



# Alkon työntekijäsovelluksen Alman käyttökokemus

Hanna Rätty

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Alkon työntekijäsovelluksen Alman käyttökokemus**

Hanna Rätty  
Tietojenkäsittely  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2022

Hanna Rätty

**Alkon työntekijäsovelluksen Alman käyttökokemus**

Vuosi

2022

Sivumäärä

48

---

Opinnäytetyön aiheena oli tutkia Alkon uuden työntekijäsovelluksen Alman käyttökokemusta. Työntavoitteena oli saada kokonaisvaltainen kuva siitä, miten työntekijät kokevat Alman käytön sen nykytilassa ja mitä kehitysehdotuksia tämän pohjalta saatiin. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Alko Oy.

Teoriaosuus rakentui Almasta ja Alkon muista digitaalisista palveluista, mobiiliteknologiasta ja siihen liittyvistä käytännöistä, sekä käyttökokemuksesta ja sen mittaamisesta.

Tutkimus toteutettiin tapaustutkimuksena ja menetelmänä oli henkilöstökysely, jonka avulla kerättiin määrällistä ja laadullista aineistoa. Kysely tehtiin verkossa hyödyntäen Alkon käyttämää Yammer-palvelua ja siihen vastasi 176 henkilöä.

Kyselyn tuloksista kävi ilmi, että enemmistö henkilöstöstä kokee Alman käytön hyödyllisenä. Kehitettäviä kohteita kuitenkin ilmeni liittyen sovelluksen hitauteen, kirjautumiseen, toimintojen suorittamiseen ja Almaa ympäröiviin käytäntöihin.

Tutkimuksen perusteella voidaan todeta Alman olevan uutena työkaluna hyödyllinen työntekijöille. Työntekijöiden kokemat ongelmat ovat ratkaistavissa tarkemmalla testaamisella, sovelluksen optimoinnilla ja muodostamalla selkeät käytännöt liittyen mobiililaitteiden käyttöön.

Hanna Rätty

**The user experience of Alko's new employee app Alma**

Year

2022

Pages

48

---

The topic of this thesis was to study the user experience of Alko's new employee app Alma. The aim of the thesis was to get a comprehensive picture of how employees experience the use of Alma in its current state and what suggestions for development of the app were based on this. The thesis was commissioned by Alko Oy.

The theoretical part consisted of Alma and Alko's other digital services, mobile technology and related practices, as well as user experience and its measurement.

The research was conducted as a case study and the method was a staff survey, which was used to collect quantitative and qualitative data. The survey was conducted online via Yammer platform that is used by Alko and was answered by 176 people.

The results of the survey showed that the majority of staff find the use of Alma useful. However, there were areas for improvement in relation to the slowness of the application, logging in, performing activities and the practices around Alma.

The study showed that Alma is a useful new tool for employees. The problems experienced by employees can be solved by further testing, optimizing the app and establishing clear policies on the use of mobile devices.

Keywords: employee app, user experience, mobile technology, survey

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Työn lähtökohdat.....	7
2.1	Toimeksiantajan ja tutkimuskohteen kuvaus .....	7
2.2	Tavoitteet .....	8
2.3	Aihealueen rajausta ja työn rakenne .....	8
2.4	Tutkimusetiikka .....	9
3	Alma ja Alkon muut digitaaliset palvelut .....	9
3.1	Alko-Äppi .....	10
3.2	Tuotteiden tarkastelu Alko-äpissä ja Almassa .....	11
3.3	Alkon Intranet .....	14
3.4	Alman toiminnot.....	14
3.4.1	Tuotteidenhaku ja Makupankki .....	14
3.4.2	Verkkokauppatilaus .....	15
3.4.3	Verkkokauppatilausten hallinta .....	15
3.4.4	Tuotepalautus.....	15
3.4.5	Alkotoive.....	16
3.4.6	Alkotoiveiden hallinta.....	16
3.4.7	Esillepanot.....	16
3.4.8	Jaksokalenteri.....	16
3.4.9	Aula.....	16
3.4.10	Tuoteaapinen .....	16
3.4.11	Reseptit .....	17
3.4.12	Booililaskuri .....	17
3.4.13	Kupla .....	17
3.4.14	Incy .....	17
4	Mobiiliteknologia työpaikoilla .....	17
4.1	Mobiililaitteet ja -sovellukset .....	18
4.2	BYOD-käytäntö .....	18
4.3	Mobiiliteknologian hyödyt, haitat ja turvallisuus .....	19
4.4	Mobiiliteknologia Alkossa .....	19
5	Käyttökokemus teoria .....	20
5.1	Käyttökokemuksen mittaaminen .....	21
5.2	Käyttökokemus tutkimuksen kannalta .....	21
6	Tutkimuksen toteutus .....	21
6.1	Tutkimusmenetelmä .....	22
6.1.1	Henkilöstökysely.....	22

6.1.2 Käyttäjädatta .....	23
7 Tutkimuksen tulokset .....	23
7.1 Kyllä-osio .....	24
7.2 Ei-osio.....	31
7.3 Käyttäjädatan hyödyntäminen .....	33
8 Yhteenveto ja kehitysehdotukset .....	35
8.1 Yhteenveto .....	35
8.2 Kehitysehdotukset .....	37
9 Pohdinta .....	38
Lähteet.....	39
Kuviot .....	42
Taulukot .....	42
Liitteet .....	43

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö tutkii Alkon uuden työntekijäsovelluksen Alman käyttökokemusta. Alma on ensimmäinen pelkästään työntekijöille suunniteltu mobiilisovellus, joka kokoaa yhteen kaikki myymälän tärkeimmät toiminnot. Alma on ollut työntekijöiden yleisessä käytössä 12.10.2021 lähtien ja tätä ennen kuukauden verran 300 testaaajan käytettävissä. Alman on tarkoitus helpottaa ja tukea työntekijöiden arkea myymälöissä. Tämän takia on tärkeä tutkia sovelluksen käyttökokemusta sen alkuvaiheessa, jotta saadaan selville ovatko työntekijät tyytyväisiä sovellukseen ja kokevatko he hyödylliseksi uuden tavan käyttää Alkon digitaalisia toimintoja. Erilaiset mobiiliteknologiat ovat jo osana monen yrityksen arkea ja pysyäkseen kehityksessä mukana on yritysten omaksuttava uusia tapoja työskennellä. Alkossa tämä on Alma.

## 2 Työn lähtökohdat

Työntekijöiden asenteita tai mielipiteitä ole vielä tarkasti tutkittu koskien Alman käyttöä. Olen itse työskennellyt Alkossa myyjänä yli kaksi vuotta ja otin Alman käyttöön heti sen julkaistua. Omaan käteen Alma tuntuu näppärältä, mutta sovelluksen ollessa ensimmäinen laatuaan Alkon historiassa, on vastahakoisuutta odotettavissa. Ajatus työsovelluksen asentamisesta omaan puhelimeen on varmasti monelle hyvin vieras. On myöskin mielenkiintoista selvittää, miten Almaa voidaan kehittää eteenpäin ja kokevatko muutkin työntekijät Alman hyödylliseksi työkaluksi.

### 2.1 Toimeksiantajan ja tutkimuskohteen kuvaus

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Alko Oy, joka on Suomen valtion omistama monopoliyritys. Alkolla on yksinoikeus myydä yli 5,5 tilavuusprosenttia sisältäviä alkoholipitoisia juomia Suomessa, poikkeuksena ovat pienpanimoiden oluet sekä suomalaiset tilaviinit. Alko on perustettu vuonna 1932 ja pääkonttori sijaitsee Helsingissä. Alkon omistajaohjauksesta ja valvonnasta vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. (Alko Oy 2022a).

Yksinoikeus myydä yli 5,5 tilavuusprosenttisia alkoholijuomia tuo suuren yhteiskunnallisen vastuun ja Alkon tehtävänä onkin myydä alkoholia vastuullisesti sekä palvella suomalaista hyvinvointiyhteiskuntaa mahdollisimman onnistuneesti. Tätä vastuuta Alko toteuttaa neliosaisella strategialla, jonka ensimmäinen osa koostuu alkoholin käytön vastuullisuudesta. Toinen osa maailmanluokan palvelusta, joka rakentuu ammattitaitoisesta henkilökunnasta ja yli 11 000 tuotteen valikoimasta. Kolmas osa, Innostamalla onnistumisia keskittyy työntekijöihin ja

heidän hyvinvointiinsa ja viimeinen osa käsittää Alkon yhteiskunnallisen roolin. (Alko Oy 2022b).

Näistä strategian osista tämän opinnäytetyön kannalta tärkeimmät ovat maailmanluokan palvelu ja innostumalla onnistumista. Maailmanluokan palvelun keskiössä ovat asiakkaat ja heidän palvelemisensa ammattitaitoisesti hyödyntäen työntekijöiden tietotaitoa, suurta tuotevalikoimaa ja digitaalisia kanavia. Näiden kautta rakentuu monipuolisia asiakaskohtaamisia. (Alko Oy 2022c). Alman yhtenä tärkeänä tavoitteena on auttaa työntekijää onnistumaan maailmanluokan palvelussa keskittämällä työskentelyssä tarvittavat digitaaliset palvelut yhteen paikkaan. Osio Innostumalla onnistumisia taas tarkoittaa seuraavaa: ”Tavoitteenamme on, että henkilöstömme onnistuminen ruokkii innostumista, mikä puolestaan tuottaa uusia onnistumisia. Haluamme tarjota myyjillemme mahdollisuuksia kehittyä myös erilaisten oman päätyön ohessa tehtävien roolien kautta, esimerkiksi myymälässä työskentelevä myyjä voi toimia myymälätyön ohessa kouluttajana tai asiakaspalvelukeskuksessa asiantuntijana.” Alman onnistunut käyttö mahdollistaa uudenlaisia onnistumisia asiakaspalvelussa. (Alko Oy 2022d).

## 2.2 Tavoitteet

Tutkimustyön tavoitteena oli tutkia Alko Oy:n sisäisen mobiilisovelluksen Alman käyttökoke-  
musta ja tämän pohjalta tunnistaa käyttöön liittyviä ongelmia ja analysoida näihin ratkaisuja. Ollessaan tuore ja uusi työkalu on tärkeä tutkia, miten henkilöstö suhtautuu tähän ja toimiiko Alma odotetulla tavalla. Esimerkiksi onko tilanteita, että työntekijä on ladannut Alman ja kokeilun jälkeen todennut sen huonoksi ja hylännyt käytön. Toimeksiantajalle tämän tutkimuksen tulokset ovat hyödyllisiä, sillä Alma on hyödyllinen työkalu vain, jos sitä käytetään. On myös tärkeää, että työntekijöiden kokemat ongelmat löydetään, jotta Almaa voidaan kehittää parempaan suuntaan. Selvittämällä mitä työntekijät haluavat sovellukselta tulevaisuudessa, on avaimena kannustamaan sen käyttöä.

Tutkimuskysymykset:

- Miten työntekijät kokevat Alman käytön?
- Onko Alman käytölle esteitä, mitä?
- Toimiiko Alma kuten sen on tarkoitettu toimivan?
- Mitä muutoksia Almaan voidaan tehdä sen käytön parantamiseksi?

## 2.3 Aihealueen rajausta ja työn rakenne

Tutkimustyön näkökulmana on, miten työntekijät kokevat Alman käytön ja tätä on mitattu henkilöstökyselyllä. Tutkimus ei ota kantaa käyttöliittymäsuunnitteluun eikä varsinaiseen ohjelmointiin. Näihin kohdistuvan hyödyllisen tutkimustuloksen tuottamiseksi tarvittaisiin pääsijojen ohjelmistokoodiin ja taustatietoihin, jotka ovat vain Alkon verkkokauppatiimin käytettävissä.



Käyttökokemus on tutkimuskohteena riittävän laaja ja tästä saadut tulokset toimeksiantajalle hyödylliset, joten keskittyminen vain työntekijöiden näkökulmaan on riittävä tälle opinnäytetyölle.

Työ rakentuu kolmesta osasta. Ensimmäisenä teoria osuus, johon sisältyy tarkempi kuvaus Almasta ja sen toiminnoista, Alkon intranetistä Aulasta ja asiakkaille suunnitellusta mobiilisovelluksesta Alko-äpistä, sillä nämä ovat tutkimuksen tulosten ymmärtämisen kannalta tärkeitä. Teoriaosuuteen sisältyy myös mobiiliteknologioiden käytöstä työpaikoilla ja käyttökokeimuksen teoria. Toisessa osuudessa tarkempi kuvaus tutkimuksesta ja sen menetelmistä. Viimeinen osa kattaa tutkimuksen tulokset, yhteenvedon ja tulosten pohjalta analysoidut kehitysehdotukset.

## 2.4 Tutkimusetiikka

Alman ollessa toimeksiantajan sisäiseen käyttöön suunniteltu mobiilisovellus, on tutkimusetiikka ollut tärkeässä osassa työtä. Työtä varten Alman tietoja ja muuta toimeksiantajan luovuttamaa dataa on käsitelty mahdollisimman kunnioittavasti ja työhön on käytetty vain lukijan ymmärtämisen kannalta välttämätöntä tietoa. Sisäisesti saadut tiedot ovat merkitty Aula 2022-lähdemerkinä. Tämä kattaa kaikki sisäisesti saadut julkaisut, keskustelut ja erilaiset käsikirjat, joita tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty.

Almaa on kuvailtu Alko-äpin kautta, sillä käyttöliittymältään ne ovat samankaltaiset. Tällä tavalla lukija saa paremman kuvan Almasta ilman, että arkaluontoisia tietoja päätyy opinnäytetyöhön. Alman toimintoja on myös kuvailtu vain sen verran, että lukija ymmärtää tutkimuksen tulokset. Tuloksetkin ovat kirjattu niin, että arkaluontoiset tiedot ovat jätetty raaka-aineistoon, joka on jaettu toimeksiantajalle.

