

Pirjo Stolt

Kilpailuttamisen karikot
Tekstiilihuollon kilpailuttaminen julkisessa hankinnassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu
Vestonomi
Vaatesala
Opinnäytetyö
26.4.2012

Tekijä(t) Otsikko	Pirjo Stolt Tekstiilihuollon kilpailuttaminen julkisessa hankinnassa
Sivumäärä Aika	56 sivua + 10 liitettä 26.4.2012
Tutkinto	Vestonomi (AMK)
Koulutusohjelma	Vaatetusalan koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	DI Erja Parviainen FM, YTM Pirjo Hakonen
<p>Tämän opinnäytetyön ensisijaisena tarkoituksena on ollut selvittää tekstiilien vuokrauksen ja huoltopalvelun kilpailuttamisen keskeisiä ongelmia tilanteessa, jossa kilpailutus toteutetaan julkisena hankintana. Lisäksi olen tarkastellut sitä, kuinka tarjouslähtöisesti hinnoittelu on kyetty toteuttamaan. Asiakirjojen tiukat muotovaatimukset ja dokumenttien suuri määrä tekevät kilpailuttamisesta monimutkaista. Hankintalaki kattaa vain osan julkisen alan hankintatoiminnasta eikä laissa oteta kantaa esimerkiksi sopimusehtoihin. Tutkimuksen toimeksiantaja on Tekstiilihuoltoliitto ry.</p> <p>Tutkimuksen pohjana käytetyn empiirisen aineiston olen kerännyt puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla. Aineisto on analysoitu sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Tietoa teoriaosuuteen olen poiminut alan kirjallisuudesta, hankintalaista sekä eri verkkosivuilta.</p> <p>Kyselylomakkeilla olen tavoitellut kahta kohderyhmää: Suomessa toimivia pesula-alan yrityksiä ja julkishallinnon hankintayksiköjä. Kyselyt toteutin syksyllä 2011. Lomakkeet toimitin perille sähköpostitse. Lomakekyselyiden lisäksi etsin kilpailuttamisen kompastuskiviä markkinaoikeuden antamista päätöksistä. Tekstiilihuollon hankinnan ongelmia olen koko prosessin ajan peilannut sekä hankintalakiin että omaan kokemukseeni.</p> <p>Tutkimus paljastaa, että julkisyhteisöissä hankinnan vaikeudet ilmenevät ennen muuta horjuvana toimitusvarmuutena, toimittajan kyvyssä palvella ja logistiikassa. Joskus vaikeudet ovat seurausta tilaajan toimista. Tekstiilihuollon suurimmat ongelmat liittyvät hintaan ja hinnoitteluun. Erityisesti laadun merkitys korostuu molempien osapuolten näkemyksissä. Toiminnan hyvä laatu ei synny itsestään. Siihen on tietoisesti panostettava korostamalla aktiivista yhteistyötä eri toimijoiden kesken. Jatkotutkimusnäkyviä ajatellen olisi mielekäs keskittyä nykyiseen hankintalakiin, erityisesti mahdollisuuksiin lisätä sopimuskäytännön läpinäkyvyyttä.</p>	
Avainsanat	Julkiset hankinnat, hankintalainsäädäntö, hankintaprosessi, tekstiilihuollon kilpailuttaminen, pesulapalvelut

Author(s) Title	Pirjo Stolt Invites to Tender in the Public Procurement of Textile Care
Number of Pages Date	56 pages + 10 appendices 26 April 2012
Degree	Bachelor of Fashion and Clothing
Degree Programme	Fashion and Clothing
Specialisation option	
Instructor(s)	Erja Parviainen, Msc Pirjo Hakonen, MA, MSocSc
<p>The purpose of the present thesis was to find which problems occurred in the competitive bidding for textile care when using public procurement. Also the pricing of the offers was investigated. Strict formal regulations and a great number of documents make the process of tendering problematic. The Procurement Law covers only a part of the acquisition of the public procurement. This Bachelor's thesis was made for Tekstiilihuoltoliitto (Textile Care Association Ltd).</p> <p>Searching information for the empirical section was semi-structured and based on both qualitative and quantitative methods. The work was carried out by examining the literature on the related issues as well as investigating the public procurement legislation and different Internet sources. The work contains theory of the Public Procurement, the process of procurement and a short description of textile care services with their peculiarities.</p> <p>The research material was collected by sending questionnaires by email. One of questionnaires was targeted at laundry services and the other one at the public administration of the public procurement in Finland. The questionnaires were sent in the autumn 2011. I searched for the stumbling blocks of competitive bidding and thus analyzed the decisions made by the Market Court.</p> <p>This research results indicated that the views of general government related to the difficulties present in the procurements, focused on quality, reliability of delivery and services. Procedures and logistics will also cause some problems. A major problem in the textile care services is focused on price and pricing. The importance of quality is also emphasized. High quality does not appear without efforts. It will be reached by continuous cooperation and by focusing actively on common action to correct deviation. Natural continuation of this thesis would be to find out into which direction the procurement law will be turned in the future. Especially transparency of the agreements will be increased.</p>	
Keywords	Public procurement, Procurement Law, procurement process, invite to tender in textile care, laundry services

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Taustatiedot ja tutkimuksen teoriaa	2
2.1	Käsitteet	2
2.2	Tekstiilihuoltoliitto ry	4
2.3	Työn tavoitteet ja tarkoitus	5
2.4	Tutkimusongelma	6
2.5	Kysely tutkimusmenetelmänä	7
3	Hankintalain pääpiirteet julkisten alojen hankinnoissa	9
3.1	Yleistä julkisesta hankinnasta	10
3.2	Hankintaprosessi	13
3.3	Tarjouspyyntö ja tarjous	16
3.4	Hankintapäätös ja oikeusturvakeinot	19
4	Tekstiilihuollon erityispiirteet ja kilpailuttaminen julkisena menettelynä	21
4.1	Tekstiilihuolto ja -vuokraus	22
4.2	Hygieniä tekstiilihuollossa	23
4.3	Vaatteiden ja tekstiilien suunnittelu	24
4.4	Tarjoajan arviointi ja tarjouspyynnön muita vaatimuksia	25
5	Tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston keruu	27
5.1	Aineiston keruu kyselylomakkeilla	28
5.2	Muut tutkimusaineistot	29
5.3	Reliabiliteetti ja validiteetti tutkimuksessa	30
5.4	Kyselytulokset ja niiden analysointi	31
5.4.1	Vastaajaryhmät	31
5.4.2	Hankinnan suunnittelu	32
5.4.3	Tarjouskilpailun toteuttaminen	35
5.4.4	Ehdottomat vaatimukset ja vertailuperusteiden merkitys	37
5.4.5	Hankinnan täytäntöönpano	41
5.4.6	Hankinnan tulevaisuus	43
5.4.7	Markkinaoikeuden tapaukset ja muut tietolähteet	45

6	Loppupäätelmät	47
6.1	Kilpailuttamisen karikot	47
6.2	Hankinnassa huomioitavaa	47
6.3	Kehitysehdotukset	48
6.4	Lopuksi	51
	Lähteet	54
	Liitteet	
	Liite 1. Saatekirje	
	Liite 2. Kysymykset hankintayksiköille	
	Liite 3. Kysymykset pesula-alan yrityksille	
	Liite 4. Hankinta: Kolme ongelmallisinta asiaa tekstiilihuollon kilpailuttamisessa	
	Liite 5. Pesulat: Kolme ongelmallisinta asiaa tekstiilihuollon kilpailuttamisessa	
	Liite 6. Hankinta: Kolme tärkeintä ehdotonta vaatimusta oman toiminnan kannalta	
	Liite 7. Pesulat: Kolme tärkeintä ehdotonta vaatimusta oman toiminnan kannalta	
	Liite 8. Hankinta: Kolme tärkeintä laadullista vertailuperustetta	
	Liite 9. Hankinta: Sopimuksen ehtojen ja sovittujen toimintatapojen toteutuminen	
	Liite 10. Pesulat: Sopimuksen ehtojen ja sovittujen toimintatapojen toteutuminen	

1 Johdanto

Hankintalaki ohjaa julkisten alojen hankintojen toteutuksia ja kilpailutuksia. Huolimatta yksityiskohtaisesta hankintalaista julkiset hankinnat eivät aina toteudu tarkoituksenmukaisella tavalla. Kilpailuttaminen lain mukaan tuo hankintayksiköille erilaisia vaikeita haasteita. Yhtä lailla tarjouspyyntöihin vastaaminen ei aina ole niin yksiselitteistä johtuen lain kiemuroista. Hankintalaki kattaa vain osan julkisen alan hankintatoiminnasta, eikä esimerkiksi ota kantaa hankinnan sopimusehdoista. Näyttää siltä, että kunnilla ja julkisella sektorilla on haasteena kilpailuttaessaan pesulapalvelua saada onnistunut sopimus ja luotettava yhteistyökumppanuus.

Opinnäytetyön tavoitteena onkin selvittää tämänhetkisiä tekstiilihuollon kilpailuttamisen haasteita ja ongelmakohtia: miten tehdyt sopimukset vastaavat tarjouskilpailutuksia ja miten sopimuskäytännöt saataisiin hallintaan. Toisin sanoen saadaanko sitä, mitä on kilpailutettu? Tutkimus on toteutettu Tekstiilihuoltoliitto ry:n toimeksiantona (tästä eteenpäin Tekstiilihuoltoliitto), jonka jäsenyritykset tarjoavat tekstiilivuokraus- ja huoltopalveluja. Tekstiilihuoltoliitto on huolissaan kilpailutusten onnistumisesta pesulalalla. Liitto on omissa selvityksissään havainnut, ettei tekstiilien vuokraus- ja pesulapalvelujen kilpailuttaminen aina toteudu tarkoituksenmukaisella tavalla. Ensisijainen tavoitteeni onkin selvittää ne ongelmat, jotka tunnistamalla voidaan vaikuttaa sopimuskäytäntöjen hallintaan.

Työn alussa avaan sisällön ymmärtämiseksi opinnäytetyössä käytettyjen sanojen tai käsitteiden merkitystä. Olen jakanut tutkimuksen teoriaosuuden kolmeen osaan, joissa käsittelen työn tavoitteita, tutkimustapojen teoriaa, julkista hankintaa sekä joitakin tekstiilihuollon käsitteitä. Teoriaosuuden avulla koetan pureutua julkisen hankinnan monimutkaisuuteen ja tekstiilihuollon kilpailuttamisen kipukohtiin; toisin sanoen kuljettaa lukijaa sisälle aihepiiriin. Ensimmäisessä osassa kuvaan teoreettisen viitekehyksen, tutkimusongelman sekä työn tavoitteet. Toisessa osassa keskityn julkiseen hankintaan. Kolmas osa koostuu tekstiilihuollon erityispiirteistä ja siitä, miten ne liittyvät julkisen hankinnan prosessiin. Teoriaosuuteen olen hankkinut tietoa alan kirjallisuudesta, hankintalaista sekä työ- ja elinkeinoministeriön ja Suomen kuntaliiton ylläpitämillä julkisiin hankintoihin liittyviltä Internet-sivuilta.

Tutkimuksen empiirisen osan puolestaan olen kerännyt ensisijaisesti sähköpostilla jaettulla www-pohjaisella kyselyllä. Hain kilpailuttamisen ongelma-alueista pohjatietoa myös markkinaoikeudessa esillä olleista tapauksista. Tarkastelin muun muassa sitä, mitkä seikat johtivat valitusmenettelyyn ja miten kiistoja ratkaistiin. Hinnan ja laatupisteiden keskinäisestä painoarvosta ja sen merkityksestä etsin tietoa eri Internet-sivustoilta löytyvistä tarjouspyynnöistä. Esittelen empiirisessä osassa tutkimuksen toteuttamista ja aineiston keräämistä. Toivon lukijalle mielenkiintoisia ja uusia näkökulmia avaavaa matkaa tekstiilihuollon kilpailuttamisen maailmaan!

2 Taustatiedot ja tutkimuksen teoriaa

2.1 Käsitteet

Ehdokas on toimittaja, joka on ilmoittanut hankintayksikölle osallistumishakemuksella halukkuutensa osallistua rajoitettuun menettelyyn, neuvottelumenettelyyn tai kilpailulliseen neuvottelumenettelyyn (Hankintalaki 2007/348, 5 §).

e-lomake on Internetissä sähköisesti täytettävä kyselylomake, joka voidaan lähettää omana linkkinään vastaajalle esimerkiksi sähköpostilla. Vastaukset tallentuvat Internetissä olevalle lomakkeelle siten, että pääkäyttäjä voi muodostaa tuloksista helposti erilaista infografiikkaa.

EU-kynnysarvo on EY:n hankintadirektiiveissä säädetty tietty euromäärä, jonka ylittävässä hankinnoissa on noudatettava tarkempia ja yksityiskohtaisempia menettelytapoja kuin EU-kynnysarvon alittavissa hankinnoissa (Hankintalaki 2007/348, 16 §).

Hankinta on hankintasopimuksesta ja sitä edeltävästä kilpailuttamismenettelystä käytettävä yhteisnimitys. Hankinnan katsotaan alkavan joko hankintailmoituksen julkaisemisesta tai tarjouspyynnön lähettämisestä.

Hankintamenettely on hankintalaissa mainittu tapa toteuttaa hankintakilpailua (Hankintalaki 2007/348, 5 §).

Hankintasopimus on hankintapäätöksen jälkeen tehtävä hankintaa koskeva kirjallinen sopimus, joka on tehty yhden tai useamman tarjoajan ja yhden tai useamman hankintayksikön välillä (Kuntaliitto 2012).

Hankintayksikkö on toimija, joka on velvollinen noudattamaan hankinnoissaan hankintalakia. Hankintayksiköitä ovat valtio ja kunnat toimielimineen, kuntayhtymät ja muut ylikunnalliset toimielimet, evankelisluterilainen kirkko seurakuntineen sekä ortodoksinen kirkkokunta. Lisäksi hankintayksiköitä ovat muut julkisoikeudelliset laitokset tietyin edellytyksin. (Kuntaliitto 2012.)

HILMA on työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä maksuton sähköinen hankintailmoituskanava, jossa hankintayksiköt ilmoittavat julkisista hankinnoistaan. Yritykset saavat HILMAsta reaaliaikaista tietoa käynnissä olevista hankintamenettelyistä ja ennakkotietoa tulevista hankinnoista. HILMAssa ilmoitetaan kansallisen ja EU-kynnysarvon ylittävät hankinnat. EU-ilmoituksista HILMAssa täytetään ennakkoilmoitus, hankintailmoitukset ja jälki-ilmoitukset. (HILMA 2012.)

Kansallinen menettely tarkoittaa kansallisen standardisointijärjestön hyväksymää ja yleisesti saatavilla olevaa menettelyä (Hankintalaki 2007/348, 5 §).

KL-Kuntahankinnat Oy on kuntaliiton omistama yhtiö, jonka tehtävänä on kilpailuttaa ja neuvotella puitesopimuksia asiakkailleen. Se on voittoa tavoittelematon yhtiö, jonka toimintaperiaatteena on osaamisen ja tehokkuuden lisääminen kuntahankinnoissa. (KL-Kuntahankinnat 2011).

Kontaminaatio eli epäpuhtaus tarkoittaa käytännössä sitä, että steriilistä tulee epästeriili mikrobien joutuessa paikkaan, jossa niitä ei toivota (SFS-EN 14065).

Kvalitatiivista eli ilmiön laadullisia ominaisuuksia mittaavaa tutkimusta käytetään tieteellisessä tutkimuksessa menetelmäsuuntauksena silloin, kun pyritään ymmärtämään tutkittavan kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä (Jyväskylän yliopisto 2012).

Kvantitatiivinen kuvaa ilmiön määrällisiä ominaisuuksia (Stakes 2012).

Kynnysarvot ovat hankintalaissa määritellyt euromääräiset raja-arvot, joiden mukaan määräytyy, mitä hankintalain säännöksiä hankintaan tulee soveltaa (Kuntaliitto 2012).

Markkinaoikeus (myöhemmin myös MAO) on erityistuomioistuin, joka käsittelee markkinaoikeudellisia, kilpailuoikeudellisia ja julkisia hankintoja koskevia asioita. Toimintaa johtavan ylituomarin lisäksi päätöksiä ratkaisee kaksitoista markkinaoikeustuomaria. Lisäksi markkinaoikeudessa on yhdeksän markkinaoikeussihteeriä, jotka avustavat tuomareita asioiden valmistelussa. (Markkinaoikeus 2012.)

Substanssihenkilö on oman erikoisalansa asiantuntija.

RABC (Risk Analysis and Biocontamination Control) on tekstiilihuollossa käytettävä riskianalyysin ja mikrobiologisen puhtauden valvontajärjestelmä (Venho 2005).

Toimittaja on luonnollinen henkilö, oikeushenkilö tai julkinen taho tai näiden ryhmittymä, joka tarjoaa markkinoilla tavaroita, palveluja tai rakennustyötä tai rakennusurakoita (Hankintalaki 2007/348, 5 §).

Tarjoaja on toimittaja, joka on jättänyt tarjouksen (Hankintalaki 2007/348, 5 §).

2.2 Tekstiilihuoltoliitto ry

Tutkimuksen toimeksiantajana on Tekstiilihuoltoliitto, jonka jäsenyritykset tarjoavat tekstiilivuokraus- ja pesulapalveluja. Tekstiilihuoltoliitto harjoittaa jäsentensä yleistä elinkeinopoliittista edunvalvontaa: muun muassa kilpailu-, vero-, ympäristö-, EU- edunvalvontaa. Jäsenten työmarkkinapoliittinen edunvalvonta kuuluu myös liiton tehtäviin. Liitto järjestää jäsenyrityksilleen alan koulutusta ja seminaareja sekä välittää tietoa pesuloiden kohtuullisten toimintaedellytysten turvaamiseksi. (Tekstiilihuoltoliitto ry, 2012.)

Tekstiilihuoltoliitto on Elinkeinoelämän keskusliiton (EK) jäsenyhdistyksen Kulutustavararyhmän jäsen. Tekstiilihuoltoliiton lisäksi EK:n alaisuuteen kuuluvat myös toimialaliitot Finatex Tekstiili- ja vaateusteollisuus ry sekä Kulutustavara- ja erikoistuoteteollisuus KET ry. Finatex Tekstiili- ja vaateusteollisuus ry on toimialajärjestö, jonka tehtävä

on edistää tekstiili- ja vaatetusalan kehitystä sekä vaatetusalan osaamista yhdessä alan yritysten kanssa luoden mahdollisuuksia kilpailukykyiseen liiketoimintaan. (Tekstiilihuoltoliitto ry, 2012.)

2.3 Työn tavoitteet ja tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää tekstiilien vuokrauksen ja huoltopalvelun kilpailuttamisen keskeisiä ongelmia tilanteessa, jossa kilpailutus toteutetaan julkisena hankintana. Ongelmien tunnistaminen auttaisi tuottamaan yksiselitteisiä malleja julkisten alojen hankintojen kilpailuttamisessa. Sopimuspolitiikkaa tulisi myös yhtenäistää, sillä hankintalaki ei valvo sopimuksen tekemistä ja niissä esiintyviä ongelmia. Julkinen hankinta ja tekstiilihuollon palvelun seuranta liittyvät oleellisesti omiin työtehtäviini. Pidän tutkimusta myös itselleni tärkeänä prosessina ja toivon, että tutkiessani ongelma-aluetta löydän selkeitä ratkaisuja myös omiin havaintoihini. Mielenkiintoisena bonusena olisi löytää ehdotuksia muutoksiksi hankintalakiin, jos sellaisia kyetään osoittamaan tutkimuksen avulla.

Viimevuosina markkinaoikeus on saanut tutkittavaksi useita pesulapalveluiden ja tekstiilien vuokrauksen kilpailutuksia. Suomen Kuvalehti on myös paljastunut verkkolehdistä artikkelissaan vuoden 2011 aikana tapauksia, joissa tarjoaja on antanut vääriä ja harhaanjohtavia tietoja lukuisissa tarjouksissaan asiakkailleen. Artikkelissa Tekstiilihuoltoliitto ottaa kantaa siihen, että hankinnoista vastaavien osaamista tekstiilihuollon kilpailuttamisessa tulisi vahvistaa, jotta epäonnistumisia kilpailutuksissa voitaisiin välttää. (Pöntinen, 2011.) Aiheesta löytyy useampia kirjoituksia alkuvuodelta 2011 Suomen Kuvalehden verkkosivuilla.

Hankinnan kilpailuttamisprosessi päättyy lainvoimaiseen hankintapäätökseen ja sen tuloksena syntyneeseen hankintasopimukseen (Kuntaliitto 2012). Tämän jälkeen alkaa hankinnan toteuttaminen ja sen tulosten seuranta. Tekstiilihuoltoliiton mukaan kilpailutuksen epäonnistuminen voi jopa vaarantaa pyykin mikrobiologisen turvallisuuden. Liiton mukaan nykyisen hankintalainsäädännön puutteet mahdollistavat ammattimaisen vilpillisen toiminnan, koska sopimuksen tekemisestä ei ole laissa määräyksiä. Liitto näkeekin, että julkisia hankintoja koskevaa lainsäädäntöä tulisi kehittää siten, että lain-

säädännöllä turvataan avoimuus, läpinäkyvyys ja syrjimättömyys myös itse hankintasopimuksissa. (Pöntinen, 2011.)

Tekstiilihuollolla tarkoitan tässä työssä potilas- ja liinavaatteiden sekä työasujen vuokrauspalvelun ja huollon kokonaisuutta. Tämän kokonaisuuden kilpailuttamisen toimitaketju käsittää yleensä seuraavat vaiheet:

- kuljetukset
- pesuprosessit
- viimeistelyt
- laaduntarkastus
- pakkaus/varastointi
- toimitus asiakkaille.

Lisäksi kilpailuttamisessa tulisi huomioida ympäristöasiat, hinnoittelu sekä reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden käsittely. Kaikki kilpailutuksessa huomioitavat vaiheet vaatimuksineen tulee kuvata tarjouspyynnössä objektiivisella ja selkeällä tavalla väärinkäsitysten välttämiseksi.

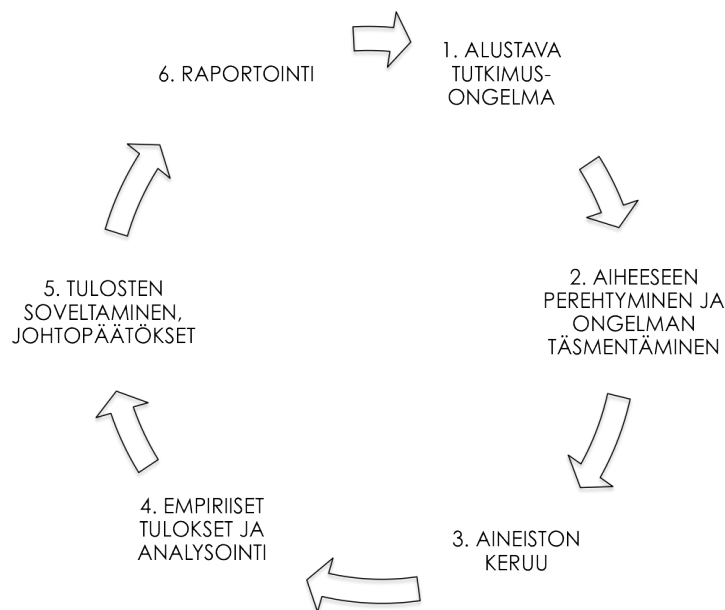
2.4 Tutkimusongelma

Ongelman asettelu on haasteellista, koska aiheesta voidaan muodostaa monia kysymyksiä: Minkälainen on toimiva tekstiilihuollon hankintakonsepti? Minkälaisia tekstiilihuollon ja pesulapalvelun laadun vertailukriteereitä kilpailutuksissa tulisi ottaa huomioon? Miten väärä tai harhaanjohtava tieto voitaisiin huomata mahdollisimman varhaisessa vaiheessa?

Rajaan tutkimusongelmakseni sen, minkälaisia ongelmia kilpailutuksissa ja sopimusten laadinnassa nykyisin ilmenee. Lisäksi keskityn selvittämään tarjouslähtöisen hinnoittelun toteutumista. Kaiken ydin on kilpailuttamisen ongelmakohtien löytäminen, jotta avoimesti voitaisiin miettiä sopimusten sisältöjä ja luotettavia sopimuskuppanuuksia siten, etteivät ne aseta kilpailutukseen osallistuneita tarjoajia syrjivään asemaan. Ilmenevät seikat huomioiden palvelun tilaajat ja toteuttajat voisivat miettiä ratkaisua laadukkaalle yhteistyölle, mikä ottaa huomioon taloudellisen ratkaisun, toimivan vaatetukseen näkökohdat ja riittävän puhtaustason.

