

A light gray world map is centered on the page, overlaid with a fine grid. In the top left corner, there is a circular icon with radiating lines. A dashed line runs vertically down the right side of the map, with four circles placed at intervals. The title text is centered over the map.

Tietohallintojen johtaminen Suomessa 2011

Tutkimusraportti 11.3.2011

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO JA KESKEISET HAVAINNOT	3
1.1	Tutkimuksen tiedot	5
1.2	Yhteenveto	7
2	GOVERNANCE	8
2.1	Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	8
2.2	Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle	9
2.3	Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon johtoryhmässä	10
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	12
3	JOHTAMINEN	13
3.1	Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	13
3.2	ICT-alan ammattilaiset & ICT-toiminta ja sen johtaminen	14
3.3	Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.	16
3.4	Yritysten valmiudet ja varautuminen tuntemattomia ongelmia varten aikataulujen ja budjettien suunnittelussa	17
3.5	ICT-prosessien määrittely	18
3.6	ICT-prosessien noudattaminen	19
4	MITTARIT	20
4.1	Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille	20
4.2	Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen	21
4.3	Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen	22
4.4	Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastyytyvyyteen	23

5	VIESTINTÄ	24
5.1	Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä	24
6	PROJEKTIT	25
6.1	Kehityshankkeiden projektointi	25
6.2	Tietohallintoprojektien asetetut aikataulut ja budjetit	26
6.3	Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta	27
6.4	Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi	28
6.5	Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi	29
7	PALVELUT	30
7.1	ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti	30
8	KUSTANNUKSET	31
8.1	Tietohallinnon kustannusten hallinta	31
9	HANKINTATOIMI	32
9.1	ICT-toimintojen ulkoistaminen	32
10	TRENDIKYSYMYS - PILVIPALVELUT	33
10.1	ICT-toimintojen ulkoistaminen	33

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 toisen kerran. Säännöllisen tutkimustoiminnan avulla päästään seuraamaan tietohallinnon johtamisen kehittymistä, kipupisteitä ja trendejä Suomessa.

Tutkimuksen keskeiset termit

ICT-toiminta = Tieto- ja viestintäteknologiaan liittyvä organisaation ydin- tai liiketoimintaa tukeva toiminta. 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.

ICT-toiminnot = Tietoteknologiaan liittyvä organisaation ydin- tai liiketoimintaa tukevat toiminnot. Esimerkiksi tietojärjestelmän ylläpito luetaan ICT-toiminnaksi.

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 tärkein havainto on, että tietohallintojen projektit menestyvät aiempaa paremmin. Tutkimustuloksien perusteella hankkeet pysyvät aiempaa paremmin aikataulussa, projektienhallintamenetelmät ovat paremmin käytössä ja hankkeiden onnistumista seurataan säännöllisemmin. Myös resurssitarpeiden vaihteluun ja tuntemattomiin ongelmiin varaudutaan aiempaa säännöllisemmin.

Edellisen vuoden johtopäätöksistä voidaan todeta, että vuoden 2011 tutkimus tukee pääsääntöisesti aiempia havaintoja.

42 % vastaajista myönsi yhä keskeisiä liiketoimintoja puuttuvan tietohallinnon johtoryhmästä. Mikäli tähän epäkohtaan ei puututa, on yrityksien vaikeaa toimia

liiketoimintatavoitteiden mukaisesti, kun keskeisiä liiketoiminnan edustajia puuttuu tietohallinnon johtoryhmästä.

Valtaosa liiketoiminnan sekä tietohallinnon johdosta kokee yhä, että heidän on osittain vaikea hahmottaa mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys. Tietohallintojen tulisi selkeästi panostaa viestintään, jotta toiminnasta tulisi ymmärrettävämpää ja näin ollen helpompaa liiketoiminnan ohjata.

Tietohallinnon kustannusten hallinnassa on yhä merkittävästi parannettavaa. Vain reilu kolmannes (37 %) yrityksistä ilmoitti, tietohallintojen kustannusten olevan kaikilta osin hallittuja. Tietohallinnon kustannusten hallinnan parantaminen selkiyttäisi ICT-toiminnan merkitystä/luonnetta liiketoiminnalle.

