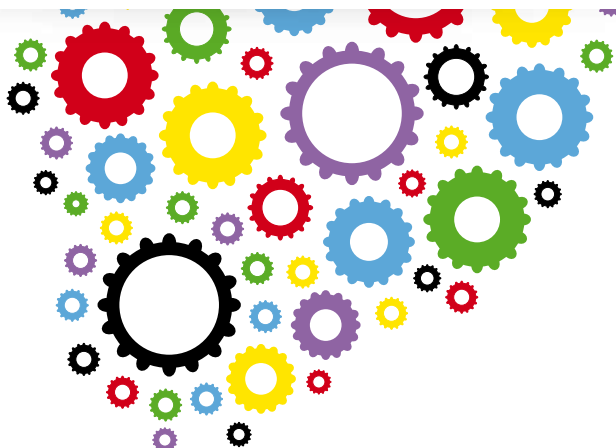


Tietohallintojen johtaminen Suomessa 2012



Tutkimusraportti 14.3.2012



Sisällysluettelo

1 JOHDANTO JA KESKEISET HAVAINNOT	3
1.1 Tutkimuksen tiedot	4
1.2 Yhteenveto	6
2 GOVERNANCE	7
2.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	7
2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle	8
2.3 Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon johtoryhmässä	9
2.4 Yritysten johdon kyky hahmottaa koko ICT:n toimintakenttää ja sitä, mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys	10
2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö yrityksen kehityskohteiden ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa	11
3 JOHTAMINEN	12
3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	12
3.2 ICT-alan ammattilaiset & ICT-toiminta ja sen johtaminen	13
3.3 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi	14
3.4 Yritysten valmiudet ja varautuminen tuntemattomia ongelmia varten aikataulujen ja budjettien suunnittelussa	15
3.5 ICT-prosessien määrittely	16
3.6 ICT-prosessien noudattaminen	17
4 MITTARIT	18
4.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille	18
4.2 Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen	19
4.3 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen	20
4.4 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastyytyväisyyteen	21
5 VIESTINTÄ	22
5.1 Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä	22
6 PROJEKTIT	23
6.1 Kehityshankkeiden projektointi	23
6.2 Tietohallintoprojektien asetetut aikataulut ja budjetit	24
6.3 Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta	25
6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resursointi	26
6.5 Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi	27
7 PALVELUT	28
7.1 ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti	28
8 KUSTANNUKSET	29
8.1 Tietohallinnon kustannusten hallinta	29
9 HANKINTATOIMI	30
9.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen	30
9.2 Pilvipalveluiden luotettavuus	31
10 TRENDIKYSYMYS - KULUTTAJISTUMINEN	32
10.1 Kuluttajistuminen ja BYOD (BringYourOwnDevice)	32

1 Johdanto ja keskeiset havainnot

Sofigaten ja Tietotekniikan liiton yhteistyössä toteuttama, valtakunnallinen Tietohallintojen johtaminen Suomessa -tutkimus on ensimmäinen alallaan. Tutkimus kartoittaa ja kokoaa yhteen organisaatioissa työskentelevien johtotason henkilöiden näkemyksiä siitä, miten he näkevät tietohallinnon roolin organisaatiossaan ja miten tietohallintoa ja sen eri toimintoja johdetaan.

Tutkimus pyrkii selvittämään tietohallinnon johtamisen tilaa Suomessa useasta eri näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettiin tietohallintojen ja liiketoiminnan yhteistyötä ja hallintotapoja, yleistä johtamista sekä toiminnan mittaamista.

Tämän lisäksi tutkimuksessa kartoitettiin monipuolisesti tietohallintojen viestinnän tilaa, hanke- ja projektihallinnan tavoitteellisuutta, jatkuvien palveluiden johtamista sekä ICT-kustannusten ja omaisuuden hallintaa.

Tutkimus on vuosittainen ja se toteutettiin nyt kolmannen kerran. Säännöllisen tutkimustoiminnan avulla päästään seuraamaan tietohallinnon johtamisen kehittymistä, kipupisteitä ja trendejä Suomessa.

Tutkimuksen keskeiset termit

ICT-toiminta, ICT-toiminnot = Tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvä organisaation ydin- tai liiketoimintaa tukeva toiminta tai toiminnot. Esimerkiksi tietojärjestelmän ylläpito luetaan ICT-toiminnaksi.

ICT-palvelut = Tieto- ja/tai viestintäteknologiaan liittyvä organisaation sisäinen palvelu. ICT-Palvelu voi sisältää esimerkiksi tietojärjestelmän ylläpidon ja kehittämisen.

Tietohallinto = Tietohallinto on organisaation toiminto, joka keskittyy organisaatiossa olevan tiedon tarkoituksenmukaiseen hallintaan, muun muassa ylläpitämällä ja kehittämällä tietojärjestelmiä, tietokantoja ja päätelaitteita organisaation vaatimusten mukaisesti.

Tutkimuksen keskeisimmät havainnot

Tutkimuksen merkittävin havainto on, että tietohallinnon hankkeiden systemaattinen seuranta suomalaisyrityksissä on vähentynyt vuodessa merkittävästi. Vuonna 2011 lähes puolet (47 %) yrityksistä ilmoitti seuraavansa hankkeiden onnistumista joka kerta, nyt vastaava luku oli alle kolmannes (28 %) Edellisen vuoden tuloksiin verraten voidaan todeta, että vuoden 2012 tutkimus tukee pääsääntöisesti aiempia havaintoja.

Yksi tutkimuksen keskeisistä havainnoista oli myös se, että liiketoimintajohdon ja tietohallinnon näkemykset siitä miten liiketoimintajohto ymmärtää ICT-toimintaa ovat menneet vuoden takaisesta selkeästi eri suuntiin. Liiketoimintajohto kokee ymmärtävänsä ICT:n toimintaa aiempaa paremmin, kun taas tietohallinto kokee että heidän toimintansa ymmärtäminen on huonontunut merkittävästi.

Kaikkien liiketoimintojen edustus yritysten tietohallinnon johtoryhmässä on yhä vajavaista. Vastanneista yli 500 hengen yrityksistä vain 2/3 ilmoitti, että heidän tietohallinnon johtoryhmässä on kaikki liiketoiminnot edustettuina.

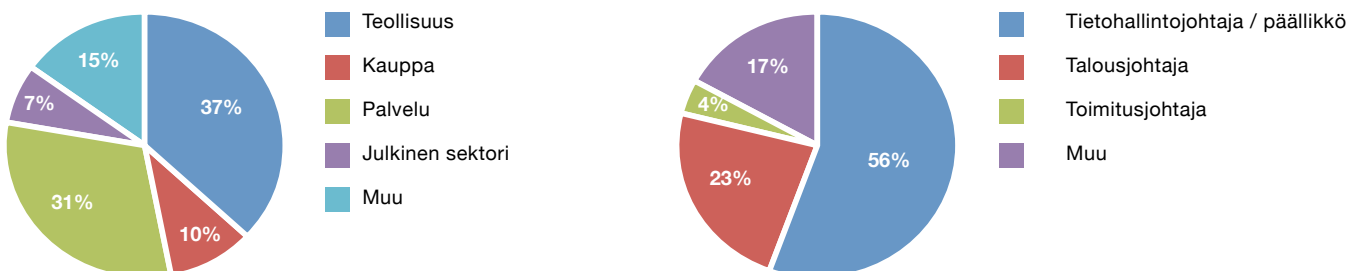
Tietohallintojen kustannusten hallinta yrityksissä on parantunut. Nyt jo lähes puolet (45 %) yrityksistä ilmoitti tietohallintojen kustannusten olevan kaikilta osin hallittuja. Vuonna 2011 vastaava luku oli 37 %

Tämänvuotisessa tutkimuksessa kartoitettiin ensi kertaa myös yritysten suhtautumista työntekijöiden omien päätelaitteiden käyttöön työssä. Valtaosa vastanneista (88 %) ilmoitti omien päätelaitteiden käytön olevan rajattua tai kiellettyä. Tutkimuksen mukaan, mitä suurempi yritys oli kyseessä, sitä kriittisempää suhtautuminen omien laitteiden käyttöön on.

1.1 Tutkimuksen tiedot

Tietohallintojen johtaminen Suomessa -tutkimus toteutettiin verkkokyselynä tammi-helmikuussa 2012. Osallistujille lähetettiin sähköpostitse linkki, joka ohjasi kyselylomakkeeseen Internetissä. Kohderyhmä poimittiin Suomen Asiakastiedon rekisteristä ja se kohdistettiin suomalaisten organisaatioiden tietohallinto- ja liiketoimintajohdon edustajille. Kysymyslomake koostui yhteensä 26 monivalintakysymyksestä. Kysymykset oli ryhmitelty yhdeksään eri aihepiiriin: 1) Governance 2) Johtaminen 3) Mittarit 4) Viestintä 5) Projektit 6) Palvelut, 7) Kustannukset, 8) Hankintatoimi ja 9) Trendikysymys - kuluttajistuminen. Lisäksi vastaajia pyydettiin määrittelemään yrityksen toimiala, oma asemansa yrityksessä, sekä yrityksen koko.

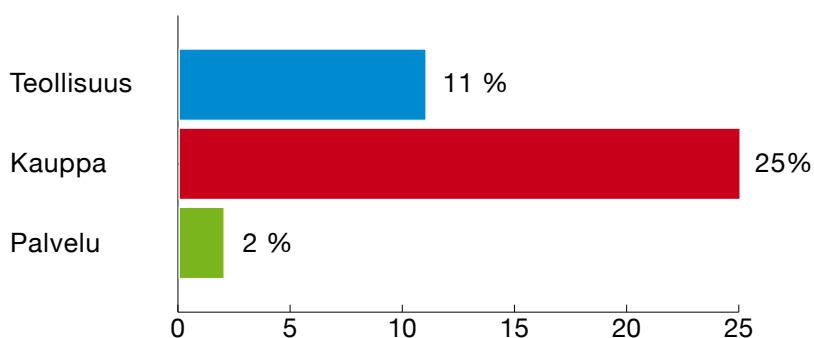
Tutkimuksen suunnittelusta, teknisestä toteutuksesta ja tutkimusraportista vastasivat yhdessä Tietotekniikan liitto ja Sofigate. Kyselyyn vastasi 125 henkilöä, jotka edustivat 117 erikokoista yritystä ja organisaatiota. Alla olevat ympyrädiagrammit havainnollistavat vastaajien jakautumisen toimialoittain sekä liiketoiminta- ja tietohallintojohdon edustajiin.



