



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

TIETOKANTAPOHJAISEN HANKINTASOVELLUKSEN YRITYSKÄYTTÄJÄN KOETUT HYÖDYT

Case: HankintaSampo

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Syksy 2014
Jouni Haasianlahti

Lahden ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn Koulutusohjelma

HAASIANLAHTI, JOUNI:

Tietokantapohjaisen
Hankintasovelluksen
yrityskäyttäjän koetut
hyödyt

Tietojenkäsittelyn opinnäytetyö

25 sivua, 7 liitesivua

Syksy 2014

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia tietokantapohjaisen hankintasovelluksen yrityskäyttäjien koettuja hyötyjä. Tutkimuksessa käsitellään yleisesti julkisia hankintoja ympäröivää hankintalakia ja periaatteita sekä sitä, miten julkisia hankintoja voidaan tehostaa tietokantapohjaisella hankintasovelluksella.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii eKeiretsu Oy joka on kehittänyt HankintaSampo-verkkopalvelun, joka on otettu käyttöön Lahdessa sekä Vantaalla vuoden 2014 alusta pienhankintojen tehostamista varten. Palvelun tarkoituksena on vastata tarpeeseen kehittää sovellus joka mahdollistaa tarjouskilpailutuksen toteutuksen kokonaisuudessaan sähköisesti niin tarjoajan kuin hankkijan puolelta, sekä auttaa hankintayksiköitä luomaan uusia yrityskontakteja ja toisinpäin.

Perinteisesti julkiset pienhankinnat julkaistaan sähköpostitse tai hankintayksikön omilla verkkosivuilla. Nämä julkaisutavat ovat hyvin manuaalisia ja sisältävät paljon dokumenttipohjaista työtä. eKeiretsu Oy:n kehittämä ratkaisu on luotu yksinkertaistamaan, yhtenäistämään ja tehostamaan tätä hankintaprosessia. Sovellus on tietokantapohjainen ja siihen tallentuu automaattisesti tiedot tarjouspyynnöistä ja niihin lähetetyistä tarjouksista, ja näistä tiedoista hankintayksiköt saavat helposti raportteja kunnan sisällä käytävistä pienhankinnoista, jotka olisi hankala kerätä perinteisin keinoin.

Tutkimus on kvalitatiivinen ja siinä käytetään tiedonkeruumenetelmänä sähköpostikyselyä joka lähetettiin palvelun yrityskäyttäjille. Kyselyn tarkoituksena on kartoittaa yrityskäyttäjien kokemia hyötyjä sovelluksen käytöstä sekä siitä, miten käyttäjä kokee uuden toimintatavan eroavan perinteisestä.

Työn tuloksena kirjoittaja muodosti johtopäätöksiä yrityskäyttäjien kokemuksista sekä laati ehdotuksia jatkotutkimusten varalle aiheeseen liittyen.

Asiasanat: Julkinen hankinta, tietokantapohjaisen hankintasovellus, käyttäjien koetut hyödyt, sähköinen kilpailuttaminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Information Technology

HAASIANLAHTI, JOUNI:

Perceived usefulness of
database-based
procurement software

Bachelor's Thesis in Information Technology

25 pages, 7 pages of
appendices

Autumn 2014

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to study how useful users from the private sector perceive database-based procurement software to be. This thesis deals with the laws and principles concerning public procurement and how database-based procurement software can enhance these processes.

This thesis is commissioned by eKeiretsu Oy which has developed web-based e-procurement software called HankintaSampo. This service was adopted in the municipalities of Lahti and Vantaa at the beginning of 2014 to enhance and streamline the process of public procurement. The purpose of the service is to meet the need for software that allows the public procurement process to be fully web-based for both the private and public sectors, and to aid in connecting the two together.

Traditionally public purchases below the national threshold have simply been published through email or on the purchaser's webpage. These methods of publication involve a lot of manual- and document based work. The client of this thesis, eKeiretsu Oy has created a solution to streamline and unify this process. Their software is database-based, which means all purchases are saved automatically and this allows the purchasers to easily collect reports of purchases that are created in their respective municipalities. This information would be difficult to collect through traditional means.

This thesis uses qualitative research methods and the user data is collected through email interviews sent to private sector users that have sent at least one tender through the service. The aim of the interview is to catalogue software user experiences and to survey how the user perceives the new process to differ from the traditional one.

The results of this thesis allowed the writer to form speculative conclusions from the acquired data as well as make suggestions for future research on the subject.

Key words: public procurement, database-based procurement software, user experiences, e-procurement

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	4
2	OPINNÄYTETYÖN KUVAUS	6
2.1	Tutkimusongelma sekä tutkimuksen rajaus	6
2.2	Toimeksiantajan kuvaus	6
2.3	Työn tavoite ja rakenne	7
2.4	Tutkimusmenetelmät	8
2.4.1	Sähköpostikysely	9
2.4.2	Analyysimenetelmä	9
2.4.3	Lähdeaineisto ja vastaavat aikaisemmat tutkimukset	10
3	JULKISET HANKINNAT	12
3.1	Julkisista hankinnoista ilmoittaminen	12
3.2	Kynnysarvot	13
3.2.1	Pienhankinnat	14
4	HANKINTASAMPO	16
4.1	HankintaSampo hankintayksikön näkökulmasta	18
4.2	HankintaSampo yrityksen näkökulmasta	19
5	SÄHKÖPOSTIKYSELYN TULOKSET	20
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO	23
6.1	Vastaukset tutkimusongelmaan	24
7	LÄHDELUETTELO	26
	LIITTEET	28
7.1	LIITE 1: Kyselyn saate	28
7.2	LIITE 2: Kysymykset	29
7.3	LIITE 3: Vastaukset	30
7.3.1	Ohjelmistotalo, Pk-yritys	30
7.3.2	Rakennustarvikkeiden vähittäiskauppa, Suuri yritys	31
7.3.3	Kahvila-Ravintolat, Pk-yritys	32
7.3.4	Koneiden tukkukauppa, Pk-yritys	33

1 JOHDANTO

Julkiset hankinnat ovat tärkeä osa Suomen taloutta. Suomessa tehtyjen julkisten hankintojen arvo vuosittain on noin 22 miljardia euroa, bruttokansantuotteesta niiden osuus on noin 15 %. Julkiset hankinnat avaavat julkiset markkinat yksityisille tarjoajille ja vaikuttavat siten elinkeinotoiminnan kehitykseen ja vilkkauteen. (Karvinen, 2009) (Kuusniemi-Laine;ym., 2008)

Julkiset hankinnat tulee aina kilpailuttaa. Kesäkuussa 2007 astui voimaan laki julkisista hankinnoista (30.3.2007/348) jonka uudistuksia ovat muun muassa kansalliset kynnysarvot ja ilmoitusvelvollisuuden laajentaminen koskemaan kaikkia kansallisia hankintoja, tarjouspyynnön sisällön kuvaamisen tarkentaminen, sekä vertailuperusteiden pakollinen ilmoittaminen. (Karvinen, 2009; Finlex, 2007.)

Julkisten hankintojen kilpailutuksen helpottamiseksi on luotu erilaisia sähköisiä järjestelmiä, esimerkiksi HILMA (kansallisen ja EU-kynnysarvon ylittävät hankintailmoitukset), Cloudia (pilviteknologiaan perustuva sähköinen hankintasovellus), Tarjova, sekä uusimpana HankintaSampo (tietokantapohjainen hankintajärjestelmä yrityksille ja kunnille). Nämä järjestelmät pyrkivät sähköistämään hankintaprosessin omilla ratkaisullaan.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia yrittäjien eli yksityisten tarjoajien koettua hyötyä tietokantapohjaisen hankintasovelluksen käytöstä. Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivisia eli laadullisia tutkimusmenetelmiä, ja yrittäjiä haastatellaan sovelluksen käytöstä sähköpostikyselyllä. Haastateltavat yritykset ovat kaikki vastanneet ainakin yhteen tarjouspyyntöön palvelun kautta.

Sovellus, johon tutkimuksen aihe perustuu, on eKeiretsu Oy:n kehittämä HankintaSampo. Se on kehitetty vastaamaan tarpeeseen sovellukselle joka mahdollistaisi tarjouskilpailutuksen toteutuksen kokonaisuudessaan sähköisesti niin tarjoajan kuin hankkijan puolelta.

Valitsin aiheen, koska toimeksiantaja on myös samalla työnantajani ja pystyn opinnäytetyötä tekemällä samalla oppimaan yrityksen kehittämän palvelun ympäröimää hankintalakiä, käsitteitä ja prosesseja, joka myös auttaa minua

työnteossa. Tutkimuksen aihe tuli esiin töiden lomassa, kun toimeksiantaja puhui yrityksen tarvitsevan enemmän tietoa yritysten näkökulmasta HankintaSampo – palveluun ja sen käyttöön liittyen.