Lähes puolella (44 %) yrityksistä ei ole suunnitelmaa ICT-palveluiden laadunvarmistamiseksi. 52 % pienistä yrityksistä ei ole suunnitelmaa ICT-palveluiden laadun varmistamiseksi. Erityisesti pienissä yrityksissä laadunvarmistusmenetelmiä soveltamalla olisi mahdollista minimoida turhia häiriöitä tuotantojärjestelmissä.

Julkista ja yksityistä sektoria vertailtaessa on havaittavissa, että julkisella sektorilla ICT-toimintoja pyritään ulkoistamaan selkeästi enemmän kuin muilla toimialoilla. Julkisella sektorilla ICT-toiminta nähdään yksityistä sektoria ymmärrettävämpänä ja vähemmän salaperäisenä. Yksityisellä sektorilla taas tietohallinnon prosessit ovat paremmin määritelty kuin julkisella.

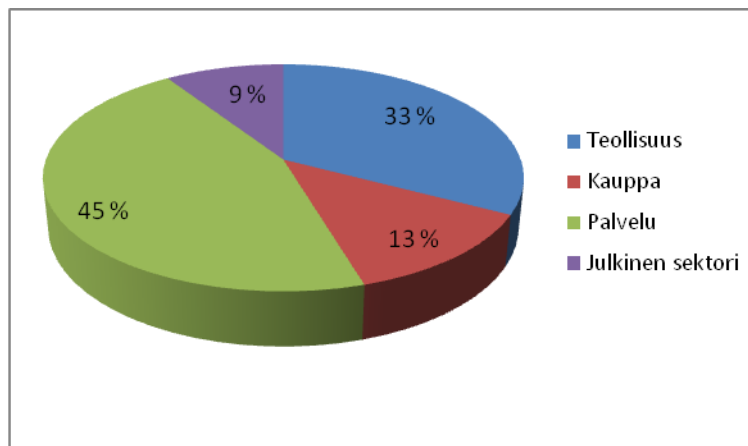
ICT-omaisuuden hallinta on hieman paremmin hallinnassa kuin vuonna 2010. Tulevat tutkimukset näyttävät onko kyseessä selkeä trendi vai tilastollinen poikkeama.

Vuoden 2011 Tietohallintojen johtaminen Suomessa- tutkimukseen nostettiin trendikysymykseksi pilvipalveluiden tietoturva. Tutkimuksen valossa on ilmeistä, että yritykset eivät epäile pilvipalveluiden tietoturvaa merkittävästi (61 %). Kuitenkin neljännes (23 %) vastaajista ei hanki pilvipalveluita liiketoimintakriittisiin järjestelmiin tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu selkeästi epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan.

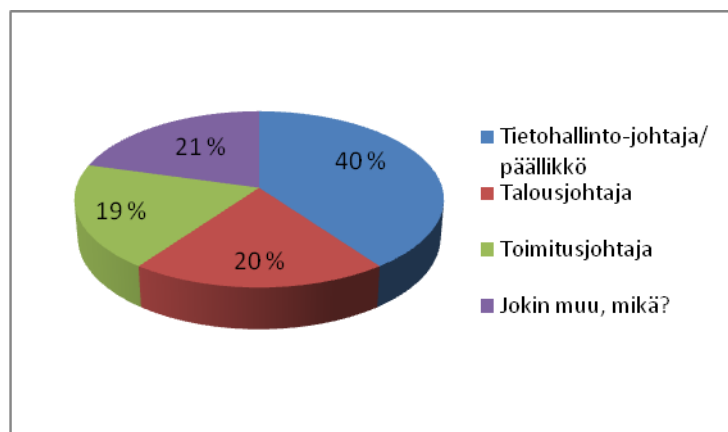
1.1 Tutkimuksen tiedot

Tietohallintojen johtaminen Suomessa- tutkimus toteutettiin verkkokyselynä tammi-helmikuussa 2011. 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 25 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 - pilvipalvelut. 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 153 henkilöä, jotka edustivat 144 erikokoista yritystä ja organisaatiota. Alla olevat ympyrädiagrammit havainnollistavat vastaajien jakautumisen toimialoittain sekä liiketoiminta- ja tietohallintojohdon edustajiin.