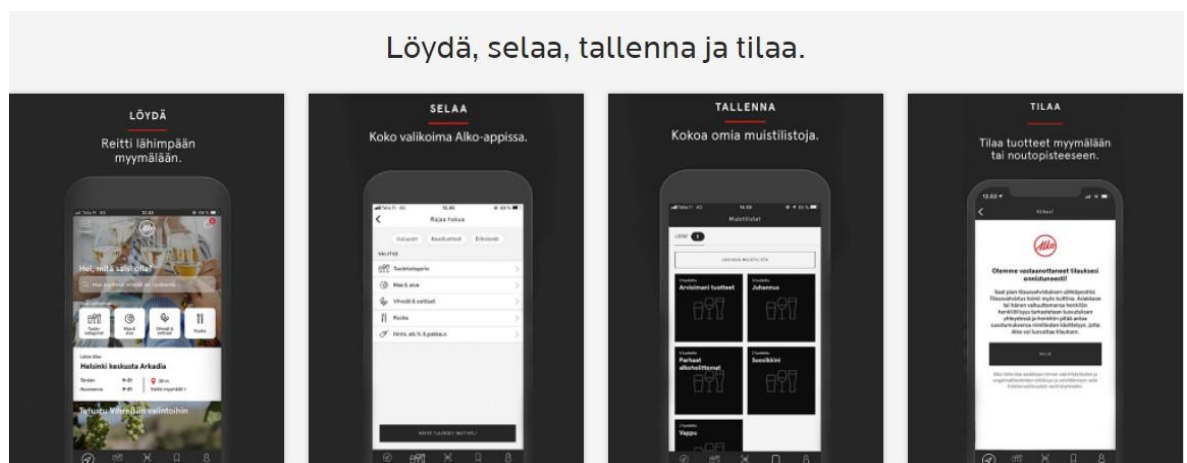
## 3 Alma ja Alkon muut digitaaliset palvelut

Alma on Alkon luoma mobiilisovellus työntekijöille, joka kokoaa yhteen kaikki myymälähenkilöstön yleisemmin käyttämät toiminnot kuten Alkon verkkokaupan, Alko-Äpin hakutoiminnallisuudet, Makupankin, verkkokaupan vastaanoton sekä luovutus- ja palautustoiminnot. Sovellus toimii sekä tabletilla, että älypuhelimella. Alma on otettu käyttöön koko myymälähenkilöstölle 12.10.2021 lähtien. Sovellus on ladattu valmiiksi työlaitteisiin ja sovelluksen voi myös ladata omaan puhelimeen, jolloin on ensin asennettava Microsoftin Intune-yritysportaali. Tätä kautta Alma asentuu automaattisesti puhelimeen tai tablettiin. Sovellus toimii sekä Androidin että Applen laitteilla. Intunen asennuksen aikana puhelimeen luodaan työprofiili, jonka sisällä olevia sovelluksia Alko pystyy hallinnoimaan. Tämä ei kuitenkaan anna Alkolle pääsyä henkilökohtaisiin tietoihin, sähköposteihin tai valokuviiin. Intune-yritysportaalien asennus edellyttää 6-numeroista pääsykoodia älylaitteeseen, jotta laitteessa on tarpeeksi vahva lukitus.

Työprofiilitila on aina kytkettävä päälle, jotta Alman pystyy avata omalla laitteella. Työprofiilitilan kytkeminen pois kirjaa käyttäjän ulos Almasta ja sovellukseen on kirjauduttava Alkon-tunnuksilla uudelleen. Sovelluksessa on myös aikakatkaisu, eli automaattinen uloskirjautuminen tietyn ajanjakson jälkeen. (Aula 2022).

### 3.1 Alko-Äppi

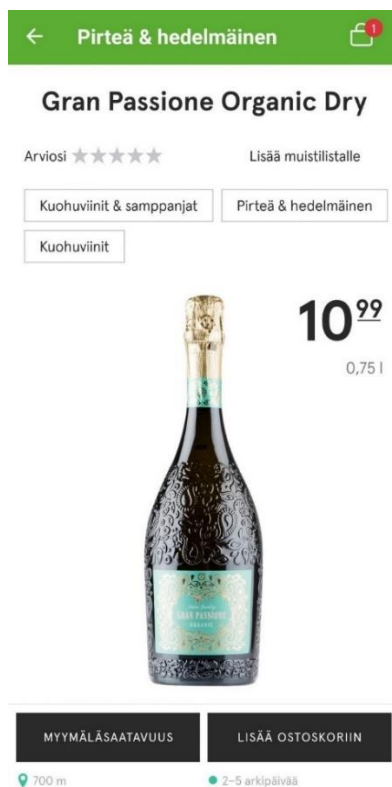
Ennen Alman julkaisua ohjeistettiin henkilökuntaa hyödyntämään Alko-äppiä, eli asiakkaille tarkoitettua mobiilisovellusta asiakaspalvelutilanteissa. Alko-äpissä käyttäjä pystyy selaamaan koko Alkon tuotevalikoimaa tutkien ja tutustuen yksittäisiin tuotteisiin ja tarkistamaan mistä myymälöistä tuotetta lähimpänä löytyy. Myyjien käytössä sovelluksesta voidaan asiakkaan puolesta tarkistaa, löytyykö tiettyä tuotetta myymälästä tai lähimyyrmälästä, ilman että palvelutilanne keskeytyy tietokoneen äärelle siirtymisestä. Alman ollessa monipuolisempi sovellus, voi myyjä samassa tilanteessa tilata puuttuvan tuotteen sujuvasti asiakkaalle. Alko-äpissä pystyy myös tekemään verkkokauppatilauksia, mutta tämä on asiakkaan tehtävä itse omalla laitteellaan ja kirjautuneena omilla asiakastunnuksillaan. Muita Alko-äpin toimintoja ovat muistilistojen tekeminen, joihin käyttäjä voi tallentaa haluamansa tuotteet, esimerkiksi juhlia varten. Alko-Äpin etusivulle kootaan aina sesongin mukaan ruokareseptejä ja näihin sopivat juomaehdotukset. Suurin osa toiminnoista kuitenkin vaatii kirjautumisen, kuten verkkokauppatilaukset ja muistilistat. (Alko Oy 2022e). Alla oleva kuva (Kuvio 1) on otettu Alko.fi nettisivuilta, josta näkyy Alko-äpin käyttöliittymä. Ensimmäisenä Alko-äpin etusivu, seuraavana tuotteet välilehti, muistilistat ja viimeisenä Kiitos-teksti tilauksen tekemisestä. Alma on käyttöliittymältään saman näköinen kuin Alko-äpp, joka on helpottanut henkilökunnan siirtymistä Alko-äpin hyödyntämisestä Almaan ja samalla useimmat kuvailut Alko-äpistä pätevät myös Almaan.



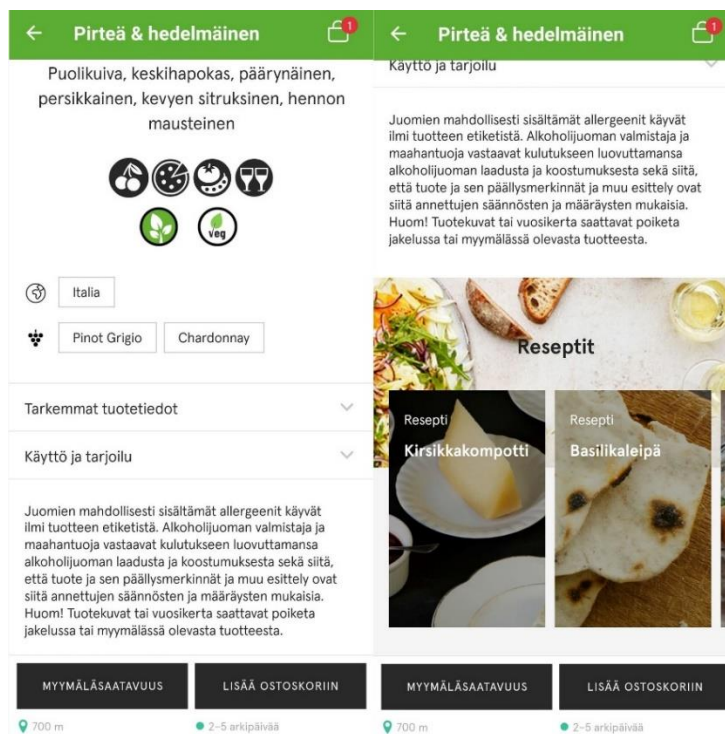
Kuvio 1: Alko-äppi

### 3.2 Tuotteiden tarkastelu Alko-äpissä ja Almassa

Keskeisin toiminto Alko-äpissä ja Almassa on tuotteiden tietojen tarkastelu tuotekorttien kautta. Yksittäisestä tuotekortista näkyy tuotteen makutyypit, tuotekategoria, myymäläsaata-  
vuus, tuotteen luonnehdinta, Alkon laatimat symbolit, raaka-aineet, alkuperäismaa, tarkem-  
mat tuotetiedot ja lopuksi reseptit-osio, joka ehdottaa ruokasuosituksia tuotteen kanssa. Tuo-  
tekorteilla on myös nappi tuotteen viemiseen ostoskoriin. Alla olevista kuvista (Kuvio 2 ja 3)  
voidaan nähdä nämä tiedot tuotteesta Gran Passione Organic Dry Alko-äpp sovelluksessa.



Kuvio 2: Tuotekortti etusivu



Kuvio 3: Tuotekortti tarkemmat tiedot

Tuotteita voidaan hakea sanallisesti nimellä ja rypäleellä tai tuotteita voidaan selata erilaisilla hakukriteereillä. Etusivulta löytyvät pikanäppäimet valikoiman rajaamisen helpottamiseksi ja nämä ovat: Tuotekategoriat, Maa & Alue, Vihreät & Eettiset ja Ruoka (Kuvio 4).

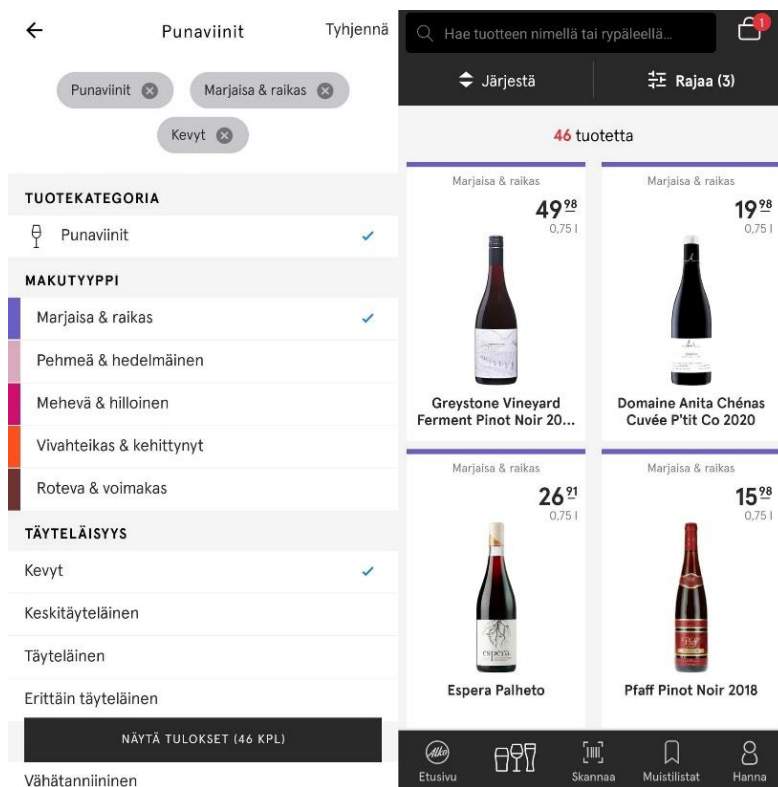


Kuvio 4: Alko-äpp etusivu

Esimerkiksi Tuotekategorian avaamalla avautuu enemmän hakukriteerejä (Kuvio 5), joilla käyttäjä saa rajattua tuotteita haluamallansa tavalla. Esimerkkinä kuviossa 6 valittuna ovat punaviinit, jotka ovat makutyypiltään marjaisia ja raikkaita, sekä täyteläisyydeltään kevyitä. ”Näytä Tulokset”-napista sovellus listaa hakukriteereihin sopivat tuotteet ja tuotteita klikkaamalla sovellus vie käyttäjän tuotekortille tai halutessaan voi käyttäjä jatkaa haun rajaamista lisäkriteereillä.



Kuvio 5: Alko-äpp tuotehaku



Kuvio 6: Alko-äpp tuotehaku esimerkki

### 3.3 Alkon Intranet

Aula on nimitys Alkon intranetille. Intranet tarkoittaa organisaation sisäiseen viestintään ja tietojenkäsittelyyn tarkoitettua lähiverkko tai verkkopalvelua, johon vain rajoitetuilla käyttäjillä on pääsy. Alkon intra on rakennettu Microsoftin tarjoamalle SharePoint in Microsoft 365 alustalle. Aula avautuu selaimen kautta ja kirjautuminen onnistuu millä tahansa laitteella, mutta vain @alko.fi-loppuisilla tunnuksilla. Aula kokoaa yhteen kaiken Alkon sisäisen viestinnän, tiedot, käsikirjat ja linkit työskentelyssä tarvittaviin sovelluksiin. Alma on rakennettu käyttäen näistä myymälätyöskentelyyn tärkeimpiä toimintoja mobiilille optimoidusti. Tämän työn kaikki sisäiset tiedot ovat saatu Aulan kautta. (Aula 2022).

### 3.4 Alman toiminnot

Alla listattuna ovat toiminnot siinä järjestyksessä, kuin ne tulevat myöhemmin tutkimustuloksissa esille.

#### 3.4.1 Tuotteidenhaku ja Makupankki

Tuotteidenhaku käyttää samaa logiikkaa kuin Alko-äpin tuotteiden selaaminen, Almassa kuitenkin käyttäjällä on mahdollisuus rajata valikoimaa monipuolisemmin, esimerkiksi vain työskennellyssä myymälässä oleville tuotteille ja nähdä valikoimasta poistuneet tuotteet.

Monipuolisuus tulee siitä, että Alman tuotteidenhaku yhdistää myös Makupankin eli pelkästään työntekijöille suunnatun toiminnon selata Alkon valikoimaa. Erona tuotteidenhakuun Makupankki sisältää myyntiargumentteja ja tarkempia tuotetietoja, jotka ovat vain työntekijöiden käyttöön. Makupankin kautta voi työntekijä myös tehdä omia merkintöjä tuotteille. Almassa tuotteiden tarkastelu avaa ensin työntekijöille tarkoitetun tuotekortin, joka sisältää vain sisäiseen käyttöön tarkoitettuja tietoja tuotteesta, kuten valikoimatietoja. Jos myyjä haluaa tietoja näyttää ruudultaan asiakkaalle, on tämän tuotekortin oikeassa yläalaidassa ”Näytä”-nappi, josta avautuu asiakasnäkymä, eli sama ylempänä kuvailtu Alko-äpin tuotekortti. (Aula 2022).

