

# **Hankintatoimen tuotesihteerin toimintatapojen kehittäminen**

LAB-ammattikorkeakoulu

Tradenomi (AMK), Liiketalous ja logistiikka

2022

Mira Jurva

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Jurva, Mira	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika 2022
	Sivumäärä 34	
Työn nimi <b>Hankintatoimen tuotesihteerin toimintatapojen kehittäminen</b>		
Tutkinto ja koulutusala Tradenomi (AMK), Liiketalous ja logistiikka		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia hankintatoimen tuotesihteerin toimenkuvaa sekä työtehtäviä ja löytää tehtyjen havaintojen perusteella kehitettäviä toimintatapoja. Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena kymmenen viikon seurantajakson ajan. Seurantajakso sijoittui aikavälille 7.12.2021-11.2.2022.</p> <p>Tuotesihteerin toimenkuva kuvattiin nykyisen työn analyysissä, jossa oli kuvattuna myös keskeisimmät taidot, toimintaympäristö ja työhön liittyvät sidosryhmät. Tietopereusta koostui hankintatoimen keskeisistä tekijöistä ja toimialaan liittyvistä haasteista.</p> <p>Työn tavoitteena oli kehittää tuotesihteerin toimintatapoja sujuvammiksi. Työn päätteeksi havaittiin kehityskohteita niin yleisistä työyhteisötaidoista kuin myös yksittäisen prosessin tarkentamisesta. Tehtyjen havaintojen avulla työn tehokkuutta ja järjestäytyneisyyttä saadaan parannettua. Tämä edelleen motivoi työtehtävien tarkempaan tarkasteluun ja mahdollisiin kehitystoimiin myös jatkossa.</p>		
Asiasanat kehittäminen, toimintatavat, hankintatoimi, hankintaprosessi		

## Abstract

Author(s) Jurva, Mira	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2022
	Number of Pages 34	
Title of Publication <b>Developing procurement's product secretary's modes of operations</b>		
Degree and field of study Bachelor of Business Administration (UAS), Business and logistics		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of the thesis was to study procurement's product secretary's mode of operations to find ways to develop working methods. The thesis was carried out in diary form during the ten-week follow-up period. The follow-up period covers the period from 7.12.2021 to 11.2.2022.</p> <p>Product secretary's job description was described in the analysis of the current situation. There were also described key skills, the operating environment, and the stakeholders. The knowledge base was consisted of the key elements of procurement.</p> <p>The aim of the thesis was to smooth out product secretary's operating methods. At the end of the work, areas of development were identified, both in term of general work community skills and refining an individual process. With the help of the made observations the efficiency of the work can be improved. This will continue to motivate taking closer look at the working methods and possible development measures in the future as well.</p>		
<p>Keywords</p> <p>development, operating models, procurement, procurement process</p>		

## Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tausta.....	1
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja menetelmä .....	1
1.3	Opinnäytetyön rakenne.....	2
2	Hankintatoimi.....	4
2.1	Yritys X .....	4
2.2	Yrityksen X konekaupan hankintatoimi .....	4
2.3	Hankintaprosessi .....	6
2.4	Vuosikello .....	6
2.5	Sidosryhmät.....	7
2.6	Tuotesihteerin osana hankintatoimea .....	9
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Seurantaviikko 1 .....	12
3.2	Seurantaviikko 2 .....	12
3.3	Seurantaviikko 3 .....	14
3.4	Seurantaviikko 4 .....	15
3.5	Seurantaviikko 5 .....	16
3.6	Seurantaviikko 6 .....	17
3.7	Seurantaviikko 7 .....	18
3.8	Seurantaviikko 8 .....	19
3.9	Seurantaviikko 9 .....	20
3.10	Seurantaviikko 10 .....	21
4	Pohdinta .....	23
4.1	Oppimisprosessi .....	23
4.2	Opinnäytetyön havainnot .....	24
4.3	Jatkotoimenpiteet.....	25
5	Yhteenveto .....	29
	Lähteet.....	31

## 1 Johdanto

### 1.1 Tausta

Kallonen ja Kuhmonen (2021, 7) määrittävät jatkuvan oppimisen olevan tarvetta uudistaa ja kehittää omaa osaamistaan työuran sekä elämän eri vaiheiden aikana. Työntekijältä se vaatii aikaa sekä motivaatiota, ja se on yhtä hyvinvointia lisäävää kuin omasta kunnostaan-kin huolehtiminen. Koska tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakointi on hankalaa, usein jopa mahdotonta, on tärkeää ymmärtää sekä edelleen vahvistaa yleisiä työelämätaitoja. Omaa osaamista on mahdollista kehittää työn kautta, esimerkiksi omia päivittäisiä työtehtäviä havainnoimalla tai vuorovaikutuksessa muilta oppimalla. (Kallonen & Kuhmonen 2021, 18.)

Työelämätaitojen vahvistaminen auttaa kehittämään yksilötasolla myös hankintaosaamista, kun kehittämiseen hyödynnetään hyvien käytänteiden tunnistamista ja niiden jakamista. On myös osattava soveltaa jo olemassa olevaa tietoa ja taitoa. (Keino-osaamiskeskus 2020.) Vaikkakin organisaatio on määrittävä tekijä työssä, myös yksilöllä on mahdollista vaikuttaa sen kulkuun. Työn menestykselliseen hoitoon vaikuttavat omat resurssit ja niiden hyödyntäminen järkevällä sekä kestäväällä tavalla. Yksikin muutos työtavoissa voi tuplata työtehoa, kun vähemmällä kuormituksella saadaan aikaan enemmän tuloksia. Kun työssä koetaan onnistumisia, henkinen hyvinvointi vahvistuu ja aikaa vapautuu elämän muille osa-alueille. (Erto.)

### 1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja menetelmä

Koronaviruksesta johtuneen etätyösuosituksen vuoksi, työt ovat kahden viime vuoden ajan hoituneet pääsääntöisesti kotona, mikä on vaatinut totuttujen toimintatapojen mukauttamista. Myös ajoittainen työn hektisyys haastaa toimintatapoja ja työn virheetöntä suorittamista. Näiden jatkumona, omien toimintatapojen edelleen kehittäminen ja tehostaminen on noussut ajankohtaiseksi toiveeksi omassa ammatillisessa kehittämisessä. Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on kehittää olemassa olevia toimintatapoja toimivammiksi, vahvistamalla omaa osaamista tuotesihteerinä yrityksen X konekaupan hankintatoimessa.

Tavoitteena on hahmottaa oman työn kehitysmahdollisuuksia sekä lisätä työn suunnitelmallisuutta. Omaa henkilökohtaista kehittymistä pyritään tukemaan kokonaisuuden hahmottamista parantamalla, vahvistamalla hankintaosaamista sekä syventämällä ymmärrystä työtehtävissä vaadittaviin toimintamalleihin. Koska itselläni ei ole hankintatoimen tuotesihteerin työn lisäksi aiempaa työkokemusta hankintatoimesta, tämän opinnäytetyön avulla pyritään

syventämään entisestään työssä opittuja asioita. Osaamisen vahvistamisella pyritään lisäämään kokonaisvaltaisempaa ymmärrystä hankintojen roolin ja niiden merkityksen taustalla.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä on osallistuva havainnointi ja se toteutetaan päiväkirjamuotoisena seuraten tuotesihteerin päivittäistä työskentelyä refleктоimalla seuranta-ajalta esiin nousseita havaintoja teorialähteisiin. Opinnäytetyö rajataan käsittämään tuotesihteerin työn keskeisimmät tekijät ja työtehtävät osana hankintatoimea. Päiväkirjamuotoisen työskentelyn tarkoituksena on löytää työhön pohjautuvat kehityskohteet ja näkökulmat, mitkä tulevaisuudessa auttaisivat toimintatapojen tehostamisessa ja edelleen työntekijänä kehittymisessä.

### 1.3 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyössä määritellään kehityskohteita kahdessa eri vaiheessa, jotka muodostuvat teoreettisesta sekä havainnoivasta osuudesta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyö koostuu neljästä osiosta: johdannosta, nykytilanteen kuvauksesta sekä siihen pohjautuvasta teoriaosuudesta, viikkoanalyysistä ja pohdinnasta sekä loppuyhteenvedosta (kuvio 1).



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

Johdannossa pohjustetaan opinnäytetyön tausta sekä tavoitteet. Johdannossa tuodaan esiin tuotesihteerin työn kehittämisen näkökulmia, joihin pyritään löytämään ratkaisuja opinnäytetyön avulla. Opinnäytetyön eteneminen kuvataan johdannossa prosessikaavion avulla.

Toinen luku alkaa yrityksen X toimialan esittelyllä. Toisessa luvussa kuvataan teorianäyttöön pohjautuen nykytilanne ja rajataan aihealue. Lähdemateriaaliksi valikoitui niin kotimaisten kuin kansainvälistenkin asiantuntijoiden tuottamaa teoriaa hankintatoimesta. Lähdemateriaalien tarkoituksena on pyrkiä lisäämään tietoisuutta hankintatoimesta ja sen vaikutuksesta

osana muuta organisaatiota. Lähdemateriaalin perusteella avarretaan hankintaosaamista ja ymmärrystä työtehtävissä vaadittaviin toimintatapoihin.

Varsinainen hankintatoimen tuotesihteerin toimintatapoihin perehtyminen tapahtuu kolmannessa luvussa, joka sisältää opinnäytetyön varsinaisen tutkimusosion eli päiväkirjaseurannan. Seurantajakso osui ajallisesti loppu- ja alkuvuoteen, välille 7.12.2021-11.2.2022, kestäen yhteensä kymmenen työviikkoa. Päiväkirjaseuranta käydään läpi viikkotasolla peilaten esiin nousseita havaintoja teoriaan pohjautuen. Näiden havaintojen tueksi lähdemateriaaliksi valikoitui niin yleisiin työelämätaitoihin kuin myös tarkempaan hankintaosaamiseen perustuvia lähteitä.

Opinnäytetyön tavoitteita pyritäänkin saavuttamaan niin teoriaan, kuin myös omiin, päiväkirjamerkinnöistä esiin nousseisiin, havaintoihin perustuen. Opinnäytetyön lopussa reflektoidaan oppimista ja arvioidaan kehittymistä. Tehtyjen havaintojen perusteella listataan konkreettiset muutokset omien toimintamallien tehostamiseksi. Yhteenvedossa on koonti opinnäytetyön tavoitteista, haasteista sekä onnistumisesta.

## 2 Hankintatoimi

### 2.1 Yritys X

Koska yritys X ei toimi toimeksiantajana opinnäytetyölle, koen yrityksen tietojen tarkemman kuvauksen olevan opinnäytetyön kannalta tarpeetonta. Tekstiyhteyden ymmärtämisen ja työn kausiluonteisuuden kannalta, on kuitenkin välttämätöntä käydä yrityksen X perustiedot läpi pintapuolisesti.

Yritys X on suomalainen maatalouskaupanalan yritys, jolla on useita toimipisteitä ympäri Suomea. Yrityksellä X on useampi maataloudenalan liiketoimintalinja, joilla on pääsääntöisesti omat toimintarakenteensa ja henkilöstönsä. Itse työskentelen osana yrityksen X konekaupan hankintatoimea.

### 2.2 Yrityksen X konekaupan hankintatoimi

Nieminen (2016, 7–8) kertoo hankintatoimen viittaavan yrityksen järjestäytyneeseen toimintaan hankintoihin liittyen. Se on tukitoiminto, joka mahdollistaa yrityksen ydintoiminnan häiriöttömän sujumisen. Hankintatoimi on yrityksen ulkoisten voimavarojen hallintaa, ja sitä on käytännössä kaikki se, mistä ulkopuoliset toimijat laskuttavat yritystä. Hankintatoimen tehtävänä on hankkia yrityksen tarvitsemat hankinnat mukaillen yrityksen strategiaa. Asiakkaan palvelu ja kustannustehokkuus ovat myös hankintatoimen ensisijaisia tavoitteita. (Logistiikan maailma a.)

