



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Laskentatoimi ja rahoitus	Päivämäärä	31.1.2011
Tekijä(t)	Ali Hasanzadeh	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	109
Otsikko	Tuottavuus sairaanhoitopiirin tukipalvelussa. Case VSSHP:n huolto-organisaatio		
Ohjaaja(t)	Professori Kari Lukka ja KTM Antti Pitkänen		

Tiivistelmä

Tuottavuuden kehittyminen katsotaan yleisesti keskeisimmäksi tekijäksi elämänlaadun ja kansakuntien taloudellisen kehityksen taustalla. Palvelualoilla on keskeinen osa Suomen taloudessa ja niiden tuottavuus on suuren koon vuoksi ratkaisevan tärkeää koko kansantalouden tuottavuuden kannalta. Tuottavuuden teoreettinen tarkastelu painottuu kirjallisuudessa perinteiseen valmistavassa teollisuudessa käytössä olevaan tuottavuuden käsitteeseen. On esitetty, että palvelujen erityispiirteiden, kuten aineettomuuden, avoimuuden ja prosessimuotoisuuden takia perinteinen tuottavuuden käsite on liian rajoittunut palvelukontekstissa.

Tutkimuksessa pyrittiin saamaan yleisymmärrys siitä, mitä haasteita tuottavuuden tarkasteluun ja mittaamiseen liittyy palvelujen yhteydessä. Tutkimuksen osaongelmina tarkasteltiin seuraavia teki-
jöitä: 1) Mitä käsitetään tuottavuudella? 2) Miten tuottavuuden tarkastelu palveluissa eroaa perinteisestä tuottavuuden tarkastelusta? 3) Mitkä tekijät vaikuttavat palvelujen tuottavuuden hallintaan ja mitä haasteita niihin liittyy? 4) Mitä haasteita liittyy palvelujen tuottavuuden mittaamiseen?

Tutkimus toteutettiin laadullisena case-tutkimuksena. Case-organisaationa toimi VSSHP:n huolto-organisaatio. Empiirisen osan tiedonkeruussa käytettiin haastatteluja ja toissijaisia lähteitä.

Tutkimustulosten perusteella perinteistä tuottavuuden käsitettä on palvelujen kohdalla laajennettu laadun ja asiakaslähtöisyyden näkökulmilla. Laajennettu tuottavuuskäsitys liittyy tuottavuuden ja tehokkuuden lisäksi vahvasti vaikuttavuuteen. Näin ollen se lähestyy käsitteenä suorituskyvyn käsitettä. Koska palveluja tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, eikä niitä voida tuottaa varastoon, kysynnällä ja kapasiteetin hallinnalla on keskeinen vaikutus palvelujen tuottavuuden hallintaan. Erityisen tärkeää on kysynnän muutosten ennakoiminen ja käytössä olevan tuotannollisen resurssin sopeuttaminen kysyntään. Palveluissa henkilöstö muodostaa suuren osan yrityksen resursseista, jolloin olennaista on henkilöstön joustava käyttö. Palvelukontekstissa asiakkaan rooli on tuottavuuden tarkastelun kannalta keskeinen. Asiakkaan osallistuminen palvelun tuotantoprosessiin antaa palveluntuottajalle mahdollisuuden etsiä tuottavuuden lisäämisen keinoja asiakkaan panoksen kautta. Mittaamisen keskeisimmät haasteet liittyvät palvelujen aineettomuuteen ja kompleksisuuteen, puutteellisiin seurantajärjestelmiin sekä mittaamisen käyttötarkoitukseen. Asiakkaiden erilaiset vaatimukset ja asiakkaan toimintaan liittyvät muutokset voivat muuttaa suoritteiden sisältöä. Tällöin voi olla vaikeaa tunnistaa toiminnan laajuutta aidosti kuvaava mittari.

Asiasanat	tuottavuus, palvelujen tuottavuus, tuottavuuden mittaaminen
Muita tietoja	