# Monipuolisella tiedolla menestykseen

28.2.2019

Yritysten on tärkeää arvioida omaa toimintaansa säännöllisesti. Arvioinnin tarkoituksena on nähdä, onko yritys kehittymässä oikeaan suuntaan ja onko nykyinen strategia toimiva.

*Monipuolisen tiedon hyödyntäminen oman toiminnan arvioinnissa edistää sote-yrityksen menestymistä.*

Lisäksi arviointi auttaa omien prosessien kehittämisessä ja sitä kautta tuloksellisuuden parantamisessa. Myös sote-alalla arviointi on tärkeää. Arvioinnin avulla pk-yritys voi taata laadukkaan palvelun ja kehittää yritystä pärjäämään paremmin isoja toimijoita vastaan. Lisäksi se, kuinka laajasti yritys hyödyntää erilaista informaatiota oman toimintansa arvioinnissa, vaikuttaa suoraan yrityksen menestymiseen. Informaation käyttö on yksi tärkeimmistä menestystekijöistä myös sote-alalla, mikä selvisi SeAMKin toteuttaman Sote-polku -hankkeen nykytila-analyysissä.

Eteläpohjalaisilta sote-alan pk-yrityksiltä kysyttiin, mitä ja kuinka laajasti ne käyttävät erilaista informaatiota oman toimintansa arvioinnissa. Eniten yritykset käyttävät tietoa yrityksen yhteiskuntavastuusta. Yrityksen yhteiskuntavastuu on moniuloitteinen termi, joka toisille yrityksille tarkoittaa maineenhallintaa kun toisille taas oman toimintaympäristönsä yhteisön tukemista tai esimerkiksi oman toiminnan ympäristö- ja sosiaalista vaikutuksista huolehtimista. Yksi lähestymiskulma yhteiskuntavastuun arviointiin on se, millainen imago yrityksellä on. Noin 60 % yrityksistä ilmoittaa käyttävänsä tätä tietoa kattavasti. Toinen tieto, jota yritykset sanoivat paljon hyödyntävänsä, on informaatio, jota he saavat tuotteidensa ja palveluidensa laadusta. Nämä kaksi ovatkin laajimmin käytetyt tiedon osa-alueet.

Asiakkaista tiedossa oleva ja kerätty tieto voi olla esimerkiksi tietoa markkinaosuuksista, asiakastyytyväisyydestä tai markkinaosuuden kehityksestä. 35 % yrityksistä ilmoittaa käyttävänsä laajasti tätä tietoa, vähän yli puolet vastanneista jonkin verran ja 11 % ei käytä sitä juuri ollenkaan. Tässä olisi selvästi kehitettävissä oleva asia, koska tieto asiakastyytyväisyydestä on erittäin tärkeää sote-alalla.

Asiakastyytyväisyyden lisäksi myös henkilöstön tyytyväisyys olisi tärkeä seurattava asia sote-alalla, sillä työvoimavaltaisena alana henkilöstöllä on suuri merkitys. Tietoa henkilöstöstä (vaihtuvuus, tyytyväisyys, palkkakustannukset jne.) hyödyntää laajasti oman toiminnan arvioinnissa 37 % vastanneista, mutta toisaalta 13 % ei hyödynnä tätä tietoa ollenkaan, joten monella yrityksellä on tässä vielä kehitettävää. Tietoa sisäisten prosessien toimivuudesta seuraa laajasti kuitenkin 41 %, joten tältä osin tilanne on parempi.

# Tietoa toimittajista tai ympäristöstä ei vielä hyödynnetä oman toiminnan arvioinnissa

Yrityksen ympäristöön liittyviä asioita ovat esim. sertifikaatit, kilpailu ja suhdanteet. Tietoa ympäristöön liittyvistä asioista ei monikaan käytä oman toimintansa arvioinnissa. Vain 29 % käyttää tätä tietoa laajasti. Toimittajista saatavat tiedot liittyvät esim. toimitusten täsmällisyyteen, laatuun ja hintaan. Tietoa toimittajista

hyödyntää laajasti vain 28 % yrityksistä. Vielä harvempi (25 %) hyödyntää laajasti tietoa yhteistyöstä muiden organisaatioiden kanssa tai arvioi sitä, kuinka hyvin yritys on onnistunut tuottamaan uusia palveluja.

Yrityksen koko näyttää vaikuttavan siihen, kuinka laajasti erilaista informaatiota käytetään oman toiminnan arvioinnissa. Isommissa pk-yrityksissä (vähintään 10 henkilöä työllistävissä) käytettiin laajemmin informaatiota kuin pienemmissä, alle 10 henkilöä työllistävissä yrityksissä.

Yhteenvetona voi todeta, että yritykset osaavat hyödyntää tietoa yhteiskuntavastuusta sekä tuotteiden ja palveluiden laadusta. Muilta osin yritykset voivat vielä kehittää informaation käyttöään. Tämä on tärkeää, koska yritykset, jotka käyttivät informaatiota laajimmin ja monipuolisemmin, menestyivät muita paremmin.

**Sanna Joensuu-SaloSalla Kettunen Emilia Kangas**