

MIKSI ICT EI AINA LUNASTA ODOTUKSIA?

20.10.2010

Olli Martikainen

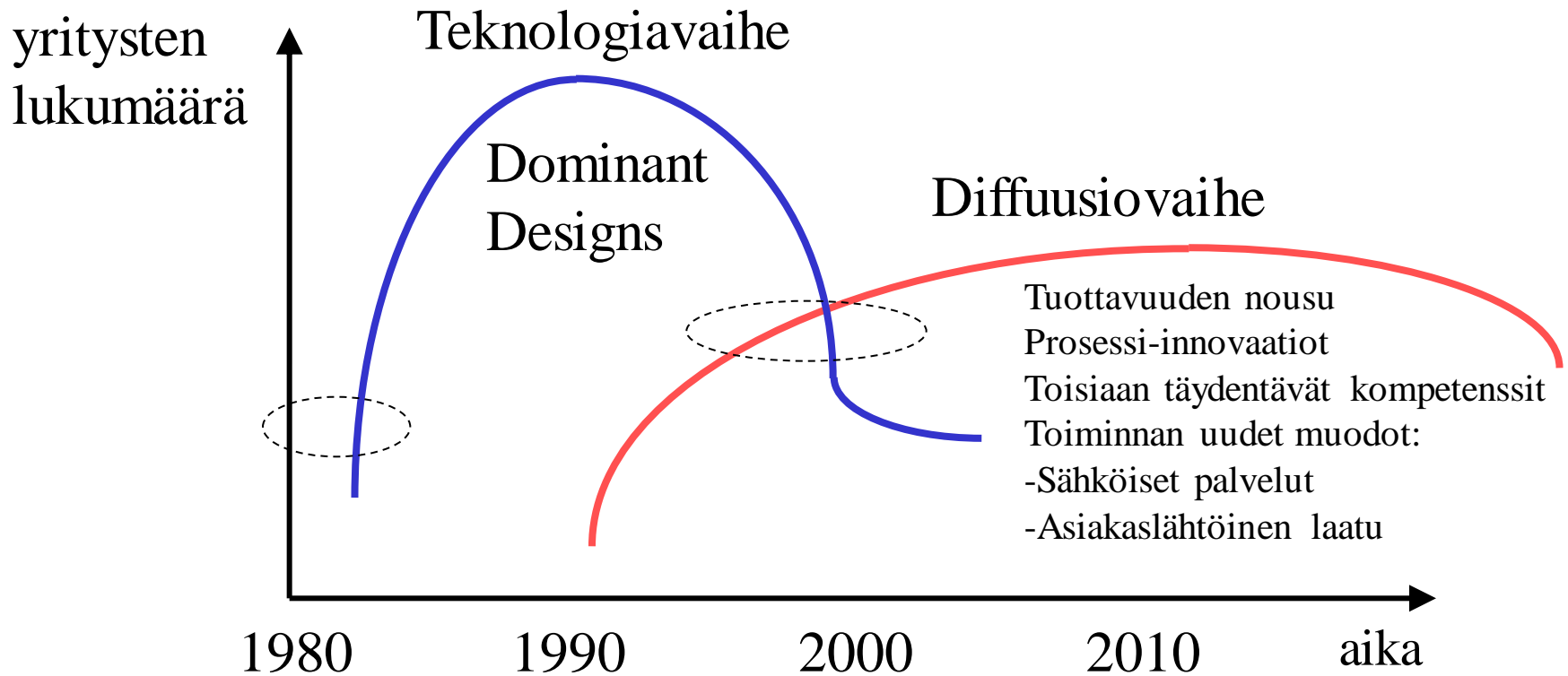
Oulun yliopisto

Elinkeinoelämän tutkimuslaitos ETLA

Sisältö

- Tietotekniikan diffuusiovaihe
- Mistä tuottavuus syntyy?
- Tuottavuuden mittaaminen
- Esimerkki terveydenhuollosta