Tulosten edustavuus

Kyselyyn vastasi 125 henkilöä 117 organisaatiosta. Vastanneiden yritysten määrä on vähäinen Suomen yli 300 000 yritykseen nähden, mutta tutkimus suunnattiin suurimpiin yrityksiin ja työpaikkojen määrällä mitattuna tutkimuksessa mukana olevat yritykset edustavat karkeasti 10 % kaikista kohderyhmän yrityksistä. Näin ollen tulokset kuvaavat hyvin tietohallintokäytäntöjen levinneisyyttä ja tosiasiallista vaikuttavuutta.

Toimialoista erityisesti teollisuuden ja kaupan osalta tulos on hyvä vastanneiden edustamien työpaikkojen määrän suhteen, palvelualojen edustus on heikompi kuin viime vuonna:



Tutkimuksen tuloksia ja niiden luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava, että tulokset perustuvat vastaajien henkilökohtaisiin näkemyksiin, eivätkä ne siten välttämättä edusta organisaatioiden virallisia kantoja. Edellä esitetyt seikat huomioituna pidämme tutkimuksen tuloksia luotettavina.

1.2 Yhteenveto

Vuoden 2012 tulokset tukevat pääsääntöisesti edellisvuoden havaintoja, mutta muutamia asioita tuloksista nousi esiin.

Projektien onnistumisten seuranta yrityksissä on tippunut edellisvuodesta lähes 20 %. Alle kolmasosa (28 %) yrityksistä ilmoitti seuraavansa projektien onnistumista systemaattisesti, joka kerta kun vastaava luku vuosi sitten oli 46 %.

Liiketoimintajohto näkee ICT:n edellisvuoteen verrattuna yhä enemmän osana yrityksen operatiivista toimintaa kuin yritysstrategiaa.

Kaikkien liiketoimintojen edustus yritysten tietohallinnon johtoryhmässä on yhä vajavaista. Vastanneista yli 500 hengen yrityksistä vain 2/3 ilmoitti, että heidän tietohallinnon johtoryhmässä on kaikki liiketoiminnot edustettuina.

Edellisvuoteen verrattuna liiketoiminta kokee ymmärtävänsä ICT:n toimintaa paremmin, kun taas tietohallinto kokee että heidän toimintansa ymmärtäminen on huonontunut merkittävästi.

Edellisvuoden tuloksiin verrattuna yritykset varaavat nyt vähemmän ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten kun aikatauluja ja budjetteja suunnitellaan.

Projektien uudelleensuunnitteluun kuluu edelleen paljon resursseja. Joka kahdeksas yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin.

Kaiken kaikkiaan luottamus pilvipalveluiden tietoturvaan on laskenut hieman edellisvuodesta. Yli kolmannes vastaajista ei hanki pilvipalveluita liiketoimintakriittisiin järjestelmiin tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu edelleen epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan kuin liiketoimintaan.

Valtaosa vastanneista ilmoitti omien päätelaitteiden käytön olevan rajattua tai kiellettyä. Tutkimuksen mukaan, mitä suurempi yritys oli kyseessä, sitä kriittisempää suhtautuminen omien laitteiden käyttöön on.

Sofigate Oy
Jari Raappana

Tietotekniikan liitto
Robert Serèn

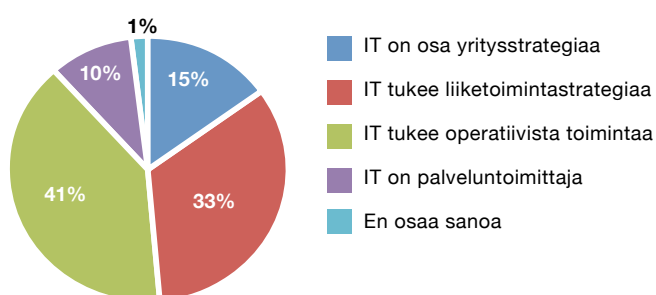
Helsingissä 14.3.2012

2 GOVERNANCE

2.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

Kysymys: Mikä seuraavista kuvaa parhaiten yrityksenne ja tietohallinnon välistä suhdetta?

1. IT on osa yritysstrategiaa
2. IT tukee yrityksen operatiivista toimintaa
3. IT tukee liiketoimintastrategiaa
4. IT tukee operatiivista toimintaa
5. En osaa sanoa



Tutkimuksessa selvitimme miten vastaajat näkevät tietohallinnon aseman yrityksessä sekä tietohallinnon ja yrityksen välisen suhteen.

Vuoden 2012 tulokset osoittavat, että tietohallinto nähdään edelleen pääsääntöisesti strategiaa tai operatiivista toimintaa tukevana toimintona. Suurissa yrityksissä tietohallinto nähtiin pääsääntöisesti liiketoimintastrategiaa tukevana funktiona (58 %), pienemmän yritykset näkivät tietohallinnon enemmän operatiivisen toiminnan tukijana. Toimialoista teollisuus näkee tietohallinnon vähemmän strategisena (41 %) ja enemmän operatiivisena toimijana.

Viime vuoden tuloksista poiketen, liiketoiminta näyttäisi näkevän ICT:n selkeästi enemmän osana yrityksen operatiivista toimintaa kuin yritysstrategiaa. Tänä vuonna vain 34 % vastaajista piti ICT:n roolia strategisena, kun viime vuonna vastaava luku oli 49 %.

	IT on osa yritysstrategiaa	IT tukee liiketoimintastrategiaa	IT tukee operatiivista toimintaa	IT on palveluntoimittaja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	13 %	21 %	47 %	16 %	3 %
Tietohallinto	17 %	39 %	38 %	6 %	0 %
Yhteensä	15 %	33 %	41 %	10 %	1 %

2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle

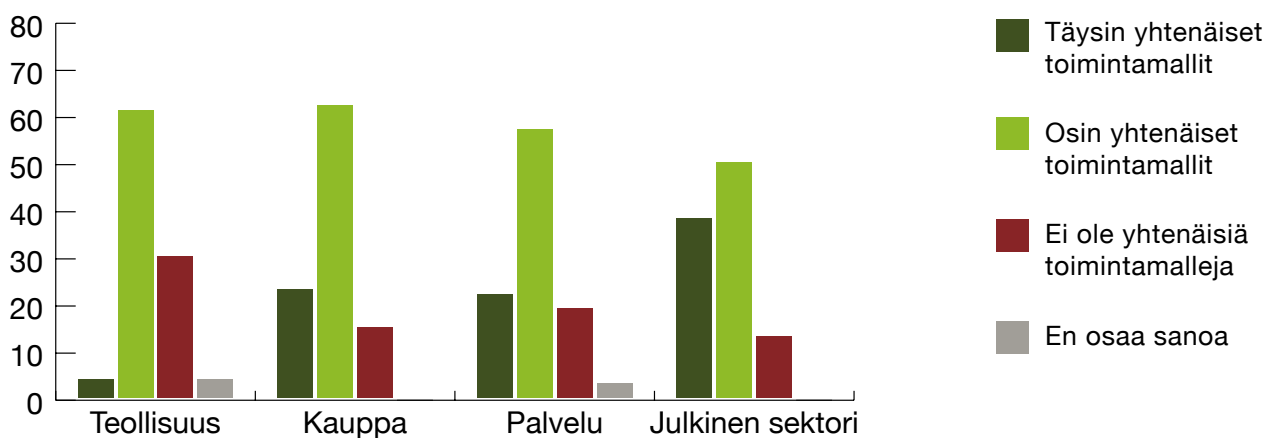
Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle?

1. Täysin yhtenäiset toimintamallit
2. Osin yhtenäiset toimintamallit
3. Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja
4. En osaa sanoa

	Täysin yhtenäiset toimintamallit	Osin yhtenäiset toimintamallit	Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja	En osaa sanoa
Teollisuus	4 %	61 %	31 %	4 %
Kauppa	23 %	62 %	15 %	0 %
Palvelu	21 %	57 %	19 %	3 %
Julkinen sektori	38 %	50 %	12 %	0 %
Yhteensä	15 %	61 %	21 %	3 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä olemassa toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle.

Tutkimustulosten perusteella täysin yhtenäiset toimintamallit ovat joka kuudennessa yrityksessä (15 %). Luku on hieman laskenut edellisvuodesta (20 %). Julkisella sektorilla toimintamallit ovat edelleen selkeästi yhteneväisimmät. Yli kolmannes julkisen sektorin organisaatiosta raportoi toimintamallien olevan täysin yhtenäiset.



2.3 Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon johtoryhmässä

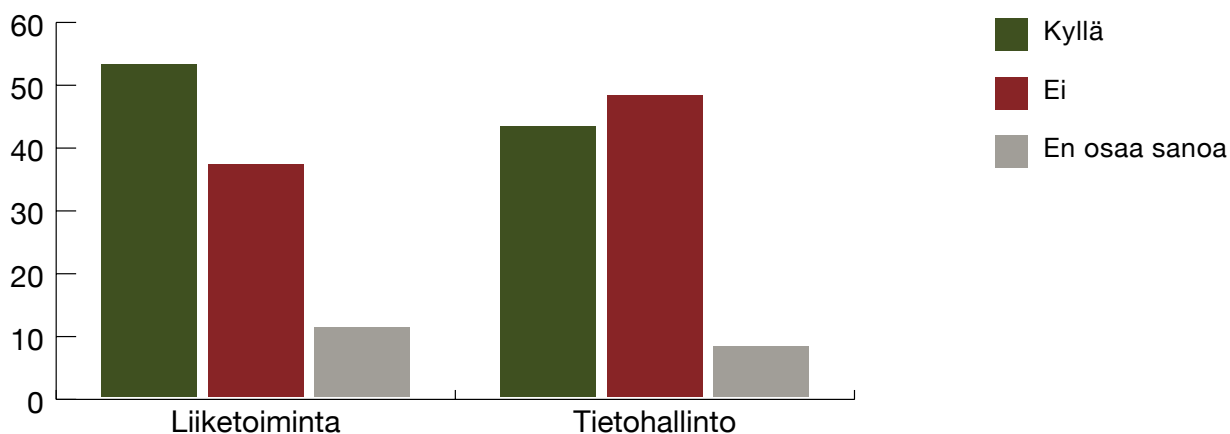
Kysymys: Ovatko yrityksenne kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna yrityksenne tietohallinnon johtoryhmässä?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	53 %	37 %	10 %
Tietohallinto	44 %	48 %	8 %
Yhteensä	47 %	43 %	10 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuina tietohallinnon johtoryhmässä.