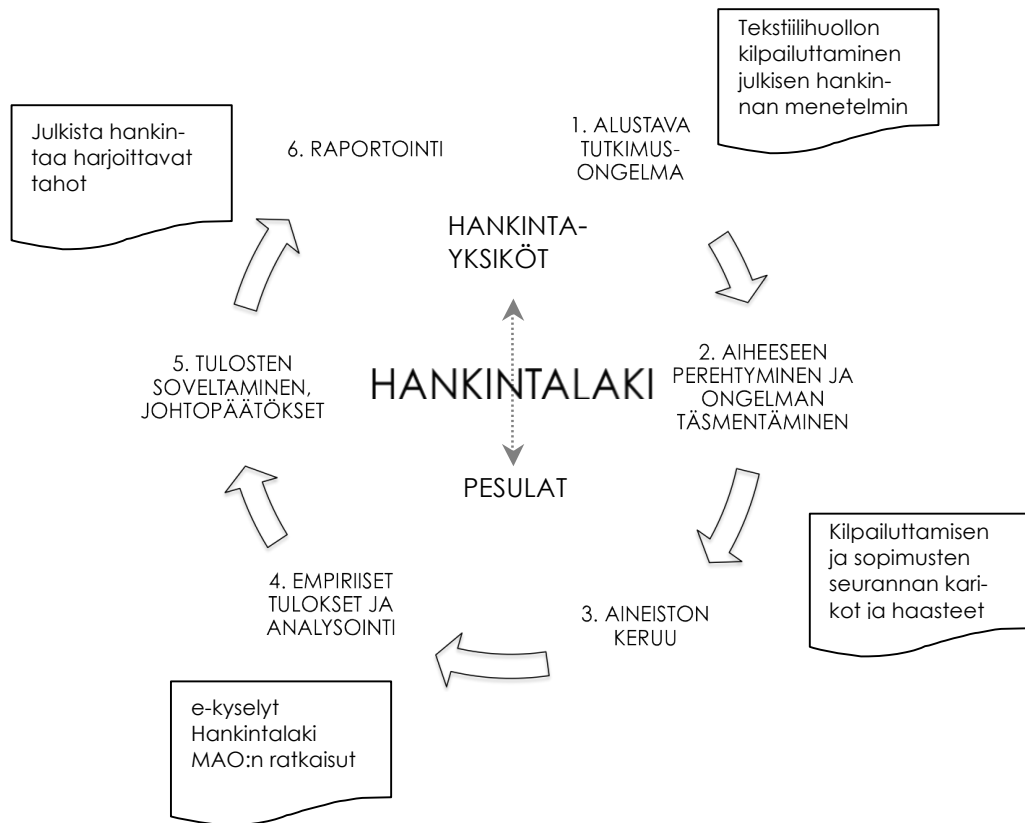
2.5 Kysely tutkimusmenetelmänä

Empiirinen tutkimus on kokonaisuus, joka sisältää toisiinsa keskinäisessä riippuvuussuhteessa olevia vaiheita. Tutkimuksen lähtökohdaksi voidaan asettaa tutkimusongelma, jonka avulla perustellaan aiheen mielekkyyttä sekä täsmällisempi tutkimuskysymys tai kysymyksiä, joihin tutkimuksessa haetaan vastauksia. Empiirisen tutkimuksen vaiheista tutkimusongelman ymmärtäminen onkin yksi tärkeimmistä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 14-15.) Kuviossa 1 kuvaan tavallisimmat tutkimusprosessin vaiheet soveltaen Hirsjärven & Hurmeen mallia. Jokainen osavaihe sisältää luonnollisesti oman prosessinsa, joita en lähde tarkemmin avaamaan.



Kuvio 1. Empiirisen tutkimuksen prosessi Hirsjärvi & Hurmeen (2001, 14) mallia soveltaen

Anttilaa (1998, 96) lainatakseni, "tutkimuskohde on useimmiten etukäteen ajateltuna suuri viidakko tuntemattomia asioita, joiden välillä ei ensi näkemältä ole selviä yhteyksiä". Tutkimuksen ymmärtämiseksi onkin sekä itselle että lukijalle hyvä tehdä visuaalisesti selväksi tutkimuksen yhteen liittyviä tekijöitä sekä sitä, mitkä tavoitteet ja oma rooli työssä ovat. Hyvä viitekehys määrittelee muun muassa tutkimuskohteen, relevantit muuttujat, kriittisen tulosten arvioinnin sekä tutkimusmenetelmät. (Anttila 1998, 432, 435.) Heikkilä (2008, 299) kuvaa viitekehystä empiiristä työtä ohjaavaksi teoriaan ja aikaisemmin tehtyjen tutkimusten ajatusrakennelmaksi. Mielestäni kaavion 1 mukainen kuvaus riittäisi työlleni viitekehyykseksi. Haluan kuitenkin lisätä joitakin tutkimusta ohjaavia oleellisia tekijöitä piirtämäni malliin (Kuvio 2).



Kuvio 2. Empiirisen tutkimuksen prosessi täydennettynä tutkimustani ohjaavilla tekijöillä

Tutkimusmenetelmänä käytän pääosin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta keräämällä ensisijaisen tutkimusaineiston kyselylomakkeilla. Analysoin tutkimusaineistoa sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia menetelmiä hyödyntäen. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen selkeimmät erot on kuvattu taulukossa 1. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkimuksen kohdetta vastaamalla useimmiten kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen? Valitsin laadullisen tutkimuksen, koska tarkastelemani aiheen tutkiminen määrällisesti ei olisi riittävää, eikä se yksinään anna tutkimusongelmaani luotettavia vastauksia. (Stakes 2012).

Mäkelän (1992, 46) mukaan laadullista tutkimusta ei tarvitse sitoa tarkasti rajattuun ja kirjattuun tutkimusaineistoon, vaan tutkija voi analyysia tehdessään palautua muista miinsa asioihin, joita hän ei ole tutkimusvaiheessa kirjannut ylös. Laadullisessa tutkimuksessa annetaan usein tilaa tutkittavien henkilöiden näkökulmille ja kokemuksille sekä perehdytään tutkittavaan ilmiöön liittyviin motiiveihin, ajatuksiin ja tunteisiin. Niitä on vaikeaa tai mahdotonta selvittää määrällisin menetelmin.

Taulukko 1. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen ero (Stakes 2012)

KVANTITATIIVINEN (määrällinen)	KVALITATIIVINEN (laadullinen)
<ul style="list-style-type: none"> - Vastaa kysymyksiin: Mikä? Missä? Paljonko? Kuinka usein? - Numeerisesti suuri, edustava otos - Ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta 	<ul style="list-style-type: none"> - Vastaa kysymyksiin: Miksi? Miten? Millainen? - Suppea, harkinnavaraisesti koottu näyte - Ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta

Tutkimuksen pohjana käytetyn empiirisen aineiston kerään puolistrukturoidun kyselylomakkeen avulla survey-tutkimuksena. Tämä tarkoittaa, että aineisto kerätään tietyin kriteerein valitulta joukolta yksilöltä tavallisesti ennakkoon tehdyllä kyselylomakkeella tai haastattelua käyttäen. Kuten Hirsjärvi & Remes & Sajavaara (2010, 134) kuvaavat, tällaisella mallilla kerätään tietoa määritetyssä muodossa joukolta ihmisiä, mikä sopii erittäin hyvin työhöni. Saadun aineiston avulla pyritään kuvaamaan, ymmärtämään ja tulkitsemaan tutkimuskohteen ilmiötä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2010, 134.) Empiirisen osan tavoitteena onkin löytää vastauksia tekstiilihuollon kilpailuttamisen yleisimpiin ongelmiin mahdollisimman kattavalta vastaajajoukolta.

3 Hankintalain pääpiirteet julkisten alojen hankinnoissa

Kuvaan tässä osassa opinnäytetyötäni hankintalain merkitystä tekstiilihuollon kilpailuttamiseen julkisella alalla. Käsittelen yleisellä tasolla sitä, mitä tarkoitetaan julkisilla hankinnoilla, mitä julkisia hankintoja tekevät hankintayksiköt ovat ja miten lainsäädäntö ohjaa julkisia hankintoja. Yksinkertaistan asioita sekä rajaan ulkopuolelle lain piiriin kuuluvat erityisalajat ja -piirteet, sillä en näe niillä olevan merkitystä tälle tutkimukselle. Tarkoitukseni ei siis ole kuvata koko hankintalakia, vaan tärkeimmät pääpiirteet tekstiilihuollon kilpailuttamisen ymmärtämiseksi.

Julkisissa hankinnoissa on kyse hankintojen kilpailuttamisen menettelyistä ja niihin liittyvistä oikeusturvakeinoista. Pulmana hankintalain kuvaamisessa on lain laajuus. Lainsäädäntö myös muuttuu aika ajoin tuoden uusia velvoitteita. Lain tunteminen on tärkeää kaikille niille osapuolille, jotka ovat mukana julkisten hankintojen hankintaprosessissa niin hankinnan tekijänä kuin tarjoajanakin. Lundströmin (2011, 150) mukaan hankinta-

lainsäädäntö ohjaa hankintaprosessin eräänlaiseksi kilpailuttamisen tempuradaksi, vaikka prosessiin kuuluu tarjouskilpailun lisäksi muutakin. Etenkin palvelusopimuksissa tulisi kiinnittää huomiota kumppanuussuhteeseen toimivan yhteistyön saavuttamiseksi eikä mieltää sitä niinkään kumppanuussuhteiden miellyttämiseksi.

Tarjoajan roolissa olevien yritysten on tärkeää tiedostaa, että hankintaprosessi julkisissa hankinnoissa poikkeaa paljon yksityisten yritysten välisestä tarjouskilpailusta. Kun yksityisellä sektorilla sopimuksen hiominen alkaa vasta tarjousten vastaanottamisen jälkeen, julkisen sektorin sopimuksen sisältö ja ehdot hiotaan pääpiirteittäin valmiiksi jo tarjouspyyntöä laadittaessa. Tämä lienee karkeasti ajatellen suurin ero näiden eri sektoreiden kilpailuttamisessa.

Olen pyrkinyt kuvaamaan hankintalaista tutkimukseeni vaikuttavat oleellimmat piirteet, jotka olen **tummentanut otsakkeeksi** selkeyttämään lukemista.

3.1 Yleistä julkisesta hankinnasta

Julkisia hankintoja ohjaa laki 30.3.2007/348 julkisista hankinnoista. Hankintalakia ei kuitenkaan sovelleta lain 7 §:ssä kuvattuihin hankintoihin, kuten salassa pidettäviin, joiden toteuttaminen edellyttää lakiin perustuvia erityisiä turvatoimenpiteitä. Lakia ei myöskään toteuteta hankintoihin, joiden kohde soveltuu pääasiallisesti sotilaalliseen käyttöön sekä joihinkin muihin erityisiin seikkoihin. (Hankintalaki 2007/348, 7 §.)

Suomen hankintalainsäädäntö perustuu EY:n perustamissopimukseen sekä asiaa koskeviin hankintadirektiiveihin. Hankintalaki uudistui vuonna 2007 perusteellisesti ja siihen on tehty muutoksia vuonna 2010. (Oksanen 2010, 7.) Joitakin muutoksia on tullut myös vuoden 2012 alussa (Hankintalaki 16 §). Julkisia hankintoja koskee yleinen kilpailuttamisvelvoite, joka edellyttää, että hankinnat kilpailutetaan tietyin väliajoin.

Hankintalaki koskee julkisen alan tavaroiden ja palveluiden ostamista, vuokraamista tai siihen rinnastettavaa toimintaa sekä urakalla teettämistä taloudellista vastiketta vastaan. Ainoastaan kilpailuttaminen paljastaa markkinoilla olevan tarjonnan ja sen hinnan. Kilpailuttaminen tulisikin nähdä mahdollisuutena ja positiivisena toimintana, sillä tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä, edistää laadukkaiden hankintojen

tekemistä sekä turvata tarjoajien tasapuolisuutta tarjouskilpailuissa. Julkisen hankinnan kilpailuttamiseen liittyviä määritteitä ovat lisäksi avoimuus, tasapuolisuus ja julkisuus. Hankintamenettelyn avoimuus ja tasapuolisuus edellyttävät, että tarjoajat tietävät jo tarjouksia laatiessaan, millä seikoilla on merkitystä tarjouskilpailua ratkaistaessa. (Hankintalaki 2007/348, 1 § - 2 §.) Mielestäni hankintalaki antaakin hankintayksikölle välineet, joita oikein käyttäen ne auttavat hyödyntämään kilpailuolosuhteita tehokkaasti sekä viime kädessä luomaan hankintayksikölle kustannustehokkaan loppuratkaisun.

Tutkin opinnäytetyöni aihetta sekä hankinnan että tekstiilihuollon näkökohdista. Yleisesti ottaen palveluiden hankintojen toteuttamista erityisesti ensikertaisissa kilpailuttamisissa voivat vaikeuttaa tarpeen riittämätön selvittäminen, tarjonnan vähyyys ja markkinoiden vähäinen tunteminen. Lain mukaisen toiminnan tulee kuitenkin olla hankinnan perustana, sillä hankintalaki määrittelee hankintayksikölle kilpailuttamisvelvollisuuden. Kuten Hyvönen & Kess & Piisi & Tuomela & Uotila (2007, 47) toteavat, voi tällainen julkisen hankintayksikön kilpailuttamisvelvollisuus tulla yllätyksenä joillekin yksityisille tarjoajille.

Hankintayksiköt

Hankintalain 6 § määrittelee laissa tarkoitetut hankintayksiköt ottaen kantaa näin ollen kaikkien viranomaisten ja tiettyjen viranomaisiin verrattavien yksiköiden hankintoihin:

1. Valtion, kuntien ja kuntayhtymien viranomaiset
2. Evankelisluterilainen ja ortodoksinen kirkko
3. Valtion liikelaitokset
4. Julkisoikeudelliset laitokset

Hankintalakia sovelletaan minkä tahansa tahon tekemiin hankintoihin, silloin kun kohdissa 1-4 tarkoitetut hankintayksiköt tukevat hankintaa yli puolet sen arvosta (Hyvönen ym. 2007, 37).

Julkisia hankintoja voidaan järjestää myös käyttämällä niin sanottuja yhteishankintayksiköitä tai hankintarenkaita, jotka kilpailuttavat hankinnat lain edellytysten mukaan edellä kuvattujen viranomaisten puolesta. Näille hankintakanaville on myös omat vaatimuksensa, jotta hankintaa voidaan pitää lain mukaisesti toteutettuna. Yhtenä edelly-

tyksenä on, että yhteishankintayksikkö on perustettu tai säädetty nimenomaan hoitamaan mainittuja tehtäviä. (Hyvönen ym. 2007, 62-64.)

Hankinnan kynnsarvot

Laki myös määrittelee, minkä suuruiset hankinnat luetaan julkisia hankintoja säätelevän lain piiriin sekä miten tulevan hankinnan arvo tulee määritellä. Näistä käytetään hankintalakiin perustuvaa nimitystä kynnsarvot. Hankinnan ennakoitu kokonaisarvo on määriteltävä kunnallisissa hankinnoissa koko tulevan sopimuskauden ajalta, sillä tällä on merkitystä kilpailuttamisen menettelytavan valintaan. Mahdolliset optio- ja lisäkaudet tulee myös huomioida laskentatavassa. (Kuntaliitto 2012.)

Vaikka kokonaishankinta onkin mahdollista toteuttaa erillisinä osina, sitä ei kuitenkaan saa kilpailuttamisveloitetta ja lakia välttääkseen pilkkoa pienempiin kokonaisuuksiin. Pilkkomisohje on yleensä huomioitu kuntien hankintaohjeissa, koska sillä on myös erityinen merkitys virkamiesten euromääräisten toimivaltuuksien riittävyttä tarkasteltaessa. (Kalima & Häll & Oksanen 2007, 67-70.) Kansallisten kynnsarvojen alle jäävät hankinnat ovat hankintayksikön oman ohjeistuksensa varassa kuitenkin siten, että julkisilla varoilla tehdyt hankinnat toteutetaan aina mahdollisimman taloudellisesti ja suunnitellusti (Kuntaliitto 2012). Oma kokemuksenikin on osoittanut, että kunnat pääsääntöisesti luovat kirjalliset ohjeet niin alle 30 000 euron arvoisiin pienhankintoihin kuin lain säätelemiin hankintoihinkin.

Kuvaan taulukossa 2 julkisten hankintojen jaottelua ryhmiin niiden hankinta-arvon perusteella ilman arvonlisäveroa. (Hankintalaki 15 §, 16 §). En sisällytä taulukkoon lain 12 §:n erityisaloja. Hankintalaki ei ohjaa alle 30 000 euron hankintoja.

Taulukko 2. Julkisten hankintojen jako ryhmiin hankinta-arvon perusteella (Kuntaliitto 2012).

KANSALLISET KYNNYSARVOT (HANKINTALAIN 15 §)	
Hankintalaji	Kynnsarvo (euroa)
Tavara- ja palveluhankinnat	30 000
Käyttöoikeussopimukset	30 000
Suunnittelukilpailut	30 000
Liitteen B (ryhmä 25) terveydenhoito- ja sosiaalipalvelut ja koulutuspalvelut yhteishankintana	100 000
Rakennusurakat ja käyttöurakat	150 000

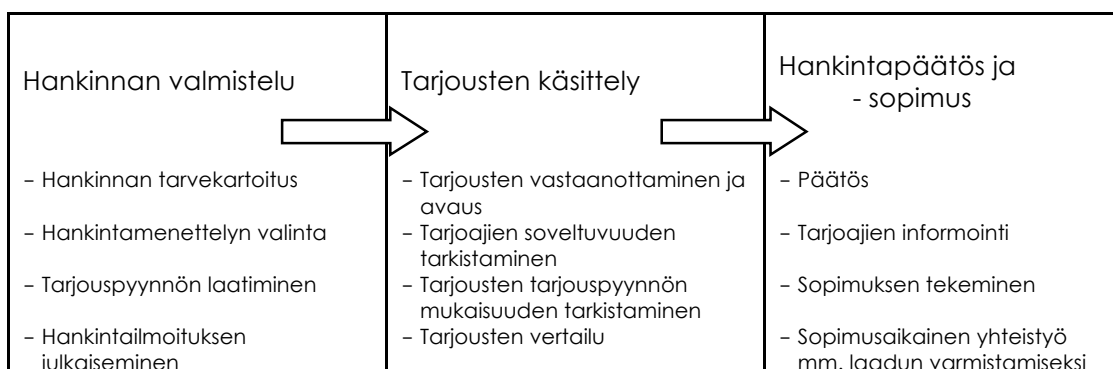
EU-KYNNYSARVOT (HANKINTALAIN 16 §)		
Hankintalaji	Kynnysarvo (euroa)	
	Valtion keskushallintoviranomainen	Muut hankintaviranomaiset
Tavarahankinnat ja palveluhankinnat *)	130 000	200 000
Rakennusurakat, Käyttöoikeusurakat	5 000 000	5 000 000
Suunnittelukilpailut	130 000	200 000

*) Opinnäytetyön kyselyissä on käytetty 1.1.2010 voimassa ollutta 193 000 €:n arvoa.

3.2 Hankintaprosessi

Hankintaprosessilla tarkoitetaan julkisen hankinnan kilpailuttamisen eri vaiheita ja siinä noudatettavia menettelytapoja ja käytäntöjä. Onnistunut hankintaprosessi päättyy hankintasopimuksen tekemiseen. (Kuntaliitto 2012.) Suomen Yrittäjät (2007, 3) kuvaa hankintaprosessin kolmivaiheisena, mikä alkaa hankinnan valmistelulla, jatkuu tarjousten käsittelyllä ja päättyy hankintapäätökseen sekä sitä seuraavaan hankintasopimukseen. Tällaisen prosessin sisältö on esiteltyä taulukossa 3.

Taulukko 3. Hankintaprosessin kuvaus (Julkiset Hankinnat -opas yrityksille 2007)



Kuviossa 3 kuvaan julkisen hankinnan kilpailuttamisen yksinkertaistetun prosessin etenemisen pääpiirteissään hankintayksikön näkökulmasta. Hankintaprosessi käynnistään hankinnan suunnittelulla, tarjouspyyntöasiakirjojen laatimisella ja hankinnasta ilmoittamisella. Hankinnalle tulee olla tarve tarkoittaen sitä, ettei hetken mielihohteesta tulisi tehdä hankintoja. Hankintalain mukaan hankintayksiköiden tulee järjestää hankintatoimintansa niin, että hankinnat toteutetaan mahdollisimman taloudellisesti ja suunnitelmallisesti sekä mahdollisimman tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina ympäristönäkökohdat huomioiden. (Kuntaliitto 2012.) Ympäristönäkökohdat tulisi huomioida

sellaisella tavalla, että ne todellisuudessa ja konkreettisesti vaikuttavat asioihin olematta pelkkä muodollisuus tarjouspyynnössä.



Kuvio 3. Julkisen hankinnan pelkistetty prosessi Within (2011) näkemystä mukaillen

Lähtökohta lain mukaisesta kilpailuttamisesta on, että hankintayksikön tulee pääsääntöisesti järjestää aina tarjouskilpailu, jos tavara- tai palveluhankintaa ei tehdä omana työnä, jos hankinnankohteesta ei ole voimassa olevaa sopimusta ja aina kun niin sanottu kansalliset kynnyksarvot täyttyvät. (Hankintalaki 30.3.2007/348, 2 §, 16 §.) Tässä tarkoitetaan sellaisia tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankintoja, joita valtio, kunnat ja kuntayhtymät, valtion liikelaitokset sekä muut hankintalainsäädännössä määritellyt hankintayksiköt tekevät oman organisaationsa ulkopuolelta. Hankintalaki sääntelee kilpailuttamisen menettelytapoja. Laki ei velvoita hankkimaan ulkopuoliselta. (Kuntaliitto 2012.) Omana työnä teettäminen tarkoittaa esimerkiksi sitä, että kunnan omistaman pesulan toimintaa ei tarvitse kilpailuttaa.

Hankinnan suunnittelu

Julkiset hankinnat tulisi tehdä ammattitaidolla, osaavasti ja järkevästi taloudelliset näkökohdat huomioiden. Huolellisella hankinnan suunnittelulla saadaan tietoa vallitsevista

markkinoista ja potentiaalisten toimittajien periaatteista, mikä on tärkeää tarjouspyynnön laatimisessa. Sekä toimittajakentän että tarjonnan tunteminen ja ennakkoon selvittäminen nopeuttaa tarjousprosessia. (Kuntaliitto 2012.)

Hankinnasta ilmoittaminen

Hankinnasta ilmoittaminen on hankintalain mukaan pakollista kansallisen kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa (Hankintalaki, 15 § ja 16 §). Julkisten hankintojen avoimuuden periaate edellyttää, että hankinnasta tiedotetaan avoimesti ja riittävän laajasti. Ilmoitusmenettely velvoittaa hankintayksiköitä ja laiminlyönti voi pahimmillaan johtaa hankintapäätöksen kumoamiseen markkinaoikeudessa.

Ilmoittaminen tehdään sähköisessä hankintailmoittamisjärjestelmässä osoitteessa www.hankinta-ilmoitukset.fi, mikä on työ- ja elinkeinoministeriön ylläpitämä maksuton, julkisten alojen hankintojen sähköinen ilmoituskanava. (Hyvönen ym. 2007, 130). Lisäksi EU-tasoisista kilpailutuksista tulee tehdä eräitä muita kilpailutukseen liittyviä ilmoituksia, joita en tarkemmin kuvaa tässä. Ilmoittamismenettelyllä luodaan avoimuutta, koska kuka tahansa voi antaa tarjouksen edellyttäen, että hankintayksikön määrittelemät ehdottomat vaatimukset ym. kriteerit täyttyvät.

Hankintamenettely

Hankintojen kilpailuttaminen on menettely, jossa hankintayksikkö ilmoittaa julkisesti tulevasta tavarasta, palvelusta tai urakan hankinnasta. Hankintamenettelyillä halutaan vaikuttaa siihen, kuinka avointa ja laajaa hankinnan kilpailuttaminen on. Hankinnan kilpailuttamisessa voidaan käyttää erilaisia menettelytapoja, joita hankintalaki myös ohjaa. Hankintayksikölle tarkoituksenmukaisin menettelytapa määräytyy hankinnan sisällön, luonteen ja laadun mukaan. Menettelyjen käytössä on myös eroja riippuen siitä, onko kysymyksessä EU-kynnysarvon ylittävä vai alittava hankinta. (Kuntaliitto 2012.) Julkisten hankintojen toteuttamisessa käytetään ensisijaisesti avointa tai rajoitettua hankintamenettelyä, mutta käytettävissä on hankintalaissa säädetyissä tilanteissa myös muita tapoja.

Hankintamenettely voi olla yksi- tai kaksivaiheinen, joista aikaisemmin mainitsemani avoin menettely on yksivaiheinen ja sitä voidaan käyttää kaikissa hankinnoissa. Avoin menettely lienee kaikkein yleisin tapa järjestää kilpailutus ja sopii hyvin myös tutkimuksen kohteena olevan tekstiilihuollon kilpailuttamiseen. Avoimessa menettelyssä hankintayksikkö julkaisee hankinnasta hankintailmoituksen HILMAssa, johon mahdollisimman moni potentiaalinen ehdokas voi jättää tarjouksen. Tällaisessa menettelyssä ehdokkaiden määrää voi myöhemmin rajata vain etukäteen määriteltyjen niin sanottujen kelpoisuusehtojen perusteella. (Kalima ym. 2007, 126.)