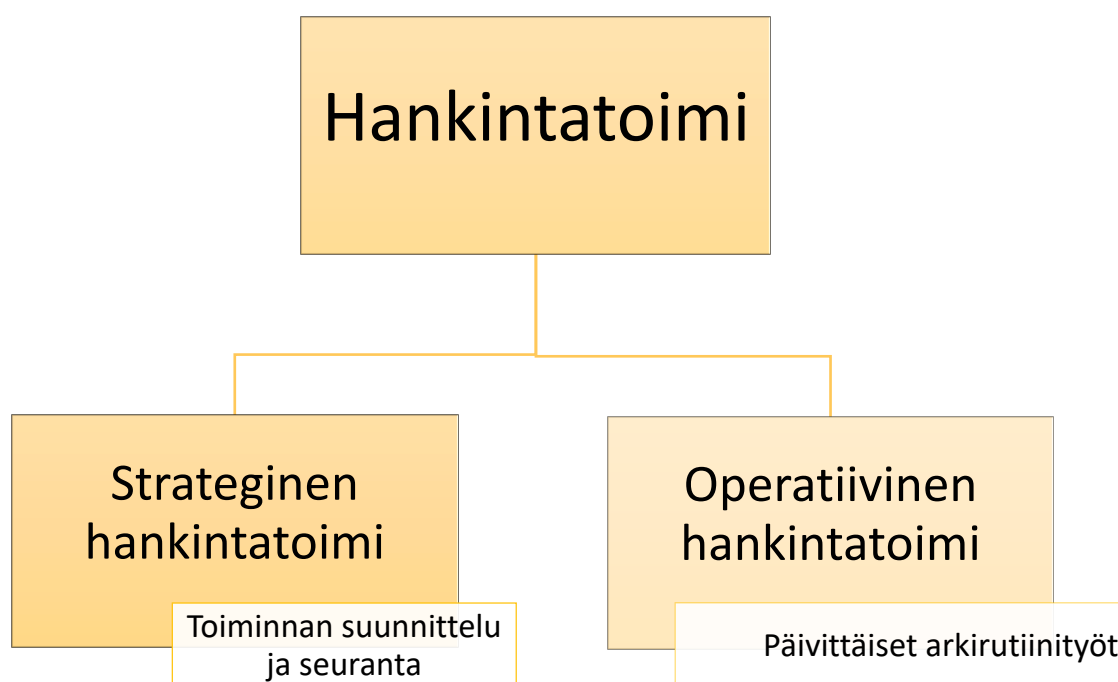
Nykyaikana hankintatoimi nähdään yrityksissä strategisena arvoa luovana toimintona eikä vain palveluna, jonka ainoana tavoitteena on säästää rahaa (Chick & Handfield 2014, 25). Hankinnan tehtävänä on edistää yrityksen liiketoimintaa kilpailu- ja suorituskykyä parantamalla. Tämän vuoksi hankintatoimen tärkein tehtävä on varmistaa hankintojen oikea-aikainen ja häiriötön saatavuus. (Nieminen 2016, 18.) Hankintatoimen vastuista pääosa koostuu toistettavista prosesseista sekä käytännön rutiineista, ja niiden tehokkuutta voidaan parantaa toimintamalleja selkeyttämällä. Täyden potentiaalin hyödyntämiseksi, hankintatoimen tulisi seurata ostokuluja, vaalia ja kehittää tärkeimpiä toimittajasuhteita sekä standardisoida hankintaprosesseja. (van Weele 2014, 3–4.)

Konekaupan muodostaessa suuren osuuden maatalouden investoinneista, on konekaupalla myös suuri vaikutus yrityksen X liiketoimintaan, siksi hankintatoimen onnistuminen on ensiarvoisen tärkeää. Chick ja Handfield (2014, 32) lisäävät, että hankintatoimen osaaminen korostuu myös toimitusketjun kohtaamien haasteiden vuoksi. Innovatiivisuuden ja huippuosaamisen lisäksi, on osattava huomioida toimitusketjun riskit, epävakaus ja



kompleksisuus. Kilpailun ja maailmantilanteen kiristyessä, hankintatoimi voidaankin nähdä keskeisenä tekijänä liiketoiminnassa omaten mahdollisuuden vaikuttaa merkittävästi niin yrityksen tulokseen kuin myös sen liikevaihtoon (van Weele 2014, 3–4).

Yrityksen X konekaupan hankintatoimeen kuuluu yhteensä noin 20 henkilöä ja se koostuu hankintajohtajista, tuoteryhmäpäälliköistä sekä tuotesihteeistä. Konekaupan hankintatoimen henkilöstön toimenkuvat haarautuvat Niemisen (2016, 9) jaottelun mukaan kahteen osa-alueeseen: Strategiseen ja operatiiviseen hankintatoimeen (kuvio 2).



Kuvio 2. Hankintatoimi

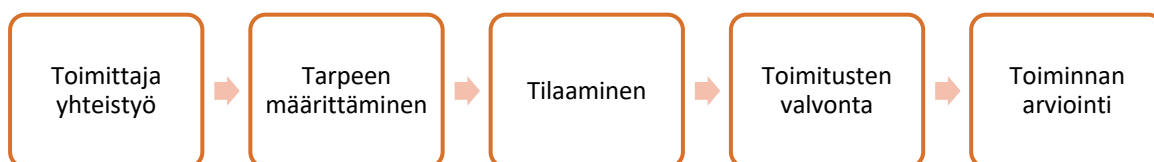
Yrityksen X konekaupan hankintatoimessa hankintajohtajat muodostavat strategisen hankintatoimen yhdessä tuoteryhmäpäälliköiden kanssa. Strategista hankintatoimea ohjaa yrityksen liiketoimintastrategia, ja se keskittyy hankintojen johtamiseen ja kehittämiseen (Nieminen 2016, 9). Ennakoitavuus kuvaa olennaisesti strategista hankintatoimea, minkä takia hankintatoimen tärkeimpiin tehtäviin kuuluukin toiminnan suunnittelu ja kehittäminen (Logistiikan maailma b).

Operatiivinen hankintatoimi hoituu yhteistyössä tuotesihteerien ja tuoteryhmäpäälliköiden kanssa, tuotesihteerien vastatessa arkirutiinien toteutumisesta. Operatiivinen hankintatoimi sisältää päivittäiset toiminnot, kuten ostotilausten tekemisen ja toimitusten valvonnan.

Tämän vuoksi operatiivisesta hankinnasta usein käytetäänkin myös käsitteitä osto tai osto-toiminta. (Nieminen 2016, 9.)

## 2.3 Hankintaprosessi

Hankintaprosessit ovat erilaisia yrityksistä riippuen, ja niitä tarkasteltaessa tulee muistaa prosessien ohjautuvan liiketoiminnan tarpeiden ja vaatimusten mukaisesti. Prosessin järjestyksestä riippumatta, prosessin eri vaiheet linkittyvät toisiinsa vaikuttaen aina seuraavien vaiheiden onnistumiseen. Tämän kannalta rajapintojen sekä vastuiden selkeät määrittelyt ovatkin tärkeitä. (Nieminen 2016, 53–52.) Yrityksen X konekaupan hankintatoimen hankintaprosessi muodostuu kuvion 3 mukaisesti.



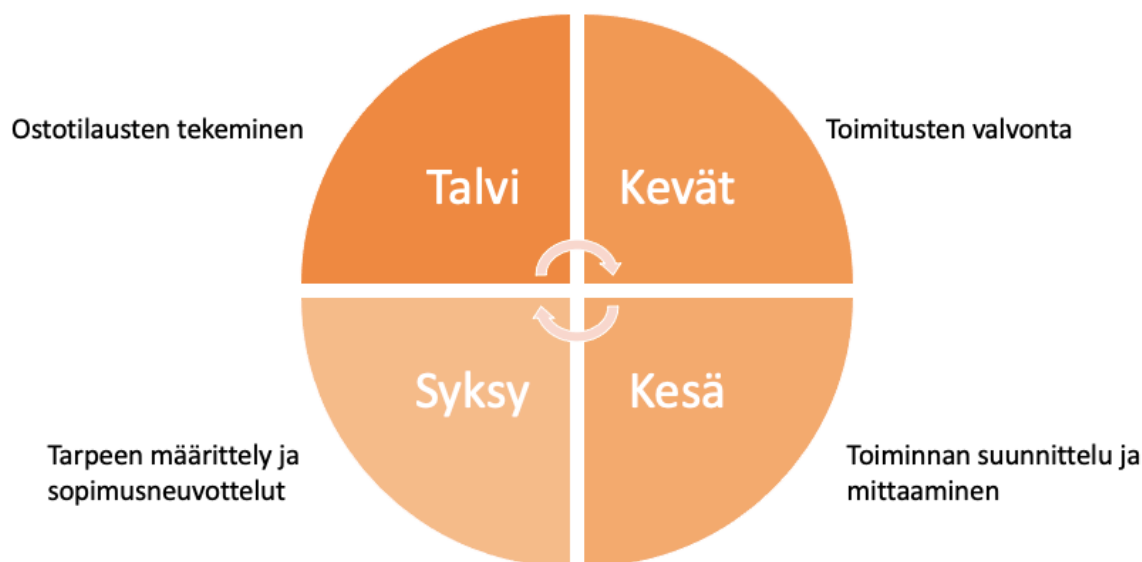
Kuvio 3. Hankintaprosessi

Koska yrityksen X konekaupan hankintatoimessa toimittajat ovat valikoituneet edustettavien konevalmistajien mukaisesti, hankintaprosessi lähtee liikkeelle toimittaja yhteistyöstä, jonka jälkeen tuoteryhmäpäälliköt määrittävät hankinnan tarpeet yhteistyössä hankintajohtajien kanssa. Tilaaminen ja toimitusten valvonta hoituvat yhteistyössä tuoteryhmäpäälliköiden ja tuotesihteerien kanssa, minkä jälkeen hankintajohtajat ja tuoteryhmäpäälliköt seuraavat sekä arvioivat toimintaa.

## 2.4 Vuosikello

Hankintatoimessa on tärkeää pyrkiä ennakoitavuuteen, jotta ongelmiin pystyttäisiin reagoimaan mahdollisesti jo ennen niiden syntymistä. Vuosikello on oiva työkalu kokonaisuuden hahmottamiseen, ja sen avulla voidaankin suunnitella sekä aikatauluttaa vuoden tekemisiä (Innokylä).

Toimialansa puolesta, työ painottuu maatalouden kausitöiden mukaisesti, ja ne määrittävätkin pitkälti myös yrityksen X konekaupan hankintatoimen työtehtävien asettumisen kalenterivuodelle. Kokonaisuuden hahmottamiseksi, työtehtävät ovat pääpiirteittäin jäsennellyt kuvion 4 avulla.



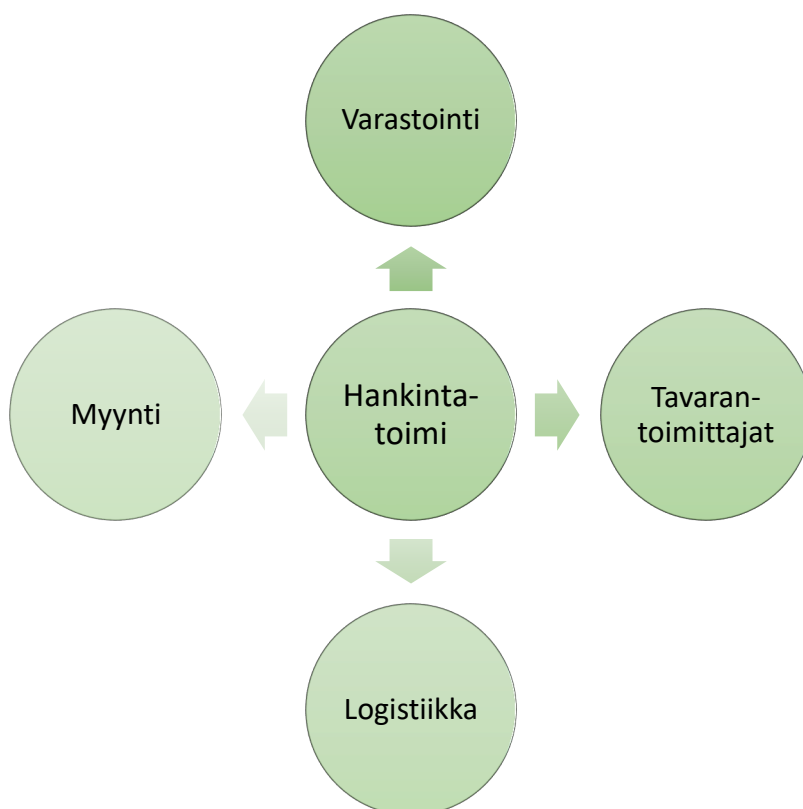
Kuvio 4. Vuosikello

Kevät ja alkukesä ovat yrityksen X konekaupan hankintatoimessa kiireisintä aikaa, kun koneet tulisi olla valmiina asiakkaille kevään peltotöille. Kesällä arvioidaan toimintaa, kun taas syksy ja alkutalvi painottuvat enemmän tulevan kauden ennakkointiin ja suunnitteluun. Tulevan kauden tilaukset tulisi olla tiedossa ja tehtaille ilmoitettuina loppuvuoteen mennessä, jotta toimittajat ehtivät toimittamaan tehdyt ostotilaukset ajoissa tulevalle sesongille.

## 2.5 Sidosryhmät

Sidosryhmät jaotellaan niin yrityksen sisäisiin kuin ulkoisiin sidosryhmiin, ja niillä tarkoitetaan kaikkia niitä tahoja, joiden kanssa yritys on yhteistyössä. Sidosryhmät voivat muodostua niin yksityishenkilöistä kuin toisista yrityksistäkin. Ulkoiset sidosryhmät muodostuvat tahoista, jotka vaikuttavat toimintaan yrityksen ulkopuolelta, kun taas sisäiset sidosryhmät muodostuvat yrityksen sisällä olevista tahoista, ja näitä ovatkin esimerkiksi yrityksen muut työntekijät. (BusinessCredit 2019.)

Tuotesihtööri on työssään kytköksissä useisiin eri henkilöihin ja osastoihin. Koska kyseessä on hankintatoimi, mikä on sisäinen palvelutoimi, koostuvat tärkeimmät sidosryhmät yrityksen sisäisistä osastoista, joista keskeisimpiä ovat myynti, logistiikka ja varastointi. Ulkoisista sidosryhmistä tärkein on tavarantoimittajat, jotka yritys X konekaupan hankintatoimessa ovat valikoituneet edustettavien brändien mukaan. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Sidosryhmät

Sisäinen sekä ulkoinen yhteydenpito tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse sekä sähköisiä kanavia pitkin, ja käytetyimpiä välineitä ovat sähköposti sekä Microsoft Teams. Teamsia käytetään päivittäisen yhteydenpidon lisäksi myös palaverialustana. Käytössä olevat työkielet ovat pääsääntöisesti suomi ja englanti.