#### 3.4.2 Verkkokauppatilaus

Alkon verkkokauppa kattaa yli 11 000 tuotetta ja verkkokauppatilauksen voi asiakas tehdä joko nettisivun Alko.fi kautta, Alko-äpistä tai myymälässä myyjän kanssa. Myymälässä tilaukset tehdään tietokoneella tai Alman kautta. Näissä tilauksissa myyjä tiedustelee tarvittavat tiedot: nimi, puhelinnumero ja sähköposti- tai kotiosoite. Tietoja ei tallenneta, jotta tietoturvariskiä ei synny. Varastossa olevat tuotteet toimitetaan ilman kuljetusmaksua viimeistään 4-5 arkipäivässä tai 9€ lisämaksua vastaan 1-2 arkipäivässä. Tilaus lähetetään verkkokauppavarastosta, kun tilaus on maksettu. Myymälässä tehdyt tilaukset maksetaan aina kassaan joko käteisellä, kortilla tai mobiilisti. Kun tilaus on noudettavissa, saa asiakas ilmoituksen sähköpostitse ja tekstiviestillä. (Aula 2022).

Verkkokauppatilauksen tekeminen asiakkaalle Alman kautta tarkoittaa, että myyjän ei tarvitse erikseen siirtyä tietokoneelle tekemään tilausta, vaan tiedot voidaan syöttää sovelluksen kautta. Tilaus on voimassa 30 minuuttia, jonka jälkeen se automaattisesti purkautuu, joten asiakas voi jatkaa ostoksiaan ja maksaa vasta poistuessaan tilauksen kassalla. (Aula 2022).

#### 3.4.3 Verkkokauppatilausten hallinta

Verkkokauppatilausten hallinta tarkoittaa tilausten vastaanottoa ja luovutusta. Useimmissa myymälöissä verkkokaupapakettien noutopiste on kassan yhteydessä. Ennen Almaa tilaukset luovutettiin tietokoneelta ja usein tietokone sijaitsee kauempana noutopisteestä. Alman kautta myyjä voi tilauksen luovuttaa kassoilla siirtymättä tietokoneelle tai kutsumatta lisää henkilökuntaa tätä tekemään. (Aula 2022).

#### 3.4.4 Tuotepalautus

Asiakkaan tuodessa myymälään viallisen tuotteen, kuten makuvirheen tai korkkivian takia, on tämä kirjattava erilliseen järjestelmään, jotta tietoja pystytään seurata ja reagoimaan nopeasti esimerkiksi takaisinvedolla. Asiakaspalautus on aina tehtävä ensin kassaan rahojen

palauttamiseksi ja tämän jälkeen kirjaus järjestelmään. Alman kautta on mahdollista tehdä kirjaus heti palautuksen jälkeen liikkumatta tietokoneelle. (Aula 2022).

#### 3.4.5 Alkotoive

Alkotoive Almassa toimii samoin kuin nettisivusto [www.Alkotoive.fi](http://www.Alkotoive.fi), jonka kautta käyttäjä voi tehdä haluamaansa Alkon myymälään toiveen tuotteesta, jonka haluaisi myymälän hyllyiltä löytyvän. Toiveita voi tehdä koko Alkon valikoimasta, sekä sellaisista tuotteista, joita ei Alkon valikoimasta löydy. Alman kautta myyjä tekee Alkotoiveen asiakkaan puolesta. Henkilökohtaisia tietoja ei asiakkaalta tai henkilökunnalta tarvita. (Alkotoive 2022).

#### 3.4.6 Alkotoiveiden hallinta

Alkotoiveiden hallinnan kautta voi työntekijä nähdä myymälään tehdyt toiveet ja samalla valita tai hylätä otetaanko niitä myymälän valikoimaan. Useimmiten toiveiden läpikäyminen ja toteuttaminen on valikoimamestarin, eli myymälän valikoimasta vastaavan työntekijän vastuulla (Alkotoive 2022).

#### 3.4.7 Esillepanot

Esillepanot toiminnolla hallinnoidaan myymälässä olevien esillepanojen tuotteita. Esillepanot vaihtuvat tasaisin väliajoin eri teemojen mukaisesti ja näihin valittavien tuotteiden on täytettävä erilaisia kriteerejä. Alman kautta esillepanojen hallinta onnistuu kokonaan myymälän puolella, eikä työntekijän tarvitse ensin kirjata tuotenumeroa ylös ja siirtyä syöttämään tietoja tietokoneelle. (Aula 2022).

#### 3.4.8 Jaksokalenteri

Jaksokalenterista on nähtävissä tulevat esillepanoteemat ja kaikki näihin liittyvät tiedot, kuten milloin teema alkaa, minkälaisia tuotteita on valittava, mitä materiaaleja on hyödynnettävä ja kaikki muut mahdolliset lisätiedot. (Aula 2022).

#### 3.4.9 Aula

Almassa Aulan hyödyntäminen tarkoittaa lähinnä erilaisten sisäisten tietojen, ohjeiden tai uutisten hakemista, sillä muut tässä luvussa listatut toiminnot ovat Almassa omina toimintoinaan. Tietokoneella käyttäjän on siirryttävä Aulan pikalinkkien kautta päästäkseen toimintoja hyödyntämään. (Aula 2022).

#### 3.4.10 Tuoteapinen

Tuoteapinen on Alkon sisäiseen käyttöön luotu tietopankki tuoteryhmistä, tuotteista yleisesti, vinkit ruuan ja juoman yhdistämisestä ja kaikesta tuotteisiin liittyvistä tiedoista. Näitä



tietoja voi myyjä hakea Alman kautta asiakaspalvelutilanteessa ja tarkistaa esimerkiksi mitä eroa on Single Malt ja Blended Viskillä. (Aula 2022).

#### 3.4.11 Reseptit

Reseptit osio on sama, joka löytyy Alkon nettisivuilta osoitteesta [alko.fi/juoma-ruoka/resepti](https://alko.fi/juoma-ruoka/resepti). Täältä löytyvät juomavinkit ruuille, Alkon laatimat yksittäiset reseptit ja kokonaiset menut sesonkien mukaan. Lisäksi juomatrendit ja ohjeet drinkkien tekoon, sekä muita vinkkejä onnistuneiden juhlien järjestämiseen.

#### 3.4.12 Boolilaskuri

Boolilaskuri on myös löydettävissä Alkon nettisivuilta ja laskurin avulla käyttäjä voi laskea boolin määrän ja alkoholipitoisuuden. Laskuri myös näyttää kuinka paljon boolia tarvitaan X määrälle henkilöitä juhlien kestäessä Y tuntia. Boolilaskurista löytyy myös valmiita reseptejä booleille. (Alko 2022f).

#### 3.4.13 Kupla

Kupla on Alkon sisäiseen käyttöön suunniteltu verkkokoulutusympäristö, joka on isona osana Alkon strategian kolmatta osuutta; Innostumalla onnistumisia. Kuplan kautta henkilöstöä koulutetaan esimerkiksi tuotteista ja asiakaspalvelutilanteista. Koulutuksia on pakollisia ja vapaaehtoisia ja nämä määräytyvät työntekijän osaamistason mukaan. Alman kautta työntekijän on helppo suorittaa koulutuksia omalta mobiililaitteeltaan paikasta riippumatta. (Aula 2022).

#### 3.4.14 Incy

Incyn kautta työntekijät raportoivat havaintoja tai eroavaisuuksia työskentelyssä, nämä voivat liittyä tuotteisiin, vaaratilanteisiin, kassaeroihin tai laiterikkoihin. Incyn kautta kirjataan siis kaikki poikkeava, jotta tästä saadaan kirjaus järjestelmään, mikä tekee Alkon toiminnasta mahdollisimman läpinäkyvää ja poikkeavuuksiin on mahdollista reagoida. (Aula 2022).

### 4 Mobiiliteknologia työpaikoilla

Tänä päivänä yli puolet internet-liikenteestä tapahtuu mobiilisti, eli mobiililaitteiden kautta. Ensimmäistä kertaa mobiililaitteet ohittivat tietokoneet vuonna 2017. Vuoden 2019 viimeisen puoliskon jälkeen yli puolet internetin selaamisesta on jatkuvasti tapahtunut mobiililaitteilla ja suurin osa tästä tietoliikenteestä mobiilisovellusten kautta. (Statista, 2022). Stieglitzin, Lattemanin & Brockmannin (2014) suorittaman tutkimuksen mukaan vuonna 2014 jo kolmasosa ladatuista mobiilisovelluksista tarkoitettu oli yrityskäyttöön, joka tarkoittaa, että

mobiilisovellusten hyödyntäminen työpaikoilla on tärkeää, mikäli yritykset haluavat pysyä kehityksessä mukana.

#### 4.1 Mobiililaitteet ja -sovellukset

Mobiiliteknologiaa hyödyntävien yritysten päälaitetyypit jakautuvat kahteen luokkaan: älypuhelimiin ja tabletteihin. Suurin ja tärkein eroavaisuus liittyy näyttöalueen kokoon, mutta muita vaikuttavia tekijöitä ovat muun muassa prosessointiteho, muisti ja tallennustila. Tabletteissa on yleensä parempi prosessointiteho, suurempi muisti ja tallennustila, joka tarjoaa parempaa suorituskykyä puhelimiin verrattuna. Mahdollisuus liittää erillinen näppäimistö tekee tietojen syöttämisestä helpompaa. Älypuhelimet taas omaavat usein paremman akunkeston ja pienemmän kokonsa vuoksi niitä on helpompi kuljettaa mukana. (Sheldon 2019). Laitteiden valinta riippuu kuitenkin pääosin yrityksestä, sen koosta ja mihin mobiiliteknologiaa tarvitaan, esimerkiksi sosiaali- ja terveysalalla, kaupanalalla ja opetuksessa on jokaisella täysin erilaiset kriteerit mitä laitteilta vaaditaan ja minkälaisia sovelluksia on laitteiden tarkoitus suorittaa.

Mobiilisovelluksia on paljon erityyppisiä ja yrityksien suosimat sovellukset liittyvät yleensä viestintään ja tiedonjakoon, sekä hallinnollisiin tehtäviin kuten projektien hallintaan tai työvuorosunnitteluun (SolutionHow 2022). Usein valmiit yrityskäyttöön tarkoitetut mobiilisovellukset eivät välttämättä tarjoa innovatiivisia ratkaisuja. Yrityksen tarpeista riippuen valmiiden sovellusten käyttöliittymät ja toiminnallisuudet eivät aina pysty vastaamaan kaikkiin yrityksen vaatimuksiin. Tähän tarvitaan räätälöityjä työntekijäsovelluksia, jotka ovat mukautettu yrityksen tarvitsemiin liiketoimintaprosesseihin ja liikkuvaan työhön. Tämä tarkoittaa, että yritysten tulisi analysoida työympäristöjä, arvioida taustalla olevia viestintäprosesseja ja mobiilituen tarpeita ennen mobiilisovellusten suunnittelua tai valintaa. (Stieglitz, Latteman & Brockmann 2014).

#### 4.2 BYOD-käytäntö

BYOD eli Bring Your Own Device, suomeksi Tuo Oma Laitteesi-käytäntö tarkoittaa työpaikoilla sitä, että työntekijät voivat tuoda omat laitteensa, kuten mobiililaitteensa tai tietokoneensa työpaikalle. Näillä työntekijät voivat liittyä yritysverkkoon, sekä asentaa työskentelyyn tarvittavat sovellukset omille laitteilleen. Omia laitteita voidaan käyttää kokonaan yrityksen laitteiden sijasta tai niiden lisäksi. Yhä useampi yritys omaksuu joissain määrin BYOD-käytäntöjä, sillä monet ihmiset hankkivat tehokkaita laitteita ja ne ovat usein parempia kuin yrityksen omat laitteet. Suurin hyöty tästä on kustannusten lasku, sillä yritysten ei tarvitse hankkia työntekijöilleen erikseen laitteita. Riippuen yrityksen toiminnasta ja käytännöistä, voidaan työntekijöille kuitenkin maksaa palkassa erillistä lisää kattamaan uuden laitteen hankinta tai esimerkiksi verkon tai matkapuhelinliittymän käytöstä aiheutuvia lisäkuluja. Yritykset voivat myös vakuuttaa työntekijöidensä laitteet ja maksaa korvauksia, mikäli laite rikkoutuu työpaikalla. (Vecchio 2022).

Intel toi BYOD-termin tosi valtavirran käyttöön vuonna 2009, kun yritys huomasi useimpien työntekijöidensä tuovan omia laitteitaan työpaikalle ja liittyivät näillä yritysverkkoon. Sen sijaan, että hylkäisivät trendin, kuten monet organisaatiot ja yritykset alun perin yrittivät, Intel omaksui BYOD:in nopeasti keinona leikata kustannuksia ja parantaa tuottavuutta. Vuonna 2014 Intelin tietoturvaohjaaja Malcom Harkins arvioi 70 prosenttia Intelin työntekijöistä käyttävän omia laitteitaan työskentelyyn. (Security Media Group 2022). Tänä päivänä BYOD on laajasti käytössä ja FinancesOnline (2022) statistiikan mukaan jopa 95 prosenttia yrityksistä ennen vuonna 2019 alkanutta Covid-pandemiaa sallivat omien laitteiden käytön työpaikoilla ja 85 prosenttia yrityksistä ovat Covid-pandemian takia omaksuneet virallisia BYOD-käytäntöjä koskien työskentelyä ja etätyöskentelyä.

#### 4.3 Mobiiliteknologian hyödyt, haitat ja turvallisuus

Mobiiliteknologian hyödyntäminen työpaikoilla mahdollistavat työskentelyn ja pääsyn yrityksen resursseihin missä ja milloin tahansa. Tämä tarjoaa työntekijöille enemmän joustavuutta, tehostaa työnkulkua laajentamalla liiketoimintaprosesseja, nopeuttaa tietojen syöttöä ja parantaa viestintää työntekijän ja yrityksen välillä. (Sheldon 2019).

Haittoina työntekijöille mobiiliteknologioiden hyödyntäminen työpaikoilla on esimerkiksi työn ja kodin rajojen katoaminen, sillä ympärivuorokautinen tavoitettavuus voi häiritä yksityiselämää ja aiheuttaa ylimääräistä stressiä. Yrityksille haittoina voi olla työnkulun häiriöt, eli omien laitteiden salliminen työpaikoilla antaa mahdollisuuden käyttää laitteita henkilökohtaiseen viestittämiseen, pelaamiseen ja sosiaalisten medioiden selaamiseen, joka häiritsee työntekoa ja vähentää työntekijöiden tuottavuutta. (NIBusinessInfo 2022).

Mobiililaitteet ovat alttiita monille samoille haavoittuvuuksille kuin tietokoneet. Käyttäjät saattavat vierailla huijaussivustoilla tai vastata tietojenkalastelusähköposteihin ja ladata vahingossa haittaohjelmia, jotka voivat vaarantaa laitteiden lisäksi myös yritysverkon ja sen resurssit. Kaikki riskit eivät kuitenkaan ole työntekijän puolella. IT-tiimit, jotka ottavat käyttöön mobiilisovelluksia testaamatta niitä perusteellisesti tietoturvaongelmien varalta, voivat asettaa koko yritystoiminnan vaaraan. Laitteiden haavoittuvuuksien huomiotta jättäminen tai käyttöjärjestelmän korjausten laiminlyönti voivat myös johtaa vaarantuneeseen ympäristöön. Myös huonosti käyttöönotetut taustajärjestelmät ja hallinnoidut tietoturvakäytännöt voivat olla tietoturvariskejä. (Sheldon 2019).