Kaksivaiheisista hankintamenettelyistä mainittakoon vain rajoitettu menettely. Tämä menettely tarkoittaa tarjouskilpailua, jossa ehdokkaiden määrää rajataan ennen varsinaista tarjouskilpailua. Kilpailutukseen mukaan haluavat ehdokkaat jättävät hankintayksikön julkaisemaan hankintailmoitukseen osallistumishakemuksen. Näiden joukosta hankintayksikkö valitsee ne ehdokkaat, joilta pyydetään varsinainen tarjous. Tämän avulla hankintayksikkö voi tarjousvertailun keventämiseksi rajata ennakolta tarjousten määrää, koska ainoastaan hankintayksikön valitsemat ehdokkaat voivat tehdä tarjouksen hankintaan liittyen. (Kalima ym. 2007, 98-99.)

3.3 Tarjouspyyntö ja tarjous

Hankintayksikkö kertoo ilmoituksessa ja sitä tarkentavassa tarjouspyynnössä, mitä hankitaan ja millä perusteella tarjous valitaan. Tarjouspyyntö on lopullinen julkaisemisen jälkeen, eikä sen jälkeen siihen voi lisätä eikä siitä voi poistaa mitään. On helppo yhtyä Hyvösen ym. (2007, 164) näkemykseen siitä, että tarjouspyynnön laatiminen onkin koko hankintaprosessin keskeisin vaihe. Kaikki valintaperusteet on kerrottava ennakolta ja vain näitä perusteita voidaan käyttää tarjoajaa arvioitaessa eli valittaessa.

Edellä kerrottu tarkoittaa käytännössä sitä, että tarjouspyynnön sisällön liitteinen on oltava niin selkeästi kuvattu, että sen pohjalta kaikki tarjoajat voivat antaa keskenään yhteismitallisia eli vertailukelpoisia tarjouksia. Tarjouspyyntöä voidaan poikkeuksellisesti täsmentää, jos sen tarkoituksena on saada tarjoukset vertailukelpoiksi. Tämä on tehtävä avoimesti ja vaarantamatta tarjoajien tasapuolista kohtelua. Usein kuitenkin tarjouspyynnön epäselvyys ja tulkinnanvaraisuus voi oikeuskäytännössä aiheuttaa kilpailutuksen uusimiseen. (Hyvönen ym. 2007, 164, 198.)

Tarjouspyynnössä tulee esittää kaikki oleelliset hankintaan liittyvät vaatimukset ja ehdot. Siinä kuvataan vähintään hankinnan kohde, ilmoitetaan ehdokkaiden ja tarjoajien kelpoisuuteen liittyvät vähimmäisvaatimukset sekä niiden arvioimiseksi tarvittavat lisäselvitykset. Lisäksi kuvataan kaikki valintaan vaikuttavat vertailuperusteet, tarjouksen jättämiseen liittyvät tiedot ja ohjeet sekä se, perustuuko valinta halvimpaan hintaan vai niin sanottuun kokonaistaloudelliseen edullisuuteen. Hankintalain 41 § kuvaa tarjouspyynnön sisällön yksiselitteisesti. (Hankintalaki 2007/348.)

Kalima ym. (2007, 167) kuvaa myös sen, miten tarkkaa tarjousasiakirjojen käsittely on. Kirjeinä toimitetut tarjoukset säilytetään avaamattomina, kunnes ne avataan tilaisuudessa, joka ei yleensä ole julkinen. Avaamistilaisuus pidetään mahdollisimman pian tarjouskilpailun päätyttyä ja siitä laaditaan pöytäkirja. Pöytäkirjaan tulee muun muassa lyhyt kuvaus kilpailutuksesta, tiedot tarjousten toimittajista, tarjousten saapumisajankohta ja kahden mukana olevan avaajan allekirjoitukset. Myöhästyneet eli tarjouskilpailussa määrääjän jälkeen saapuneet tarjoukset tulee palauttaa lähettäjäille avaamatta. Laki mahdollistaa tarjousasiakirjojen lähettämisen myös sähköisesti. Myös nämä käsitellään avaustilaisuudessa ja ne vastaanotetaan sekä käsitellään yhtä huolellisesti kuin suljetuissa kirjeissä tulleet tarjoukset.

Ehdokkaiden ja tarjoajien kelpoisuusvaatimukset

Tarjoajien soveltuvuudesta säädetään hankintalain 71 §:ssä. Hankintayksikölle on tärkeää, että tulevalla sopimuskumppanilla on riittävät edellytykset ja laatuvaatimukset tulevan hankinnan toteuttamiseen. Tällä on myös vaikutusta hankintaprosessin onnistumiselle, mistä johtuen hankintayksikölle on annettu oikeus varmistaa tarjoajan tosiasiallinen kyky suoriutua hankinnan toteuttamisesta. (Hyvönen ym. 2007, 142-143.) Hankintayksikkö voi siis asettaa vaatimuksia ehdokkaiden ja tarjoajien rahoitukselliselle ja taloudelliselle tilanteelle, tekniselle suorituskyvylle ja ammatilliselle pätevyydelle. Soveltuvuusvaatimusten tulee olla puolueettomia eivätkä ne saa vaarantaa ehdokkaiden tai tarjoajien tasapuolista kohtelua. (Kuntaliitto 2012.)

Hankintayksikön tarjouspyynnössä määrittämät kelpoisuusvaatimukset tarkastetaan, minkä jälkeen kelvolliseksi katsotut tarjoajat pääsevät tarjouskilpailun seuraavaan vai-

heeseen. Tarjouspyynnön vastaisia tarjouksia ei saa hyväksyä mukaan vertailuun. Hylkääminen voi perustua pakottaviin syihin (esimerkiksi lahjonta, veropetos) tai harkinnanvaraisiin syihin (esimerkiksi konkurssi, vahvistettu velkasaneeraus). Hylkääminen on paitsi hankintayksikön oikeus, myös velvollisuus. Tällä menettelyllä turvataan tasapuolisuutta ja syrjimättömyyttä, mikä on lain yksi alkuperäinen tarkoitus. (Hyvönen ym. 2007, 253-257.)

Tarjousten vertailuperusteet ja vertailu

Pääsääntönä on, että lain mukaan julkiset hankinnat on tehtävä mahdollisimman edullisesti. Edullisuus voi tarkoittaa kahta asiaa asetettaessa tarjoajia paremmuusjärjestykseen: valitaan hinnaltaan halvin tai kokonaistaloudellisesti edullisin. Kokonaistaloudellisesti edullisuus tarkoittaa sitä, että tarjouksen vertailuperusteina voidaan hinnan lisäksi käyttää erilaisia laatua kuvaavia seikkoja, kuten teknisiä ansioita, esteettisiä ja toiminnallisia ominaisuuksia, ympäristöystävällisyyttä, käyttökustannuksia, kustannustehokkuutta, myynnin jälkeistä palvelua ja teknistä tukea, huoltopalveluja ja toimitusaikaa. Hankintalaki jättää hankintayksikölle harkintavaltaa kokonaistaloudellisen edullisuuden vertailuperusteiden määrittämisessä ja soveltamisessa. (Hankintalaki 2007/348.)

Tarjouspyynnössä kuvataan kaikki edellä mainitut tarjousten arvioinnissa käytettävät merkitykselliset vertailuperusteet, minkä pohjalta hankintayksikkö suorittaa valinnan. Vertailussa voi käyttää vain ja ainoastaan niitä kriteereitä, jotka tarjouspyynnössä on ilmoitettu. (Kalima & kumpp. 2007, 203.) Vertailuperusteiden tarkoitus on asettaa tarjoukset paremmuusjärjestykseen, joista parhaimman pistemäärän saanut tarjous valitaan hankinnan toteuttajaksi ja kyseisellä yrityksellä tulisi olla paras kyky toteuttaa hankinta.

Vertailuperusteita ilmoitettaessa niissä kuvataan myös niiden keskinäinen suhteellinen painotus. Käytännössä hankintayksikkö luo selkeän pistejärjestelmän, jonka mukaan vertailuperusteet pisteytetään. Vertailussa on ilmentävä, mistä tarjoavien yritysten piste-erot johtuvat. Oleellista on muistaa, että arviointiin vaikuttavat tekijät ja pisteytys laaditaan jo tarjouspyyntöön (esimerkiksi omana liitteenään). Pisteytettäessä laadullisia tekijöitä on nämä arviointiperusteet on laadittava objektiivisesti, eli niiden on oltava jollakin tavalla mitattavia. Vertailuperusteet eivät saa olla myöskään mielivaltaisia tai

syrviviä tai muutoin yhteisöoikeuden vastaisia. Niiden on liityttävä välittömästi hankinnan kohteeseen ja oltava taloudellisesti merkittäviä. Hinnalle ei myöskään saa antaa liian vähäistä painoarvoa. Aikaisemmin korostettiin hankintahinnan halpuutta, mutta nykyään kokonaistaloudellinen edullisuus on keskeisin valintaperuste. Pelkkä hinta valintaperusteena ei ole perusteltu, koska hankintahinta on ainoastaan yksi kustannuserä tuotteen elinkaaresta. (Kalima ym. 2007, 203-204, Hyvönen ym. 2007, 183-184.) Hankintalain 63 §:ssä säädetään poikkeuksellisen alhaisten tarjousten käsittelystä seuraavaa:

Hankintayksikkö voi hylätä hankinnan laatuun ja laajuuteen nähden hinnaltaan poikkeuksellisen alhaisten tarjouksen. Hankintayksikön on kirjallisesti pyydettävä tarjoajilta kirjallista selvitystä tarjousten perusteista ennen tarjouksen hylkäämistä.

3.4 Hankintapäätös ja oikeusturvakeinot

Hankintalain 10. luku kuvaa sen, miten hankintaa koskevat päätökset ja hankintasopimus tulee tehdä. Hankintamenettelyn päättävästä ratkaisusta tehdään kirjallinen hankintapäätös perusteluineen ja se toimitetaan niille tarjoajille, joita asia koskee. Päätöksestä tai siihen liittyvistä asiakirjoista on käytävä ilmi ratkaisuun olennaisesti vaikuttaneet seikat, joita ovat ainakin ehdokkaan, tarjoajan tai tarjouksen hylkäämisen perusteet sekä ne perusteet, joilla hyväksytyjen tarjousten vertailu on tehty. Päätöksestä tulee siis ilmetä olennaiset tiedot tarjouskilpailun ratkaisun tuloksista sellaisella tarkkuudella, että tarjoaja voi päätöksen ja sen perustelujen nojalla arvioida, onko hankintamenettelyssä noudatettu lain velvoitteita. (Hankintalaki 2007/348, 73 § - 75 §.)

Päätökseen liitetään mukaan muutoksenhakuosoite ohjeineen, johon päätökseen tyytymätön tarjoaja voi jättää tiettyjen määräaikojen puitteissa valitushakemuksensa. Käytännössä tämä tarkoittaa valitushakemuksen jättämistä lain piiriin kuuluvissa hankintapäätöksissä markkinaoikeuteen ja lain ulkopuolelle jäävissä hankinnoissa hankintayksikön osoittamalle viranomaiselle. Hankintalain 87 §:n 1 momentin mukaan valitus markkinaoikeuteen on tehtävä kirjallisesti 14 päivän kuluessa siitä, kun ehdokas tai tarjoaja on saanut tiedon hankintaa koskevasta päätöksestä valitusosoituksineen. Kokonaisuultaan kansallisen kynnysarvon alittavissa hankinta-asioissa toimitaan päätöksen osalta kuntalain 95 §:n mukaisesti. (Hyvönen ym. 2007, 272-277.)

Jos markkinaoikeudelle jätetty valitushakemus ratkeaa siten, että hankinta tulee kilpailuttaa uudelleen ja mikäli hankintayksikkö aikoo edelleenkin toteuttaa kysymyksessä olevan hankinnan julkisena hankintana, tulee hankintayksikön tehdä uusi perusteltu hankintapäätös. Siinä on otettava huomioon MAO:n aikaisemmin antaman päätöksen osoittamat asiat.

Hankintaoikaisun tekeminen

Hyvönen ym. (2007, 216) vertaavat hankintayksikön toimintaa ja päätöksentekoa ikään kuin tuomarin toimintaan, jossa hankintayksikön puolesta päätöksiä tekevät henkilöt joutuvat arvioimaan tarjouskilpailutuksessa asetettujen ehtojen täyttymistä sekä tarjoajien paremmuutta kuitenkin pysyen hankintalainsäädännön piirissä. Mainitsen hankintaoikaisusta vain lyhyesti sen, mitä hankintalain 80 § kuvaa:

Hankintayksikkö voi itse poistaa virheellisen päätöksensä tai peruuttaa muun hankintamenettelyssä tehdyn ratkaisun, jolla on oikeudellisia vaikutuksia ehdokkaiden tai tarjoajien asemaan, ja ratkaista asian uudelleen (*hankintaoikaisu*), jos päätös tai muu hankintamenettelyssä tehty ratkaisu perustuu lain soveltamisessa tapahtuneeseen virheeseen.

Hankintalaki ei anna helppoa mahdollisuutta korjata epäonnistunutta tarjousprosessia. Hankintaoikaisukaan ei ole yksinkertainen ja siihen kuluu turhaa aikaa. Koska epäselvillä tarjouspyynnöillä on myös riskinä johtaa lopullinen hankintapäätös markkinaoikeuden arvioitavaksi, on hankintayksikössä syytä syventyä huolella tarjouskilpailun valmisteluun ennen lopullisten kilpailutusasiakirjojen julkaisua.

Hankintasopimus

Hankintasopimus ei synny pelkällä tarjouksen hyväksymisellä, vaan hankintasopimus tulee tehdä hyväksymistoimella, jossa allekirjoitetaan sopimus. Sopimuksen syntymiselle on myös omat määräajat, joilla on merkitystä käytettävissä olevien oikeussuojakeinojen kannalta. EU-kynnysarvon ylittävissä hankinnoissa hankintasopimusta ei saa tehdä ennen kuin hankintapäätöksen tiedoksiannosta on kulunut hankintalaissa säädetty odotusaika. (Kalima ym. 2007, 233.) Tämä odotusaika käynnistyy hankintapäätöksen tiedoksisaannista, mitä sähköinen tiedoksianto lyhentää.

Hankintamenettelyn julkisuus

Hankintalain esittelyn lopuksi kerron vielä muutamalla sanalla hankintamenettelyn julkisuudesta sekä hankinta-asiakirjojen julkiseksi tulemisesta. Viranomaisten toiminnasta ja asiakirjojen julkisuudesta sekä salassapidosta säädetään viranomaisten julkisuudesta annetussa laissa (621/1999). Hankintalaissa viitataan hankinta-asiakirjojen julkisuuden osalta julkisuuslain säännöksiin. Julkisuuslain 1 § määrittelee viranomaisten asiakirjat julkisiksi, ellei niistä erikseen muuta säädetä. Tämä tarkoittaa, että kenellä tahansa on oikeus saada tietoa sellaisesta viranomaisen asiakirjasta, mitä ei ole säädetty salaiseksi ja on tullut julkiseksi julkisuuslain mukaan. (Hyvönen ym. 2007, 280-292.)

Kilpailutuksessa mukana olleilla tarjoajilla on oikeus saada tietoa hankintapäätöksen tekemisen ja tiettyjen määräaikojen jälkeen muiden antamista tarjouksista, jos niihin ei sisälly ammattisalaisuuksia. Asiakirjojen salassapito perustuu laissa määrättyyn salassapitoperusteeseen; tarjouksen kokonaishinta ei ole koskaan liikesalaisuus. Hankintayksikön on kuitenkin useimmiten itse vaikea määrittellä tarjoajien asiakirjojen sisällöistä julkisuuslain 24 §:n mukaisia liike- ja ammattisalaisuuksia, jotka kuuluvat ehdottoman salassapitovelvoitteen piiriin. Tämän vuoksi tarjoajia edellytetäänkin itse merkitsemään tarjoukseensa salassa pidettävät tiedot, ammattisalaisuudet tai tiedot, jotka julkisiksi tullessaan voisivat aiheuttaa haittaa tarjoavalle yritykselle. (Hyvönen ym. 2007, 295.)

4 Tekstiilihuollon erityispiirteet ja kilpailuttaminen julkisena menettelynä

Kuvaan tässä osassa tutkimustani lyhyesti tekstiilihuollon pääpiirteitä kilpailuttamisen näkökohdasta. Mitkä ovat tekstiilihuollon kokonaisuus, hygienia tekstiilihuollossa, vaatemallistojen suunnittelun ja tekstiilien merkitys sekä laatu-käsite? Lisäksi kuvaan joillakin esimerkeillä, miten kuvattu seikka voidaan huomioida tekstiilihuollon kilpailuttamisessa tai mitä laki määrää kyseisestä.

4.1 Tekstiilihuolto ja -vuokraus

Tekstiilihuolto käsittää tässä työssä potilas- ja liinavaatteiden sekä työasujen vuokrauspalvelun ja huollon kokonaisuuden. Edellä mainittu kokonaisuus prosessina voidaan jakaa vaiheisiin: kuljetukset – pesuprosessit – viimeistelyt – laaduntarkastus – korjaus – pakkaus/varastointi – toimitus asiakkaille. Lisäksi toiminnassa tulisi huomioida hinnoittelu sekä reklamaatioiden ja asiakaspalautteiden käsittely. Hankintalaki edellyttää myös yhä enemmän ottamaan huomioon ympäristönäkökohdat hankinnoissa. (Hankintalaki 2007/348, 2§.)

Hankintalain (2007/348, 2 §) mukaan hankintatoiminnat on pyrittävä järjestämään mahdollisimman taloudellisesti ja suunnitelmallisesti sekä mahdollisimman tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina. Tekstiilihuollon kokonaispalvelun keskimääräinen arvo julkisissa kilpailutuksissa voi nousta EU-kynnysarvon (200 000 €) suuruiseksi etenkin, jos sopimus sisältää sekä työvaatevuokrausta että potilas- ja liinavaatevuokrausta useamman vuoden sopimusajalla. Hankintayksikkö määrittelee tekstiilihuollon kilpailuttamisen kohteet ja kokonaisuuden yksikön tarpeiden ja lain hengen mukaan, mutta yksi tapa jakaa palvelut kokonaisuuksiin on seuraava:

1. Potilas- ja liinavaatteiden vuokraus ja pesulapalvelut ("laitostekstiilit")
2. Henkilökunnan kokonaisvaltainen työvaatepalvelu (tekstiilivuokraus, pesu ja huolto)
3. Asiakkaiden omien tekstiilien pesulapalvelut

Edellisten tekstiiliryhmien lisäksi suurimmat pesulayritykset yleensä vuokraavat myös vaihtomattoja, hotelli-, leikkaussali- ja siivoustekstiilejä. Lisäksi huomattava vuokrauskohde on niin sanotun raskaan teollisuuden vuokratekstiilit eli haalarit. Rajaan tutkimukseni ulkopuolelle edellä mainitut ryhmät sekä asiakaskohtaisen pyykin huoltamisen.

Hankintalaki (2010, § 31) määrittelee hankintakauden pituutta:

Puitejärjestely voi olla voimassa enintään neljä vuotta. Hankinnan kohteen välttämättä sitä edellyttäessä puitejärjestely voi olla poikkeuksellisesti kestoaltaan pidempi.

Hankintakauden pituus toimivalle palvelusopimukselle on oman kokemukseni mukaan vähintään 3-4 vuotta, mikä voidaan jakaa esimerkiksi kaksivuotiseen pääsopimukseen ja kahteen yksivuotiseen optiovuoteen, joita hankintalaki sallii palveluhankinnoissa käy-

tettävän. Riittävän pitkässä yhteistyössä palvelusopimuksessa kuvattu laatutaso tilaajan ja palveluntarjoajan kesken hioutuu toimivaksi kokonaisuudeksi.

Tekstiileiden vuokraus on muodostunut keskeiseksi toimintamalliksi laitosten ja yritysten tekstiilitarpeiden toteuttamisessa. Pesula muodostaa tekstiilihuollolle kokonaispalvelun, mikä kattaa tekstiilien hankinnan, työvaatteiden osalta sovitukset ja personoinnin yrityksen tarpeita varten, pesun ja huollon sekä varastoinnin ja jakelun vaateen koko elinkaaren ajan.

Kokonaisvaltaisen työvaatevuokrauspalvelun yleinen toimintatapa on kiintiövuokraus, jossa tilaajalle toimitetaan palvelua aloitettaessa kaikki sen tarvitsemat vaatteet, joista laskutetaan kiintiövuokraa euroa/kappale/viikko sopimuskauden ajan. Tarvittavien vaatteiden määrä on riippuvainen henkilöstön määrästä ja vaatteiden vaihtotiheydestä. Kiintiövuokrauksessa vaatteet merkitään useimmiten käyttäjäkohtaisiksi ja vaatteisiin tehdään mittamuutokset sovitustietojen perusteella. (MAO:72-73/11.)

Työasujen kaappijakelupalvelu on yksi asiakasta helpottava, vaikkakin yksikköhinnaltaan hieman kalliimpi vaihtoehto kiintiövuokrauksessa. Tässä palvelukonseptissa pesulan edustaja tuo sovituin määräajoin puhtaat vaatteet työntekijän omaan lukolliseen lokerokaappiin ja vie samalla käynnillä likaiset vaatteet niille varastuista keräilypisteistä. Riittävään henkilökohtaiseen vaatekiintiöön on tuolloin laskettava yksi käytössä oleva asu, puhtaana olevat vaihtovaatteet ja pesussa olevat kappaleet.

Toinen toimintatapa on niin sanottu tilauspalvelu, jossa yksikkö tilaa tarvitsemansa puhtaat vaatteet sovitun tilaustiheyden mukaan. Tällöin laskutus muodostuu toimitettujen tekstiilien tai vaatteiden kappalemäärän mukaan. Tilausprosessissa ei ole olemassa tilaajan hallussa olevaa vaatekiintiötä, vaan tilaaja arvioi tarvitsemiensa puhtaiden vaatteiden määrän ja tilaa ne toimittajalta. (MAO:72-73/11.)

4.2 Hygieniä tekstiilihuollossa

Pesulassa pestyjen tekstiilien aistinvarainen puhtaus on tärkeää pesula-alalle sekä palveluja käyttäville yrityksille. Pestyjen tekstiilien tulee olla miellyttävän tuoksuisia, tahrottomia, kuivia ja viimeisteltyjä. Käyttämällä oikeanlaisia toimenpiteitä ja pesuproses-

sia sekä fysikaalis-kemiallisia käsittelyjä saavutetaan riittävä mikrobiologinen puhtaus-taso. (Venho 2005, 552.)

Pesuloiden palvelukonseptit voivat perustua sertifioituun hygieniaohjelmaan sekä ISO -standardien mukaisiin toiminta- ja ympäristöjärjestelmiin: ISO 14001-ympäristösertifikaatti on ympäristöasioiden hallintaa käsittelevä kansainvälinen standardisarjan päästandardi, jossa noudatetaan sertifikaatin mukaista ympäristöohjelmaa ja joka on laajasti käytössä maailmalla ympäristöasioiden hallinnan perustana. Tavoitteena standardien ja ympäristösertifikaattien soveltamiseen laadunhallintajärjestelmissä on tuottaa asiakkaiden vaatimukset täyttäviä palveluita ja tuotteita sekä lisätä asiakastytyvyyttä. (SFS ISO 9001 2012, 6.)

Eurooppalaisella hygieniastandardilla, SFS-EN 14065:2002, kuvataan laadunhallintajärjestelmää, jolla varmistetaan tekstiilien mikrobiologinen puhtaus ja pesuprosessin laatu. Nimensä mukaisesti standardia SFS-EN 14065:2002 sovelletaan pesuloissa, joissa huollettavilta tekstiileiltä varmistetaan mikrobiologinen puhtaus tekstiilien käyttöalueilla. Terveystieteiden, elintarvikealan ja kosmetiikka-ala kuuluvat tämän standardin käyttöalueelle. (SFS-EN 14065 2003, 6, 8.) Standardi kuvaa mikrobiologisten kontaminaatioiden riskipaikkoja pesulassa. Painopiste laadussa onkin ennakoivassa puhtauden hallinnassa. Lappalaisen (2009, 134) mukaan laadunvalvontajärjestelmää valvoo pesulassa tätä varten perustettu RABC-työryhmä. Ulkopuolinen auditoija voi sertifioida laadunvalvontajärjestelmän. VTT voi myöntää kolmeksi vuodeksi kerrallaan sertifikaatin pesulan mikrobiologisen puhtauden ja laadunvarmistuksen hallintajärjestelmän toteutumisesta standardin SFS-EN 14065 mukaisena (VTT Expert Services oy 2010.)

Terveystieteiden työvaatteita tarkasteltaessa sairaalamaailmassa tehdään jatkuvasti työtä sen eteen, että potilaiden hoitamista vaikeuttavat mikrobit ja bakteerit pysyisivät hallinnassa. Tämän erikoisalan, kuten myös elintarvikealan pestäviltä materiaaleilta vaaditaan soveltuvuutensa lisäksi myös huoltoon, kustannuksiinsa ja ekologisuuteen liittyviä seikkoja, mitkä tulisi huomioida tarjouskilpailutuksissa.

4.3 Vaatteiden ja tekstiilien suunnittelu

Työvaate on ammattiryhmän tai yrityksen tunnusmerkki, millä on myös merkitystä yrityksen imagolle. Yhtenäiset, tarkoituksenmukaiset ja puhtaat työvaatteet luovat posi-

tiivista mielikuvaa käyttäjistään ja ovat tärkeä tekijä työturvallisuuden ja työssä viihtymisen kannalta. Työasujen suunnittelu on haastavaa, jotta päästäisiin laadukkaisiin ja kestäviin ratkaisuihin. Lappalaisen (2008, 130) mukaan suunnittelussa on huomioitava monia eri ominaisuuksia, joilla saavutetaan kestävä ja pestävä vaate. Varsinkin terveydenhuollossa käytettävien tekstiilien tulee kestää teollinen pesuprosessi. Käyttöympäristö, vaateen ulkonäkö, käyttömukavuus, valmistuskustannukset, huolto-ominaisuudet sekä ekologisuus tulee huomioida uuden työasun kehittämisessä.