Sähköiselle palvelulle, joka helpottaisi tarjouskilpailutuksen prosessia, on selvä tarve yritysten näkökulmasta. Monikansallisilla yrityksillä on Suomen julkisilla markkinoilla monopoliasema, jota vain vahvistaa hankintadirektiivien liian tiukka ja jopa väärin tulkitseminen Suomessa. (Bland 2013.)

Vantaan kunnallisvaalipaneelissa 2012 nostettiin esille pk-yritysten mahdollisuuksien parantaminen kaupunkien hankinnoissa. Tähän tarpeeseen Vantaa on ottanut käyttöön eKeiretsu Oy:n HankintaSampo-palvelun pienhakintoja (kansallisen kynnyksarvon alittavia) hankintoja varten. Vantaan Yrittäjät-toimitusjohtajan Esa Mänttärin sanoin:

”Hankintakilpailutusta järkevöitetään ja karsitaan vaadittava byrokratia minimiin: Yrittäjän aikaa ei tuhrata liiaksi hankintakilpailutuspaperien täyttämiseen vaan sitä riittää enemmän itse oman työn tekemiselle.” (Mänttari 2014.)

2 OPINNÄYTETYÖN KUVAUS

Opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantajalle eKeiretsu Oy jossa työn tekijä on tämän työn kirjoituksen hetkellä työskentelemässä asiakaspalvelijana. Tästä johtuen tekijä myöntää mahdollisten ennakko-oletusten vaikutuksen työssä johtuen tekijän suhteesta toimeksiantajaan.

Tässä kappaleessa käydään läpi tarkemmin opinnäytetyön kuvaus, tavoite ja rakenne, tutkimusongelma sekä tutkimusmenetelmät.

2.1 Tutkimusongelma sekä tutkimuksen rajaus

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää yrityskäyttäjien kokemaa hyötyä tietokantapohjaisen hankintasovelluksen käytöstä, sekä selvittää sovelluksen tuoman uuden työskentelytavan eroavaisuudet vanhempiin tapoihin verrattuna. Sovellus, jonka käyttöä tässä tarkastellaan, on toimeksiantajana toimivan yrityksen tuottama HankintaSampo-sovellus.

Tutkimusongelma kuuluu seuraavasti:

Millä tavalla tietokantapohjaisen hankintasovelluksen käyttö eroaa käyttäjän aikaisemmista toimintaperiaatteista, ja kokeeko käyttäjä saavansa sovelluksesta hyötyä?

Tutkimusongelmaa tarkennetaan näillä alakysymyksillä:

- *Miten käyttäjä on ennen HankintaSampoa saanut tiedon hankinnoista?*
- *Miten käyttäjä on ennen HankintaSampoa saanut yhteyden hankkijoihin?*

2.2 Toimeksiantajan kuvaus

eKeiretsu Oy on Helsingistä kotoisin oleva yritys joka, perustettiin keväällä 2013. Yrityksen liikeidean kehitti sen neljä perustajajäsentä, jotka kehittivät idean hankintojen helpottamiseksi seurattuaan ensin julkisten hankintojen ja kilpailutusten prosessia. Perinteisesti kuntien tekemät tarjouspyynnöt julkaistaan tavanomaisten kanavien kautta, mm. sähköpostilla tai hankintayksikön omilla

verkkosivuilla; oli kanava mikä hyvänsä nämä julkaisutavat ovat hyvin manuaalisia ja sisältävät paljon dokumenttipohjaista työtä. eKeiretsu Oy:n markkinarako on juurikin tämän perinteisen hankintaprosessin jäykkyyden helpottamisessa. (Tuominen 2013, 1.)

Yrityksen kehittämä HankintaSampo on tietokantapohjainen sovellus, jonka avulla kunnat voivat tehdä tarjouspyyntöjä, joihin taas yritykset voivat tehdä tarjouksia. Sovelluksen avulla koko tarjouskilpailutus prosessi tapahtuu sähköisesti tarjouspyynnön luonnista sen päättämiseen ja voittavan tarjouksen valintaan saakka. HankintaSampo mahdollistaa myös yritysten ja kuntien välisen kommunikaation ja yhteydenpidon. Hankintayksiköt löytävät helposti sovelluksen avulla nyt myös jo tunnettujen yritysten lisäksi tuntemattomat yritykset sovelluksen yrityshaun avulla.

Toimeksiantajana toimii eKeiretsu Oy:n toimitusjohtaja Petteri Vahla. Opinnäytetyön tekijä myös työskentelee eKeiretsu Oy:ssä asiakaspalvelijana opinnäytetyön kirjoituksen ohella. Toimeksiantaja tulee käyttämään tutkimuksen tuloksia hyväksi palvelun kehittämisessä ja markkinoinnissa.

HankintaSampo on tämän tutkimuksen kirjoituksen hetkellä käytössä Lahden ja Vantaan hankintayksiköiden pienhankinnoissa.

2.3 Työn tavoite ja rakenne

Työni tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle eKeiretsu Oy:lle dokumentti, jossa selvitetään yrityskäyttäjien käyttökokemuksia ja koettuja hyötyjä toimeksiantajana toimivan yrityksen tuottamasta HankintaSampo-sovelluksesta. Työssä käydään läpi yleisesti julkisten hankintojen ja niiden sähköistämisen periaatteita, esitellään työn kohteena oleva sovellus sekä yrityskäyttäjille lähetetty sähköpostikysely.

Työ sisältää kuusi kappaletta. Ensimmäisessä kappaleessa on tutkimuksen johdanto, jossa esitellään alustavasti tutkimuksen aihe ja tarkoitus.

Toisessa kappaleessa kuvataan työssä käytettäviä tutkimusmenetelmiä sekä aineiston keruusuunnitelmaa. Lisäksi tässä kappaleessa on käyty lyhyesti läpi tutkimuksen tukena käytettäviä lähteitä ja aineistoja. Lopuksi kappaleessa

käydään läpi tarkemmin opinnäytetyön aihe, tutkimusongelma sekä toimeksiantaja.

Kolmannessa kappaleessa kuvataan teoriapohjaa julkisista hankinnoista, hankintalaista, millä tavalla julkiset hankinnat toteutuvat sekä miksi julkisten hankintojen sähköistäminen on tärkeää.

Neljännessä kappaleessa kuvaillaan HankintaSampo, toimeksiantajana toimivan yrityksen luoma tietokantapohjainen hankintasovellus. Tässä kappaleessa kuvataan sovelluksen tarkoitus ja käyttötavat.

Viidennessä kappaleessa esitellään yrityksille lähetetyn sähköpostikyselyn tulokset. Tässä kappaleessa on puhtaaksikirjoitettuna kyselyyn osallistuneiden yritysten vastaukset. Vastauksista on jätetty yritysten ja yhteys henkilöiden yhteystiedot pois.

Lopuksi työn kuudennesta kappaleesta löytyy yhteenveto ja johtopäätökset, jotka on luotu kerätystä aineistosta. Tässä kappaleessa esitellään lisäksi kirjoittajan omia näkemyksiä tulevaisuuden kannalta liittyen työssä läpikäytyihin aiheisiin.

2.4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimus suoritetaan kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Tutkimukseen haetaan tuloksia aihetta käsittelevästä kirjallisuudesta sekä sähköpostihaastatteluista jotka suoritetaan pienelle ryhmälle yrityksiä jotka on valittu sen mukaan, kuinka paljon yritys on käyttänyt HankintaSampo-palvelua, eli haastatteluihin haetaan eriasteisia käyttökokemuksen omaavia käyttäjiä. Sähköpostihaastattelu lähetetään kuitenkin sellaisille yrityksille, jotka ovat sovelluksen kautta vastanneet tarjouspyyntöön. Tällä ehdolla varmistetaan se, että käyttäjällä on ehtinyt muodostua jonkin asteinen käsitys sovelluksesta saadusta hyödystä.

Tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen, koska tutkimuksessa käytetään pienikokoista harkinnanvaraista otantaa. Suuren otannan sijaan kyselyä varten valitaan harkiten ryhmä yrityksiä erilaisine taustoineen, joille lähetetään sähköpostikysely HankintaSampo-palvelun käyttökokemuksista (Liitteet 1 & 2).

Vaikka kvantitatiivisissa ja kvalitatiivisissa menetelmissä on paljon yhteisiä periaatteita, tässä tutkimuksessa kerättyä aineistoa ei voida käsitellä tilastollisesti merkitsevässä muodossa johtuen otannan pienestä koosta sekä haastattelujen luonteesta. (Alasuutari, 2011)

2.4.1 Sähköpostikysely

Tutkimuksessa käytetään tiedonkeruumenetelmänä sähköpostikyselyä. HankintaSampo-palvelua käyttävistä yrityksistä valitaan käyttäjiä, jotka ovat vastanneet palvelun kautta ainakin yhteen tarjouspyyntöön. Näin varmistutaan siitä että vastaavilla yrityksillä on kokemusta palvelun käytöstä.