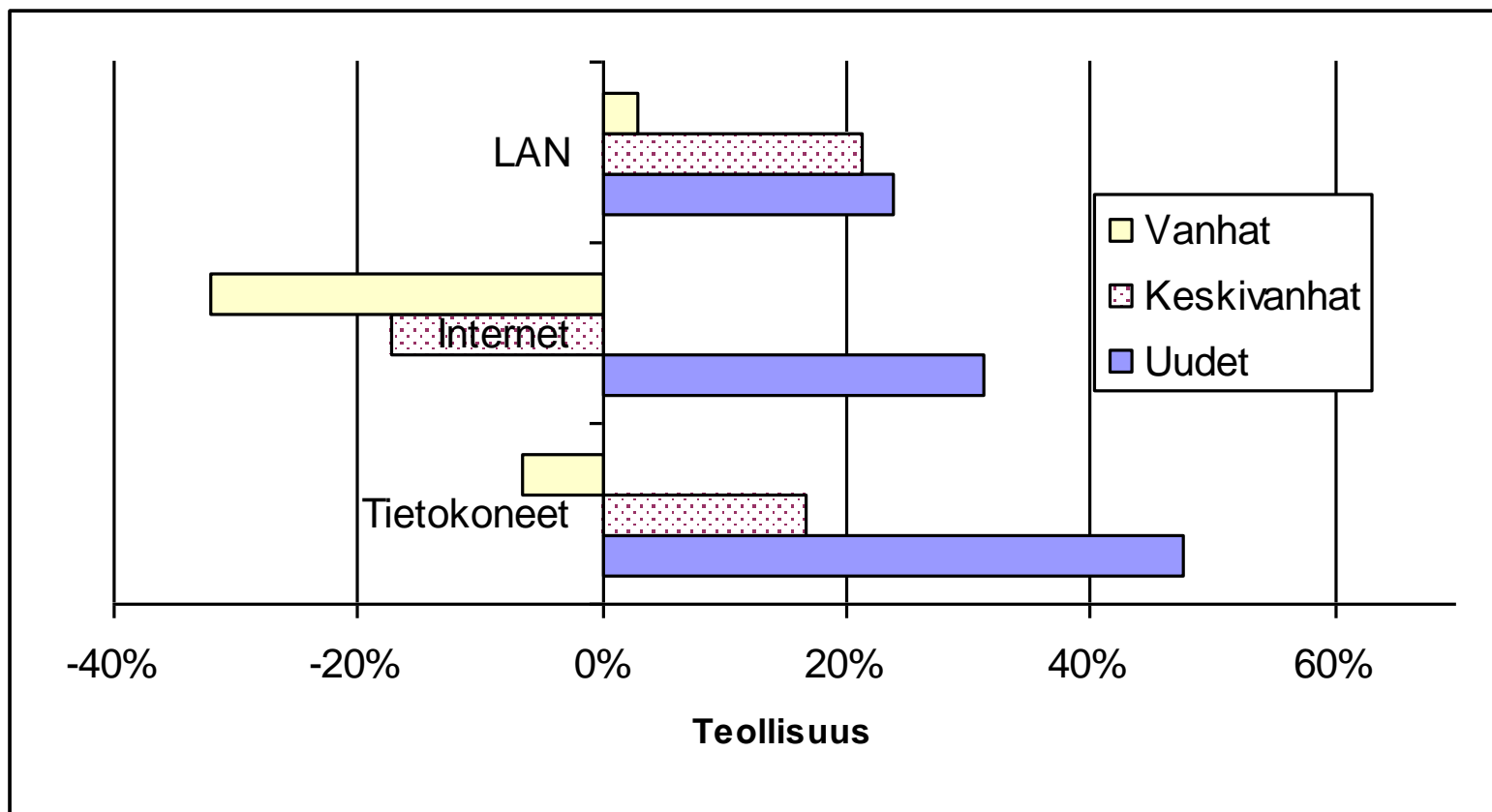
Tietotekniikan diffuusiovaihe



ICT mahdollistaa muutoksia

- Informaatio- ja kommunikaatioteknologiaa sovelletaan kaikilla toimialoilla
- ICT-palvelut mahdollistavat inkrementaalisia ja radikaaleja prosessimuutoksia
 - Samalla prosessien rakenteetkin muuttuvat
 - Tietotekniikka nostaa tuottavuutta 8–18 % erityisesti toimintatapa- ja organisaatiomuutosten yhteydessä, varsinkin jos samalla hyödynnetään tietoverkkoja
 - Mobiiliratkaisuilla saadaan 40 % tuottavuuslisäyksiä