Tutkimustulosten perusteella edustus ei ole muuttunut edellisvuodesta juuri ollenkaan. Yhä lähes joka toisesta johtoryhmästä puuttuu keskeisien liiketoimintojen edustus. Vain kahdessa kolmanneksessa yli 500 hengen organisaatioista tietohallinnon johtoryhmässä on kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuina.



2.4 Yritysten johdon kyky hahmottaa koko ICT:n toimintakenttää ja sitä, mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys

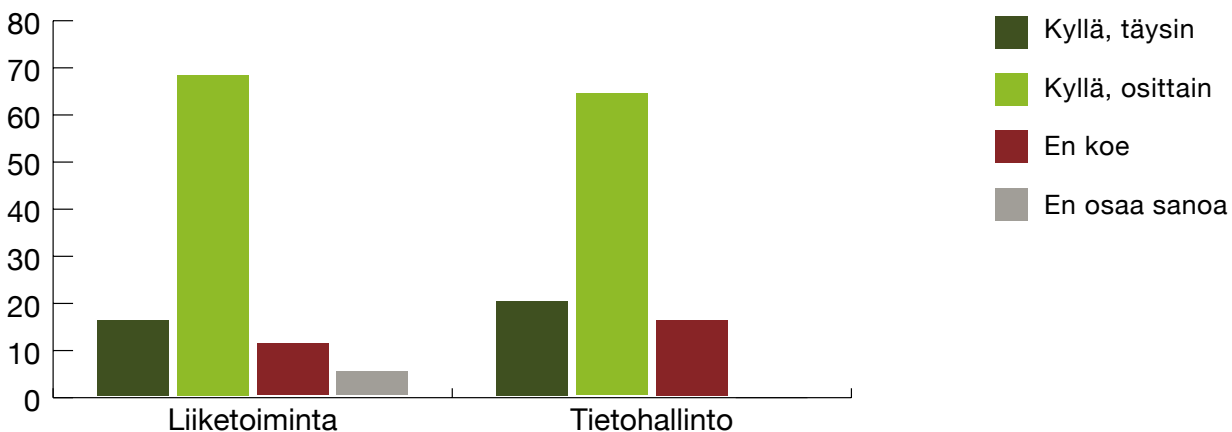
Kysymys: Koetteko, että yrityksenne johdon on haasteellista hahmottaa koko ICT:n toimintakenttää ja sitä, mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys?

1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. En koe
4. En osaa sanoa

	Kyllä, täysin	Kyllä, osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	16 %	68 %	11 %	5 %
Tietohallinto	20 %	64 %	16 %	0 %
Yhteensä	18 %	65 %	15 %	2 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksen johdon haasteellista ymmärtää ICT:n toimintakenttää ja miten sitä johdetaan.

Valtaosa vastaajista (83 %) koki, että tietohallinnon toimintaa on täysin tai osittain haasteellista hahmottaa. Liiketoimintajohto kokee tietävänsä mitä ICT tekee vain yhdessä kymmenestä yrityksestä (11 %). Edellisvuoteen verrattuna (28%) liiketoimintajohto kokee hahmottavansa ICT:n toimintaa aikaisempaa huonommin.



2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö yrityksen kehityskohteiden ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa

Kysymys: Kun yrityksenne kehityskohteita analysoidaan niin listaako yrityksenne tietohallinto yhdessä liiketoiminnan kanssa toiminnan keskeiset ongelmakohdat?

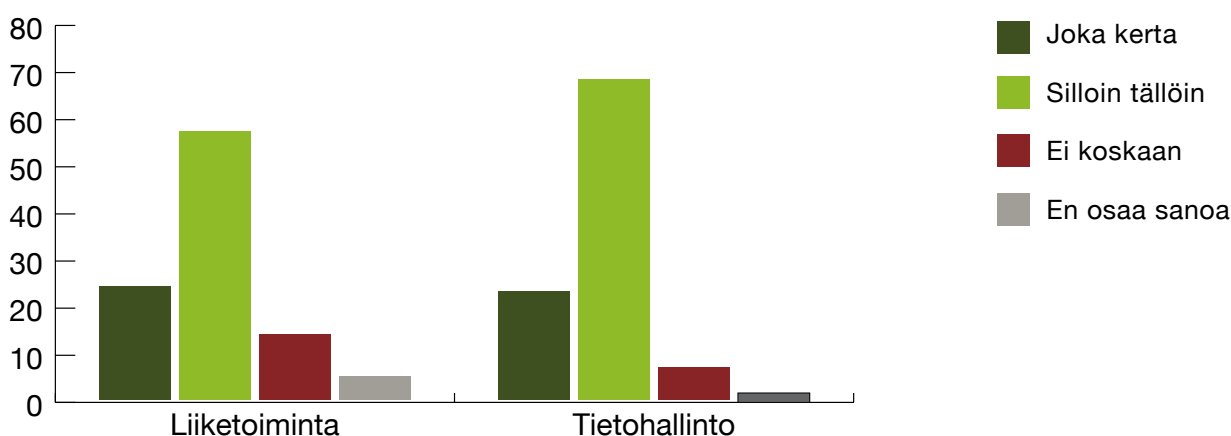
1. Joka kerta
2. Silloin tällöin
3. Ei koskaan
4. En osaa sanoa

	Joka kerta	Silloin tällöin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	24 %	57 %	14 %	5 %
Tietohallinto	23 %	68 %	7 %	2 %
Yhteensä	23 %	65 %	9 %	3 %

Tutkimuksessa selvitimme miten hyvin liiketoiminnot ja tietohallinto tekevät yhteistyötä kehityskohteita analysoidessa.

Tietohallinto ja liiketoiminnot tekevät säännöllistä yhteistyötä liiketoiminnan kehittämisessä neljäsosassa yrityksistä (23 %).

Edellisvuoteen verrattuna liiketoiminta kokee yhteistyötä tehtävän nyt vähemmän kuin aikaisemmin (vuonna 2011 vain 3 % koki, ettei kehityskohteita listata koskaan yhdessä).



3 JOHTAMINEN

3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

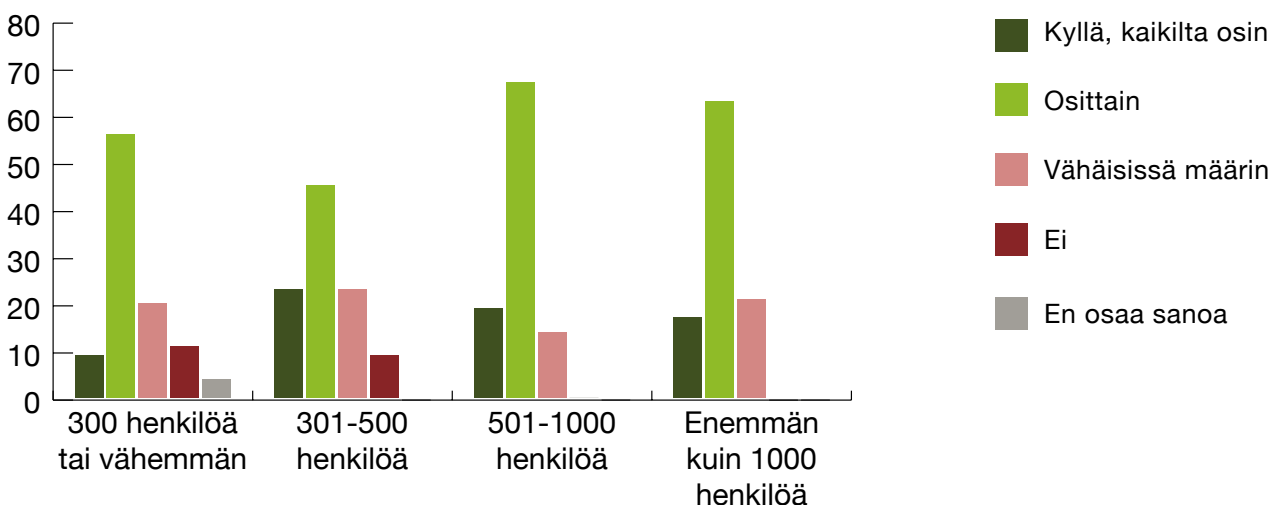
Kysymys: Onko yrityksenne tietohallinnolle asetettu selkeät toiminnalliset vaatimukset, joiden toteutumista pystytään luotettavasti seuraamaan?

1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Vähäisissä määrin
4. Ei
5. En osaa sanoa

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Vähäisissä määrin	Ei	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	12 %	55 %	19 %	10 %	4 %
301-500 henkilöä	23 %	45 %	23 %	9 %	0 %
501-1000 henkilöä	19 %	67 %	14 %	0 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	17 %	62 %	21 %	0 %	0 %
Yhteensä	16 %	57 %	19 %	6 %	2 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yritysten tietohallinnolle asetettu selkeät toiminnalliset vaatimukset, joiden toteutumista pystytään luotettavasti seuraamaan.

Vaatimukset ja tavoitteet on määritelty kaikilta osin joka kuudennessa (16 %) yrityksessä. Valtaosassa yrityksistä (57 %) toiminnalliset vaatimukset ja niiden luotettava seuraaminen toteutuvat vain osittain. Joka neljännessä (25 %) yrityksessä toiminnallisia vaatimuksia ja niiden seuranta on joko vähäisissä määrin tai ei lainkaan.



3.2 ICT-alan ammattilaiset & ICT-toiminta ja sen johtaminen

Kysymys: Koetteko, että ICT-alan ammattilaiset esittävät ICT-toiminnan ja sen johtamisen tarpeettoman salaperäisenä, monimutkaisena ja suurta alan yksityiskohtien tuntemusta vaativana asiana?

1. Koen täysin
2. Koen osittain
3. En koe
4. En osaa sanoa

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Teollisuus	8 %	54 %	34 %	4 %
Kauppa	0 %	86 %	14 %	0 %
Palvelu	4 %	63 %	33 %	0 %
Julkinen sektori	0 %	50 %	50 %	0 %
Yhteensä	4 %	60 %	35 %	1 %

Halusimme selvittää miten tietohallinnon edustajat kertovat toiminnastaan ja kokeeko liiketoiminta ICT-toiminnan hahmottamisen vaikeaksi.