Lappalaisen (2008, 130-132) mukaan kilpailutettaessa työvaatetusta hankintahinnaltaan halvin ei suinkaan aina ole paras vaihtoehto. Vaateen kulutuksen ja pesun kestoon voidaan vaikuttaa laadukkailla ja oikeanlaisilla materiaalivalinnoilla. Materiaalien lisäksi kaikkien lisätarvikkeiden (kuten napit, vetoketjut, ompelulangat, jne.) on kestävä samat pesu- ja huoltokäsittelyt. Vaateen käyttöominaisuuksiin vaikuttavat muun muassa materiaalivalinnat, mitoitus ja puettavuus. Myös erilaisilla viimeistelyillä on merkitystä kankaiden ominaisuuksiin. Tosin erikoisten materiaalien korkea hinta ja huono pesun kestävyys rajoittavat vielä niiden käyttöä laajemmin työvaatetuksessa.

Pesulayrityksen kannalta on merkittävää koekäyttää, koepestä ja testata uusia materiaaleja ja tuotteita riittävästi ennen niiden käyttöön ottoa. Osa testauksista on standardoituja, joiden tulokset ovat vertailukelpoisia. Pitkäaikaisempi peseminen ja käyttö tuo esille kriittisimmät muutostarpeet. Teollisessa pesuprosessissa tulee selvittää erityisesti materiaalien mittamuutokset, värinkestot ja nyppyyntyminen. (Lappalainen 2008, 133.)

4.4 Tarjoajan arviointi ja tarjouspyynnön muita vaatimuksia

Tarjoajan kelpoisuutta ja soveltuvuutta arvioitaessa pyydetään yleensä tiedot ennakkoperintärekisteriin ja kaupparekisteriin merkitsemisestä sekä todistukset, joista selviävät maksetut verot, mahdolliset verovelat, sosiaaliturvamaksut ja vakuutusyhtiöiden todistukset lakisääteisten eläke- ja työttömyysvakuutusvakuutusmaksujen suorittamisesta (Hankintalaki 2007/348). Nämä todistukset pyydetään lähes poikkeuksetta kaikissa julkisissa kilpailutuksissa.

- *Edellisten selvitysten lisäksi tarjoajalta voidaan pyytää referenssejä vastaavasta palvelusta, esimerkiksi kolme esimerkkiä viimeisen viiden vuoden ajalta.*

- *Tarjoajalta voidaan vaatia vastuuvakuutus (muun muassa toiminnan keskeytymisen aiheuttamien välilisten vahinkojen varalle).*
- *Ympäristöseikkojen huomioimiseksi voidaan pesulalta vaatia energian- ja vedenkulutuksen seurannan todentamista tarjoukseen liitettävällä kuvauksella.*

Tarjouspyyntö sisältää usein erilaisia ehdottomia vaatimuksia, jotka palveluntuottajan on täytettävä päästäkseen eteenpäin tarjousten vertailussa ja kilpailutuksessa. Kun nämä ehdot täyttyvät, myös osa niin sanottua tarjouspyynnön mukaisuutta täyttyy (Kuntaliitto 2012). Seuraavassa joitakin esimerkkejä ehdottomista vaatimuksista, joita mielestäni voitaisiin käyttää myös palveluntuottajan laadun kuvaamisessa ja pisteyttämisessä:

- *Palveluntuottajalta voidaan pyytää kuvaus palvelun käynnistämiprocessista sekä siihen kuluva aika.*
- *Maksuajasta ja -ehdoista, laskutuksesta, laskutuslisistä, toimitus- ja käsittelymaksuista esitetään yleensä hankintayksikön käyttämiä vakioehtoja.*
- *Sähköinen eli ns. verkkolaskutus useammalla toimijalla on jo käytössään. Verkkolaskutus nopeuttaa laskujen käsittelyä.*
- *Tarjoushinnat pyydetään antamaan nettokokonaishintoina, jotka sisältävät tarjouspyyntöasiakirjoissa kuvatun kokonaispalvelun. Toimitus-, laskutus- tai muita lisiä ei yleensä hyväksytä.*
- *Palveluntuottajan asiakaspalvelun laatua määriteltessä huomioidaan tavoitettavuus asiakkaan näkökannalta merkittävänä työaikoina erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Samoin palvelulta vaadittava kieli määritellään.*
- *Määritellään yhteisestä ohjeistuksesta ja reklamoinnista. Voidaan pyytää näihin prosesseihin liittyviä prosessikuvauksia.*
- *Kuljetuskalustolle voidaan asettaa vaatimuksia: puhtaiden tekstiileiden puhtaustaso ja laatu eivät saa muuttua kuljetuksen aikana (kuljetuskaluston tila puhdas ja suljettu, pyykki suojattu tarvittaessa erikseen).*
- *Kuvaus varajärjestelmästä ja toiminnan takaamisesta pesulatoiminnan ja kuljetusten osalta pyydetään esittämään tarjouksessa (häiriötilanteet, vasteaika häiriön ilmaantumisesta, tiedottaminen, toiminnan järjestäminen ym.).*
- *Vuokrauspalvelun lisäksi pyydetään kuvaamaan mahdollisia muita seikkoja, kuten vaateen korvaushinnan määräytyminen, jos asiakas turmelee vaateen käyttökelvottomaksi.*
- *Tarjoukseen on liitetty kuvastot ja hinnastot tarjouspyynnössä määritellyllä tavalla tarjottavasta tuotemallistosta/-mallistoista.*

Edellä kuvattujen seikkojen lisäksi on muitakin tekijöitä, kuten sähköiset tilaus- ja raportointijärjestelmät, joiden merkitystä voidaan käyttää laadun määrittelemisessä pisteyttämällä niiden ominaisuuksia. Näitä järjestelmiä voidaan pisteyttää hyvinkin yksityiskohtaisesti. Sähköpostia ei yleensä pidetä sähköisenä tilausjärjestelmänä.

Hankintayksikön on pyrittävä hankintojen taloudellisuuden ja suunnitelmallisuuden lisäksi huomioimaan ympäristönäkökohdat tarkoituksenmukaisesti hankinnoissaan. Tarjoajia voidaan pyytää esittämään tarjouksessaan sellaiset käytössään olevat menettelyt, joilla voidaan varmistaa tarjouspyynnössä edellytettyjen ympäristönäkökohtien toteutuminen. (Kuntaliitto 2012.) Pesulapalvelussa veden- ja energiankulutus voidaan todentaa esimerkiksi Joutsenmerkin kriteereillä. Julkisissa hankinnoissa ei kuitenkaan saa vaatia tarjoajalta tiettyä ympäristömerkkiä ympäristönäkökohtien todentamiseksi, vaan tarjoajalle on annettava mahdollisuus osoittaa kriteereiden täytyminen ympäristömerkin käyttöoikeudella, laskelmilla tai muilla luotettavilla selvityksillä. (Motiva Oy 2012).

5 Tutkimuksen toteuttaminen ja aineiston keruu

Aloitin aiheeseen perehtymisen tutkimalla ennakkoon markkinaoikeuden ratkaisuja sekä joitakin opinnäytetöitä pesula-alalta, jotta sain hahmotettua itselleni selkeämmän kuvan tekstiilihuollon tämän hetken kilpailuttamisen ongelmista. Olin myös tutustunut Internetistä löytyneisiin verkkolehtien artikkeleihin, joissa kerrotaan hankintayksiköitä kohdanneista ongelmista palvelusopimuksen täytäntöönpanon alettua uuden toimijan kanssa.

Työni suunnitteluvaiheessa mietin, että pesulapalveluihin liittyvä selvitys voitaisiin toteuttaa pääasiassa henkilökohtaisina haastatteluina, kuten haastatteleamalla ongelmia kohdanneiden kuntien hankintayksiköitä ja tekstiilihuollon kilpailutuksissa viimeaikoina mukana olleita tahoja. Tällaiset haastattelut antavat mielestäni parhaiten objektiivisten tietojen lisäksi myös subjektiivisia tietoja haastateltavien sisäisestä ajatusmaailmasta, mielipiteistä ja asenteista tekstiilihuollon kilpailuttamisessa. Näin kuitenkin, että ongelmaksi voisi muodostua haastateltavien määrän rajaaminen sekä se, tulisinko löytämään

riittävästi sellaisia henkilöitä, jotka olisivat avoimesti halukkaita kertomaan kilpailuttamisen vaiheista, vaikeuksista ja tuloksista.

5.1 Aineiston keruu kyselylomakkeilla

Ensisijaisena tiedonkeruumenetelmänä käytin e-lomakemuodossa olevia kyselyjä. Kyselyt olivat helposti toteutettavissa www-pohjaisilla lomakkeilla, jotka lähetin vastaajille sähköpostilla. Tutkin opinnäytetyöni aihetta sekä hankinnan että tekstiilihuollon näkökohdista, mistä johtuen loin kummallekin osapuolelle omat kysymyslomakkeet. Kysymykset on muodostettu toisiaan vastaaviksi mahdollisimman laajasti, jotta samaan asiaan löytyisi kummankin osapuolen näkökulma ristiintaulukoimalla. Ristiintaulukoinnilla tutkitaan muuttujien jakautumista ja niiden välisiä riippuvuuksia. (Heikkilä 2008, 210). Kyselyn sisältö käytiin yhdessä ohjaajieni kanssa läpi ennen lomakkeen julkaisua. Sähköpostilla lähetettyjen kyselyiden saatekirja on liitteessä 1. Nettikyselyissä käyttämäni kysymykset on esitelty liitteessä 1 ja liitteessä 2.

Kyselylomakkeideni kaksi kohderyhmää, Suomessa toimivat pesula-alan yritykset ja julkishallinnon hankintayksiköt, muodostavat tutkimuksen perusjoukkojen otokset. Pesula-alan yritykset rajasin Tekstiilihuoltoliiton www-sivulta löytyvään jäsenyritysluetteloon, mikä on mielestäni tähän tutkimukseen riittävän kattava otos näin kansallisella tasolla asiaa selvitettäessä.

Julkisten hankintayksiköiden rajaaminen hyväksi otannaksi onkin huomattavasti haasteellisempaa. Kuten aikaisemmin kuvasin, julkisiksi hankintayksiköiksi luetaan valtion liikelaitosten, kuntien, kaupunkien ja seurakuntien lisäksi joukko erilaisia julkisoikeudellisia laitoksia. Pyrin muodostamaan näistä ryhmistä, lukuun ottamatta niin sanottuja erityisaloja, mahdollisimman tasalaatuisen vastaajaryhmän. Suurimman ryhmän sain Kuntaliiton (2011) ylläpitämästä kuntien ja kaupunkien luettelosta, josta otin mukaan kaikki suurimmat kaupungit, sekä melko satunnaisesti muita kuntia/kaupunkeja mukaan lukien Ahvenanmaan. Suomessa on noin 340 kuntaa, joista kaupunkeja on noin 110 ja muita kuntia 230. Tämän lisäksi hankintaryhmääni valikoitui joukko erilaisia julkisoikeudellisia laitoksia, kuten poliisi, oikeusministeriö, evankelis-luterilainen seurakunta ja ortodoksiseurakunta, Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri sekä joitakin muita tuntemiani hankinnan kilpailuttajia.

Koska käytin tutkimuksessa kyselylomaketta, jouduin miettimään tarkoin kyselyyn liittyvien muuttujien määrää ja sisältöä. Kysymykset tuli laatia muodoltaan siten, että kyselyn kohteena olevat henkilöt kykenisivät vastaamaan kysymyksiin täsmälleen samalla tavalla. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2010, 193-194.) Kysymyslomakkeilla voidaan esittää kysymyksiä, joilla saadaan samantapaisia vastaustuloksia kuin haastatteluilla. Haastatteluun verrattuna kysely on kuitenkin jäykempi ja rajoittuneempi.

5.2 Muut tutkimusaineistot

Käytin toissijaisena tutkimusaineistona tekstiilialan yritysten markkinaoikeudelle vuosien 2006-2011 aikana jättämiä valitushakemuksia ja niiden ratkaisuja. Heikko julkisen kilpailuttamisen perusteiden tunteminen voi vaikuttaa muun muassa tarjouspyyntöasiakirjojen virheelliseen laatimiseen tai tarjousten virheelliseen tulkintaan, mikä yleensä johtaa tarjoajien valitusmenettelyyn. Valitusprosessin käsittely markkinaoikeudessa pääsääntöisesti estää sopimuksen solmimisen ja vaikeuttaa sopimusten toteuttamista suunnitellussa aikataulussa. Valituksia löytyi 15, joista selvitin tutkimukselleni merkityksellisinä asioina syitä tekstiilihuollon kilpailuttamisen ongelmiin.

Aikaisempi työkokemukseni työvaatteiden, tekstiilien pesulalogistiikan ja laadunvalvonnan parissa yhdistyy loogisesti opinnäytetyöaiheeseen. Julkisten hankintojen kilpailuttaminen sekä pesulapalvelutoiminnan hallinnointi sisältyvät nykyisiin työtehtäviini, joiden tuomaa kokemusta olen hyödyntänyt tutkimuksessa. Peilaan myös hankintalakiä yhtenä teorialähteenä ongelmien selvittämisessä koko tutkimuksen ajan. Hankintalaki kattaa vain osan hankintatoiminnasta eikä ota kantaa hankinnan sisältöön tai sopimusehtoihin. Esimerkiksi pesulapalvelun laatua ei määritä mikään laki eikä säädös.

Hain Internetin eri verkkolähteistä hankintayksiköiden tekemiä tarjouspyyntöjä ja päätöksiä, joista kaikista etsin hinnan ja laadun painoarvojen pisteytysjaon toteutumista. Löysin markkinaoikeuden tapaukset mukaan lukien yhteensä 28 lähdetietoa vuosilta 2006-2012, joista 18 tarjouspyyntöä koskee vuosia 2010-2012 kuvatun hyvin tämänhetkistä kilpailuttamisen suuntausta.

5.3 Reliabiliteetti ja validiteetti tutkimuksessa

Tutkimuksen tasoa ja johtopäätösten pätevyyttä voidaan arvioida reliabiliteetin (luotettavuus, tulosten tarkkuus) ja validiteetin (tulosten pätevyys) käsitteillä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa reliabiliteetti tarkoittaa enemmänkin tutkimuksen huolellisuutta, tutkimusaineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Reliabiliteetti kuvaa sitä, kuinka yhteneviä ja toistettavia tulokset ovat, kun eri indikaattoreilla pyritään mittaamaan yhdenmukaisesti samaa asiaa. (Anttila, 1998, 408-409). Jotta vastauksista saataisiin reliabelempi tulos, yritin kohdistaa e-kyselyn mahdollisimman suurelle joukolle vastaajia.

Validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan perinteisesti tutkimusmenetelmän kykyä selvittää sitä, mitä sen on tarkoituskin selvittää. Haastattelun ja kyselytutkimuksessa on kysymysten laadinnalla suuri merkitys tutkimuksen tulokseen eli löytyykö tehdyillä kysymyksillä ratkaisu tutkimuksen ongelmaan. Myös liian pieni otosmäärä antaa tutkimukselle sattumanvaraisia tuloksia ja epätarkkuutta. Ihanteellinen vastausprosentti luotettavuuden kannalta kyselytutkimuksessa on sata, mutta kadon vuoksi tähän päästään harvoin. Tämänäyttöisellä kyselyllä on tapana kokea non response-ilmiö, jossa suhteessa otantaan jokin osa vastauksista jää aina palautumatta. (Heikkilä 2008, 186-188, 30.)

Vastaajaryhmän otoksen tulisi olla pienoiskuva tutkittavasta kohderyhmästä, jotta tutkimuksen tulokset olisivat mahdollisimman luotettavia. Kuvio 4 havainnollistaa Heikkilän (2008, 34) näkemystä otoksen edustavuudesta.



Kuvio 4. Otoksen suhde perusjoukkoon

Tutkimuskohteet tulisi poimia jollain yleisellä otantamenetelmällä, jotta voitaisiin varmistaa otannan riittävä satunnaisuus. Heikkilä kuvaa myös laajasti erilaisia otantame-

netelmiä sekä edustavan otoksen saamista, joilla on merkitystä tulosten tuotettavuuteen. Edustavin otos saadaan arpomalla eikä valitsemalla harkiten ja sen tulisi edustaa pienoiskuvaa tutkittavasta perusjoukosta. (Heikkilä 2008, 41-44, 76.)

5.4 Kyselytulokset ja niiden analysointi

Lähetin pesulakyselyn yhteensä 68 erikokoiselle pesulalle Suomessa. Sain vastaukset 17 tekstiilihuollon yritykseltä, joiden vastaajat ovat jättäneet joitakin kohtia vastaamatta. Vastausprosentiksi saadaan vastanneiden määrän mukaan 25. Hankintayksiköiden kysely lähetettiin 152 sähköpostiosoitteeseen Manner-Suomeen ja Ahvenanmaalle. Kaikista lähetetyistä kyselyistä vastauksia saatiin yhteensä 23 eli n. 15 %. Myös hankintayksiköiden vastauksissa oli vastaamattomia osia.

Analysoin e-lomakkeiden tulokset ryhmittelemällä vastaukset seuraaviin kokonaisuuksiin:

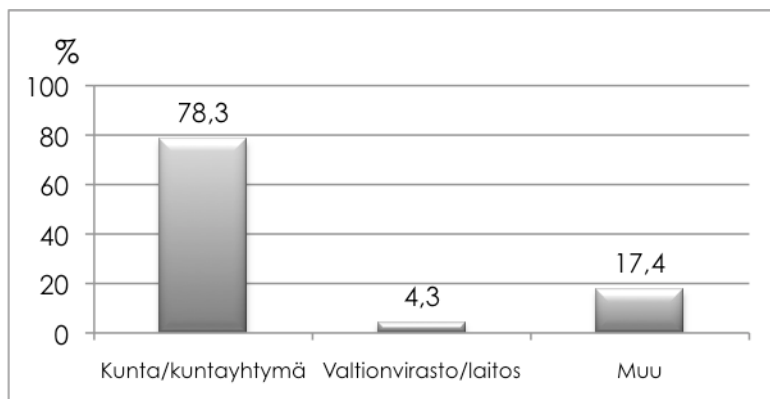
1. Vastaajaryhmät
2. Hankinnan suunnittelu
3. Tarjouskilpailun toteuttaminen
4. Vertailuperusteiden merkitys
5. Hankinnan täytäntöönpano
6. Hankinnan tulevaisuus

Kuvaan e-lomakkeiden tuloksista muodostettuja graafisissa esityksiä väreillä siten, että tekstiilihuollon vastaukset ovat punaisella värillä, hankintayksiköiden vastaukset harmaalla ja molempien vastauksista yhdistetyt kuviot sinisellä värillä.

5.4.1 Vastaajaryhmät

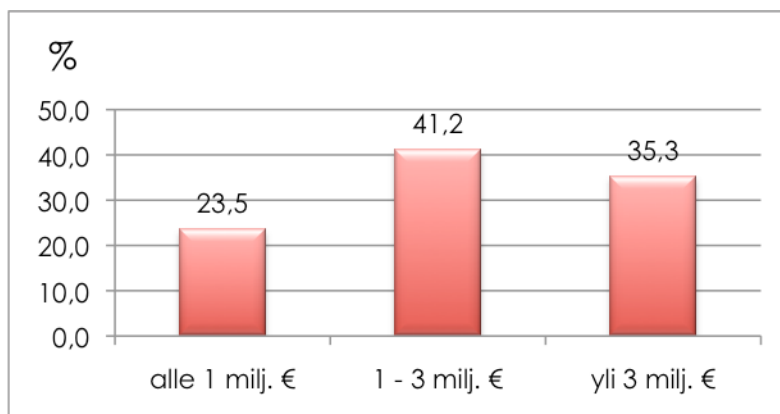
Olen jakanut kummankin kyselyni vastaajat kolmeen ryhmään. Kutsun ryhmittelyä taustamuuttujiksi. Taustamuuttujien avulla on mahdollista ristiintaulukoimalla tutkimuksen niin vaatiessa selvittää vastaajien kokemuksia ja näkemyksiä tekstiilihuollon kilpailuttamisesta julkisena hankintana.

Hankintayksiköiden taustamuuttujina toimii jaottelu julkisyhteisön luonteen mukaan. Vastaajista 78,3 % kuuluu hankintalain soveltamisalaan kuuluvaksi kunnaksi tai kuntayhtymäksi, 4,3 % valtionvirastoksi tai laitokseksi ja 17,4 % muuksi julkiseksi yksiköksi (Kuvio 5).



Kuvio 5. Hankintayksiköiden vastaajat hankintalain soveltamisalan mukaan

Tekstiilihuollon taustamuuttujien mukainen jako kolmeen ryhmään on yrityksen vuotuisen euromääräinen liikevaihto. Alle miljoonan liikevaihdon pesuloita on 23,5 %, 1-3 milj. 41,2 % ja yli 3 milj. 35,3 % vastaajista (Kuvio 6).

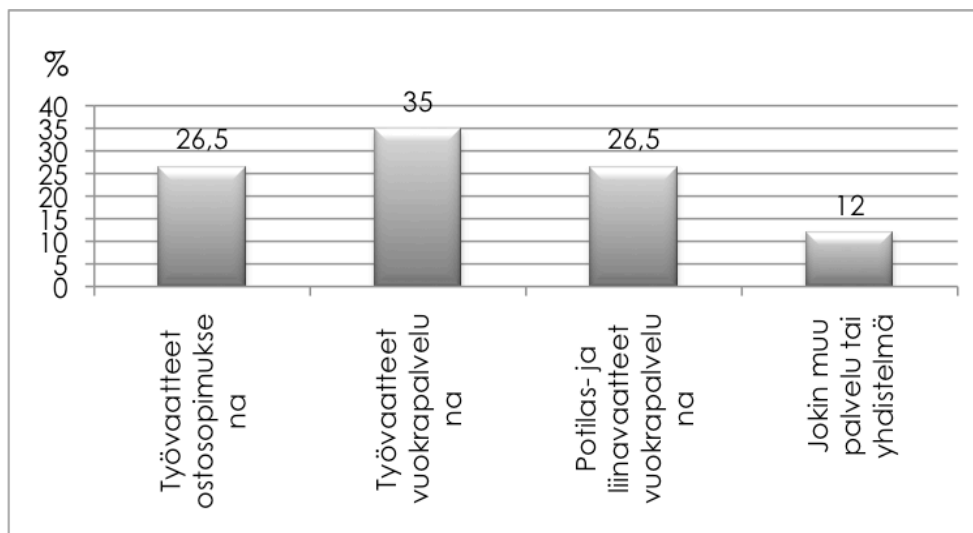


Kuvio 6. Tekstiilihuoltoalan jakautuma pesulatoiminnan liikevaihdon mukaan (€/vuosi)

5.4.2 Hankinnan suunnittelu

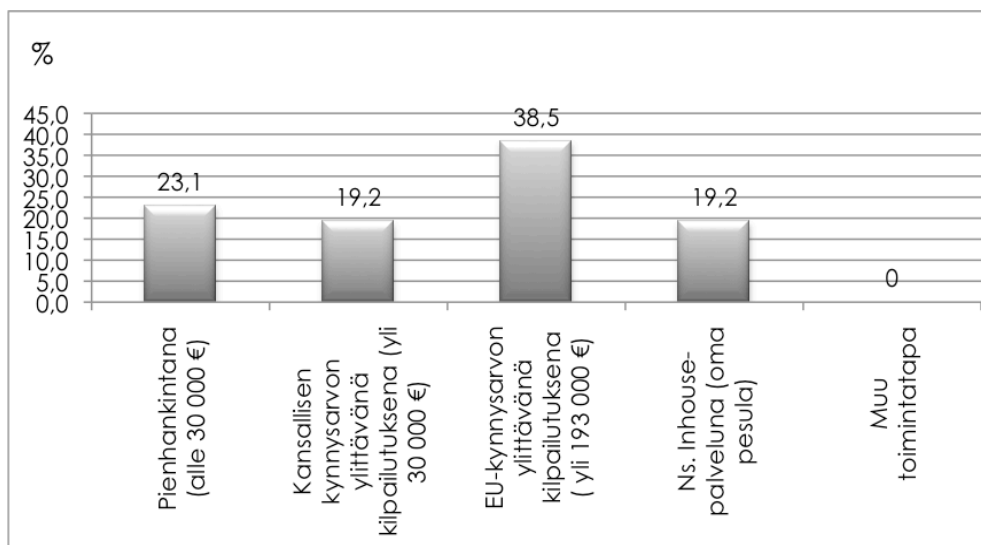
Vaikka hankintayksiköillä on laaja harkintavalta päättää omista hankinnoistaan, niiden ehtoista ja hankinnassa painotettavista ominaisuuksista, hankinnat tulee toteuttaa noudattaen taloudellisuutta ja suunnitelmallisuutta mahdollisimman tarkoituksenmukai-

sina kokonaisuuksina. Näin muodostuvia hankintayksiköiden toteuttamia tekstiilihuollon kilpailuttamiskokonaisuuksia tai -alueita kuvaan kuvioissa 7. Tulokset muodostuvat luonnollisesti sen mukaan, minkälaisia tarpeita hankintayksiköillä esiintyy. Kolmasosalla vastaajista työvaatteiden vuokraus näyttää olevan yleisin kilpailuttamisen ryhmä.