Nigel Hunt ja Sue McHale määrittävät sähköpostikyselyn eduiksi muun muassa kustannustehokkuuden, mahdollisuuden tavoittaa laaja määrä osallistujia, sekä ajansäästön puolin ja toisin (Hunt & McHale 2007).

Toisaalta sähköpostikyselyn haittapuolia on kyselyn luonteesta johtuva persoonattomuus, vastausten saannin epävarmuus, sekä vastausten lyhyys verrattuna esimerkiksi teemahaastatteluun puhelimitse (Hunt & McHale 2007).

Aikarajoitteista sekä kyselyn kustannustehokkuudesta johtuen tutkimukseen valittiin aineistonkeruumenetelmäksi sähköpostikysely.

Haastatteluissa pyritään selvittämään se prosessi, millä yritys on vastannut tarjouspyyntöihin aikaisemmin ennen HankintaSampo-palvelua, sekä se koettu hyöty, minkä HankintaSampo-palvelu tuo kyseiseen prosessiin. Lisäksi haastatteluissa selvitetään yrityskäyttäjän yleinen asenne palvelua kohtaan, eli millaiseksi käyttäjä on kokenut sovelluksen käytön, sekä miten palvelua voisi käyttäjän mielestä parantaa. Sähköpostikyselyn tuloksista löytyy lisää dokumentin kappaleista viisi ja kuusi.

2.4.2 Analyysimenetelmä

Tässä tutkimuksessa käytetään hyväksi kvalitatiivisen eli laadullisen analyysin menetelmiä. Analyysiä tukee käyttäjiltä sähköpostikyselyn avulla kerätty palaute.

Pertti Alasuutari määrittelee laadullisen analyysin vaiheet kirjassaan 'Laadullinen Tutkimus 2.0' seuraavasti:

”Siinä aineistoa tarkastellaan usein kokonaisuutena; sen ajatellaan valottavan jonkin singulaariseksi ymmärretyn sisäisesti loogisen kokonaisuuden rakennetta. Silloinkaan, kun aineisto koostuu erillisistä tutkimusyksiköistä, vaikkapa yksilöistä yksilöhaastatteluissa, argumentaatiota ei voi rakentaa yksilöiden eroihin eri ”muuttujien” suhteen, ja näiden erojen tilastollisiin yhteyksiin muihin muuttujiin. Kvalitatiivinen analyysi vaatii tilastollisesta tutkimuksesta poikkeavaa absoluuttisuutta. Kaikki luotettavina pidetyt ja selvitettävään kuvioon tai mysteeriin kuuluviksi katsotut seikat tulee kyetä selvittämään siten, että ne eivät ole ristiriidassa esitetyn tulkinnan kanssa.”
(Alasuutari 2011.)

Tutkimuksen luonteesta johtuen tutkimusyksiköksi ei ole tarvetta suurta joukkoa eikä tilastollisten analyysi- ja argumentaatiomenetelmien käyttö ole tarpeen. Kari Kiviniemi määrittelee laadullisessa tutkimuksessa tyypillisiksi aineistonkeruun muodoiksi haastattelut ja havainnoinnit. Lisäksi hän kertoo, että laadullisessa tutkimuksessa aineistonkeruun väline on tutkija itse, joka johtaa tutkimuksen johtopäätösten muodostumisen etenemiseen prosessinomaisesti. (Alasuutari 2011; Aaltola & Valli 2001.)

2.4.3 Lähdeaineisto ja vastaavat aikaisemmat tutkimukset

Lähdeaineistona tutkimuksessa käytetään verkkolähteiden lisäksi laadullista tutkimusta koskevaa kirjallisuutta. Tutkimuksessa käytetään paljolti eri hankintalainsäädäntöjä jotka tulevat niin Suomen kuin EU:n lainsäädännöstä. Myös valtion ylläpitämiä julkisten hankintojen ohjeistuksia sisältäviä sivustoja käytetään lähteenä.

Tutkimusmenetelmää tukevana lähteenä tutkimuksessa käytetään erityisesti Pertti Alasuutarin ”Laadullinen Tutkimus 2.0” (2011) sekä Juhani Aaltolan, Raine Vallin ym. ”Ikkunoita Tutkimusmetodeihin II” (2001).

Tutkimusta varten kirjoittaja on tutustunut myös vastaavanlaiseen tutkimukseen, Mauri Kinnusen opinnäytetyöhön ”Käyttäjäkokenuksia julkisten hankintojen sähköisestä kilpailuttamisesta” (2014). Tässä tutkimuksessa tekijä on toteuttanut

tutkimuksen sähköisen kilpailuttamisen tuomista hyödyistä julkisille hankintayksiköille. Maurin tutkimus on toteutettu Tarjova Oy:lle joka on tuonut oman ratkaisunsa kilpailujen sähköistämiseksi. Mauri käyttää tutkimuksessaan myös kvalitatiivisia metodeja, tosin hänen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Maurin tutkimuksen pääpaino on hankintayksikön kokema hyöty sähköisestä kilpailuttamisesta, kun taas tämän tutkimuksen aiheena ovat tietokantapohjaisen hankintasovelluksen hyödyt yrityskäyttäjälle. (Kinnunen 2014, 4-7.)

3 JULKISET HANKINNAT

Työ- ja elinkeinoministeriö määrittää julkiset hankinnat seuraavasti:

”Julkisilla hankinnoilla tarkoitetaan sellaisia tavara-, palvelu- ja rakennusurakkahankintoja, joita valtio, kunnat ja kuntayhtymät, valtion liikelaitokset sekä muut hankintalainsäädännössä määritellyt hankintayksiköt tekevät oman organisaationsa ulkopuolelta” (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014).

Julkisissa hankinnoissa noudatetaan tiettyjä sääntöjä riippuen hankinnan ennakoitavasta arvosta, eli kynnyсарvosta. Kynnyсарvojen mukaan hankintoihin rinnastetaan joko kansallinen hankintalainsäädäntö tai EU-lainsäädäntö. Kynnyсарvot on eroteltu tarkemmin dokumentin kappaleessa 3.1: Kynnyсарvot.

EU:n asettaman direktiivin mukaan julkisissa hankinnoissa tulisi käyttää kilpailutuksesta seuraavan sopimuksen tekoperusteena joko ”kokonaistaloudellisesti edullisin tarjous” tai ”halvin hinta” valintaperusteita (Euroopan unioni 2014).

Kokonaistaloudellisesti edullisella tarjouksen valintaperusteella tarkoitetaan sellaista valintaperustetta, joka perustuu kustannuksiin liittyvien perusteiden lisäksi myös laadullisiin perusteisiin, eli valintaan vaikuttaa myös muut tekijät kuin hinta. Halvin hinta tarkoittaa yksiselitteisesti sitä, että kilpailutuksen voittavaksi tarjoukseksi valitaan se tarjous jonka kokonaisarvo on halvin, kuitenkin siten että tarjous täyttää mahdolliset pakolliset vaatimukset. (Euroopan unioni 2014).

3.1 Julkisista hankinnoista ilmoittaminen

Julkisten hankintojen vaatiman avoimuuden ja läpinäkyvyyden periaatteista johtuen edellytetään, että hankinnasta tiedotetaan riittävästi riippuen hankinnan laajuudesta. Työ- ja elinkeinoministeriö ylläpitää HILMA –palvelua joka on luotu EU-laajuisten ja kansallisten hankintojen tiedotuskanavaksi. HILMA:n kautta toimitetaan EU-laajuisten hankintojen ilmoitukset myös Euroopan unionin käyttämään TED-tietokantaan (Tenders Electronic Daily).

Pienhankinnoista eli kansallisen kynnsarvon alittavista hankinnoista ei kuitenkaan tarvitse ilmoittaa näissä kanavissa.

3.2 Kynnsarvot

Julkiset hankinnat jakautuvat eri kynnsarvojen mukaan kansallisiin – sekä EU-hankintoihin. Kynnsarvo määräytyy sen mukaan, mikä hankinnan arvo on ennakoiden mukaan suurimmillaan ilman arvonlisäveroa. Hankintalainsäädäntö koskee ainoastaan hankintoja jotka ylittävät nämä kynnsarvot. Jos hankinta jää alle kynnsarvon, on kyseessä pienhankinta. Kansallisen kynnsarvon hankintoihin sovelletaan kansallista lainsäädäntöä ja vastaavasti EU-kynnsarvon ylittäviin hankintoihin sovelletaan GPA-sopimusta (*Government Procurement Agreement*) ja EU-komission antamia direktiivejä 2014/24/EU (*Direktiivi julkisista hankinnoista*) ja 2014/25/EU (*Direktiivi vesi- ja energiahuollon sekä liikenteen ja postipalvelujen alalla toimivien yksiköiden hankinnoista*). (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2014; Euroopan unioni 2014.)

