Nousiainen

### Postin Kotisuora - Mainospostin uuden toimintamallin pilotointi perusjakelussa

Vuosi 2015 Sivumäärä 41

---

Posti Group Oyj:ssä otettiin käyttöön uusi toimintamalli, Kotisuora, jossa suoramainokset niputetaan koneellisesti kääreeseen ja jaetaan postin perusjakelussa postinsaajille maanantaina ja torstaina. Kotisuora prosessi alkaa painotaloista ja päättyy perusjakeluun postinsaajille. Tämä opinnäytetyö liittyi prosessin viimeiseen vaiheeseen, perusjakeluun. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten jakajat kokivat uuden toimintamallin käyttöönoton ja miten käytössä olevat työvälineet tukivat kahden nipun jakelua. Lisäksi tutkittiin, minkälaisia haasteita ilmeni jaettaessa kahdesta nipusta eri jakelutavoilla. Tarkoituksena oli saada jakajilta myös uusia ideoita, jotka parantaisivat mainosjakelun sujuvuutta.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin kehittämistutkimusta, jossa yhdistyvät kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät. Kehittämiskohteena tässä opinnäytetyössä oli uuden palvelun käyttöönotto perusjakelussa. Postin organisaatiossa tuotantoa kehitetään ja parannetaan jatkuvasti kilpailukyvyn ylläpitämiseksi. Jakajille tehdyn haastattelun, kyselytutkimuksen sekä opinnäytetyön tekijän havainnoinnin avulla toteutettiin opinnäytetyön empiirinen osio. Tietoperusta tähän opinnäytetyöhön muodostui logistiikan, ergonomian ja työturvallisuuden kirjallisuudesta ja sosiaalisen median kirjallisuudesta.

Tutkimustulosten perusteella uusi kahdesta nipusta jakaminen vaati enemmän aikaa. Nykyiset työvälineet eivät tukeneet kahden nipun jakelua. Työmenetelmän osalta tutkimustulokset toivat esille puutoksia ergonomiassa ja työturvallisuudessa. Tutkimuksen tuloksista ilmeni myös, että uuteen jakelumalliin suhtauduttiin aluksi kielteisesti. Uudet työvälineet eivät ehtineet ajoissa kaikkien jakajien käyttöön, joka toi haasteita Kotisuora mainosnipun jakamiseen kahdesta nipusta. Työvälineitä lähdettiin kehittämään henkilöstön edustajien kanssa, jakajilta saatujen mielipiteiden ja käytännön kokeilun ja siinä esille tulleiden epäkohtien pohjalta.

**Asiasanat:** Posti, logistiikka, kehittäminen, kustannustehokkuus

Tarja Nousiainen

Posti Kotisuora – Piloting a New Advertisement Delivery Method in Basic Distribution

Year	2015	Pages	41
------	------	-------	----

---

The new concept Kotisuora was started in Posti Group Ltd. Direct ads are bundled in wrappers by machines and delivered in basic delivery to the receivers in Mondays and Wednesdays. The Kotisuora process starts in printing houses and ends to basic delivery for receivers. This Bachelor's thesis relates to the delivery that is the last phase of the process. The target of the thesis was to find out how the distributors experience the new working method and how the tools in use support the two bundle delivery. This thesis also studied what kind of challenges the two bundle delivery by several delivery methods causes. The aim was also to get new ideas from the distributors to improve the flow of the mail delivery.

Development research was used as research method as it combines qualitative and quantitative research methods. The development target of this thesis was the introduction of the new service based distribution. In the Post organization production is developed and improved all the time in order to maintain competitiveness. The empirical part of this thesis was carried out by using an interview and survey of the distributors and the author's observation. The theoretical basis of this thesis consists of logistics ergonomics and occupational safety literature and internet.

Based on the study the new two bundle delivery takes more time and the current tools do not support the distribution. There are also deficiencies in ergonomics and occupational safety. The study also reveals that in the beginning the distributors had a negative attitude towards the new delivery method. All the distributors could not get the tools in time and that complicated the Kotisuora two bundle distribution. Development of tools was started according to distributors' opinions and grievances revealed according to practice.

Key words: Post, logistics, development, efficiency

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Posti Group Oyj konserni .....	8
2.1	Kotisuoran tuotantoprosessi ja termien määrittely.....	8
2.2	Suoramainosten jakelu nyt ja jatkossa .....	9
2.3	Kotisuora.....	10
2.4	Kotisuora-prosessin kuvaus .....	11
3	Logistiikan määritelmät.....	12
3.1	Asiakaslähtöinen toimitusketju ja sen vaatimukset.....	13
3.2	Globaalit kuriiripalvelut .....	14
3.3	Kuljetus ja jakelu .....	14
3.4	Toimitusketjun kehittäminen .....	15
4	Logistiikkastrategia .....	16
4.1	Turvallisuus ja riskien hallinta .....	16
4.2	Logistiikka ja laatu.....	17
4.3	Laadunhallinta .....	17
4.4	Laatu Postissa.....	18
4.5	Vastuullisuus logistiikassa.....	19
5	Ergonomia .....	20
5.1	Postityö ja ergonomia .....	20
5.2	Kuorma - hanke.....	21
5.3	Työturvallisuus ja työsuojelu .....	21
6	Tutkimus.....	22
6.1	Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma .....	23
6.2	Tutkimuksen rajaus ja toteutus .....	24
7	Tutkimuksessa käytetyt menetelmät .....	24
7.1	Kyselylomake .....	24
7.2	Haastattelu.....	25
7.3	Havainnointi.....	25
8	Kotisuoramainosnipun pilottikokeilu Espoon Kilossa.....	26
8.1	Kohti pilottipäivää, haastattelu .....	26
8.2	Pilottipäivä Espoon Kilon jakelutoimipaikassa .....	27
9	Tutkimuksen eteneminen.....	27
9.1	Kyselylomake .....	28
9.2	Kyselylomakkeen vastaukset .....	29
10	Toteutuksen arviointi ja johtopäätökset.....	30
11	Yhteenveto .....	32

12	Lähteet.....	34
----	--------------	----

#### Kuvat

Kuva 1. Nykyiset ja uudet palvelut (Pilotti info 2015.) .....	10
Kuva 2. Postinen .....	11
Kuva 3. Kotisuora prosessin kuvaus (Pilotti info 2015.) .....	12

#### Liitteet

Liite 1 Osoitteettomien lähetysten jakelu kyselylomake .....	38
Liite 2 Työohje .....	41

## 1 Johdanto

Tutkin opinnäytetyönä, minkälaisia haasteita Postin uudistunut suoramainosten jakelutapa tuo perusjakeluun. Opinnäytetyön tutkimus fokusoituu nykyisten työvälineiden käytettävyyteen jakelussa ja siihen miten jakajat kokevat uuden toimintamallin.

Posti Group Oyj:ssä otetaan käyttöön uusi toimintamalli keväällä 2015, Kotisuora, jossa suoramainokset niputetaan koneellisesti oranssiin kääreeseen ja jaetaan postin perusjakelun yhteydessä postinsaajille maanantaina ja torstaina. Opinnäytetyöni rajattiin toimintamallin viimeiseen osioon perusjakeluun. Aiheen opinnäytetyöni sain työpaikaltani Postista. Kotisuoran käyttöönotto pilotoitiin kevään 2015 aikana Etelä-Suomen jakelutoimipaikoissa. Tutkimuksessa etsitään vastauksia tutkimusongelmaan, miten uusi toimintamalli ja uudet tuotteet saadaan toimimaan Postin perusjakelussa eri jakelutavoilla.

Uuden mainospostin jakelumallissa tavoitteena on pienentää mainospostin jakelukustannuksia. Lisäksi tarkoituksena on vähentää työvaiheita ja saada toimitusketju kustannustehokkaammaksi. Opinnäytetyöni teen Espoon Kilon jakelutoimipaikassa. Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten jakajat ottavat uuden toimintamallin vastaan, miten se vaikuttaa työnteemiseen ja toimivatko työvälineet uudessa toimintamallissa. Posti kehittää uutta toimintamallia yhdessä henkilöstön edustajien kanssa, jonka lisäksi jakajien kokemukset ja ideat otetaan huomioon kehitystyössä.

Käsittelen opinnäytetyöni teoriaosuudessa logistiikkaa kokonaisvaltaisesti, sekä siihen liittyvää ergonomiaa ja työturvallisuutta jakelu- ja kuljetustyössä. Jakelu kuuluu osana toimitusketjun hallintaan. Käyn läpi logistiikan teoreettiset lähtökohdat, sekä logistiikan määritelmät. Logistiikkastrategian osuudessa käsittelen turvallisuutta, riskien hallintaa, laatua ja vastuullisuutta. Ergonomia ja työturvallisuus kuuluvat tähän tutkimukseen olennaisena osana. Tutkimuksessa selvitetään, mitä uusia ergonomisia ja työturvallisuuteen liittyviä seikkoja uuden jakelumallin käyttöönotto tuo tullessaan.

Tärkeimpiä lähteitä tässä tutkimuksessa ovat logistiikka-alan kirjallisuus ja sähköiset lähteet, lisäksi työturvallisuuteen ja ergonomiaan liittyvä aineisto. Tutkimuksen kannalta tärkeitä ovat Postin omat tiedotteet ja materiaalit, joissa tiedotetaan koko projektin etenemisestä. Tutkimusmenetelmäksi opinnäytetyöhöni valitsen kehittämistutkimuksen.

## 2 Posti Group Oyj konserni

Posti Group Oyj on konserni, jonka koko osakekannan omistaa Suomen valtio. Valtioneuvoston omistajaohjausosasto vastaa omistajastrategian valmistelusta ja toimeenpanosta ja hyvän hallintotavan kehittamisestä. Posti Group Oyj on markkinaehtoisesti toimiva valtionyhtiö. Omistajan tavoitteena on parhaan mahdollisen taloudellisen kokonaistuloksen saavuttaminen. Posti Group Oyj:n liiketoiminta on organisoitu neljään ryhmään, jotka ovat Postipalvelut, Paketti- ja logistiikkapalvelut, Itella Venäjä ja OpusCapita. Henkilöstö määrä on n. 23 000. Taloudelliset tunnusluvut olivat vuonna 2014 seuraavat. Liikevaihto 1 859 M€, joka laskee edellisestä vuodesta postimäärien volyymin laskiessa, käyttökate 96,2 M€, joka parani merkittävästi tehostamisohjelmien johdosta, sekä liiketulos 5,8 M€, joka myös parani edellisestä vuodesta. (Posti's year 2014.)

Postin asiakaslupauksena on helppo, nopea, luotettava ja vastuullinen toiminta. Postilla on Suomen laajin palveluverkosto, joka kattaa kaikki posti-, logistiikka- ja verkkokaupan palvelut, joita asiakkaat tarvitsevat. (Posti Group 2015a.)

Postissa on meneillään suuri rakennemuutos. Perinteinen viestintä sähköistyy ja kirje- ja lehtijakelumäärät laskevat nopeasti. Postilla on tavoitteena, visiona, olla asiakkaiden ensimmäinen valinta postin ja logistiikan tarjoajana vuonna 2018. Taloudellisista tavoitteista tärkeimpänä on hyvän kannattavuuden ylläpitäminen. Yhtiön strategiset tavoitteet on hyväksytty vuosille 2015 - 2017. Strategiassa tähdätään Postin uudistumiseen ja uusien palveluiden kannattavaan kasvuun. Postin tavoitteena on jatkaa kirjeiden, lehtien ja suoramainonnan jakelu- ja liiketoimintaa mahdollisimman pitkään. Tavoitteena on säilyttää hyvä kustannuskilpailukyky ja palvelukyky, vaikka kirje- ja lehtivolyymit laskevat. Uuden teknologian käyttöön otolla ja rakenteellisilla uudistuksilla on tarkoitus saada tuotantoprosessin vaihtelut tasaantumaan, yksikkökustannusten nousu hidastumaan ja hinnankorotukset pysymään maltillisina. (Posti Group 2015a.)

### 2.1 Kotisuoran tuotantoprosessi ja termien määrittely

Vuonna 2014 tehtiin Postissa uudistuksia suoramainonnan hinnoittelussa ja lajitteluteknologiaa uudistettiin. Uudistusten tavoitteena on pysyä mukana kilpailussa, saada palvelut vastaamaan kustannuksia ja varmistaa töiden jatkuvuus (Parviainen 2015). Kilpailuyhteiskunnan vaatimuksien koventuessa yrityksissä tehdään jatkuvaa tuotekehittelyä sekä prosessien ja toimintojen suunnittelua tuotteiden ja palvelujen parantamiseksi, asiakkaiden toiveet huomioon ottaen. Yksi Postin kehitysteema tuotannon puolella, johon kuuluvat perusjakelu, varhaisjakelu, lajittelu ja kuljetuksen toiminnot, on printtituotteiden lajittelu ja jakelu.