#### 4.4 Mobiiliteknologia Alkossa

Alkossa jokaisesta myymälästä löytyy ainakin yksi työpuhelin ja tabletti. Laitteita hallinnoi Alkon IT-osasto ja laitteilla on rajoitettu pääsy erilaisiin toimintoihin, sillä hallitsematon käyttö

vaarantaisi Alkon tietoturvaa. Työpuheliin ja tabletteihin on ladattu valmiiksi kaikki myymälätyöskentelyssä tarvittavat sovellukset, kuten Alma. Laitteiden ollessa yhteisessä käytössä on työntekijöiden aina kirjauduttava omilla tunnuksilla eri sovelluksiin. Kaikki sovellukset eivät automaattisesti kirjaa käyttäjää ulos tietyn ajanjakson jälkeen, joten on työntekijän vastuulla muistaa kirjautua ulos sovelluksista. (Aula 2022). Alma on Alkon ensimmäinen kokonaan työntekijöiden käyttöön räätälöity sovellus, jonka päätavoitteena on nopeuttaa ja tehostaa työskentelyä.

Alko hyväksyy omien laitteiden käytön työpaikalla, vaikka virallista ohjeistusta tai käytäntöä ei ole tarkasti määritelty (Aula 2022). Alkossa mobiililaitteita ja sovelluksia hyödynnetään lähinnä Alman ja Alko-äppin käyttöön, viestintään ja työvuorojen merkitsemiseen. Myymälöissä usein on vain yksi työpuhelin ja tabletti. Näiden säilytyspaikka on kassalla tai toimistossa, joten oman puhelimen hyödyntäminen on huomattavasti helpompaa. Virallisten ohjeistusten ja käytäntöjen kuitenkin puuttuessa herää kysymys, kuka esimerkiksi korvaa, jos oma puhelin rikkoutuu asiakaspalvelutilanteessa tai laite ei suorita työskentelyyn tarvittavia sovelluksia.

## 5 Käyttökokemus teoria

Käyttökokemus tarkoittaa käyttäjän kokonaisvaltaista kokemusta tietyn tuotteen tai palvelun kanssa. Tämä sisältää ajatukset, tunteet ja havainnot, jotka syntyvät käyttäjälle vuorovaikutuksesta tuotteen tai palvelun kanssa. (Tullis & Albert 2013. s 4-5). Positiivinen käyttökokemus rohkaisee käyttäjää käyttämään palvelua tai tuotetta ja vastaavasti negatiivinen kokemus lannistaa. Yritysten sisäisissä järjestelmissä, ohjelmissa ja sovelluksissa positiivinen käyttökokemus tehostaa työntekoa nopeuttaen tehtävien suorittamista ja lisäämällä tuottavuutta. Negatiivinen kokemus hidastaa työntekoa ja turhauttaa työntekijöitä, joka puolestaan voi vaikuttaa negatiivisesti jopa asiakastasolle asti. Digitaalisissa tuotteissa hyvä käyttökokemus voidaan jakaa neljään osaan, joista ensimmäisenä on visuaalisuus. Tyylikäs käyttöliittymäsuunnittelu antaa käyttäjälle hyvän ensivaikutelman tuotteesta ja tukee muita osa-alueita. Toisena tulee helppokäyttöisyys, eli tuotteen käyttö on oltava helposti opittavissa ja käytön on tunnettava vaivattomalta. Kolmantena on virheettömyys, eli kuinka helposti käyttäjä tekee virheitä ja miten ne ovat korjattavissa. Mitä vähemmän virheitä ja mitä helpommin käyttäjä niistä pääsee takaisin oikeaan tilaan, sen parempi käyttökokemus. Viimeinen kohta koskee tehokkuutta. Tehokkuudella digitaalisissa tuotteissa tarkoitetaan, miten järjestelmä tai sovellus suoriutuu tehtävistä ja kuinka nopeasti. Etenkin työntekijöille suunnatuissa tuotteissa on tärkeää, että järjestelmä tai sovellus toimii sujuvasti ja suorittaa vaaditut tehtävät nopeasti. (Tiilikka 2016).

## 5.1 Käyttökokemuksen mittaaminen

Käyttökokemusta on tärkeä mitata ja tutkia, jotta kokemuksesta saadaan monipuolisesti tietoa. Tämän pohjalta voidaan kehittää tuotetta tai palvelua, jotta jatkossakin käyttäjälle jää mahdollisimman positiivinen kokemus. Käyttökokemuksen mittareita ovat: käytön onnistuneisuus, eli kuinka käyttäjä onnistui suorittamaan halutun tehtävän. Tehokkuus, eli työmäärä joka käyttäjältä vaadittiin tehtävän suorittamiseen ja käyttäjätyytyväisyys, eli kuinka tyytyväinen käyttäjä oli kokemuksestaan. Käyttökokemusta mittaamalla ei saada suoria ratkaisuja vaan ne auttavat vastaamaan esimerkiksi seuraavanlaisiin kysymyksiin:

- Suosittelee käyttäjä tuotetta kokemuksen perusteella?
- Onko uutta tuotetta tai tuoteversiota tehokkaampi käyttää kuin nykyistä tuotetta?
- Tunteeko käyttäjä tyytyväisyyttä tuotteen käytöstä tai itsestään kokemuksen perusteella?
- Mitkä ovat kriittisimmät käyttöön vaikuttavat ongelmat tuotteessa?

(Tullis & Albert 2013. s 6-7).

## 5.2 Käyttökokemus tutkimuksen kannalta

Tutkimuksessa käyttökokemusta on mitattu keskittyen käyttäjätyytyväisyyteen, jota on tarkemmin mitattu kyselytutkimuksen avulla. Kyselytutkimuksessa esitetään vastaajalle kysymyksiä lomakkeen välityksellä. Kyselylomake on mittausväline, jonka sovellusalue sisältää esimerkiksi katukyselyt, palautemittaukset ja mielipidekyselyt. (Vehkalahti 2019. s 11). Käytön onnistuneisuuden ja tehokkuuden kokonaisvaltaisen kuvan kartoittamiseksi sopisivat paremmin muut tutkimusmenetelmät, joita ei tätä opinnäytetyötä varten ollut mahdollista toteuttaa. Tutkimuskysymykset ovat kuitenkin laadittu käyttökokemuksen mittaamisen periaatteita hyödyntäen, eli työntekijöiltä kysyttiin, miten he kokevat Alman käytön, onko heidän mielestään käyttö tehokasta ja miten tyytyväisiä he ovat käyttöön.

## 6 Tutkimuksen toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimus oli luonteeltaan tapaustutkimus. Tapaustutkimuksessa kohteena, eli tapauksena on jokin tutkijan rajaama ilmiö. Ilmiö voi olla laaja, esimerkiksi organisaatio tai tarkempi, jokin tietty prosessi. Tapaustutkimuksen tarkoituksena on tarkastella yhtä tai useampaa tapausta, joiden analysointi, määrittely ja ratkaisu ovat keskeisimpänä tavoitteena. (Eriksson & Koistinen 2014. s 3-4). Toisin sanoen, tavoitteena on saada kokonaisvaltainen kuva tapauksesta. Tapaustutkimus sopii strategiana tälle opinnäytetyölle, sillä tarkoituksena on saada parempi ymmärrys siitä, miten työntekijät kokevat Alman käytön sen nykytilassa. Tapaustutkimuksessa laadullisen aineiston käyttö on tyypillistä, mutta sen lisäksi

voidaan käyttää monenlaista määrällistä aineistoa (Eriksson & Koistinen 2014. s 1-2). Tämä pätee myös tähän opinnäytetyöhön, sillä käytetty aineisto rakentuu sekä määrällisestä että laadullisesta aineistosta.

## 6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valikoitui kysely, sillä kysely on tehokas ja kattava tapa ison vastaajajoukon tavoittelussa ja huolellisesti laaditut kysymykset tuottavat helposti analysoitavaa aineistoa (Kunnaala-Hyrkki & Brunila 2020). Alkon reilu 2450:n kokoisen henkilöstön tavoittamiseksi on tämä oivallinen menetelmä. Haasteina kyselytutkimuksen teettämissä on esimerkiksi, edustivatko kyselyyn osallistuneet tutkimuksen perusjoukkoa, saatiinko tarpeeksi vastauksia, vastattiinko kysymyksiin tarpeeksi kattavasti ja toimivatko mittarit luotettavasti. (Vehkalahti 2019. s 12). Näiden haasteiden tukemiseksi tässä tutkimuksessa hyödynnetään myös Alman käyttäjädataa, jolla tarkoitetaan Alman käyttäjien määrää ja käyttökertoja.

Määrällisten vastausten ja käyttäjädatan tulkitsemiseksi on käytetty tilastollisesti kuvaavaa analyysia. Tämä tarkoittaa, että määrällistä aineistoa on havainnollistettu graafisesti, joka helpottaa aineiston käsittelemistä (Koppa 2021). Laadullisten, eli avoimien vastausten käsittelyyn on tässä tutkimuksessa käytetty teemoittelua. Teemoittelulla tutkimusaineistosta pyritään hahmottamaan keskeisiä aihepiirejä eli teemoja (Koppa 2016). Näiden pohjalta aineistosta on saatu analysoitua hyödyllistä tietoa, jonka pohjalta on rakennettu kehitysehdotuksia toimeksiantajalle.

### 6.1.1 Henkilöstökysely

Tämän tutkimuksen kysely (Liite 2) julkaistiin Alkon henkilöstön käyttämässä Microsoft Yammer-palvelussa ryhmään Verkkokauppa ja Digitaaliset palvelut. Yammer on sosiaalinen verkostopalvelu, joka on suunnattu pääasiassa organisaatioiden sisäiseen viestintään (Microsoft 2022a). Vastausaika oli 14 päivää aikavälillä 8.3.2022–22.3.2022, jonka aikana kysely jaettiin 18:aan eri Yammer-ryhmään. Yksityisasetusten vuoksi jaot näkyvät vain seuraaviin ryhmiin: Pääkaupunkiseudun, Lounais-Suomen, Länsi-Suomen, Keski-Suomen ja Itä-Suomen henkilöstö. Kyselyyn vastasi yhteensä 176 henkilöä. Yammer-palvelu näyttää kuinka moni on nähnyt julkaisun ja tämä luku oli 896. Alkon myymälähenkilöstö on 2454 henkilöä, joten kysely tavoitti 30 prosenttia heistä. Kyselyn tavoittaneista voidaan laskea vastausprosentiksi 19,5 ja koko henkilöstöstä 7,1. Kysely olisi voinut tavoittaa suuremman osan henkilöstöstä, jotta vastauksia olisi tullut enemmän, mutta jako useaan myymäläryhmään eripuolilla Suomea tekee vastausjoukosta monipuolisen, satunnaisen ja tarpeeksi kattavan opinnäytetyötä varten.

Saatetextistä (Liite 1) tulee ilmi, että kysely on tarkoitettu kaikille työntekijöille riippumatta siitä käyttääkö hän Almaa, että kysely on tehty verkkokauppapäällikön luvalla ja vastaukset kerätään anonyymisti opinnäytetyötä varten. Kyselyn alustaksi valikoitui Google Driven Forms

työkalu, sillä jakaminen on helppoa muille alustoille ja vastaukset ohjelma jaottelee automaattisesti helpottaen aineiston tulkintaa.

Kysely on nimetty ”Alman käyttökokemus”. Kysymykset ovat rakennettu käyttäen henkilölle tuttuja termejä, jotta työntekijät ymmärtävät samalla tavalla mitä kysytään. Kyselyllä on kaksi suuntaa ja tämä riippuu vastauksesta kysymykseen 2: ”Käytätkö Alma-sovellusta myymälätyöskentelyssä?”. Kyllä-vastaus vie osioon ”Alman käyttö” ja tämä sisältää 9 kysymystä, joista monivalintakysymyksiä on 4, avoimia kysymyksiä 4 ja lopuksi vapaa palaute. Ei-vastauksen osio sisältää 7 kysymystä, joista 4 on monivalintakysymyksiä, 2 avointa kysymystä ja vapaa palaute. Osiot ovat muuten hyvin saman kaltaiset, mutta kyllä-osiossa on 2 kysymystä enemmän, kysymys numerot 2) ja 4), joilla kartoitetaan mitä toimintoja käytetään ja käytetäänkö niitä enemmän Almassa vai tietokoneella.

#### 6.1.2 Käyttäjätiedot

Kyselyn tueksi Alko on jakanut tutkimusta varten käyttöön dataa, josta tulee ilmi käyttäjien määrä, käyttökerrat ja näiden kehitys lokakuusta 2021 toukokuuhun 2022. Käyttäjämäärällä tarkoitetaan, kuinka moni uniikki käyttäjä on kirjautuneena Almaan yhden päivän aikana. Käyttömäärät lasketaan tuoteimpressioiden kautta, eli kuinka monta kertaa tuotekortteja on avattu yhden päivän aikana. Data on kerätty Power BI:n kautta, joka on osa Microsoftin tarjoamaa SharePoint alustaa. Power BI:n kautta voidaan kerätä, järjestellä ja hyödyntää erilaista dataa ja miten näitä tietoja hyödynnetään, on kokonaan palvelun ostajan päätettävissä (Microsoft 2022b).

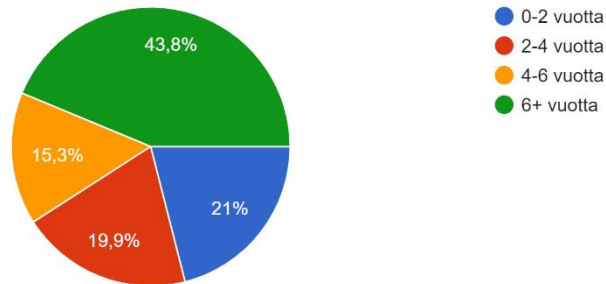
## 7 Tutkimuksen tulokset

Tässä osiossa tutkimuksen tulokset, jotka koostuvat vastauksista kyselyyn, käydään läpi tarkemmin samassa järjestyksessä kuin kysymykset esitettiin kyselyssä. Tämän jälkeen Power BI:stä saatu käyttäjätiedon merkitys tutkimukselle ja lopuksi näiden pohjalta rakennetut kehitysehdotukset.