Koska yrityksen X konekaupan hankintatoimessa, tavarantoimittajat ovat vakiintuneet edustettavien tuotemerkkien mukaisesti, on toimittajayhteistyö keskeistä hankintatoimen onnistumisessa. Nieminen (2016, 9–10) kirjoittaaakin hankintojen kasvaneen osuuden yritysten liikevaihdosta lisänsä hankinnan riippuvuutta toimittajistaan. Chick ja Handfield (2014, 16) korostavat, että kustannusten hallinnan lisäksi on tärkeää varmistaa, että toimittajat

vastaavat odotuksiin tuotteiden innovatiivisuudessa ja laadussa sekä myös yleisemmin palveluntasolla sekä tavarantoimituksilla. Onnistunut yhteistyö ei pelkästään varmista tuotteiden saatavuutta, vaan parhaimmillaan se tuo lisäarvoa esimerkiksi tuotekehityksen osalta. Liiketoimintasuhteessa onkin tärkeää huomioida myös sosiaaliset suhteet taloudellisten seikkojen lisäksi. Hankintatoimessa olisikin hyvä kiinnittää huomioita kustannusten ja tehokkuuden lisäksi myös pitkien yhteistyö ja henkilösuhteiden tuomaan lisäarvoon. (Niemi- nen 2016, 15). Onnistunut toimittajayhteistyö on merkittävä tekijä hankintatoimessa, ja toimin- nan kannalta onkin tärkeää varmistaa myös toimittajien suorituskyky omien resurssien lisäksi (Chick & Handfield 2014, 15–16). Tämän vuoksi onnistunut hankinta vaatii suunnit- telua ja vuoropuhelua. Nieminen (2016, 15) listaakin hyvään liiketoimintasuhteeseen kuu- luvan luottamuksen, yhtenäiset tavoitteet sekä yhteisen toiminnan jatkuvuuden, ja pitkällä tähtäimellä liiketoimintasuhde täyttää molempien osapuolten tarpeet sekä odotukset.

## 2.6 Tuotesihteerin osana hankintatoimea

Ammattinimikkeenä sihteerin toimenkuva vaihtelee laajalti yrityksen ja työtehtävän mukaan, sisältäen laajasti monenlaista osaamista. Toimenkuvasta riippumatta, tärkeitä taitoja sihteerin työssä ovat tietotekniikkataidot, palveluhenkisyys sekä sosiaaliset taidot, kielitaito ja järjestelmällisyys. (Koulutus.fi.) Sihteerin toimenkuva perustuu usein itsenäiselle työskentelylle ja monipuolisen osaamisen lisäksi, sihteereiltä vaaditaan myös kykyä sopeutua jat- kuvasti muuttuvaan toimintaympäristöön. Sihteerityö on organisaation tukitoiminto, ja Andersson (2021) tiivistääkin sihteerityön monesti mahdollistavan muun työyhteisön tehok- kaan toiminnan.

### **Tuotesihteerin toimenkuva**

Olen työskennellyt nykyisessä tehtävässäni tuotesihteerinä viisi vuotta. Toimenkuvani pää- tarkoitus on vastata oman vastualueeni tilaus-, toimitus- ja laskutusprosessien oikeelli- sesta toteutumisesta osana yrityksen X konekaupan hankintatoimea. Työni sijoittuessa operatiiviseen hankintatoimeen, se pitää sisällään hankinnan arkirutiinityöt, jotka ovat listat- tuna kuviossa 6. Näiden työtehtävien ympärille rakentuu tuotesihteerin toimenkuva ja siihen liittyvät työtehtävät.

**Tarpeen täsmentäminen**

Vuosiostojen lisäksi tehtävät mahdolliset asiakastilauksiin kohdistuvat hankinnat, jotka katsotaan yhteistyössä tuoteryhmäpäällikön kanssa

**Ostaminen**

Varsinaisten ostotilausten toimittaminen toimittajille

**Tuoterekisterin ylläpito**

Hankittavien nimikkeiden tietojen ylläpito ja päivitys järjestelmissä

**Logistiikka**

Hankintojen logistiikan delegointi ja toteutumisen varmistus

**Toimitusvalvonta**

Tehtyjen tilausten toimitusvahvistusten tarkistus ja tietojen päivitys järjestelmiin sekä toteutuneiden toimitusten seuranta

**Maksuliikenne**

Hankintalaskujen täsmäytys sekä hankintoihin liittyvien kulu- ja hyvityslaskujen tarkistus

**Ongelmanratkaisu**

Hankintoihin liittyvien ongelmatilanteiden selvittäminen

Kuvio 6. Tuotesihteerin työtehtävät

Tärkeimmät päivittäiset rutiinityötehtävät ovat varastoon tilattavien koneiden ostotilausten teko ja tulleiden myyntitilausten käsittely, mikä käytännössä tarkoittaa joko tilauksen kääntämistä varastoon tai toimittajalle. Yksinkertaistettuna työni on varmistaa, että toimittajan antamat tiedot ovat ajan tasalla ja vastaavat järjestelmässämme olevia tietoja. Itse koen työn eri tilanteiden koordinoimisena, ja työni koostuukin päivittäisten työtehtävien lisäksi erilaisista välitöntä reagointia vaativista tilanteista. Lähes joka päivään sisältyy jotain uutta ja yllättävää rutiinityötehtävien lisäksi, mistä johtuen yksikään työpäivä ei ole samanlainen kuin edellinen.

**Tarvittava osaaminen**

Yleisten työyhteisötaitojen lisäksi, itseohjautuvuus on yksi tärkeimmistä työssä tarvittavista taidoista ja osaamisesta. Itseohjautuvuuden lisäksi työssä tarvitaan tietotekniikka taitoja sekä järjestelmällisyyttä. Omaan mielestäni riittävät taidot työn itsenäiseen suorittamiseen, ja koen suoriutuvani työstäni pääsääntöisesti hyvin.

Pääasiassa ymmärrän toimintatapojen taustat, ja pystyn havaitsemaan oman työn kehityskohteita. Kuitenkin koen itselläni olevan vielä kehitettävää hankintatoimen kokonaisuuden hahmottamisessa.

Työn kausiluonteisuus, ja sen aiheuttama kiire, luo ajoittain haastetta työn virheettömään suorittamiseen. Tämän vuoksi olisikin tärkeää kehittää omia toimintamalleja, pyrkiä lisäämään työn suunnitelmallisuutta sekä huomioimaan oman työn riskitekijöitä. Näin kokonaisuuden hahmottamista parantamalla, syvennetään omaa ammatillista kehittymistä.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Seurantaviikko 1

Viikko sisälsi paljon vuodenaikaan tyypillisiä arkirutiineista koostuvia työtehtäviä, ennakkokoneista tulleiden tilausten kääntämistä varastoon sekä uusien asiakasmerkillä tulleiden tilausten toimittamista tavarantoimittajille. Viikolla oli myös paljon toimittajille aiemmin tehdystä tilauksista tulleiden tilausvahvistusten tarkastamista sekä niiden tietojen päivittämistä järjestelmiimme. Viikolla kävin läpi viimeisiä varastolistojen inventaarioja, lähestyvää vuodenvaihteen tilinpäätöstä silmällä pitäen. Suurempia eroja ei ollut muodostunut, mutta muutamia pieniä varustemuutoksista johtuneita saldoeroja kuitenkin löytyi. Varastoarvojen paikansapitävyyden kannalta lukujen oikeellisuuteen pyritään kiinnittämään huomiota pitkin vuotta, mutta myös jo pelkästään päivittäisen työn sujuvuudenkin vuoksi on tärkeää, että järjestelmässä näkyviin saldoihiin pystyisi luottamaan. Pellonpää (2017) toteaaakin tavaravastaanotossa tehdyn virheen vääristävän varastotilannetta ja heijastumalla negatiivisesti myyntiin, aiheuttaen pahimmillaan moninkertaisen kustannuksen. Saldovirheiden minimointi vähentää manuaalista selvittelyä ja edistää prosessien sujuvuutta.

Ensimmäisellä seurantaviikolla autoin osaltani konekaupan hankintatoimeen perehtymään tullutta harjoittelijaa, kenen tarkoituksena oli käydä läpi osastomme työtehtäviä. Harjoittelijan olisi tarkoitus tulevaisuudessa työllistyä osastollemme tuoteryhmäpäälliköksi, ja siksi itselle olikin äärimmäisen mielenkiintoista tutustuttaa hänelle mielestäni tärkeimpiä tuotesihteerin työtehtäviä. Koska tuoteryhmäpäälliköillä on omat päivittäiset työtehtävänsä, tämän tyyppinen, niin sanottu vierihoitoperehdytys, tuotesihteerin työtehtäviin oli äärimmäisen arvokasta tiedonvaihtoa molemmiin puolin. Harjoittelijan kanssa käytyjen työtehtävien perusteella, jäimme pohtimaan myynnin tapaa hyödyntää toiminnanohjausjärjestelmän tuoteperustietoja, josta itselläni ei ole tarkkaa tietoa, kuinka se tapahtuu. Myynti on hankinnan merkittävä sisäinen sidosryhmä, minkä kanssa vuorovaikutus on äärimmäisen tärkeää. Hankintatoimen tulisi olla kiinteästi osana muuta liiketoimintaa, ja toimivan tiedonkulun kannalta hankinnan työntekijöiden tulisi olla aktiivisesti yhteistyössä sisäisten sidosryhmiensä kanssa (Logistiikan maailma a). Hankintatoimi on parhaimmillaan, kun sen toiminta on ennakkoivaa ja se mukailee muun yrityksen liiketoimintastrategiaa. Toimivan hankinnan ehdotomana edellytyksenä onkin hyvät yhteistyö- ja vuorovaikutustaidot (Nieminen 2016, 55).

#### 3.2 Seurantaviikko 2

Toinen seurantaviikko alkoi kuukausittaisella osastopalaverilla, jossa aina läpikäymme koko hankintatoimea koskevia ajankohtaisia asioita. Palaveriin osallistuu niin hankintajohtajat,



tuoteryhmäpäälliköt kuin myös tuotesihteerit. Palaverin tarkoituksena on seurata hankintatoimen toteutumista suunniteltuun nähden. Tiedonjaon kannalta kyseiset palaverit ovat äärimmäisen tärkeitä, sillä palavereissa käsitellään myös oman työn kannalta merkittäviä tapahtumia. Palaverit toimivat myös oivana tiedotusalusena, mikäli omassa työssä nousee esiin asioita, joista tulisi tiedottaa myös muita.

Perus rutiinityötehtävien lisäksi, työviikkoa työllisti koronaviruksen aiheuttamien toimitusai-kaviivästyksen selvittely ja mahdolliset korjaustoimet. Koronaviruksen aiheuttamat toimitus-aikaviivästyksset olivat osin olleet jo tiedossa ennen ostotilausten toimittamista toimittajille ja niihin pyrittiinkin varautumaan tilaamalla koneita ennakoon. Nyt jälkikäteen tehtyjä tilauksia pyritään muuttamaan vastaamaan tulleet asiakastilauksia. Vaikkakin muutokset työllistävät aiheuttaen ylimääräistä kiirettä, on niihin reagointi tärkeää, sillä näin pystytään säästämään rahaa mahdollisissa lisäkustannuksissa sekä aikaa kiireisimmällä kevätseuralla. Toimi-tuksiin ja toimitusketjuun liittyvien riskien ennakointi onkin yksi hankintatoimen tärkeimpiä tehtäviä (Logistiikan maailma a). Koronaviruksen aiheuttama poikkeustila on luonut omat haasteensa, mutta samaa epävarmuutta tulee varmasti lisäämään myös maailman alati muuttuva tilanne. Siksi onkin tärkeää myös jatkossa mukauttaa omia toimintatapoja muut-tuviin tilanteisiin sekä kehittää keinoja riskien minimoimiseen.

Edellisviikon perehtyminen harjoittelijan kanssa jatkui myös tällä viikolla, ja perehtymisen pohjalta esiin nousi jälleen tärkeä huomioon otettava näkökulma liittyen tuotesihteerin toi-menkuvaan sekä asioihin, joihin työssä tulee ottaa kantaa. Kun töitä tehdään yhdessä asi-antuntijuuden omaavan tuoteryhmäpäällikön kanssa, on helpompi huomata ongelmakohdat verrattuna siihen, että niistä tulisi aina erikseen kysyä. Monet asiat saattavat jäädä huomi-oimatta sen vuoksi, ettei niitä osaa enää totuttujen toimintatapojen vuoksi kyseenalaistaa. Eri tuoteryhmäpäälliköiden osaamis- ja osallistumistasosta riippuen, tuotemerkkejä on hoi-dettu hyvinkin eri tavoilla, ja tämän vuoksi toimintaprosessien ajoittainen tarkastelu ja niin sanottu ravistelu onkin paikallaan. Yhdessä harjoittelijan kanssa tehdyn havainnon perus-teella toiminnanohjausjärjestelmään saatiin tehtyä pieni, mutta merkittävä muutos, joka jat-kossa selkeyttää ja yhdenmukaistaa toimintatapoja, niin hankinnan kuin myynninkin osalta.

