



**Suoritusmittaristojen  
kehittäminen**

-

**Osaaminen tulevaisuuden  
tilitoimistossa**

Henri Teittinen  
2019

SeAMK 

# Suorituksen mittauksen tarkoitus:

- Toiminnan nykytason arviointi
- Varoitukset tai hälytykset
- Ennustaminen
- Tavoitteiden viestiminen henkilöstölle
- Konkreettiset tavoitteet – strategiasta johtamiseen
- Työntekijöiden ohjaaminen
- Suoritusten valvonta
- Oppiminen
- Työntekijöiden motivointi
- Positiivisen kilpailun korostaminen
- Henkilöstön osaamisresurssien hallinta
- Organisaation ulkopuolisten asioiden seuranta
- Muu päätöksentekoa tukeva informaatio
- (kts. Lisää esim. Uusi-Rauva, 2005)

# Esimerkkejä käytännön mittareista

- Perinteinen kuukausittainen välitilinpäätös (taloudellinen tulos)
- Kasvuprosentti ja määrä (liikevaihto)
- Aine-, alihankinta- ja palkkaprosentit (kustannusrakenne)
- Asiakastyytyväisyysmittaukset
- Palvelutaso
- Virheprosentti (prosessien laatu)
- Läpimenoajat ja reklamaatioiden hoito (toimitusaika ja –varmuus)
- Projektien lukumäärä (tutkimus- ja kehitystyö)
- Henkilöstön tyytyväisyys
- Koulutuspäivät (osaaminen)

# Mittariston käytön keskeiset kysymykset

- Miten mittari konkreettisesti esitetään (kaava)
- Mikä on mittarin kulloinenkin tavoitearvo
- Kuka vastaa mittarin tavoitteen saavuttamisesta
- Mistä tieto kerätään
- Kenelle raportoidaan
- Miten usein raportoidaan
- Missä mittaritiedot virallisesti käsitellään (hallitus, johtoryhmä, viikkopalaveri)
- Miten ja millä keinoin tavoitteisiin päästään
- Miten mittarin arvoa voi mahdollisesti manipuloida

# Mittariston käytön keskeiset haasteet:

- Mittaaminen saa aikaan vääränlaista toimintaa
- Mitataan strategian kannalta väärä asioita
- Henkilöihin kohdistuva mittaaminen saattaa tuhota ihmissuhteita ja polttaa loppuun ylisuoriutujat
- Mitataanko määrää vai laatua?
- Mitataan liiaksi suorituskykyä, joka tuhoaa motivaation
- Mitataan asioita, joihin ei voi vaikuttaa
- Valvotaan liian tarkasti ja reagoidaan väärin tuloksiin
- Tunnusluvun tietoa ei osata tulkita
- Huono suorituskyky selitetään pois
- Tavoitteista saattaa tulla katto
- Sorrutaan liialliseen numerojohtamiseen
  
- (kts. Lisää esim. Laamanen, 2006)

# Talouden ohjauksen kysymyksiä:

- Menneisyyttä kuvaavat taloudelliset mittarit
- Tulevaisuuteen suuntautuvat ja strategiaan liittyvät mittarit
- Budjetointiprosessi vs. strategiaprosessi
- Vrt. budjettiohjaus ja strategian näkymättömyys operatiivisessa toiminnassa
  
- Määritä organisaation kriittiset menestystekijät
- Rakenna suoritusmittaristo
- Seuraa kehittykö organisaatio haluttuun suuntaan

# Erilaisia näkökulmia suoritusmittareihin:

- Sidosryhmiin kohdistuvat mittarit
- Omistajat, asiakkaat, toimittajat
- Yrityksen uskotaan menestyvän mikäli se täyttää sidosryhmien tarpeet.
- KPI-mittarit
- Organisaation toiminnalle keskeiset mittarit
- Useimmiten tulostittareita
- Näkökulmana kriittiset menestystekijät
- Strategiamittarit
- Mittareiden syy-seuraussuhteet

**Visio:**

**KANSAINVÄLINEN  
YRITTÄJÄHENKINEN  
SEAMK**

**– PARAS KORKEAKOULU OPISKELIJALLE**