Määrittelen opinnäytetyössä käyttämiäni termejä, jotta kokonaisuus on helpompi ymmärtää. Alla on listattuna opinnäytetyön kannalta tärkeimpiä termejä:

#### *Jakelureitti*

Suunniteltu reitti, jonka postinjakaja jakaa.

#### *Kimppulaatikko*

Jakelureitin varrella oleva lukollinen täydennyslaatikko, johon kimppukuljetus tuo jakelureitillä jaettavat osoitteelliset ja osoitteettomat kimput, jotka eivät mahdu mukaan jakajan kulkuneuvon jakelureitille lähdetessä.

#### *Kimppu*

Jakelureitin jakajan tekemä kimppulaatikon osoitteella varustettu nippu, johon kyseisen alueen postinsaajien postit ovat lajiteltu jakojärjestykseen.

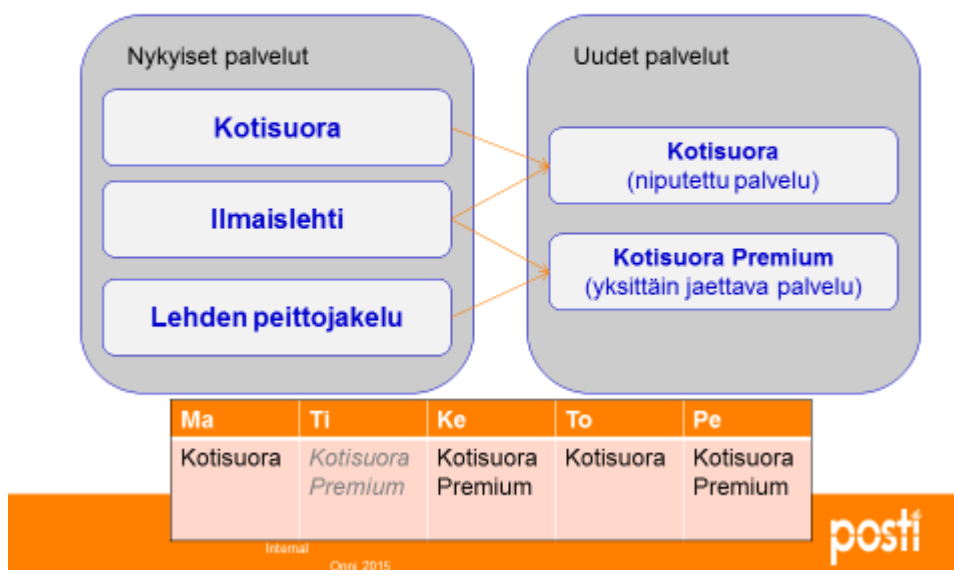
#### *Kimppukuljetus*

Autolla jaettava reitti, joka toimittaa jakelureittien kimppulaatikoihin ko. reitille osoitetut kimput.

## 2.2 Suoramainosten jakelu nyt ja jatkossa

Tähän asti suoramainokset (osoitteeton mainosposti) on jaettu jakelutoimipaikoissa, joko määräpäiväjakeluna (mainos jaetaan asiakkaan haluamana sovittuna arkipäivänä) tai asiakas on valinnut jakoajaksi pidemmän jakson, 1 - 4 päivää, jolloin jakelutoimipaikka on jakanut mainokset neljän päivän sisällä postinsaajatalouksiin. Mainokset ovat tulleet jakelutoimipaikkaan postinumeron mukaan rullakoissa, joista jakajat ovat ottaneet tarvittavan määrän mainoksia reittikohtaisesti ja lajitelleet ne osoitteellisten lähetysten kanssa reitin jakojärjestykseen. Osoitteelliset lähetykset ja mainosposti on jaettu samasta nipusta, jossa alimmaisena ovat olleet mainokset ja päällimmäisenä postinsaajan osoitteelliset lähetykset. Uuden mainosjakelun käyttöönotossa haetaan kustannussäästöjä. Uusi toimintamalli poistaa perusjakelussa useita työvaiheita. Kun toimintamalli saadaan kokonaisuudessaan käyttöön perusjakelussa, mainoskimput viedään suoraan kimppulaatikoihin, jolloin jakajilta jää suoramainosten esityövaiheet pois. Alla olevassa kuvassa havainnollistetaan, miten osoitteettomien lähetysten nykyiset jakelupalvelut muuttuvat.

## Postin osoitteettomat jakelupalvelut uudistuvat



Kuva 1. Nykyiset ja uudet palvelut (Pilotti info 2015.)

Postin osoitteettomien jakelupalveluiden uudet palvelut ovat Kotisuora (osoitteettoman postin niputettu palvelu) ja Kotisuora Premium (yksittäin jaettava osoitteettoman postin palvelu). Uudistuksen myötä yhdistyvät Kotisuora- ja Ilmaislehtipalvelut Kotisuora niputetuksi palveluksi, jossa suoramainokset niputetaan koneellisesti oranssiin kääreeseen. Jakopäivät ovat maanantai ja torstai. Ilmaislehtipalvelut ja lehden peittojakelut (ao. lehti jaetaan ilmestymispäivänä tilaajille, jonka lisäksi lehden osoitteeton suoramainos jaetaan talouksiin, joihin lehti ei tule, ei kuitenkaan talouksiin joissa on mainoskielto) yhdistyvät Kotisuora Premiumiksi, yksittäin jaettavaksi palveluksi, jonka jakopäivät ovat tiistai, keskiviikko ja perjantai.

### 2.3 Kotisuora

Kotisuora on oranssiin kääreeseen niputettuja suoramainoksia, jotka jaetaan kotiin kahtena päivänä viikossa, maanantaina ja torstaina. Mainospostin niputus on Euroopassa yleisesti käytössä oleva jakeluratkaisu. Se on käytössä mm. Ruotsissa, Tanskassa, Saksassa ja Ranskassa (Parviainen 2015). Posti ottaa kotisuoran käyttöön kevään 2015 aikana. Suoramarkkinointipalvelujen johtaja Hanna-Leena Lindblom korostaa, että jos Posti haluaa olla suoramarkkinoiden paras palvelujen tarjoaja, täytyy suoramainontaa uudistaa myös kustannussyistä (Tuotantotiedote 3/2015).



Kuva 2. Postinen (Nousiainen 2015.)

Kotisuora on oranssi kääre, jonka työnimi oli aluksi Joukkoposti, mutta on nyt nimeltään Postinen. Postisen kääreessä on mainostilaa, jota yritykset voivat ostaa, sekä Postin omia ajankohtaisia tiedotteita sekä tietoa Postin palveluista. Kotisuora on palvelu, jossa ko. päivänä jaettavat suoramainokset niputetaan koneelliseksi oranssiin kääreeseen yhdeksi lähetykseksi. Kotisuora nippu sisältää osoitteettomia suoramainoksia ja osoitteettomia lehtiä. Kotisuora nippuun mahtuu kaksitoista lähetystä ja se saa enimmillään painaa 500 g. (Torvinen 2015, 14.)

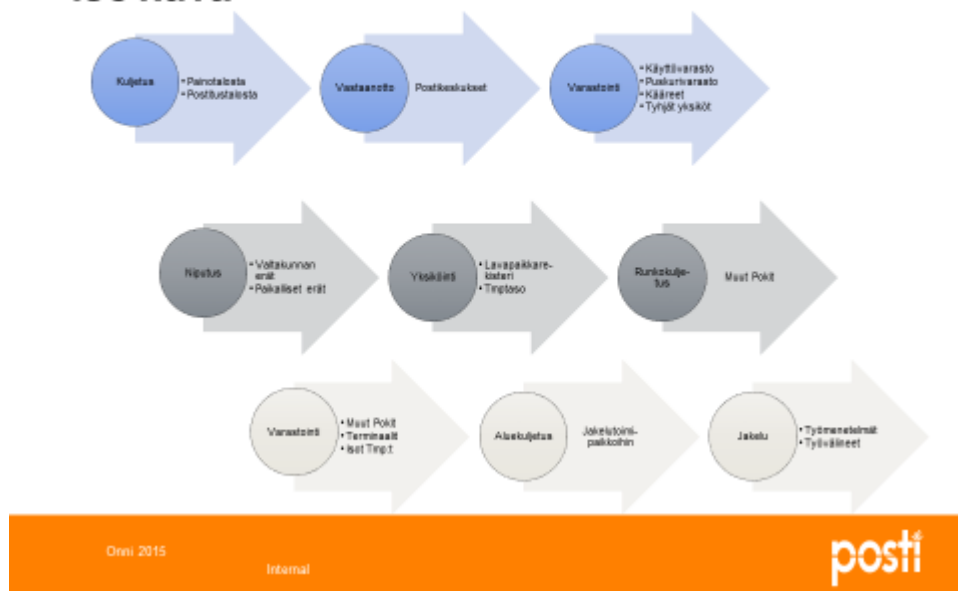
Kotisuoran Postinen kääreeseen niputetuista suoramainoksista tehdään kyselytutkimuksia testialueiden postinsaajille. Postinsaajien mielipiteiden avulla palvelua kehitetään asiakkaiden toiveiden mukaisesti. (Tuotantotiedote 3/2015.)

#### 2.4 Kotisuora-prosessin kuvaus

Kotisuora on prosessi, joka alkaa painotaloista ja postituskeskuksista, joista valmiiden printtutuotteiden kuljetus hoidetaan Postikeskuksen vastaanottoon ja varastoinnin kautta niputukseen. Niputus tapahtuu valtakunnallisesti Helsingin postikeskuksessa. Sen jälkeen postinumeroilla varustetut mainosniput kuljetetaan runkokuljetuksilla ohjauslapun osoittamaan termi-

naaliin. Varastointi tapahtuu terminaaleissa, joista aluekuljetukset lähtevät jakelutoimipaikoihin. Jakelutoimipaikoista mainosnipuissa olevat Postinen-mainoskääreet, jotka sisältävät suoramainokset, jaetaan postinsajjille. (Pilotti Info 2015.)

## Kotisuora prosessi ”iso kuva”



Kuva 3. Kotisuora prosessin kuvaus (Pilotti info 2015.)

### 3 Logistiikan määritelmät

Logistiikka on ihmisten, tavarain, tiedon ja rahan siirtoa. Logistiikalle on useampia määritelmiä, jotka poikkeavat toisistaan. Logistiikan tavoitteena on toimittaa oikeat tuotteet oikeaan paikkaan, oikeaan aikaan, palvelulupaukset täyttäen, asiakkaan tarpeiden mukaan mahdollisimman taloudellisesti ja ympäristö huomioon ottaen. (Mediawiki 2015.)

Logistiikka oli alun perin sotilaallinen termi Napoleonin sodan ajalta. Logistiikka (Military logistics) on sotilaallisen logistiikan, kuljetuksen ja kunnossapidon toteutusta ja suunnittelua asevoimissa. Ei sotilaallinen logistiikka (Non-military logistics) ei ole yhtä monimutkaista kuin sotilaallinen logistiikka, mutta pitää sisällään samat asiat ja voidaan määritellä seuraavasti. Logistiikka on täydellisen hallinnan keskeisiä operatiivisia toimintoja toimitusketjussa. Toimitusketju on hankintaa, tuotantoa ja jakelua. Hankintaa sisältyvät osto ja tuotekehitys. Tuotanto käsittää valmistuksen ja kokoonpanon. Jakeluun kuuluvat varastointi, varaston ylläpito, kuljetus ja jakelu. (Lysons & Farrington 2006, 85.)

Liikenne- ja viestintäministeriön määritelmän mukaan logistiikka on toimitusketjuissa ja toimitusverkoissa toimivien yritysten välistä materiaalivirtojen, pääoma- ja tietovirtojen hallintaa. (Opetin 2014.)

Karrus määrittelee logistiikan kirjassaan seuraavasti. ”Logistiikka on materiaali-, tieto- ja pääomavirtojen, hankinnan, tuotannon, jakelun ja kierrätyksen, huolto- ja tukipalvelujen, varastointi-, kuljetus- ja muiden lisäarvopalvelujen sekä asiakaspalvelun ja asiakas suhteiden kokonaisvaltaista johtamista ja kehittämistä.” (Karrus 1998, 13.) Yrityksen arvoketju muodostuu toimintojen ketjusta, joilla se tuottaa lisäarvoa asiakkaille ja kilpailee muiden samalla toimialalla olevien yritysten kanssa (Karrus 1998, 14).

Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet kirja määrittelee logistiikan taas seuraavasti: ”Logistiikka on tuotteen tai palvelun ja siihen liittyvän tiedon ja rahan hallintaa organisaatiossa asiakastarpeiden tyydyttämiseksi” (Ritvanen, Inkiläinen, Von Bell & Santala 2011, 20). Asiakastarpeet korostuvat tässä määritelmässä. Määritelmään sisältyy myös yrityksen tulologistiikka, sisälogistiikka ja lähtölogistiikka. Tulo- ja lähtölogistiikka on, sitä kun tuotteet ja materiaalit kulkevat yrityksen läpi. Varastosta keräily, pakkaaminen, jakelu ja kuljetus ovat lähtölogistiikkaa. (Ritvanen ym. 2011, 20 - 21.)

Logy ry (Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys) määrittelee logistiikan: ”Logistiikka on yritysten ja laitosten materiaalivirran fyysistä, tiedollista ja taloudellista hallintaa hankintalähteiltä asiakkaille. Logistisia toimintoja ovat ostot, kuljetukset, varastointi, materiaalien käsittely sekä logistisen ketjun hallintaa liittyvä tietohallinto.” (Opetin 2014.)

### 3.1 Asiakaslähtöinen toimitusketju ja sen vaatimukset

Asiakaslähtöisen toimitusketjun vaatimuksia on, että tunnetaan asiakkaat ja tuotteet sekä asiakkaiden tuotteita parhaiten palveleva toimitusjärjestelmä. Kustannukset on mitoitettava oikein ja asiakaslupauksien mukaisesti. Joustavuus kuuluu olennaisena osana asiakaslähtöisen toimitusketjun vaatimukseen. Toiminnot tulee pystyä koordinoimaan saumattomiksi koko toimitusketjun osalta. Yritysten on toteutettava reaaliaikaista ja läpinäkyvää informaatiojärjestelmää. Tietoa siitä, missä tilaus liikkuu ja milloin se tulee perille, pidetään nykyisin tärkeänä, mutta tulevaisuudessa halutaan tietoa myös siitä, missä tuote on valmistettu, miten eettisiä ja ekologisia normeja on noudatettu ja miten valmistaja hoitaa yhteiskuntavastuunsa. Toimitusketjusta on eliminotava arvoa lisäämättömät työ- ja palveluvaiheet. Varastojen keskittäminen jakelukeskuksiin alentaa jakelun kustannuksia ja parantaa palveluja. Omaan strategiaan sitoutuneita yhteistyökumppaneiden käyttö asiakas lähtöisessä toimitusketjussa ei ole haittaa. Ulkoistamisella voidaan saada palvelu paremmaksi ja kustannustehokkaammaksi. (Ritvanen ym. 2011, 15 - 17.)

Logistiikalla on huomattava merkitys yritysten kilpailukykytekijänä. Toimivan logistiikan merkitys Suomen kilpailukyvyllä on merkittävä. Logistiikkapalveluyritysten määrä on lisääntynyt viime vuosina paljon. Tämä johtuu siitä, että yritykset ovat keskittyneet ydinosaamiseen kustannustensa pienentämiseksi ja siirtäneet kuljetustoiminnot logistiikkayritysten hoidettavaksi. Näin toimimalla yritykset ovat saaneet huomattavaakin kilpailuetua ja parantaneet kannattavuuttaan. (Ritvanen ym.2011, 25.)

Yritysten liiketoimintakustannuksista logistiikan osuus liikevaihdosta on nykyisin merkittävä. Se vaihtelee yrityksen toimialasta, koosta ja tuotannosta riippuen. (Ritvanen ym. 2011, 94.) Yritykset joutuvat yhä tarkemmin määrittelemään asiakasryhmät ja niille tarjoamat palvelut palvelu- ja tehokkuusvaatimusten lisääntyessä. Tämä näkyy markkinoille tarjottavina erilaisina palveluina ja palveluverkkoina, jotka kansainvälistyvät. Palvelujen käyttäjät sekä palveluiden tuottajat luovat arvoa lisääviä VAL (Value Added Logistics) palveluja sekä erikoisosaamisen palveluja. (Haapanen & Vepsäläinen 1999, 199.)

### 3.2 Globaalit kuriiripalvelut

Kuriiripalveluilla tarkoitetaan siirron palveluja. Nämä palvelut ovat kaikkien käytettävissä. Kuriiripalveluja tarjoavat sekä kansainväliset että paikalliset kuriiripalveluyritykset. Jokaisen on helppo tilata, maksaa ja seurata kuriiripalveluja internetissä. Kuriiripalvelut kasvavat nopeasti, kun yritykset kansainvälistyvät, liiketoimintaprosessit nopeutuvat ja tiedonsiirtojärjestelmät kehittyvät. Muun muassa DHL, TNT, UPS ja Federal Express ovat kuriiryhtiöitä, jotka tarjoavat kuriiripalveluja maailman laajuisesti. Posteilla ja pikarahtiyhtiöillä on nopeasti kasvava asiakasryhmä, jotka käyttävät sähköisiä jakelukanavia. (Haapanen & Vepsäläinen 1999, 201.)

Kuriiripalvelut Postissa sisältävät kirjeiden, pakettien, lehtien yms. lähetysten, jakelun ja noutamisen sekä postilokeropalvelut (Tilastokeskus 2015).

### 3.3 Kuljetus ja jakelu

Suomi sijaitsee Euroopan päämarkkinoihin nähden syrjässä ja tämän lisäksi Suomessa on myös vaativat ilmasto-olosuhteet, jotka vaikuttavat logistiikkaan ja asettavat isoja haasteita kilpailukyvyllä. EU:n myötä on tullut ihmisten, tavaroiden, palvelujen ja pääomien vapaa liikkuvuus, joka on avannut ja laajentanut Suomen markkina-alueita. Lisäksi sisäinen ja kansainvälinen kilpailu ovat lisääntyneet, mikä puolestaan on tehostanut logistista toimintaa. Koska Suomi on harvaan asuttu maa, kuljetusten ja jakelun hoitaminen tehokkaasti ja taloudellisesti on vaativaa. Pääkaupunki seudusta on muodostunut logistiikan metropoli, jonka lisäksi Suo-

messa on 5-7 kasvukeskusta. Nämä yhdessä ovat muodostaneet hyvät mahdollisuudet kuljetustoiminnan kehittämiseksi. Yrityksen täytyy tuntea sekä omat tuotteensa että asiakkaiden tarpeet, jotta pystytään rakentamaan mahdollisimman hyvä ja palveleva jakelujärjestelmä. (Ritvanen ym. 2011, 184.)

On kehitettävä keinoja, jotta jakelu saataisiin kustannustehokkaaksi myös harvaan asutuilla seuduilla. Postin jakelulle tämä tuottaa erityisiä haasteita, koska Postin jakeluverkosto kattaa koko maan ja kaikki postinsaajataloudet.

### 3.4 Toimitusketjun kehittäminen

Toimitusketjun tarkoitus on huolehtia tuotteet asiakkaalle mahdollisimman pienillä logistiikkakustannuksilla. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteissa -kirjan mukaan, toimitusketjun tärkeimpiä hallinnan ja kehittämisen periaatteita ovat:

- prosessien yksinkertaistaminen
- läpimenoaikojen lyhentäminen
- reaaliaikainen tiedonvälitys
- yhteinen suunnittelu
- tuhlauksen ja virheiden poistaminen
- järjestelmäintegraatiot ketjujen osapuolten välillä
- asiakaslähtöisyys
- läpinäkyvyys
- luotettavuus
- joustavuus

(Ritvanen ym. 2011, 136).

Asiakkaat edellyttävät lyhyitä toimitusaikoja ja ratkaisuja, jotka ovat räätälöity juuri heidän tarpeisiinsa. Tähän vaaditaan toimitusketjun osapuolilta joustavuutta, jolloin pystytään vastaamaan häiriöihin ja nopeisiin muutoksiin. (Ritvanen ym. 2011, 136 - 137.)

Asiakaspalvelun ja ajan merkitys on suuri, kun suunnitellaan toimitusketjun kehittämistä. Strategioita on pohdittava asiakaspalvelun, kysynnän, sekä logistiikan näkökulmista. Eri asiakasryhmillä on tietyt palvelutason odotukset, joihin on vastattava. On tarkasteltava myös miten tuotanto- ja varastotaso saadaan parhaiten vastaamaan kysyntää ja toimivatko jakelukanavat asiakkaiden odotusten mukaisesti. Kun halutaan hallita toimitusketjun arvoa ja kustannuksia, sitä tulee tarkastella suhteessa aikaan. Jos toimitusketjua pystytään hallitsemaan paremmin niin tuotteiden ja palvelujen läpimenoaika saadaan lyhenemään. Tämä vaikuttaa si-

ten, että asiakaspalvelu paranee ja asiakkaat ovat tyytyväisempiä. (Ritvanen ym. 2011, 137 - 138.)

#### 4 Logistiikkastrategia

Logistiikkastrategia auttaa toimitusketjunhallinnassa. Logistiikkastrategian avulla pyritään mahdollisimman hyvään kannattavuuteen ja kustannustehokkuuteen. Luopumalla turhista työvaiheista ja toiminnoista säästetään rahaa ja aikaa. Päämääränä on kustannusten alentaminen ja palvelun parantaminen ja lisäksi sitoutuneen pääoman pienentäminen. Kustannusten alentamisstrategialla saadaan varastointi ja kuljetuskustannukset mahdollisimman pieneksi. (Ritvanen ym. 2011, 140.)

Logistiikkastrategiassa käsitellään seuraavia asioita. Logistiikkaan kuuluu hankinta, varastointi, kuljetus ja jakelu. Logistiikkapalveluja tarjoavalla yrityksellä tulee olla joustavat jakelukanavat ja mahdollisimman pieni varastointien ja jakeluportaiden määrä. Lisäksi tulee varmistaa tuotteiden saatavuus, palvelun nopeus ja kustannustehokkuus. Yritykset ulkoistavat toimintojaan keskittyessään omaan ydinosamiseensa. Logistiikka on yksi toiminto, jonka yritykset siirtävät organisaationsa ulkopuolelle toisen yrityksen hoidettavaksi. Yritykset päätyvät tähän ratkaisuun yleensä kustannussäästöjen vuoksi. Suomessa toimivia logistiikkapalvelu yrityksiä on paljon. Yritysten valitessa palveluntarjoajaa ne kiinnittävät huomiota mm. yhteistyökykyyn, tiedonvälitykseen, osaamiseen, kokemukseen, laatuun, luotettavuuteen, nopeuteen, joustavuuteen, kapasiteettiin, hintaan ja maineeseen. (Ritvanen ym. 2011, 141 - 143.)

Kuljetustarpeista syntyvä kysyntä vaikuttaa kuljetus ja jakelukaluston kehittymiseen, johon tekniikka ja infrastruktuuri luovat uusia mahdollisuuksia. Kuljetustalous on kehittämisen keskeinen vaikutin, mutta siihen vaikuttavat lisäksi kuljetusten ympäristö- ja turvallisuustekijät, kuten rikollisuuden ja terrorismin ehkäisy. Sosiaalisilla näkökohdilla on myös oma vaikutuksensa. (Ritvanen ym. 2011, 185.)

##### 4.1 Turvallisuus ja riskien hallinta

Turvallisuuden merkitys on yksi tärkeimmistä asioista yhteiskunnassamme. Se kohdistuu myös kuljetukseen ja jakeluun. Kuljetusmäärien lisääntyminen lisää kuljetusriskejä. Liikenneturvallisuus on yksi kuljetuksen peruselementeistä. Liikenneturvallisuutta voidaan edistää sekä liikenneympäristöä että liikennekäyttäytymistä parantamalla. GPS-paikannuslaitteiden käyttöönotto on yksi keino parantaa turvallisuutta. GPS-laitteen avulla seurataan missä kuljetuskalusto milloin sijaitsee ja pystytään paikallistamaan esimerkiksi ajoneuvon luvaton käyttö. (Ritvanen ym. 2011, 144.)



”Riskienhallinnalla tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla riskejä ja niistä aiheutuvia vahinkoja vähennetään” (Logistiikan maailma 2011). Riskien hallinnan lähtökohtana on riskien tunnistaminen ja hallinta. Riskitekijät on arvioitava tapauskohtaisesti, koska toimitusketjut ja riskitekijät niissä ovat erilaisia. Riskejä tulee arvioida säännöllisesti. Toimitusketjunhallinnassa riskejä ovat mm. resurssiriski, maineriski ja turvallisuusriski. Riskejä voidaan tarkastella eri näkökulmista. Kuljetuksen kannalta riskialttiita tuotteita ovat esim. lasi, elintarvikkeet, arvoesineet, vaaralliset aineet. (Ritvanen ym. 2011, 145 - 147.)