Kuva 1.1 Toimiala

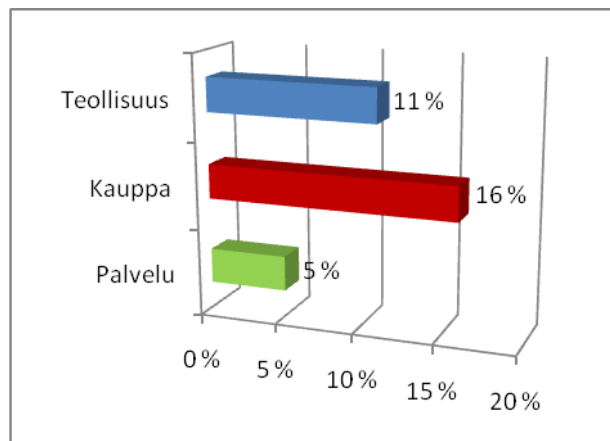


Kuva 1.2 Asema yrityksessä

Tulosten edustavuus

Kyselyyn vastasi 153 henkilöä 144 organisaatiosta, joista yrityksiä oli 132. Alle 300 henkilöä työllistäviä yrityksiä vastasi edellisvuotta enemmän. Vuonna 2010 vastaajista alle 300 henkilöä työllistäviä yrityksiä oli 15 ja tänä vuonna 72. Pienten yritysten vastausten määrä on osaltaan vaikuttanut tulosten vertailtavuuteen. Vaikutukset on analysoitu kysymyksiä yhteydessä. 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 6,6 % kaikista yrityksistä ja noin 14 % yli 100 työntekijän yrityksistä. Näin ollen tulokset kuvaavat hyvin tietohallintokäytäntöjen levinneisyyttä ja tosiasiallista vaikuttavuutta.

Suuret yritykset olivat aktiivisimpia vastaajia. Toimialoista erityisesti teollisuuden ja kaupan osalta tulos on hyvä vastanneiden edustamien työpaikkojen määrän suhteen:



Kuva 1.3 Vastanneiden yritysten osuus koko toimialan henkilöstöstä

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 2011 tulokset tukevat pääsääntöisesti edellisvuoden havaintoja.

Tietohallinto nähdään pääsääntöisesti strategiaa tai operatiivista toimintaa tukevana toimintona. Viime vuoden tuloksista poiketen - tietohallinnolla ja liiketoiminnalla näyttäisi olevan hyvin samankaltainen näkemys ICT:n roolista. Liiketoiminta näkee ICT:n yhä enemmän strategiaan vaikuttavana toimintona.

Yhä lähes joka toisesta tietohallinnon johtoryhmästä puuttuu keskeisien liiketoimintojen edustus.

Valtaosa vastaajista (78 %) koki, että tietohallinnon toimintaa on täysin tai osittain haasteellista hahmottaa. Tutkimuksen perusteella johdon kyky hahmottaa ICT:n toimintakenttä oli heikompi suurissa yrityksissä. Liiketoimintajohto kokee vain joka kolmannessa yrityksessä (28 %) tietävänsä mitä ICT tekee.

Hieman yli puolessa yrityksistä (56 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Noin kolmannes yrityksistä (35 %) varautuu tuntemattomiin ongelmiin huomioimalla ne aikatauluissa.

Lähes kaksi kolmasosaa tietohallinnoista on tuotteistanut palvelunsa täysin tai osittain.

Lähes joka kolmannella yrityksistä (34 %) ei ole tietohallinnon mittareita.

Tietohallinto ja liiketoiminnot tekevät säännöllistä yhteistyötä liiketoiminnan kehittämisessä neljäsosassa yrityksistä (27 %). Valtaosassa yrityksiä kehityshankkeet ovat täysin tai osittain projektoituja (96 %) ja niiden onnistumista seurataan pääsääntöisesti (83 %). Kaksi kolmasosaa vastaajista ilmoitti tietohallintoprojektien pysyvän aikataulussa melko usein tai aina. Joka kahdeksas yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin.

Lähes puolella (44 %) yrityksistä ei ole suunnitelmaa IT-palveluiden laadunvarmistamiseksi. Ongelma on havaittavissa erityisesti pienillä yrityksillä.

Joka toisella yrityksellä on ICT-omaisuus täysin hallinnassa.

Vain reilu kolmannes (37 %) yrityksistä ilmoitti, että tietohallinnon kustannukset ovat kaikilta osin hallittuja ja ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi.

Neljännes (23 %) vastaajista ei hanki pilvipalveluita liiketoimintakriittisiin järjestelmiin tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu selkeästi epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan.