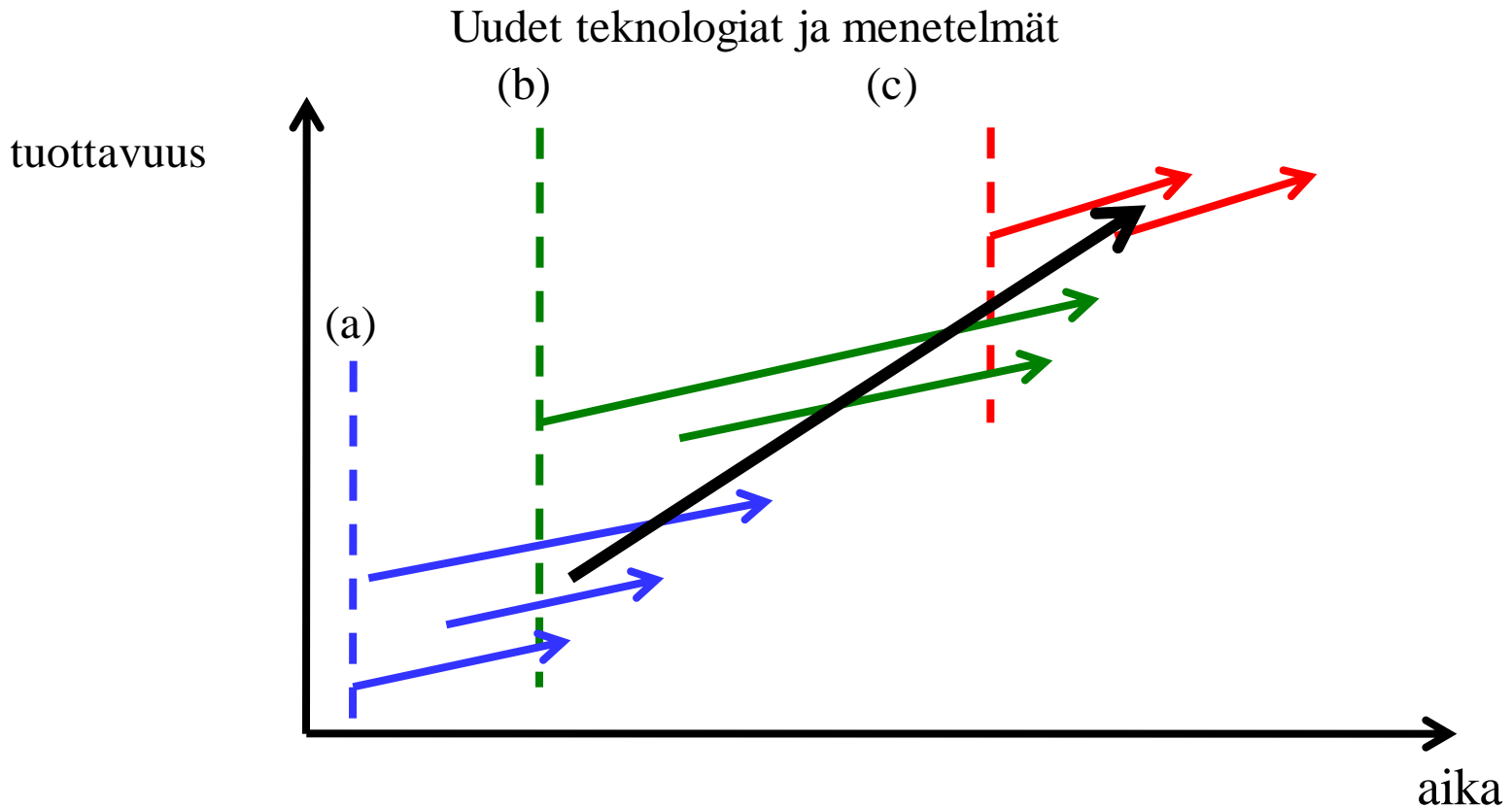
ICT voi sekä lisätä että vähentää tuottavuutta



Miten tuottavuus syntyy?