Hankinnoissa, jotka on jaettu erillisiksi osiksi, lasketaan kokonaisarvoksi kaikkien kyseessä olevien osien ennakoidun arvon summa (Finlex 2007).

Kynnsarvojen tarkoituksena on yksinkertaistaa hankintaprosesseja sekä hankintamenettelyjä ja pienentää hankintojen hallinnasta koostuvia kustannuksia jakamalla hankinnat niiden kokonaisarvon mukaan eri hankintalainsäädäntöihin. Etenkin kansallisen kynnsarvon alittavien pienhankintojen käsittely helpottuu huomattavasti niin hankkijalla kuin toimittajalla, sillä tällaiset hankinnat jäävät sekä kansallisen lainsäädännön että EU-komission asettamien direktiivien ulkopuolelle. (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö 2014.)

Kynnsarvot määräytyvät tarjouspyynnön hankintalajin mukaan. Laki julkisista hankinnoista määrittelee kynnsarvojen tarkat arvot (TAULUKKO 1).

Taulukko 1. Hankintalajien kansalliset sekä EU-kynnysarvot (Finlex 2007).

Hankintalaji	Kansallinen kynnysarvo 1.6.2010 alkaen	EU-kynnysarvo 1.1.2014 alkaen
Tavara- ja palveluhankinnat, käyttöoikeussopimukset ja suunnittelukilpailut	30 000€	207 000€
Terveydenhoito- ja sosiaalipalvelut	100 000€	207 000€
Rakennusurakat, käyttöoikeusurakat	150 000€	5 186 000€

3.2.1 Pienhankinnat

Silloin, kun hankinnan ennakoitu kokonaisarvo alittaa kansallisen kynnysarvon kyseessä on ”Pienhankinta”. Tällaisiin kynnysarvon alittaviin hankintoihin ei sovelleta hankintalakia, vaan niihin sovellettavat käytännöt muodostuvat hankintayksiköiden omien hankintaohjeiden mukaan.

Pienhankintoja ei kuitenkaan voi kilpailuttaa mielivaltaisesti, vaan niissä noudatetaan samoja periaatteita kuin kynnysarvot ylittävissä hankinnoissa, jotka ovat:

- EU-direktiivin asettamat periaatteet julkisten hankintojen avoimuudesta, syrjimättömyydestä sekä tasapuolisuudesta (Euroopan unioni, 2014).
- Innovaatio: Hankkijoiden on suotavaa kannustaa toimittajia kehittämään uusia tuotteita ja palveluita (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö, 2014).
- Markkinoiden ja ostotoimen tehostaminen ja kehittäminen hankintaprosessin kautta (Julkisten hankintojen neuvontayksikkö, 2014).

Tutkimuksen kohteena oleva HankintaSampo-palvelu on toteutettu juuri näiden pienhankintojen tehostamiseksi. Koska pienhankintoja ei varsinaisesti koske

mikään lainsäädäntö yllä mainitut periaatteet lukuun ottamatta hankintayksiköt muodostavat omat ohjeistukset pienhankinnoille.

Tämän takia sähköiset hankintajärjestelmät ovat hyvä ratkaisu tuomaan yhtenäisyyttä, avoimuutta ja laadunvarmistusta pienhankintoihin. Seuraavassa kappaleessa tutustutaan tarkemmin tutkimuksen kohteena olevaan HankintaSampo-verkkopalveluun.

4 HANKINTASAMPO

Tässä kappaleessa esitellään toimeksiantajana toimivan yrityksen luoma HankintaSampo-sovellus.

HankintaSampo on lahtelaisen eKeiretsu Oy:n tuottama verkkopalvelu, joka on julkaistu ja otettu käyttöön Lahdessa ja Vantaalla vuoden 2014 alussa. Palvelun tarkoituksena on julkisten hankintayksikköjen osalta systematisoida ja tehostaa pienhankintojen tekemistä ja toimittajien osalta pienhankintoihin osallistumista.

Palvelun periaatteina on hankintaprosessien helpottamisen ja tehostamisen lisäksi julkisten hankintojen läpinäkyvyyden, raportoinnin ja vertailun parantaminen. Nämä ominaisuudet saavutetaan palvelun täydellä tietokantapohjaisuudella. Tämän tietokantapohjaisuuden avulla hankinnoista jää sovellukseen merkinnät ja niin hankkijat kuin toimittajatkin saavat niistä omia raportteja ja vertailuja. Lisäksi tärkeä päätavoite palvelussa on pienhankintojen kilpailuttamisen yhdenmukaistaminen yhdellä valtakunnallisesti eri kunnissa käyttöönotetulla työkalulla.

Verkkopalvelussa hankkijat luovat tarjouspyynnön sähköisenä lomakkeena, johon hankkija syöttää tarvittut tiedot kyseessä olevasta hankinnasta, sekä määrittelee tarjouspyyntöön vaatimukset joihin tarjouksen tekijä vastaa. Vaatimuksista luodaan esimerkiksi monivalintoja, tekstikenttiä ja muokattavia liitteitä jotka toimittaja täyttää yksi kerrallaan. Tietokantapohjaisuuden ansioista kaikki muutokset tallentuvat aina seuraavaan kenttään siirryttäessä. Vaatimuksille annetaan omat painoarvot (kerroin, joka määrittää tietyn vaatimuksen prosenttiosuuden täydestä 100% kokonaisuudesta.) joiden mukaan sovellus pisteyttää ja järjestää automaattisesti tarjoukset sellaisten tekijöiden perusteella, jotka voidaan automaattisesti pisteyttää (esimerkiksi hinta). Laadulliset vaatimukset hankkija pisteyttää itse ja lopuksi palvelu asettaa kaikki tarjoukset pisteiden mukaan järjestykseen.

Palvelu on suunniteltu mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi. Sovelluksessa ohjeistetaan käyttäjää ja suurin osa kentistä sisältää kuvauksen, joka näkyy kun osoitinta pitää kentän päällä hetken.

Tarjouspyyntöjen lisäksi palvelussa on myös mahdollista käydä keskustelua joko toimittajien kesken tai toimittajan ja hankkijan välillä. Palvelussa niin hankkijat kuin toimittajatkin pystyvät luomaan keskustelun joka jaellaan käyttäjän valitsemille organisaatioille.

Keskustelujen luonti tehostaa yritysten ja hankintayksiköiden välistä yhteydenpitoa, ja tämä onkin etenkin yrityksille tärkeä ominaisuus auttamaan yritystä saamaan yhteys hankkijoihin. Palvelun avulla yritykset voivat lähettää viestejä hankintayksiköihin joihin saattaa muuten olla vaikeaa saada yhteyttä tai joiden yhteystietoja on hankala löytää. Keskustelu toiminnon avulla on mahdollista esimerkiksi hankkijan lähettää hintatiedusteluja yrityksille käyttäen hyödyksi palvelun yritystietokantaa, tai esimerkiksi toimittaja voi tiedustella hankkijalta tulevista hankinnoista sekä tuoda omaa yritystään esille julkisille hankintayksiköille.

Tarjouspyyntöjen sekä keskustelujen jakelua molempia tehostaa palvelussa oleva yritystietokanta johon tuodaan tiedot mm. Yritys- ja yhteisötietojärjestelmästä (YTJ), josta palvelu saa Suomen yritysten tiedot ja joiden perusteella yritykset rekisteröityvät palveluun hakemalla rekisteröinnin yhteydessä yrityksensä tiedot syöttämällä yrityksen Y-tunnuksen. Lisäksi palveluun haetaan yhteystietoja, jotka lisätään automaattisesti yrityksille. Tämä tarkoittaa sitä, että hankkijan ei tarvitse itse erikseen etsiä toimittajien yhteystietoja johon tarjouspyyntö lähetetään.

Käyttäjille tarjotaan tukipalvelua sähköpostitse, puhelimitse sekä palvelun sisällä toimivan tukichatin kautta. Nämä palvelut ovat käyttäjien saatavilla arkisin virka-aikoina. Kuviossa 1 näkyy esimerkki tukikeskustelu.



Kuvio 1 Asiakas saa tukea asiakaspalvelulta reaaliaikaisen chatin välityksellä.

