



Innovatiiviset palvelutuotannon mittarit -tutkimushanke

Kokonaiskesto: 1.1.2011 – 31.12.2013

Suunnitellut rahoittajat: Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus Tekes sekä osallistuvat organisaatiot

Päätöteuttaja: Mittaritiimi-tutkimusryhmä, Tampereen teknillinen yliopisto

Kohti innovatiivisia palvelutuotannon mittareita

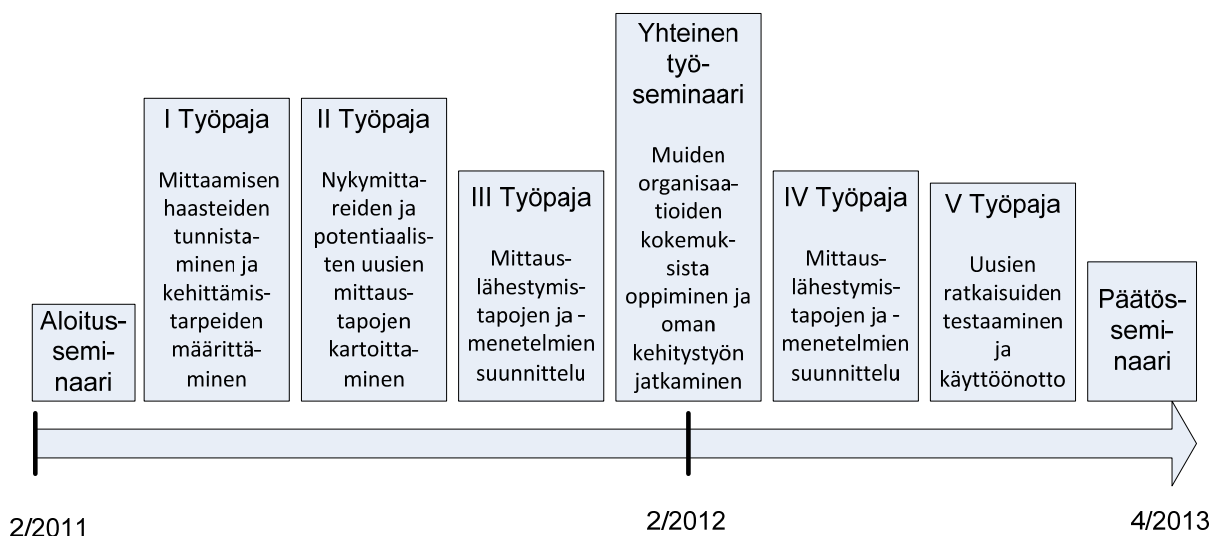
Useat toimintaympäristön muutokset asettavat paineita palvelutuotannon suorituskyvyn ja tuloksellisuuden jatkuvalla kehittämiselle jokaisessa organisaatiossa. Mittarit ja mittausjärjestelmät ovat parhaimmillaan keskeinen keino saada tietoa palveluiden tuloksellisuudesta ja siitä, kuinka sitä voisi parantaa. Vanhat mittaamisen käytännöt ovat kuitenkin osoittautuneet ongelmallisiksi ja niissä näyttäisi olevan aikaisemman tutkimuksen ja käytännön kokemusten perusteella paljon kehittämistä. Ongelmina on nähty muun muassa palveluiden tuotosten ja vaikutusten mittaaminen, mittauskohteiden aineettomuus ja palveluille tyypillisen asiakaskontaktin huomiointi. Mittarit ovat usein jääneet johtamisen kannalta puutteellisiksi apuvälineiksi. Uusia lähestymistapoja ja innovaatioita tarvitaan, sillä aikaisempi kirjallisuus esittää vain vähän valmiita ja sovellettavia ratkaisuja.

Projekti nojaa toteuttavan tutkimusryhmän vahvaan käytännön kokemukseen ja tieteelliseen tutkimukseen aiheesta. Projekti toteutetaan osana Tuottavuuden pyöreän pöydän PALJE tutkimus- ja kehittämisohjelmaa, jonka tavoitteena on tuottavuuden ja työelämän laadun samanaikainen kehittäminen työpaikoilla.

Mitä osallistuvat organisaatiot saavat?

Hankkeen keskeisen rungon muodostavat case-tutkimukset yrityksissä ja julkisissa organisaatioissa. Mukaan suunnitellaan noin 7-10 case-organisaatiota, joiden palvelutuotannon mittaamiseen liittyvät haasteet voivat vaihdella. Ajankohtaiset mittausongelmat voivat liittyä esimerkiksi joihinkin seuraavista:

- palveluiden tuottavuus, erityisesti tuotosten mittaus
- palveluiden hyödyt ja vaikuttavuus
- asiantuntija- ja hallintotyön tuottavuus
- palvelutuotannon aineettomat menestystekijät (esim. henkilöstön osaaminen ja tietovirrat)
- olemassa olevan mittausinformaation käytön tehostaminen



Esimerkki kehitystyön etenemisestä



Organisaatiokohtainen kehitystyö muodostuu kaikille organisaatioille yhteisistä seminaareista ja organisaatiokohtaisesta kehitysprojektista, josta pääosa toteutetaan työpajoissa tutkija-asiantuntijan johdolla. Kehitystyön sisältö ja etenemisen yksityiskohdat sovitaan organisaatiokohtaisesti mittauksen kehittämistarpeiden mukaan.

Projektiin osallistuvat organisaatiot saavat käyttöönsä viimeisimmän tutkimustiedon ja konkreettisia uusia, mutta omista tarpeista lähteviä mittauskäytäntöjä asiantuntijoiden tuella. Lisäksi projektiin osallistuminen mahdollistaa oppimisen muiden mukana olevien organisaatioiden käytännöistä.

Mitä panostuksia osallistuvilta organisaatioilta vaaditaan?

Tyypillisesti hankkeeseen pääsee mukaan kohdeorganisaatioksi 10 000€ panoksella, jonka maksaminen voidaan jakaa tarkoituksenmukaisella tavalla vuosille 2011 - 2013. Tästä voidaan poiketa tapauskohtaisesti, jos organisaatiokohtainen tapaustutkimus-/kehittämishanke on laajempi tai suppeampi.

Organisaatioilta edellytetään myös oman henkilöstön panostusta ja ajankäyttöä, jotta kehitysprosessi voidaan käydä läpi suunnitelmien mukaan. Projektin seminaarit ovat puolipäiväisiä ja kehitystyöpajojen kesto noin 3 tuntia. Näihin toivotaan noin 5-7 henkilön osallistumista. Työpajojen välillä organisaatioilta vaadittava työpanostus voi vaihdella kehitystyön laajuuden mukaan.

Sitoumuksia projektiin osallistumiseen pyydetään 31.8.2010 mennessä. Hankkeen käynnistyminen riippuu Tekesin rahoituspäätöksestä.

Yhteystiedot

Professori Antti Lönnqvist (antti.lonnqvist@tut.fi)

Puh. 040-5446288

Tiedonhallinnan ja logistiikan laitos, Tampereen teknillinen yliopisto

Tutkija Aki Jääskeläinen (aki.jaaskelainen@tut.fi)

Puh. 050-3261113

Teollisuustalouden laitos, Tampereen teknillinen yliopisto

Mittaritiimi (www.tut.fi/pmteam)