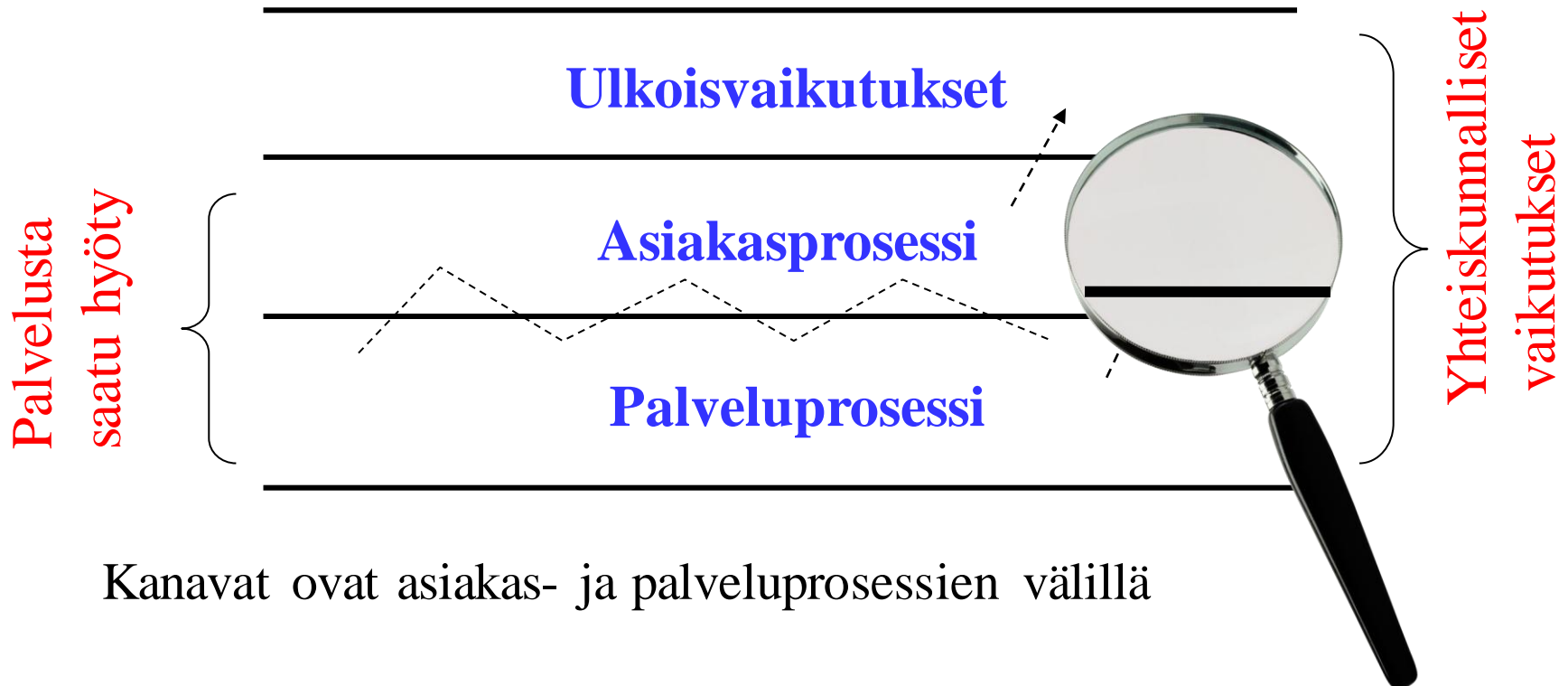
- Luova tuho synnyttää yli puolet tuottavuuden kasvusta
 - Loput syntyy yritysten sisäisillä kehittämistoimenpiteillä
 - Tuottamattomat yritykset korvautuvat yrityksillä, jotka hyödyntävät uusia tuottavampia ratkaisuja ja liiketoimintamalleja
- Julkishallinnossa luontainen luova tuho puuttuu
 - Rakenteellinen uudistaminen perustuu johtamisessa tehtyihin valintoihin
 - Pitäisi verrata vaihtoehtoisten muutosten hyötyjä