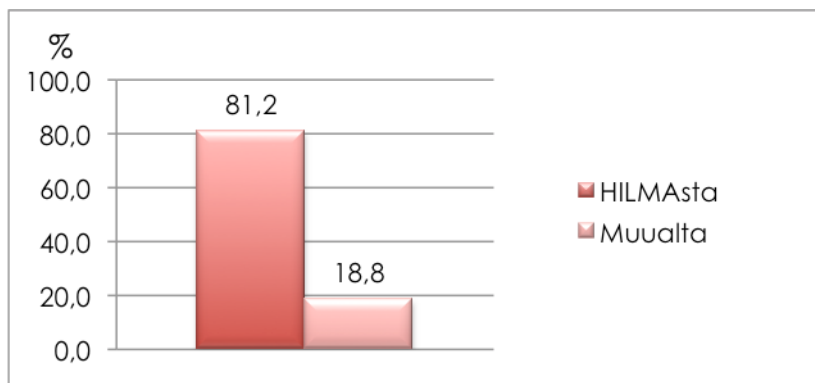
Kuvio 7. Hankintayksikön toteuttamat tekstiilihuollon alueet

Kuviossa 8 ryhmittelen julkisyhteisön toteuttamat tekstiilihuollon kilpailutukset hankintalain euromääräisen arvon mukaan ryhmiin. Suurimman ryhmän muodostaa EU-kynnysarvon ylittävä kilpailuttaminen. Tämä tarkoittaa, että kilpailutuksiin voi osallistua EU-alueella toimivia yrityksiä.



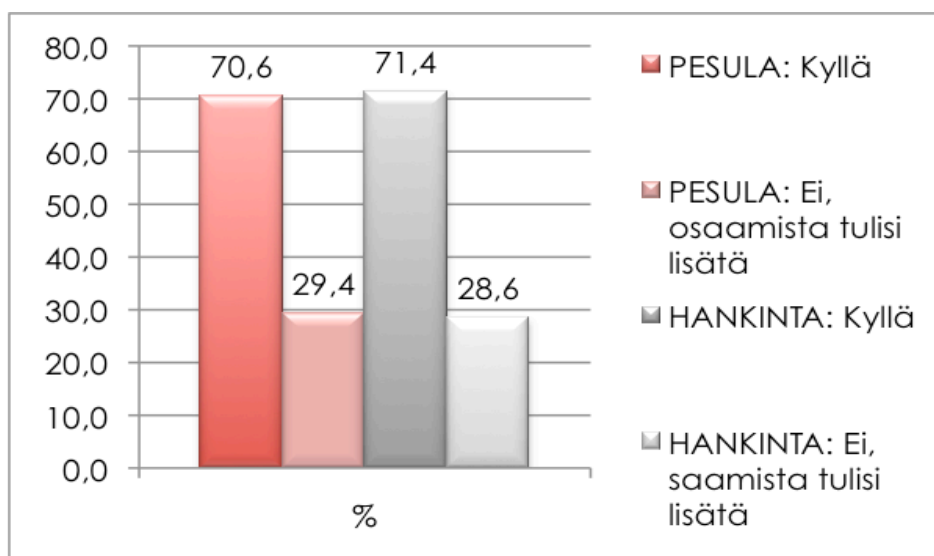
Kuvio 8. Hankintayksiköiden kilpailutukset hankintalain mukaan

Hankintojen avoimuuden ja tasapuolisuuden vuoksi yli 30 000 euron julkiset hankinnat tulee ilmoittaa HILMA-hankintajärjestelmässä. HILMAN avulla voidaan tehdä myös tietopyyntöjä yrityksille. Kyselyni mukaan pesuloista noin 80 % saa tiedon tarjouspyynnöistä HILMAN avulla (Kuvio 9). Mielestäni tämä osoittaa, että hankintayksiköt ilmoittavat aktiivisesti meneillään olevista hankinnoistaan.



Kuvio 9. Pesulayritysten tietolähde tarjouspyynnöistä

Onnistuneen hankinnan edellytyksenä on ostajan asiantuntemus ja tietämys siitä, mitä markkinoilla on tarjolla. Yhtä lailla tarjoajien tulee ymmärtää ostajan tarpeet. Esitin kummallekin osapuolelle kysymyksen omasta hankintaosaamisestaan. Sekä pesula-alan yrityksistä että hankintayksiköistä noin 71 % vastaa, että hankintaosaamista ja hankintalain tuntemusta julkisen alan tarjouspyyntöprosessiin on riittävästi (Kuvio 10). Loput vastaajat ovat sitä mieltä, että osaamista tulisi lisätä.



Kuvio 10. Osapuolten näkemys hankintaosaamisen riittävydestä

Tutkimukseni osoittaa, että hankintayksiköistä vain 24 % käyttää pesuloiden asiantuntemusta tarjouspyyntöjen laatimiseen. Syynä voisi olla, kuten eräs tekstiilihuollon vastaaja kuvaa, tietämättömyys tällaisesta mahdollisuudesta:

Kaikki hankintayksiköt eivät tiedä mahdollisuudesta ja niiden resurssit ovat rajalliset.

Tai toisen näkemyksen mukaan aivan päinvastainen eli vahva osaaminen:

Isoilla julkisilla hankkijoilla omat hankintayksiköt, jotka ovat ammattitaitoisia.

5.4.3 Tarjouskilpailun toteuttaminen

Olen pyytänyt joihinkin hankinnan eri asioihin kolmea tärkeintä näkemystä kummaltakin kohderyhmältä. Koska vastaukset ovat sanallisia ja vaihtelevat vastaajasta riippuen, olen muuttanut vastaukset numeeriseen muotoon ryhmittelemällä ensin vastaukset kutakin kysymystä parhaiten kuvaaviin pääryhmiin. Tämän jälkeen olen pisteyttänyt annetut vastaukset tärkeysjärjestyksen mukaan (1. tärkein saa 3 pistettä, 2. tärkein saa 2. pistettä ja 3. tärkein saa 1 pisteen) ja laskin näiden painoarvojen mukaan prosentuaaliset osuudet. Tyhjät vastaukset on myös pisteytetty edellä kuvatun tärkeysjärjestyksen mukaan, minkä jälkeen prosenttiosuus on laskettu. Muu syy-ryhmä toimii eräänlaisena kaatoryhmänä, enkä analysoi sitä ryhmän sisällön poikkeavuuden vuoksi. Olen käyttänyt samaa ryhmittelyä sekä hankinnan että tekstiilihuollon kysymyksiä analysoidessani. Näin taulukoimalla pyrin muodostamaan itsestäni mahdollisimman riippumattoman tulkinnan. Koonti alkuperäisistä vastauksista painoarvopisteineen on liitteissä 4 - 10. Tulokset järjestyvät graafisissa esityksissä aakkosjärjestyksen mukaan.

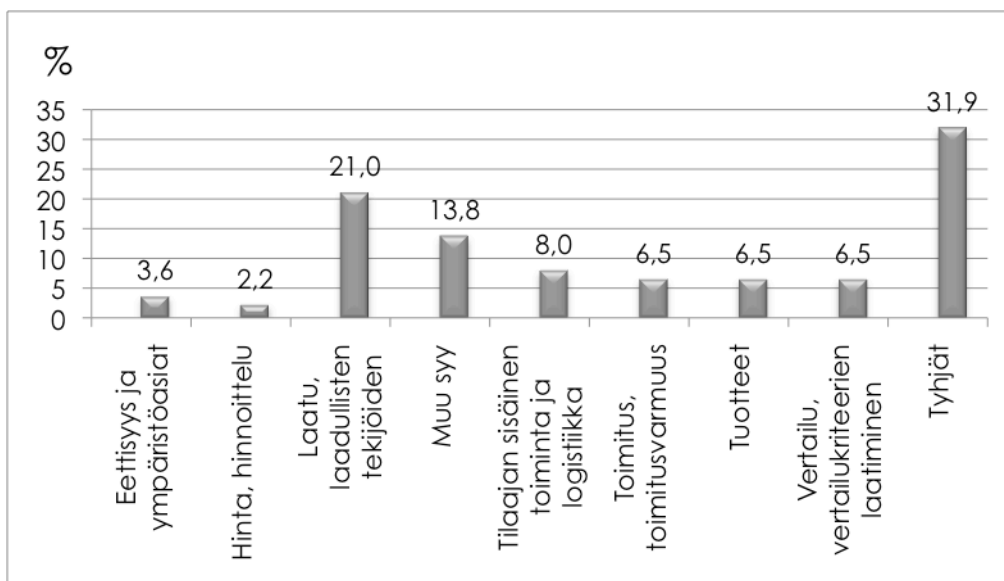
Hankintayksiköillä suurimpana ongelmaryhmänä vastauksissa korostuu tekemäni ryhmittelyn jälkeen erilaiset laatuun ja laadun määrittämiseen liittyvät tekijät, n. 21 % (Kuvio 11, Liite 4). Seuraava yksittäinen ryhmä on tilaajan sisäiseen toimintaan ja logistiikkaan liittyvät tekijät, noin 8 %.

Hankintayksikön näkökulmasta katsottuna onnistuminen kilpailutuksessa vaatii substanssihenkilöiden aktiivisuutta, hyvää asiantuntemusta ja laajaa moniammatillista yhteistyötä, mikä korostuu myös tätä kysymystä koskevissa vastauksissa:

Tekstiilien laadun määrittely, esim kankaiden paksuus, hengittävyys, kulutuksenkesto.

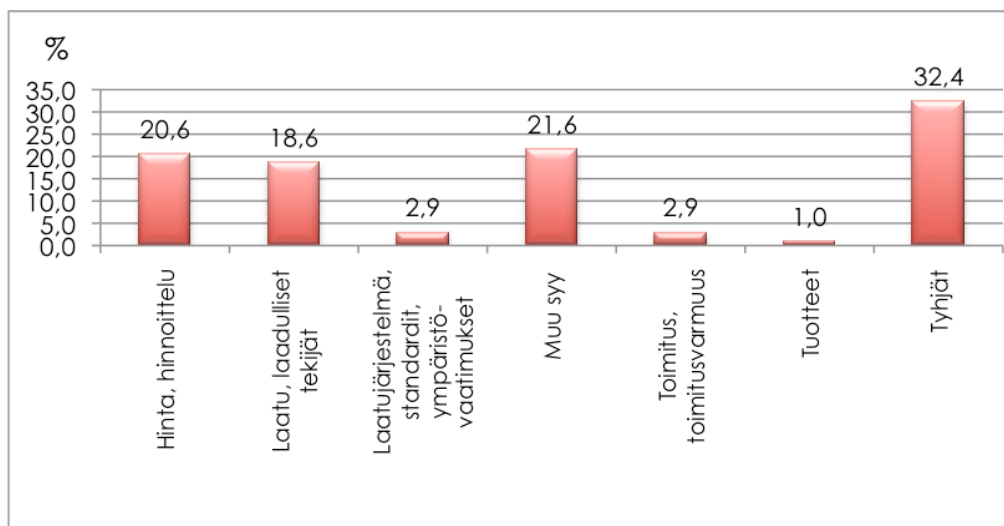
Omien sisäisten tarpeiden kartoittaminen.

Markkinoiden ja alan yleisten käytänteiden tuntemus.



Kuvio 11. Hankintayksiköiden näkemys epäselvistä tai ongelmallisista asioista tekstiilihuollon kilpailuttamisessa

Kuviossa 12 (Liite 5) kilpailuttamisen suurimpina ongelmina tekstiilihuollon näkemyksistä nousevat esille hinnoitteluun liittyvät asiat (20,6 %) sekä laadulliset tekijät (18,6 %).



Kuvio 12. Pesuloiden näkemys epäselvistä tai ongelmallisista asioista tekstiilihuollon kilpailuttamisessa

Tekstiilihuolto vastatessaan tarjouspyyntöihin joutuu pohtimaan useimpia asioita tarjouspyynnön sisällön ja muotovaatimusten pohjalta. Hinnoittelun rakennetta sekä muita pisteytystä kuvaavia vaatimuksia tekstiilihuolto kuvaa tutkimuksessa näin:

Työvaatteissa tarjoushinta €/vko/kpl, vai €/kpl. Tämä on lähes jokaisessa tarjouspyynnössä epäselvä.

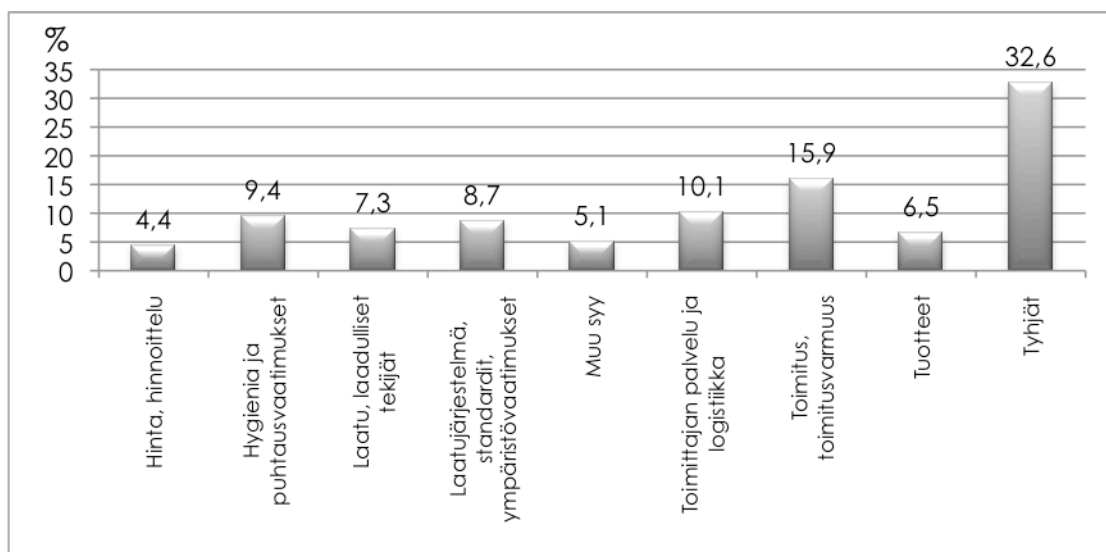
Laatuvaatimukset ja niiden pisteytys.

Miten laatu ja vastaavat vaatimukset pisteytetään. Välillä saamme samasta laatuvaatimuksesta täydet pisteet ja välillä huomattavasti huonommat, vaikka vaatimukset meidän mielestämme ovat olleet samat.

Hankinnan ehdot ovat ristiriitaisia alan vakioituneiden toimintatapojen kanssa.

5.4.4 Ehdottomat vaatimukset ja vertailuperusteiden merkitys

Hankintayksikkö voi asettaa tarjoajan pätevyydelle, suorituskyvylle ja taloudelliselle tilanteelle sellaisia ehdottomia vaatimuksia, joilla voidaan vähentää hankinnan toteuttamiseen liittyviä riskejä. Tutkimukseni mukaan hankintayksiköiden kannalta kolme tärkeintä ehdotonta vaatimusta ovat toimitusvarmuus, toimittajan palveluun ja logistiikkaan sekä tekstiilien hygieniaan ja puhtauteen liittyvät vaatimukset (Kuvio 13).



Kuvio 13. Hankintayksiköiden kolme tärkeintä tarjouspyynnön ehdotonta vaatimusta

Tämä näkyy selkeästi myös heidän vastauksissaan:

Palvelun lopputuloksen laatu ja logistiset järjestelyt.

Toimitusvarmuus.

Pyykin on oltava tahratonta ja puhdasta.

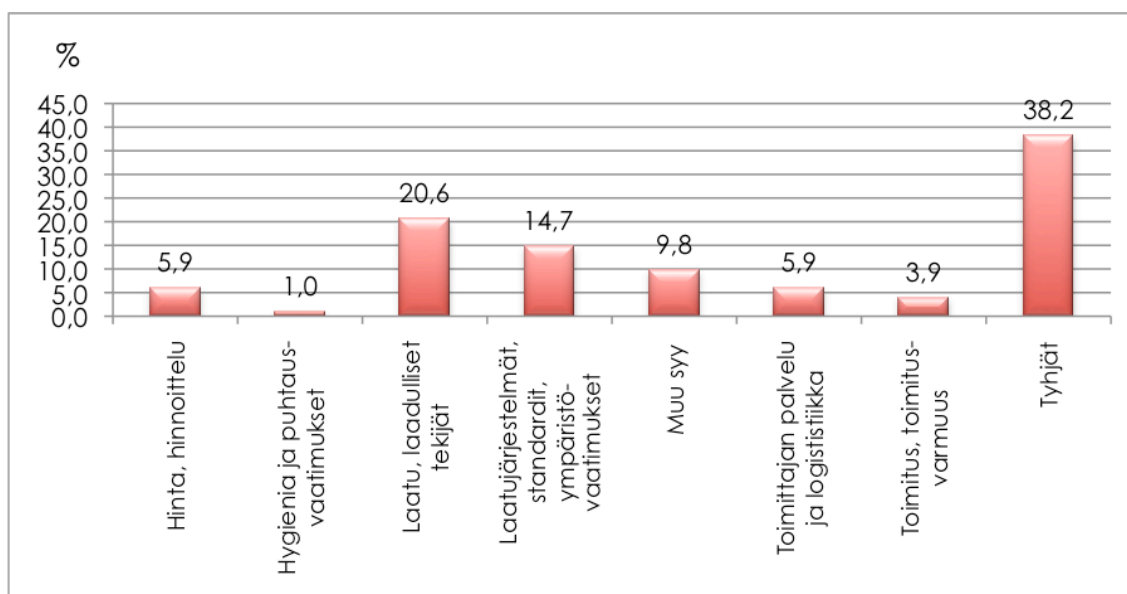
Tekstiilihuoltoalan oman toiminnan kannalta tärkeimmät ehdottomat vaatimukset on kuvattu kuviossa 14 (Liite 7). Tärkeimmiksi alueiksi nousevat erilaiset laadulliset näkemykset, laatujärjestelmät sekä ympäristönäkökohdat (yhteensä noin 35 % vastauksista), kuten he myös tuovat vastauksissaan tämän esille:

Ulkopuolisen auditoima hygienialaatujärjestelmä.

Odotukset pesupalvelujen laadulle selkeät.

Mikrobiologisen puhtauden hallinta pesuprosessissa.

Vaikka muu syyryhmä nousee tekstiilihuollon vastauksissa kolmanneksi, en analysoi ryhmää sen sisällön vuoksi. Tämän vuoksi hintaan sekä toimittajan palveluun ja logistiikkaan liittyvät näkemykset voidaan nostaa kolmanneksi tärkeimmäksi ryhmäksi.



Kuvio 14. Tekstiilihuollolle kolme tärkeintä tarjouspyynnön ehdotonta vaatimusta

Laadullista vertailuperustetta käytetään tarjosten vertailuun ja valintapäätöksen tekemiseen silloin, kun valinta tehdään niin sanotun kokonaistaloudellisen edullisuuden mukaan. Hinta on tuolloin vain yksi vertailuperuste. Vertailukriteerit on osattava laatia etukäteen ymmärrettäviksi ja mahdollisimman tarkasti. Kuviossa 15 korostuvat jälleen hankintayksiköissä tarjosten sisällöissä vertailuperusteina käytettävät laadulliset tekijät tärkeänä osa-alueena (14,5 %). Toimittajan palvelun ja tuotteiden merkitys (10,1 %) nousevat seuraaviksi tärkeimmiksi alueiksi (Kuvio 15, Liite 8).

Laadullisilla tekijöillä tarkoitan erilaisia palveluun tai teksteihin liittyviä määritteitä, kriteereitä, teknisiä ominaisuuksia tai vaatimuksia. Vertailuperusteet eivät saa olla kohtuuttomia ja niiden on liityttävä hankinnan kohteeseen, sillä kyseisillä tekijöillä arvioidaan tarjoajien paremmuusjärjestys. Ohessa hankintayksiköiden kuvauksia tärkeimmistä vertailuperusteista:

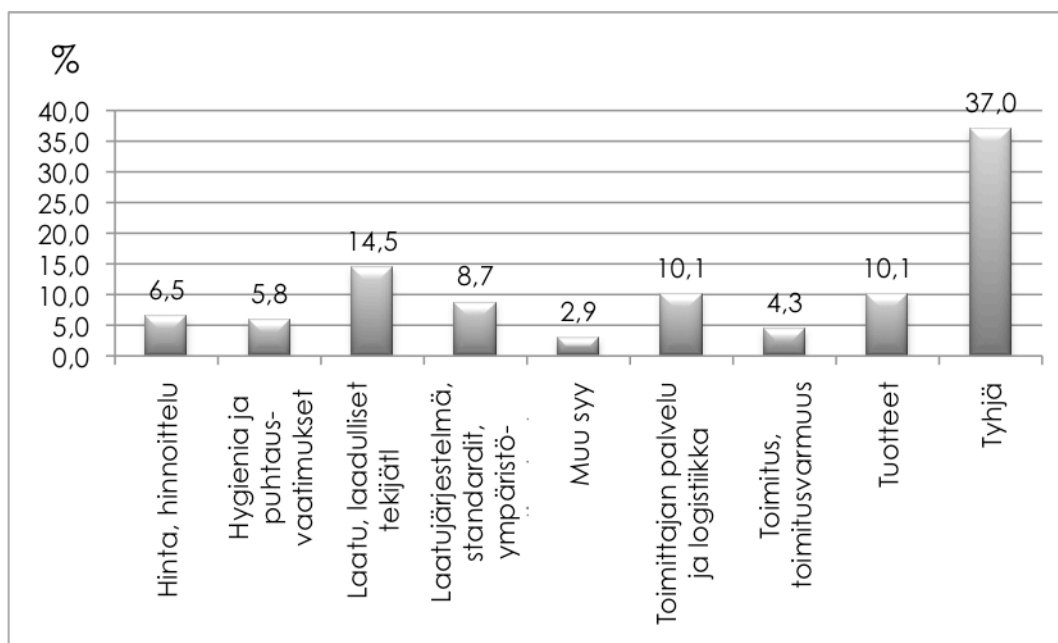
Kankaiden materiaalit, värit, mallit ja mm. hengittävyys

Toimittajien kokonaisprosessin toimivuus

Reklamaatioiden käsittely

Toimitusvarmuus

Valikoiman laajuus

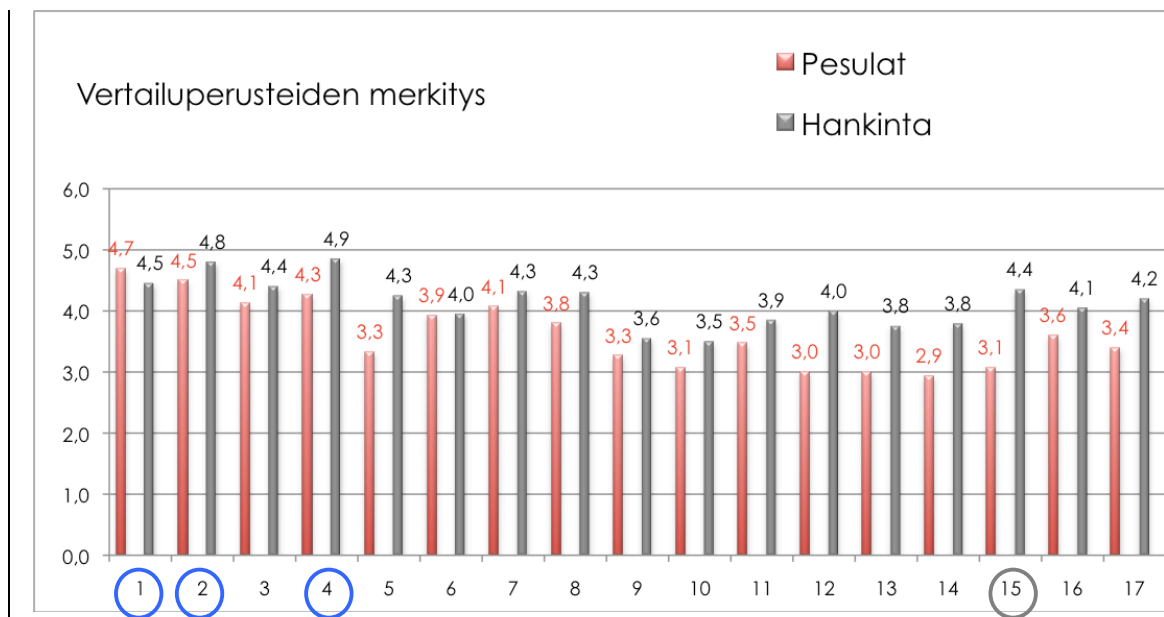


Kuvio 15. Hankintayksiköiden kolme tärkeintä laadullista vertailuperustetta

Kuviossa 16 tekstiilihuoltoyritykset ja hankintayksiköt arvioivat asteikolla 1-5 näkemyksiään laadullisten vertailuperusteiden merkityksestä oman toiminnan kannalta (mitä suurempi luku, sitä tärkeämpi merkitys).