Sofigate Oy

Jari Raappana

Tietotekniikan liitto

Robert Serèn

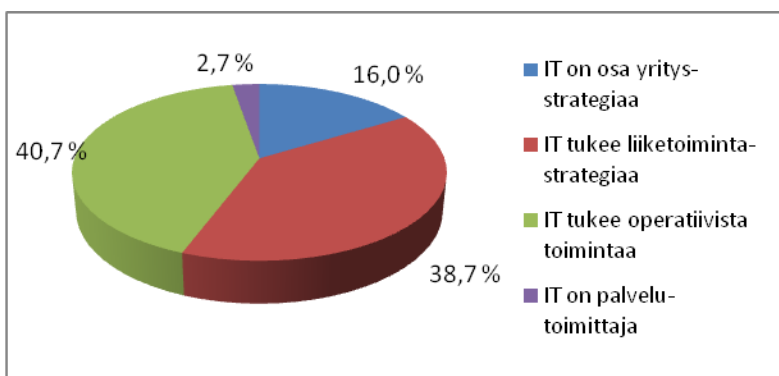
Helsingissä 11.3.2011

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



Kuva 2.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

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

Vuoden 2011 tulokset tukevat edellisvuoden havaintoja. Tietohallinto nähdään pääsääntöisesti strategiaa tai operatiivista toimintaa tukevana toimintona. Pienissä yrityksissä tietohallinto nähdään pääsääntöisesti operatiivista toimintaa tukevana funktiona (50 %). Myös teollisuudessa tietohallinto nähdään usein operatiivista toimintaa tukevana funktiona (52 %), kun taas julkisella sektorilla tietohallinto koetaan useimmiten strategiaa tukevana toimintona (60 %).

Poiketen viime vuoden tuloksista, tietohallinnolla ja liiketoiminnalla näyttäisi olevan hyvin samankaltainen näkemys ICT:n roolista. Liiketoiminta näkee ICT:n yhä enemmän strategiaan vaikuttavana toimintona.

Taulukko 2.1 Liiketoiminnan ja tietohallinnon välinen suhde

		IT on osa yritysstrategiaa	IT tukee liiketoimintastrategiaa	IT tukee operatiivista toimintaa	IT on palvelutoimittaja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	1	18 %	31 %	43 %	3 %	4 %
Tietohallinto	2	14 %	44 %	41 %	1 %	0 %
Yhteensä		16 %	38 %	42 %	2 %	2 %

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?

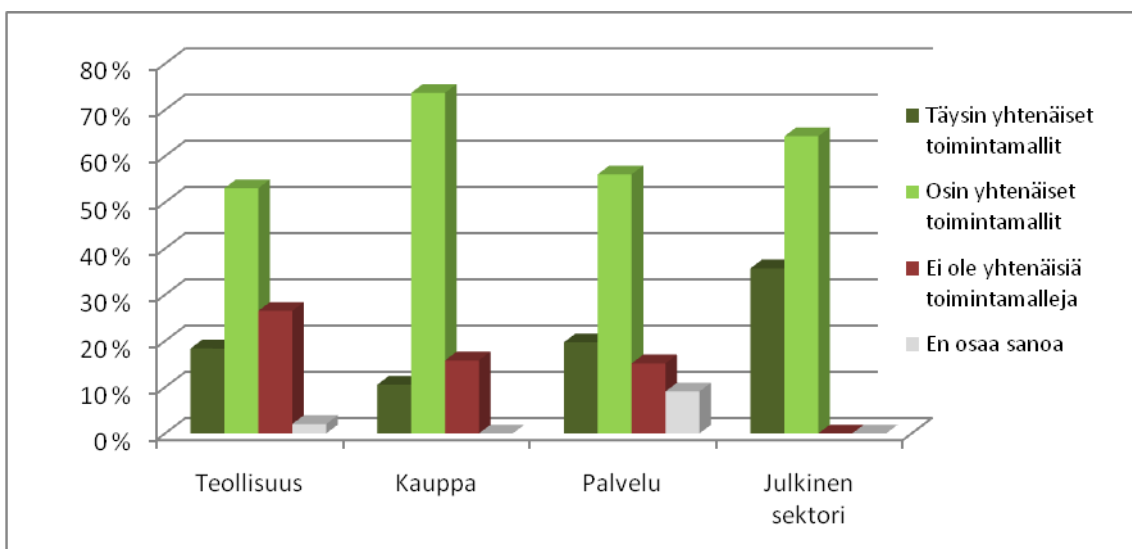
1. Täysin yhtenäiset toimintamallit
2. Osin yhtenäiset toimintamallit
3. Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja
4. En osaa sanoa