Tuottavuutta luovan tuhon kautta



Tuottavuuden mittaus hyötyjen kautta

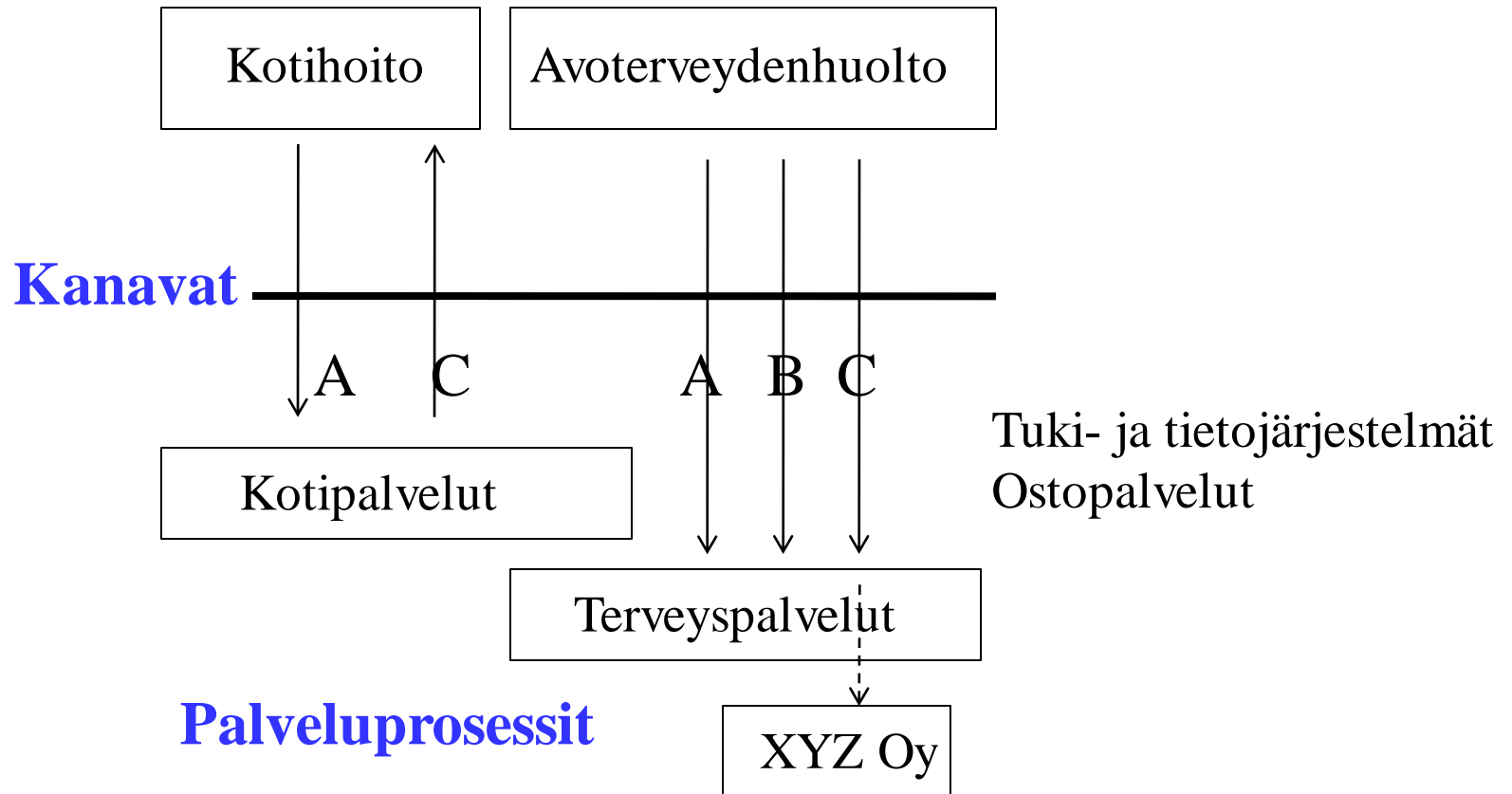
- Palveluprosessin muutoksen tuottavuus määrittyy asiakkaan hyötyjen ja/tai tuotannon tehostumisen kautta
- Julkisen palvelun vaikuttavuuteen on laskettava mukaan myös yhteiskunnalliset ulkoisvaikutukset.