Prosessien kehittämisen keskiössä on prosessin työtä tekevät ihmiset, ja ensiaskel koko-naisuuden hahmottamisessa usein onkin prosessin läpikävely (Logistiikan maailma c). Han-kintatoimen näkökulmasta prosessien kehittämiseen vaikuttaa koko tilaus-toimitus-ketju, jolloin keskeiseen rooliin nousee luotettavuus, yhteinen tekeminen ja läpinäkyvyys (Niemi-nen, 2016, 104–105). Hyviin prosesseihin kuuluu jatkuva tarkastelu sekä kehittäminen ja toimiakseen tehokkaasti, prosessin on oltava riittävän yksinkertainen. Hyvä prosessi nostaa esiin poikkeamat ja niiden avulla minimoidaan virheiden mahdollisuus. Nieminen (2016, 17–

18) kertookin prosessien olevan kunnossa silloin, kun turhia asioita ei tehdä vaan kaikki, mitä tehdään, luo lisäarvoa. Hyvät prosessit saavat aikaan toiminnan kustannustehokkuuden sekä sujuvuuden, ja ne tarvittaessa joustavat muuttuvien olosuhteiden mukaan.

Prosessit muodostavat selkeän työnteon mallin, ja ne auttavat henkilöstöä ymmärtämään oman työpanoksensa merkityksen. Tällä tavoin prosessit lisäävät henkilöstön ymmärrystä kokonaisuuden hahmottamisessa, jolloin oman toimenkuvan merkitys täsmentyy. (Tuottavuustyö.) Tuotesihteeri on työssään kytköksissä useisiin eri osastoihin sekä henkilöihin, ja tilaus-toimitus-prosessin kannalta tärkeimpänä esiin nousee yhteistyö tuoteryhmäpäällikön, varastoinnin ja logistiikan kanssa. Eri toimijoiden osallistuessa hankintaan, on tärkeää, että prosessin jokaisen vaiheen osalta tehtävät ja vastuut ovat selkeästi määritellyt. Näiden rajapintojen sisäistäminen jokaisen vastuualueen osalta onkin prosessin onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. (Nieminen 2016, 54–55.)

### 3.3 Seurantaviikko 3

Kolmas seurantaviikko osui kiireiselle jouluviikolle, sillä viikolla oli vain neljä työpäivää. Seurantaviikko sisälsi rutiinitehtävien ohella lisää viivästyneistä toimitusajoista johtuneiden poikkeuksellisten toimintatapojen aiheuttamaa selvittelytyötä. Kyseiset selvittelyt poikkeavat normaalista prosessista ja siksi ne nousevat esiin aiheuttaen ylimääräistä lisätyötä, niin tootesihteerille kuin myös tuoteryhmäpäälliköillekin. Tämän vuoksi toimintatapaa pohdittukin jälleen yhdessä tuoteryhmäpäällikön kanssa. Keskustelun pohjalta kuitenkin todettiin nykyisen toimintatavan olevan ainoa keino koneiden saamiseksi ajoissa maahan ja asiakkaille, jonka vuoksi siihen ei ole mahdollista tehdä muutoksia.

Seurantaviikolle osui palaveri, jossa läpikäytiin tulevaan tilinpäätökseen liittyviä toimia. Oman työurani aikana ei ole järjestetty kovinkaan montaa saman tyyppistä palaveria, ja kyseisille konkreettisia neuvoja tarjoaville palavereille löytyy mielestäni aina tarvetta. Kyseinen talouden osaston järjestämä palaveri oli poikkeuksellinen myös jo senkin vuoksi, että siihen osallistui työntekijöitä eri liiketoiminnoista. Palaverissa painotettiin tietojen kirjausten oikeellisuutta, mikä luo merkittävän osan laskentatoimen luotettavuudesta. Ikäheimo, Malmi ja Walden (2019, 11) kertovatkin organisaatioiden tarvitsevan luotettavaa tietoa, jotta päätöstenteko olisi mahdollista. Tämän lisäksi, tietojen oikeellisuus vaikuttaa myös yritysvero-tukseen, jolloin virheellisten tietojen vuoksi, yritys voi joutua maksamaan veroja liikaa. Tärkeää on huomioida myös, että tilinpäätös on toteutettu kirjanpitolain mukaisesti. (Accountor 2018.) Vaikkakin on oleellista, että kulut kirjataan oikeille tileille, tärkeää on myös menojen sekä tulojen ohjaaminen oikeille tilikausille (Ikäheimo ym. 2019, 74). Suoriteperusteisuuden tärkeyteen kiinnitetäänkin huomiota myös pitkin vuotta, sillä työssämme korostetaan

jatkuvasti osto- ja myyntilaskujen oikea-aikaisten kirjausten tärkeyttä. Suoriteperusteisessa kirjanpidossa kirjaukset tehdään tuotteen luovutuksen tai vastaanoton perusteella. Näin saadaan aikaan liiketoiminnan talouden reaaliaikainen seuranta, mikä mahdollistaa liiketoiminnan riskien ja kehityskohteiden tunnistamisen. (Seppälä 2021.)

Omassa työssäni yksittäinen merkittävä tekijä tilinpäätöksen oikeellisuuden varmistamisessa on vaihto-omaisuuden inventointi, mikä Sirkiän (2019) mukaan käytännössä tarkoittaa vaihto-omaisuuden arvon selvittämistä laskemalla konkreettisesti varastossa olevat hyödykkeet. Varsinainen inventointivastuu on tuoteryhmäpäälliköillä, mutta tuotesihteerin vastuulla on tuottaa inventointia varten tarvittava materiaali järjestelmästä sekä varmistaa tuoteryhmäpäälliköiden toimittamien laskelmien, ja niissä havaittujen erojen päivittäminen järjestelmiin. Varsinaisen inventaarin tarkoituksena on saada selvitettyä varaston muutos, jotta tilinpäätökseen saadaan kohdistettua ainoastaan tilikauden myyntejä vastaavat ostot ja taseeseen varaston todellinen arvo (Suomen Taloushallintoliitto ry).

Inventaarin sekä muiden kirjausten oikeellisuuden varmistamiseen, talous tuottaa kaksi kertaa vuodessa raportit, joista ilmenee mahdolliset erot. Tämän lisäksi talouden järjestämässä palaverissa vinkattiin muutamia erilaisia tapoja, joiden avulla mahdollisten virheiden jäljittäminen helpottuu. Tilinpäätöksen kannalta tuotesihteerin tärkeimmäksi työtehtäväksi onkin noussut virheiden etsiminen ja korjaus.

### 3.4 Seurantaviikko 4

Varsinaisia rutiinityötehtäviä neljännellä seurantaviikolla ei juurikaan ollut, sillä vuodenvaihteen työt työllistävät niin myyntiä kuin hankintaakin, kun koko konekaupalla on pyrkimyksenä saada avoimet ja epäselvät tapahtumat selvitettyä ennen tilinpäätöstä. Vuodenvaihteen töihin olenkin pyrkinyt kehittämään itselleni erilaisia tarkistuslistoja ja toimintamalleja, joiden avulla löytäisin avoimet tapahtumat. Toiminnanohjausjärjestelmästä saatavilla olevat raportit ovat ensisijainen ja äärimmäisen tärkeä keino avoimien tapahtumien selvittelyssä.

Nieminen (2016, 167) toteaaakin menestyvien yritysten osaavan hallita ja hyödyntää liiketoimintaansa liittyvää tietoa tuloksellisesti päätöksenteon tueksi. Kasvava tietomäärä luo haasteita merkityksellisen tiedon hyödyntämisessä, ja sen vuoksi niin hankinnan kuin ylipäätään liiketoiminnan tueksi tarvitaan tietojärjestelmiä. Toiminnanohjausjärjestelmä, joka tunnetaan myös lyhenteellä ERP, automatisoi ja yhtenäistää liiketoimintaprosesseja, jolloin yrityksen eri toiminnot muodostuvat hallittavammaksi kokonaisuudeksi, jolloin niitä voidaan myös kehittää hallitusti. Toiminnanohjausjärjestelmän avulla saadaan hyödynnettyä esimerkiksi jo aiemmin tehty työ, ohjattua materiaalivirtaa sekä yhtenäistettyä ja nopeutettua tilaus-toimitus-ketjua. (Nieminen 2016, 168–171.) Toiminnanohjausjärjestelmän täyden

tehon hyödyntämiseksi, olen pyrkinyt itsenäisesti etsimään työni tueksi erilaisia järjestelmästä ajettavia raportteja. Tämän lisäksi olen hyödyntänyt järjestelmäpäälliköidemme tukea täsmällisimpien raporttien tuottamiseen. Järjestelmien mahdollisuuksilla on suuri merkitys hankintatoimen kehittämisessä. Varsinkin hankintaan suunnatuista järjestelmistä harvoin hyödynnetään niiden täyttä potentiaalia, jolloin toimintatapoja kehitettäessä onkin järkevää kiinnittää huomiota myös niihin. (Y-Hankinta.)

### 3.5 Seurantaviikko 5

Viides seurantaviikko oli kiireinen ja haasteellinen työn priorisoinnin kannalta. Viikko sisälsi niin tärkeitä rutiinitehtäviä kuin myös tärkeitä tilinpäätökseen liittyviä työtehtäviä, ja molempien näiden tehtävien osalta välitön reagointi oli välttämätöntä. Tilinpäätöksen osalta reskontrat menivät viikon päätteeksi kiinni, jolloin kaikki edelliselle tilikaudelle kuuluvat tapahtumat tuli olla kirjattuina ja oikein. Tämän varmistamiseksi ja uusien poikkeaminen havaitsemiseksi, edellisviikolla läpikäydyt listat ja raporttijat oli tarpeellista käydä läpi uudestaan.

Rutiinitehtävien osalta tilausvahvistukset ja muuttuneet toimitusajat työllistivät viikolla edelleen. Pitkittyneet toimitusajat olivat oleellista saada kaikille asianomaisille tietoon, ja siksi niiden päivittäminen tietojärjestelmiin on tärkeää. Viikolle osui myös yhden tavarantoimittajan jo voimaanastuneiden hintojen päivitys, jota ei ollut mahdollista automatisoidusti ajaa, vaan se tuli päivittää manuaalisesti käsin. Manuaalisissa tehtävissä tuotetietojen päivityksissä inhimillisten virheiden mahdollisuus kasvaa, ja siksi työ on tehtävä mahdollisimman tarkkaan, jolloin se vie myös paljon aikaa. Koronaviruksen aiheuttamien komponenttipuutosten ja sen aikaansaamien hinnankorotusten vuoksi, tehtaot ovat usein toimittaneet hinnastot niin sanotusti lyhyellä varoitusajalla, jolloin hinnastomuutokset astuvat voimaan lyhyellä aikavälillä. Se luo haasteita omaan ajankäytön hallintaan, sillä järjestelmässä olevien hintatietojen oikeellisuus on äärimmäisen tärkeää toiminnan sujuvuuden kannalta. Yrityksen X konekaupassa kaikki toiminnot hyödyntävät samaa tietokantaa, jolloin on tärkeää, että tuoteperustiedot ovat oikein ja ajan tasalla. Myös Nieminen (2016, 174–175) korostaa hankinnan vastuualueisiin kuuluvan tuotetiedon hallinnan tärkeyttä. Nimiketietoihin kirjattavan tiedon laajuus, kuin myös tuotetietojen ylläpitämiseen liittyvät tiedot, tulee olla yhteisesti päätettyinä, jolloin tiedot säilyvät hyödynnettävissä. Tieto tulee löytyä yhdestä yhteisesti sovitusta paikasta, ajantasaisena ja oikeassa muodossa. Tietojärjestelmää ei pystytä hyödyntämään täysin, mikäli tuotetiedon hallinta ei ole kunnossa. Systemaattisella tiedon hallinnalla tuotetiedot pysyvät ajan tasalla eikä tietomassa pääse rappeutumaan. Tuotetietojen hankala päivittäminen kielii epäonnistuneesta tuotetiedon hallinnasta, ja pahimmillaan

tuotetta koskevat tiedot voivat olla ripoteltuina useisiin eri lähteisiin, kuten Excel-taulukkoihin tai www-sivuille.

Kasvava tiedon määrä ja liiketoiminnan digitalisoituminen haastaa tiedon hallintaa. Tuotetiedon ylläpitäminen on jatkuvan muutoksen keskellä, tietojen rakenteiden muuttuessa yhä monimutkaisemmaksi. Tuotetiedon hallinnan kannalta, jatkossa olisikin tärkeää saada päivitettyä tuotteisiin liittyvä tieto nopeammin ja tehokkaammin. Tuotetietojen selkeät toimintamallit, tehokkaat prosessit ja toimivat työkalut auttavat vanhentuneen ja virheellisen tiedon päivittämisessä. (Canter.)