Taulukko 2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle eri toimialoilla

		Täysin yhtenäiset toimintamallit	Osin yhtenäiset toimintamallit	Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja	En osaa sanoa
Teollisuus	1	18 %	53 %	27 %	2 %
Kauppa	2	11 %	74 %	16 %	0 %
Palvelu	3	20 %	56 %	15 %	9 %
Julkinen sektori	4	36 %	64 %	0 %	0 %
Yhteensä		20 %	58 %	17 %	5 %

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

Tutkimustulosten perusteella täysin yhtenäiset toimintamallit ovat joka viidennessä yrityksistä (20 %). Luku on pieni verrattuna edellisvuoteen (27 %). Tämä selittyi osittain pienten yritysten vastausmäärän kasvulla. Tutkimuksen perusteella joka neljännessä (26 %) alle 300 henkeä työllistävässä yrityksessä toimintamallit liiketoiminnan ja tietohallinnon välillä eivät ole yhtenäiset. Julkisella sektorilla toimintamallit ovat selkeästi yhteneväisimmät. Yli kolmannes julkisen sektorin organisaatiosta raportoi toimintamallien olevan täysin yhtenäiset.



Kuva 2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle eri toimialoilla

2.3 Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon johtoryhmässä

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

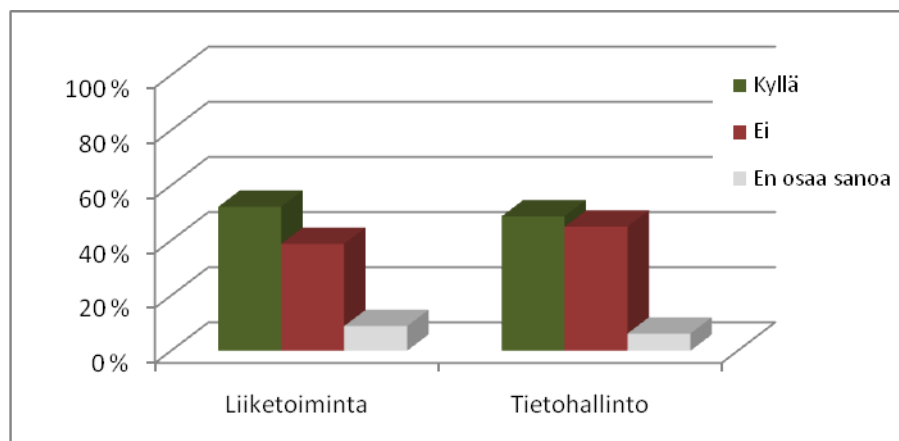
1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Taulukko 2.3 Keskeisten liiketoimintojen edustus tietohallinnon johtoryhmässä

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	52 %	39 %	9 %
Tietohallinto	49 %	45 %	6 %
Yhteensä	50 %	42 %	7 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna tietohallinnon johtoryhmässä.

Tutkimuksen perusteella näyttäisi, että liiketoiminnan näkökulmasta keskeiset liiketoiminnot ovat aiempaa paremmin edustettuna tietohallinnon johtoryhmässä. Kokonaisuudessa liiketoiminnot eivät kuitenkaan ole aiempaa paremmin edustettuna, vaan yhä lähes joka toisesta johtoryhmästä puuttuu keskeisien liiketoimintojen edustus.



Kuva 2.3 Keskeisten liiketoimintojen edustus tietohallinnon johtoryhmässä

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?