## 4.2 Logistiikka ja laatu

Jokainen muodostaa oman mielikuvan laadusta. Logistiikan maailma-kirjassa laatu määritellään siten, että asiakkaiden nykyiset ja tulevat tarpeet täytetään heidän odotusten-, käytön- ja luotettavuuden mukaan. Strateginen kilpailutekijä yritykselle on korkea laatu. Laatuun on myös panostettava ennen kuin ongelmia paljastuu. Logistiikkayrityksessä kiinnitetään huomioita toiminnan laadun jatkuvaan parantamiseen ja kehittämiseen. Laatuongelmia kuljetuksessa ja jakelussa aiheuttaa puutteellinen toimitus, liian aikainen sekä myöhäinen toimitus, huono palaute ja maineen menetys. (Ritvanen ym. 2011, 148 - 149.)

Laatu on vaikea määritellä. Asiakkaan vaatimukset laadusta eivät yksin riitä, eikä laatuvaatimuksia osata kuvata yksiselitteisesti. Asiakkaat odottavat tuotteelta tiettyjä laatuvaatimuksia, mutta jos heidän vaatimuksensa eivät täyty, voidaanko tuotetta pitää laadukkaana? Asiakkaat saattavat odottaa erilaisia laatuvaatimuksia kuin kirjatut laatuvaatimukset tuotteen kohdalla ovat. (Taina 2005.)

## 4.3 Laadunhallinta

Laadunhallinnalla tarkoitetaan suorituskyvyn ja prosessien jatkuvaa ylläpitoa ja niiden parantamista siten, että otetaan huomioon sidosryhmien vaatimukset (FK/FC 2008). Kun organisaatiot investoivat kokonaisvaltaisesti laadunhallintaan, parantavat ne tuotteidensa ja palveluidensa laatua. Organisaatioiden markkinaosuus lisääntyy, tehokkuus ja tuottavuus paranevat sekä asiakaspalvelutaso nousee. Laatujohtamisessa kehittäminen tapahtuu jatkuvassa ja pienissä parannuksissa. Tämän tarkoituksena on poistaa toiminnasta virheet ja epäkohdat. Tävoitteena olevat lyhyet läpimenoajat lisäävät nopeutta ja joustavuutta sekä vähentävät pääoman määrää. (Ritvanen ym. 2011 149 - 151.)

Laadunhallintajärjestelmistä tunnetuimmat ovat ISO 9000 ja EFQM. ISO 9000 -standardit ovat maailmanlaajuisia. ISO 9000 -standardi sisältää laadunhallintajärjestelmän perusteet ja sanaston. ISO 9001 esittää vaatimukset, jotka on täytettävä ja ISO 9004 opastaa siihen, kuinka organisaatio johdetaan jatkuvaan menestymiseen. (Ritvanen ym. 2011, 152 - 153.)

Laatujärjestelmän periaatteita on kahdeksan. Niistä ensimmäinen on asiakaskeskeisyys. Yritykset ovat riippuvaisia asiakkaista, joten niiden on keskityttävä nykyisten ja tulevien asiakkaiden vaatimuksiin ja odotuksiin. Toisena periaatteena on johtajuus. Johtajien tulee asettaa organisaatiolle yhteinen päämäärä ja luoda ympäristö jossa työntekijät voivat toteuttaa yhteisiä tavoitteita päämäärän saavuttamiseksi. Kolmas periaate on, henkilöstöllä mahdollisuus osallistua täysipainoisesti organisaation kehittämiseen. Neljäntenä periaatteena on toimintamallin prosessimaisuus, viidentenä periaatteena on järjestelmällinen johtaminen ja kuudes periaate sisältää jatkuvan parantamisen. Seitsemäs periaate, päätöksen teko perustuu tosiasioihin ja kahdeksas periaate, toimittajasuhteiden täytyy hyödyttää molempia osapuolia. (ISO Central secretariat 2012.)

#### 4.4 Laatu Postissa

Olellainen osa Postin toimintaa on laatu. Posti investoi kokonaisvaltaiseen laadunhallintaan. Näin parannetaan palveluiden laatua, lisätään markkinaosuutta, parannetaan tehokkuutta, tuottavuutta ja nostetaan asiakaspalvelun tasoa. Laatua taas edistävät hyvä yhteistyö asiakkaan kanssa, teknologia, hyvä organisointi ja henkilöstön hyvä osaaminen. (Malinen 2015.)

Asiakkaiden tarpeet muuttuvat jatkuvasti, johon yritysten on vastattava parantamalla prosessejaan. Tämä vaikuttaa liiketoiminnan tavoitteisiin, joka saavutetaan tehokkaammin. Organisaation kyvykyys ei riipu resurssien suuruudesta, vaan siitä, miten paljon se saa aikaan resursseilla, jotka sillä on olemassa, ”Kustannustehokkuutta ja laatua ei voi erottaa yrityksen tavoitteina toisistaan. Kustannustehokkuudella tehdään tulos ja laadulla pidetään asiakkaat”. kiteyttää Jari Paasikivi (Head of Customer Implementtation ). (Paasikivi 2015.)

Asiakkaat kokevat laadun myös eritavalla. Yritysten on syytä selvittää esim. miten asiakkaat voivat määritellä laadun hyvänä asiakaspalveluna. Tuotteiden ja palveluiden tulee olla sellaisia, joita asiakkaat odottavat niiden olevan. Palveluiden laatua tarkastellaan toimitusajan, palvelutason ja luotettavuuden näkökulmasta. Logistiikassa keskeiset laadun tavoitteet on saavutettu, kun asiakastyytyväisyys on korkea ja toiminta on mahdollisimman kustannustehokasta. Yritys, joka korostaa laatua on asiakaslähtöinen ja sitoutunut laatutyöhön. Laatutyöhön sitoutunut yritys arvostaa henkilöstöään, panostaa tuotekehitykseen ja asettaa selkeät mittarit ja seuraa niitä. Yhteiskunnallinen vastuu on yksi tärkeimmistä asioista laatua korostaville yrityksille. (Ritvanen ym. 2011, 148 - 154.)

#### 4.5 Vastuullisuus logistiikassa

Vastuullisuus on osa organisaation strategiaa. Vastuulliseen liiketoimintaan sisältyy taloudellinen vastuu, ympäristövastuu ja sosiaalinen vastuu. Näillä turvataan asiakastyytyväisyys, liikekumppanien, rahoittajien ja sijoittajien arvostus. Vastuullisuus vaikuttaa parantavasti riskienhallintaan ja se on lisäksi yksi laatutekijä liiketoiminnassa. Kun tarkastellaan ympäristövastuuta logistiikan näkökulmasta, se on hoidettava mahdollisimman taloudellisesti, suunnitelmallisesti ja tarkoituksenmukaisesti. (Ritvanen ym. 2011, 159 - 160.)

Postin kantaa taloudellista vastuuta liiketoimintaa uudistamalla ja vahvistamalla taloudellista kannattavuutta strategiansa mukaisesti. Ympäristövastuuseen Posti sitoutuu noudattamalla kaikkia asiaankuuluvia ympäristölakeja ja standardeja mukaan lukien ISO 14 001. Postin ympäristöohjelman tavoitteena on vähentää hiilidioksidipäästöjä 30 % vuoteen 2020 mennessä (vertailuvuosi 2007). Tavaraliikenteen energiatehokkuussopimuksen mukaan Posti on sitoutunut parantamaan kuljetuksiensa energiatehokkuutta 20 % vuoteen 2016 mennessä. (Posti Group 2015b.)

Postissa, jakelun jakelureitit optimoidaan mahdollisimman tehokkaaksi. Tällöin saadaan polttoaineen kulutusta pienemmäksi, lisäksi kustannussäästöjä tulee myös ajokilometreissä. Kuljetuskalusto pidetään nykyajan teknisiä vaatimuksia vastaavana, tästä esimerkkinä bioautojen käyttöönotto. Ajotapakoulutuksella ja ajotapaseurantalaitteilla saadaan polttoaineenkulutus ja hiilidioksidipäästöt pieneneväksi. Posti jakaa kaikki kirjeet, lehdet, paketit ja suoramainokset 100-prosenttisesti hiilineutraalina Posti Green - palveluna. (Posti Group Vastuullisuus 2015.)

Sosiaalinen vastuu näkyy työturvallisuuden parantamisena, joka on yksi tärkeimmistä kehittämisen kohteista Postissa. Postissa toteutetaan turvallinen työpaikka-kehityshanketta, jonka tavoitteena on vähentää tapaturmien määrää. Uudessa turvallisuusajattelun mallissa ylin johto osallistuu eri työpaikoilla turvallisuuskierroksille, jossa johto perehtyy alueen työturvallisuustilanteeseen ja työpaikkaan. Tällä pyritään etsimään työntekijöiden hyvät työturvallisuuskokemukset ja työpaikan työturvallisuushaasteet. Posti on vastuullisena työnantajan panostanut henkilöstön tukemiseen muutostilanteesta selviytymisessä postityön kysynnän vähenyessä. Tästä esimerkkinä Uusi polku-ohjelma, joka tarjoaa mm. uudelleen koulutautumista ja yrittäjäksi ryhtymistä. Postin työntekijät edustavat Suomessa 85:tä kansalaisuutta, joka koetaan yrityksessä rikkautena. Postissa työntekijöitä kohdellaan tasa-arvoisesti. (Posti Group 2015b.)

## 5 Ergonomia

Ergonomialle on useita määritelmiä, jotka painottavat hieman eri asioita. Ergonomian määritelmän voi tiivistää seuraavasti. Ergonomiassa tutkitaan ja kehitetään ihmisen ja toimintajärjestelmien vuorovaikutusta, tarkoituksena ihmisen hyvinvoinnin ja järjestelmän suorituskyvyn parantaminen. Työvälineet, työympäristö, toimintajärjestelmät pyritään saamaan vastaamaan ihmisten ominaisuuksia ja tarpeita. Ergonomian avulla parannetaan myös ihmisten turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia, jonka lisäksi parannetaan järjestelmän häiriötöntä toimintaa. Kun ihmisten toimia tarkkaillaan ja selvitetään heidän käsityksiään toiminnasta ja ympäristöstä, voidaan havaita puutteet. Tällöin voidaan muodostaa tavoitteet toiminnan ja ympäristön suunnittelulle. Toimintaa ja vaihtoehtojen sopivuutta voidaan tutkia ennakolta testamalla ja mallintamalla. Suunnitelmia kannattaa kehittää käyttäjien ja asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä. Tällöin saadaan paras mahdollinen tulos siitä, että ne sopivat käyttäjille ja käyttötilanteeseen. Tekniikan ja ihmisen yhteistoiminnan tehokkuuden, laadun ja häiriöttömyyden lisäksi ergonomian soveltamisen tavoitteita ovat ihmisen turvallisuus, terveys, hyvinvointi ja kehittyminen. Määritelmä on yhdenmukainen kansainvälisen ergonomiayhdistyksen laatiman määritelmän SFS-EN ISO 6385 kanssa. Kehittämiskohteina ergonomiassa ovat mm. työprosessit ja tekniset ratkaisut. (Launis & Lehtelä 2011, 19 - 21.)

### 5.1 Postityö ja ergonomia

Työn fyysinen kuormittavuus riippuu työn määrästä sekä työntekijän voimantuottokyvystä. Lisäksi siihen vaikuttavat voima, joka tarvitaan työtehtävän tekemiseen, työasento, toistuvuus, työvaiheen kesto, lämpötila ja osaaminen. (Launis & Lehtelä 2011, 22.)

Suomen Posti Oyj:ssä kartoitettiin työntekijöiden fyysisesti raskaimpia työtehtäviä hankkeessa, jonka toteutti pääosin Kuopion Yliopisto. Hanke sai rahoitusta Työsuojelurahastolta. Hanke toteutettiin vuosina 2004 - 2005. Sen tarkoituksena oli löytää fyysisesti raskaimmat ja riskialttiimmat työtehtävät jakelussa, lajittelussa ja asiakaspalvelussa. Tarkoituksena oli myös vähentää riskejä ergonomian avulla. Postityön tehtävien kuormitus tuotannossa, johon kuuluu jakelu, kuljetus, lajittelu ja toimipaikkatyö, vaihtelee paljon. Tehdyissä tutkimuksissa ilmenee, että haitallista fyysistä kuormitusta ja toistoliikkeitä esiintyy paljon. Kuormitus haittaa erityisesti selkää, hartia-seutua ja yläraajoja. Raskaasta työstä jäädytään eläkkeelle ennenaikaisesti. (Kaskinen 2007.)