Yli puolet vastaajista (64 %) kokee ICT-alan ammattilaisten esittävän ICT-toiminnan täysin tai osittain salaperäisenä ja monimutkaisena. Julkisella sektorilla ICT-toiminta ja sen johtaminen tulee edellisvuoden tulosten tapaan parhaiten ymmärretyksi (50 %).

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	5 %	50 %	42 %	3 %
Tietohallinto	3 %	71 %	26 %	0 %
Yhteensä	4 %	60 %	35 %	1 %

Liiketoimintajohdosta lähes puolet (42 %) kokee, että ICT-toiminta ei ole tarpeettoman salaperäistä tai monimutkaista. Tietohallintojohdosta 26 % koki, että heidän toimintaansa ymmärretään. Edellisvuoteen verrattuna liiketoiminta kokee ymmärtävänsä ICT:n toimintaa paremmin (33 % → 42 %), kun taas tietohallinto kokee että heidän toimintansa ymmärtäminen on huonontunut merkittävästi (42 % → 26 %).

3.3 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.

Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi?

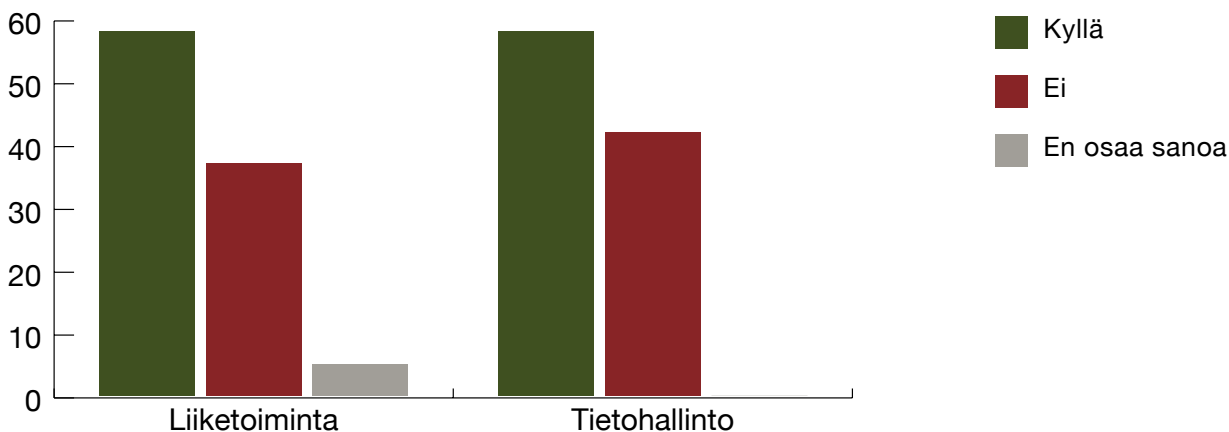
1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	58 %	37 %	5 %
Tietohallinto	58 %	42 %	0 %
Yhteensä	58 %	40 %	2 %

Selvitimme miten hyvin yrityksissä on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun.

Hieman yli puolessa yrityksistä (58 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Luku on edelleen noussut hieman viime vuodesta.

Palvelualoilla (68 %) sekä julkishallinnossa (63 %) on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun paremmin kuin teollisuuden (49 %) tai kaupan (46 %) alalla.



3.4 Yritysten valmiudet ja varautuminen tuntemattomia ongelmia varten aikataulujen ja budjettien suunnittelussa

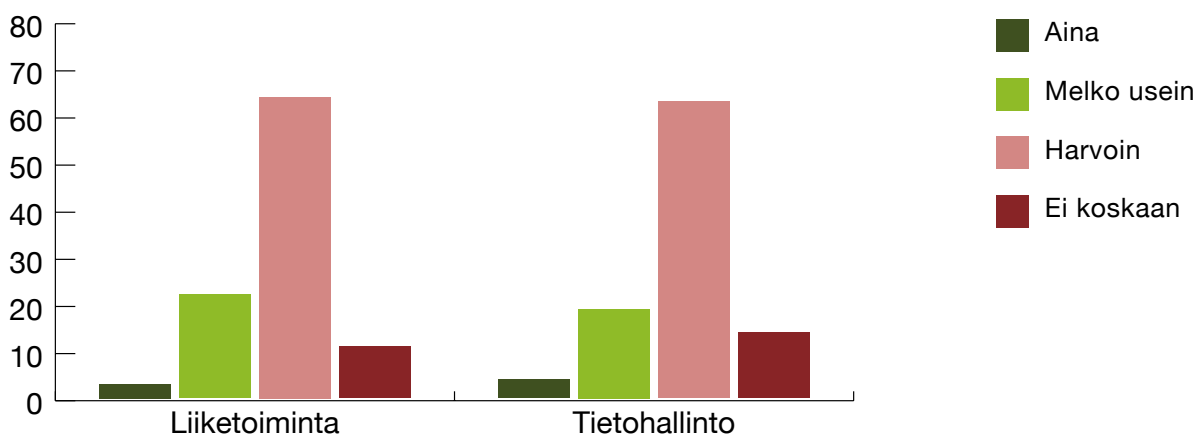
Kysymys: Kuinka usein yrityksessänne varataan aikataulujen ja budjettien suunnittelussa ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten?

1. Aina
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaan

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan
Liiketoiminta	3 %	22 %	64 %	11 %
Tietohallinto	4 %	19 %	63 %	14 %
Yhteensä	3 %	20 %	64 %	13 %

Selvitimme onko yrityksissä varattu aikataulujen ja budjetin suunnittelussa ns. ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten.

Valtaosa yrityksistä (77 %) varaa harvoin tai ei koskaan ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten kun aikatauluja ja budjetteja suunnitellaan. Edellisvuoden tuloksiin verrattuna yritykset varaavat nyt vähemmän ”vapaata tilaa”. Tämän vuoden tutkimuksen tulokset vastaavat vuoden 2010 tuloksia, jolloin 76 % yrityksistä varasi harvoin tai ei koskaan ”vapaata tilaa”, vuonna 2011 vastaava luku oli 64 %.



3.5 ICT-prosessien määrittely

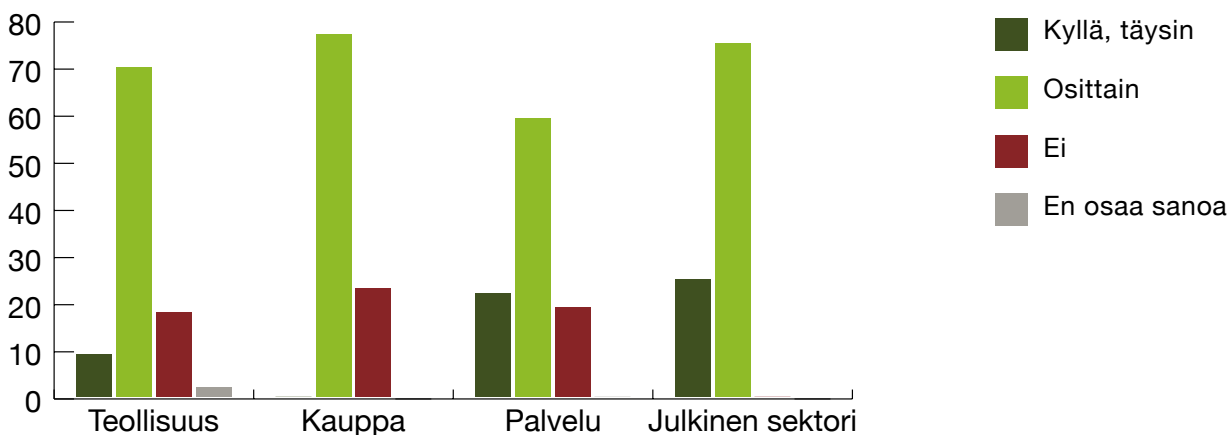
Kysymys: Onko yrityksenne ICT-prosessit selkeästi määritelty?

1. Kyllä, täysin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	9 %	70 %	18 %	3 %
Kauppa	0 %	77 %	23 %	0 %
Palvelu	22 %	59 %	19 %	0 %
Julkinen sektori	25 %	75 %	0 %	0 %
Yhteensä	14 %	68 %	17 %	1 %

Halusimme selvittää kuinka selkeästi ICT-prosessit on määritelty.

ICT-prosessit on täysin määritelty noin joka seitsemännessä yrityksessä (14 %). Valtaosa yrityksistä (68 %) on määritellyt ICT-prosessit osittain. Teollisuudessa sekä kaupan ja palveluiden alalla noin joka viides yritys ei ollut määritellyt ICT-prosesseja. Pienemmissä, alle 500 henkilön yrityksissä, prosessit olivat harvemmin määritellyt kuin suuremmissa yrityksissä.



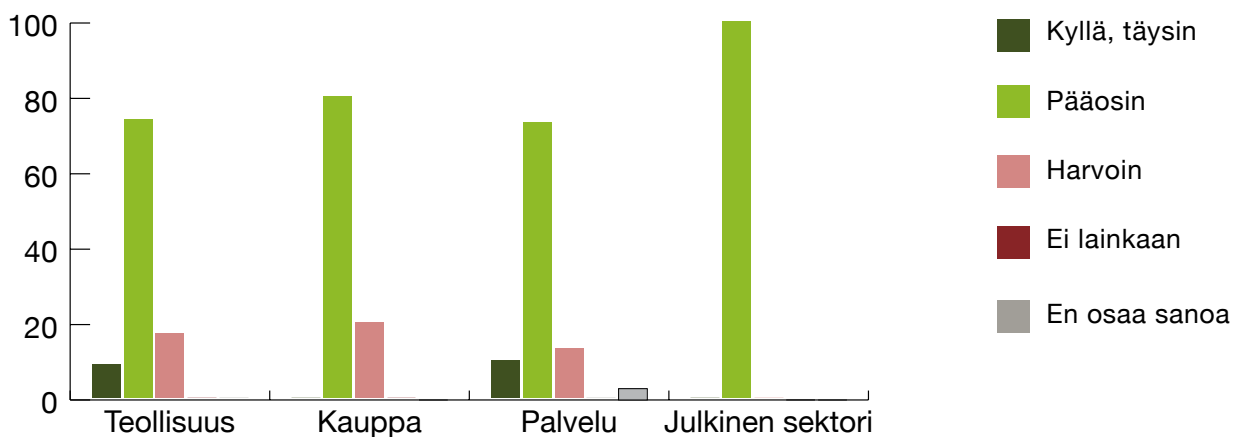
3.6 ICT-prosessien noudattaminen

Kysymys: Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä?