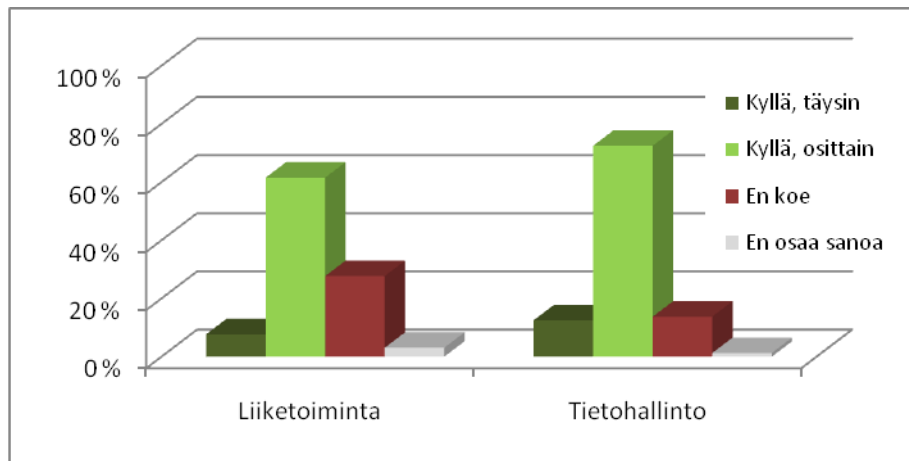
1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. En koe
4. En osaa sanoa

Taulukko 2.4 Johdon kyky hahmottaa ICT:n toimintakenttää

	Kyllä, täysin	Kyllä, osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	8 %	62 %	28 %	3 %
Tietohallinto	13 %	73 %	14 %	1 %
Yhteensä	10 %	68 %	20 %	2 %

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

Valtaosa vastaajista (78 %) koki, että tietohallinnon toimintaa on täysin tai osittain haasteellista hahmottaa. Tutkimuksen perusteella johdon kyky hahmottaa ICT:n toimintakenttää oli heikompi suurissa yrityksissä. Liiketoimintajohto kokee lähes joka kolmannessa yrityksessä (28 %) tietävänsä mitä ICT tekee. Vastaavasti tietohallintojohdosta 14 % on sitä mieltä, että liiketoimintajohto tuntee heidän toimintakenttänsä. Tämä tulos tukee aiempia tutkimustuloksia.



Kuva 2.4 Johdon kyky hahmottaa ICT:n toimintakenttää

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 ongelmakohtat?

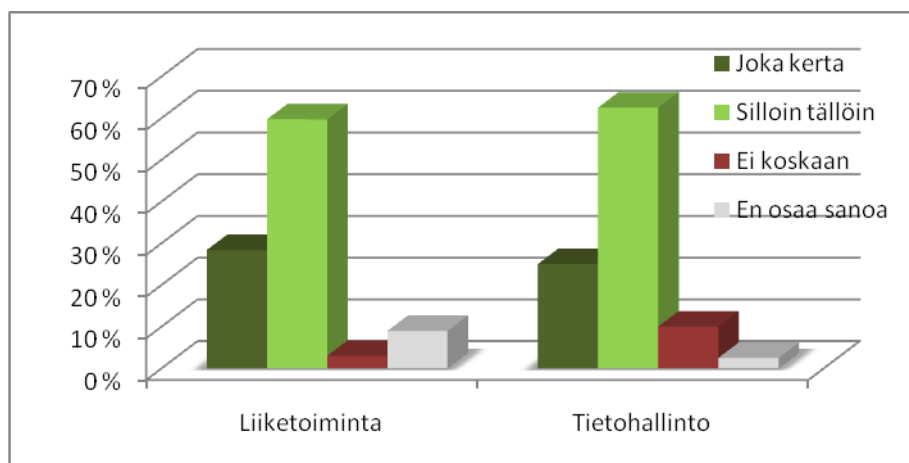
1. Joka kerta
2. Silloin tällöin
3. Ei koskaan
4. En osaa sanoa

Taulukko 2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa

	Joka kerta	Silloin tällöin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	28 %	60 %	3 %	9 %
Tietohallinto	25 %	63 %	10 %	3 %
Yhteensä	27 %	61 %	7 %	5 %

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

Tietohallinto ja liiketoiminnot tekevät säännöllistä yhteistyötä liiketoiminnan kehittämisesssä neljäsosassa yrityksistä (27 %). Alle 300 henkeä työllistävissä yrityksissä yhteistyötä tehdään selkeästi harvemmin joka kerta (14 %) kuin suuremmissa yrityksissä (39 %).