Kyselyyn vastasi 176 henkilöä ja heistä 43,8 prosenttia on työskennellyt Alkossa yli 6 vuotta, 21 prosenttia maksimissaan kaksi vuotta, 19,9 prosenttia 2-4 vuoden välillä ja loput 4-6 vuotta (Kuvio 7). Työvuodet kyselyn kannalta jakautuivat mukavan tasaisesti ja eniten vastauksia tuli odotetusti yli 6 vuotta työskennelleiltä, sillä ikähaarukka oli isoin.

Kuinka kauan olet työskennellyt Alkossa?

176 vastausta

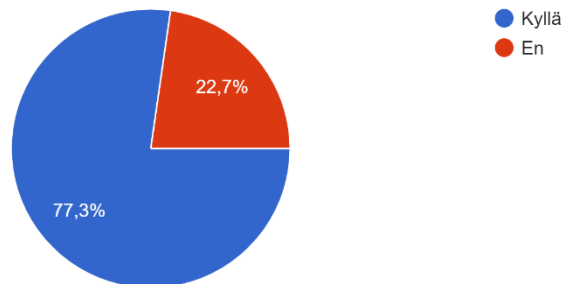


Kuvio 7: Työvuodet Alkossa

Vastanneista 176 henkilöstä 77,3 prosenttia eli 136 henkilöä käyttää Almaa myymälätyöskentelyssä ja 22,7 prosenttia eli 40 ei käytä (Kuvio 8). Prosentit olisivat voineet jakautua tasaisemmin, jotta enemmän olisi tullut vastauksia myös heiltä, jotka eivät käytä Almaa syystä tai toisesta. Tämän kysymyksen kautta Kyllä-vastanneille avautui oma osio ja Ei-vastanneille oma.

Käytätkö Alma-sovellusta myymälätyöskentelyssä?

176 vastausta



Kuvio 8: Käyttääkö vastaaja Almaa

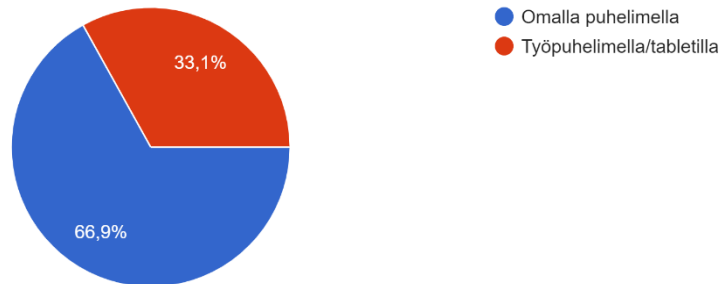
### 7.1 Kyllä-osio

Vastaajista 66,9 prosenttia hyödyntää Almaa myymälätyöskentelyssä omalla puhelimellaan ja 33,1 prosenttia työlaitteilla (Kuvio 9). Oman puhelimen suosiminen ei tullut yllätyksenä, sillä työlaitteita on rajoitettu määrä ja niiden säilytyspaikka usein sijaitsee kassalla. Oma laite kulkeutuu monella taskussa, joten sen käyttö työvälineeksi on helppo omaksua.



### 1. Käytätkö Almaa pääsääntöisesti omalla puhelimella vai työpuhelimella/tabletilla?

136 vastausta

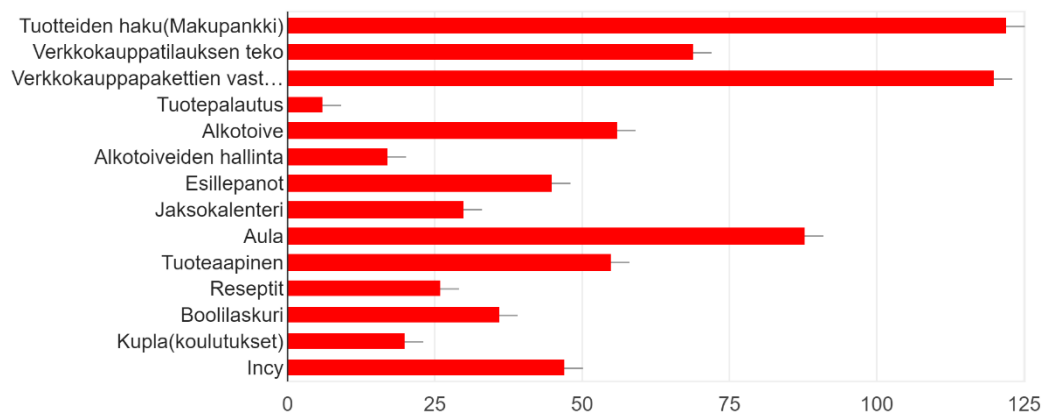


Kuvio 9: Alman käyttö mobiililaitteilla

Suosituimmat toiminnot vastausten perusteella olivat tuotteiden haku 90 prosenttia, verkkokauppapakettien hallinta 88 prosenttia, Aula 65 prosenttia ja verkkokauppapakettilausten teko 51 prosenttia vastaajista. Muiden toimintojen käyttöä ovat alle puolet vastaajista hyödyntäneet työskentelyssä. (Kuvio 10). Tähän vaikuttaa 4 suosituimman toiminnon olevan myös sellaisia, joita tarvitaan työskentelyssä päivittäin. Loppuja hyödynnetään vain tietyissä tilanteissa, joita ei myymälässä välttämättä tapahdu päivittäin, kuten tuotepalautus.

### 2. Mitä toimintoja olet hyödyntänyt Alman kautta myymälätyöskentelyssä?

136 vastausta



Kuvio 10: Alman toimintojen käyttömäärät

Seuraavana oli vapaaehtoinen ja avoin kysymys numero 3, eli vastaajilta kysyttiin mitä toimintoja he toivoisivat Almaan. Tähän vastasi 32 henkilöä ja vastaukset ovat jaettu 4:n erilaiseen ryhmään; LoTu, tuotteidenhaku, kirjautuminen ja sekalaiset. Nämä määräytyivät sen perusteella, mihin toiveet liittyivät ja kuinka usein ne esiintyivät:

LoTu	Tuotteidenhaku	Kirjautuminen	Sekalaiset
Erillinen painike LoTu-listalle	Haku kuvailujen mukaan	Myymlänumeron avulla kirjautuminen	Pruuvauspainike
LoTu tiedot tuotekortille	Haku ruoka-aineilla	Muistaa käyttäjän kirjautumisen	Keräilylista
	Tuotteiden listaamisen myymälän saldojen perusteella		Verkkokauppakettien hallinta viivakoodilla
	Etiketin avulla hakeminen		Työvuorosovelluksen liittäminen Almaan

Taulukko 1: Alma toiveet

Ensimmäisenä ja eniten toivottu toiminto olisi LoTu-yhteensopivuus. LoTu tarkoittaa Loppuneet Tuotteet, jolloin tuotteita ei ole mahdollista tilata myymälään tai tilaus on rajoitettua (Aula 2022). Konkreettisina toiveina oli erillinen painike, josta saisi auki LoTu-listan tai tuotekorteilta näkisi suoraan LoTu-statusen.

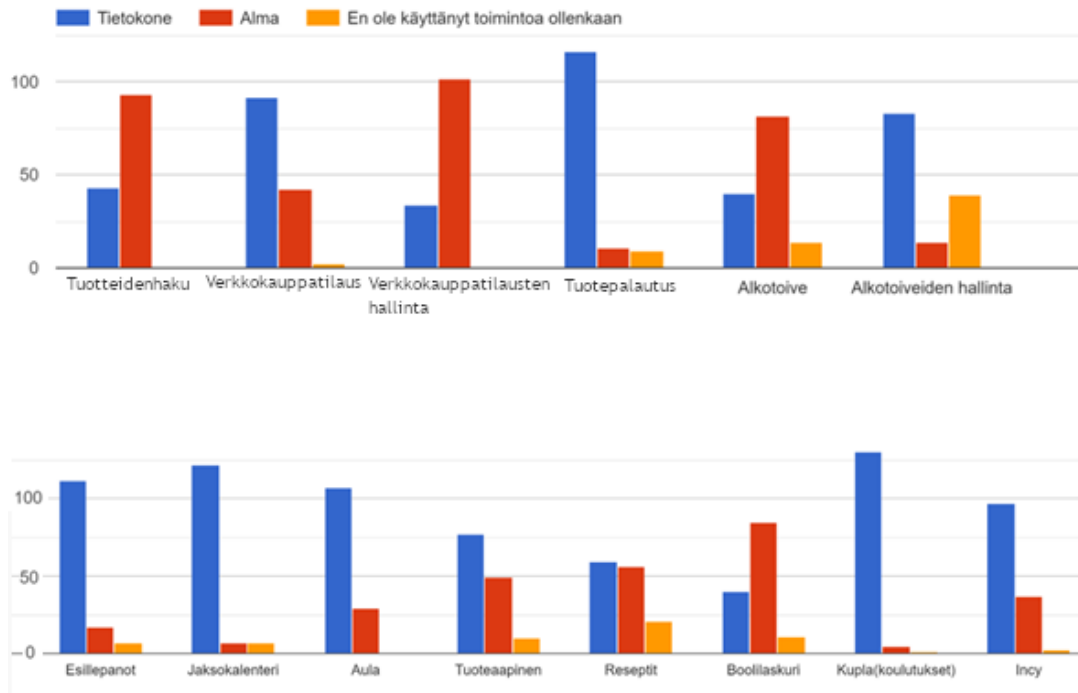
Toisena oli tuotteiden hakuun liittyvät toiveet ja useampi vastaaja toivoi mahdollisuutta hakea tuotteita niiden kuvailujen mukaan, esimerkiksi makukuvailujen mukaan, kuten ”nahkainen” ja ”vaniljainen”. Toivottiin myös mahdollisuutta hakea sanallisesti yhdellä tai useammalla ruoka-aineella, kuten ”Possu” tai ”Poro”. Muita hakuun liittyviä toivottuja toimintoja oli etiketin perusteella hakeminen käyttäen kameraa ja tuotteiden listaaminen myymälän saldojen mukaan, sillä tämä olisi hyödyllinen, kun asiakas haluaa isomman määrän tuotteita kerralla.

Kolmantena oli kirjautumiseen liittyvät toiveet. Osa vastaajista koki, että kirjautuminen on tällä hetkellä hidasta ja työlästä, etenkin työlaitteilla. Konkreettisena toiveena oli myymälänumeron hyödyntäminen kirjautumisessa ja perusteluna tälle se, että tämä olisi nopeampaa ja helpompaa kuin @alko.fi-tunnuksien käyttäminen. Toisena, että sovellus muistaisi kirjautumisen pidempään, eikä kirjaisi heti ulos.

Viimeisenä ryhmänä toiminnot, jotka eivät liittyneet yllä oleviin ryhmiin. Näitä olivat: pruuvaus omana painikkeena, keräilylista helpottamaan varastosta tuotteiden hakemista, verkkokauppatilausten vastaanotto viivakoodin avulla ja työvuorosovelluksen Ortecín liittäminen Almaan.

Kysymyksellä 4. (Kuvio 11) kartoitettiin, suosiiko vastaaja mieluummin toimintojen hyödyntämistä tietokoneella vai Alma-sovelluksessa.

#### 4. Käytätkö mieluummin seuraavia toimintoja tietokoneella vai Alma-sovelluksessa?



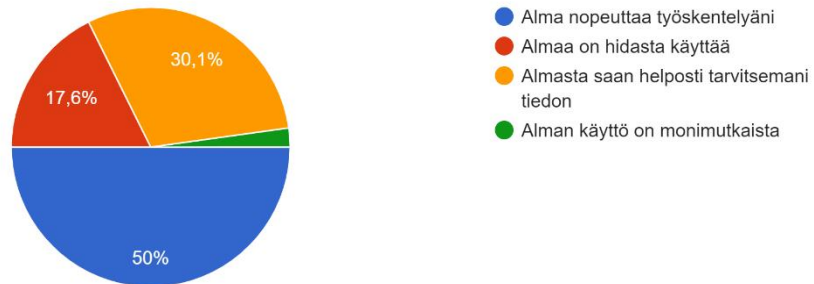
Kuvio 11: Toimintojen käyttö Almassa tai tietokoneella

Alma-sovellusta suositaan tuotteidenhakemisessa, verkkokauppatilausten hallinnassa, Alkotoiveen syöttämisessä ja boolilaskurin käytössä. Muita toimintoja vastaajat suosivat tietokoneen kautta käytettävänä. Näistä selkeästi esille nousee verkkokauppatilaus, tuotepalautus, esillepanot, jaksokalenteri ja Kupla.

Seuraavalla kysymyksellä numero 5, vastaajilta kysyttiin miten he kokevat Alman käytön valmiiksi esitettyjen väitteiden kautta (Kuvio 12).

## 5. Valitse sopivin väite koskien Alman käyttöä

136 vastausta



Kuvio 12: Miten käyttäjä kokee Alman käytön

Puolet vastaajista kokevat Alman nopeuttavan työskentelyä ja 30 prosenttia kokevat saavansa Almasta helposti tarvitsemansa tiedon. Reilu 17 prosenttia pitävät Alman käyttöä hitaana ja loput kokevat Alman käytön monimutkaiseksi. Tämä tarkoittaa, että 80 prosenttia Almaa käyttävistä vastaajista kokee Alman käytön positiivisena.

Kysymys 5a on jatkoa edelliselle kysymykselle, jonka kautta vastaaja pystyi omin sanoin kertomaan, miten on kokenut Alman käytön. Vastaus oli avoin ja vapaaehtoinen ja 91 käyttäjää vastasi tähän. Vastaukset ovat jaettu 4 eri ryhmään, perustuen siihen mitä vastausten perusteella Alman käytöstä nousi ilmi; positiiviset asiat, negatiiviset asiat, neutraalit asiat ja esteet käytölle:

Positiiviset	Negatiiviset	Neutraalit	Esteet
Verkkokauppapakettien hallinta	Hitaus	Tietämättömyys Alman käytöstä	Kirjautumisen hitaus ja hankaluus
Tuotehaku	Aulan puutteet	Puhelimen käyttö työskentelyssä	Työlaitteet hitaita
Toimintojen keskittäminen	Useiden toimintojen huono toimivuus mobiilisti	Almaa ei muisteta	Alma ei toimi omassa laitteessa

Taulukko 2: Alma omin sanoin (Kyllä osio)

Eniten vastauksista nousi ilmi, että Alma helpottaa ja nopeuttaa verkkokauppapakettien hallintaa, eli vastaanotto ja luovutus koetaan erittäin hyödyllisiksi. Toisena Alman monipuolimpi tuotehaku verrattuna Alko-äppiin on ollut vastaajien mieleen. Kolmantena nousi esille,

että tärkeimpien toimintojen keskittäminen yhteen paikkaan helpottaa ”lattialla” eli myymälänpuolella työskentelyä yleisesti. Usea vastaaja mainitsi Alman olevan työkaluna loistava uudistus ja tarpeellinen myymälätyöskentelyyn.