1. Kyllä, täysin
2. Pääosin
3. Harvoin
4. Ei lainkaan
5. En osaa sanoa

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	9 %	74 %	17 %	0 %	0 %
Kauppa	0 %	80 %	20 %	0 %	0 %
Palvelu	10 %	74 %	13 %	0 %	3 %
Julkinen sektori	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Yhteensä	7 %	78 %	14 %	0 %	1 %

Niistä edellisen kysymyksen yrityksistä, joissa prosessit on määritelty täysin tai osittain, vain 7 % noudattaa määriteltyjä prosesseja täysin. Tämä tutkimustulos vahvistaa kahden edellisen vuoden havaintoja.



4 MITTARIT

4.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille

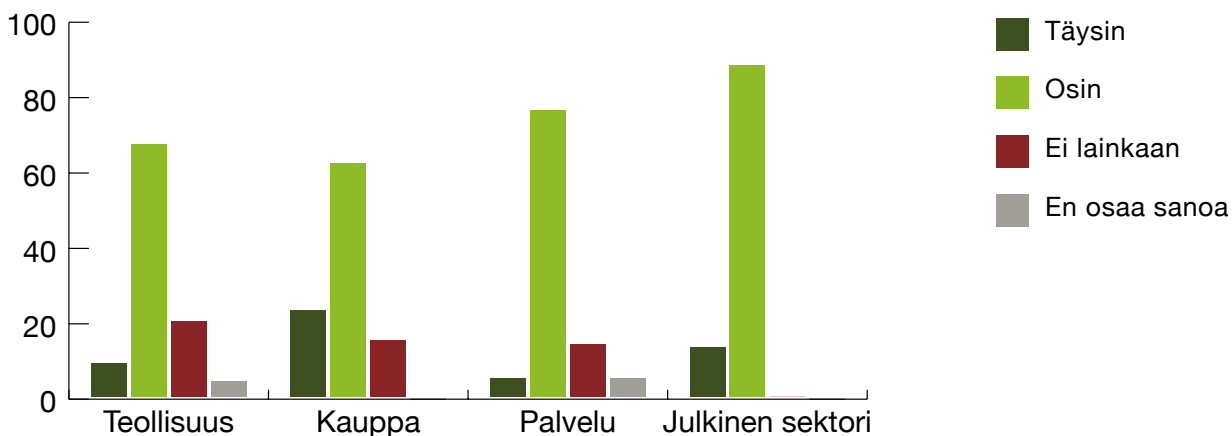
Kysymys: Miten hyvin tietohallintopalvelut liiketoiminnalle ja käyttäjille ovat tuotteistetut?

1. Täysin
2. Osin
3. Ei lainkaan
4. En osaa sanoa

	Täysin	Osin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	9 %	67 %	20 %	4 %
Kauppa	23 %	62 %	15 %	0 %
Palvelu	5 %	76 %	14 %	5 %
Julkinen sektori	12 %	88 %	0 %	0 %
Yhteensä	9 %	74 %	14 %	3 %

Halusimme selvittää miten hyvin tietohallinnon palvelut ovat tuotteistettu.

Vain joka kymmenes (9 %) yritys on tuotteistanut tietohallintopalvelunsa täysin. Yritykset ovat tuotteistaneet tietohallintopalveluja selkeästi enemmän verrattuna edellisvuoteen, jolloin vielä 26 % ei ollut tuotteistanut palveluja lainkaan.



4.2 Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen

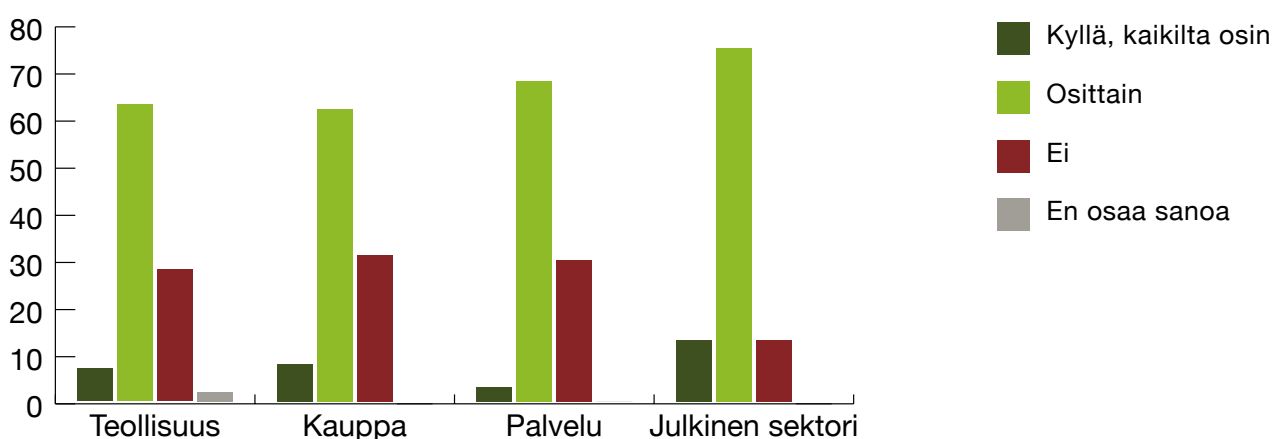
Kysymys: Onko yrityksenne tietohallinnon toimivuus mitattavissa luotettavilla, toistettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla?

1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	7 %	63 %	28 %	2 %
Kauppa	8 %	61 %	31 %	0 %
Palvelu	3 %	67 %	30 %	0 %
Julkinen sektori	12 %	75 %	13 %	0 %
Yhteensä	6 %	65 %	28 %	1 %

Selvitimme onko yrityksen tietohallinnon toiminta mitattavissa luotettavilla mittareilla.

Yli neljänneksellä yrityksistä (28 %) ei ole käytössä luotettavia tietohallinnon toimivuuden mittareita. Vain 6 % vastanneista mittasi kaikilta osin tietohallinnon toimintaa luotettavilla, toistettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla.



4.3 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen

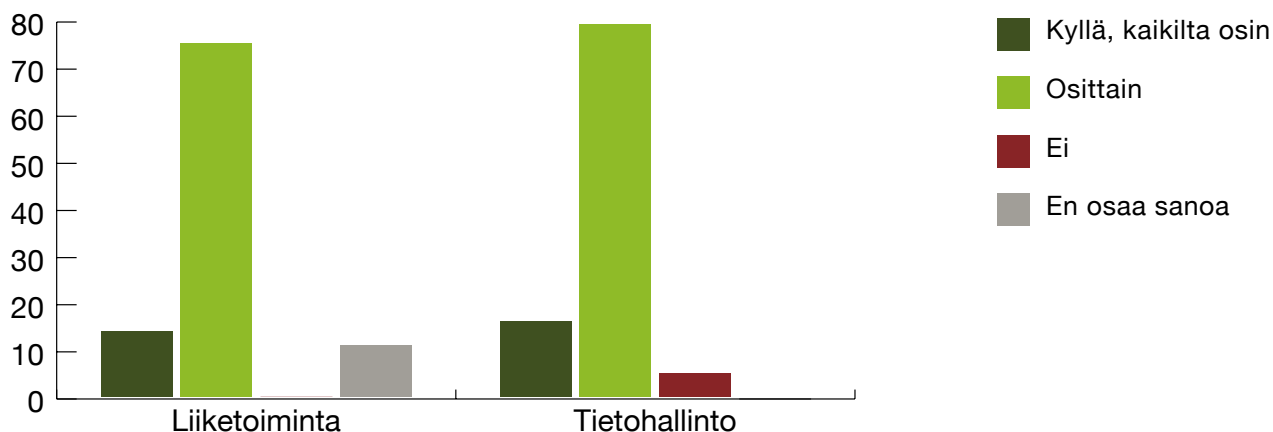
Kysymys: Pystytäänkö yrityksenne tietohallintoa ohjaamaan ja kehittämään edellä mainittujen mittareiden pohjalta?

1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	14 %	75 %	0 %	11 %
Tietohallinto	16 %	79 %	5 %	0 %
Yhteensä	15 %	78 %	3 %	4 %

Kun edellisen kysymyksen vastauksista on poistettu ne yritykset, joissa mittareita ei ole, pääosa vastaajista (78 %) oli edelleen sitä mieltä, että tietohallintoa voidaan kehittää nykyisten mittarien pohjalta vain osittain.

Edellisvuoteen verrattuna, liiketoiminta näki mittareiden avulla ohjaamisen ja kehittämisen positiivisemmin (vuoden 2011 tulokset: kaikilta osin 2 %).



4.4 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastyytyväisyyteen

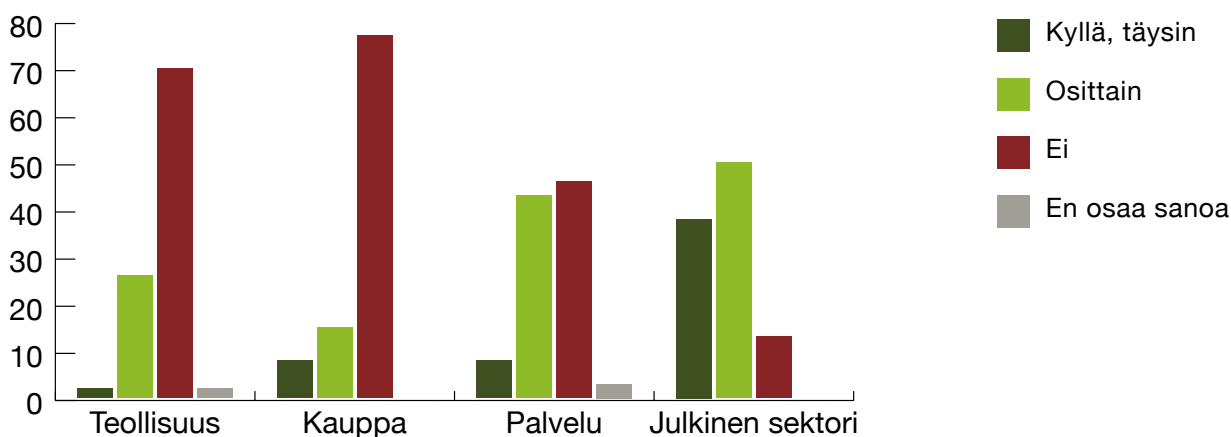
Kysymys: Mitataanko yrityksenne tietohallinnon osuutta koko yrityksen asiakastyytyväisyyteen?