4.1 HankintaSampo hankintayksikön näkökulmasta

Hankintayksikön kannalta HankintaSampo tehostaa pienhankintaprosessia sähköistämällä tarjouspyynnön luonnin, jakelun, arvostelun sekä päättämisen. Tarjouspyynnön luonti tapahtuu täysin sähköisesti ja käyttäjää ohjataan opasteilla koko prosessin ajan. Hankkija valitsee haluamiaan kenttiä tarjouspyyntöön ja luo haluamallaan tarkkuudella vaatimukset, joihin tarjouksen tekijä vastaa ja joiden mukaan tarjous pisteytetään ja lopulta voittava tarjous valitaan. Kuviossa 2 on kuvattuna hankkijan näkymä, kun hän lisää tarjouspyyntöön vaatimuksia.

The screenshot displays the 'HankintaSampo' interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Pääsivu', 'Tarjouspyyntöni', 'Keskustelut', 'Yritykset', and 'Puitesopimukseni'. Below the navigation bar, there is a section for 'Muodosta hinta ilman hintaryhmää' with a checkbox. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Vaatimukset', contains a list of requirements with expand/collapse icons and a 'Lisää uusi vaatimus' button. The right column, titled 'Vaatimuksen muokkaus', contains a form for editing a requirement. The form includes a 'Ryhmä' dropdown menu set to 'Kelpoisuusehdot', an 'Otsikko' text field with the value 'Täyttää kaupungin toimittajavaatimukset', a 'Tyyppi' dropdown menu set to 'Luettava liite', and a 'Kuvaus' text area. Below the text area, there is a 'Lisää vaatimukseen liite: Liitteitä 1 kpl' link. At the bottom right of the form, there is a red button labeled 'POISTA VAATIMUS'. At the bottom of the page, there is a note: 'Prosentit on pyöristetty näytöllä kokonaisluvuiksi. Laskennassa käytetään tarkkoja arvoja.'

Kuvio 2 Hankkija voi luoda erityyppisiä vaatimuksia tarjouspyyntöön.

Hankintayksikön kannalta tärkeimpiä etuja HankintaSammossa ovat tarjouspyyntöjen säilyminen tietokannassa, joka tehostaa hankintojen seuraamista kunnan sisällä, palvelun yritystietokanta, joka auttaa hankkijaa saavuttamaan mahdollisimman monen yrityksen ja löytämään uusia toimittajia hankintoihin.

Palvelun kautta hankkijat myös saavat palautetta yrityksiltä, sillä jokaiseen tarjouspyyntöön sisältyy palaute-välilehti, josta yritykset voivat arvostella tarjouspyynnön ja lähettää suoraan palautetta hankkijalle. Tämä auttaa hankintayksikköä kehittämään tarjouspyyntöjä toimittajien antaman palautteen avulla.

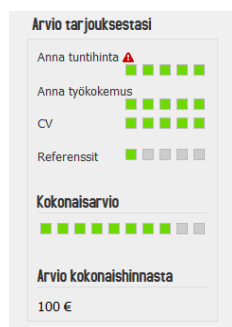
Virheellisten tarjousten määrä vähenee huomattavasti, koska tarjoukset jätetään hankkijan laatimaan määrämuotoiseen sähköiseen lomakkeeseen täyttämällä erikenttiä joissa hankkija voi kenttäkohtaisesti opastaa toimittajaa mitä toimittajalta vaaditaan.

4.2 HankintaSampo yrityksen näkökulmasta

Palvelun avulla toimittajille avautuu mahdollisuus osallistua hankintoihin, joihin heillä ei olisi aikaisemmin välttämättä ollut mahdollisuutta vastata. Koska pienhankintoja ei tarvitse julkaista hankintalain määrittämässä sähköisissä kanavissa kuten HILMA:ssa, toimittajat eivät ennen HankintaSampoa välttämättä saaneet tietoa näistä pienhankinnoista ollenkaan. Palvelussa käytössä olevan yritystietokannan avulla hankkijat löytävät uusia yrityksiä, joille jaella pienhankinnat, kun taas vanhojen menetelmien mukaan hankkijaa ei kannusteta etsimään uusia yrityksiä tarjouspyynnön jakeluun.

Koska palvelun avulla toimittaja täyttää ohjeistetusti vaatimuskenttiä, ei toimittaja ole tyystin liitteiden varassa: hankkijan määrittämät tärkeät tiedot ja vaatimukset tuodaan korostettuna näkyviin toimittajalle. Tämä myös vähentää tarjousten tekoon liittyvää riskiä tehdä puutteellinen tai virheellinen tarjous ja tulla sen vuoksi hylätyksi tarjouskilpailusta.

Yritys saa automaattisesti palautetta tarjouksestaan muihin tarjouksiin verrattuna ja kun tarjouskilpailu on päätetty, palvelu lähettää yrityksille automaattisesti vertailulomakkeen, josta yritykset näkevät, miten he sijoittuivat muihin yrityksiin nähden kuitenkin siten, ettei yritysten vastauksista näy yksityiskohtia. Kuviossa 3 on kuvattu yrityksille saatavilla oleva arvionäkymä.



Kuvio 3 Yritys saa reaaliaikaista palautetta tarjouksestaan.

5 SÄHKÖPOSTIKYSELYN TULOKSET

Tässä kappaleessa käydään läpi sähköpostikyselystä saadut vastaukset. Litteroidut vastaukset kokonaisuudessaan löytyy liitteestä LIITE 3: Vastaukset. Litteroidut vastaukset on puhtaaksikirjoitettu siten että niiden sisältö on kuitenkin säilynyt samana. Kyselyn mukana lähetetty saate löytyy dokumentin kohdasta LIITE 1: Kyselyn Saate.

Kyselylomake lähetettiin 24 yritykselle, joista neljä yritystä vastasi kyselyyn. Yritykset valittiin kyselyyn sillä perusteella, että niiden oli pitänyt lähettää tarjous ainakin yhteen tarjouspyyntöön. Jos yrityksestä on monta käyttäjää palvelussa, kyselylomake lähetettiin sille käyttäjälle, joka tarjouksen oli lähettänyt. Näin varmistui että käyttäjällä on varmasti käyttökokemusta palvelusta.

Kyselyt lähetettiin ja vastaukset kerättiin aikavälillä 14.10.2014 – 27.10.2014. Vastausten vähäisestä määrästä johtuen kyselyiden lähetysten määrää nostettiin ajan saatossa. Yrityksille annettiin aina ainakin viikko aikaa vastata. Otannan koon kasvattamisesta riippumatta vastausten määrä jäi pieneksi, 20 yrityksistä ei vastannut kyselyyn. Tässä tulee esiin aikaisemmin määritelty huono puoli sähköpostikyselyn käyttämisessä aineistonkeruumenetelmänä: riski vastausten määrän jäämisestä vähäiseksi. Teemahaastatteluilla puhelimitse olisi tässä tapauksessa saattanut tavoittaa saman verran käyttäjiä, mutta tulokset olisivat luonnollisesti puhelimitse olleet paljon kattavammat käyttäjäkohtaisesti puhelinhaastattelun luonteen takia. Aikarajoitteista johtuen tutkimustulokset kerättiin kuitenkin sähköpostikyselyyn vastanneilta käyttäjiltä.

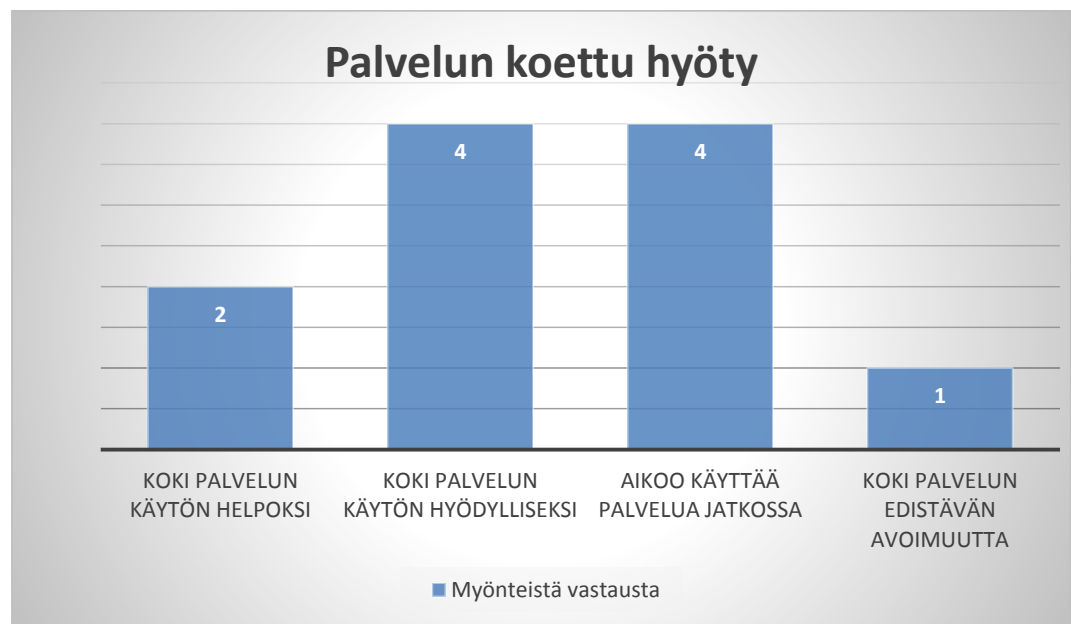
Edgar Burns määrittelee sähköpostikyselyn käyttämisen tutkimusmenetelmänä olevan lähellä verkkopohjaisia kyselylomakkeita. Kyselylomake onkin helppo upottaa sähköpostiin joko erillisenä dokumenttina, liitteenä tai linkkinä. (Burns 2010).