### 3.6 Seurantaviikko 6

Viikko alkoi tuoterekisterin ylläpitoon liittyvillä työtehtävillä, kun yhden toimittajan tuotetiedoissa havaittiin nimikkeitä, jotka ovat poistuneet toimittajan hinnastosta, mutta ovat vielä aktiivisena järjestelmässämme. Tämän havainnon perusteella otinkin tarkasteluun kaikki kyseisen toimittajan tuotenimikkeet ja varmistin, että ne ovat ajan tasalla sekä ohjautuvat niin kuin niiden on tarkoitettukin ohjautuvan. Muutamat poikkeamat tarkastettu yhdessä tuoteryhmäpäällikön kanssa, sillä viime kädessä heillä on toimittajakohtainen tuotetieto sekä asiantuntijuus siitä, kuinka tuotenimikkeet tukisivat parhaiten tarkoitustaan.

Viikko sisälsi myös tuttuun tapaan tilausvahvistusten läpikäyntiä ja niistä havaittujen poikkeamien selvittelyä yhdessä tuoteryhmäpäällikön kanssa. Myös yhden toimittajan osalta tilausvahvistusten tarkastamisen prosessi käyty läpi yhdessä tuoteryhmäpäällikön kanssa. Tarkoituksena oli varmistaa, että järjestelmiin kirjataan ainoastaan tarvittavat tiedot, jotta turhaa työtä ei pääsisi tapahtumaan. Myös tuoteryhmäpäällikön ja tuotesihteerin yhteisesti ylläpitämän Excel-tiedoston toimintatavat käyty läpi päällekkäisyyksien ehkäisemiseksi ja toimintatapojen muistutukseksi.

Vanheimpainvapaan sijaiseni aloitti myös tällä kuudennella seurantaviikolla, ja siksi itselleni olikin tärkeää saada omia epäselviä roikkumaan jääneitä asioita selvitettyä, jotta sijaisen olisi helpompi aloittaa työt. Tämä epäselvien tapausten selvittäminen edellyttikin tapausten yhteistä tarkastelua tuoteryhmäpäälliköiden kanssa.

Käytän työssäni päivittäin sähköpostia todella paljon ja usein se onkin ensisijainen yhteydenpitoväline epäselvien tapausten selvittelyssä. Sähköposti aiheuttaa kuitenkin melko paljon kuormitusta työyhteisössämme, sillä sähköpostiviestien määrä ja niiden vastaamiseen kuluva aika vie suuren osan kaikkien hankintatoimessa työskentelevien työpäivistä. Tämän vuoksi ajoittain ajaudutaankin tilanteeseen, jossa sähköpostit jäävät roikkumaan ilman

vastausta. Sama toimintamalli toistuu usein, ja siksi koenkin, että sähköpostiviestinnässä olisi kehitettävää.

Yrityksen X konekaupan hankintatoimessa kenenkään varsinaiseksi työtehtäväksi ei ole nimetty sähköpostin hallinnointia, vaan arvoa luovaa työtä on koneiden tilaaminen ja toimitaminen eteenpäin asiakkaille. Husell (2020) toteaaakin sähköpostin lukeutuvan tukityöhön ja järkevästi käytettynä se onkin kätevä viestintäväline. Pahimmillaan se kuitenkin aiheuttaa tehottomuutta ja stressiä työpäiviin. Sähköpostiviestintä ei tue tarkoitustaan, mikäli niihin ei saa vastausta tai niitä lähetellään liikaa. Sammalisto (2012) alleviivaakin ettei sähköposti ole reaaliaikainen viestintäväline, ja sen käytön tehostamiseen on mahdollista vaikuttaa omilla toimilla. Tämän vuoksi tulisikin välttää sähköpostin muodostumista chat-palveluksi, jossa viestejä lähetellään kysymys-vastaus-tyyliin edestakaisin, tällöin asiat saisi hoidettua tehokkaammin puhelinsoitolla. On tärkeää huomioida myös oma tapa kysyä asioita sähköpostitse ja siihen Sammalisto (2012) nimeää avuksi ennakoivan ehdollisen lauseen rakenteen. Sen sijaan, että sähköpostitse kysyy vain yhden asian kerrallaan, tämän lisäksi pyritään ennakoimaan ja vastaamaan vastaanottajan mahdollisiin jatkokysymyksiin, jolloin viestintä tehostuu sekä sähköpostin määrä vähenee. Sekä oman, että vastaanottajankin sähköpostiviestien määrää ja niiden läpikäymiseen käytettävää aikaa vähentää myös riittävän tiiviinä pidetyt viestit, jotka sisältävät lyhyesti ja yksinkertaisesti vastattavissa olevia kysymyksiä (Tjäder 2018).

### 3.7 Seurantaviikko 7

Seitsemäs seurantaviikko jatkui sijaisen kanssa rutiinityötehtävien tekemisellä, joita tälle viikolle osui tavanomaista enemmän. Viikko sisälsi myös ajankohtaan nähden paljon tuoterekisterin ylläpitotyötä, kun useamman toimittajan hinnastopäivitykset piti saada päivitettyä järjestelmään. Uuden hinnastopäivityksen myötä toimittajakohtainen tuotenimikkeiden yleinen läpikäynti ja vanhentuneiden koodien poistaminen nousi myös ajankohtaiseksi. Uusia tilauksia tuli paljon ja ne veivät myös ajallisesti todella paljon aikaa, sillä niiden joukossa oli myös muutamia epäselvempiä tapauksia, jotka tuli katsoa yhdessä tuoteryhmäpäällikön kanssa. Epäselvyydet johtuivat lähinnä tilauksille valittujen koneiden virheellisistä yksilöintitiedoista, joiden selvittämiseen oma tietotaito ei riittänyt.

Vaikkakin viikolle riitti vielä tarkistettavia tilausvahvistuksia useammalta toimittajalta, oli koneitoimitusten määrä lisääntynyt huomattavasti. Maahan saapuvat koneet työllistävät tuotesihteerin lisäksi koneiden vastaanottamisesta ja toimittamisesta vastaavaa varastointihenkilöstöä, jonka kanssa tehtävä yhteistyö on äärimmäisen tärkeää onnistuneen lopputuloksen kannalta.

Työntekijöiden hyvillä työyhteisötaidoilla rakennetaan toimiva työyhteisö, joka luo puitteet onnistuneelle yhteistyölle. Glad (2018) kertoo työyhteisötaitojen olevan paljon muutakin kuin hyvät käytöstavat, ja niiden avulla työntekijät hahmottavat oman roolinsa työyhteisössä ja sen, kuinka siinä toimivat. Työyhteisötaitojen avulla työn tekeminen on mukavaa ja soljuvaa. Hyvät työyhteisötaidot näkyvät työntekijöiden asiallisena käytöksenä, keskittymisenä olennaiseen tekemiseen, haluna osallistua työn kehittämiseen sekä yleisenä positiivisena asennoitumisena työtä kohtaan. Työyhteisötaidot perustuvat hyvään vuorovaikutukseen ja kykyyn ymmärtää omaa sekä muiden työyhteisön jäsenien roolia työyhteisössä. Näin työyhteisöön saadaan aikaan sujuva yhteistyö, jossa on yhteinen tahtotila ongelmien ratkaisuun ja yhteiset tavoitteet ovat selvillä. Työyhteisötaitoja voidaan harjoitella sekä edistää, ja se lähtee niin työntekijöistä itsestään kuin myös esimiestasolta. (Työturvallisuuskeskus.)

### 3.8 Seurantaviikko 8

Rutiinityötehtävien ohella, epäselvät tapaukset aiheuttivat lisätyötä myös tälläkin viikolla, kun osto- ja myyntitilauksia oli tehty prosessista poikkeavalla tavalla. Ajoittain kiireestä johtuen, tuoteryhmäpäälliköt tilaavat tavaraa tehtaalta omatoimisesti, jolloin tiedot puuttuvat meidän järjestelmästämmme ja pahimmillaan ne saadaan kirjattua vasta ostotilausten saapuesssa varastoon. Tällöin kyseiset prosessin ulkopuolelle jäävät tilaukset työllistävät tavaran omaista enemmän jälkikäteen. Usein nämä prosessista poikkeavat tilaukset aiheuttavat myös tarpeetonta kiirettä, sillä koneiden saapuesssa maahan, ne vaativat välitöntä reagointia, jotta varastohenkilöstö ja logistiikka pysyvät ajan tasalla. Myös tietojen oikeellisuuden varmistaminen korostuu, jotta ostotilausten tiedot saadaan kirjattua järjestelmään oikein.

Viikolla oli aikaa käydä läpi varastokoneita ja niiden tietoja järjestelmässä. Pällekkäisyyksien ja niin sanottujen haamutietojen läpikäynti on tärkeää, jotta myynnillä olisi oikeat tiedot käytössään. Virheellisistä tiedoista johtuen, viikolla oli tarvetta tehdä hyvityksiä koneista, jotka olivat kirjattu järjestelmään virheellisin varustein ja hinnoin. Kyseiset hyvitykset työllistivät mielestäni turhaan ja ne olisivat vältettävissä järjestelmään alkujaan kirjatulla oikeilla tiedoilla. Virheelliset tiedot saattavat aiheutua niin tuotesihteerin, tuoteryhmäpäällikön kuin varastoinninkin toimista, ja niitä nousee aina aika ajoin esiin. Omassa työssäni tunnistan kiireen vaikutuksen virheiden muodostumisessa, ja siksi herääkin ajatus oman rutiinin kehittamisestä kyseisten tapausten kohdalla.

Yhtenä merkittävänä tekijänä virheiden muodostumisessa tunnistan omista toimintatavoistani multitaskauksen, eli useiden keskittymistä vaativien tehtävien suorittamisen samanaikaisesti. Järvinen (2020) kertoo multitaskauksen kuormittavan aivoja, ja työssä se näkyy virheinä ja uupumisena. Pahimmillaan multitaskaus saa aikaan keskittymishäiriön, jonka

tuloksena työpäivän aikana koetaan tehneen ahkerasti töitä, vaikka todellisuudessa ei ole saatu juuri mitään aikaan. Multitaskauksesta aiheutunut keskittymishäiriö vaikuttaa myös kokonaisterveyteen ylikuormittumisena, joka ilmenee esimerkiksi uni- ja muistiongelmoina. Näin ollen multitaskaaminen on itseään ruokkiva kierre, joka parhaimmillaankin on erittäin kuormittava tapa työskennellä. Multitaskaus on myös olosuhteiden aikaansaama ilmiö, johon vaikuttaa sähköpostin ja muun tietoliikenteen aiheuttamat ärsykkeet, jotka saavat harhautettua keskittymisen pois meneillä olevasta työtehtävästä (Aarnio 2020). Tunnistan multitaskaukseen liittyvät haitallisuudet, ja omalla kohdalla se ei onneksi ole vaikuttanut hyvinvointiin, vaan lähinnä se on vaan hankaloittanut työtehtävien onnistunutta loppuunsaattamista. Kuten todettu, multitaskaaminen ei ole se optimaalisin työskentelytapa, joten tavasta olisi hyvä oppia pois.

### 3.9 Seurantaviikko 9

Viikko oli suhteellisen kiireinen arkityöruutiinien osalta, ja se sisälsi paljon vuodenaikaan nähden tyypillisiä työtehtäviä. Konetoimitukset oli selkeästi lähteneet liikkeelle, minkä takia toimitustenvälvönä tärkeys jälleen korostui. Viikolle osui muutama konetoimitus, jotka eivät vastanneet järjestelmään tehtyjä ostotilauksia. Asiaa selvitellessä ilmeni, että kyseiset erot johtuivat tehtaan ja meidän järjestelmämme eriävistä tavasta käsitellä tuotetietoja, jolloin tehdyt ostotilaukset eivät täsmää toimitusta. Tämä edelleen terävöittää tuotetietojen ajantasaisuuden merkitystä.

Seurantaviikolla oli suurempi, koko henkilöstölle järjestettävä vuosittainen kokous, joka järjestettiin Teamsillä. Kokouksessa käytiin läpi yleisesti yrityksen X tietoja liittyen edelliseen vuoteen, tämänhetkiseen toimintaympäristöön ja yrityksen tulevaisuuden näkymiin. Tämän lisäksi kokouksessa käytiin karkeasti läpi aiemmin toteutetun henkilöstön työhyvinvointikyselyn tuloksia. Kyseessä oli jo toinen laajempi henkilöstökysely, johon olen oman työurani aikana kyseisessä yrityksessä osallistunut. Vallinkoski (2020) kertoo työhyvinvointikyselyn avulla organisaation johdon hakevan vastauksia henkilöstön kokemuksista työpaikan johtamisesta, viestinnästä ja yleisestä ilmapiiristä. Lisäksi kyselyn avulla kartoitetaan henkilöstön hyvinvoinnin, voimavarojen ja jaksamisen tilaa. Myös tämä yrityksessä X toteutettu kysely sisälsi kysymyksiä liittyen mainittuihin aihealueisiin ja niiden vaikutuksesta henkilöstön työhyvinvointiin. Organisaation henkilöstön työhyvinvointiin panostaminen on tärkeää, ja Andersén (2020) listaakin yrityksen tärkeimmäksi voimavaraksi siellä työskentelevät ihmiset. Hyvinvoivat työntekijät saavat aikaan tyytyväisiä asiakassuhteita, ja näin ollen työhyvinvoinnilla on suora vaikutus niin yrityksen maineeseen ja imagoon kuin myös sen kilpailukykyyn ja tulokseen.