Negatiivisia kokemuksia kirjattiin vähemmän kuin positiivisia, mutta ovat sitäkin tärkeämpiä sovelluksen kehityksen kannalta. Eniten näitä vastauksia tuli liittyen sovelluksen yleiseen hitauteen, etenkin toimintojen hidas avautuminen on asiakaskohtaamisissa herättänyt turhautumista. Muita negatiivisia kokemuksia oli; Aulan kaikki linkit eivät avaudu Alman kautta. Muutkin toiminnot, kuten tuoteaapinen, esillepanot, jaksokalenteri ja täältä saatava vuosikello eivät avaudu tai näy puhelimen näytöltä kokonaan ja ovat paljon helpompi käyttää tietokoneella. Toisin sanoen, näiden kääntäminen mobiililla käytettäväksi ei ole onnistunut kunnolla.

Neutraaleja kokemuksia olivat tietämättömyys Alman käytöstä ja sen toiminnoista. Osa vastaajista mainitsi, ettei ennen kyselyn tekoa edes tiennyt kaikista listatuista toiminnoista, joita Alman kautta voidaan hyödyntää. Toisena nousi esille, että puhelimen hyödyntäminen työskentelyssä ei tunnu luonnolliselta ja Alman olemassaoloa ei aina muista.

Esteinä Alman käytölle mainittiin ylivoimaisesti eniten kirjautumisen hankaluus ja hitaus. Alko-tunnuksilla kirjautuminen on hidasta, sillä sähköpostin ja salasanan syöttäminen vie aikaa. Sovellus myös vaatii ajoittain tuplavarmenteen, eli tekstiviestitse kirjautumiskoodin. Nämä riittävät syiksi usealle vastaajalle, että mieluummin hyödyntävät tietokonetta tai Alko-äppiä asiakaskohtaamisissa. Toisena esteenä usea vastaaja mainitsee työlaitteiden olevan hitaita, eikä Alma avaudu näissä kunnolla. Työlaitteista mainitaan myös, että nettiyhteys on usein hidas. Joidenkin vastaajien mukaan omaan puhelimeen Intunen asentaminen on hidastanut koko puhelimen käyttöä, ja täten Alman käyttö ei ole ollut mahdollista.

Kysymyksessä 6. vastaajilta pyydettiin kertomaan, mitä he muuttaisivat Almassa. Kysymys oli pakollinen, joten tähän vastasi kaikki 136 henkilöä. Suurin osa ei kuitenkaan muuttaisi Almassa mitään tai eivät vielä osanneet sanoa, sillä käyttö on ollut vähäistä. Muista vastauksista iso osa muuttaisivat jo aiemmin esille tulleita asioita, kuten kirjautumisen hitautta ja hankaluutta, sekä sovelluksen yleiseen suoriutumiseen liittyvää hitautta omalla tai työlaitteella. Uudet ja tarkentavat havainnot on jaettu kahteen osaan; yleiseen käytettävyyteen liittyvät ja toimintoihin liittyvät:

Yleinen käytettävyys	Toimintojen käytettävyys
Ylimääräisten kirjautumisten poisto	Tuotehaun parantaminen
Käyttöliittymä monimutkainen	Aulan muutokset
Almasta kevyempi	

### Taulukko 3: Muutokset Almassa

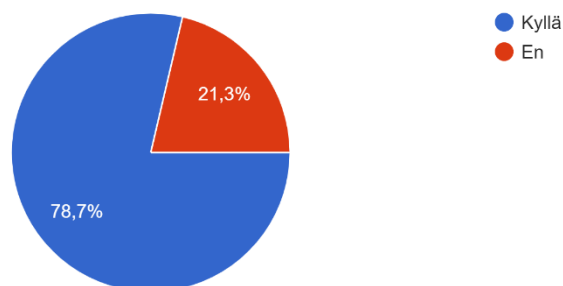
Yleisestä käytettävyydestä usea vastaaja poistaisi turhan ”ylimääräisen” kirjautumisen. Tällä viitataan siihen, että joitakin toimintoja avatessa on käyttäjän erikseen painettava ”Kirjautu”-nappulaa, jolloin sovellus varmentaa tunnusten käytön kyseisen toiminnon kohdalla. Muutama vastaus mainitsi käyttöliittymän tuntuvan monimutkaiselta ja muuttaisi tätä sujuvammaksi esimerkiksi sillä, että käyttäjällä olisi mahdollisuus muokata etusivun painikkeiden järjestystä. Almasta haluttaisiin myös kevyempi asentaa omaan puhelimeen, sillä sovellus vie paljon tilaa.

Toimintoihin liittyviä muutoksia esitettiin tuotteidenhakuun; haun oikeinkirjoituksen vastattiin olevan liian tarkka ja pienikin väärin kirjaus ei löydä tuotteita. Hausta haluttaisiin myös yksinkertaisempi ja intuitiivisempi, esimerkiksi monien tuotteiden nimien oikeinkirjoitusta on vaikea muistaa ja sovelluksen haluttaisiin antavan enemmän apua tässä. Tuotehaku ei myöskään aina rekisteröi käyttäjän painalluksia, joka on herättänyt turhautumista. Aulaan halutut muutokset liittyivät sen toiminnallisuuden parantamiseen; taaksepäin siirtyminen ei aina toimi kunnolla ja tiedot ovat liian monen klikkauksen päässä, eikä Aula näytä hyvältä Alman kautta.

Kysymyksellä 7. kartoitettiin käyttääkö työntekijät työskentelyssä myös Alko-äppiä (Kuvio 13). Melkein 80 prosenttia vastaajista hyödyntävät myös Alko-äppiä myymälätyöskentelyssä. Syitä näin korkealle prosentille on varmasti se, että Alma on vielä niin uusi sovellus. Toisaalta vastauksista tulleet ongelmat voivat vaikuttaa siihen, että työntekijät eivät haluakaan siirtyä kokonaan Alman käyttöön.

7. Käytätkö myymälätyöskentelyssä myös Alko-äppiä?

136 vastausta



Kuvio 13: Käyttääkö vastaaja myös Alko-äppiä

Viimeisenä oli vapaa palaute. Palautetta antoi 34 vastaajaa. Palautteista tulee esiin jo aiemmissa kysymyksissä tulleita asioita, kuten kirjautumisen hankaluus, työlaitteiden

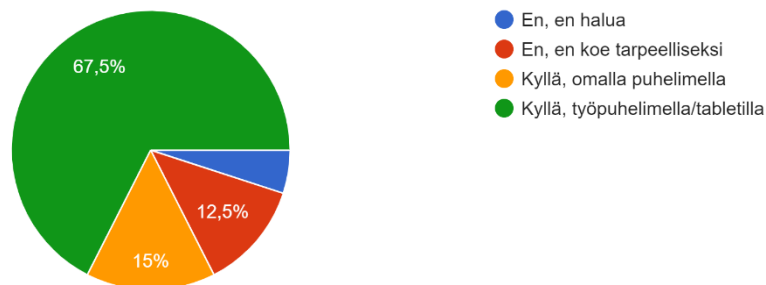
toimimattomuus ja haun puutteellisuus, mutta myös muutama uusi tai tarkentava havainto: Luottamuksen puute Alman toimivuuteen, Kuplassa koulutusvideot eivät avaudu kunnolla ja Alman käytölle olisi hyvä saada lisää kannustusta.

## 7.2 Ei-osio

Ei-osio avautui vastaajille, jotka eivät käytä Almaa myymälätyöskentelyssä. Vastaajia oli yhteensä 40 ja näistä 33 on kokeillut Almaa omalla tai työlaitteella. Vain 7 vastaajaa ei ole kokeillut Alman käyttöä ollenkaan. (Kuvio 14).

1. Oletko kokeillut Alman käyttöä?

40 vastausta

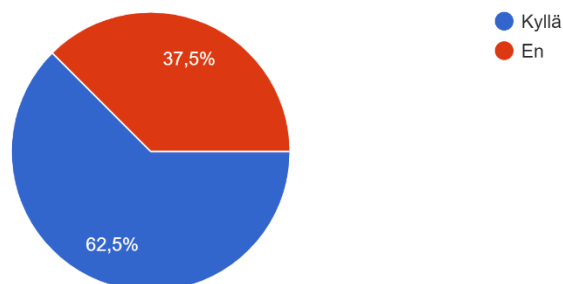


Kuvio 14: Alman käytön kokeilu

Seuraava kysymys koski harkitseeko vastaaja Alman käyttöä tulevaisuudessa. 25 vastasi kyllä ja 15 ei (Kuvio 15). Tämä tarkoittaa, että ainakin 8 vastaajaa on kokeillut Alman käyttöä, mutta hylännyt sen, sillä 7 vastaajaa ei ole kokeillut Alman käyttöä ja vaikka ei heistä yksikään harkitsisi Alman käyttöä, jää 8 vastaajaa yli.

2. Harkitsetko Alman käyttöä tulevaisuudessa?

40 vastausta



Kuvio 15: Harkitseeko vastaaja Alman käyttöä

Kysymyksellä 3 kartoitettiin, mikä väite sopii parhaiten koskien Alman käyttöä. 60 prosenttia vastaajista koki, ettei halua ladata Almaa omaan puhelimeen, 30 prosenttia hyödyntää mieluummin tietokonetta ja/tai Alko-äppiä ja loput kokevat Alman käytön hitaana ja monimutkaisena. (Kuvio 16).

3. Valitse sopivin väite koskien Alman käyttöä  
40 vastausta



Kuvio 16: Miksi ei Alma

Seuraavana väitteisiin kohdistuva jatkokysymys 3a, jolla vastaaja pystyi omin sanoin kertomaan Alman käytöstä tai miksi ei halua käyttää. Kysymys oli avoin ja vapaaehtoinen ja siihen vastasi 33 henkilöä. Vastaukset ovat jaettu 3 ryhmään: Kirjautumiseen, BYOD:iin ja ympäristöön liittyvät syyt:

Kirjautuminen	BYOD	Ympäristö
Hidas ja hankala	Korvaukset	Yksintyöskentely
Tietoturvariski	Raskas omille laitteille	Pieni myymälä

Taulukko 4: Alma omin sanoin (Ei-osio)

Kirjautumisen hankaluus ja hitaus nousi näissäkin vastauksissa eniten esille. Erona se, että kirjautuminen koetaan niin suurena ongelmana, että Alman käyttö on jäänyt kokonaan pois. Mainittuna myös, että työlaitteille kirjautuminen tuntuu tietoturvariskiltä, jos käyttäjä unohtaa kirjautua ulos.

Seuraavaksi eniten Alman käyttöön vaikutti oman laitteen käyttö työskentelyssä. Useampi vastaaja ei halua käyttää omaa puhelintaan työskentelyssä, sillä Alko ei korvaa puhelimen rikkoutumista. Toisena ilmeni Alman olevan liian raskas sovellus omille laitteille, joten käyttö ei onnistu. Muutama vastaaja ei vain yksinkertaisesti halua käyttää omia laitteita työskentelyssä.



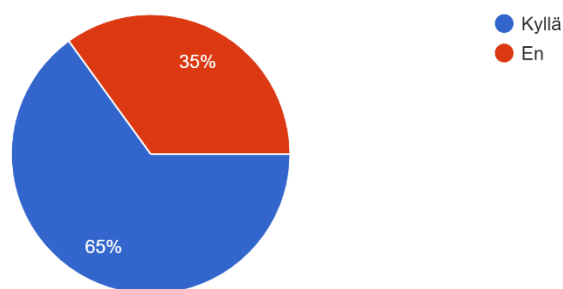
Loput vastaukset liittyivät yksintyöskentelyyn ja pieneen myymälään. Vastauksista nousi esille myös se, että yksintyöskentelevät myyjät eivät koe Alman käyttöä tarpeeksi hyödylliseksi sen nykyisessä tilassa, sillä useat toiminnot toimivat paremmin tietokoneella.

Kysymyksellä 4 kysyttiin, mitä työntekijät muuttaisivat Almassa. Kysymys oli pakollinen ja siihen vastasivat kaikki 40 vastaajaa. Melkein kaikki vastaukset liittyivät kirjautumisen ja asennuksen hankaluuteen, sekä mainittiin sovelluksen olevan liian suuri tai hidas omalle laitteelle. Ei-osion lopussa oli kuitenkin kohta vapaalle palautteelle ja tämä sai 12 vastausta. Näistä vastauksista voidaan tähän osioon poimia uusia havaintoja ja muutosehdotuksia seuraavat: lisää työpuhelimia myymälään, Alko korvausvelvolliseksi rikkoutumistilanteissa, työvaatteisiin kunnan taskut laitteiden kantamiseen ja parempaa informaatiota sovelluksen käytöstä.

Ei-vastanneista Alko-äppiä työskentelyssä käyttää 26 henkilöä ja 14 ei (Kuvio 17). Tähän kysymykseen kyllä-vastanneista kaikki yhtä henkilöä lukuun ottamatta harkitsevat myös Alman käyttöä tulevaisuudessa.