Lisäksi Edgar esittää sähköpostikyselyssä olevien kysymysten määrän tuovan sitä huonompaa tulosta mitä enemmän kysymyksiä on. Edgar määrittelee yhdeksi riskitekijäksi hyvin lyhyet tai ympäripyöreät vastaukset, jotka hankaloittavat tutkijan kykyä luoda johtopäätöksiä kerätyistä vastauksista. Sähköpostikyselyssä pitäisi esiintyä vastaanottajalle kyselyn saatteessa ystävällisesti sekä positiivisen

sanoman myötä. Osallistujia tulisi myös kiittää vastausten lähettamisestä, ja näin osallistuneille yrityksille lähetettiin vastauksen saannin jälkeen kiitos viesti. Koska kysymyksiä ei saisi olla liian monta muttei myöskään liian vähän jottei tulokset jäisi liian laihoiksi, päädyttiin kyselyssä lähettämään alle 10 kysymystä saateen kera. (Burns 2010; Hunt & McHale 2007.)

Saatteessa esiteltiin tutkimuksen aihe ja tarkoitus mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi. Käyttäjää kannustettiin vastaamaan vapaasti ja niin moneen kysymykseen kun hän haluaa. Saatteessa esiteltiin myös lyhyesti toimeksiantaja sekä inhimillistä kosketusta lisättiin kertomalla vastaanottajalle, että hänen vastauksensa on suuri apu tekijälle tutkinnon kannalta. Lisäksi vastaanottajalle luvattiin, että heidän lähettämät vastaukset kirjoitetaan nimettöminä tutkimukseen.

Taulukko 2 Myönteisten vastausten osuus vastauksista



Vastaajat esiintyvät anonymisti tutkimuksessa. Vastaukset on eroteltu yrityksittäin ja yrityksestä kerrotaan vain sen toimiala ja koko.

Sähköpostikyselyyn vastanneista yrityksistä lähes kaikki olivat kooltaan pieniä tai keskisuuria yrityksiä. Vain yksi osallistuneista yrityksistä voidaan luokitella suureksi yritykseksi. Vastanneista henkilöistä kaikki työskentelivät yrityksessään myynnin tai markkinoinnin tehtävissä.

Kyselystä ilmeni, että kaikki yritykset ovat saaneet tarjouspyynnöt lähinnä suoraan sähköpostitse. Kaksi yrityksistä mainitsi myös käyttäneen HILMA-palvelua tarjouspyyntöjen löytämiseksi. Yhteys kuntiin on ollut suoraan puhelimitse tai sähköpostitse, tosin yksi vastaajista kertoi että he eivät ole tähän asti olleet yhteydessä hankkijoihin mitenkään tarjousten ulkopuolella.

Palvelun käytöstä oli jakautunut mielipide. Kaksi vastanneista kommentoi palvelun käyttöä ”yksinkertaiseksi” ja ”simpliksi” kun taas toinen puolisko vastanneista kertoi kokeneensa palvelun hankalaksi. Eräs vastanneista kertoi:

”Palvelun käyttö tuntui vaikealta. Tarjouspyynnöissä oli aivan outoja kysymyksiä, jotka eivät millään tavalla liittyneet tarjoamaamme palveluihin taikka tuotteisiin.”

Käyttäjä koki palvelun käytön hankalaksi, koska tarjouspyyntöön laatija oli luonut epäselviä vaatimuksia. Kaikki käyttäjistä kuitenkin vastasi aikovansa käyttää palvelua myös jatkossa.

Vastaajista vain yksi koki palvelun edistävän avoimuutta. Yksikään vastaajista ei osannut kommentoida kuinka avoimuutta voitaisiin kehittää, joka tosin voi johtua myös kysymysten luonteesta. Palvelun koettiin eroavan aiemmista toimintamalleista mutta sen toimiakseen tulisi hankkijoiden pystyä luomaan mahdollisimman selkeitä tarjouspyyntöjä. Isoin ero palvelun käytöstä tulee sen luonteesta tietokantapohjaisena verkkosovelluksena, verrattuna suoraan sähköpostilla tarjouksen lähettämiseen.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Kerätyn aineiston ja kirjallisuuden perusteella voidaan päätellä, että hankintojen sähköistämisestä hyötyvät sekä hankintayksiköt että toimittajat. Sähköistetty hankintaprosessi vähentää niin fyysisen materiaalin kulutusta, kuin myös nopeuttaa työskentelyn etenemistä olettaen, että hankkija ja toimittaja hallitsevat käytettävissä olevan järjestelmän käytön. Euroopan Unionin komission direktiivien painottaman julkisten hankintojen sähköistämisen tuomat hyödyt ovat selvät: sähköiset välineet mahdollistavat syrjimättömän osallistumisen julkisiin hankintoihin laajemmalle joukolle toimittajia.

Tietokantapohjainen hankintasovellus taas tuo oman uudenlaisen hyödyn sähköistettyihin hankintoihin. Tietokantaan tallentuvat tiedot tarjouspyynnöistä, niihin tehdyistä tarjouksista ja tarjouspyyntöjen tuloksista auttavat edistämään hankintojen läpinäkyvyyttä: hankintayksiköt saavat tietokannasta helposti raportteja kunnan julkisista hankinnoista, joita olisi hankalaa kerätä perinteisillä menetelmillä. Tietokantapohjaisen hankintasovelluksen käyttö yhtenäistää hankintaprosessin kaikille hankintayksiköille ja tehostaa tarjousten arviointia.

Sovelluksen käytön tehostaman läpinäkyvyyden myötä myös virheet tarjouskilpailutuksessa vähenevät puolin ja toisin. Tietokannassa säilyvät tarjouspyynnöt auttavat osapuolia selvittämään hankintaan liittyviä epäselvyyksiä, sillä niistä nähdään selkeästi mitä hankkija on ilmoittanut ja vaatinut, sekä vastaavasti mitä toimittaja on vastannut ja luvannut toimittaa.

Tietokantapohjaisuus myös varmistaa tarjouspyyntöasiakirjojen säilyvyyden ja lajittelun.

Mutta kuten kaikissa sähköisissä järjestelmissä, myös tässä tapauksessa hyötyjen todeksi tulemista hidastaa käyttäjien orientoituminen sovelluksen käyttöön. Tietokantapohjainen hankintasovellus vaatii koulutusta hankkijoille ja mahdollisesti myös toimittajat tarvitsevat tukea sovelluksen käyttämisessä.

Jos hankkija ei osaa käyttää hankintasovellusta on vaarana se, että tarjouspyynnöstä tulee epäselvä jonka seurauksena myös tarjoukset ovat epäselviä. Tämä johtaa tarjouskilpailun uusimiseen tai perumiseen kokonaan. Tästä johtuen on tärkeää että hankkijat saavat tarpeeksi tukea ja koulutusta

sovelluksen käyttöön, jotta tarjouspyyntöjen laatu on varmistettu ja toimittajat pystyvät lähettämään tarjouksen.

Tutkimusta varten tehdyn sähköpostikyselyn perusteella suurin osa toimittajista koki palvelun käytön helpoksi, jos hankkija osaa käyttää palvelua ja luoda tarjouspyynnön jossa on selkeät vaatimukset mihin yritys voi vastata. Lisäksi kyselyn perusteella voidaan päätellä, että hankintasovellus on tuonut täysin uuden kanavan toimittajille saada yhteys hankkijoihin, ja toisinpäin. Toimittajat ovat pääasiassa saaneet tarjouspyynnöt hankintayksiköiltä suoraan sähköpostitse.

Sähköpostikyselyyn vastasi kuitenkin vain pieni osa käyttäjistä joille kysely lähetettiin. Neljä yritystä vastasi kyselyyn joka lähetettiin yhteensä 24 yritykselle. Sähköpostikysely ei näin ollen saavuttanut täyttä potentiaaliaan tiedonkeruumenetelmänä. Sähköpostikysely oli kuitenkin tehokas tiedonkeruumenetelmä sen aika ja kustannustehokkuuden suhteen.