1. Kyllä, täysin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	2 %	26 %	70 %	2 %
Kauppa	8 %	15 %	77 %	0 %
Palvelu	8 %	43 %	46 %	3 %
Julkinen sektori	37 %	50 %	13 %	0 %
Yhteensä	8 %	31 %	59 %	2 %

Halusimme selvittää kuinka usein tietohallinnon toiminnan osuutta koko yrityksen asiakastyytyväisyyteen mitataan.

59 % kaikista vastaajista ilmoitti, että tietohallinnon osuutta asiakastyytyväisyyteen ei mitata. Julkisella sektorilla ja palvelualalla tietohallinnon osuutta asiakastyytyväisyyteen mitattiin useimmin. Tulokset eivät ole muuttuneet edellisvuodesta.



5 VIESTINTÄ

5.1 Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä

Kysymys: Onko kommunikaatio yrityksenne liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä avointa, suoraa ja molemmin puolin ymmärrettävää?

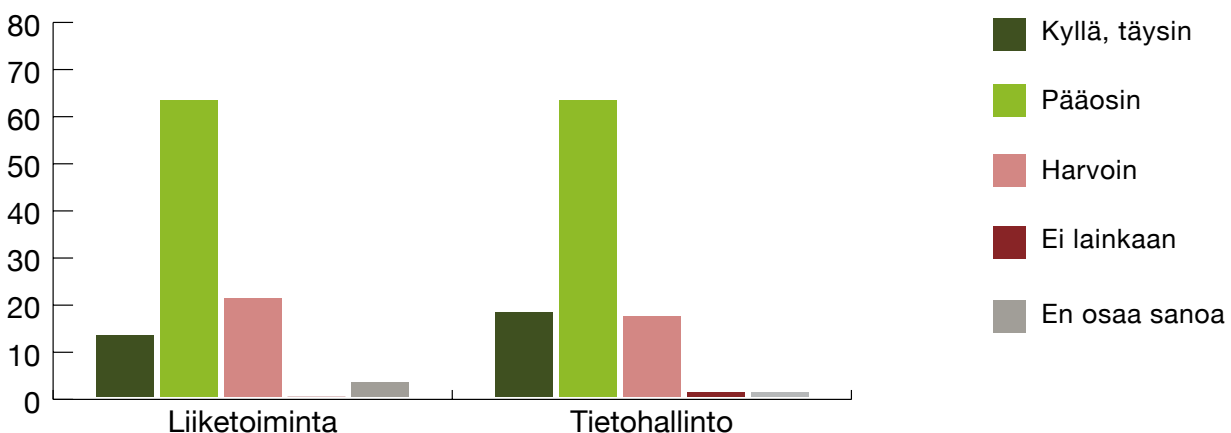
1. Kyllä, täysin
2. Pääosin
3. Harvoin
4. Ei lainkaan
5. En osaa sanoa

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	13 %	63 %	21 %	0 %	3 %
Tietohallinto	18 %	63 %	17 %	1 %	1 %
Yhteensä	16 %	64 %	17 %	1 %	2 %

Halusimme selvittää miten hyvin kommunikointi toimii tietohallinnon ja liiketoimintojen välillä.

Vastaajista 17 % kertoi, että kommunikaatio on harvoin avointa, suoraa, ja molemmin puolin ymmärrettävää. Luku on selkeästi noussut viimevuoden vastauksista, joiden mukaan 9 % vastaajista totesi kommunikoinnin olevan harvoin ymmärrettävää.

Täysin tyydyttävää kommunikointi on vain joka kuudennessa (16 %) yrityksistä.



6 PROJEKTIT

6.1 Kehityshankkeiden projektointi

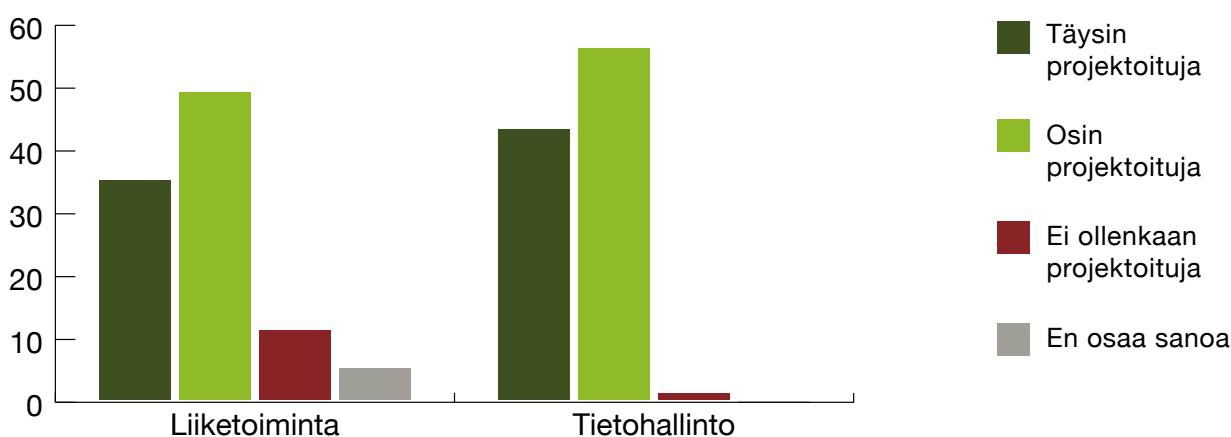
Kysymys: Ovatko yrityksenne kehityshankkeet projektoituja (eli kehityshankkeilla on tavoite, omistaja, budjetti ja aikataulu)?

1. Täysin projektoituja
2. Osin projektoituja
3. Ei ollenkaan projektoituja
4. En osaa sanoa

	Täysin projektoituja	Osin projektoituja	Ei ollenkaan projektoituja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	35 %	49 %	11 %	5 %
Tietohallinto	43 %	56 %	1 %	0 %
Yhteensä	40 %	54 %	4 %	2 %

Halusimme selvittää ovatko yritysten kehityshankkeet projektoituja.

Kehityshankkeet ovat projektoitu täysin vajaassa puolessa yrityksistä (40 %). Alle 300 henkeä työllistävissä yrityksissä kehityshankkeet projektoidaan edelleen selkeästi harvemmin. 33 % pienistä yrityksistä projektoi kehityshankkeet aina ja 7 % pienistä yrityksistä ei projektoi kehityshankkeita koskaan.



6.2 Tietohallintoprojektien asetetut aikataulut ja budjetit

Kysymys: Kuinka usein yrityksenne tietohallintoprojektit pysyvät niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa?

1. Joka kerta
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaan
5. En osaa sanoa

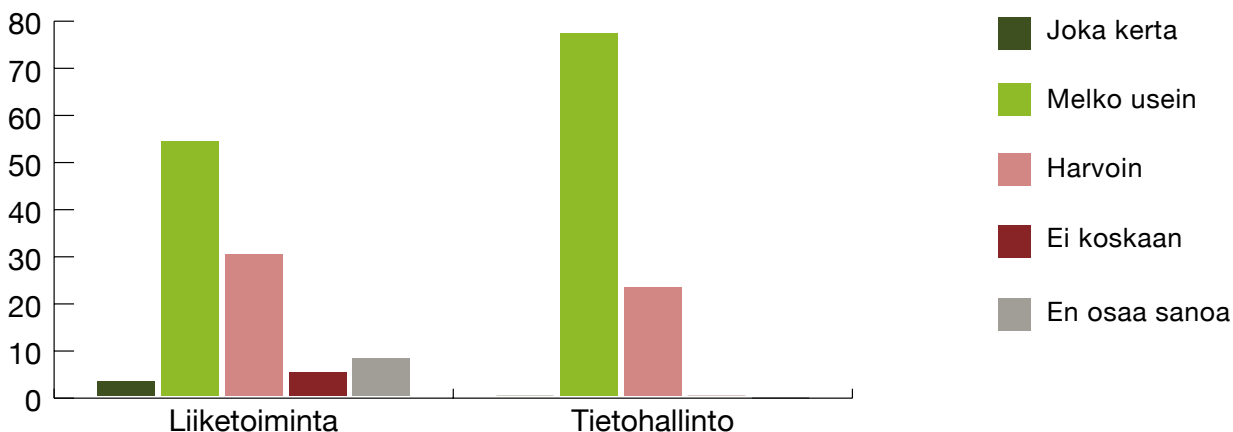
	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	3 %	54 %	30 %	5 %	8 %
Tietohallinto	0 %	77 %	23 %	0 %	0 %
Yhteensä	1 %	71 %	24 %	2 %	2 %

Halusimme tietää miten usein projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa.

Vastaajista 26 % ilmoitti, että tietohallintoprojektit pysyvät harvoin tai ei koskaan niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa. Kaupan alalla tietohallintoprojektit pysyvät keskimääräistä harvemmin (46 %) aikataulussaan ja budjetissaan.

Vuoden 2011 tutkimustuloksiin (Melko usein 67 %, harvoin 25 %) verrattaessa, näyttäisi että tietohallintoprojekteja johdetaan aiempaa hieman paremmin.

71 % yrityksistä on sitä mieltä, että projektit pysyvät aikataulussaan ja budjetissaan melko usein.



6.3 Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta

Kysymys: Seurataanko yrityksessänne hankkeiden onnistumista?