#### 5. Käytätkö myymälätyöskentelyssä Alko-appia?

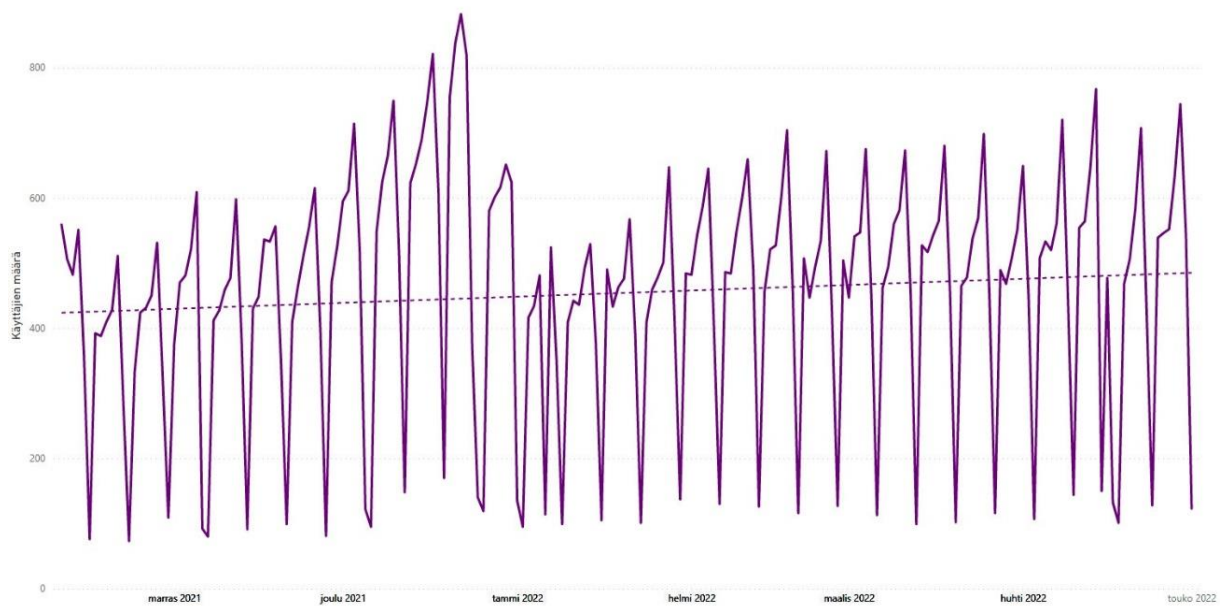
40 vastausta



Kuvio 17: Alko-äppin käyttö

### 7.3 Käyttäjätiedon hyödyntäminen

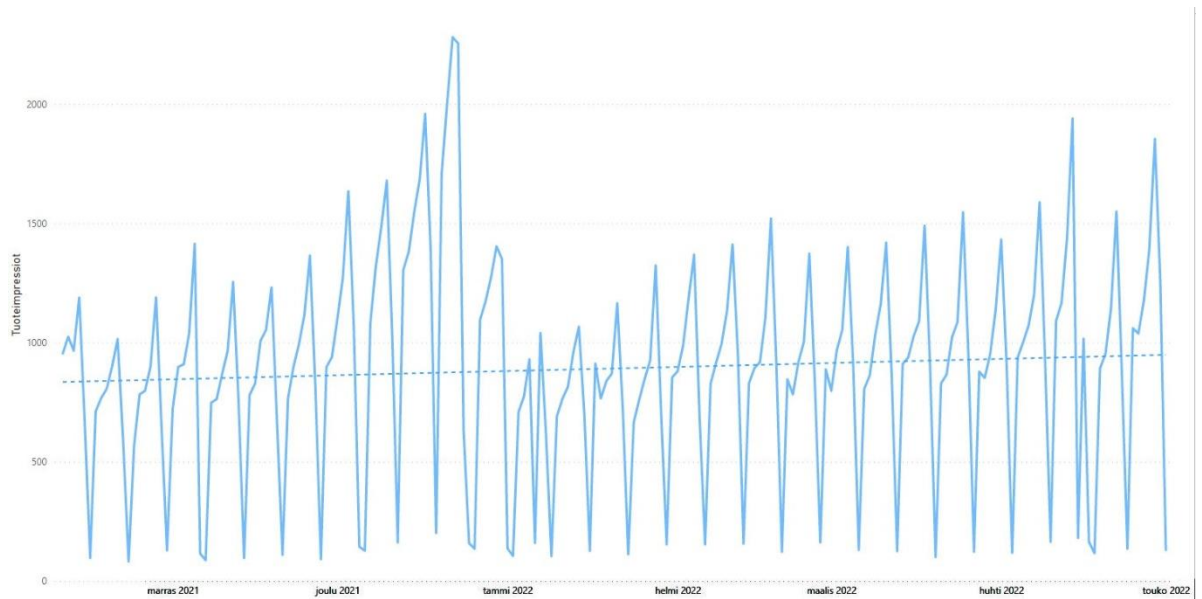
Kuvio 18 kuvastaa Alman käyttäjämäärien kehitystä kuukausittain. Tarkistusväliksi on valittu 12.10.2021 - 01.05.2022.



Kuvio 18: Alma käyttäjien määrä

Kaaviosta voidaan nähdä käyttäjien määrän olleen kasvussa julkaisusta lähtien, mutta hyvin maltillisesti. Reilu 400 työntekijää otti Alman kokeiluun sen ensimmäisenä päivänä, joka tarkoittaa noin 22 prosenttia koko henkilöstöstä. Katkoviiva kertoo käyttäjämäärän keskiarvon, joka on noussut aloitusmäärästä noin 500:an. Kaaviosta nähtävät heitot päivien välillä johtuvat muun muassa kuormapäivistä, viikonlopuista ja sesongeista, toisin sanoen kuinka monta työntekijää on samanaikaisesti töissä. Joulusesongin aikana käyttö on ollut korkeimmillaan ja tammikuun ollessa asiakasmäärältä hiljaisin kuukausi Alkossa (Aula 2022), on Almaakin käytetty vähiten. Tammikuusta lähtien käyttäjämäärät ovat olleet tasaisesti pienessä kasvussa, mutta mielenkiintoiseksi tekee se, että pääsiäis- ja vappusesongit eivät ole nostaneet käyttäjämääriä yhtä suuresti kuin joulukuun. Joulukuun käyttö on ollut sovellukselle ensimmäinen sesonki, joten onko osa työntekijöistä vain kokeilleet Almaa joulukuun mutta hylänneet käytön vai onko työntekijämäärissä vain ollut suuria vaihteluja, joka selittäisi erot? Toisaalta vastauksista tulleet havainnot koskien sovelluksen ja toimintojen hitautta voivat olla syynä miksi kevään sesongeissa on Alman käyttö jäänyt vähemmälle.

Alla on Alman käyttökertoja kuvaava kaavio (Kuvio 19) ja tarkasteluväli on sama kuin yllä olevan kaavion, jotta kaavioita voidaan vertailla keskenään.



Kuvio 19: Alman käyttökerrat

Käyttökertojen määrät seuraavat hyvin samanlaista trendiä kuin käyttäjämäärät; viikonloput ja sesongit nostavat käyttökertoja, sekä kasvu on ollut maltillista. Käyttökerrat eivät kuitenkaan kerro, jos sovellusta on käytetty muuhun kuin tuotekorttien avaamiseen. Toisaalta kaa- vioiden vertailu antaa ilmi, että käyttäjämäärät ja käyttökerrat seuraavat hyvinkin tarkasti toisiaan, jonka pohjalta voidaan todeta, että Almaa käytetään ainakin tuotteiden selaami- seen. Kyselyn vastaukset tukevat tätä myös, sillä kyllä-osion kysymyksessä 2. tulee ilmi, että suosituin toiminto sovelluksessa on tuotteidenhaku.

Muiden toimintojen mittaamiseksi käyttökerrat eivät juuri kerro mitään. Tämän takia kyselyn kautta kerätty aineisto auttaa toimeksiantajaa saamaan paremman kuvan siitä, miten Almaa käytetään ja mitä toimintoja suositaan.

## 8 Yhteenveto ja kehitysehdotukset

### 8.1 Yhteenveto

Tulosten perusteella voidaan todeta työntekijöiden kokevan Alman hyödylliseksi uudeksi työ- välineeksi. Vastauksista nousee kuitenkin esille, että sovelluksessa on puutteita, jotka vaikut- tavat negatiivisesti käyttökokemukseen. Kolme teemaa nousi vastauksista eniten esille, nämä ovat toimintojen ja sovelluksen yleinen hitaus ja toimimattomuus, kirjautumisen ongelmat ja mobiililaitteisiin ja niiden ympärille liittyvät asiat.

Kyllä-osiossa kysymysten 2. ja 4. kautta mitattiin mitä toimintoja työntekijät ovat hyödyntä- neet ja hyödyntävätkö työntekijät kyseisiä toimintoja mieluummin Almassa vai tietokoneella.

Neljä suosituinta toimintoa olivat: tuotehaku, verkkokauppapakettien hallinta, verkkokauppatilausten teko ja Aula. Näistä neljästä toiminnosta verkkokauppatilauksia ja Aulan käyttöä vastaajat suosivat Alman sijasta tietokoneella. Verkkokauppatilausten tekemisessä Almassa ei kuitenkaan muiden vastausten pohjalta noussut negatiivisia havaintoja, joten tietokoneen suosimisen syynä voivat olla muut kyselyn kautta nousseet heikkoudet, kuten sovelluksen yleinen hitaus, kirjautumisen ja tuotteidenhaun ongelmat. Aulan käytöstä taas ilmeni vastausten kautta, että tämä ei mobiilisti ole tarpeeksi hyvin optimoitu. Alman kautta on Aulassa mahdollista myös tehdä monia virheitä, joiden korjaamisesta sovellus ei suoriudu odotetusti. Muita toimintoja ei Alman kautta vastausten perusteella ole hyödynnetty toistaiseksi kovin paljoa, mutta suurinta osaa suositetaan mieluummin tietokoneella käytettäväksi. Alman ei kuitenkaan ole tarkoitus syrjäyttää tietokonetta, mutta voidaan pohtia mitä toimintoja halutaan kannustaa työntekijöiden hyödyntävän enemmän mobiilisti. Vastausten perusteella useasta toiminnosta nousi kuitenkin esille erilaisia ongelmia, jotka haittaavat niiden käyttöä. Oletuksena on, jos toiminto on suunniteltu Almassa käytettäväksi, on sen tarkoitus toimia oikein ja odotetusti.

Vastauksista eniten havaintoja toimintoihin liittyen nousi koskien tuotteidenhakua. Tuotteidenhaun yhdistäessä Makupankin ja Alko-äpin haun koetaan se näihin verrattuna monipuolisemmaksi ja hyödyllisemmäksi. Vastauksista kuitenkin tulee esille, että hakua voidaan parantaa käyttäjäystävällisemmäksi ja lisäämällä nopeampia tapoja hakea tuotteita. Asiakaspalvelutilanteessa työvälaineiden nopeus ja helppous ovat tärkeimpiä, jotta asiakas ei joudu turhaan odottamaan. Toisaalta vastausten perusteella herää kysymys, millä kaikilla tavoilla tuotteita voidaankaan hakea Almasta, sillä yhdistäessä Makupankin ja tavallisen haun voitaisiin olettaa, että hakeminenkin onnistuu monipuolisemmin?

Sovellus yleisesti mielletään monen vastaajan mielestä raskaaksi ja hitaaksi. Hitaus ja toimintojen ongelmat lisäävät epäluottoa Alman käytölle, joka johtaa siihen, ettei esimerkiksi asiakaspalvelutilanteessa Almaa lähdetä edes hyödyntämään. Niiden vastaajien mielestä, jotka eivät Almaa käytä, on nämä seikat olleet selkeänä esteenä sovelluksen käytölle. Kuten teoriaosuudesta tulee ilmi, etenkin työntekijäsovelluksissa positiivisen käyttökokemuksen keskeisimpinä asioina ovat tehokkuus ja helppokäyttöisyys. Näissä Almassa on kehittämisen varaa.

Tietoturva on Alkossa tärkeää, sillä yritys on valtion omistama. Almassa tietoturva on otettu hyvin suunnitteluun ja toteutukseen mukaan. Tämä näkyy sillä, että työntekijöiden laitteisiin vaaditaan työprofiilitila, joka suojaa Alman ja Alkon arkoja tietoja. Kirjautuminen on myös tehty turvalliseksi, etteivät ulkopuoliset pääse tietoihin käsiksi. Tässä tutkimuksessa tulee kuitenkin vahvasti ilmi, että nämä eivät käännä työntekijöiden näkökulmasta positiivisiksi asioiksi. Kirjautuminen koetaan hankalana, turhauttavana ja monimutkaisena. Tunnukset kirjautumiseen ovat pitkät ja tekstiviestivarmennus vie aikaa. Sovellus kirjaa käyttäjän ulos liian usein, sekä sovelluksen pääkirjautumisen jälkeen joutuu käyttäjä varmentamaan toimintojen

käytön vielä erikseen. Omalla laiteella kirjautumista pystyy helpottamaan sillä, ettei työprofiilitilaa kytke päältä pois. Vastauksista tulee kuitenkin ilmi, että sovellus on raskas ja työprofiilitilan jatkuva päällä pitäminen ei ole miellyttävää. Työlaitteiden kautta Almaa hyödyntävät joutuvat käytön jälkeen heti kirjautumaan ulos, sillä työlaitteet ovat yhteisessä käytössä. Tämä lisää kynnystä Alman käytölle. Tiivistettynä, kirjautuminen on edellytyksenä sovelluksen käytölle ja samalla esteenä, jos se nähdään liian vaivalloisena.

Mobiiliteknologian hyödyntäminen työpaikoilla on jo osana nykypäivää ja Alko on tässä kehityksessä mukana. Alma on räätälöity kokonaan työntekijöiden käyttöön, joten sovelluksessa ei ole toimintoja, joita työntekijät eivät tarvitsisi. Mobiiliteknologian hyödyntäminen tällä skaalalla on kuitenkin uutta Alkossa, ja tämä on herättänyt työntekijöissä kysymyksiä. Alko ei ole erikseen tiedottanut työntekijöitään siitä, mitkä ovat tarkat käytännöt ja ohjeet omien laitteiden käytöstä myymälätyöskentelyssä. Tämä epäselvyys etenkin Alkon roolista korvaamislanteissa ja tiedonkeruussa on osalle vastaajista esteenä Alman käytölle.

## 8.2 Kehitysehdotukset

Alman käyttökokemuksen kehittämiseksi näiden tulosten pohjalta rakennetut kehitysehdotukset ovat jaettu myös kolmeen ryhmään: toimintoihin ja järjestelmään, kirjautumiseen ja käytäntöihin liittyvät.

Almaa on testattu ennen sen julkaisua, mutta tutkimuksessa ilmi tulleesta sovelluksen hitaudesta ja toiminnoissa esiintyvistä ongelmista johtuen, sovellukselle olisi hyvä toteuttaa uusi testaus. Testaamalla voitaisiin saada kattavasti kerättyä käyttäjien kokemat toiminnalliset ongelmat yhteen, jotta niiden korjaaminen onnistuisi mahdollisimman nopeasti. Esimerkiksi käytettävyydestestauksella, jolla tutkitaan käytön helppoutta. Käytettävyydestestissä joukko valittuja testaajia suorittaa ohjatusti ennalta määritellyjä tehtäviä ja ajattelevat ääneen näitä tehdessä ja havainnot kirjataan ylös heti niiden löydettyä (UsabilityTest 2022). Almasta vastausten perusteella olisi myös hyvä saada kevyempi laitteille, jotta käyttö ei hidasta omia tai työlaitteita. Tätä voitaisiin tutkia paremmin testaamalla suorituskykyä ja kuinka paljon nettiyhteyttä sovellus oikeasti tarvitsee ja tätä kautta optimoida sovellusta.

Kirjautumiseen liittyviä parannuksia voitaisiin tehdä sillä, että työntekijä voisi merkitä oman laitteensa turvalliseksi ja sovellus muistaisi kirjautumisen esimerkiksi 30 päivän ajaksi. Työntekijät kokevat myös toimintojen avaamisessa pyydetyn kirjautumisen varmentamisen turhaksi. Toisaalta tietämättä mitä varten sovellus tämän tekee, on kantaa vaikea ottaa enempää. Poistaminen olisi käyttökokemuksen kannalta kuitenkin paras tapa toimia. Työlaitteissa käyttäjien välisestä kirjautumisesta tulisi saada helpompaa, esimerkiksi Alma voisi työlaitteilla muistaa käyttäjät ja valmiista valikosta voitaisiin valita käyttäjätunnus, jolloin työntekijän tarvitsisi syöttää vain salasana.

