

SISÄLLYS

ALKUSANAT	7
KIRJOITTAJAT	11
1 JOHDANTO	13
1.1 Haasteena palveluiden tuottavuuden kehittäminen	13
1.2 Kokonaisvaltainen näkökulma palvelutuotantoon	15
1.3 Palvelutuotannon elementit	18
1.4 Palvelutuotannon merkitys	23
1.4.1 Palvelut tilastojen valossa	23
1.4.2 Palveluiden tuottavuus	28
1.5 Palvelutuotannon haasteet	32
2 PALVELUKÄSITTEET JA PALVELUTUTKIMUS	38
2.1 Mitä palvelut ovat?	38
2.1.1 Palvelun määritelmiä	38
2.1.2 Palvelutyyppejä	41
2.1.3 Erilaiset palvelut ja palvelualat	48
2.1.4 Palvelut tavaratuotannossa	57
2.2 Mitä palvelututkimus on?	62
2.2.1 Palvelututkimuksen nykytila	62
2.2.2 Kohti palvelutiedettä?	63
2.2.3 Uudet näkökulmat palvelutieteen perustana	68
3 TUOTTAVUUS PALVELUTUOTANNOSSA	78
3.1 Tuottavuuden ja sen lähikäsitteiden määrittely	78
3.2 Palvelutuottavuuden määritelmät ja mallit	86
4 TIETOJOHTAMINEN PALVELUTUOTANNOSSA	93
4.1 Tieto ja tietojohdaminen palveluissa	93
4.2 Aineeton pääoma	95
4.2.1 Aineeton pääoma ilmiönä	95
4.2.2 Aineeton pääoma palvelutuotannossa	99
4.2.3 Aineettoman pääoman johtaminen	101
4.3 Tietovirrat	104
4.3.1 Palvelutuotannon aineettomia elementtejä yhdistävät tietovirrat	104

4.3.2	Tietovirrat vuorovaikutuksen ilmentyminä	108
4.3.3	Tiedon siirtämiseen vaikuttavat tekijät	111
4.3.4	Tietovirtojen jäsentäminen ja johtaminen	113
5	MITTAAMINEN PALVELUTUOTANNOSSA	117
5.1	Keskeiset käsitteet	117
5.2	Mittaamisen kolme päävaihetta	120
5.3	Mittaamisen haasteet	126
5.4	Tuottavuuden mittaaminen	129
5.4.1	Perinteiset tuottavuusmittarit	129
5.4.2	Palvelutuottavuuden mittaaminen	131
5.5	Aineettoman pääoman mittaaminen	134
5.6	Tietovirtojen mittaaminen	138
5.7	Teknologia mittaamisen ja johtamisen tukena	143
6	MITTAAMINEN KÄYTÄNNÖSSÄ – TAPAUSESIMERKKEJÄ	146
6.1	Johdanto	146
6.2	Tietointensiivisen palvelun vaikutusten mittaaminen	147
6.3	Langattoman palvelun käytettävyyden ja käyttö- kustannusten mittaaminen	151
6.4	Rakennustyömaan mobiilipalvelun vaikutusten mittaaminen	155
6.5	Mobiilin toimistopalvelun asiakastuottavuuden mittaaminen	162
6.6	IT-palvelun käytön vaikutusten mittaaminen kaupunki- organisaatiossa	165
6.7	Mittaamisen haasteet globaalissa palveluyrityksessä	171
6.8	Kaupungin tuottavuuden mittaaminen	174
6.9	Sosiaalipalveluiden tuottavuuden mittaaminen	182
6.10	Aineettoman pääoman mittaaminen palveluorganisaation liiketoimintaprosesseissa	191
6.11	Aineettoman pääoman mittaaminen vanhusten palveluissa	194
6.12	Tietovirtojen luokitteleminen julkisen terveydenhuollon organisaatiossa	202
6.13	Tietovirtojen mittaaminen hyvinvointipalveluissa	207
	LOPUKSI	213
	LÄHTEET	217
	HAKEMISTO	230