Postissa on tehty 2000-luvulla kaksikymmentä tutkimusta työssä jaksamisesta. Postin perusjakelussa postityön kuormittavuutta on tutkittu mm. seuraavissa hankkeissa:

- Ergonominen selvitys postinjakajan fyysisestä kuormittavuudesta ABC-lajittelussa 2000.
- Uusien sähköisten työvälineiden vaikutus postinjakelun kuormittavuuteen ja ergonomiaan.
- HETEKA henkilöstön terveydentilan kartoitus.
- Ergonomiaselvitys postin lajittelusta ABC menetelmällä.
- Postinjakaminen mopolla - simulaattoritutkimus kylmäkammiossa.  
(Pöyry.)

## 5.2 Kuorma - hanke

Kuorma - hanke oli kolmivuotinen Postin Työhyvinvointisäätiön ja Työterveyslaitoksen tutkimus, joka toteutettiin vuosina 2011 - 2014. Siinä tutkittiin erilaisten jakelureittien ja jakelutapojen kuormitusta. Lisäksi otettiin huomioon talvi- ja kesäolosuhteet ja työaikojen vaikutukset. Työterveyslaitoksen tutkijat tekivät parannusehdotuksia saatujen tutkimustulosten pohjalta, miten työn kuormitustekijöitä saadaan vähenemään ja miten työnkuormittavuutta saadaan paremmin hallittua. Tavoitteena tässä tutkimuksessa oli jakajien terveyden ja työkyvyn tukeminen. Kuorma-hankkeen tulosten perusteella kehitetään työvälineitä, testataan prototuotteita jakelureiteillä ja otetaan käyttöön ergonomisesti mahdollisimman hyviä työvälineitä. (Konttinen ym. 2014.)

Uusi mainospostin jakelutapa kahdesta nipusta tuo myös haasteita ergonomiaan. Toistuvat liikkeet, rasitus, sekä työvälineiden sopivuus uuteen jakelu malliin ovat ongelmakohtia. Lisäksi mainospostin enimmäispainomitat ovat melko suuret. Työvälineitä, jakelulaukkuja ja pyörälaukkuja kokeillaan testikäytössä pilotoinnin ajan. Niitä kehitetään ja uudistetaan jakajien kokemusten pohjalta ja pyritään saamaan ergonomisesti toimiviksi ja jakelutyö sujuvaksi. Suunniteltaessa työvälineitä, kalusteita tai tiloja täytyy ottaa huomioon kaikki toimintaan liittyvät vaatimukset.

## 5.3 Työturvallisuus ja työsuojelu

Työturvallisuus ja työsuojelu määritellään laissa. Lain tavoitteena on suojella työntekijän turvallisuutta, terveyttä, työkykyä ja ehkäistä terveydellisten haittojen syntymistä. (Työturvallisuuslaki 23.8.2002/738.)

Työnantajalla täytyy olla työsuojelun toimintaohjelma, johon sisältyy työolojen kehittämistarpeet työpaikalla, sekä vaikutukset, jotka liittyvät työympäristöön (Yrittäjät 2013). Työn kuormittavuutta voi tarkastella sekä ruumiillisena että henkisenä ilmiönä. Työtehtävissä ole-

via kuormitustekijöitä mm. taakan muoto ja paino, työtason korkeus, sekä työjärjestelyjen lisäksi yksilön ominaisuudet, jotka vaikuttavat työssä kuormittumiseen. (Mertanen 2003, 94.)

Postin jakelutyö kuormittaa fyysisesti, erityisesti selkää, hartioita ja muita liikuntaelimiä. Tämä ilmenee tuki- ja liikuntaelin sairauksina. Tämän vuoksi on tärkeää, että työvälineitä ja työtapoja kehitetään ja uudistetaan. Yksi ergonomian tavoitteista on löytää työntekijälle sopiva kuormitus. Työtä voidaan sovittaa työntekijälle sopivaksi poistamalla työstä kuormittavia tekijöitä ja lisäämällä siihen työntekijälle sopivia tekijöitä. Työturvallisuuslaki määrittelee myös, että työpisteen rakenteet ja käytettävät välineet on valittava, mitoitettava ja sijoitettava siten, että työn luonne ja työntekijän edellytykset otetaan huomioon ergonomisesti asianmukaisella tavalla (Työturvallisuuslaki 23.8.738/2002). Työ täytyy voida tehdä siten, että se ei aiheuta vaaraa tekijän terveydelle, eikä aiheuta haitallista tai vaarallista kuormitusta (Mertanen 2003, 98).

Työvälineitä kehitetään Postissa työturvallisuus näkökohdat huomioon ottaen. Työvälineiden kehittämistä tehdään yhdessä jakeluhenkilöstön edustajien kanssa, jotta ne saadaan työhön sopiviksi ja ergonomisesti toimiviksi. Tänä vuonna kehitetään Postin perusjakelun jakelulaukku, pyöräjakelun laukku ja auton jakeluteline. Lisäksi jakelutoimipaikoissa suoritettavaan käsin lajitteluun on kehitteillä uusia työvälineitä ja työtapoja. Kulkuvälineiden kehittäminen on vuorossa ensivuonna. Tarkoituksena on saada toimivat työvälineet uuteen jakelumalliin erilaisille jakelureiteille. (Mattson 2015, 23.)

## 6 Tutkimus

Kontrolloituja kyselyjä on kahdenlaisia, joista käytän informoitua kyselyä tutkimuksessani (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 191). Tämä sopii parhaiten opinnäytetyöhöni käytettäväksi. Jaan lomakkeet henkilökohtaisesti, kerron tutkimuksen tarkoituksen ja vastaan esille tuleviin kysymyksiin. Lomakkeet täytetään ja palautetaan jakelutoimipaikassa ennalta sovitun paikkaan. Tutkimuksen teen työpaikalla, joten tavoitan henkilöt sieltä. Kyselytutkimukseni kysymyksistä osa on avoimia. Avoimissa kysymyksissä henkilö voi ilmaista mielipiteensä omin sanoin, joka on tärkeä kun kehitetään uutta työtapaa. Tällä saadaan uudet ideat ja ajatukset parhaiten esille.

Olen valinnut kehittämistutkimuksen opinnäytetyöhöni. Siinä yhdistyvät kehittäminen ja tutkimus. Yritysten organisaatioissa toimintaa kehitetään ja parannetaan jatkuvasti. Kehittämistutkimus on tutkimusmenetelmä, jota käytetään tilanteen ja kehitettävän kohteen mukaan. Tässä menetelmässä yhdistyvät kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset tutkimusmenetelmät. Kehittämistutkimuksen kohteena ovat yleensä tuotteet, palvelut, prosessit ja toiminnot. (Kananen 2012, 19, 41.)

Näkökulmana tähän kehittämistyöhön on, miten muutosprosessin aikana toimitaan ja miten muutos koetaan työyhteisössä. Kehittämistutkimuksen menetelminä käytän kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruun menetelmänä kyselylomaketta, jolla kartoitetaan jakajien mielipiteitä pilotin ensimmäisenä päivänä ja havainnointia, jonka teen itse. Mielestäni tämä on paras tapa tutkia aihettani, koska toimintamallia ei ole aikaisemmin ollut käytössä. Valitsemallani tutkimusmenetelmällä saan selville mitä pilottikokeilussa tapahtuu, miten työyhteisö ottaa sen vastaan ja onnistuuko se. Lisäksi selviää, miten toimintamallia voidaan kehittää jatkossa, miten uudet työvälineet toimivat tai miten niitä tulee kehittää. Haastattelen lisäksi jakajia ennen uuden toimintamallin kokeilua, miten he suhtautuvat uuteen mainosjakelun toimintamalliin ja miten se heidän mielestään tulee onnistumaan omalla jakelureitillä.

Haastattelu ja kyselytutkimus ovat tässä opinnäytetyössä Hirsjärven ja Hurmeen (2000, 34 - 37) mukaan, paras tapa tutkia ongelmaa, koska haastattelun avulla saadaan selville ihmisen mielipide tutkittavaan asiaan ja voidaan myös pyytää perusteluja mielipiteeseen. Haastattelussa saadaan henkilöt motivoitua paremmin vastaamaan ja vastauksen saa heti.

Tutkimukseni kannalta on tärkeää, että saan vastaukset kaikilta pilottiin osallistuneilta jakajilta. Haastattelu tapahtuu työpaikalla ja koskee henkilöstön työtehtävää, joka tulee muuttamaan. Haastateltavat voivat vaikuttaa omaan työhönsä, sen suunnitteluun ja kehittämiseen osallistumalla haastatteluun ja kyselytutkimukseen. Tämä on tärkeä lähtökohta opinnäytetyössäni, koska mainosjakelua uudistetaan.

## 6.1 Tutkimuksen tavoite ja tutkimusongelma

Postin perusjakelussa tällä hetkellä käytössä oleva mainosjakelun toimintamalli on monivaiheinen ja kustannuksiltaan kallis. Uuden teknologian käyttöön otolla, jatkuvalla tuotannon kehittämisellä ja muilla rakenteellisilla uudistuksilla pyritään hillitsemään kustannusten nousua ja lisäämään kilpailukykyä. Perusjakelussa, uudessa mainospostin jakelumallissa, saadaan työvaiheita vähenemään ja siten koko toimitusketju kustannustehokkaammaksi. Opinnäytetyöni tavoitteena on antaa vastauksia kysymykseen, mitä haasteita muutos tuo jakelutyöhön ja miten nykyiset työvälineet toimivat kahdesta nipusta jaettaessa. Tämän pohjalta voidaan työvälineitä kehittää tukemaan paremmin kahdesta nipusta jakelua. Tavoitteena on myös saada jakajien mielipiteitä ja ideoita, millä uusi toimintamalli jakelussa saadaan sujuvaksi.

Tutkimuksen avulla etsitään vastausta tutkimusongelmaan. Ongelma tulee esittää selkeästi ja rajataan tarkasti. Ongelman asetteluun vaikuttaa myös aineiston laatu ja sen saatavuus. (Hirsjärvi ym. 2008, 122.)

Tutkimusongelma opinnäytetyössäni on seuraava. Miten uusi toimintamalli ja uudet tuotteet saadaan toimimaan Postin perusjakelussa eri jakelutavoilla? Tarkentavina tutkimuskysymyksiinä ovat: Miten nykyiset työvälineet tukevat kahdesta nipusta jakamista? Mitä muita haasteita uusi toimintamalli tuo perusjakeluun?

## 6.2 Tutkimuksen rajaus ja toteutus

Opinnäytetyön tutkimus rajattiin Kotisuora prosessissa perusjakeluun ja Espoon Kilon jakelutoimipaikkaan, postinumeroalueille 02620, 02610, 02630, 02140 ja 02180, koska näillä numeroalueilla ovat käytössä autolla, mopolla, pyörällä ja kärryllä suoritettavat jakelutavat. Tutkimuksen tarkoituksena on antaa vastauksia, miten uusi toimintamalli soveltuu kaikille edellä mainituille jakelutavoille. Keräsin materiaalia ja aineistoa jo ennen varsinaisen tutkimuksen aloittamista. Saadakseni käsityksen tutkimuksen laajuudesta, kävin läpi logistiikkaan, ergonomiaan ja työturvallisuuteen liittyvää lähdeaineistoa. Pidin päiväkirjaa pilottihankkeen etenemisestä Espoon Kilon jakelutoimipaikassa. Haastattelin ennen pilottipäivää kohderyhmäni jakajat. Kartoitin heidän mielipiteitään, miten he ajattelivat uuden suoramainos jakelumallin, jakelun kahdesta nipusta onnistuvan omalla jakelureitillä. Pilottipäivänä olin itse mukana havainnoimassa, miten uuden toimintamallin käyttöönotto onnistui aamulla, kun kotisuoramainosniput saapuivat jakelutoimipaikkaan ja niiden käsittely alkoi. Kyselytutkimuksen lomakkeet jaoin kohderyhmäni jakajille pilottipäivän aamuna. Jakajat palauttivat kyselylomakkeet palautuslaatikkoon, josta ne toimitettiin minulle.

Kotisuora ja Kotisuora Premiun palvelut otettiin käyttöön pilottikokeiluna valituissa jakelutoimipaikoissa 22.1.2015. Pilottivaiheen tulosten perusteella viimeistellään prosessi, vahvistetaan toimintamallit ja tehdään työtapoehjeet ja otetaan käyttöön uuteen toimintamalliin kehitetyt työvälineet. Toimintatapa otetaan käyttöön 1.3.2015 koko maassa. Siirtymäaika kestää 1.7.2015 saakka, jonka jälkeen toimintamalli pitäisi olla suunnitelmien mukainen.