6.1 Vastaukset tutkimusongelmaan

Vastaus tutkimuksen alussa määriteltyyn tutkimusongelmaan ”*Millä tavalla tietokantapohjaisen hankintasovelluksen käyttö eroaa käyttäjän aikaisemmista toimintaperiaatteista, ja kokeeko käyttäjä saavansa sovelluksesta hyötyä?*” on saatujen tulosten perusteella se, että hankintasovellus tarjoaa yritykselle täysin uuden kanavan tarjouspyyntöjen vastaanottamiseen ja tarjousten lähettämiseen. Kun yritys on aikaisemmin vastannut tarjouspyyntöön sähköpostilla, hankintasovelluksella yritys vastaa täysin sähköisesti tarjouspyyntöön josta tallentuu automaattisesti tiedot käyttäjälle myöhempää tarkastelua varten.

Sovellus tarjoaa myös uudenlaisen mahdollisuuden toimittajalle kommunikoida hankkijan kanssa. Toimittaja pystyy antamaan hankkijalle palautetta tarjouspyyntökohtaisesti sekä lähettämään viestejä keskustelu-toiminnolla hankkijalle. Toimittaja pystyy valitsemaan mihin hankintayksikköön hän haluaa olla yhteydessä kuntakohtaisesti.

Pienen vastausmäärän sekä vastausten lyhyen luonteen vuoksi näistä ajatuksista ei kuitenkaan voida tehdä varmaa päätelmää. Käyttäjien kirjoittamien vastausten

lyhyys viittaa myös siihen, että sähköpostikyselyn kysymyksiä olisi pitänyt tarkentaa jotta niihin olisi ollut helpompi vastata.

Tämä tutkimus antaakin hyvän pohjan jatkotutkimukselle aiheesta, esimerkiksi tällä kertaa käyttäen hyväksi kvantitatiivisia eli määrällisiä metodeja, jotta voitaisiin haastatella suurempaa ryhmää käyttäjiä ja tehdä siten varmempia johtopäätöksiä. Toinen vaihtoehto jatkotutkimukselle olisi hyödyntää teemahaastattelua puhelimitse, jossa voitaisiin myös selvittää esimerkiksi uusien käyttäjien odotuksia palvelusta sekä myöhemmin verrata heidän odotuksia todellisiin kokemuksiin palvelusta.

7 LÄHDELUETTELO

Aaltola, J & Raine, V. 2001. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin II*. Jyväskylä : PS-Kustannus, 2001. ISBN 952-451-031-6.

Alasuutari, P. 2011. *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere : Vastapaino, 2011. ISBN 9789517683852.

Bland, A. 2013. Kunnat eivät osaa kilpailuttaa hankintojaan. [verkkojulkaisu] Helsingin Sanomat. [viitattu 3.11.2014] Saatavissa: <http://www.hs.fi/mielipide/a1370836479066>.

Burns, E. 2010. Developing Email Interview Practices in Qualitative Research. [verkkolähde] Sociological Research Online [viitattu 3.11.2014]. Saatavissa: <http://www.socresonline.org.uk/15/4/8.html#brymanschapter2008>.

Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.

Euroopan unioni. 2014. *Euroopan unionin virallinen lehti, L 094*. s.l. : Euroopan unioni, 28. Maaliskuu 2014. EUROOPAN PARLAMENTIN JA NEUVOSTON DIREKTIIVI 2014/24/EU. ISSN 1977-0812.

Laki julkisista hankinnoista 2007/348. Annettu Helsingissä 30.3.2007.

Hunt, N. & McHale, S. 2007. A Practical Guide to the E-Mail Interview [verkkojulkaisu]. Academia [viitattu 3.11.2014]. Saatavissa: http://www.academia.edu/189492/A_practical_guide_to_the_email_interview.

Julkisten hankintojen neuvontayksikkö. 2014. Hankinnat.fi. [verkkojulkaisu] Suomen Kuntaliitto - Työ- ja elinkeinoministeriö. [viitattu 3.11.2014] Saatavissa: <http://www.hankinnat.fi/>.

Karvinen, S. 2009. *Julkisten Hankintojen Kilpailuttaminen*. Helsinki : Helsingin Kauppakorkeakoulu, 2009.

Kinnunen, M. 2014. Käyttäjäkokeuksia julkisten hankintojen sähköisestä kilpailuttamisesta. Jyväskylän Ammattikorkeakoulu.

- Kumpula, J. 2007. Kilpailutushankkeen järjestäminen kunnallisessa organisaatiossa. Tampere : Tampereen Kaupungin Tilakeskus.
- Kuoppala, A. 1998. Sähköpostihaastattelu Aineistonkeruumenetelmänä. Jyväskylä : Jyväskylän yliopisto.
- Kuusniemi-Laine, A, & Takala, P. 2008. Julkiset hankinnat. Edita.
- Mäenpää, H. 2013. Hankintaprosessin kehittäminen : Case: Konserni X . Hämeenlinna : HAMK.
- Mänttari, E. 2014. HankintaSampo on yrittäjien sampo pienhankinnoille [verkkajulkaisu]. Vantaan yrittäjät. [viitattu 3.11.2014]. Saatavissa: <http://www.vantaanyritt.composer.fi/paper/articles/6731/>
- Oksanen, A. 2010. Kuntien yleiset hankintaohjeet . Helsinki : Suomen Kuntaliitto.
- Tekes. 2008. Innovatiiviset julkiset hankinnat. Helsinki.
- Tuominen, J. 2013. Zend Framework 2 -pohjainen palvelu. [Opinnäytetyö] Lahti : Lahden Ammattikorkeakoulu, 2013.
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2014. Mitä julkiset hankinnat ovat? [verkkajulkaisu] 2014. Saatavissa: https://www.tem.fi/kuluttajat_ja_markkinat/julkiset_hankinnat.
- Vuollet, K. 2013. Pienen asiantuntijaorganisaation menestystekijät julkishallinnon tarjouskilpailutuksessa. Lahti.
- Yliherva, J. 2006. Tuottavuus, innovaatiokyky ja innovatiiviset hankinnat. Helsinki : Sitra.

LIITTEET

7.1 LIITE 1: Kyselyn saate

Tervehdys, etunimi!

Olen tradenomiopiskelija Lahden Ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä aiheesta ”**Tietokantapohjaisen hankintasovelluksen yrityskäyttäjän koetut hyödyt**”. Opinnäytetyöni tarkoituksena on kartoittaa yrityskäyttäjien kokemuksia tietokantapohjaisen HankintaSampo-sovelluksen käytöstä sekä sen eroavaisuuksista aikaisempiin toimintamalleihin haastattelemalla palvelun käyttäjiä sähköpostikyselyn avulla.

Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimii eKeiretsu Oy, jossa myös työskentelen opintojen ohella asiakaspalvelijana.

Tämän sähköpostikyselyn kohderyhmänä ovat käyttäjät, jotka ovat HankintaSampo-palvelun kautta osallistuneet ainakin yhteen julkiseen kilpailutukseen. Kysymyksiin vastaaminen on täysin vapaaehtoista, mutta olisin erittäin kiitollinen jos voisitte käyttää muutaman minuutin ajastanne ja vastata kysymyksiin! Vastauksenne eivät ainoastaan auta minua opiskelijana valmistumisessa, vaan ne auttavat myös yritystämme kehittämään palveluamme.

Vastauksenne **käsitellään luottamuksellisesti** ja tulokset esitetään **nimettömänä**. Toivoisin, että lähettäisitte vastauksenne **viimeistään 27.10.2014** mennessä.

Ystävällisin terveisin,

Jouni Haasianlahti

Kysymykset ovat alla. Vastaukset ovat vapaamuotoisia ja vastauksen pituuden voitte valita itse. Voitte myös halutessanne vastata vain osaan kysymyksistä.

7.2 LIITE 2: Kysymykset

Vastaajan rooli yrityksessä?

Miten yrityksenne on saanut tiedon tarjouspyynnöistä/julkisista hankinnoista ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

Miten yrityksenne on ollut yhteydessä kunnan hankkijoihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

Miten yrityksenne on vastannut tarjouspyyntöihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

Kun vastasitte tarjouspyyntöön palvelussa, miten koitte palvelun kautta vastaamisen eroavan verrattuna siihen, miten aikaisemmin olette vastanneet tarjouspyyntöihin? (Koitteko palvelun käytön hyödylliseksi?)

Oliko palvelun käyttö vaikeaa vai helppoa? Kuvaile vapaasti. (Jos käyttö tuntui vaikealta, miten sitä voisi helpottaa?)

