

## TIIVISTELMÄ

<b>Tekijä:</b> Peltola Kristiina	
<b>Työn nimi:</b> Projektinhallintaprosessin suorituskykymittariston kehittäminen	
<b>Koulutusohjelma:</b> Tuotantotalous	
<b>Vuosi:</b> 2011	<b>Paikka:</b> Lahti
Diplomityö. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. 80 sivua, 23 kuvaa, 11 taulukkoa ja 5 liitettä <b>Tarkastaja:</b> Professori Hannu Rantanen	
<b>Hakusanat:</b> suorituskyvyn mittaaminen, tasapainotettu mittaristo, projektinhallintaprosessi, aineeton pääoma, menestystekijät, yrityksen strategia	
<p>Yritysten toimintaympäristöjen muuttuminen, organisaatioiden rajojen hämärtyminen ja aineettoman pääoman merkityksen korostuminen vaikeuttavat sekä onnistuneen strategian luontia, että sen toteuttamista. Strategisten mittausjärjestelmien avulla pyritään kehittämään ja varmistamaan strategian toteutuminen liiketoiminnassa. Parhaimmillaan hyvä mittaristo kertoo mitkä ovat yrityksen strategiset tavoitteet ja mihin yritys tulevaisuudessa haluaa panostaa.</p> <p>Suorituskyvyn mittaamisessa on perinteisesti keskitytty taloudellisiin mittareihin. Taloudelliset luvut ovat usein menneeseen viittaavia seuraustekijöitä, ei tulevaisuuteen katsovia mittareita. Tämän tutkimuksen tavoitteena oli projektiliiketoimintaa harjoittavan yrityksen projektinhallintaprosessin suorituskykymittariston kehittäminen. Tavoitteena oli rakentaa projektinhallintaprosessille tasapainoinen suorituskykymittaristo, joka ottaa huomioon myös aineettoman pääoman. Tutkimuksen tutkimusote oli toimintanalyttinen, jonka lisäksi tutkimus sisältää konstruktivisen ja kvalitatiivisen tutkimusotteen piirteitä.</p> <p>Tutkimuksen tuloksia arvioitaessa havaitaan, että valitut mittarit ovat kiinteästi sidoksissa projektinhallintaprosessin kriittisiin menestystekijöihin. Kriittiset menestystekijät puolestaan valittiin tunnistetuista menestystekijöistä, jotka määriteltiin yrityksen strategiaan ja visioon perustuen. Mittariston tasapainoisuus näkyy aineettoman ja aineellisen pääoman mittareiden välillä kattaen samalla tasapainon ennakoivien ja seurausmittareiden kesken. Haasteellisinta oli projektinhallintaprosessin aineettoman pääoman mittaaminen, jota ei aikaisemmin ole mitattu. Aineettoman pääoman mittaaminen tasapainoisen mittariston viitekehyksessä on mahdollista, mutta vaatii organisaation ymmärryksen miksi aineetonta pääomaa mitataan ja miten se vaikuttaa kokonaisvaltaiseen suorituskykyyn.</p>	

**ABSTRACT**

<b>Author:</b> Peltola Kristiina	
<b>Subject:</b> Developing the performance measurement for project management process	
<b>Department:</b> Industrial Management	
<b>Year:</b> 2011	<b>Place:</b> Lahti
Master of Science Thesis. Lappeenranta university of technology. 80 pages, 23 figures, 11 tables and 5 appendices <b>Supervisor:</b> Professor Hannu Rantanen	
<b>Keywords:</b> performance measurement, Balanced Scorecard, project management process, intangible assets, success factors, business strategy	
<p>Organisations are under constant change. Due to alteration of the operational environment, fading of the organisational limits and emphasising the importance of intangible assets it is more difficult to create and execute a successful strategy. With the help of strategic performance measurement systems it is ensured that the strategy can be implemented in the business operations. At its best, a relevant measurement system relates the strategic objectives and the goals where the organisation is investing in the future.</p> <p>Traditionally the performance measurement is focusing on the economical aspects. Economic indicators are often consequential and therefore referring to the past instead of future. The purpose of this case study was to develop a performance measurement system for a project management process. The aim was to build up a balanced measurement system that also takes into account the intangible assets of the project management process. The action-oriented research method was mainly used in the study. Also some aspects of the constructive and qualitative research approach were applied.</p> <p>The results of the study show that the selected measures are closely related to the critical success factors of the project management process. The critical success factors were selected from the recognised success factors based on the business strategy and vision. The balance of the performance measurement system can be seen from the relation of the intangible and tangible measures and also from the relation of the cause and effect measures. The most challenging part was to measure the intangible assets in the project management process since they were never measured before. Measuring the intangible assets in the frame of balanced measurement system is possible but requires the comprehension of personnel and management why it is measured and how it affects the overall performance measurement.</p>	