Työhyvinvointikysely sai aikaan pohdintaa oman työhyvinvoinnin tilasta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Itse koen työhyvinvointini olevan hyvällä tasolla, ja työhyvinvointiani tukevat organisaation sekä johdon asettamat raamit työn tekemiseen. Olen tietoinen omista työtehtävistäni ja siitä, mitä minulta työntekijänä odotetaan. Myös edellytykset työn tekemiseen ovat kunnossa, ja koen saavani täyden tuen omalta esimieheltäni. Työhyvinvointiani tukee myös organisaatiossa käytössä oleva liukuva työaika ja etätyö mahdollisuus. Mielestäni minulla on selkeä raja työn sekä vapaa-ajan välillä, ja tarvittaessa työ joustaa riittävästi tarpeideni mukaan.

Itse organisaatiolla on luonnollisesti tärkeä rooli työpaikan työhyvinvoinnissa. Organisaation lisäksi työhyvinvointiin vaikuttaa työyhteisö, johtaminen ja varsinainen työ. (Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä.) Tärkeimpänä esiin nousee myös yksilön vaikutus omaan työhyvinvointiin. Työntekijä yksilönä ei voi olettaa työhyvinvoinnin olevan asia, joka hoidetaan kuntoon hänen puolestaan, vaan jokaisella yksilöllä on vastuu omasta ja työyhteisön yhteisestä hyvinvoinnista. Itsestään ja omasta jaksamisestaan huolehtiminen, oman osaamisen ylläpitäminen sekä työhön sitoutuminen ovat yksilön keinoja tukea omaa työhyvinvointiaan. (Pakka & Rätty 2010, 23–25.)

### 3.10 Seurantaviikko 10

Viimeinen seurantaviikko osui viimeiselle viikolle ennen vanhempainvapaatani, ja siksi se sisälsi myös hieman epätavallisia töitä verrattuna tavanomaiseen työviikkoon. Rutiinityötehtävien lisäksi pyrin listaamaan omat keskeneräiset työtehtäväni, sillä koin tärkeäksi saada keskeneräisiä asioita tiedoksi sijaiselleni ja mahdollisuuksien mukaan hoidetuksi. Sainkin moniin keskeneräisiin töihin lisätietoja, jolloin sain niitä omalta osaltani eteenpäin, ja tästä johtuen viikko olikin todella kiireinen.

Viikolle oli sovittu myös kaksi palaveria, joista toinen oli muiden tuotesihteerien kanssa pidettävä kuukausittainen tilanneseuranta palaveri ja toinen oli vuosittainen kehityskeskustelu. Vanhempainvapaasta johtuen, kehityskeskustelu oli tällä kertaa hieman tavanomaisesta poikkeava ja varsinaiset kuluvan vuoden omat henkilökohtaiset tavoitteet jätettiin luonnollisesti asettamatta. Poikkeuksellisesta tilanteesta huolimatta, kehityskeskustelu oli kuitenkin hyvä pitää, sillä se on omiaan täsmentämään työntekijän vastuita ja odotuksia. Se tarjoaa niin työntekijälle kuin myös esimiehellekin mahdollisuuden tuoda esiin työssä ilmenneitä epäkohtia (Tie työelämään 2021). Kehityskeskustelu on myös oiva tilaisuus tuoda ilmi omat halut ammatilliseen kehittymiseen.

Ammatillinen kehittäminen voi lähteä liikkeellä niin työntekijän omasta halusta kuin myös työnantajan tarjoamasta mahdollisuudesta. Ammatillisen kehittämisen avulla voidaan

laajentaa ja syventää osaamista tai päivittää olemassa olevaa tietoa. Teknologinen kehitys, muuttuva työelämä tai halu edistää työuraansa ajavat halua kehittyä ammatillisesti. Karvinen (2019) listaa useita keinoja itsenäiseen uuden oppimiseen, joita ovat muun muassa kirjallisuus ja podcastit, yksittäiset kurssit sekä seminaarit. Ne voivat liittyä tiiviisti omaan alaan tai ne voivat käsitellä työelämän trendejä laajemmin. Omassa ammatillisessa kehitymisessä tärkeintä on oma kehitysmuuntoinen ajattelumalli, minkä avulla epäonnistumisetkin saadaan käännettyä onnistuneiksi oppimisen mahdollisuuksiksi. Myös Hartikainen (2014) korostaa työelämässä vaadittavien taitojen muuttumista, minkä vuoksi ammatillinen kehittyminen on jatkuva ja tärkeä osa työtä sekä omia taitoja.

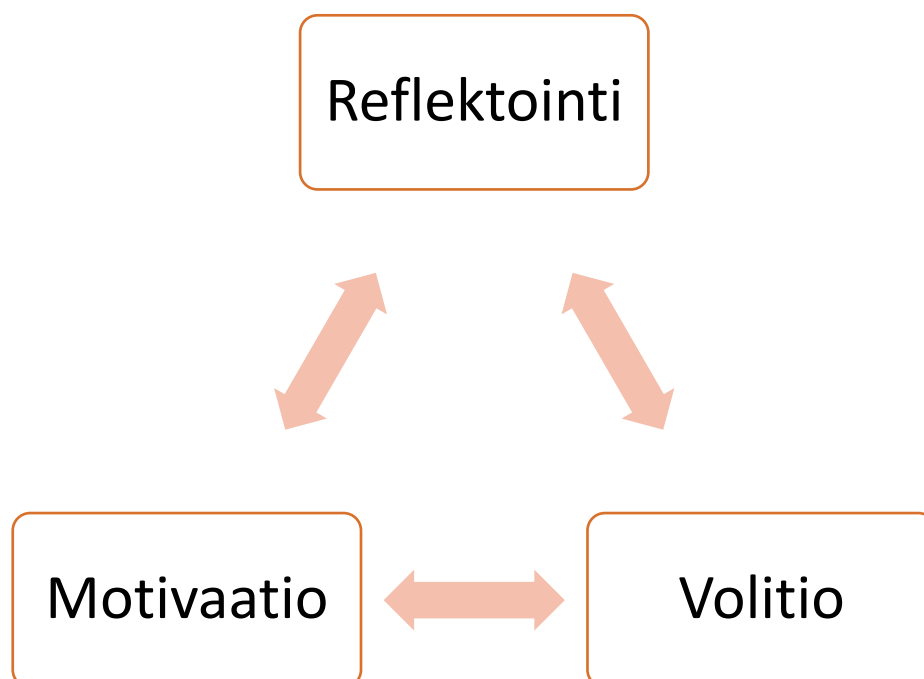
## 4 Pohdinta

### 4.1 Oppimisprosessi

Kupias ja Peltola (2019, 105) kertovat yhtenä oman oppimisen lähtökohtana olevan omaan osaamiseen muodostuneet säröt. Säröjen muodostumiseen vaikuttaa epävarmuus omista taidoista ja tiedoista sekä oman osaamisen kyseenalaistaminen. Tämä johtaa siihen, että epäselvistä asioista halutaan ottaa selvää.

Olen tiedostanut oman osaamiseni säröt eli ongelmakohdat omissa toimintamalleissa ja niiden vaikutuksen työhön. Työn hektisyydestä johtuen, en ole kuitenkaan päässyt paneutumaan tarkemmin näiden ongelmakohtien syntyyn ja omien toimintatapojen kehittämiseen. Tämä toimikin lähtökohtana opinnäytetyön toteutukselle.

Kupias ja Peltola (2019, 306) linjaavatkin, että kokemukset eivät itsessään opeta, vaan oppiminen edellyttää aina pysähtymistä. Tämä opinnäytetyö toimi oman oppimiseni pysähdyspaikkana, mikä mahdollisti oman toiminnan tarkempaa pohdintaa. Oman toiminnan tarkastelun lisäksi, kehittymiseen tarvitaan motivaatiota sekä volitiota eli toimeenpanemisen taitoa (kuvio 7).

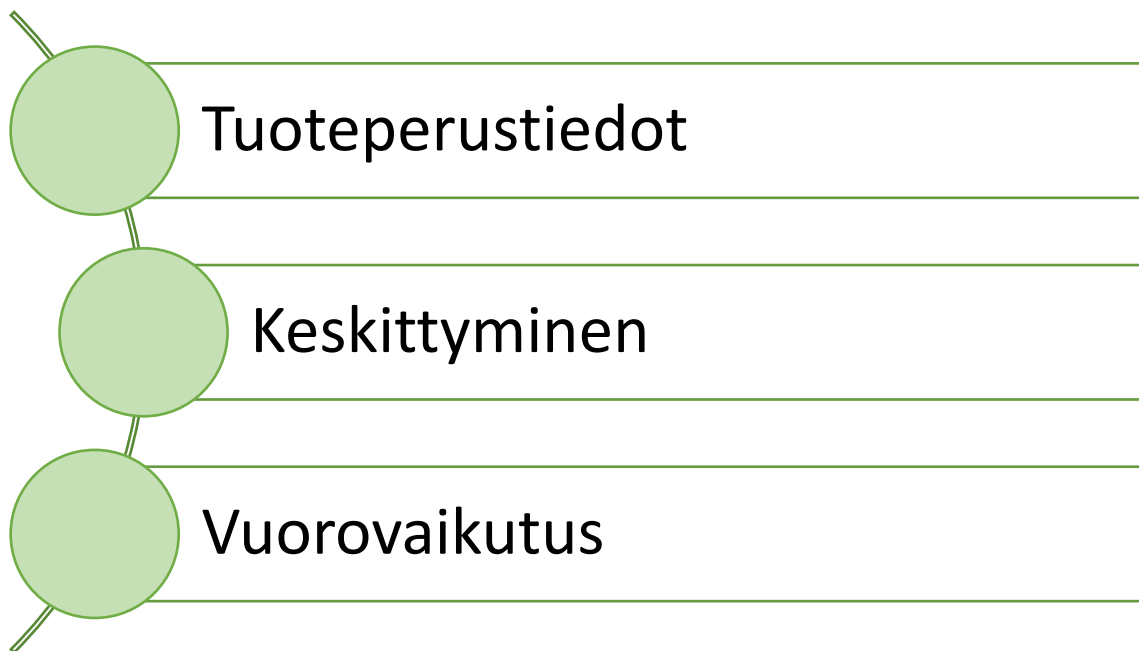


Kuvio 7. Työssä kehittymisen perusta (mukaillen Kupias & Peltola 2019, 358)

Oppimisen kohdalla motivaatio, volitio ja reflektointi ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Motivaatio saa oppimisen liikkeelle, kokemukset ovat oppimisen raaka-ainetta ja volitio saa oppimisen aikaan. (Kupias & Peltola 2019, 357–358.) Omassa oppimisprosessissa omien toimintamallien kehittäminen toimi motivaationa opinnäytetyön toteuttamiseen, opinnäytetyön päiväkirjaraportointi oman toiminnan reflektointina ja volitiota vauhditti halu opinnäytetyön toteuttamisesta.

#### 4.2 Opinnäytetyön havainnot

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli tehokas tapa oman toiminnan reflektointiin. Lähdeaineisto ja sen pohdinta päiväkirjaseurantaan, auttoi hahmottamaan oman työn lainalaisuuksia ja kokonaiskäsitys hankintatoimesta sekä hankintojen onnistumisen tärkeydestä tarkentui entisestään. Tehtyjen havaintojen perusteella prosessien tärkeys korostui, ja havaintojen pohjalta nousi esiin kolme toistuvaa teemaa: tuoteperustietojen ajantasaisuus, yhteen asiaan kerrallaan keskittyminen ja vuorovaikutuksen parantaminen (kuvio 8).



Kuvio 8. Kehityskohteet

#### **Tuoteperustiedot**

Seurantaviikoille osuneiden ongelmatapauksen perusteella on todettava, että tuoteperustietojen päivittämisen toimintamalli ei ole ollut riittävän systemaattinen. Yksittäisten

tuoteryhmien tietojen päivitys on saattanut tapahtua useassa eri osassa muiden kiireellisempien työtehtävien mennessä niiden ohi, ja tällöin jotkin tuoteperustietojen ajantasaisuuteen liittyvät osiot ovat voineet jäädä kokonaan huomioimatta. Kuten Nieminen (2016, 174–175) korostaa, tuoteperustietojen ajantasaisuus on yksi hankintatoimen päätehtävistä. Tietojen päivittäminen on omassa työssä nostettava tärkeimpien työtehtävien joukkoon, ja ajantasaisuuden varmistamiseksi, tietojen päivittämiseen on kehitettävä järjestelmällisempi prosessi.

### **Keskittyminen**

Havaitsen omassa työtavassani pyrkimyksen hoitaa useaa eri työtehtävää samanaikaisesti. Keskittymisvaje eli asioista toiseen poukkoilu on ajan saatossa opittu toimintatapa, mihin aivot hakeutuvat huomaamattaan. Keskittymistä voi kuitenkin harjoittaa ja parantaa keskittymällä, jolloin keskittymistä ohjaavia aivoalueita saa vahvistettua. Toimintatavasta pois oppimisessa tärkeintä on havahtua keskittymisen herpaantumiseen tapahtumahetkellä. Keskittymisen parantamiseksi ja oman työn sujuvoittamiseksi, on myös tärkeää minimoida häiriötekijät. (Järvinen 2020.)

### **Vuorovaikutus**

Omien toimintatapojen tueksi ja ongelmatilanteiden muodostumisen ehkäisemiseksi, vuorovaikutustaitojen merkitystä ei voi liikaa korostaa. Eri sidosryhmien tiedon hyödyntäminen on avainasemassa haasteiden ratkaisemisessa sekä oman toiminnan kehittämisessä. Rauhala (2011, 63) kertoo myös muiden toimitusketjun osien sekä vaiheiden vaikutuksen ymmärtämisen olevan kokonaisuuden kannalta tärkeää, jotta saavutetaan onnistunein lopputulos työn kannalta.