## 7 Tutkimuksessa käytetyt menetelmät

Kerron seuraavassa, miksi käytän tutkimuksessani kyselylomaketta, haastattelua ja havainnointia ja mitä niillä haluan selvittää.

### 7.1 Kyselylomake

Kyselylomakkeella esitetään kysymyksiä vastaajille. Kyselytutkimuksessa kohteina ovat mielipiteet, asenteet ja arvot. Ne ovat yleensä monimutkaisia ja niiden mittaus ei ole helppoa.



Hyvässä kyselylomakkeessa yhdistyy tilastolliset ja sisällölliset näkökohdat. (Vehkalahti 2008, 17 - 20.)

Kyselytutkimuksessa voi olla avoimia tai suljettuja kysymyksiä. Avoimeen kysymykseen vastaaja vastaa vapaamuotoisesti, vaihtoehtoja ei ole annettu. Suljetussa kysymyksessä on vastaukset annettu valmiiksi. Kimmo Vehkalahti Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät-kirjassa kirjoittaa, että sanalliset vastaukset ovat työläämpiä käsitellä (Vehkalahti 2008, 24). Opinnäytetyössäni käytän avoimia kysymyksiä, koska vaihtoehtoja ei voinut rajata etukäteen, sillä oleellista tietoa voisi jäädä pois.

## 7.2 Haastattelu

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jossa tutkija ja tutkittava ovat vuorovaikutustilanteessa keskenään. Haastattelututkimuksessa kysymykset esitetään suoraan vastaajille. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34.)

Käytän haastattelua kartoittaakseni, miten valittu kohderyhmä, jakajat, suhtautuvat uuteen toimintamalliin ennen kuin kokeilu aloitetaan. Tarkoitukseni on saada taustatietoa ja motiivoida jakajat ajattelemaan uuden toimintamallin etuja ja haittoja sekä tuomaan esille uusia ideoita sen toteutukseen.

## 7.3 Havainnointi

Havainnoinnin avulla selvitetään, mitä tutkimuskohteessa tapahtuu tai mitä tutkimuskohde tekee. Havainnoinnin avulla voidaan saada välitöntä suoraa tietoa yksilöiden, ryhmien tai organisaatioiden toiminnasta. (Hirsjärvi ym. 2008.) Havainnointi eli observointi on menetelmä, jolla hankitaan aineistoa tutkittavasta ilmiöstä. Havainnointia tehdään seuraamalla ja tutkimaan kohdetta. Havainnoinnin dokumentointi voidaan tehdä eri tavoilla mm. valokuvaamalla, muistiinpanoina ja äänittämällä. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Kohde, jota tutkin on uusi toimintamalli. Tämän vuoksi käytän havainnointia yhtenä tutkimusmenetelmänä. Osallistun itse havainnointiin ulkopuolisen tarkkailijan roolissa. Tarkkailen tutkimuksen kohdetta ja teen muistiinpanoja. Käytän havainnointia, koska tutkimustehtävässä selvitetään miten logistiikka toimii, kun kotisuoramainosniput saapuvat jakelutoimipaikkaan ja ilmeneekö siinä ongelmia. Tämän osan tutkimiseen paras tapa on havainnointi.

## 8 Kotisuoramainosnipun pilottikokeilu Espoon Kilossa

Opinnäytetyöni tutkimuksen kohde on, miten työntekijät kokevat uuden Kotisuora nipputuotteen jakelun toimintamallin perusjakelussa, toimivatko uudet työvälineet ja miten se vaikuttaa työn sujuvuuteen. Tutkimuksessa haetaan myös uusia ideoita, joita voidaan hyödyntää kehitettäessä uutta toimintamallia perusjakelussa.

Tutkimustyöni tein Espoon Kilon jakelutoimipaikassa, postinumeroalueilla 02620, 02610, 02630, 02140 ja 02180. Tiedonkeruun suoritin haastatteluna, kyselytutkimuksena ja havainnointina. Haastattelun ja kyselytutkimuksen kohteena oli 30 jakelureitin jakajaa edellä mainituilta postinumeroalueilta. Kyselylomakkeen palautti 22 vastaajaa, joista autoreitin jakajia oli viisi, moporeitin jakajia neljä, pyöräreitin jakajia kymmenen ja kärryreitin jakajia kolme. Vastausprosentti oli 73,3.

Jakelureitit olivat auto-, mopo-, pyörä- ja kärryreittejä. Havainnoinnin suoritin itse. Ennen pilottipäivää, uudesta mainosjakelun toimintamallista pidettiin info-tilaisuus jakelun työntekijöille 21.1.2015, jolloin selvitettiin miten kotisuoramainosnipun jakelu tullaan suorittamaan ja annettiin toimintaohjeet pilottipäivää varten.

### 8.1 Kohti pilottipäivää, haastattelu

Haastattelin 28 jakajaa Espoon Kilon jakelutoimipaikassa ennen uuden toimintamallin kokeilua. Haastateltavat olivat postityön ammattilaisia, joista osa oli ollut jakelutyössä jo vuosikymmeniä. Haastattelutilanteessa esittämäni kysymys oli, miten uusi mainosjakelun toimintamalli tulee onnistumaan omalla jakelureitilläsi.

Auto reittien jakajat olivat yksimielisiä siitä, että jakelu tulee onnistumaan melko hyvin, mutta ergonomia tulee ottaa huomioon. Autosta jakaessa saattaa tulla hankalia kiertoliikkeitä. Reitillä oloajan kaikki haastateltavat olettivat pitenevän. Moporeittien jakajat huomioivat, että mopon etulaukku tulee olemaan liian pieni kahdesta nipusta jakamiseen. Ennen kaikkea tasapaino ja muut työturvallisuuteen liittyvät asiat huolettivat moporeittien jakajia.

Pyöräreittien jakajat olettivat, että jako kahdesta nipusta nykyisestä etulaukusta onnistuu, mutta reitillä oloaika kasvaa. Kärryreitin jakajien mielestä uusi jakelumalli kahdesta nipusta sopii ehkä parhaiten omakoti- ja pientalo alueille. Kerrostaloissa jakaminen oletettiin tuottavan eniten haasteita, kun osoitteelliset lähetykset ja mainosniput jaetaan kahdesta nipusta. Varsinkin korkeiden kerrostalojen rappuissa tulee ongelmaksi muodostumaan, miten saada kaikki lähetykset kerralla mukaan.

Kaikki haastateltavat olettivat, että postin jakamiseen käytettävä aika jakelureitillä tulee pidentymään. Haastateltavat olivat huolissaan ergonomiasta ja työturvallisuudesta, kaikilla eri jakotavoilla jaettavilla reiteillä. Tässä vaiheessa jakajat suhtautuivat melko negatiivisesti uuteen toimintamalliin. Kyselytutkimukseen tein kysymyksiä haastattelussa esille tulleiden asioiden pohjalta.

## 8.2 Pilottipäivä Espoon Kilon jakelutoimipaikassa

Espoon Kilossa pilottipäivänä 29.1.2015 valittavana oli kaksi toiminta vaihtoehtoa. Ensimmäinen vaihtoehto oli, että jakajat ottavat itse jakelureitilleen tarvittavan määrä mainosnippuja, kimputtavat ja varustavat ne ohjauslapuilla, joissa on reitillä olevien kimppulaatikoiden osoitteet. Jakeluautot vievät valmiiksi ohjauslapuilla varustetut kimput oikeisiin kimppulaatikoihin yhdessä osoitteellisten kimppujen kanssa. Postit jaetaan postinsaajatalouksiin ns. kahdesta nipusta eli osoitteelliset lähetykset ja osoitteettomat suoramainokset otetaan eri pinoista. Talouksiin, joissa on mainoskielto, osoitteettomia suoramainoksia ei jaeta.

Toisena vaihtoehtona oli, että kotisuora mainoskimput viedään yhdessä osoitteellisten kimppujen kanssa suoraan kimppulaatikoihin. Tässä toimintamallissa jakeluauton kuljettajat ottavat jokaiselle jakelureitille tarvittavan määrän kotisuoramainosnippuja ja vievät ne jakelureitin varrella oleviin kimppulaatikoihin. Tämän mallin mukaan jakajilta jää jakelutoimipaikassa tehtävä esityö pois. Espoon Kilossa lähdettiin liikkeelle ensimmäisen suunnitelman mukaan.

## 9 Tutkimuksen eteneminen

Kotisuora - nipputuotteet tulivat jakelutoimipaikkaan aluekuljetuksella Pasilan terminaalista. Nipputuotteet olivat rullakoissa ja tulivat jakelutoimipaikkaan edellisenä päivänä, jossa ne vastaanotettiin ja varastoitettiin. Pilottipäivänä rullakot purettiin ja lajiteltiin postinumeroalueittain omiin rullakoihin ja ne siirrettiin postinumeron mukaan oikeisiin lajittelu pisteisiin.

Postinen mainosniput oli kimputettu 83 kappaleen kimppuihin postinumeroitten mukaan. Ohjauslapusta selvisi osoitetoimipaikka jonne kimppu kuului, jakelupäivä ja kuinka paljon kimpussa oli nipputuotteita. Jakajat ottivat lajittelupisteestä omalle reitille tarvittavan määrän mainosnippuja. Mainosnippukimput varustettiin kimppulapuilla, joissa oli kimppulaatikon osoite. Kimppukuljetus vei kotisuora mainosnippukimput sekä osoitteellisten lähetysten kimput kimppulaatikoihin samalla kuljetuksella. Jakajat ottivat mukaan kulkuneuvon, jolla kyseisen reitin jako suoritettiin, reitin alkumatkalle tarvittavan määrän mainosnippuja osoitteellisen postin kanssa. Mainosniput ja osoitteellinen posti jaettiin omista nipuistaan.

Olin havainnoimassa, miten pilottipäivän kokeilu onnistui jakelutoimipaikassa. Seurasin, miten logistiikka toimi, kun kotisuora mainosniput saapuivat jakelutoimipaikkaan ja miten ne saatiin siirrettyä postinumeroalueiden lajittelupisteisiin. Havainnoimalla sain seuraavat tulokset. Kotisuora mainosniput saapuivat ajoissa jakelutoimipaikkaan. Rullakoissa saapuneet kotisuora mainosniput saatiin purettua postinumerokohtaisiin lajittelupisteisiin sujuvasti. Logistinen prosessi ja mainosnippujen käsittely saapumisesta postinumerokohtaisiin lajittelupisteisiin, sujui suunnitelmien mukaisesti jakelutoimipaikassa. Reittien esityössä ilmeni ongelmia. Kaikilta reiteiltä ei ollut tarkkaa tietoa kuinka paljon mainosnippuja tarvitaan reitillä, joten kaikki jakajat eivät osanneet ottaa oikeaa kappalemäärää mukaansa. Pilottipäivänä oli myös kolme suoramainosta, jotka lajiteltiin yhdessä osoitteellisen postin kanssa. Tämä hidasti selkeästi esityötä. Kahdesta nipusta jakamiseen tarkoitettuja reppuja tuli vain muutama pilottipäivään mennessä, joten niitä ei riittänyt kaikille kokeiltavaksi.

## 9.1 Kyselylomake

Tein kyselylomakkeen kysymykset siten, että peruskysymykset oli tarkoitettu kaikille ja lisäksi rajasin kysymykset jakelureitillä käytettävän kulkuneuvon/työvälineen mukaan. Kyselylomake löytyy liitteestä 1.

- Miten reitille lähtö sujui? (kaikille tarkoitettu)
- Oliko kulkuvälineen pakkaaminen hankalampaa/helpompaa? (kaikille tarkoitettu)
- Helpottiko mainosnipu esityötä? Kyllä/Ei? (kaikille tarkoitettu)
- Miten kahdesta nipusta jakaminen autosta mielestäsi toimi? (Autoreitit)
- Mitä työvälineitä käytit jakaessasi mopolla? Ympyröi vaihtoehto. Etulaukku/Takalaukku/Reppu/Olkalaukku (Moporeitit)
- Miten jakelu onnistui? (Moporeitit)
- Mitä työvälineitä käytit jakaessasi pyörällä? Ympyröi vaihtoehto. Etulaukku/ Takalaukku/Reppu/Olkalaukku (Pyöräreitit)
- Miten jakelu onnistui? (Pyöräreitit)
- Mitä työvälineitä käytit jakaessasi kärryllä? Ympyröi vaihtoehto Reppu/Olkalaukku (Kärryreitit)
- Miten jakelu onnistui? (Kärryreitit)
- Mitä työvälineitä käytit kerrostalossa 1 - 3 kerrosta? (Kaikille kerrostalossa jakaneille)
- Mitä työvälineitä käytit kerrostalossa yli 3 kerrosta? (Kaikille kerrostalossa jakaneille)
- Miten jakelu onnistui? (Kaikille kerrostalossa jakaneille)
- Tukivatko nykyiset työvälineet jakelua? (Kaikille)
- Miten koit kahdesta nipusta jakamisen kokonaisuudessaan? (Kaikille)
- Mitä muuta ilmeni päivän aikana? (Kaikille)

## 9.2 Kyselylomakkeen vastaukset

Kysymykseen, miten reitille lähtö sujui, vastasi 20 jakajaa, joista puolet oli sitä mieltä, että lähtö reitille sujui kuten ennenkin ja kulkuvälineiden pakkaaminen sujui normaalisti. Loput kokivat, että reitille lähtö sujui hitaammin ja kulkuvälineen pakkaamisessakin oli ongelmia, eikä uusi toimintamalli heidän mielestään tuonut helpotusta työn sujuvuuteen.