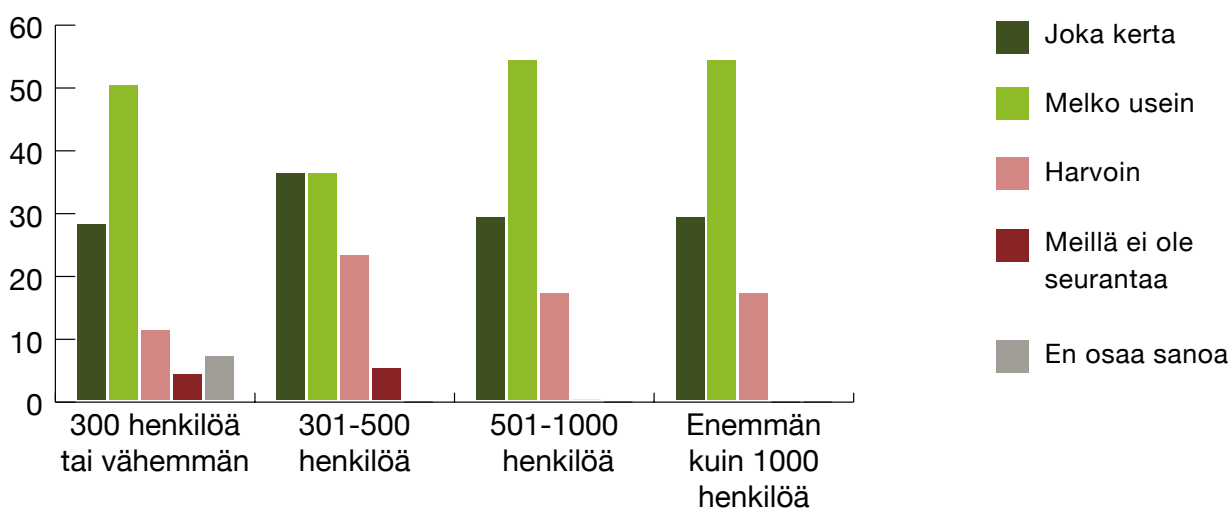
1. Joka kerta
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Meillä ei ole seurantaa
5. En osaa sanoa

	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Meillä ei ole seurantaa	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	28 %	50 %	11 %	4 %	7 %
301-500 henkilöä	36 %	36 %	23 %	5 %	0 %
501-1000 henkilöä	19 %	57 %	24 %	0 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	29 %	54 %	17 %	0 %	0 %
Yhteensä	28 %	50 %	16 %	3 %	3 %

Halusimme selvittää kuinka yleistä yrityksissä on hankkeiden onnistumisen seuranta.

Alle kolmasosa (28 %) yrityksistä seuraa projektien onnistumista joka kerta säännöllisesti. Vajaassa viidenneksessä (19 %) yrityksistä hankkeiden onnistumista seurataan joko harvoin tai ei koskaan.

Hankkeiden onnistumista seurataan selkeästi vähemmän aktiivisesti kuin edellisvuonna, jolloin 47 % kaikista yrityksistä ilmoitti seuraavansa onnistumista joka kerta.



6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resursointi

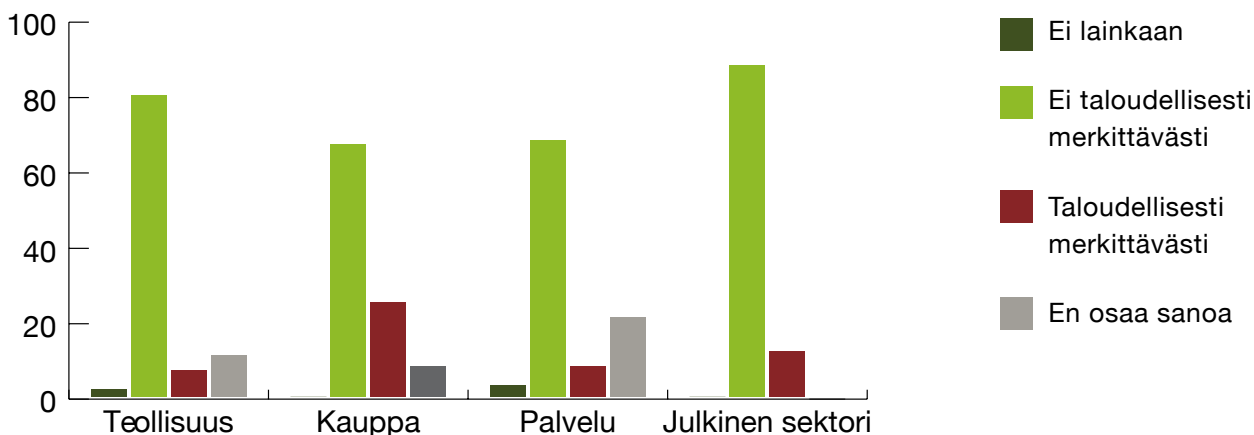
Kysymys: Kuinka paljon yrityksenne joutuu käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun, koska niiden alkuperäinen aikataulu/suunnitelma ei toteutunut?

1. Ei lainkaan
2. Ei taloudellisesti merkittävästi
3. Taloudellisesti merkittävästi
4. En osaa sanoa

	Ei lainkaan	Ei taloudellisesti merkittävästi	Taloudellisesti merkittävästi	En osaa sanoa
Teollisuus	2 %	80 %	7 %	11 %
Kauppa	0 %	67 %	25 %	8 %
Palvelu	3 %	68 %	8 %	21 %
Julkinen sektori	0 %	88 %	12 %	0 %
Yhteensä	2 %	74 %	13 %	11 %

Halusimme selvittää kuinka paljon yritykset joutuvat käyttämään taloudellisia resursseja projektien uudelleensuunnitteluun.

Lähes kaikki vastaajat (87 %) ovat joutuneet käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun. Joka kahdeksas (13 %) yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin. Edellisvuoden tuloksiin verrattuna tilanne ei ole muuttunut.



6.5 Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

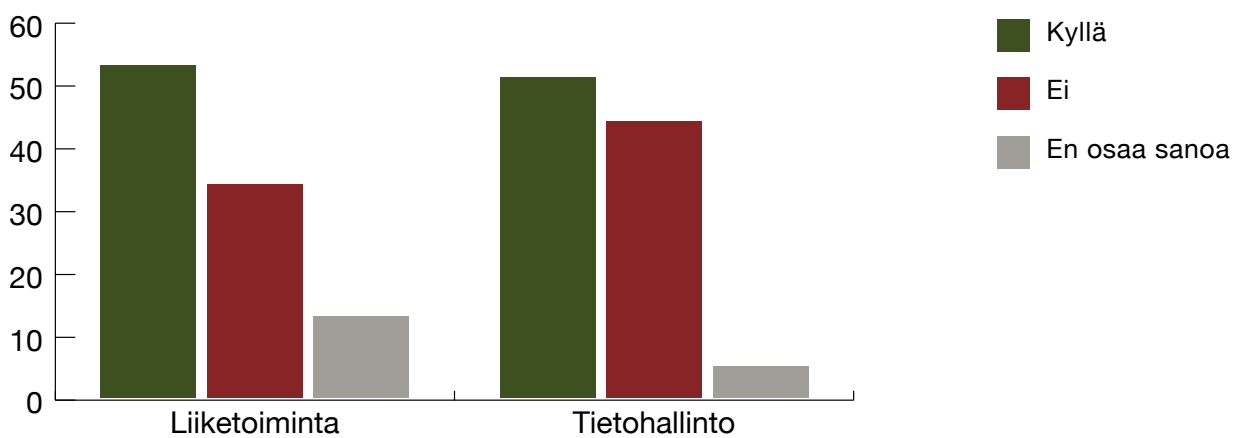
Kysymys: Onko yrityksessänne suunnitelma jatkuvien ICT-palveluiden laadunvarmistamiseksi?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	53 %	34 %	13 %
Tietohallinto	51 %	44 %	5 %
Yhteensä	51 %	42 %	7 %

Selvitimme miten suurella osalla yrityksistä on suunnitelma jatkuvien ICT-toimintojen laadunvarmistukselle.

Tutkimuksen mukaan reilulla kolmasosalla (42 %) vastanneista yrityksistä ei ole olemassa suunnitelmaa ICT-palveluiden laadunvarmistukseen. Tulosten mukaan tilanne ei ole muuttunut edellisvuoteen nähden.



7 PALVELUT

7.1 ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti

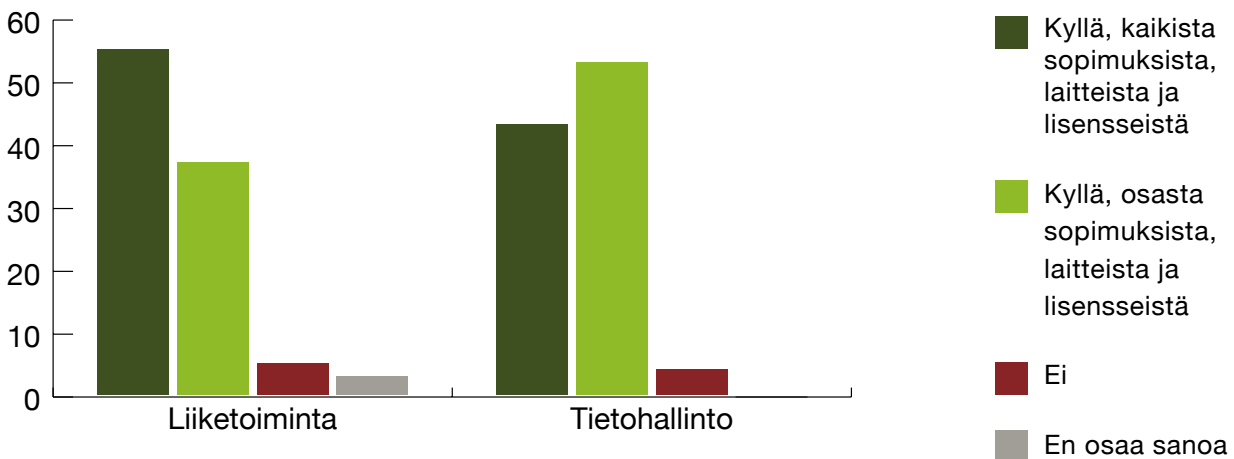
Kysymys: Onko yrityksellänne rekisterit ICT-sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä?

1. Kyllä, kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä
2. Kyllä, osasta sopimuksista, laitteista ja lisensseistä
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä, kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Kyllä, osasta sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	55 %	37 %	5 %	3 %
Tietohallinto	43 %	53 %	4 %	0 %
Yhteensä	48 %	47 %	4 %	1 %

Selvitimme miten hyvin yritykset ovat huolehtineet omaisuutensa kirjaamisesta.

48 % yrityksistä vastasi, että kaikista sopimuksista, -laitteista ja lisensseistä on rekisteri. Liiketoiminnan ja tietohallinnon näkemykset ICT-omaisuudenhallinnasta ovat edellisvuotta lähempänä toisiaan.