## **4.3 Jatkotoimenpiteet**

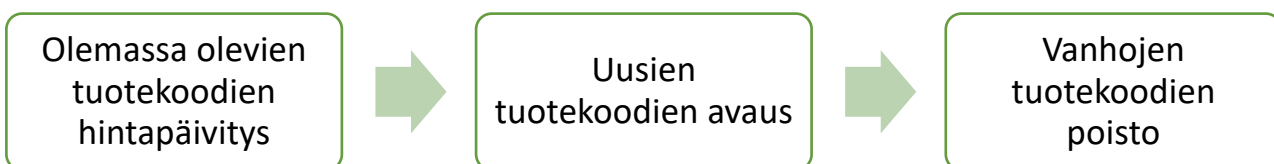
Seurantaviikoilla tehtyjen havaintojen perusteella, omasta työstä nousi esiin kolme ongelmaa aiheuttavaa tekijää, joihin keskittymällä työn kausiluonteisuuden aiheuttaman kiireellisyyden haasteita saadaan ehkäistyä. Tehdyt havainnot ovat myös avainasemassa jo olemassa olevien toimintatapojen sujuvoittamisen kannalta. Seurantaviikkojen aikana, tuoteperustiedoista johtuneet puutokset olivat merkittävin sekaannusten aiheuttaja. Työn virheettömyyden suorittamiseen pyrkiessä, tuoteperustietojen päivittämiseen liittyviä toimintamalleja tulisikin konkreettisesti päivittää. Lisäksi seurantaviikoilla havaittu toimintatapoja, joiden tehostamista ja työn sujuvoittamista olisi mahdollista edistää omaa keskittymistä ja vuorovaikutusta parantamalla.

## Tuoteperustietojen ajantasaisuus

Seurantaviikoilla yksi yleisimmistä hankaluuksia aiheuttavista tekijöistä oli puutteet tuoteperustietojen ajantasaisuudessa. Sekaannukset tuoteperustiedoissa johtuvat useasta eri tekijästä. Niihin vaikuttavat niin tavarantoimittajat, tuoteryhmäpäälliköt kuin myös tuotesihteerit. Toimiva vuorovaikutus on merkittävä tekijä myös tämän ongelman ehkäisyssä, mutta myös omilla toimilla on suuri vaikutus niiden syntyyn.

Jotta tuotesihteerin osalta tuoteperustiedot saadaan ajan tasalle, on tuoteperustietojen päivittämisen prosessia päivitettävä. Tällä hetkellä tuoteperustietojen päivitykseen on sisältynyt uusien tuotetietojen avaukset ja hintojen päivitys. Yhtenä hankaluuksia aiheuttaneena tekijänä, tuotetietojen läpikäynti ja vanhentuneiden tietojen poisto, ei ole ollut kiinteänä osana prosessia, vaan sitä on toteutettu hiljaisimpina hetkinä muiden työtehtävien niin salliessa. Se on merkittävä tekijä tuotetietojen oikeellisuudessa, ja se tulee nostaa tärkeäksi osaksi prosessia.

Arter (2021) listaa toimivan prosessin luomisen ja ylläpidon päävaiheet, mihin sisältyy prosessin tunnistaminen, kuvaaminen, juurruttaminen ja lopuksi myös seuranta sekä kehittäminen. Tuoteperustietojen päivittämisen prosessi kuvattu kuviossa 9.



Kuvio 9. Tuoteperustietojen päivittämisen prosessi

Prosessin tarkoituksena on saada tuoteperustiedot ajan tasalle, mikä vaatii toimittajakohteisesti koko tuotetietokannan tarkastamista ja läpikäyntiä. Tuoteperustiedot päivitetään yksi tavarantoimittaja kerrallaan, ja prosessi lähtee liikkeelle aina tavarantoimittajan uudesta hinnastosta, jonka tuoteryhmäpäällikkö toimittaa tuotesihteerille. Tämän yhteydessä tulisi myös tarkistaa tavarantoimittajan tuotetietojen määritysten ajantasaisuus. Näin varmistetaan, että tuotetiedot ohjautuvat toiminnanohjausjärjestelmässä niin kuin niiden on tarkoitettukin ohjautuvan.

Prosessi alkaa hintojen päivityksellä. Tavarantoimittajan hinnasto määrittää toiminnanohjausjärjestelmästä löytyvien aktiivisten tuotekoodien ajantasaisuuden, ja sen perusteella päivitetään muuttuneet hinnat toiminnanohjausjärjestelmään. Prosessin seuraavassa

vaiheessa avataan uudet tuotekoodit ja määritetään niiden tiedot järjestelmään. Viimeisessä vaiheessa tarkistetaan vanhentuneet tuotetiedot pois toiminnanohjausjärjestelmästä.

Arter (2021) painottaakin prosessin toimivuuden keskiössä olevan sen noudattaminen. Tämän vuoksi tärkeä osa prosessin luomista onkin sen vakiinnuttaminen osaksi muuta työtä. Vaikkakin prosessi on yksinkertainen, on sen toteuttaminen haasteellista suuren tietomassan vuoksi. Tällä hetkellä tuoteperustietojen päivittäminen on tapahtunut niin, että prosessista on huomioitu lähinnä kaksi ensimmäistä kohtaa ja vanhojen koodien poistaminen on jäänyt kiireestä johtuen taka-alalle. Vanhojen koodien poisto toiminnanohjausjärjestelmästä on aikaa vievää manuaalista käsityötä, mikä osaltaan selittää sen laiminlyöntiä. Tämän vuoksi olisikin järkevää konsultoida järjestelmäpäälliköitä, mikäli vanhoja tuotekoodeja olisi mahdollista hallinnoida massa-ajojen avulla. Erilaiset järjestelmästä ajettavat raportit auttavat myös prosessin seurannassa ja kehittämisessä.

### **Yhteen asiaan kerrallaan keskittyminen**

Seurantaviikkojen havaintojen perusteella yhtenä merkittävänä keskittymisen häiriötekijänä toimii sähköposti. Sähköposti on tärkeä yhteydenpitoväline omassa työssä, mutta samalla se on myös yksi suurimmista keskeytyksien aiheuttajista. Seurantaviikkojen aikana, tavarantoimittajat toimittivat sähköpostilla suuren määrän tilausvahvistuksia. Usein myös ongelmatilanteisiin liittyvät selvityspyynnot tulivat tietoon sähköpostilla. Nämä työtehtävät vaativat melko ripeää reagointia, ja usein otankin ne hoidettavakseni heti sähköpostiviestin huomattessani. Kyseinen toimintamalli haastaa keskittymiskykyäni, mikä pahimmillaan heikentää asioiden loppuun saattamista ja aiheuttaa virheiden muodostumista.

Myös Husell (2020) kertoo sähköpostin häiritsevän keskittymistä. Uusien sähköposti-ilmoitusten näkeminen vaikuttaa heikentävästi omaan keskittymiskykyyn, vaikka saapunutta postia ei heti avaisikaan. Tämän vuoksi sähköposti-ilmoitukset tulisi laittaa kokonaisuudessaan pois ja keskittyä sähköpostin tarkistamiseen vain muutaman kerran päivässä, pelkäättään sille varattuna aikana. Häiriötekijöiden minimoimisen lisäksi, keskittymisen tukemiseen auttaa myös tehtävälistojen tekeminen, työn suunnittelu ja tauottaminen. Omasta fyysisestä kunnostaan huolehtiminen on myös ratkaisevassa asemassa keskittymiskyvyn parantamisessa. (Oppimisvaikeus.fi 2021.)

### **Vuorovaikutuksen parantaminen**

Työn sujumista ja tuloksellisuutta edesauttaa työyhteisön toimiva vuorovaikutus, jota tarvitaan kaikissa ihmisten välisissä kanssakäymistilanteissa. Vuorovaikutus koostuu työntekijöiden keskustelu-, kuuntelu- sekä kohtaamistaidoista, ja ne mahdollistavat työyhteisön viestinnän ja tavoitteellisen toiminnan kuin myös mahdollisuuden ratkoa ristiriitoja. (Mieli

2021.) Omassa työssä toimitusketjun vuorovaikutuksen toimivuus on äärimmäisen tärkeää ja sen onnistumiseen vaaditaan jokaisen sidosryhmän panostusta. Keskusteluyhteydet eri sidosryhmien välillä ovat äärimmäisen tärkeitä ongelmatilanteiden välttämiseksi ja epäselvien tapausten vähentämiseksi.

Sidosryhmien vuorovaikutusta voidaan kehittää sidosryhmäviestintää parantamalla. Sidosryhmäviestintä käsittää kaiken vuorovaikutuksen yrityksen ja sen sidosryhmien välillä. Sidosryhmäviestinnässä, kuten viestinnässä ylipäätäänkin, tärkeintä on muiden ihmisten ymmärtäminen sekä oman viestinnän pitäminen selkeänä ja helposti ymmärrettävänä. (Jaatinen 2020.) Myös omien vuorovaikutustaitojen kehittäminen on ratkaisevaa. On tiedostettava kiireen heikentävä vaikutus vuorovaikutustilanteissa. Tämän vuoksi onkin tärkeää pyrkiä keskittymään täydellisesti aina vain yhteen asiaan kerrallaan, oli kyseessä sitten yksittäinen työtehtävä tai vuorovaikutustilanne.



## 5 Yhteenveto

Rauhala (2011, 344) vertaa kiireellisyyden tunnetta polkupyörän juoksuttamiseen. Kaikilla on niin kiire juosta jonnekin, ettei ehditä hypätä pyörän kyytiin polkemaan kohti valittua määränpäättä. Sama kiireellisyyden tunne on ollut havaittavissa myös omassa työssäni. Opin- näytetyön avulla koen nyt päässeeni pyörän kyytiin sen juoksuttamisen sijaan. Vaikkakaan tarkka määränpää ei ole ihan täysin vielä tarkentunut, kuitenkin koen että, tämä opinnäyte- työ vei minua lähemmäksi sitä.

Poikkeuksellisten olosuhteiden päättymisen odottelun sijaan, tulisi ennemmin pohtia min- kälaisissa olosuhteissa tulevaisuudessa toimitaan. Jatkuvan muutoksen keskellä, tulevai- suudessa ongelmien ratkaisu ei onnistu parhaiten yhden yksittäisen tieteenalan asiantunti- jalta, vaan henkilöltä, jolla on kykyä yhdistää tietoja ja taitoja eri aloilta. Itsensä johtaminen, kokonaisuuden hahmottaminen ja yleiset työyhteisötaidot korostuvat entisestään. (Hartikai- nen 2014.)

Hankintatoimessa uudistuminen sekä vallitsevan yleistilanteen jatkuva havainnointi ovat välttämättömiä työn suorittamiseksi parhaalla mahdollisella tavalla. Myös Rauhala (2011, 86–88) korostaa operatiiviseen hankintatoimeen osallistuvien henkilöiden työpanoksen tar- kastelua. Lisäarvon tuottamisen kannalta, on tärkeää kyseenalaistaa omien toimintatapojen tehokkuus ja pohtia, kuinka omilla toimilla voisi osaltaan tuottaa yrityksen toiminnalle lisä- arvoa, esimerkiksi hyödykkeiden läpimenoaikaa lyhentämällä.

Opinnäytetyön lähtökohtana toimikin tulevaisuuden osaamishaasteisiin vastaaminen. Vaikka työ itsessään ei muuttuisi, toimintaympäristö ja vaadittavat taidot muuttuvat. Opin- näytetyön avulla pyrittiin havainnoimaan omaa työtä ja sen kehityskohteita vastaamaan niin sen hetkisiä haasteita kuin myös tulevaisuuden muuttuvia tilanteita. Myös tämän ajatus- maailman istuttaminen päivittäiseen työhön olisi tärkeää tulevaisuuden oppimisen kannalta.

Opinnäytetyön alussa pohjustettiin tausta ja tavoitteet. Nämä pyrittiin pitämään ydinajatus- sena koko opinnäytetyöprosessin ajan. Nykytilanteen kuvauksessa syvennettiin tietämystä hankintatoimen onnistumisen tärkeydestä eri lähdemateriaaleihin pohjaten. Tietoperustaan valikoitui lähteitä monipuolisesti niin kotimaisesta kuin kansainvälisestäkin kirjallisuudesta. Niiden perusteella avarrettiin hankintatoimen lainaisuuksia ja niiden vaikutusta tuotesihtee- rin työhön.

Opinnäytetyön lähtökohtana oli omien toimintatapojen kehittäminen, siksi toteutustapana päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli onnistunut valinta. Omien toimintatapojen kriittinen tarkastelu oli mielestäni selkeää päiväkirjaseurannan avulla. Päiväkirjaseurannan

tarkoituksena oli havainnoida esiin nousseita kehityskohteita varsinaisesta työn tekemistä ja siihen liittyvistä tekijöistä. Opinnäytetyötä aloitettaessa, itselläni oli käsitys siitä, mistä oman työn ongelmat pääpiirteissään johtuivat. Päiväkirjaseurannasta nousseet havainnot tukivat niitä täysin. Havaintojen perusteella, esiin nousivat ne toimintatavat, jotka vaativat prosessien hiomista, jotta omaa toimintaa saisi kehitettyä sujuvammaksi.

