

# Häiriökysyntä - organisaatiolähtöisten toimintamallien kallis hinta

@hemppah

9.6.2022

O  
B  
i  
O

## Hermann Hyytiälä - Chief Development Officer

- Olen johtamisen ja organisaatiokehittämisen asiantuntija.
- Työssä keskeistä muuttuvan maailman jäsentäminen, asioiden näkyväksi tekeminen, olemassa olevan haastaminen, parempien asioiden tekeminen.
- Julkisten palveluiden kehittäminen on lähellä sydäntäni. Vaikeasta elämäntilanteesta minulle jäi vahva kokemus, että julkiset palvelut eivät kykene auttamaan ihmistä kun hätä on suurin. Pitää itse jaksaa mennä “eri luukuille” ja vaatia apua.



*”On liikaa töitä, kaikkea työtä ei voida tehdä laadukkaasti.”*

*”Asiakkaiden näkökulmasta palvelun saatavuus ja laatu on heikko.”*


*”Ei saada valmista, tehokkuuteen ei olla tyytyväisiä.”*

*”Työntekijät ovat väsyneitä, työyhteisössä on huono ilmapiiri.”*

*”Kustannukset nousevat.”*



**Palveluorganisaatioiden johtaminen perustuu kolmeen kysymykseen:**

- Kuinka paljon meillä on työtä?
  - Kuinka paljon meillä on työntekijöitä?
  - Kuinka kauan työn tekeminen kestää tai kuinka paljon tulee suoritteita?
- 

Minulla on polvi kipeä.

Saisinko teiltä ammattilaisen apua?

Saisinko lainaa?

Haluaisin tehdä tilauksen.

Onko hakemukseni jo käsitelty?

Sain väärän annoksen.

En ymmärrä tätä kirjettä.

Minulla on edelleen sama ongelma.

**Arvokysyntä**

+

**Häiriökysyntä**

=

**Kokonaistyömäärä**



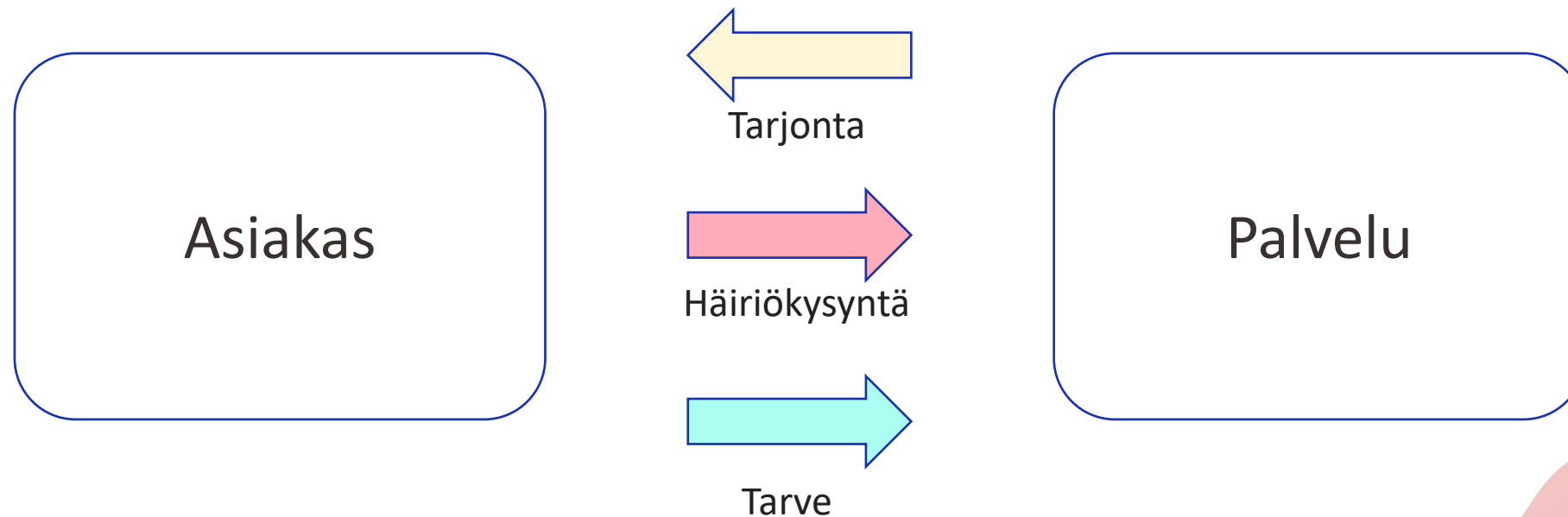
aiwo

Kiireisen ravintolan oireyhtymä



## Miksi termi häiriökysyntä?

- Häiriökysyntä-termillä pyritään kuvamaan vuorovaikutukseen perustuvan palvelutapahtuman kahta eri osapuolta: häiriöistä palveluorganisaatiota ja asiakkaan luomaa vastentahtoista kysyntää, koska asiakas on aiemmin saanut väärää palvelua, osittaista palvelua tai ei lainkaan palvelua.
- Suomenkielisessä termissä ollaan uskollisia alkuperäiselle englanninkieliselle termille failure demand.
- Finanssisektorilla häiriökysyntä on 20–60 prosenttia kaikesta asiakkaiden luomasta kysynnästä, operaattorimaailmassa jopa 70–90 prosenttia. Julkisella sektorilla se on pitkälti yli 50 prosenttia.