Aiotteko myös tulevaisuudessa vastata HankintaSampo palvelun kautta tuleviin tarjouspyyntöihin?

Koetteko palvelun edistävän avoimuutta julkisissa hankinnoissa? Miten avoimuutta voisi mielestänne edistää?

Kommentteja? Kehitysehdotuksia?

7.3 LIITE 3: Vastaukset

7.3.1 Ohjelmistotalo, Pk-yritys

Kysymys: Vastaaajan rooli yrityksessä?

Vastaus: Myynti- ja markkinointiassistentti.

K: Miten yrityksenne on saanut tiedon tarjouspyynnöistä/julkisista hankinnoista ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Olemme löytäneet tarjouspyynnöt HILMA:sta. Lisäksi hankkijat ovat lähettäneet meille suoraan tarjouspyynnöt sähköpostilla.

K: Miten yrityksenne on ollut yhteydessä kunnan hankkijoihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: HILMA:n Julkiset hankinnat –palvelun kautta sekä ihan perinteisesti puhelimitse ja suoraan sähköpostilla viestimällä. Yrityksemme tuo myös itseään esille hankkijoille alan lehtien kautta.

K: Miten yrityksenne on vastannut tarjouspyyntöihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Olemme tehneet tarjoukset kirjallisesti ja tarjouspyynnöstä riippuen lähettäneet sen joko sähköpostitse, postitse tai itse viemällä sen pyydettyyn osoitteeseen.

K: Kun vastasitte tarjouspyyntöön palvelussa, miten koitte palvelun kautta vastaamisen eroavan verrattuna siihen, miten aikaisemmin olette vastanneet tarjouspyyntöihin? (Koitteko palvelun käytön hyödylliseksi?)

V: Toki palvelu on hyödyllinen, mutta on aika vaikea erottaa muista palvelusta tai kertoa tietyistä poikkeamista tarjouspyyntöön nähden.

K: Oliko palvelun käyttö vaikeaa vai helppoa? Kuvaile vapaasti. (Jos käyttö tuntui vaikealta, miten sitä voisi helpottaa?)

V: Palvelun käyttö oli helppoa.

K: Aiotteko myös tulevaisuudessa vastata HankintaSampo palvelun kautta tuleviin tarjouspyyntöihin?

V: Totta kai.

K: Koetteko palvelun edistävän avoimuutta julkisissa hankinnoissa? Miten avoimuutta voisi mielestänne edistää?

V: Kyllä koen, mutta en osaa sanoa miten sitä voisi edistää.

K: Kommentteja? Kehitysehdotuksia?

V: Olisikin! ☺

7.3.2 Rakennustarvikkeiden vähittäiskauppa, Suuri yritys

Kysymys: Vastaajan rooli yrityksessä?

Vastaus: Myymäläpäällikkö.

K: Miten yrityksenne on saanut tiedon tarjouspyynnöistä/julkisista hankinnoista ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Suora yhteys asianomaiseen toimijaan sekä HILMA:n hankintailmoitukset.

K: Miten yrityksenne on ollut yhteydessä kunnan hankkijoihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Puhelimitse, sähköpostitse sekä asiakaskäynneillä.

K: Miten yrityksenne on vastannut tarjouspyyntöihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Suorat tarjoukset sähköpostitse.

Kun vastasitte tarjouspyyntöön palvelussa, miten koitte palvelun kautta vastaamisen eroavan verrattuna siihen, miten aikaisemmin olette vastanneet tarjouspyyntöihin? (Koitteko palvelun käytön hyödylliseksi?)

V: No jaa, uusi kanava.

K: Oliko palvelun käyttö vaikeaa vai helppoa? Kuvaile vapaasti. (Jos käyttö tuntui vaikealta, miten sitä voisi helpottaa?)

V: Palvelun käyttö tuntui suhteellisen simppeiltä.

K: Aiotteko myös tulevaisuudessa vastata HankintaSampo palvelun kautta tuleviin tarjouspyyntöihin?

V: Kyllä aion.

K: Koetteko palvelun edistävän avoimuutta julkisissa hankinnoissa? Miten avoimuutta voisi mielestänne edistää?

V: Mielestäni käytetyllä kanavalla (missä tarjoukset pyydetään) ei ole niinkään väliä, kunhan kaikilla on sama mahdollisuus päästä tarjoamaan.

K: Kommentteja? Kehitysehdotuksia?

V: Ei tule tähän hätään mitään mieleen.

7.3.3 Kahvila-Ravintolat, Pk-yritys

Kysymys: Vastaaajan rooli yrityksessä?

Vastaus: Myynti/Markkinointi

K: Miten yrityksenne on saanut tiedon tarjouspyynnöistä/julkisista hankinnoista ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Olemme saaneet tarjouspyynnöt suoraan asiakkaalta, eli tässä tapauksessa kyseessä olevalta kunnalta.

K: Miten yrityksenne on ollut yhteydessä kunnan hankkijoihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Puhelimen sekä sähköpostin kautta suoraan.

K: Miten yrityksenne on vastannut tarjouspyyntöihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Lähettämällä tarjouksen suoraan asiakkaalle.

K: Kun vastasitte tarjouspyyntöön palvelussa, miten koitte palvelun kautta vastaamisen eroavan verrattuna siihen, miten aikaisemmin olette vastanneet tarjouspyyntöihin? (Koitteko palvelun käytön hyödylliseksi?)

V: Järjestelmä oli erittäin monimutkainen. Tuntui siltä ettei järjestelmä toimi etenkin ravintola- ja elämispalveluiden tarjoamisessa.

K: Oliko palvelun käyttö vaikeaa vai helppoa? Kuvaile vapaasti. (Jos käyttö tuntui vaikealta, miten sitä voisi helpottaa?)

V: Palvelun käyttö tuntui vaikealta. Tarjouspyynnössä oli aivan outoja kysymyksiä, jotka eivät millään tavalla liittyneet tarjoamaamme palveluihin taikka tuotteisiin.

K: Aiotteko myös tulevaisuudessa vastata HankintaSampo palvelun kautta tuleviin tarjouspyyntöihin?

V: Kyllä. Jos haluamme pitää kunnan asiakkaamme, niin meidän on pakko näin tehdä.

K: Koetteko palvelun edistävän avoimuutta julkisissa hankinnoissa? Miten avoimuutta voisi mielestänne edistää?

V: En usko. HankintaSampo luultavasti helpottaa asiakkaan(hankkijan) puolelta tarjouspyyntöjen jättämistä, mutta se ei helpota millään tavalla työtä toisessa päässä (toimittajalla). Tarjouspyynnön vaatimusten pisteytys ei anna oikeaa kuvaa palvelusta taikka tuotteesta.

K: Kommentteja? Kehitysehdotuksia?

V: Ei ole.

7.3.4 Koneiden tukkukauppa, Pk-yritys

Kysymys: Vastaajan rooli yrityksessä?

Vastaus: Tuotepäällikkö

K: Miten yrityksenne on saanut tiedon tarjouspyynnöistä/julkisista hankinnoista ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Suoraan asiakkaiden kautta.

K: Miten yrityksenne on ollut yhteydessä kunnan hankkijoihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Emme ole olleet yhteydessä hankkijoihin mitenkään.

K: Miten yrityksenne on vastannut tarjouspyyntöihin ennen HankintaSampo palvelun käyttöä?

V: Olemme vastanneet suorilla tarjouksilla joko sähköpostitse tai postitse.

K: Kun vastasitte tarjouspyyntöön palvelussa, miten koitte palvelun kautta vastaamisen eroavan verrattuna siihen, miten aikaisemmin olette vastanneet tarjouspyyntöihin? (Koetteko palvelun käytön hyödylliseksi?)

V: Palvelu voisi olla hyödyllinen, kunhan tarjouspyynnön laatija sekä tarjouksen jättäjä osaavat asiansa!

K: Oliko palvelun käyttö vaikeaa vai helppoa? Kuvaile vapaasti. (Jos käyttö tuntui vaikealta, miten sitä voisi helpottaa?)

V: Käyttö tuntui yksinkertaiselta. Lisäksi palvelu yksinkertaistaa sekä ohjeistaa mahdollisten liitetiedostojen kanssa.

K: Aiotteko myös tulevaisuudessa vastata HankintaSampo palvelun kautta tuleviin tarjouspyyntöihin?

V: Kyllä, mikäli tarjouspyynnöt tulevat myös jatkossa palvelun kautta meille.

K: Koetteko palvelun edistävän avoimuutta julkisissa hankinnoissa? Miten avoimuutta voisi mielestänne edistää?

V: En koe.

K: Kommentteja? Kehitysehdotuksia?

V: Ei tule mieleen.