Viimeiset kehitysehdotukset liittyvät Almaa ympäröiviin tekijöihin. Tärkeimpänä olisi saada selkeät ja suorat käytännöt liittyen omien laitteiden käyttöön myymälässä. Esimerkiksi jos oma laite rikkoutuu myymälätyöskentelyssä, voisi Alko korvata kokonaan uuden laitteen tai osa-avustuksen laitteen hankinnalle. Alman käytöstä olisi hyvä laatia myös selkeä käyttöopas, joka tiivistäisi mitä toimintoja Almasta löytyy ja miten niistä saada parhaiten hyöty irti, kuten miten tuotehakua voidaan käyttää mahdollisimman monipuolisesti hyödyksi.

## 9 Pohdinta

Tutkimus mielestäni onnistui vastaamaan laatimiini tutkimuskysymyksiin ja tutkimuksen perusteella toimeksiantaja saa hyödyllistä tietoa työntekijöiden mielipiteistä ja asenteista koskien Alman käyttöä.

Aikataulullisten haasteiden vuoksi suunnitellut haastattelut jäivät toteuttamatta, näiden kautta olisi vielä voinut tarkemmin ja laajemmin saada aineistoa. Henkilöstökyselyn olisi voinut suunnitella huolellisemmin, sillä kysymykset eivät aina olleet ymmärretty tarkoitettusti ja niihin vastattiin hiukan ohi tai toistaen edellisiä vastauksia. Aineistoa kuitenkin kertyi mukavasti ja laajojen vastausten pohjalta pystyi rakentamaan kokonaisvaltaisen kuvan Alman käytöstä.

Kehitysehdotukset ovat mielestäni järkevät ja toteutettavissa, kuitenkin korvauskysymys on varmasti monisävytteisempi, eikä toteutus välttämättä onnistu helposti. Kehitysehdotuksia olisi varmasti saanut tehtyä tarkemmin, mikäli vastauksia olisi saanut laajemmin ja havaintoja enemmän. Opinnäytetyö kaiken kaikkiaan onnistui mielestäni resurssieni mukaisesti.

## Lähteet

### Painetut

Kimmo Vehkalahti. 2019. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Sivut 11 & 12. Viitattu 15.04.2022.

Päivi Eriksson & Katri Koistinen. 2014. Monenlainen tapaustutkimus. Sivut 1-2 & 3-4. Viitattu 02.05.2022.

Thomas Tullis ja Bill Albert. 2013. Measuring the user experience: collecting, analyzing, and presenting usability metrics. Sivut 4-5 & 6-7. Viitattu 26.03.2022.

### Sähköiset

Alko Oy 2022a. Alkon Perustehtävä. Viitattu 18.03.2022. <https://www.alko.fi/alko-oy/yritys/yhteiskunnallinen-rooli/perustehtava>

Alko Oy 2022b. Alkon missio on maailman vastuullisin tapa myydä alkoholia. Viitattu 28.04.2022. <https://www.alko.fi/alko-oy/yritys/alko-lyhyesti>

Alko Oy 2022c. Asiakkaan ääni kuuluu Alkon palvelujen kehittämisessä. Viitattu 28.04.2022. <https://www.alko.fi/alko-oy/yritys/maailmanluokan-palvelua/asiakkaan-aani-kuuluu-alkon-palvelujen-kehittamisessa>

Alko Oy 2022d. Tällainen on Alko. Viitattu 28.04.2022. <https://www.alko.fi/alko-oy/rekrytointi/tallainen-on-alko>

Alko Oy 2022e. Alko-äppi - Lähipalvelua. Missä ikinä oletkin. Viitattu 02.04.2022 <https://www.alko.fi/asiointi-ja-palvelut/verkkokauppa/mobiilisovellus>

Alko Oy 2022f. Boolit ja boolilaskuri. Viitattu 28.04. <https://www.alko.fi/juoma-ruoka/vin-kit/juhlat/boolilaskuri>

Alkotoive. 2022. Viitattu 28.04.2022. <https://alkotoive.fi/>

FinancesOnline. 2022. 44 Basic BYOD Statistics: 2022 Market Share Analysis & Data. Viitattu 24.03.2022 <https://financesonline.com/byod-statistics/>

Koppa. 2021. Tilastollisesti kuvaava analyysi. Viitattu 07.05.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/met/metetelmapolkuja/metetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/tilastollisesti-kuvaava-analyysi>

Koppa. 2016. Teemoittelu. Viitattu 07.05.2022. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat/teemoittelu>

Lyle Del Vecchio. 2022. What is Bring Your Own Device (BYOD). Viitattu 24.03.2022 <https://planergy.com/blog/what-is-byod/>

Microsoft 2022a. Yammer. Viitattu 07.05.2022. <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/yammer/yammer-overview>

Microsoft 2022b What is Power BI. Viitattu 23.04.2022 <https://docs.microsoft.com/en-us/power-bi/fundamentals/power-bi-overview>

NlbusinessInfo. 2022. Advantages and disadvantages of mobile phones in business. Viitattu 07.05.2022 <https://www.nibusinessinfo.co.uk/content/advantages-and-disadvantages-mobile-phones-business>

Petja Tiilikka. 2016. Mistä muodostuu hyvä käyttökokemus? 4 Tekijää. Viitattu 26.03.2022. <https://www.alfame.com/blog/mista-muodostuu-hyva-kayttokokemus-4-tekijaa>

Robert Sheldon. 2019. Advantages and disadvantages of mobile devices in business. Viitattu 25.03.2022 <https://www.techtarget.com/searchmobilecomputing/feature/Discover-the-benefits-of-mobile-devices-in-the-enterprise>

Security Media Group. 2022. Mobile: Learn from Intel's CISO on Securing Employee-Owned Devices. Viitattu 24.03.2022 <https://www.govinfosecurity.com/webinars/mobile-learn-from-intels-ciso-on-securing-employee-owned-devices-w-264>

SolutionHow. 2022. 5 Types of Mobile Apps Used in the Workplace. Viitattu 07.05.2022. <https://www.solutionhow.com/en-us/education/5-types-of-mobile-apps-used-in-the-workplace/>

Statista. 2022. Percentage of mobile device website traffic worldwide from 1<sup>st</sup> quarter 2015 to 4<sup>th</sup> quarter 2021. Viitattu 18.03.2022. <https://www.statista.com/statistics/277125/share-of-website-traffic-coming-from-mobile-devices/>

Stefan Stieglitz, Christoph Lattemann & Tobias Brockmann. 2014. Mobile Applications for Knowledge Workers and Field Workers. Viitattu 07.05.2022. <https://www.hindawi.com/journals/misy/2015/372315/>

UsabilityTest. 2022. Mihin käytettävyystestaus sopii. Viitattu 10.05.2022 [https://usability-test.fi/blog/mihin\\_kaytettavyystestaus\\_sopii](https://usability-test.fi/blog/mihin_kaytettavyystestaus_sopii)

Vappu Kunnaala-Hyrkki ja Olli-Pekka Brunila. 2020. Kyselytutkimus voi tavoittaa laajan vastaajajoukon. Viitattu 28.04.2022. <https://read.xamk.fi/2020/muu-kehittaminen/kyselytutkimus-voi-tavoittaa-laajan-vastajajoukon/>



Julkaisemattomat

Useat ohje- ja käsikirjat työskentelyyn. Aula. Alko Oy sisäinen intra. Viitattu useasti  
Alman Käyttökokemus. Henkilöstökysely. Google Forms. Viitattu useasti.

## Kuviot

Kuvio 1: Alko-äppi .....	10
Kuvio 2: Tuotekortti etusivu .....	11
Kuvio 3: Tuotekortti tarkemmat tiedot.....	12
Kuvio 4: Alko-äpp etusivu .....	12
Kuvio 5: Alko-äpp tuotehaku.....	13
Kuvio 6: Alko-äpp tuotehaku esimerkki.....	14
Kuvio 7: Työvuodet Alkossa .....	24
Kuvio 8: Käyttääkö vastaaja Almaa .....	24
Kuvio 9: Alman käyttö mobiililaitteilla .....	25
Kuvio 10: Alman toimintojen käyttömäärät.....	25
Kuvio 11: Toimintojen käyttö Almassa tai tietokoneella.....	27
Kuvio 12: Miten käyttäjä kokee Alman käytön .....	28
Kuvio 13: Käyttääkö vastaaja myös Alko-äppiä.....	30
Kuvio 14: Alman käytön kokeilu .....	31
Kuvio 15: Harkitseeko vastaaja Alman käyttöä .....	31
Kuvio 16: Miksi ei Alma .....	32
Kuvio 17: Alko-äppin käyttö.....	33
Kuvio 18: Alma käyttäjien määrä.....	34
Kuvio 19: Alman käyttökerrat.....	35

## Taulukot

Taulukko 1: Alma toiveet.....	26
Taulukko 2: Alma omin sanoin (Kyllä osio).....	28
Taulukko 3: Muutokset Almassa .....	30
Taulukko 4: Alma omin sanoin (Ei-osio) .....	32

## Liitteet

Liite 1: Saatekirje kyselyyn .....	44
Liite 2: Henkilöstökysely.....	45

Liite 1: Saatekirje kyselyyn

Moi!

Teen opinnäytetyötä, jossa tutkin miten myymälähenkilöstö kokee mobiilisovellus Alman käytön. Teen opinnäytetyötä yhteistyössä verkkokauppatiimin kanssa ja työ on osana tietojenkäsittely tradenomiopintojani Laureassa.

Linkitetyllä kyselyllä kerään tietoa, miten myymälähenkilöstö kokee Alman käytön. Arvostaisin todella paljon, jos ehditte vastaamaan kyselyyn ja ei ole väliä, jos et käytä Almaa tai et ole kokeillut Alman käyttöä, kaikki vastaukset ovat tärkeitä!

Vastaukset kerätään anonyymisti ja vastaamiseen menee noin 5 minuuttia. Kyselyn julkaisemiseen on verkkokauppapäällikön Antti Tanakan lupa.

Vastaathan 23.3.2022 mennessä.

Kiitos kovasti ja hyvää kevättä 😊 !

Liite 2: Henkilöstökysely

## Alman käyttökokemus

Opinnäytetyö kevät 2022

Vastaukset kerätään anonyymisti.

Kiitos ajastasi!

\* merkitty pakollinen kenttä

**Kuinka kauan olet työskennellyt Alkossa \***

- 0-2 vuotta
- 2-4 vuotta
- 4-6 vuotta
- 6+ vuotta

**Käytätkö Alma-sovellusta myymälätyöskentelyssä? \***

- Kyllä → *Alman käyttö -kyllä osio*
- En → *Alman käyttö -ei osio*

## Alman käyttö (Kyllä osio)

### 1) Käytätkö Almaa pääsääntöisesti omalla puhelimella vai työpuhelimella/tabletilla? \*

- Omalla puhelimella
- Työpuhelimella/tabletilla

### 2) Mitä toimintoja olet hyödyntänyt Alman kautta myymälätyöskentelyssä? \* (monivalinta)

- Tuotteiden haku (Makupankki)
- Verkkokauppatilausten teko
- Verkkokaupapakettien vastaanotto ja luovutus
- Tuotepalautus
- Alkotoive
- Alkotoiveiden hallinta
- Esillepanot
- Jaksokalenteri
- Aula
- Tuoteaapinen
- Reseptit
- Boolilaskuri
- Kupla(koulutukset)
- Incy

### 3) Mitä toimintoa toivoisit Almaan? (vapaavalintainen)

*Avoin vastauskenttä*

### 4) Käytätkö mieluummin seuraavia toimintoja tietokoneella vai Alma-sovelluksessa? \*

*Vastaaja valitsee kolmesta vaihtoehdosta jokaisen rivin kohdalla:  
Tietokone | Alma | En ole käyttänyt toimintoa ollenkaan*

- Tuotteiden haku (Makupankki)
- Verkkokauppatilausten teko
- Verkkokaupapakettien vastaanotto ja luovutus
- Tuotepalautus
- Alkotoive
- Alkotoiveiden hallinta
- Esillepanot
- Jaksokalenteri
- Aula
- Tuoteaapinen
- Reseptit
- Boolilaskuri
- Kupla(koulutukset)
- Incy

**5) Valitse sopivin väite koskien Alman käyttöä \***

- Alma nopeuttaa työskentelyäni
- Almaa on hidasta käyttää
- Almasta saan helposti tarvitsemani tiedon
- Alman käyttö on monimutkaista

**6) Voit vielä omin sanoin kertoa miten olet kokenut Alman käytön (vapaavalintainen)**

*Avoim vastauskenttä*

**7) Mitä muuttaisit Almassa? \***

*Kuvaus: Jos et muuttaisi, voit vastata "En muuttaisi"*

*Avoim vastauskenttä*

**8) Käytätkö myymälätyöskentelyssä myös Alko-äppiä? \***

- Kyllä
- En

**9) Vapaa palaute (vapaavalintainen)**

*Kuvaus: Esimerkiksi ongelmat, kehut, kehitysehdotukset tai muut mielipiteet Almasta*

*Avoim vastauskenttä*

## Alman käyttö (Ei osio)

**1) Oletko kokeillut Alman käyttöä? \***

- En, en halua
- En, en koe tarpeelliseksi
- Kyllä, omalla puhelimella
- Kyllä, työpuhelimella/tabletilla

**2) Harkitsetko Alman käyttöä tulevaisuudessa? \***

- Kyllä
- En

**3) Valitse sopivin väite koskien Alman käyttöä \***

- Alman käyttö on liian monimutkaista
- En halua ladata Almaa omaan puhelimeeni
- Hyödynnän mieluummin tietokonetta ja/tai Alko-äppiä työskentelyssä
- Almaa on liian hidasta käyttää

**4) Voit vielä omin sanoin kertoa Alman käytöstä/miksi et halua käyttää (vapaavalintainen)**

*Avoim vastauskenttä*

**5) Mitä muuttaisit Almassa? \***

*Kuvaus: Jos et muuttaisi, voit vastata "En muuttaisi"*

*Avoim vastauskenttä*

**6) Käytätkö myymälätyöskentelyssä Alko-äppiä? \***

- Kyllä
- En

**7) Vapaa palaute(vapaavalintainen)**

*Kuvaus: Esimerkiksi ongelmat, keuhut, kehitysehdotukset tai muut mielipiteet Almasta*

*Avoim vastauskenttä*