Kysymykseen helpottiko mainosnippu jakelussa tehtävää reitin esityötä, vaihtoehdot olivat kyllä ja ei. Kaikki 22 kyselylomakkeen palauttanutta vastasivat kysymykseen. Yhdeksätoista vastaajaa oli sitä mieltä, että esityöhön ei tullut helpotusta, kolmen mielestä esityö sujui paremmin.

Autoreittien vastaukset tulivat viideltä autoreitiltä. Kaikki olivat sitä mieltä, että kahdesta nipusta jakaminen hankaloittaa huomattavasti jakamista. Pitkät postilaatikkorivit tuottivat ongelmia, osoitteellinen posti jaettiin ensin koko postilaatikko riviin ja mainosniput sen jälkeen erikseen. Jakajat joutuivat tekemään autossa hankalan kiertoliikkeen ottaessaan posteja jakelulaatikosta, kun jaetavat olivat kahdessa nipussa. Yksi vastaaja koki uuden toimintamallin vaikuttavan negatiivisesti tarkkaavaisuuteen liikenteessä.

Moporeiteillä kaikki neljä kyselyyn vastannutta käyttivät etu- ja takalaukkaa ja yksi käytti lisäksi olkalaukkaa. ”Jakelu onnistui alkuhankaluuksien jälkeen hyvin”, yhden vastaajan vastaus. Muiden mielestä jakaminen sujui hitaammin ja hankaluuksia koettiin etenkin kerrostalojen rapuissa. Yksi jakaja käytti olkalaukkaa mainosnippujen jakamiseen. Hän totesi, että laukku oli hankala mopolla ajettaessa ja aiheutti tasapaino - ongelmia, kun joutui kääntymään ottaessa mainosnipun laukusta.

Pyöräreiteille rajattuihin kysymyksiin tuli vastauksia kymmenen. Kaikki reitit käyttivät etusekä takalaukkaa ja kaksi vastaajaa käytti lisäksi olkalaukkaa. Kuusi kymmenestä vastaajasta kertoi jakamisen kahdesta nipusta olevan huomattavasti hitaampaa kuin yhdestä nipusta jakaminen. Neljän vastaajan mielestä jakaminen onnistui hyvin, eikä kahdesta nipusta jakaminen vaikuttanut työn sujuvuuteen. Olkalaukkaa käytti kaksi jakajaa mainosnippujen jakamiseen. Heidän mielestään laukku oli hankala käyttää ja kuormitti vain toista hartiaa. Todettiin myös, että kahdesta nipusta jaettaessa tulee jakeluvirheitä.

Kärryreittien jakajia oli kolme. Kukaan jakaja ei käyttänyt reppua tai olkalaukkaa, työvälineenä oli jakelukärry. Jakaminen hidastui kaikkien vastanneiden mielestä. Kaikki kärryreittien jakajat olivat sitä mieltä, että jakaminen kahdesta nipusta soveltuu parhaiten kärryreitillä omakoti- ja rivitalo alueille. Osoitteellinen posti ja mainosniput mahtuvat hyvin jakelukärryyn eri pinoihin ja ne on helppo ottaa postilaatikon kohdalta ja laittaa postinsaaajan laatikkoon.

Kerrostalojen rapuissa kahdestatoista jakajasta käytti kaksi jakajaa olkalaukkuja. Muut jakoivat lähetykset kahdesta nipusta ilman mitään apuvälineitä.

12 jakajaa jakoi kerrostalorappuja, joissa oli 1 - 3 kerrosta, heistä kahdeksan koki, että jakaminen hidastui, mutta neljän mielestä sujui hyvin. 12 jakajaa jakoi korkeita (yli kolme kerrosta) kerrostaloja. Kahdeksan oli sitä mieltä, että jakaminen hidastui, neljän mielestä jakaminen sujui hyvin.

14 vastaajaa vastasivat kysymykseen, tukevatko nykyiset työvälineet jakelua. Kymmenen heistä vastasi, että työvälineet eivät tukeneet. Neljä vastasi, että nykyiset työvälineet toimivat hyvin ja jakaminen onnistui. Kielteisen vastauksen antaneiden mielestä nykyisissä työvälineissä suurimmiksi haitoiksi nousivat ergonomia ja työturvallisuus. Uusi, kokeilussa ollut reppumalli koettiin hankalaksi käyttää. Se oli vaikea pukea ja riisua ja oli lisäksi kuuma ja hiosti selkää. Reppu aiheutti lisäksi näkö esteen rappuja alaspäin mentäessä, lisäksi postiluukulle kumartuessa mainosniput saattoivat pudota rappuun. Olkalaukku kuormitti selkää ja niskaa, jonka lisäksi ylävartalo toistuvan kierto liikkeen johdosta rasittui erittäin paljon.

Kahdesta nipusta jakamisen koki 12 jakajaa haasteellisena ja neljä piti jakelutapaa hyvänä. Kysymykseen vastasi kuusitoista jakajaa.

Kyselylomakkeen loppuun laitoin kysymyksen, mitä muuta ilmeni päivän aikana. Tällä kysymyksellä oli tarkoitus saada esille jakelun aikana tulleita epäkohtia, joiden pohjalta uutta jakelutapaa voidaan jatkossa kehittää, jotta jakelu saadaan mahdollisimman sujuvaksi ja epäkohdat poistettua. Tähän kysymykseen vastasi 12 jakajaa. Esille nousivat pitkät postilaa-tikkorivit, joita jouduttiin jakamaan kahteen kertaan, ensin osoitteellinen posti ja sitten mainosposti. Tästä seurauksena yhden jakajan reitillä postinsaaja oli ehtinyt tyhjentää osoitteellisen postin laatikosta ennen kuin mainosnipu oli ehditty jakaa. Neljälle jakajalle tuotti ongelmia ottaa oikea määrä mainoksia rappuun mukaan. Yksi vastaaja ehdotti, että jakoreitillä tulisi olla lista, montako mainosten sallivaa taloutta kussakin rapussa on. Lisäksi ehdotettiin, että ”jaetaan ylös mennessä osoitteellinen posti ja alas tullessa mainosniput”.

## 10 Toteutuksen arviointi ja johtopäätökset

Tutkimuksen toteutus sujui suunnitelmieni mukaan. Pilotointi tapahtui sovittuna päivänä ja eteni työhöjeiden mukaan. Haastattelu sujui suunnitellusti samoin kyselylomakkeiden palautus. Vastausprosentti olisi saanut olla korkeampi.

Havainnointini mukaan mainosnippujen käsittely ja ohjaus oikeisiin käsittelypisteisiin jakelu-  
toimipaikassa onnistui suunnitellusti. Kaikilla reiteillä (auto-, mopo-, pyörä- ja kärryreitit)  
kyselytutkimuksen tulosten mukaan jakamiseen meni enemmän aikaa. Mainosnippua ei lajitel-  
tu osoitteellisten lähetysten kanssa, vaan esityövaihe ohitettiin. Tarkoituksena oli säästää  
esityöhön käytettävää aikaa, kun suoramainokset ohittavat suoramainoksiin aikaisemmin käy-  
tetyyn lajitteluvaiheen. Jakajista 84 prosenttia oli sitä mieltä, että esityö hidastui. Pilottipäi-  
vänä oli kuitenkin suoramainoksia, jotka lajiteltiin vanhan toimintamallin mukaan. Tämä vai-  
kutti varmasti tulokseen.

Tutkimuksen mukaan autoreiteillä ja kerrostalojen rappuja jakaessa ilmeni ergonomisia on-  
gelmia jaettaessa kahdesta nipusta. Uusia työvälineitä oli saatavilla vain kokeilu kappaleet,  
eikä niitä riittänyt kaikille. Pilottipäivänä työ suoritettiin nykyisillä käytössä olleilla välineillä.

Tutkimuksen mukaan haasteeksi koettiin autoreiteillä kahdesta jakelulaatikosta jakaminen,  
sen aiheuttaman kiertoliikkeen vuoksi. Kerrostalojen rapuissa käytettävissä ollut olkalaukku  
aiheutti myös kiertoliikkeen jaettaessa. Edessä pidettävä reppu esti taas näkyvyyden rappuja  
alaspäin kuljettaessa. Tämän tutkimuksen mukaan ilmeni, että käytettävissä olevat työväli-  
neet eivät sovellu sellaisenaan perusjakelun käyttöön, niitä tulee kehittää uuteen jakelumal-  
liin sopivaksi. Kerrostaloissa jakaminen kahdesta nipusta tuotti hankaluuksia, kuten jakajat  
ennen pilotin kokeilupäivää arvelivatkin tekemässäni haastattelussa.

Saadun tutkimustuloksen mukaan jakaminen kahdesta nipusta koettiin haastavaksi. Syynä tä-  
hän olivat nykyiset työvälineet, jotka eivät toimineet uudessa kahdennipun jakelumallissa.  
Kun työvälineitä kehitetään jakajien ideoiden ja käytännön kokeilujen pohjalta, uusi kahden-  
nipun jakelumalli tulee säästämään mainosjakelun kustannuksia ja säilyttää kilpailukyvyyn ki-  
ristyvillä markkinoilla. Uuden jakelumallin käyttöönotto vähentää myös ympäristön kuormit-  
tavuutta, kun työvaiheita jää pois.

Viimeisen kysymyksen tarkoituksena oli saada selville, mitä sellaista ilmeni päivän aikana,  
joka vaikutti jakamiseen ja saada jakajien ideoita epäkohtien korjaamiseen. Jakelu kahdesta  
nipusta oli uutta jakajille. Jakajat kokeilivat erilaisia ”tekniikoita”, jotta jakamisesta tulisi  
sujuvaa. Jaettiin pitkiä laatikkorivejä ja kerrostalojen rappuja kahteen kertaan. Mainosnippu-  
ja pidettiin kädessä ja osa kokeili nippujen jakoa pitämällä niitä kainalossa. Epäkohtien kor-  
jaamiseen ei ideoita kuitenkaan tullut.

Käyttämäni tutkimusmenetelmät antoivat vastauksia tutkittavaan aiheeseen, mutta kysymys-  
ten sisällön erilainen asettelu olisi voinut tuoda enemmän jakajien omia mielipiteitä esille.  
Avoimen kysymysten oli tarkoitus herättää jakajien mielenkiinto, mutta kiireinen päivä, epä-

varmuus miten pilotti onnistuu ja aluksi ollut kielteinen asenne pilottikokeilua kohtaa, vaikutti varmasti asiaan, eikä uusia ajatuksia syntynyt.

Opinnäytetyöni on tehty yhdestä pilottikokeilu jakelutoimipaikasta. Tämän tutkimuksen tuloksia ja kuten myös muiden pilottikokeilupaikkojen tuloksia, käytetään kehitettäessä uusia paremmin kahdesta nipusta jakeluun sopivia, ergonomisesti oikein suunniteltuja ja turvallisia työvälineitä. Tutkimuksessa saatuja jakajien mielipiteitä käytetään suunnitellessa kahdesta nipusta jakelua, jotta siitä saadaan mahdollisimman hyvä ja toimiva ratkaisu perusjakelun työntekijöille ja postinsaajille.

Pilottipäivänä tekemieni havaintojen perusteella uusi toimintamalli tulee mielestäni olemaan hyvä. Työohjeet tullaan tekemään pilotoinnin päättymisen jälkeen ja vahvistetaan toimintamalli ja viimeistellään prosessi.

Uuden mainosjakelun testivaiheessa kehitetään palvelua yhdessä Postin asiakkaiden ja henkilöstön havaintojen perusteella. Posti tekee myös kyselytutkimuksia postinsaajille. Näiden tutkimusten avulla saadaan arvokasta tietoa, jonka perusteella Postista kehitetään edelleen.