8 KUSTANNUKSET

8.1 Tietohallinnon kustannusten hallinta

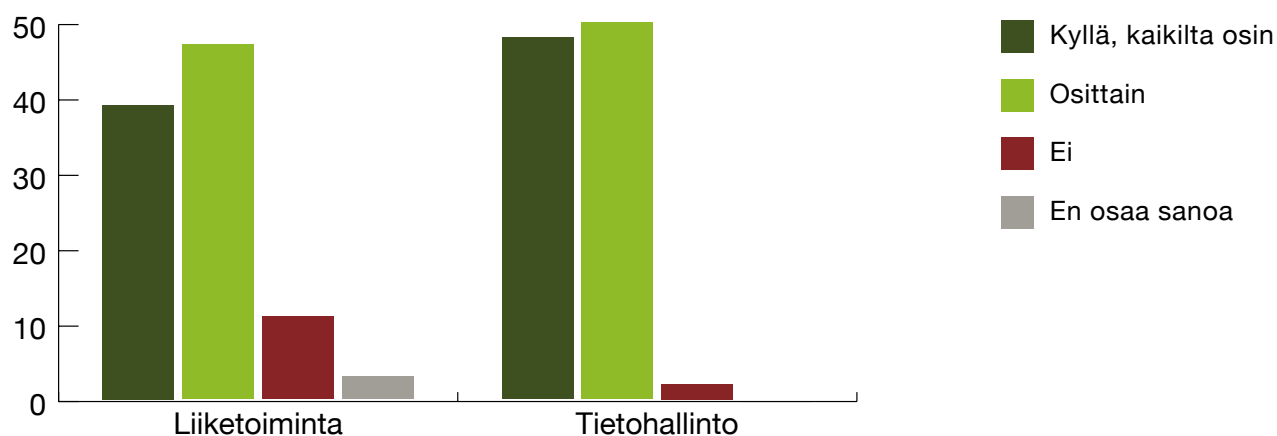
Kysymys: Onko yrityksessänne huolehdittu, että tietohallinnon kustannukset ovat hallittuja ja ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi?

1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	39 %	47 %	11 %	3 %
Tietohallinto	48 %	50 %	2 %	0 %
Yhteensä	45 %	49 %	5 %	1 %

Halusimme selvittää onko tietohallinnon kustannukset hallittuja sekä kohdennettu oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi.

Lähes puolet (45 %) yrityksistä ilmoitti tietohallinnon kustannusten olevan kaikilta osin hallittuja ja että ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi. Edellisvuoteen verrattuna tietohallinnon kustannukset ovat nyt paremmin hallittuja (37 % → 45 %).



9 HANKINTATOIMI

9.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen

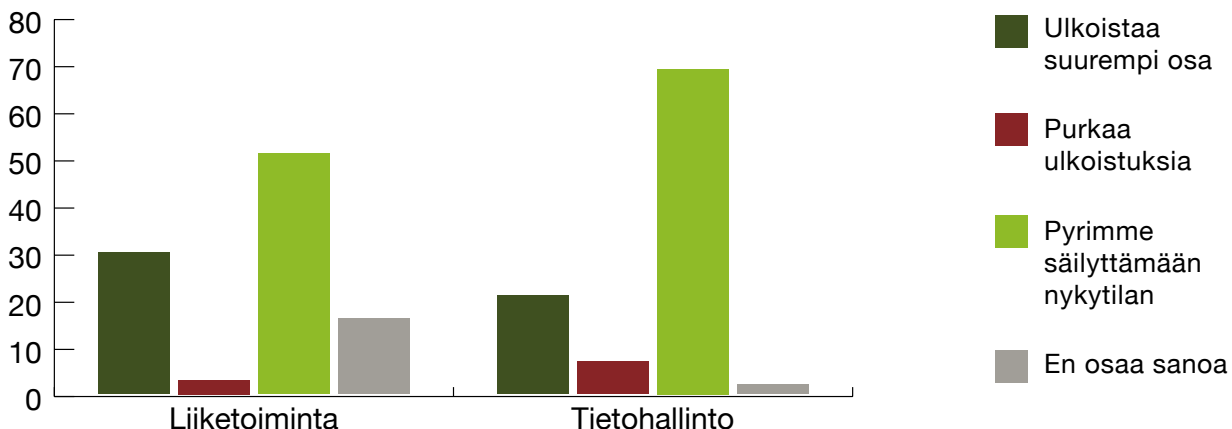
Kysymys: Onko tavoitteenne ulkoistaa suurempi osa tietotekniikan kehittämis- ja ylläpitotehtävistä vai purkaa ulkoistuksia?

1. Ulkoistaa suurempi osa
2. Purkaa ulkoistuksia
3. Pyrimme säilyttämään nykytilan
4. En osaa sanoa

	Ulkoistaa suurempi osa	Purkaa ulkoistuksia	Pyrimme säilyttämään nykytilan	En osaa sanoa
Teollisuus	22 %	4 %	63 %	11 %
Kauppa	23 %	15 %	62 %	0 %
Palvelu	32 %	8 %	55 %	5 %
Julkinen sektori	25 %	0 %	75 %	0 %
Yhteensä	24 %	6 %	64 %	6 %

Halusimme selvittää pyrkivätkö tietohallinnot ulkoistamaan vai purkamaan ICT-toimintojen ulkoistamista.

Valtaosa (64 %) yrityksistä pyrkii säilyttämään nykytilan. Julkisella sektorilla ICT-toimintoja pyritään ulkoistamaan selkeästi enemmän kuin muilla toimialoilla. Vain 6 % pyrkii purkamaan ICT-ulkoistuksia. Tulosten mukaan tilanne ei ole muuttunut edellisvuoteen nähden.



9.2 Pilvipalveluiden luotettavuus

Kysymys: Kuinka paljon epäilette pilvipalveluiden tietoturvaa?

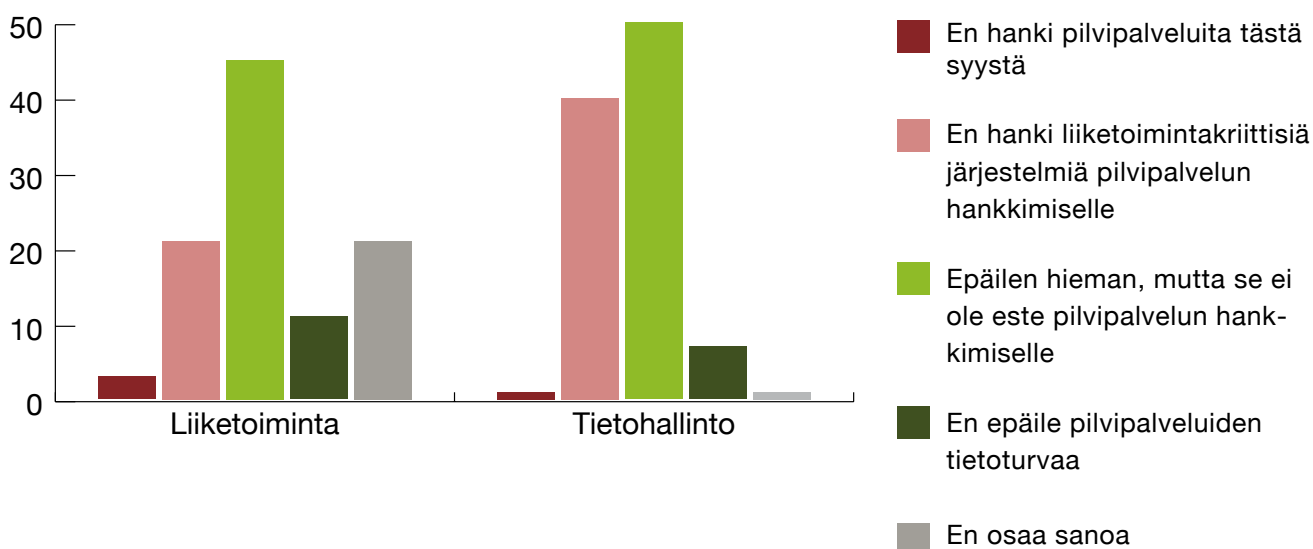
1. En hanki pilvipalveluita tästä syystä
2. En hanki liiketoimintakriittisiä järjestelmiä pilvipalveluna tästä syystä
3. Epäilen hieman, mutta se ei ole este pilvipalvelun hankkimiselle
4. En epäile pilvipalveluiden tietoturvaa
5. En osaa sanoa

	En hanki pilvipalveluita tästä syystä	En hanki liiketoimintakriittisiä järjestelmiä pilvipalveluna tästä syystä	Epäilen hieman, mutta se ei ole este pilvipalvelun hankkimiselle	En epäile pilvipalveluiden tietoturvaa	En osaa sanoa
Liiketoiminta	3 %	21 %	45 %	10 %	21 %
Tietohallinto	1 %	40 %	50 %	7 %	2 %
Yhteensä	2 %	34 %	49 %	8 %	7 %

Halusimme selvittää mikä on johdon näkemys pilvipalveluiden tietoturvasta.

Valtaosa vastanneista ei epäile pilvipalveluiden tietoturvaa merkittävästi (57 %). Yli kolmannes vastaajista (36 %) ei hanki pilvipalveluita liiketoimintakriittisiin järjestelmiin tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu edelleen epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan kuin liiketoiminta.

Kaiken kaikkiaan luottamus pilvipalveluiden tietoturvaan on laskenut hieman edellisvuodesta. Tähän saattaa olla syynä esimerkiksi lukuiset viimevuoden lopulla sattuneet tietovuodot.



10 TRENDIKYSYMYS - KULUTTAJISTUMINEN

10.1 Kuluttajistuminen ja BYOD (BringYourOwnDevice)

Kysymys: Saavatko yrityksenne työntekijät tehdä työnsä omilla päätelaitteillaan?

1. Kyllä
2. Rajatusti (esimerkiksi vain määrätyissä tehtävissä)
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä	Rajatusti (esimerkiksi vain määrätyissä tehtävissä)	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	21 %	37 %	34 %	8 %
Tietohallinto	5 %	46 %	49 %	0 %
Yhteensä	10 %	43 %	45 %	2 %

Halusimme selvittää sallivatko yritykset työntekijöidensä käyttävän työssään omia puhelimia, kannettavia tietokoneita, tabletteja yms.

Omien päätelaitteiden käyttö työn tekemiseen on vastanneiden mukaan vielä hyvin rajattua tai kokonaan kiellettyä (88 %).

Tutkimuksen mukaan mitä suurempi yritys oli kyseessä, sitä kriittisempää suhtautuminen omien laitteiden käyttöön on. Odotettavasti suuremmissa yrityksissä omia päätelaitteita oli käytössä vain rajatusti tai ei ollenkaan.