Kolme tärkeintä vertailuperustetta ovat tämän näkemyksen mukaan hankintayksiköissä toimitusvarmuus (4,9), hygieniavaatimukset ja puhtauden määrittely (4,8) sekä hinnoittelun selkeys ja yksityiskohtaisuus (4,5). Palveluntarjoajilla sitä vastoin tärkeimmiksi

kohdiksi nousevat hinnoittelun selkeys ja yksityiskohtaisuus (4,7), hygieniavaatimukset ja puhtauden määrittelyt (4,5) sekä toimitusvarmuus (4,3). Molemmat osapuolet näkevätkin samat asiat hieman eri järjestyksessä itselleen merkityksellisinä. Hankintayksiköt arvostavat myös erilaisia sähköisiä palveluita. Näistä tärkeimpänä on verkkolaskutus (4,4), jossa näkyikin suurin ero tutkimuksen kohteiden välillä (1,3 yksikköä). Mielestäni tutkimuksen osapuolet arvostavat tai näkevät jollakin tapaa merkitykselliseksi kaikki tutkimuksessani esitetyt vertailuperusteet. Kaikkien annettujen vastausten keskiarvoksi tulee hankinnoissa 4,1 ja tekstiilihuollossa 3,6.

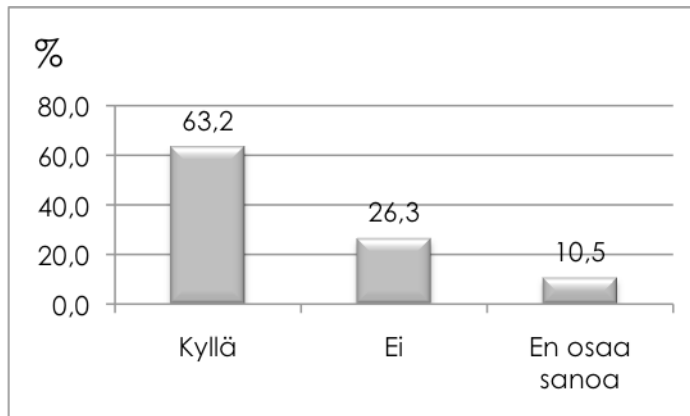


Kuvio 16. Pesuloiden ja hankintayksiköiden näkemys vertailuperusteiden merkityksestä

- | | |
|---|---------------------|
| 1. Hinnoittelun selkeys ja yksityiskohtaisuus | 5 Erittäin tärkeä |
| 2. Hygieniavaatimukset ja puhtauden määrittelyt | 4 Tärkeä |
| 3. Kuljetus- ja jakelupalvelu | 3 Melko tärkeä |
| 4. Toimitusvarmuus | 2 Vähäinen merkitys |
| 5. Mallistojen laajuus ja soveltuvuus käyttäjän tarkoitukseen | 1 Ei merkitystä |
| 6. Asiakaspalvelun laatu, mm. palvelu asiakkaan äidinkielellä | |
| 7. Palveluntarjoajan ja tilaajan toimipisteiden välinen yhteistyö | |
| 8. Reklamaatioiden käsittely | |
| 9. Kuvaukset toimintamalleista ja prosesseista | |
| 10. Laatu järjestelmät ja niiden kuvaus | |
| 11. Raportointi asiakkaalle | |
| 12. Nettipohjainen tilausjärjestelmät | |
| 13. Nettipohjainen raportointijärjestelmä | |
| 14. Nettipohjainen järjestelmä palautteen antamiseksi | |
| 15. Mahdollisuus verkkolaskutukseen | |
| 16. Palveluntarjoajan referenssit ja toimintakokemus | |
| 17. Ympäristönäkökohdat | |

5.4.5 Hankinnan täytäntöönpano

Hankintamenettelyn ratkaisu päätetään hankintapäätökseen ja kirjallisen sopimuksen allekirjoittamiseen. Hankintayksiköistä 63 % on sitä mieltä, että sopimuksen ehdot ja sovitut toimintatavat toteutuvat kilpailutuksen mukaisena palvelun käynnistymisen jälkeen (Kuvio 16). Noin 26 % vastaajista on sitä mieltä, että ehdot eivät toteudu ja 10,5 % vastaajista ei osannut kertoa näkemystään.



Kuvio 17. Sopimusten ehtojen toteutuminen hankintayksiköissä kilpailutuksen mukaisena

Hankintayksiköitä pyydettiin myös kuvaamaan kolme tärkeintä näkemystä ongelmista, joita heillä on esiintynyt sopimuksen mukaisen palvelun toteutumisessa (Kuvio 18, Liite 9). Suurimmat vaikeudet näyttäisivät liittyvän palveluntarjoajan toimitusvarmuuteen (noin 16 %) sekä toimittajan palveluun ja logistiikkaan (noin 12 %). Kolmantena ryhmänä nousevat hankintayksikön eli tilaajan omaan toimintaan liittyvät tekijät (10 %). Hankintayksiköt kuvaavat suurimpina pitämiään ongelmia näin:

Palvelusopimuksen kuvaus on ollut ylimalkainen, nyt on tullut piilokustannuksia.

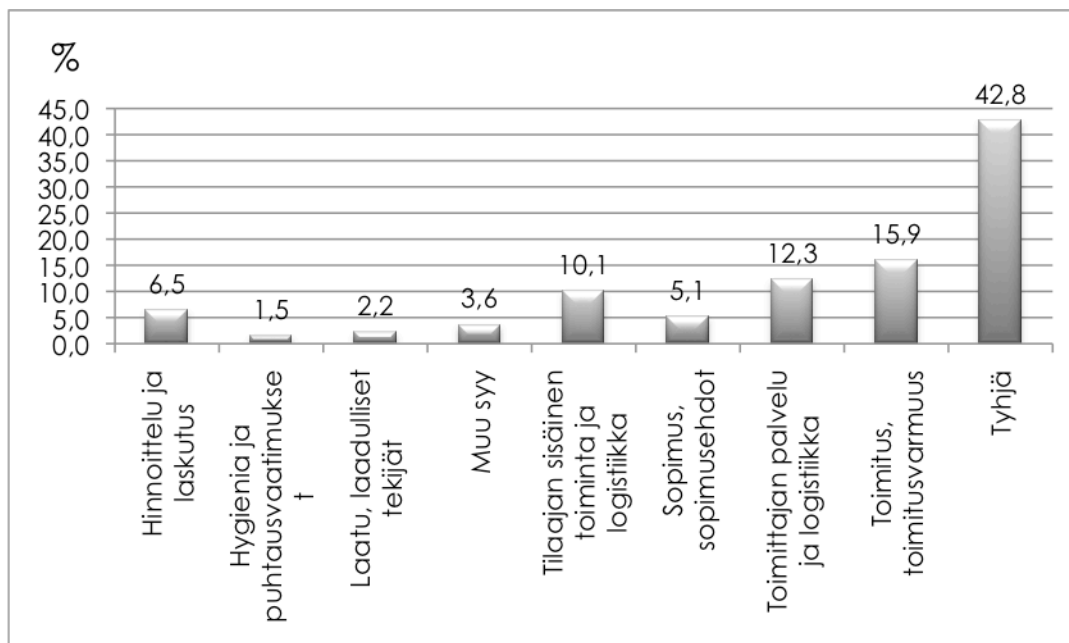
Sopimuksen vastainen hinnoittelu.

Loppukäyttäjä ei tunne sopimuksen kaikkia ehtoja.

Oman henkilökunnan ohjeistus ja toiminta muutostilanteessa.

Pesulan tekstiilitoimittajien tuotanto-ongelmat.

Menevimpien tuotteiden huono saatavuus.



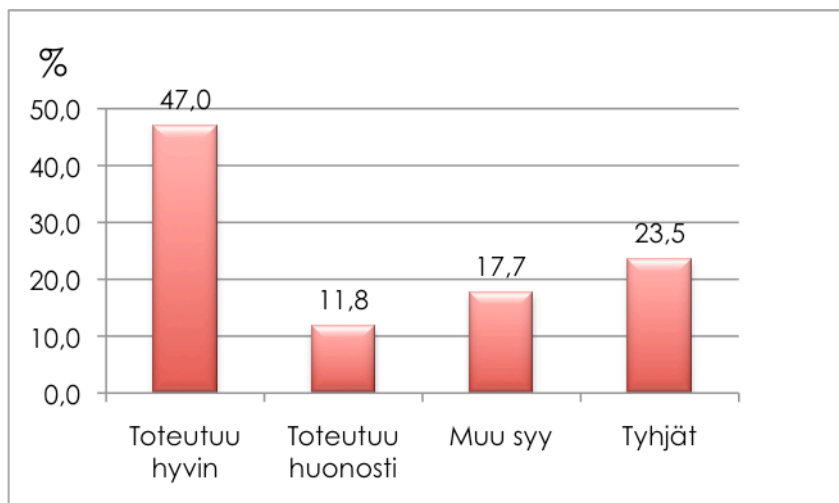
Kuvio 18. Hankintayksiköiden suurimmat ongelmat sopimuksen toteutumisessa

Palvelutuottajien näkemykset sopimuksen ja sovittujen toimintatapojen toteutumisesta vaihtelevat. Tekstiilihuollolle esitettiin sama asia hieman erilaisella kysymysasettelulla. Olen ryhmitellyt tulokset kolmeen pääryhmään kuviossa 19. Alkuperäiset vastaukset ryhmittelyineen löytyvät liitteestä 10.

Vain vajaa puolet (47 %) kyselyyn vastanneista tekstiilihuollon edustajista on sitä mieltä, että sopimus toteutuu hyvin. Näissä vastauksissa ei esiintynyt en tiedä -tyyppisiä vastauksia. Tyhjiä vastausten (23,5 %) osuus saattaa kuitenkin kuvata vastaajien tietämättömyyttä sopimuksen toteutumisesta.

Seuraavassa tekstiilihuollon vastauksessa näkyy myös se, että reilu ja avoin suhtautuminen kilpailutukseen luo myös hyvät onnistumismahdollisuudet mahdollisen yhteistyön kannalta:

Tarjousta kirjoitettaessa lähdemme siitä, että tarjouspyynnön vaatimukseen on pystyttävä vastaamaan. Jos tarjouspyynnössä on vaatimuksia, joita emme kykene toteuttamaan, jättäydymme tarjoamasta. Tältä kannalta ehdot ja toimintatavat toteutuvat osaltamme.



Kuvio 19. Tekstiilihuollon näkemys sopimuksen ehtojen ja sovittujen toimintatapojen toteutumisesta

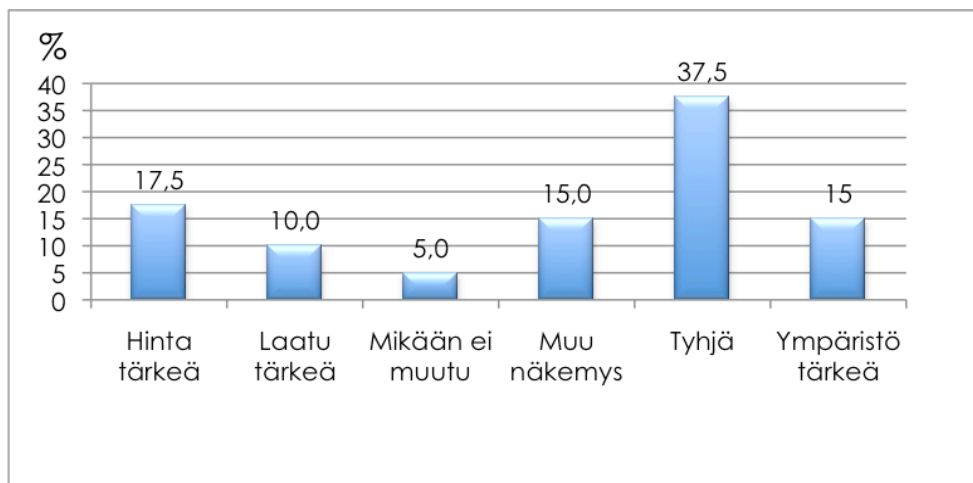
Hankintayksiköiden vastaajista noin 89 % myös seuraa sopimuksen toteutumista säännöllisillä yhteistyötapaamisilla. Palveluntarjoajien näkemys samaan on n. 65 %. Tapaamista pidetään tärkeinä, kuten tekstiilihuollon vastaajat kuvaavat:

Olemme nähneet yhteistyötapaamiset keskeiseksi työvälineiksi sekä toteutuneen palvelunlaadun arvioinnissa että yhteistyön kehittämisessä. Tästä syystä pyrimme aina sopimaan palvelua aloittaessa käytännön yhteistyötapaamisista.

5.4.6 Hankinnan tulevaisuus

Olen kysynyt tutkimuksen molemmilta osapuolilta: "Kun ajattelette tulevaisuutta, miten arvelette hinnan, laadun ja ympäristönäkökohtien painoarvojen muuttuvan nykyisestä?" Kuviossa 20 ryhmittelen sanalliset vastaukset pääryhmiin ja analysoin vastaukset hieman poikkeavasti yhdistämällä kummankin osapuolen näkemykset samaan taulukoon. Näin sain parhaiten kokonaiskuvan vastaajien tulevaisuuden ajatuksista hintaan, laatuun ja ympäristönäkemyksiin.

Kysymykseen jätti vastaamatta 23,5 % tekstiilihuoltoalan yrityksistä ja julkisista hankinnoista yli puolet, 52,4 %. Kun kaikki annetut vastaukset yhdistetään, vastaamattomien määräksi jää 37,5 % (Kuvio 20). Vastaajien yhteisenä näkemyksenä on, että hinta tulee merkitsemään eniten tulevaisuuden kilpailutuksissa (noin 18 %). Tämän jälkeen tärkein tulisivat ympäristöasiat ja laadulliset tekijät.



Kuvio 20. Tekstiilihuollon ja hankinnan yhteinen näkemys hinnan, laadun ja ympäristötekijöiden tulevaisuudesta.

Ohessa on koottuna sekä palveluntarjoajien että tilaajien ajatuksia hinnan, laadun ja ympäristönäkökohtien painopisteiden muuttumisesta tulevaisuudessa. Näkemykset vaihtelevat melkoisesti sekä puolesta että vastaan:

Hinnan merkitys tulee jatkossa kasvamaan ja yhä enemmän laadullisia ominaisuuksia viedään ehdottomien vaatimusten puolelle. Vaikka ratkaisussa tuleekin painottumaan enemmän hinta, on laatusikat tiukempien ehdottomien vaatimusten johdosta kuitenkin merkittävämmässä roolissa.

Laatu saanee entistä enemmän painoarvoa. Ympäristönäkökohdat lienevät jo muutenkin kunnossa ko. toimittajilla.

Ympäristönäkökohtien tarkastelun uskon lisääntyvän tulevaisuudessa. Pelkkä halvin hinta ei tule olemaan hankintaperusteena. Valitettavasti laadun ja ympäristönäkökohtien pisteyttäminen kilpailutuksissa tulee olemaan erittäin hankalaa.

Vastaamattomien määrä kuvanee hyvin vaikeutta käsitellä ympäristöasioita julkisissa kilpailutuksissa. Ympäristöministeriön (2008, 10) teettämän tutkimuksen mukaan ympäristövaikutuksia otetaan vaihtelevasti huomioon julkisten hankintojen valintaperusteissa. Syynä tähän on muun muassa hankintaohjeiden kaavamainen toteuttaminen, vanhentunut hankintaohjeistus, tiedonpuute tuotteiden ympäristöominaisuuksista sekä haluttomuus tehdä riskejä sisältäviä päätöksiä.

Tutkimuksessani molempien osapuolten vastauksista kuvastuu hankintalain byrokratisuus, jäykkyys ja vaikeus. Tämän vuoksi kilpailuttamista velvoittavia rajoja eli kynnyksarvoja toivotaan nostettavan, mikä onkin joiltain osin toteutunut tutkimukseni kysymysten esittämisen jälkeen vuoden 2012 alussa.

Tutkimukseni tuloksissa kuvastuu myös se, että suuria kokonaisuuksia kilpailutettaessa pienet yritykset voivat jäädä suurempien jalkoihin. Heillä ei ehkä ole riittävästi resursseja lähteä tarjoamaan palvelujaan. Tarjouksen laadinta on työlästä, koska laadullista vertailua varten vaatimuksia on paljon, tarjouspyynnöt ovat hankintayksikön näkemyksen mukaisia ja yleensä dokumentteja vaaditaan paljon. Positiivisena tutkimuksessani näkyy, että huolimatta lain tuomista vaatimuksista onnistuessaan menettely on tasa-puolinen kaikille. Lopuksi joitakin saamiani kommentteja julkisesta hankinnasta:

Tarjoukseen liitettävien dokumenttien määrää tulisi rajata/yhtenäistää. Osaamista tarjouspyyntöjen tekoon.

Läpinäkyvyyttä vieläkin lisättävä, ostajien koulutusta pidettävä ajantasalla.

Nykyinen hankintalaki on muuttunut entistä vaikeammaksi/hankalammaksi niin tarjouksen pyytäjän kuin tarjoajankin näkökulmasta.

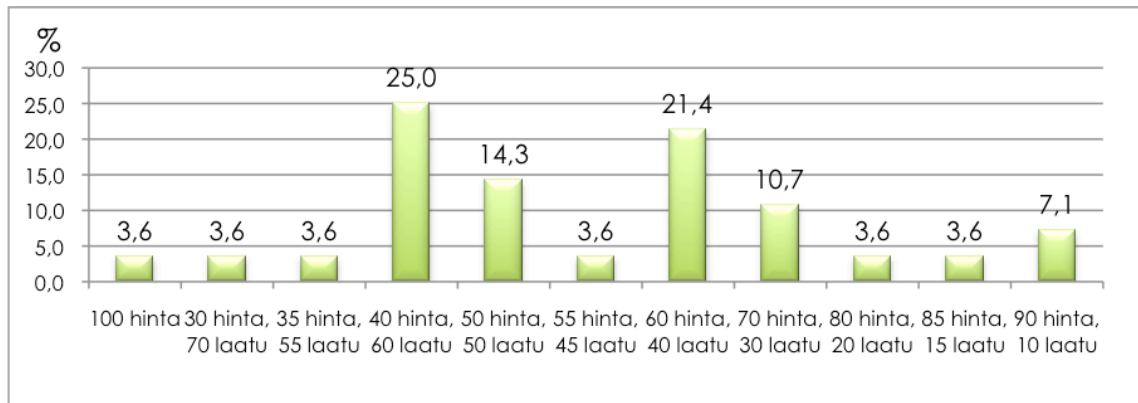
5.4.7 Markkinaoikeuden tapaukset ja muut tietolähteet

Tutkin markkinaoikeudessa esillä olleista tapauksista hintaan ja hinnoitteluun liittyviä syitä tai ongelmia. Tapaukset, joissa kilpailutuksesta aiheutunut valitus perustuu jollakin tavalla hintaan tai hinnoitteluun, löytyi neljä. Tämä tarkoittaa noin 27 % kaikista tekstiilihuollon kilpailutukseen johtaneista valituksista. Kyseiset tapaukset sekä MAO:n ratkaisu tehtyihin valituksiin on luetteloituna ohessa:

- Tarjouksessa on poikkeuksellisen alhainen hinta. Valittajan mukaan voittaneella tarjoajalla on liian vähän tietoa ja taitoa hintatason määrittelyssä, eikä se näin ollen voisi toteuttaa hankintaa vaaditussa muodossa tarjoamallaan hinnalla. > MAO ei nähnyt hankintayksikön tehneen virhettä vertailussa, jolloin valitus hylättiin.
- Voittaneen tarjouksessa on ollut poikkeuksellisen alhainen hinta. > Valitus on saapunut myöhässä markkinaoikeuteen, jolloin tapaus on jätetty tutkimatta.
- Valittajan näkemys tarjouksen hinnoittelusta vertailua varten on poikennut pyydetystä (Tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuus). > Hinnalla ei ole ollut vaikutusta tarjousvertailun lopputulokseen. Markkinaoikeuden ratkaisussa hankintayksikkö ei ole menetellyt hankintalain vastaisesti ja on hylännyt hakemuksen.
- Tarjouspyynnössä esitetään sellainen hinnoittelumuoto, mikä julkisen hankinnan muotoseikkana tarkoittaa tarjouksen tarjouspyynnön mukaisuuden toteutumista. > MAO:n ratkaisun mukaan hankintayksikkö on menetellyt virheellisesti, jol-

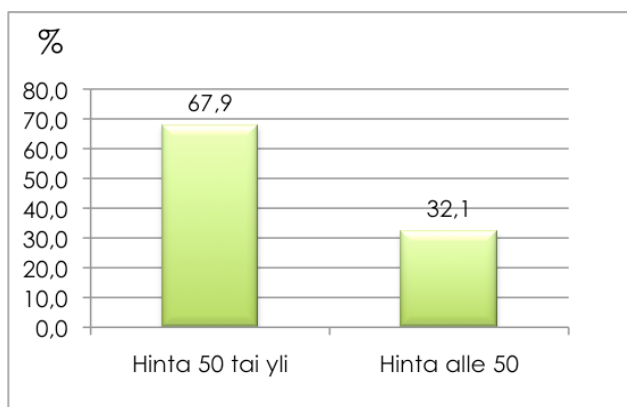
loin valitus on johtanut tarjousten uuteen vertailuun ja uuden päätöksen tekemiseen.

Kuviossa 21 on kuvattuna hinnan ja laadun painoarvojen jakautuminen eri tietolähteistä löytyneissä 28:ssa tarjouspyynnöissä. Tästä näkyy hyvin se, miten erilaisia vaihtoehtoja hankintayksiköt käyttävät hinnan ja laadullisten tekijöiden pisteyttämisessä.



Kuvio 21. Eri tietolähteistä saatujen tapausten hinnan ja laadun painoarvojen suhde

Kuviossa 22 esitän kaikki löytyneet tarjouskilpailut jaettuna kahteen ryhmään siten, että toisessa ryhmässä on kilpailutuksessa käytetyn hinnan painoarvo 50 % tai enemmän ja toisessa painoarvo on alle 50 %. Näin jaettuna lähes 70 % tehdyistä kilpailutuksista hinnalla on suurempi painoarvo kuin laatutekijöillä (Kuvio 21).



Kuvio 22. Hinnan painoarvon jako kahteen pääryhmään

6 Loppupäätelmät

6.1 Kilpailuttamisen karikot

Kuten edellä (alaluvussa 2.4) totean, olen rajannut tutkimusongelmakseni tekstiilien vuokrausta ja huoltopalvelujen hoitamista hankaloittavien karikkojen tunnistamisen tilanteessa, jossa kilpailutus toteutetaan julkisena hankintana.

Ensisijainen tavoitteeni on siis ollut selvittää ne keskeiset haasteet, jotka tekemällä näkyväksi voidaan vaikuttaa sopimuskäytäntöjen hallintaan ja siihen, miten sopimusehdot toteutuvat varsinaisen tarjouskilpailun päätyttyä. Suunnilleen puolet kyselyyn vastanneista tekstiilihuollon edustajista on sitä mieltä, että nykyinen sopimuskäytäntö on sellaisenaan riittävän hyvä. Hankintayksiköissä myös yli puolet vastaajista näkee, että ehdot ja sovitut toimintatavat toteutuvat kilpailutusten mukaisina. Julkisen hankinnan hankintayksiköiden puolella suurimmat haasteet sopimuskäytäntöjen toteutumises- sa liittyvät lähinnä palveluntarjoajien toimitusvarmuuteen. Lisäksi empiirisestä aineis- tostani löytyy sentyyppisiä viitteitä, että palveluntarjoajan kyky palvella asiakasta ei ole tyydyttävää, eivätkä heidän logistiset ketjunsä ole niin hyvässä kunnossa kuin etukä- teen on annettu ymmärtää.

Joissakin tilanteissa hankinnan vaikeudet ovat seurausta puhtaasti siitä, että tilaaja ei ole osannut toimia oikein. Laadun määrittelyn vaikeus kuvastuu kummankin osapuolen vastauksista. Kyselyjen pohjalta voidaan vetää sellainen johtopäätös, että tekstiilihuol- lossa ilmenevät suurimmat ongelmat liittyvät hankintojen hintaan ja hinnoitteluun. Hin- nan määrittelyn ja hinnoittelun ohella pesula-alalla myös laadun määrittelyn huomioon ottaminen tuottaa päänvaivaa.

6.2 Hankinnassa huomioitavaa

Empiirisen aineistoni analyysin pohjalta olen tehnyt joitakin huomioita, jotka nimeän kehitysehdotuksiksi. Seuraavassa esille tulevat näkökulmat limittyvät kaikki toisiinsa julkisen hankintaprosessin eri vaiheissa.