Kanavat ovat asiakas- ja palveluprosessien välillä

Tuottavuuden mittaaminen

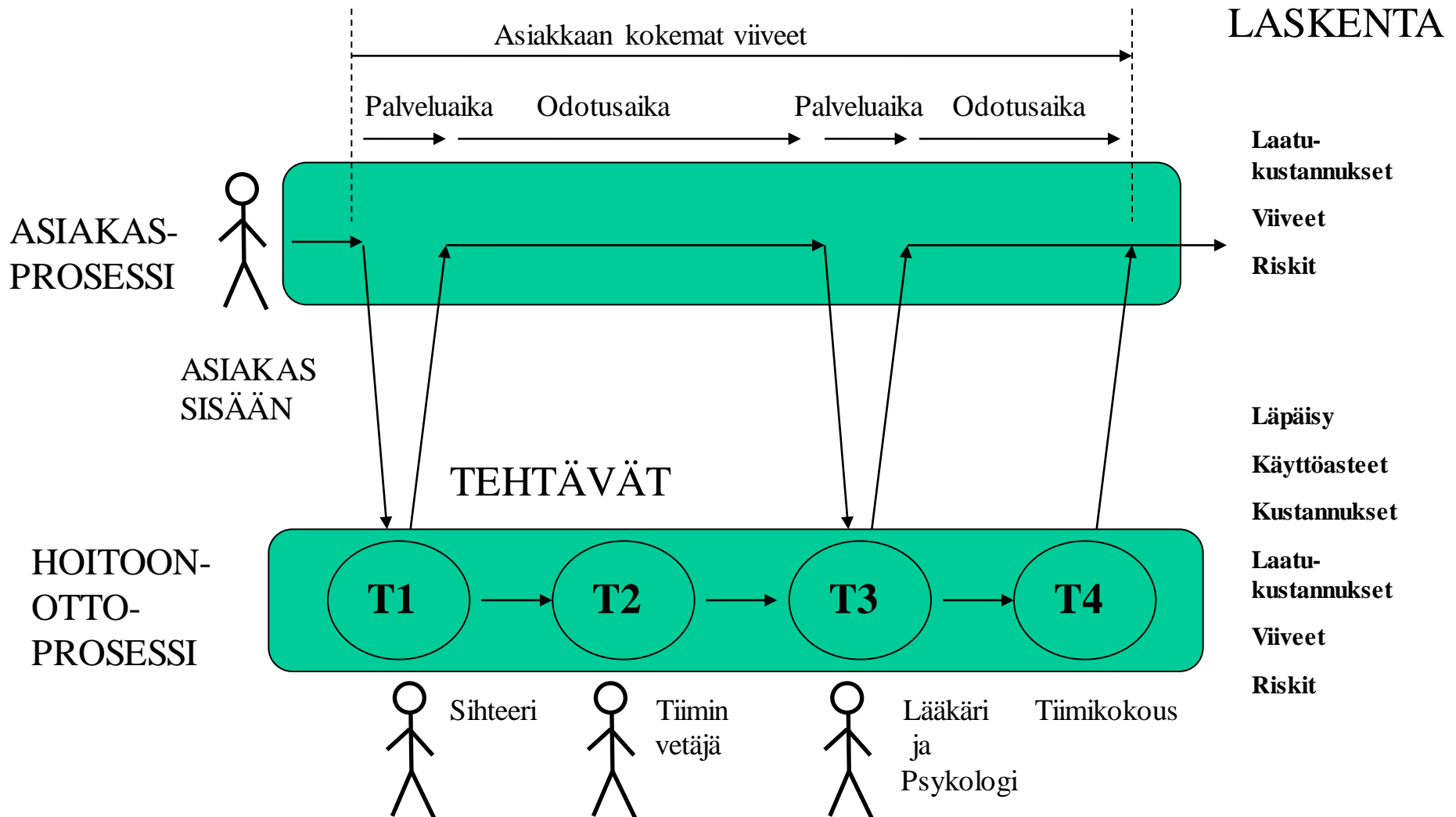
Asiakasprosessit



Työkalu mittaamiseen

- Oulun yliopistossa on kehitetty menetelmä prosessisysteemin analysointiin:
3VPM (Three Viewpoint Model ®)
- Menetelmässä kuvataan ja analysoidaan prosessien
 1. rakenne
 2. käyttäytyminen (suorituskyky)
 3. arvo (laatu) ja kustannustekijät
- Kun malli on kalibroitu reaali maailman dataan, voidaan tutkia erilaisten muutosten kokonaishyödyt ja haitat asiakkaalle ja palvelutuottajalle sekä etsiä optimistrategioita
 - Suppea työkaluversio on koulutusikäisessä ETLAn sivuilla www.etla.fi/nal