Unelmien johtaja

Millaisia elementtejä häiriökysynnästä olet nähnyt omassa työssäsi?  
Miten olet yrittänyt ratkaista niitä?

[www.menti.com](https://www.menti.com) koodi: **8804 5558**

Tapahtumaa mahdollistamassa:

 **Talentia**

Sosiaali-alan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry

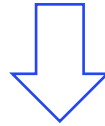


LASTENSUOJELUN  
KESKUSLIITTO

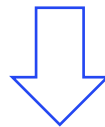


- Mitä enemmän suoritteita, sen parempi
- Meidän tulee tavoitella mittakaavaetuja
- Meillä tulee olla selkeät roolit ja vastuut
- Johtajat ja esimiehet vastaavat tuloksesta

Ajattelu



Palvelujärjestelmä



Tulokset

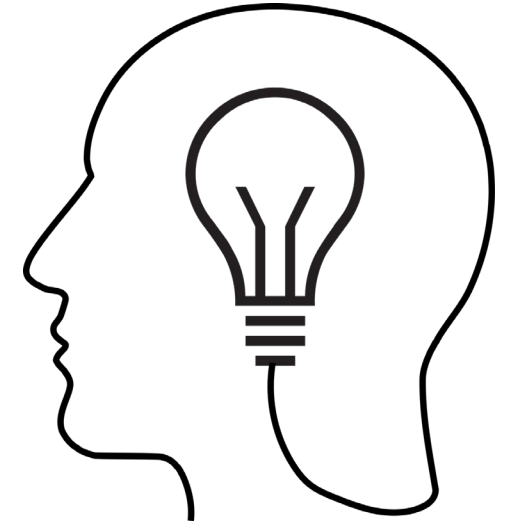
- Mittaamme suoritteiden määrää
- Keskitämme ja vakioimme prosesseja ja palveluita
- Linjaorganisaatio ja toiminnallinen erikoistuminen
- Päätöksenteko on eriytetty arjen työstä

- Palvelun laatu ja saatavuus?
- Asiakkaan kokemus?
- Kustannustehokkuus?
- Arjen työn toimivuus?

## Kaksi erilaista tapaa organisoida työ

Tuotantolähtöinen tapa		Asiakaslähtöinen tapa
Valtarakenne, hierarkia	Näkökulma	Asiakkaan näkökulma
Linjaorganisaatio, toiminnallinen erikoistuminen	Työn suunnittelu ja ohjaus	Mikä on asiakkalle tärkeää? Arvokysyntä vs häiriökysyntä? Miten organisoidumme tarvekeskeisesti?
Eriytetty arjen työstä	Päätöksenteko	Integroitu arjen työhön
Budjetteihin liittyvät suoritteet, tavoitteet, standardit	Mittaaminen	Kytkeyty ydintehtävään, kuinka hyviä olemme ydintehtävässä?
Kustannusten hallinta, tulosvastuu, yksilöiden johtaminen	Johdon rooli	Yhteistyön ja arjen työn kehittäminen
Kontrolli	Ilmapiiri	Oppiminen
Reaktiivinen, toteutetaan projekteina suunnitelmien pohjalta	Muutos	Mukautuva, sisäsyntyinen, muotoutuva
Teoria x	Ihmiskäsitys	Teoria y

# aiwo



Source: <https://pixabay.com/vectors/anatomy-axons-biology-brain-bright-2952567/>

- Se miten palvelujärjestelmässä hahmotetaan tuloksellisuutta ja ekonomiaa, määrittää se koko organisaation muodon ja olemuksen, esimerkiksi miten työ käytännössä organisoidaan ja mitä asioita mitataan.
- Häiriökysyntää syntyy, koska hahmotamme palveluiden tuloksellisuutta valmistavan teollisuuden mukaisesti ja organisoidumme professio- ja valtarakennekeskeisesti.
- Tiedostamatta tai tietoisesti olemme oppineet ajattelemaan, että valmistavan teollisuuden ekonomia-ajattelua voidaan käyttää sellaisenaan myös palveluiden saralla.
- Johtajien ja johtamisen huomio on keskittynyt organisaation sisäisen tehokkuuden ja kustannusten tarkasteluun. Asiakkaan tarpeen ja organisaation tarjonnan vuorovaikutuksen tarkastelu on jäänyt vähäiselle huomiolle.
- Suoritteisiin ja vakiointiin perustuva ekonomia-ajattelu toimii jos suoritteet ovat identtisiä.
- Häiriökysyntä ei ole vain leanin termein "hukkaa": se on asiakkaan kokemusta korostava ilmiö, joka ilmenee vuorovaikutussuhteen osapuolten näkökulmasta eri tavoin.
- Asiakkaan näkökulmasta palvelun laatu/saatavuus on huono, organisaation näkökulmassta kustannukset nousevat ja työn määrä kasvaa (arjen työ ei toimi).



aiwo

Kiitos!

@hemppah

hermanni.hyytiala@aiwo.ai