1. Hankinnan suunnittelu
2. Laadulliset tekijät

3. Toimittajan palvelu ja logistiikka
4. Tilaajan toiminta
5. Toimintavarmuus
6. Sopimuksen mukaiset toimintatavat ja hinnoittelu
7. Ympäristövaatimukset ja laatustandardit

6.3 Kehitysehdotukset

Hankinnan suunnittelu

Julkinen hankinta koetaan monimutkaisena toimintana niin tarjouksen pyytäjän kuin antajankin kannalta. Asiakirjojen tiukat muotovaatimukset ja dokumenttien suuri määrä eivät suinkaan helpota tarjoajan tilannetta. Potentiaalisten tarjoajien kanssa käytävät ja hankintalain sallimat tekniset vuoropuhelut auttavat hankinnan suunnittelussa ja valmistelussa sekä auttavat löytämään hankintayksikköä askarruttavia ongelmakohtia. Tekninen vuoropuhelu tarkoittaa yleisellä tasolla käytyä keskustelua hankinnan kohteesta ja sen määrittämisestä ennen varsinaista kilpailuttamista. Hankintayksiköiden tulee tehdä selkeä rajanveto siinä, miten tekninen vuoropuhelu toteutetaan lakia rikkomatta. Kun keskusteluja käydään riittävän laajan joukon kanssa, ei tasapuolisuuden ja syrjimättömyyden periaate rikkoudu.

Yhteishankintayksiköiden hankinnat ovat yleensä määrällisesti suuria ja pienet yritykset eivät välttämättä pysty vastaamaan näihin tarjouspyyntöihin. Yksi ratkaisu voisi olla hankintojen toteuttaminen osissa silloin, kun siihen on järkevä perustelu ja pilkkominen ei muodostu lainvastaiseksi. Osatarjousten pyytäminen on perusteltua taloudellisista syistä, kunhan siitä on maininta tarjouspyynnössä. Näin pienet ja keskisuuret yritykset pystyisivät myös osallistumaan tarjouskilpailuun.

Sopimuskauden aikana tulisi kehittää hankintayksikön osaamista myös tulevia kilpailutuksia silmällä pitäen. Yhtäläilla kuin hankintayksikön osaamista tulee kehittää, myös oman alueen yritysten hankintaosaamista tulisi lisätä. Helpoin yhteistyömalli on hankintayksikön järjestämät avoimet hankintaseminaarit/hankintaillat, joissa tiedotetaan meillä olevista hankinnoista sekä hankintoihin liittyvistä ajankohtaisista asioista.

Laadulliset tekijät

On hyvä muistaa, että puhuttaessa laadullisista tekijöistä, niillä tarkoitetaan erilaisia kokonaistaloudelliseen edullisuuteen liittyviä vertailtavissa olevia ominaisuuksia (liittyvät esimerkiksi materiaalivalintaan, tuotteisiin, tuotevalikoimaan, tuotteiden soveltuvuuteen käyttötarkoitukseensa, puhtauteen ja niin edelleen). Kriteereitä mietittäessä on hyvä esittää kysymys: Miten tätä seikkaa mitattaisiin objektiivisesti? Laadukas tarjouspyyntö on niin selkeä, että tarjouspyynnön perusteella annettavat tarjoukset ovat yhteismitallisia ja vertailukelpoisia. Kaikki vaaditut tarpeet esitetään yksityiskohtaisesti, mutta ei liian rajoittavina.

Tarjouspyynnön laadinta muun muassa laadullisten vertailuperusteiden osalta osoittautui tutkimuksessani alueeksi, mitä tulisi kehittää. Tekstiilihuoltoliitto on jo yhdessä KL-Kuntahankinnat Oy:n kanssa toteuttanut tekstiilihuoltopalveluihin tarjouspyyntö- ja sopimusmallit (KL-Kuntahankinnat 2012). Toteutetut malliasiakirjat mahdollistavat asiakas- ja kilpailuttamiskohtaiset muutokset ja ovat kaikkien käytettävissä. Asiakirjamallit löytyvät Tekstiilihuoltoliiton www.sivuilla. Malliasiakirjojen olemassaoloa tulisikin saattaa enemmän julkishallinnon tiedoksi. Tämä helpottaisi ja yhtenäistäisi kilpailuttamista, koska tekstiilihuollon asiantuntijuus olisi hyödynnettävissä. Näin myös alalla vaikiintuneet tavat, tottumukset ja termit ymmärrettäisiin kilpailutusasiakirjoissa oikein.

Toimittajan palvelu ja logistiikka

Hyvä toiminnan laatu saavutetaan jatkuvalla yhteistyöllä sekä palvelutoiminnan suunnittelun, organisoinnin ja seurannan kehittämisellä. Laatu ei synny itsestään, vaan vaatii aktiivista asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden seurantaan sekä yhteisiä toimenpiteitä poikkeamien korjaamiseksi. Sopimuskumppanuutta tulisi korostaa hankintaprosessin kaikissa vaiheissa. Kumppanuusmallin ideana on molemminpuolinen hyöty. Esimerkiksi tilaajalle tärkeän toiminnon laadukas toteuttaminen voisi tuottaa palvelun tai tavaran toimittajalle euromääräistä hyvitystä/komissiota.

Omassa kunnassani on luotu yhteiseksi työvälineeksi tekstiilihuollon toimintakäsikirja kunnan palvelua käyttävien yksiköiden ja palvelun tuottajan välille. Toimintakäsikirjaan on koottu tärkeimmät toimintaohjeet voimassa olevasta pesulapalvelusopimuksesta

sekä pesulapalvelutuottajalta. Sähköisesti ylläpidettävään käsikirjaan on kuvattu esimerkiksi yhteisesti sovitut toimintatavat, tuotekuvaukset, tärkeimmät yhteystiedot, sähköisten järjestelmien käyttöohjeet, hinnastot ja muut tärkeät tiedot. Revisiovalvonnalla sekä -jakelulla varmistetaan se, että tiedot päivitetään säännöllisesti ja päivityksen tavoittavat sopimuksen mukaista palvelua käyttävät tahot. Lisäksi noin kaksi kertaa vuodessa pidettävissä säännöllisissä yhteisissä tapaamisissa käsitellään muun muassa palvelun toteutumista, palautteita, raportteja, mahdollisia toimintaan vaikuttavia muutoksia ja tuotekehitystä.

Tilaajan toiminta

Useimmiten tekstiilihuollon kilpailuttaja on eri kuin palvelun käyttäjä. Riskinä on, että sopimuksen ehdot eivät saavuta sopimusta toteuttavia operatiivisia toimijoita. Omien sisäisten tarpeiden kartoittaminen on yksi kilpailuttamisen onnistumisen edellytys, jossa tulee ottaa huomioon myös organisaatio- ja henkilöstömuutokset tiedonkulun turvaamiseksi. Edellä kuvaama käsikirjamalli antaa tarpeellisen tiedon kaikille osapuolille, mutta vaatii jonkin verran hallinnointia ja asioista tiedottamista. Omaan toimintaan liittyvän pesulapalvelutoiminnan hallinnoinnin lisäksi on oltava aktiivisessa vuorovaikutuksessa palvelun loppukäyttäjien kanssa. Tämä on huomioitava erityisesti kilpailuttamisen suunnitteluvaiheessa, sillä kaikki tieto ei asu hankintayksikössä.

Toimintavarmuus

Vaatebisneksessä ongelmana on tuotteiden valmistusprosessin pituus, minkä tiedostaminen tarjouspyynnön kuvauksissa voi jäädä huomioimatta. Tämä onkin yksi kilpailuttamisen haaste. Miten saada toimitusajat pätemään silloin, kun edellytetään tuotteiden räätälöinti asiakkaan tarpeita vastaavaksi eikä palvelun tarjoaja voi hyödyntää olemassa olevaa mallistoaan? Miten määritellä tuote ja toimitusajat, jos mallia ei ole nähtävissä ennen valintakriteereiden määrittelemistä? On pohdittava sitä, että riittääkö tuotteiden tarkka spesifiointi tarjouspyynnössä varmistamaan sen, mitä kilpailutuksella halutaan.

Sopimuksen mukaiset toimintatavat ja hinnoittelu

Tutkimus osoittaa, että sopimuskäytännöt ja sovitut toimintatavat eivät toteudu riittävästi hyvin kilpailutuksen mukaisina. Tutkimustuloksista ei toisaalta korostu se, miten hinnoittelu toteutuu sopimuksen vastaisena. Tekstiilihuolto näkee kuitenkin hinnoittelun yhtenä ongelmana kilpailutuksissa. Ratkaisuna sopimusten sisällön todentamiseen ja seurantaan tulisi myös kuntataloudessa kehittää valtiontalouden tarkastusvirastoa (VTV) vastaava tarkastuslaitos, joka valvoo hankintojen sopimuksellista, taloudellista ja sopimuslähtöistä hinnoittelun toteutumista.

Ympäristövaatimukset, laatustandardit

Kestävän kehityksen edistäminen edellyttää julkisen hankinnan huomioivan myös ympäristönäkökohtia hankinnoissaan. Valtioneuvoston periaatepäätöksen toimenpiteiden avulla asetetaan tavoitteita kestävien valintojen edistämisestä julkisissa hankinnoissa. Hankintojen ympäristöosaamista tulisi myös lisätä. (Valtion ympäristöhallinto, 2009.) Julkisissa hankinnoissa tulisi ottaa huomioon ympäristönäkökohdat sellaisella tavalla, että ne todellisuudessa ja konkreettisesti vaikuttavat asioihin olematta pelkkä muodollisuus tarjouspyynnössä. Tästä voi vetää johtopäätöksenä sen, että valtioneuvoston periaatepäätöksen huomioiminen hankinnoissa tulee lisäämään teknisen vuoropuhelun merkitystä.

Hyödyllistä tietoa ympäristömerkeistä, -kriteereistä, ym. -asioista löytyy esimerkiksi Motiva Oy:n kotisivuilta osoitteesta www.motiva.fi. Motiva on puolueeton valtoin omistama yritys, jonka tehtävänä on kannustaa materiaalin ja energian kestävään käyttöön.

6.4 Lopuksi

Vastausprosentin jäätyä melko alhaiseksi on vaikea kuvata sitä, miten yleistettävissä tulokset ovat kaikkiin Suomen julkisiin hankintayksiköihin ja pesuloihin. Erityisesti tyhjäksi jätettyjen kysymysten suuri määrä korostuu tutkimuksessani. Mielestäni en kyennyt tavoittamaan riittävästi laajuudella tekstiilihuoltoa käyttäviä hankintayksiköitä. En toisaalta näe merkitystä niinkään sillä, että kaikki julkiset yhteisöt olisivat tasaisesti

edustettuna. Enemmänkin näen merkitystä sillä, että olisin saanut mahdollisimman paljon tuloksia kummankin tutkimuksen osapuolen näkökulmasta.

Tulosten luotettavuuteen vaikuttaa osaltaan se, että olen tulkinnut toisten antamia laadullisia näkemyksiä ryhmittelemällä vastauksia itse määrittelemiini pääluokkiin ja edelleen luonut vastauksista helpommin tulkittavan numeerisen kuvauksen. Toivon, että olen kyennyt tulkitsemaan ikään kuin ulkopuolisena kaikki saamani vastaukset eikä oma taustani hankinnan parissa ole ohjannut vastausten analysointia. Olen mielestäni löytänyt luotettavia lähteitä teoriani pohjaksi. Olen koettanut asettaa tutkimukselleni selkeitä tavoitteita, jotta mitään systemaattista virhettä ei muodostuisi.

En mielestäni löytänyt riittävästi vastauksia siihen, miten annetut tarjoukset ja sopimukset poikkeavat toisistaan, eli saadaanko sitä, mitä on kilpailutettu. Jos olisin toteuttanut henkilökohtaisia haastatteluja tutkimukseni kummallekin osapuolelle, olisin saanut syvällisempää tietoa avoimiksi jääneisiin kysymyksiin. Lisäksi tekstiilihuollon toimitusvarmuuteen, palvelun laatuun ja logistisiin ongelmiin olisin halunnut saada vielä tarkempia näkemyksiä. Näin jälkikäteen herää myös kysymys siitä, miten paljon tekstiilihuoltoalan toimijat käyttävät alihankintaa ja miten se kuvastuu tilaajalle annettuun palvelulupaukseen.

Tutkimuksen loppuvaiheessa nousi esille kysymys hinnan ja laatupisteiden keskinäisen painoarvon merkityksestä sekä jakautumisesta kokonaistaloudellista edullisuutta käytettäessä. Hankinnan näkökulmasta hinta on saanut tutkimuksessani pienemmän painoarvon kuin esimerkiksi tarjoajan toimintaan liittyvät muut näkemykset, kuten toimitusvarmuus sekä toimittajan palvelu ja logistiikka. Tutkimani tarjouspyynnöt sen sijaan osoittavat, että hinnalla on suurempi painoarvo kuin laatutekijöillä kokonaistaloudellista edullisuutta käytettäessä. Lisäksi empiiriset tulokseni viittaavat siihen, että hinta tulee merkitsemään eniten tulevaisuuden kilpailutukissa ennen ympäristö- ja laatuseikkoja. Kunnat arvostavat halpaa hintaa, koska pesulakustannukset lohkaisevat melkoisen euronäärän esimerkiksi perusterveydenhuollon alueella. Näen, että tällä tutkimuksella ei kuitenkaan löydetä selkeitä johtopäätöksiä suhteessa hintaan. Jotta tuloksista voi tehdä tarkempia johtopäätöksiä, tulee ensin ottaa huomioon tarjoajilta edellytettävät minimivaatimukset ja tämän jälkeen tarkastella laadullisten vertailuperusteiden sisältöä.

Jatkotutkimusnäkyviä ajatellen olisi mielekästä keskittyä nykyiseen hankintalakiin. Yhteiskuntavastuullisuuden, ympäristöseikkojen ja sosiaalisten näkökohtien merkitystä kilpailuttamisessa olisi hyvä seurata. Samanaikaisesti tehdyt sopimukset tulisi saada läpinäkyvämmiksi ja julkisiksi.

Uskon, että tutkimukseni näkemykset ovat hyödynnettävissä julkisen hankinnan kilpailuttamisen prosessissa. Hankintatoimintaan liittyvien aiheiden syvälinen tutkiminen ja analysointi on vahvistanut myös omaa osaamistani julkisen hankinnan parissa. Tutkimuksen tulokset osoittavat samoja karikoita, joita olen itsekin havainnoinut työssäni. Kuten sanottu, hankintaprosessi sisältää paljon muutakin kuin pelkän tarjouskilpailun.

Olen tutustunut opinnäytetyön tekemisen aikana moniin uusiin ihmisiin ja haluan kiittää kaikkia, jotka ovat auttaneet minua tämän työn tekemisessä. Kiitän lämpimästi asiantuntijoita, joilta olen saanut arvokasta apua työni toteuttamiseen. Haluan muistaa myös työnantajaani, joka kannustaa kehittämään itseään. En voi unohtaa ystäviäni, jotka vaikuttavat elämässäni ja ovat tukeneet opiskeluni karikoissa. Suurimman kiitoksen ansaitsee kuitenkin perheeni, joka on antanut minulle tämän hienon mahdollisuuden - antanut itsekkäästi uppoutua opiskelun ja tutkimuksen maailmaan. Ilman heidän tukeaan en olisi tässä nyt.

Mikään tieto ei ole turha - jokaisella sanalla on merkityksensä.

Lähteet

Anttila, Pirkko 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. 2. painos. Helsinki: Akatiimi Oy.

Hankintalaki 2007/348.

HILMA 2012. [verkkajulkaisu] <<http://www.hankintailmoitukset.fi/fi/>> (luettu 5.1.2012).

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Helsinki: Tammi.

Heikkilä, Tarja 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hyvönen, Olli & Kess, Kaija & Piisi, Tero & Tuomela, Heikki & Uotila, Jaakko 2007. Julkiset hankinnat hankintayksiköissä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Jyväskylän yliopisto 2012. Laadullinen tutkimus. [verkkajulkaisu] <<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>> (luettu 3.4.2012).

Kalima, Kai & Häll, Maija & Oksanen Antero 2007. Julkisyhteisöjen hankintatoimen oikeussäännöt. Suomalaiset oikeusjulkaisut SOJ Oy. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

KL-Kuntahankinnat 2011. Tekstiilihuoltopalveluiden tarjouspyyntö- ja sopimusmallit. [verkkajulkaisu] <<http://www.kuntahankinnat.fi/ajankohtaista/25/>> (luettu 15.10.2011).

Kuntaliitto 2011. Suomen kunnat ja kuntayhtymät 2011. [verkkajulkaisu] <http://hosted.kuntaliitto.fi/skriptit/kunnatYhtymat/kunnantiedot2_sp.asp?kno=XXX> (luettu 2.10.2011).

Kuntaliitto 2012. Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. [verkkajulkaisu] <http://hankinnat.fi/k_etusivu.asp?path=1;161;120419> (Luettu 15.1.2012).

Lappalainen, Ulla 2008. Työasujen materiaali ja huolto. Suomen Sairaalahygienialehti 26: 130-134.

Lundström Ilona 2011. Kuntien palveluhankintojen murros. Acta nro 227. Suomen Kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino. [verkkajulkaisu] <http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=2555> (luettu 15.12.2011).

MAO:72-73/11 2012. Peruspalvelukuntayhtymä Kallio – pesulapalvelut. Markkinaoikeus. [verkkojulkaisu] <<http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus/53901.htm>> (luettu 14.1.2012).

Markkinaoikeus 2012. [verkkojulkaisu] <<http://www.oikeus.fi/markkinaoikeus/15570.htm>> (luettu 5.2.2012).

Motiva Oy 2012. [verkkojulkaisu] <http://www.motiva.fi/toimialueet/materiaali-tehokkuus/materiaalitehokkuuden_edistaminen_kunnissa/hankinnat_ja_osto-osaamisen_kehittaminen> (luettu 15.3.2012).

Mäkelä, Klaus 1992. Kvalitatiivisen analyysin arviointiperusteet. Teoksessa Mäkelä, Klaus (toim.) Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Helsinki: Gaudeamus, 42-61.

Oksanen, Antero 2010. Kuntien yleiset hankintaohjeet. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. [verkkojulkaisu] <<http://hankinnat.fi/binary.asp?path=1;161;120419;120423;158502;162663&field=FileAttachment&version=2>> (luettu 13.1.2012).

Pöntinen, Petri 2011. Pesula-ala: Huono kilpailutus on terveysriski. Suomen kuvalehti. 22.2.2011. [verkkojulkaisu] <<http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/pesula-ala-huono-kilpailutus-on-terveysriski>> (luettu 18.4.2011).

Pöntinen, Petri 2011. Pesula-alan järjestöt vaativat kuria laitospyykin kilpailutukseen. Suomen kuvalehti. 2.3.2011. [verkkojulkaisu] <<http://suomenkuvalehti.fi/jutut/kotimaa/pesula-alan-jarjestot-vaativat-kuria-laitospyykkien-kilpailutukseen>> (luettu 18.4.2011).

SFS-EN 14065. Tekstiilit. Pesulassa huolletut tekstiilit. Mikrobiologisen puhtauden hallinta. Suomen Standardisoimisliitto. [verkkojulkaisu] <<http://sales.sfs.fi/ezproxy.metropolia.fi/sfs/servlets/ProductServlet?action=quicksearch&info=SFS-EN+14065&submit.x=0&submit.y=0>> (luettu 21.2.2012).

SFS ISO 140001 Ympäristöjärjestelmä. [verkkojulkaisu] <<http://www.sfs.fi/iso14000/ymparistojarjestelma/>> (luettu 21.2.2012).

SFS ISO 9000 -sarjan standardit. Laadunhallinnan periaatteet. [verkkojulkaisu] <<http://sales.sfs.fi/ezproxy.metropolia.fi/documents/laadunhallintaesite.pdf>> (luettu 21.2.2012).

Stakes 2012. Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. [verkkojulkaisu] <<http://info.stakes.fi/NR/rdonlyres/A85FCBC1-72BC-40D1-AE15-28ED3DFCC870/0/menetelmatosa2.pdf>> (luettu 3.4.2012).

Suomen Yrittäjät 2007. Julkiset hankinnat - Opas yrityksille, 2. painos. [verkkojulkaisu] Helsinki: Sypoint. <http://www.skaf.fi/files/4681/JulkkisetHankinnat4vari_2_pieni.pdf> (luettu 15.1.2012).

Tekstiilihuoltoliitto ry 2011. [verkkojulkaisu] <<http://www.tekstiilihuolto.fi>> (luettu 15.10.2011).

Valtion ympäristöhallinto, 2009. www.ymparisto.fi. Valtioneuvoston periaatepäätös kestävien valintojen edistämisestä julkisissa hankinnoissa. [verkkajulkaisu] <<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=101162&lan=fi>> (luettu 20.3.2012).

Venho, Kaarina 2005. Sairaalatekstiilien käsittely. Teoksessa Hellstén Soile (toim.) Infektioiden torjunta sairaalassa. 5. uudistettu painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. 550-555.

Vilka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2004. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

VTT Expert Services oy 2010. Toimintajärjestelmien sertifiointin yleiset ehdot 1.1.2010. [verkkajulkaisu] <http://www.vttexpertservices.fi/files/services/exp/products_certification/toimintajarjestelmien_sertifiointin_yleiset_ehdot_2010.pdf> (luettu 4.4.2012).

With, Susanna 2011. PTCServices Oy. Pienhankintojen kilpailuttaminen 13.9.2011.

Ympäristöministeriö 2008. Ehdotus kestävien hankintojen toimintaohjelmaksi. Julkisten hankintojen työryhmän ehdotus 13.2.2008. [verkkajulkaisu] <<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=80568>> (luettu 15.3.2012).

Saatekirje

Hyvä vastaanottaja

Olen Metropolia Ammattikorkeakoulun vaatetusalan opiskelija ja teen **opinnäytetyötä tekstiilihuollon kilpailuttamisesta hankintalain alaisella julkisella sektorilla**. Opinnäytetyön tutkimus toteutetaan yhteistyössä Tekstiilihuoltoliitto Ry:n kanssa.

Hankintalaki kattaa vain osan julkisen alan hankintatoiminnasta, eikä esimerkiksi ota kantaa hankinnan sopimusehdoista. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena onkin selvittää tämän hetkisiä tekstiilihuollon kilpailuttamisen haasteita ja ongelmakohtia, miten tehdyt sopimukset vastaavat tarjouskilpailutuksia ja miten sopimuskäytännöt saataisiin hallintaan. Toisin sanoen saadaanko sitä, mitä on kilpailutettu.

Pyydän teitä **vastaamaan 15.10 mennessä kyselyyni**. Tiedot annetaan nimettöminä, enkä voi missään vaiheessa tunnistaa vastaajaa. Vastaaminen on vapaaehtoista, mutta toivon teidän käyttävän muutaman minuutin opinnäytetyöni avuksi.

Kyselyn täyttäminen on **vaivatonta klikkaamalla seuraavaa verkko-osoitetta**:

<https://www.survee.com/29636-23655-849@osto&2011>

Jos ette vastaa pesulapalvelujen ja tekstiilihuollon kilpailutuksista, pyydän ohjaamaan kyselyn oikealle henkilölle. Kyselyyn vastataan vain kerran. Annan tarvittaessa lisätietoa sähköpostitse.

Kiitos ajastanne!

Ystävällisin terveisin

Pirjo Stolt

Opiskelija
Vaatetusalan koulutusohjelma
Kulttuuri ja luova-ala

www.metropolia.fi

Kulttuuri ja luova ala - rohkeasti ajassa ja arjessa

Kysymykset hankintayksiköille

TAUSTAMUUTTUJAT

Hankintayksikkönne on hankintalain soveltamisalaan kuuluva

- Kunta/kuntayhtymä
- Valtionvirasto/laitos
- Muu

HANKINNAN SUUNNITTELU

1. Hankintayksikkönne toteuttaa seuraavat tekstiilihuollon alueet:

- Työvaatteet ostosopimuksena
- Työvaatteet vuokrapalveluna
- Potilas- ja liinavaatteet vuokrapalveluna
- Jokin muu palvelu tai yhdistelmä

2. Tekstiilihuolto toteutetaan yksikössänne

- Pienhankintana (hankinnan ennakoitu arvo alle 30 000 €/sopimusaika)
- Kansallisen kynnyksarvon ylittävänä kilpailutuksena (hankinnan ennakoitu arvo yli 30 000 €/sopimusaika)
- EU-kynnyksarvon ylittävänä kilpailutuksena (hankinnan ennakoitu arvo yli 193 000 €/sopimusaika)
- Ns. Inhouse-palveluna (oma pesula)
- Muu toimintatapa

3. Onko hankintayksikössänne mielestänne riittävästi hankintaosaamista ja hankintalain tuntemusta?

- Kyllä
- Ei. Osaamista tulisi lisätä mm. _____

4. Onko hankintayksikössänne mielestänne riittävästi pesula- ja/tai vaatetusalan tuntemusta?

- Kyllä
- Ei. Osaamista tulisi lisätä mm. _____

TARJOUSKILPAILUN TOTEUTUS

5. Mitkä asiat ovat mielestänne ongelmallisia tekstiilihuollon kilpailutuksissa?

(kolme tärkeintä)"

1. tärkein
2. tärkein
3. tärkein

6. Mitkä ovat mielestänne tärkeimmät ehdottomat vaatimukset tekstiilihuollon kilpailutuksissa?

(kolme tärkeintä)

1. tärkein
2. tärkein
3. tärkein

7. Mitkä ovat mielestänne tärkeimmät laadulliset vertailuperusteet tekstiilihuollon kilpailutuksissa?

(kolme tärkeintä)

1. tärkein
2. tärkein
3. tärkein

VERTAILUPERUSTEIDEN MERKITYS

8. Miten tärkeäksi arvioitte seuraavien pesulapalvelun laadullisten vertailuperusteiden merkityksen?

	Erittäin tärkeä (5)	Tärkeä (4)	Melko tärkeä (3)	Vähäinen merkitys (2)	Ei merkitystä (1)
--	------------------------	---------------	---------------------	--------------------------	----------------------

1. Hinnoittelun selkeys ja yksityiskohtaisuus					
2. Hygieniavaatimukset ja puhtauden määrittelyt					
3. Kuljetus- ja jakelupalvelu					
4. Toimitusvarmuus					
5. Mallistojen laajuus ja soveltuvuus käyttäjän tarkoitukseen					
6. Asiakaspalvelun laatu, mm. palvelu asiakkaan äidinkielellä					
7. Palveluntarjoajan ja tilaajan toimipisteiden välinen yhteistyö					
8. Reklamaatioiden käsittely					
9. Kuvaukset toimintamalleista ja prosesseista					
10. Laatu järjestelmät ja niiden kuvaus					
11. Raportointi asiakkaalle					
12. Nettipohjainen tilausjärjestelmät					
13. Nettipohjainen raportointijärjestelmä					
14. Nettipohjainen järjestelmä palautteen antamiseksi					
15. Mahdollisuus verkkolaskutukseen					
16. Palveluntarjoajan referenssit ja toimintakokemus					
17. Ympäristönäkökohdat					

HANKINNAN TÄYTÄNTÖÖNPANO

9. Toteutuuko mielestänne sopimuksen ehdot ja sovitut toimintatavat kilpailutetun palvelun käynnistymisen jälkeen?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

10. Seurataanko yksikössänne palvelutuottajan kanssa sopimuksen toteutumista säännöllisillä yhteistyötapaamisilla?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

11. Mitkä asiat mielestänne aiheuttavat eniten ongelmia sopimuksen mukaisen palvelun toteuttamisessa?

(kolme tärkeintä)

1. tärkein
2. tärkein
3. tärkein

HANKINNAN TULEVAISUUS

12. Kun ajattelette tulevaisuutta, miten arvelette hinnan, laadun ja ympäristönäkökoh-
tien painoarvojen muuttuvan nykyisestä?