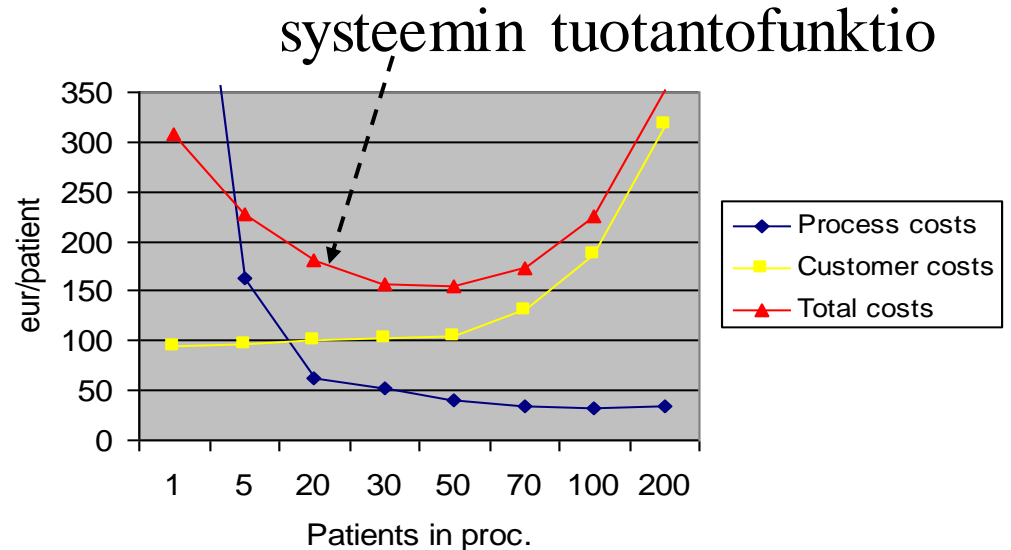
Esimerkki terveydenhuollosta



Mitattu esimerkki

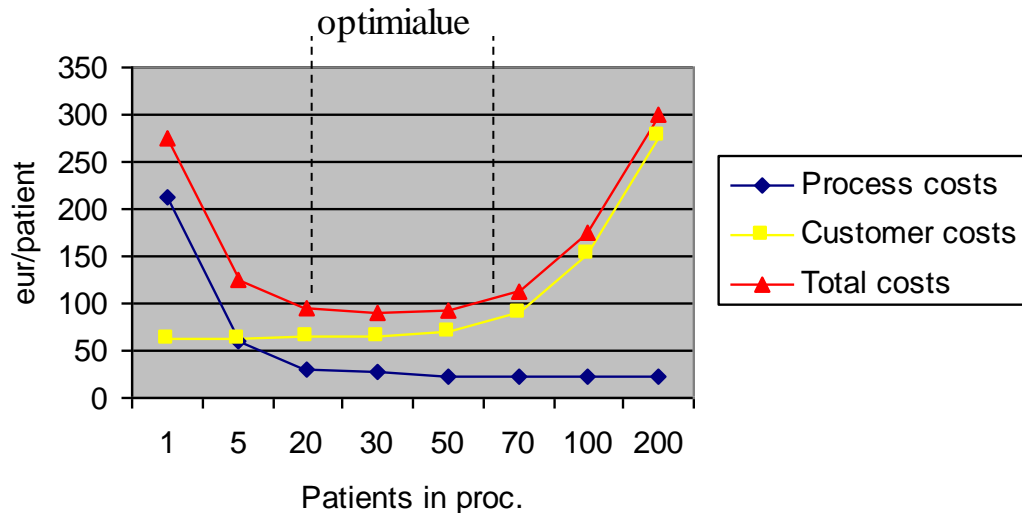
Ennen muutosta

Palvelu- ja asiakas-
prosessien kustannukset
(eur/potilas) olivat korkeat.



Muutosten jälkeen

Optimialueella prosessien
kokonaiskustannukset
laskivat yli 30 %,
löpäisy kaksinkertaistui
ja odotusajat lyhenivät 35 %.



Kolme paradoksia

1. Kohdistettu resurssien lisääminen voi laskea kokonaiskustannuksia
2. Keskittämisen ja ulkoistamisen hyödyt ovat suurimmat silloin, kun prosessit ovat kaukana optimaalisista
3. Pelkän tuotantoprosessin optimoiminen voi ajaa asiakasprosessin katastrofin partaalle ja järjestelmän kauas kokonaisuuden kannalta optimaalista