



## pinnan alta

Mitä tapahtuu todella?

Nähdäänkö metsää puilta?

Palstalla pannaan mutkat suoriksi ja paljastetaan olennainen. Ajattelevat ihmiset valottavat ajan ilmiöitä pintaa syvemmmältä.

Sinä päivänä, kun laatujärjestelmät suostuvat tarkkailemaan myös kunnollisen palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien riittävyttä, lupaan ryhtyä niiden puolustajaksi.”

Jorma Sipilä, sosiaalipoliitikan ja sosiaalityön professori, Tampereen yliopisto

# Kaksi kolmannelta on sentään jotain!

”Emme rikastu pesemällä toistemme paitoja”, sanoi presidentti **Mauno Koivisto**. Ja tottahan hän puhui, tämä kansakunta ei ole todellakaan rikastunut tuottamalla palveluja – toisin kuin jotkut muut. Suomalaiset ovat aina uskoneet 1600-luvun merkantilistien tapaan, että maa rikastuu vain tavaraviennin avulla.

Niinpä Suomi eli metsästä ja metsätalous palveli kattavasti koko yhteiskuntaa. Se vaurastutti rannikkokaupunkeja, sisämaan teollisuuskeskuksia ja harvaan asutettuja takametsiä. Työn ja rahan leviäminen koko maahan varmisti metsätaloudelle laajan poliittisen tuen. Valtio toimi pitkälti metsäteollisuuden ehdoilla.

Pitkästä yhteisestä historiasta huolimatta Ruotsin ja Suomen teollistuminen suuntautui eri tavoin. Ruotsin valtava vaurastuminen 1900-luvulla perustui ennen muuta kykyyn myydä monenlaisia teollisuustuotteita ympäri maailman: puhelimia, autoja, jokoavaimia ja lypsykoneita. Suomi puolestaan vei teollisia puolivalmisteita: kakkosnelosta ja sanomalehtipaperia. Siinä puuhassa ei tarvinnut oppia ymmärtämään kuluttajia eikä keskustelemaan erilaisten ihmisten tarpeista.

Nokian ja metalliteollisuuden nousu ovat ylläpitäneet valtion erityistä rakkautta vientiteollisuutta kohtaan. Hyvä niin, kunhan valtion sydämeen mahtuisivat myös palvelut ja sen päähän niiden toimintatavan ymmärtäminen.

Tässä vaiheessa valtiovarainministeriö herää ja ilmoittaa minulle, ettette te sosiaalipoliitikot ole huomanneet Suomen muuttuneen. Eihän valtio

enää panosta ainoastaan tekniikan koulutuksen lisäämiseen ja teknisiin innovaatioihin, vaan TEKES rahoittaa myös liiketoiminnan kehittämistä. Pääkaupunkiseudun innovaatioyliopisto tulee nimenomaan liittämään toisiinsa tekniikan, kaupan ja muotoilun! Sitä paitsi valtiolliseen kehittämissuhteeseen on tuotu myös sosiaalisen innovaation käsite, vaikka onkin yhä epäselvää, tarkoitetaanko sillä lentokenttien turvajärjestelmiä vai ministeriöiden täydentämistä valtiosuhteilla.

Jos valtio antaa minulle vielä suunvuoron, kysyn: ”Entä se valtionhallinnon tuottavuusohjelma?” Eikö tämä kuningasajatus ole omaksunut nimenomaan teolliseen tavarantuotantoon kuuluvan ymmärryksen tuottavuudesta: palveluhenkilöstön vähentämistä, valvontahenkilöstön lisäämistä ja suoritteiden kyseenalaista mittaamista uskotellen, että palvelun laatu tässä vielä paranee? Eikö valtio ole vielä huomannut, että yksityinen sektori on jättänyt julkisen vallan tehtäväksi nimenomaan sellaiset sosiaali- ja koulutuspalvelut, joiden tuottavuutta ei voi nostaa laatua madaltamatta? Miksi tehtävien laajetessa hallintopalveluihin lisätään väkeä, mutta ihmisten palvelemisesta otetaan tekijöitä pois?

Valtion tapa vaatia lisää tuottavuutta palvelualoilla on merkinnyt ennen muuta julkisten palvelujen suhteellista supistumista. Kuntien valtiotulosuoksien leikkaamisen seurauksena Suomi ei enää edusta pohjoismaista mallia, jossa palvelut muodostavat huomattavan osan sosiaalimenosta. Käytännössä erityisen ahtaalle ovat joutuneet

ihmiset, joilla ei ole mahdollisuuksia käyttää muita kuin kunnallisia palveluja, siis esimerkiksi ne, joiden toimeentulo on kansaneläkkeen varassa.

Myös palvelujen tuottamisessa tapahtuu kehitystä joka vuosi, mutta taloustieteen valtavirran käyttämät tuottavuusindikaattorit eivät osaa sitä kuvata. Palveluiden on oltava yhä eriytyneempiä vastatakseen monimutkaistuneen yhteiskunnan kysyntään. Vaikuttavuuden muutos näkyy ennen muuta siinä, missä määrin entistä vaativampien asiakkaiden ja käyttäjien eriytyneet odotukset täytyvät.

Ei ole ihme, että valtio on alkanut vakavissaan huolestua palvelujen laadusta. Vastaukseksi on kehitetty uusia laatujärjestelmiä, jotka perustuvat toimintojen seurantaan ja niiden tarkastuskäytäntöjen osoittamiseen. Sinä päivänä, kun laatujärjestelmät suostuvat tarkkailemaan myös kunnollisen palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien riittävyttä, lupaan ryhtyä niiden puolustajaksi. Mutta niin kauan kuin laadusta puhuttaessa kielletään puhe resurssista, sanaa ”laatu” käytetään laaduttomasti.

Valtio hei, saanko edes kuvitella, että valtion tärkein soveltavan tutkimuksen rahoitusinstituutio TEKES (os. teknologian tutkimuskeskus) osoittaisi jonain päivänä palvelusektorille – josta saa toimeentulonsa 62 prosenttia suomalaisista – yhtä paljon huomiota kuin metsäklusterille? ●