13. Mitä muutoksia mielestänne tulisi tehdä hankintalakiin tekstiilihuollon kilpailuttami-
sen selventämiseksi?

14. Mitä muuta haluatte sanoa julkisesta hankintamenettelystä?

Kysymykset pesula-alan yrityksille

TAUSTAMUUTTUJAT

Mikä on pesulatoimintanne liikevaihto n. €/vuosi

- alle 1 milj. €
- 1 - 3 milj. €
- yli 3 milj. €

1. Mistä yleensä saatte tiedon julkisen alan tekstiilihuollon tarjouspyynnöistä/kilpailutuksista?

Muualta. Mistä?

2. Onko yrityksellänne mielestänne riittävästi hankintaosaamista ja hankintalain tunte-
musta julkisen alan tarjouspyyntöihin vastaamiseen?

- Kyllä
- Ei. Osaamista tulisi lisätä mm. _____

3. Käyttääkö hankintayksiköt osaamistanne/tietotaitoanne tarjouspyyntöjen laadinnassa?

4. Voitteko perustella lyhyesti edellistä vastaustanne.

Jos vastasitte

- Kyllä: Minkälaisista asioista yleensä halutaan opastusta?
- Ei: Mistä arvelette sen johtuvan?

5. Mitkä asiat ovat mielestänne ongelmallisia tai epäselviä tekstiilihuollon kilpailutuksissa?

(kolme tärkeintä)

1. tärkein
2. tärkein
3. tärkein

6. Mitkä ovat mielestänne tärkeimmät ehdottomat vaatimukset tekstiilihuollon kilpailu-
tuksissa oman toimintanne kannalta? (kolme tärkeintä)

1. tärkein
2. tärkein
3. tärkein

VERTAILUPERUSTEIDEN MERKITYS

7. Miten tärkeäksi arvioitte oman toimintanne kannalta seuraavien pesulapalvelun laa-
dullisten vertailuperusteiden merkityksen tarjouspyynnöissä?

	Erittäin tärkeä (5)	Tärkeä (4)	Melko tärkeä (3)	Vähäinen merkitys (2)	Ei mer- kitystä (1)
1. Hinnoittelun selkeys ja yksityiskohtaisuus					
2. Hygieniavaatimukset ja puhtauden määrittelyt					
3. Kuljetus- ja jakelupalvelu					
4. Toimitusvarmuus					
5. Mallistojen laajuus ja soveltuvuus käyttäjän tarkoitukseen					
6. Asiakaspalvelun laatu, mm. palvelu asiakkaan äidinkielellä					
7. Palveluntarjoajan ja tilaajan toimipisteiden välinen yhteistyö					
8. Reklamaatioiden käsittely					
9. Kuvaukset toimintamalleista ja prosesseista					
10. Laatujärjestelmät ja niiden kuvaus					
11. Raportointi asiakkaalle					
12. Nettipohjainen tilausjärjestelmät					
13. Nettipohjainen raportointijärjestelmä					
14. Nettipohjainen järjestelmä palautteen antamiseksi					
15. Mahdollisuus verkkolaskutukseen					
16. Palveluntarjoajan referenssit ja toimintakemus					
17. Ympäristönäkökohdat					

8. Kun mietitte tarjouspyynnön/tarjouksen/sopimuksen sisältöjä, miten sopimuksen ehdot ja sovitut toimintatavat yleisesti toteutuvat?

9. Seuraatteko asiakkaidenne kanssa sopimuksen toteutumista säännöllisillä yhteistyötapaamisilla?

10. Mitä muutoksia mielestänne tulisi tehdä hankintalakiin tekstiilihuollon kilpailuttamisen selventämiseksi?

11. Kun ajattelette tulevaisuutta, miten arvelette hinnan, laadun ja ympäristönäkökoh-
tien painoarvojen muuttuvan nykyisestä?

12. Mitä muuta haluatte sanoa julkisesta hankintamenettelystä?

Hankinta: Kolme ongelmallisinta asiaa tekstiilihuollon kilpailuttamisessa

Ryhmittely	Ongelmallinen asia	Total	%
eettisyys ja ympäristöasiat	Eettisyys, se, että varmistetaan tekstiilin ja vaatteiden myrkyttömyys ja valmistus eettisesti.	2	
	ympäristöasiat	3	
eettisyys ja ympäristöasiat Total		5	3,6
hinta/hinnoittelu	eräiden tekstiilien manuaalikäsittelyn hinta	2	
	hinnanmuodostus	1	
hinta/hinnoittelu Total		3	2,2
laatu, laadullisten tekijöiden määrittely	Kriteerit suojavaatteissa	1	
	laadun määrittäminen	3	
	Laadun määrittely tarjouspyynnössä	2	
	laatu	3	
	määrittellä tuotteet	3	
	materiaalivalinta	2	
	palvelun joustavuus, kun on pieniä ja suuria kohteita.	2	
	Palvelun laatu kokonaisuudessaan	3	
	Puhtauden määrittely	3	
	Saada juuri sellaiset vaatteet kilpailutuksella kun halutaan	1	
	Tekstiilien laadun määrittely, esim. kankaiden paksuus, hengittävyys, kulutuksenkesto	3	
	Tekstiilien vähimmäislaatutason määrittäminen	2	
	Tuotteistus (koska tuotemerkkejä ei saa mainita)	1	
laatu, laadullisten tekijöiden määrittely Total		29	21,0
muu syy	Kilpailutamme vain tekstiilit tai niiden materiaalit.	2	
	Löytää toimittaja, joka pystyy tarjoamaan riittävän kattavasti eri vuoden aikoihin soveltuvat työvaatteet.	3	
	markkinoiden ja alan yleisten käytänteiden tuntemus	2	
	Meillä on omat tekstiilit ja oma keskuspesula, joten tekstiilihuoltoa emme kilpailuta.	3	
	rajalliset markkinat	3	
	sopimus	1	
	tarpeiden laajuus	3	
	toimittajan vaihdoksen toteutuksen määrittely / kustannusten huomiointi	1	
	Useat tekstiilit valmistamme itse.	1	
	muu syy Total		
tilaajan sisäinen toiminta ja logistiikka	hajallaan olevat kohteet	3	
	omien sisäisten tarpeiden kartoittaminen	3	
	optimaalisten pudotuspaikkojen määrittely	3	
	Sovitukset tuhansille henkilöille.	1	
	Vuorovaikutus käyttäjien kanssa	1	
tilaajan sisäinen toiminta ja logistiikka Total		11	8,0
toimitus, toimitusvarmuus	palveluntuottajan luotettavuus	1	

	toimitusaika	2	
	toimitusvarmuuden takaaminen	2	
	Toimitusvarmuus	3	
	tuotteiden saatavuuden varmistaminen	1	
toimitus, toimitusvarmuus Total		9	6,5
tuotteet	Määritelmä millaisia tekstiilejä halutaan niin että ketään tarjoajaa ei suljeta pois. emme myöskään halua iänikuisesti käytössä olleita malleja vaan nuorekkaita ja trendikkäitä kuoseja ja malleja.	3	
	Oikeiden tuotteiden "löytäminen"	3	
	työvaatteiden mallit	1	
	Vaatteiden räätälöinti tarvetta vastaavaksi.	2	
	tuotteet Total	9	6,5
vertailu, vertailukriteerien laatiminen	määritellä arviointiperusteet	2	
	Saada tarjotut tuotteet vertailukelpoiskiksi keskenään	2	
	Tekstiilien laadun vertaaminen	3	
vertailu, vertailukriteerien laatiminen Total		9	6,5
tyhjä	tyhjä	44	
tyhjä Total		44	31,9
Grand Total		138	100,0

Pesulat: Kolme ongelmallisinta asiaa tekstiilihuollon kilpailuttamisessa

Ryhmittely	Ongelmallinen asia	Total	%
hinta, hinnoittelu	halvin hinta ratkaisee	3	
	Hankintakaudet ovat liian lyhyitä, jotta tarjoajalle syntyisi kannattavaa liiketoimintaa.	1	
	hinnanmuodostus	3	
	hinnoittelu	2	
	hinta	3	
	Miten määritellään tuotteen hinta, kpl-hinta, kg-hinta, viikkovuokra jne.	3	
	pelkän hinnan tuijottaminen	2	
	Tarjouspyyntöjen tulkinnallisuus, mm. hinnan asetanta saattaa olla tulkinnallinen.	3	
	Työvaatteissa tarjoushinta €/vko/kpl vai €/kpl. Tämä on lähes jokaisessa tarjouspyynnössä epäselvä.	1	
hinta, hinnoittelu Total		21	20,6
laatu, laadulliset tekijät	koepesunäytteiden yhteensopivuus vaatimusten kanssa	2	
	laadun ja osaamisen arviointi	3	
	laatu	2	
	laatuvaatimukset ja niiden pisteytys	3	
	laatuvaatimusten selkeys	2	
	Miten laatu ja vastaavat vaatimukset pisteytetään. Välillä saamme samasta laatu kuvauksesta täydet pisteet ja välillä huomattavasti huonommat vaikka vaatimukset meidän mielestämme ovat olleet samat.	2	
	miten määritellään laatu	2	
	speksien määrittely	1	
	tekstiilien laatu	2	
laatu, laadulliset tekijät Total		19	18,6
laatujärjestelmä, standardit, ympäristövaatimukset	hygieniavaatimukset asiakkaalle harmaa alue	2	
	ympäristövaatimukset	1	
laatujärjestelmä, standardit, ympäristövaatimukset Total		3	2,9
muu syy	asiakirjojen tarkat muotovaatimukset	3	
	Erot sopimuksen ja tarjouksen välillä 4. Osa kaupungeista ovat todella nihkeitä lähettämään kopioita kilpailijoiden tarjouksista ja ne pitäisi saada todella nopeasti jos on tarvetta tehdä valitus	1	
	Hankinnan ehdot ovat ristiriitaisia alan vakioituneiden toimintatapojen kanssa.	2	
	Hankintaorganisaatiot kasvattavat tarjouskilpailuja niin suuriksi, että kaikki eivät pysty niihin vastaamaan.	3	
	kilpailutuksen monimutkaisuus	3	
	kunnallisten pesuloiden sidosyksikköajattelu	1	
	Onko osaamista tarjouspyynnön tekemisessä, Vastaako tarjouspyyntö lopullista sopimusta? töihin käytettävän ajan arviointi	2	
	Ulkomaalaista tarjoajaa koskevat vaatimukset	3	

	vuokra- vai omat tekstiilit	1	
muu syy Total		22	21,6
toimitus, toimitusvarmuus	resurssien riittävyyden arviointi	1	
	tekstiilien riittävyys sairaaloissa eritoten	1	
	toimitusvarmuus	1	
toimitus, toimitusvarmuus Total		3	2,9
tuotteet	tekstiilien yksilöiminen	1	
tuotteet Total		1	1,0
tyhjä	tyhjä	33	
tyhjä Total		33	32,4
Grand Total		102	100,0

Hankinta: Kolme tärkeintä ehdotonta vaatimusta oman toiminnan kannalta

Ryhmittely	Tärkeänä pidettävä asia	Total	%
hinta, hinnoittelu	hinta Hinta. kilpailukykyinen hinta Toiminnan taloudellisuus	2 1 2 1	
hinta, hinnoittelu Total		6	4,35
hygieniä ja puhtausvaatimukset	hygieniavaatimukset hygieniavaatimus puhtaus Pyykin on oltava tahratonta ja puhdasta Pyykki pitää mankeloida	2 3 3 3 2	
hygieniä ja puhtausvaatimukset Total		13	9,4
laatu, laadulliset tekijät	Laatu. riittävä laatu Tuotteiden laatu Työtehtävien yms. tekstiileille asettamat vaatimukset	3 1 3 3	
laatu, laadulliset tekijät Total		10	7,25
laatujärjestelmä, standardit, ympäristövaatimukset	laatujärjestelmä (RABC tms.) Ökö-tex tai muu vastaava Ökö-tex, myrkyttömyys ja muut ympäristöseikat Pesuaineiden tulee olla allergiaystävällisiä ja tuoksuttomia tekstiilien huoltotavan standardin mukaisuus ympäristövaatimukset	3 3 2 1 2 1	
laatujärjestelmä, standardit, ympäristövaatimukset Total		12	8,7
muu syy	Eettiset periaatteet, ei lapsityövoimaa, ei epäeettisiä työoloja ym. Referenssit vastaavan kokoisesta hankinnasta sopimusehdot Työsuojelulliset vaatimukset	3 1 1 2	
muu syy Total		7	5,1
toimittajan palvelu ja logistiikka	palvelun joustavuus Palvelun laatu palvelun lopputuloksen laatu ja logistiset järjestelyt Palvelun toimivuus tekstiilistön riittävyyden varmistus (pesulan hankintaketjuun koskevat vaatimukset) Toimittajan logistiikan toimivuus Toimittajien kokonaisprosessin toimivuus	1 3 3 2 1 2 2	
toimittajan palvelu ja logistiikka Total		14	10,1
toimitus, toimitusvarmuus	puhtaiden vaatteiden toimitusajat toimitusaika Toimitusaika. toimitusvarmuuden vähimmäistason määrittely Toimitusvarmuus Vaateilausten nopea ja varma toimitus	3 1 2 3 11 2	
toimitus, toimitusvarmuus Total		22	15,9
tuotteet	Kulutuksen kestävyys ja värien pysyvyys Mallistojen soveltuvuus Riittävä valikoima Toimittajan laaja valikoima työvaatteiden istuvuus ja mukavuus	1 1 1 3 3	
tuotteet Total		9	6,5
tyhjä	tyhjä	45	
tyhjä Total		45	32,6
Grand Total		138	100

Pesulat: Kolme tärkeintä ehdotonta vaatimusta oman toiminnan kannalta

Ryhmittely	Tärkeimmät ehdottomat vaatimukset	Total	%
hinta, hinnoittelu	hinnoittelun läpinäkyvyys hinta minkälaisella hinnoittelulla tarjous halutaan	2 2 2	
hinta, hinnoittelu Total		6	5,9
hygienia ja puhtausvaatimukset	hygieniavaatimukset	1	
hygienia ja puhtausvaatimukset Total		1	1,0
laatu, laadulliset tekijät	epäselvät vaatimusspekisit Laadun vertailun painoarvon asettaminen sellaiseksi, että pelkällä halvalla hinnalla ei pärjäisi laatu odotukset pesupalvelujen laadulle selkeät palvelun laatu tarkat spesifikaatit tuotteesta Tekstiilien laatu Tekstiilien laatu, Työvaatteiden sopivuus tarjouspyyntöön nähden. tuotteiden laatu kriteerit	2 3 3 2 3 3 2 2 1	
laatu, laadulliset tekijät Total		21	20,6
laatujärjestelmät, standardit, ympäristövaatimukset	auditoitu hygieniajärjestelmä Hygieniastandardi Laatu/hygieniasertifikaatti mikrobiologisen puhtauden hallinta pesuprosessissa ulkopuolisen auditoima hygienialaatujärjestelmä	3 3 3 3 3	
laatujärjestelmät, standardit, ympäristövaatimukset Total		15	14,7
muu syy	Alihankinnan osuus ei saisi olla kattava, esim. tarjoajat, jotka eivät itse vastaa tekstiilien pesemisestä. asiakasvaatimusten epäselvyys (maksaja/käyttäjä asiakaan) Hankintakausien pituus vähintään 3 vuotta, mielellään pidempi pisteytyksien erittely oltava tarkempaa, ei piilouduta lauseen " kokonaistaloudellisesti edullisin " taakse velvoitteet viranomaisiin hoidettu Vertailu, Hinta 50%, laatu + muut 50 %	1 3 2 1 2 1	
muu syy Total		10	9,8
toimittajan palvelu ja logistiikka	ammattitaitoinen ja hyvinvoiva henkilöstö asiakaspalvelun paikallisuus resurssit, alihankkijoiden käyttö	1 2 3	
toimittajan palvelu ja logistiikka Total		6	5,9
toimitus, toimitusvarmuus	toimitusvarmuus	4	
toimitus, toimitusvarmuus Total		4	3,9
tyhjä	tyhjä	39	
tyhjä Total		39	38,2
Grand Total		102	100,0

Hankinta: Kolme tärkeintä laadullista vertailuperustetta

Ryhmittely	Tärkeä laadullinen vertailuperuste	Total	%
hinta, hinnoittelu	hinta	9	
hinta, hinnoittelu Total		9	6,5
hygienia ja puhtausvaatimukset	Hygienia Puhtaus riittävä puhtaus ja sileys	3 3 2	
hygienia ja puhtausvaatimukset Total		8	5,8
laatu, laadulliset tekijät	Kankaiden materiaalit, värit, mallit ja mm. hengittävyys. Kestävyys laadulliset tekijät laatu Lämpöeristyskyky. materiaali materiaalit, kuinka hiostaa tai joustaa soveltuvuus Tekstiilien laatu Ulkomateriaali.	2 2 1 2 2 3 2 2 2 2	
laatu, laadulliset tekijät Total		20	14,5
laatujärjestelmä, standardit, ympäristövaatimukset	Ekologisuus puhdistusprosessissa LAATUJÄRJESTELMÄ Ökö-tex tai muu vastaava ympäristöseikat ympäristötekijät	1 3 3 3 2	
laatujärjestelmä, standardit, ympäristövaatimukset Total		12	8,7
muu syy	En ole laittanut vertailuperusteeksi laatua vaan ehdottomaksi edellytykseksi. Olen määritellyt laatutason mitä haluamme hankkia korkeaksi. Mikäli tarjoaja ei täytä sitä tarjous hylätään. Näin en jää sen varaan mitä tarjoaja sattuu tarjoamaan. Järjestelmän helppous käyttäjälle	3 1	
muu syy Total		4	2,9
toimittajan palvelu ja logistiikka	asiakaspalvelun helppo saatavuus Huoltokierron nopeus palvelu peselatoiminta Reklamaatioiden käsittely Toimittajien kokonaisprosessin toimivuus Toimitusketjun varmistus (varapesulajärjestelmä) Toimivuus.	1 2 1 1 2 3 1 3	
toimittajan palvelu ja logistiikka Total		14	10,1
toimitus, toimitusvarmuus	Toimitusaika toimitusvarmuus	1 5	
toimitus, toimitusvarmuus Total		6	4,3
tuotteet	Käytettävyys, soveltuvuus, kestävyys Mallistojen soveltuvuus malliston istuvuus eri vartaloille Tekstiilistön määrä Valikoiman laajuus	3 1 3 3 4	
tuotteet Total		14	10,1
tyhjä	tyhjä	51	
tyhjä Total		51	37,0
Grand Total		138	100,0

Hankinta: Sopimuksen ehtojen ja sovittujen toimintatapojen toteutuminen

Ryhmittely	Ongelmat palvelun toteuttamisessa	Total	%
hinnoittelu ja laskutus	hinnoittelun selkeys	2	
	Laskujen/hyvitysten oikeellisuus	1	
	Laskutuksen seuranta.	3	
	virheellinen laskutus	3	
hinnoittelu ja laskutus Total		9	6,5
hygieniä ja puhtausvaatimukset	tuotteiden puhtaus	2	
hygieniä ja puhtausvaatimukset Total		2	1,45
laatu, laadulliset tekijät	tuotteiden laatu	3	
laatu, laadulliset tekijät Total		3	2,2
muu syy	Muutokset yhteyshenkilöissä	2	
	vaatteiden venyminen	3	
muu syy Total		5	3,6
sisäinen toiminta ja logistiikka	hajanaiset toimituspisteet, josta seuraa logististen järjestelyjen vaikeus	3	
	Muutokset tilaajan toiminnoissa	3	
	netttilaajan osaaminen	3	
	Oman henkilökunnan ohjeistus ja toiminta muutostilanteessa	2	
	Tarjousten pyytäjä ei ole tekstiilien käyttäjä (olemme yhteishankintayksikkö)	3	
sisäinen toiminta ja logistiikka Total		14	10,1
sopimus, sopimusehdot	korjaavat toimenpiteet reklamaatioiden jälkeen	1	
	Loppukäyttäjä ei tunne sopimuksen kaikkia ehtoja	1	
	palvelusopimuksen kuvaus on ollut ylimalkainen, nyt on tullut piilokustannuksia.	1	
	Sopimuksen vastainen hinnoittelu.	1	
	Useat sopimustahot	1	
	Välillä toimittaja ei puhu samaa kieltä tilaajan kanssa.	1	
	ympäristönäkökohtien toteutumisen todentaminen	1	
sopimus, sopimusehdot Total		7	5,1
toimittajan palvelu ja logistiikka	katoaminen pesussa ja sitten metsästys	2	
	lyhennys/pidennysmuutokset kestävät kauan	1	
	omien tekstiilien hukkaantuminen	2	
	Pesulan tekstiilitoimittajien tuotanto-ongelmat	3	
	Reklamaatioiden käsittely	5	
	Suojavaatteita toimitetaan virheellisiin paikkoihin.	2	
	Toimituspuutteet sopimusaikana	2	
toimittajan palvelu ja logistiikka Total		17	12,3
toimitus, toimitusvarmuus	menevempien tuotteiden huono saatavuus	1	
	pesukierto hidas	2	
	puhtaidenvaatteiden toimittaminen ajallaan	2	
	Pyykki ei palaudu, jopa 5 viikon kierto.	3	
	Tekstiilinen hankinta-ajat ovat pitkä, eli toimitusaika	3	
	Toimitukset	3	
	Toimitusaika	3	
	Tuotepuutteet	2	
vaatteiden saatavuus	3		
toimitus, toimitusvarmuus Total		22	15,9
tyhjä Total		59	42,8
Grand Total		138	100

Pesulat: Sopimuksen ehtojen ja sovittujen toimintatapojen toteutuminen

Ryhmittely	Näkemys	To- tal	%
Toteutuu	<p>HYVIN</p> <p>Kohtuullisen hyvin</p> <p>Omalla kohdallamme toteutuvat hyvin sopimuksessa sovitun mukaan. Pyrimme laatimaan sopimukset hyvin tarkkarajaisiksi ilman tulkinanvaraa.</p> <p>Omalta kohdalta sisällöt vastaavat toisiaan.</p> <p>pääsääntöisesti hyvin</p> <p>Suht. hyvin, pieniä poikkeamia on.</p> <p>yleensä toteutuvat hyvin.</p> <p>yleisesti hyvin, asiakkaan ja pyykkäriin näkemykset pesutuloksesta (laadusta) saattavat heitellä. Jokaisella on oma näkemys tuotteen laadusta ja puhtaudesta.</p> <p>Käytetään aktiivista yhteydenpitoa asiakkaan kanssa, ettei pääse tulemaan ongelmia.</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
Toteutuu Total		8	47,1
Muu vastaus	<p>Hinta, laatu ja joskus toimitusajat,</p> <p>Tarjousta kirjoitettaessa lähdemme siitä, että tarjouspyynnön vaatimuksiin on pystyttävä vastaamaan. Jos tarjouspyynnössä on vaatimuksia, joita emme kykene toteuttamaan, jättäydymme tarjoamasta. Tältä kannalta ehdot ja toimintatavat toteutuvat osaltamme.</p> <p>Vaihtelevasti</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	
Muu vastaus Total		3	17,6
Ei toteudu	<p>Ei kovinkaan hyvin useasti hinta ratkaisee.</p> <p>Melko heikosti</p>	<p>1</p> <p>1</p>	
Ei toteudu Total		2	11,8
(blank)	Tyhjä	4	
Tyhjät Total		4	23,5
Grand Total		17	100,0