Opinnäytetyön avulla konkretisoitui omat mahdollisuudet vaikuttaa työn kulkuun. Työntekijänä kehittymisen ja oman motivaation vuoksi, on tärkeää havainnoida oman työn kehityskohteita. Tämän opinnäytetyön avulla selvisi konkreettisia kehityskohteita, joihin paneutumalla päivittäinen tekeminen sujuvoituu. Työn tehostaminen, niin yleisiä työyhteisötaitoja vahvistamalla kuin myös konkreettisesti yksittäistä prosessia parantamalla, sujuvoittaa päivittäistä tekemistä. Päivittäisiä työtehtäviä sujuvoittamalla kiireen tunne vähenee ja sitä on helpompi käsitellä. Näin mahdollistetaan työssä koetut onnistumisen tunteet, mitkä lisäävät motivaatiota ja sitoutumista työtä kohtaan.

Hankintatoimen ollessa osana laajoja toimitusketjuja, työtehtävät usein muodostuvat erilaisista ongelmanratkaisutilanteista. On kuitenkin muistettava, että ongelmien ratkaisu ja asioiden koordinoiminen on osa tuotesihteerin työtä, jolloin kaikkia ongelmatapauksia ei pysty eikä ole edes tarvettakaan ratkaista etukäteen. Työyhteisötaitoja vahvistamalla ja omia toimintatapoja kehittämällä, pystytään kuitenkin vähentämään työn hektisyyden muokkaamista omista työtavoista aiheutuvia virheitä ja ongelmia, mitkä tämän opinnäytetyön tavoitteena alkujaan olikin. Opinnäytetyön avulla pystyin osoittamaan valmiuksiani soveltaa tietojani ja taitojani ammattiopintoihini liittyvässä käytännön asiantuntijatehtävässä.

Opinnäytetyössä tutkittiin tuotesihteerin päivittäisiä työtehtäviä toimintatapojen kehittämiseksi. Tutkimuksen onnistumista arvioidaan validiteetilla ja reliabiliteetilla. Validiteetilla arvioidaan tutkimuksen pätevyyttä eli tutkimusmenetelmän kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksessa oli tarkoitettukin mitattavan ja reliabiliteetilla arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. (Vilkkä 2021, 153.) Tutkimuksena opinnäytetyö on validi eli tutkimus mittaa sitä, mitä sen olikin tarkoitus selvittää. Vilkkä (2021, 155) kertoo laadullisen tutkimusmenetelmän luotettavuuden määräytyvän tutkimuskohteen ja tutkimuksessa käytetyn teorian yhdenmukaisuuden mukaan. Tämän perusteella tutkimuksen luotettavuus on mielestäni hyvällä tasolla, sillä opinnäytetyön teoria pohjautuu ajantasaisiin lähteisiin ja sen on yhdenmukainen tutkimuskohteen kanssa.

Tulevaisuuden jatkotutkimuskohteena voisi tutkia toimintatapoja laajemmin koko hankintatoimen osalta. Esimerkiksi yhden yksittäisen prosessin läpikäynti koko toimitusketjun osalta, voisi auttaa löytämään tehostamisen kohteita, joihin keskittymällä tuotteiden läpimenoaika lyhentyisi ja pääomaa vapautuisi nopeammin käyttöön.

## Lähteet

- Aarnio, M. 2020. Oletko sinäkin supertehokas multitaskaaja? Aivosi ovat asiasta eri mieltä – poikkeuksiakin kuitenkin on: "Multitaskauksesta tulee ongelma vasta, kun..." Viitattu 27.4.2022. Saatavissa <https://www.mtvuutiset.fi/artikkeli/oletko-sinakin-supertehokas-multitaskaaja-aivosi-ovat-asiasta-eri-mieltä-poikkeuksiakin-kuitenkin-on-multitaskauksesta-tulee-ongelma-vasta-kun/7992616>
- Accountor. 2018. Näin varmistat yritysverotuksen oikeellisuuden. Viitattu 17.3.2022. Saatavissa <https://www.accountor.com/fi/finland/artikla/nain-varmistat-yritysverotuksen-oikeellisuuden>
- Andersén, M. 2020. Yrityksen tärkein voimavara on siellä työskentelevät ihmiset. Uuteen nousuun-blogi 26.5.2020. Viitattu 24.4.2022. Saatavissa <https://uuteennousuun.com/yrityksen-menestystekija-on-hyvinvoivat-ihmiset/>
- Andersson, E. 2021. Työn murros lisää entisestään kierroksia jo valmiiksi vaativaan sihteerityöhön. Hallintoakatemia. Viitattu 30.3.2022. Saatavissa <https://hallintoakatemia.fi/tyon-murros-lisaa-entisestaan-kierroksia-jo-valmiiksi-vaativaan-sihteerityohon/>
- Arter. 2021. Hyvän prosessin avaimet. Arter-blogi 7.6.2021. Viitattu 14.5.2022. Saatavissa <https://www.arter.fi/hyvan-prosessin-avaimet/>
- BusinessCredit. 2019. Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät? BusinessCredit-blogi 19.7.2019. Viitattu 19.3.2022. Saatavissa <https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>
- Canter. Mitä on tuotetiedon hallinta? Viitattu 3.5.2022. Saatavissa <https://www.canter.fi/adeona-pim-tuotetiedonhallinta/tuotetiedon-hallinta/>
- Chick, G. & Handfield, R. 2014. The Procurement Value Proposition: The Rise of Supply Management. Lontoo: Kogan Page, Limited.
- Erto. Kiinnitä huomiota työtapoihisi – yksikin muutos voi jopa tuplata työtehosi! Viitattu 27.4.2022. Saatavissa <https://www.erto.fi/palvelut/tyo-ja-elama/toissa/4168-kiinnitae-huomiota-tyoetapoihisi-yksikin-muutos-voi-jopa-tuplata-tyotehosi>
- Glad, L. 2018. Rakennatko vai rikotko työyhteisöä? Nämä piirteet paljastavat, pitäisikö työpaikalla tehdä täyskäännös. Duunitori. Viitattu 29.4.2022. Saatavissa <https://duunitori.fi/tyoelama/tyoyhteisotaidot>

Hartikainen, E. 2014. Sitran trendit: Taidot haastavat tiedot. Sitra. Viitattu 5.5.2022. Saatavissa <https://www.sitra.fi/artikkelit/sitran-trendit-taidot-haastavat-tiedot/>

Husell, K. 2020. Sähköposti tehokkuuden tappajana – Miten käytän sitä oikein? Kevness-blogi 24.8.2020. Viitattu 21.4.2022. Saatavissa <https://www.kevness.com/blogi/sahkoposti-tehokkuuden-tappajana-miten-kaytan-sita-oikein/>

Ikäheimo, S., Malmi, T. & Walden, R. 2019. Yrityksen laskentatoimi. Helsinki: Alma Talent Oy.

Innokylä. Vuosikello. Viitattu 17.3.2022. Saatavissa <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/vuosikello>

Jaatinen, T. 2020. Arvot avaimena sidosryhmäviestinnässä. Viitattu 19.3.2022. Saatavissa <https://essee pankki.proakatemia.fi/arvot-avaimena/>

Järvinen, V. 2020. Muisti 1/20 tutkittua. Muistiliitto. Viitattu 27.4.2022. Saatavissa <https://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/muisti-lehti/arkisto/muisti-120-tutkittua>

Karvinen, M-M. 2019. Ammatillinen kehittyminen: kuinka toteuttaa sitä tietoisesti? Ukko.fi. Viitattu 12.5.2022. Saatavissa <https://www.ukko.fi/yritysjyyskoulutus/ammattillinen-kehittyminen-kuinka-toteuttaa-sita-tietoisesti/>

Keino-osaamiskeskus. 2020. Hankintaosaamisen johtaminen ja kehittäminen. Viitattu 19.4.2022. Saatavissa <https://www.hankintakeino.fi/fi/johtaminen-ja-kehittaminen/strategian-toiminnallistaminen/toiminnallistamisen-elementit-0>

Koulutus.fi. Sihteerikoulutus. Viitattu 30.3.2022. Saatavissa <https://www.koulutus.fi/haku/sihteerikoulutus>

Kupias, P. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Tallinna: Printon Trükikoda.

Logistiikan maailma a. Tavoitteet ja vastuut hankinnassa ja ostossa. Viitattu 16.3.2022. Saatavissa <https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintatoimi-ja-ostotoiminta/tavoitteet-ja-vastuut/>

Logistiikan maailma b. Hankintatoimi ja ostotoiminta Viitattu 17.3.2022. Saatavissa <https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintatoimi-ja-ostotoiminta/>

Logistiikan maailma c. Prosessien kehittäminen. Viitattu 16.3.2022. Saatavissa <https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>

Mieli. 2021. Vuorovaikutus työyhteisössä. Mieli Suomen mielenterveys ry. Viitattu 9.5.2022. Saatavissa <https://mieli.fi/materiaalit-ja-koulutukset/tietoa-mielenterveyden-vahvistamisesta/tyoelamanmielenterveys/mielenterveys-tyopaikalla/vuorovaikutus-tyoyhteisossa/#>

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Helsinki: Alma Talent Oy.

Oppimisvaikeus.fi. 2021. Tarkkaavuus. Viitattu 4.5.2022. Saatavissa <https://oppimisvaikeus.fi/tietoa/tietoa-oppimisesta/tarkkaavuus/>

Pakka, J. & Rätty, T. 2010. Työstä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus TTK. Viitattu 24.4.2022. Saatavissa [https://ttk.fi/files/5624/Tyosta\\_hyvinvointia.pdf](https://ttk.fi/files/5624/Tyosta_hyvinvointia.pdf)

Pellonpää, A. 2017. Vastaanotto vaikuttaa koko ketjuun. Roima Intelligence Inc. Viitattu 16.3.2022. Saatavissa <https://www.roimaint.fi/roiman-teesit-sisalogistiikan-parantamiseen-osa-2/>

Rauhala, M.S. 2011. Osta oikein, ansaitse enemmän. Helsinki: Talentum.

Sammalisto, S. 2012. Yksinkertainen tapa vähentää sähköpostin määrää. Viisaampaa työtä-blogi 16.10.2012. Viitattu 21.4.2022. Saatavissa <https://viisaampaatyota.com/2012/10/16/yksinkertainen-tapa-vahentaa-sahkopostin-maaraa/>

Seppälä, K. 2021. Suoriteperusteinen vai maksuperusteinen kirjanpito? Suomen Talousverkko Oy. Viitattu 28.4.2022. Saatavissa <https://www.talousverkko.fi/post/suoriteperusteinen-vai-maksuperusteinen-kirjanpito>

Sirkiä, J. 2019. Vaihto-omaisuuden inventaariossa lasketaan varaston arvo. Relipe-blogi 28.12.2019. Viitattu 23.3.2022. Saatavissa <https://relipe.fi/vaihto-omaisuuden-inventaariossa-lasketaan-varaston-arvo/>

Suomen Taloushallintoliitto ry. Tilinpäätös. Viitattu 19.3.2022. Saatavissa <https://taloushallintoliitto.fi/tietopankki/kirjanpidon-abc/tilinpaatos/>

Tie työelämään. 2021. Esimiestyö ja kehityskeskustelu. Viitattu 24.4.2022. Saatavissa <https://tietyoelamaan.fi/keinot-tyokyvyn-tueksi/tyoelamassa/tyopaikan-keinot/esimiestyö-ja-kehityskeskustelu/>

Tjäder, J. 2018. Näin muutat sähköpostin aikasyöpöstä tehokkaaksi työvälineeksi. Verkko-lehti työpiste. Viitattu 21.4.2022. Saatavissa <https://www.ttl.fi/tyopiste/nain-muutat-sahkopostin-aikasyoposta-tehokkaaksi-tyovalineeksi>

Tuottavuustyö. Sujuvat prosessit. Viitattu 15.4.2022. Saatavissa [https://www.tuottavuustyö.fi/menestyva\\_tyopaikka/sujuvat\\_prosessit](https://www.tuottavuustyö.fi/menestyva_tyopaikka/sujuvat_prosessit)

Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä. Työhyvinvoinnin kokonaisvaltainen malli. Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.4.2022. Saatavissa <https://www.tyohyvinvointi.fi>

Työturvallisuuskeskus. Työyhteisötaidot. Viitattu 29.4.2022. Saatavissa [https://ttk.fi/tyoturvallisuus\\_ja\\_tyosuojelu/tyoturvallisuuden\\_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot#af4a3e10](https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyoturvallisuuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteisotaidot#af4a3e10)

Vallinkoski, A. 2020. Työhyvinvointikysely oikein käytettynä on hyvä työkalu. Ammattiliitto Pro. Viitattu 24.4.2022. Saatavissa <https://proliitto.fi/fi/ajankohtaiset/tyohyvinvointikysely-oikein-kaytettyna-hyva-tyokalu>

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

van Weele, A.J. 2014. Purchasing and Supply Chain Management. Iso-Britannia: Cengage Learning EMEA.

Y-Hankinta Oy. Hankintatoimen kehittäminen. Viitattu 25.4.2022. Saatavissa <https://y-hankinta.fi/hankintatoimen-kehittaminen/>