## 11 Yhteenveto

Tein tämän opinnäytetyön Posti Group Oy:n Espoon Kilon jakelutoimipaikassa, perusjakelussa, jossa otettiin käyttöön pilottikokeiluna uusi toimintamalli suoramainosten jakelussa. Tutkimusongelma oli, miten saadaan uusi suoramainosten jakelumalli toimimaan eri jakelutavoilla.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen tutustumalla Espoon Kilon jakelutoimipaikkaan. Kartoitin, mitä ongelmia jakelutoimipaikassa on, mitkä voisi vaikuttaa uuden toimintamallin käyttöön ottoon. Yksi ongelmista oli, että reittikohtaista listaa mainokset sallivista talouksista ei saatu ajoissa valmiiksi. Tämä aiheutti sen, että jakajat eivät tiedneet tarkkaa mainosnippujen kapalemäärää, jotka tulisi ottaa mukaan reitille. Työvälineet, kuten reput, eivät ehtineet saapua kaikille jakajille kokeiltavaksi pilottipäivään mennessä. Sain Kotisuoran projektin työryhmältä aiheet, joihin tulisi saada vastauksia, lisäksi haastattelin perusjakelussa työskenteleviä jakajia. Näiden perusteella laadin kyselylomakkeen kysymykset.

Tutkimustyö jatkui pilottipäivänä havainnoimalla aamulla tapahtuva työprosessi, miten kotisuoran logistinen prosessi toimi kotisuoranipun saapumisesta jakelutoimipaikkaan aina siihen asti, kun se oli toimitettu postinumerokohtaisiin lajittelupisteisiin. Pilottipäivänä jaoin kyselylomakkeet tutkittavan postinumeroalueen jakajille. Kyselytutkimusten tulosten analysointi ei ollut helppoa, koska käytin myös avoimia kysymyksiä. Pysin kiinnittämään huomiota, että



kaikkien kyselylomakkeeseen vastanneiden mielipiteet ja ideat tuli otettua tarkasti huomioon analyysia tehdessäni.

Tutkimuksen aihe oli mielenkiintoinen. Jakajat olivat kiinnostuneita tutkimuksesta ja halusivat vaikuttaa omaan työhönsä ja uusien työvälineiden kehittämiseen. Sain tekemässäni tutkimuksessa vastauksia tutkimusongelman kysymyksiin. Kyselylomakkeessa, kysymysten asettelussa, en mielestäni onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla. Mielestäni tämä vaikutti vastausprosenttiin, joka jäi alhaisemmaksi kuin alun perin oletin.

Työvälineiden kehittäminen jakelussa, aloitettiin heti uuden jakelumallin myötä ja pilottikoikeilusta saatujen tulosten perusteella. Tarkoituksena on saada mahdollisimman toimivat ja helppokäyttöiset työvälineet kaikille jakelureiteille, jotta työ sujuu hyvin, ergonomisesti oikein ja turvallisesti.

Suoramainosten uuden toimintamallin käyttöönotto perusjakelussa on prosessi, joka alkoi tammikuussa pilottikoikeiluna valituissa jakelutoimipaikoissa. Posti kehittää toimintamallia vuoden 2015 aikana yhteistyössä henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa. Suunnitelman pitäisi olla valmis 2016 vuoden alussa. Tätä ennen kehitystyötä on paljon ja tarkoituksena on saada kustannuksiltaan tehokas, henkilökunnalle mahdollisimman sujuva toimintamalli, jossa on otettu huomioon asiakkaiden vaatimukset.

## 12 Lähteet

### Kirjat

- Haapanen, M & Vepsäläinen, A P.J. 1999. Jakelu 2020. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2000. Tutkimus haastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita 13. - 14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.
- Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.
- Karrus, K. 1998. Logistiikka. 3. - 4. painos. Juva: Kaij E. Karrus ja WSOY.
- Launis, M & Lehtelä, J. (toim.) 2011. Ergonomia. Tampere: Tammerprint.
- Lysons, K. & Farrington, B. 2006. Purchasing and Supply Chain Management. Great Britain by Ashford Colour Press, Hants.
- Mertanen, V. (toim.) Työterveyslaitos. 2003. Työsuojelun perusteet. 3. korjattu painos. Vammala: Vammalan kirjapaino.
- Ritvanen, V., Inkiläinen, A., Von Bell, A., & Santala, J. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi: Saarijärven Offset.
- Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Vammala: Vammalan kirjapaino.

### Sähköiset lähteet

- FK/FC 2008. Laatukäsikirjan laatimismalli. Viitattu 25.7.2015  
[https://www.fkl.fi/materiaalipankki/hakemukset/Dokumentit/ISO\\_9001\\_2008\\_Laatukasikirjan\\_laatimismalli\\_FK2009.pdf](https://www.fkl.fi/materiaalipankki/hakemukset/Dokumentit/ISO_9001_2008_Laatukasikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf)
- ISO Central secretariat. 2012. Quality management principles. Viitattu 19.8.2015.  
[http://www.iso.org/iso/qmp\\_2012.pdf](http://www.iso.org/iso/qmp_2012.pdf)
- Kaskinen, H. 2007. Postin pitäisi kulkea entistä ergonomisemmin. Viitattu 18.8.2015.  
<https://www.tsr.fi/tutkimustietoa/tata-tutkitaan/hanke?h=104292>
- Konttinen, J., Hopsu, L., Toivonen, R., Lindholm, H., Hakola, T., Hannonen, H., Kuosma, E. & Hublin, C. 2014. Työterveyslaitoskuorma kevenee yhteistyöllä. Viitattu 27.7.2015.  
[http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Sivut/Kuorma\\_kevenee\\_yhteistyolla.aspx](http://www.ttl.fi/fi/verkkokirjat/Sivut/Kuorma_kevenee_yhteistyolla.aspx)
- Jyväskylän yliopisto. 2015. Havainnointi eli observointi. Viitattu 19.8.2015  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineistonhankintamenetelmat/havainnointi-eli-observointi-osallistuminen-ja-kenttaetyoe>
- L 23.8.2002/738. Työturvallisuuslaki. Viitattu 26.7.2015  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Logistiikan maailma. Laadunhallinta, laatujohtaminen ja -järjestelmät. Viitattu 25.7.2015  
[http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Laadunhallinta,\\_laatujohtaminen\\_ja\\_j%C3%A4rjestelm%C3%A4t](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Laadunhallinta,_laatujohtaminen_ja_j%C3%A4rjestelm%C3%A4t)

Malinen, H. 2014. Postin vuosi 2014. Esitys. Viitattu 29.7.2015.  
<http://annualreport2014.posti.com/>

Mediawiki 2015. Logistiikka ja toimitusketju. Viitattu 25.7.2015.  
[http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Logistiikka\\_ja\\_toimitusketju](http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Logistiikka_ja_toimitusketju)

Opetin. 2014. Mitä on Logistiikka? Viitattu 27.7.2015.  
<http://www.opetin.fi/teemat/tulevaisuuden-suomi/logistiikka-liikuttaa-yhteiskuntaa/mita-on-logistiikka/>

Paasikivi, J. 2015. Laadun kaava - kuuntele asiakasta ja opi. Viitattu 30.7.2015  
<http://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/laadun-kaava-kuuntele-asiakasta-ja-opi>

Posti Group 2015a. Tietoa Postista. Viitattu 30.07.2015  
<http://www.posti.com/fi/>

Posti Group 2015b. Sujuvampi arki. Viitattu 30.7.2015  
[http://www.posti.com/attachments/financials/Posti\\_Group\\_yleispresentaatio.pdf](http://www.posti.com/attachments/financials/Posti_Group_yleispresentaatio.pdf)

Posti Group 2015c. Kuljetus. Viitattu 30.7.2015  
<http://www.posti.com/vastuullisuus/ymparistovastuu/kuljetus.html>

Pöyry, J. Jakelua tutkittu. Viitattu 29.7.2015.  
[http://tyohyvinvointisaatio.fi/data/documents/kuorma\\_juttu.pdf](http://tyohyvinvointisaatio.fi/data/documents/kuorma_juttu.pdf)

Tilastokeskus 2015. Posti- ja kuriiripalvelut. Viitattu 27.7.2015  
[http://www.stat.fi/meta/kas/post\\_kurii\\_palv.html](http://www.stat.fi/meta/kas/post_kurii_palv.html)

Taina 2005. Ohjelmistotuotanto, laadunvalvonta. Viitattu 25.7.2015  
<http://www.cs.helsinki.fi/u/taina/ohtu/k-2005/luku8.pdf>

Yrittäjät 2013. Työturvallisuus ja työsuojelu. Viitattu 23.7.2015.  
<http://www.yrittajat.fi/fi-FI/tyonantajabc/tyoturvallisuus/>

#### Julkaisemattomat lähteet

Mattson, L. 2015. Uusia ideoita jakelun työvälaineiksi. Me postilaiset 3/2015, 23.

Parviainen, U. 2015. Mainoksista tuhti lukupaketti. Me postilaiset 1/2015, 31.

Pilotti info 2015. Onni, Alueellinen pilotti, Kotisuora.

Posti`s year 2014. Posti.

Torvinen, Juha. 2015. Osoitteettomat niputettuna jakeluun. Reitti 2/2015.

Tuotantotiedote 2015. Oranssiin kääreeseen niputettuja suoramainoksia jaettu testialueilla. Tuotantotiedote 3/2015, 7.

.

## Kuvat

Kuva 1. Nykyiset ja uudet palvelut (Pilotti info 2015.) .....	10
Kuva 2. Postinen .....	11
Kuva 3. Kotisuora prosessin kuvaus (Pilotti info 2015.) .....	12

## Liitteet

Liite 1 Osoitteettomien lähetysten jakelu kyselylomake .....	38
Liite 2 Työohje .....	41

Liite 1 Osoitteettomien lähetysten jakelu kyselylomake

OSOTTEETTOMIEN LÄHETYSTEN JAKELU

PILOTTI KOTISUORA

ESPOO KILO

MIELIPIDEKYSELY JAKAJILLE 29.1.2015. Ensimmäisen pilottipäivän kokemukset.

- Miten reitille lähtö sujui?

- Oliko kulkuvälineen pakkaaminen hankalampaa/ helpompaa?

- Helpottiko mainosnipu jakelureitin esityötä?

Kyllä

Ei

- **AUTO**

- Miten kahdesta nipusta jakaminen autosta mielestäsi toimi?

- **MOPO**

- Mitä työvälineitä käytit jakaessasi Mopolla? ympyröi vaihtoehto

Etulaukku

Takalaukku

Reppu

Oikalaukku

- Miten jakelu onnistui?

- **PYÖRÄ**
- Mitä työvälineitä käytit jakaessasi pyörällä? ympyröi vaihtoehto

Etulaukku

Takalaukku

Reppu

Olkalaukku

- Miten jakelu onnistui?

- **KÄRRY**
- Mitä työvälineitä käytit jakaessasi kärryllä? ympyröi vaihtoehto

Reppu

Olkalaukku

- Miten jakelu onnistui?

- Mitä työvälineitä käytit kerrostalossa 1-3 kerrosta?

- Miten jakelu onnistui?

- Mitä työvälineitä käytit kerrostalossa yli 3 kerrosta?

- Miten jakelu onnistui?

- Tukivatko nykyiset työvälineet jakelua?

Edut / Haitat

- Miten koit kahdesta nipusta jakamisen kokonaisuudessaan?

- Mitä muuta ilmeni päivän aikana?



Liite 2 Työohje

TYÖOHJE OSOITTEETTOMIEN LÄHETYSTEN JAKAMISEEN

PILOTTI KOTISUORA NIPPUTUOTE

UUSI TYÖMENETELMÄ OTETAAN KÄYTTÖÖN MAINOSTEN JAKELUSSA  
MAINOSLÄHETYKSET ON NIPUTETTU PAPERIKÄÄREESEEN  
OTATHAN HUOMIOON, ETTÄ OSOITTEELLISET LÄHETYKSET JA MAINOSNIPPU  
JAETAAN KAHDESTA ERI NIPUSTA

- AUTO REITILLÄ OSOITTEELLISET LÄHETYKSET OVAT OMASSA LAATIKOSSA  
JA MAINOSNIPUT OMASSA
- JAETAAN SAMANAIKAISESTI MOLEMMISTA LAATIKOISTA
- PYÖRÄREITILLÄ KIMPPULAATIKOSTA LÖYTYY KAKSI ERILLISTÄ KIMPPUA,  
OSOITTEELLISET JA MAINOSNIPUT
- LÄHETYKSET JAETAAN KAHDESTA NIPUSTA
- OTA MUKAAN TARVITTAVA MÄÄRÄ OSOITTEETTOMIA LÄHETYKSIÄ RAP-  
PUUN
- OSOITTEETTOMIA MAINOSNIPPUJA EI JAETA TALOUKSIIN, JOISSA ON  
MAINOSKIELTO