

ICT nostaa tuottavuutta toimintatapojen muutoksen kautta

Tieto- ja viestintäteknologialla (ICT) on mahdollista kasvattaa merkittävästi palveluiden tuottavuutta, mutta vain osa sen potentiaalista on toteutunut. ICT:n käyttöönotto ei vielä itsessään lisää tuottavuutta, vaan tarvitaan lisäksi täydentäviä aineettomia investointeja uusiin toimintatapoihin. Täydentävät investoinnit merkitsevät usein prosessimuutoksia, uusien työn organisoimien menetelmien soveltamista, uusien kannustinjärjestelmien käyttöönottoa sekä lisäkoulutusta.

ICT:n menestyksellinen hyödyntäminen muuttaa tuotannon rakennetta. Palveluissa ICT saattaa muuttaa joko tuottajan tai asiakkaan prosessia. Näiden muutosten ymmärtämiseksi on tutkittava teknologian, johtamisen ja organisaatioiden muutoksia sekä niiden tuottavuusvaikutuksia organisaatioiden tasolla.

Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen tutkimusraportissa *ICT ja palvelut – näkökulmia tuottavuuden kehittämiseen* (ETLA B 259) on arvioitu ICT:n tuottavuusvaikutuksia yksityisissä ja julkisissa palveluissa.

Esimerkkinä yksityisistä palveluista käytetään liike-elämän palveluita. Keskeinen tulos on se, että liike-elämän palveluiden tyyppisissä palveluissa ICT nostaa tuottavuutta toimintatapojen muutoksen kautta. Kirjassa esitetään myös prosessi, jonka avulla voidaan kartoittaa ICT:n tuottavuushyötyjä tietotyössä. Prosessia havainnollistetaan tapaustutkimuksella.

Julkisista palveluista otetaan esimerkiksi terveydenhuolto. Sen tuottavuuden nostamisessa nousee esille tarve panostaa tietojärjestelmien kehitystyössä myös niihin asioihin, jotka tällä hetkellä rajoittavat tietojärjestelmien tuottavuuspotentiaalin hyödyntämistä. Lisäksi ICT:n täysipainoinen hyödyntäminen edellyttää henkilöstörajoitusten nostamista asiakasrajapinnan rinnalle tietojärjestelmiä kehitettäessä.

Kirjassa esitellään terveydenhuoltoon kehitettyjen mobiilisovellusten mahdollisuuksia toiminnan kehittämisessä. Keskeinen viesti on se, että ICT:n potentiaali saadaan parhaiten esiin rakentamalla massiivisten tietojärjestelmien rinnalle ketteriä, tiettyjen toimintojen tuottavuutta lisääviä henkilöstölähtöisiä piensovelluksia.

Henkilöstölähtöisillä innovaatioilla voi olla merkittävä rooli toiminnan kehittämisessä, koska palvelut ovat työvoimavaltaisia. Myös julkisen sektorin organisaatioilla tulisi olla rakenteet henkilökunnan innovaatiopotentiaalin hyödyntämiseksi. Innovaatiopotentiaalia on erityisesti henkilöstö-henkilöstö- ja henkilöstö-asiakasrajapinnoissa. Henkilöstö-ICT-rajapintaa kehittämällä olisi mahdollista muuttaa hiljaista tietoa strukturoiduksi tiedoksi, kirjassa arvioidaan.

Julkaisu

Castrén Laura – Kauhanen Antti – Kulvik Martti – Kulvik-Laine Silja – Lönnqvist Antti – Majjanen Sirpa – Martikainen Olli – Palvalin Miikka – Peltonen Ilona – Ranta Paula – Vuolle Maiju – ZhangYe: ICT ja palvelut – näkökulmia tuottavuuden kehittämiseen, ETLA B 259.

Lisätietoja:

Antti Kauhanen, puh. 609 90224, mp. 050 569 7627, antti.kauhanen@etla.fi

Tutkimushankkeen *ICT, palveluinnovaatiot ja tuottavuus* ovat rahoittaneet Teknoliateollisuuden 100-vuotissäätiö sekä Teknologian ja innovaatioiden tutkimiskeskus Tekes.