Kuva 2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa

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

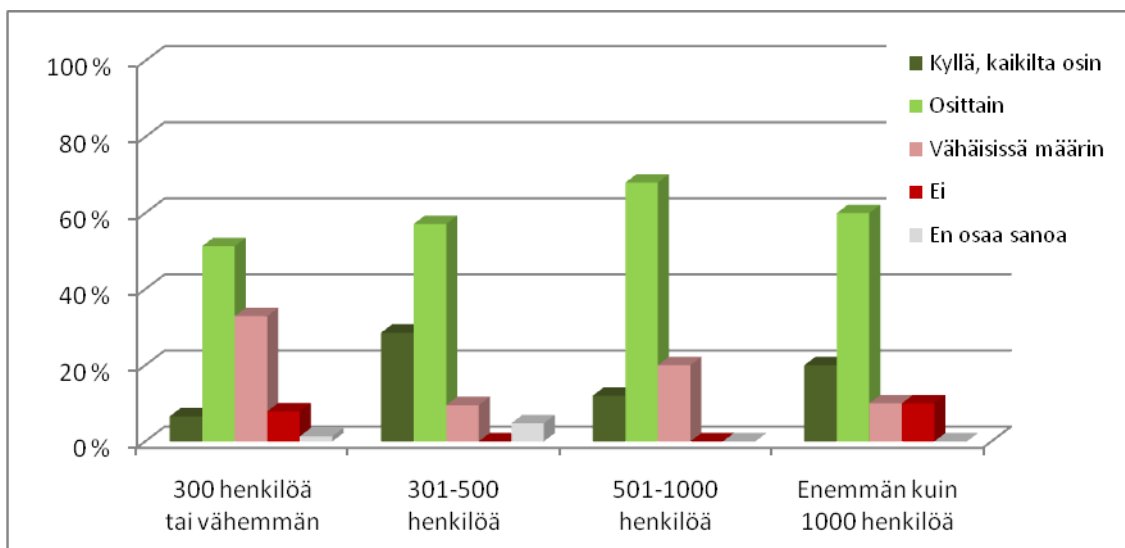
Taulukko 3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Vähäisissä määrin	Ei	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	7 %	51 %	33 %	8 %	1 %
301-500 henkilöä	29 %	57 %	10 %	0 %	5 %
501-1000 henkilöä	12 %	68 %	20 %	0 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	20 %	60 %	10 %	10 %	0 %
Yhteensä	13 %	57 %	23 %	6 %	1 %

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

Vaatimukset ja tavoitteet on määritelty kaikilta osin joka kahdeksannessa yrityksessä (13 %). Valtaosassa yrityksistä (57 %) toiminnalliset vaatimukset ja niiden luotettava seuraaminen toteutuvat vain osittain.

Lähes joka kolmannessa yrityksessä (29 %) toiminnallisia vaatimuksia ja niiden seuranta on joko vähäisissä määrin tai ei lainkaan. Pienissä (alle 300 henkeä) yrityksissä toiminnallisia vaatimuksia asetetaan ja seurataan harvemmin (41 %) kuin suuremmissa yrityksissä (17 %).



Kuva 3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

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

Taulukko 3.2 ICT-alan ammattilaiset ICT-toiminnan tarpeettoman salaperäisenä asiana

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Teollisuus	6 %	63 %	31 %	0 %
Kauppa	0 %	45 %	36 %	18 %
Palvelu	4 %	53 %	36 %	8 %
Julkisen sektori	0 %	38 %	63 %	0 %
Yhteensä	4 %	53 %	37 %	6 %

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

Yli puolet vastaajista (57 %) kokee, että ICT-alan ammattilaiset esittävät ICT-toiminnan täysin tai osittain salaperäisenä ja monimutkaisena.

Julkisella sektorilla ICT-toiminta ja sen johtaminen tulee parhaiten ymmärretyksi (63 %). Tutkimustuloksien perusteella ICT-alan ammattilaiset esittävät ICT-toiminnan jopa hieman aiempaa salaperäisempänä.

Taulukko 3.3 Esittävätkö ICT-alan ammattilaiset ICT-toiminnan tarpeettoman salaperäisenä asiana

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	6 %	58 %	33 %	3 %
Tietohallinto	0 %	47 %	42 %	11 %
Yhteensä	4 %	54 %	36 %	6 %

Liiketoimintajohdosta kolmannes (33 %) kokee, että ICT-toiminta ei ole tarpeettoman salaperäistä ja monimutkaista. Tietohallintojohdosta vastaavasti 42 % koki, että heidän toimintaansa ymmärretään.

3.3 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.

Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi?

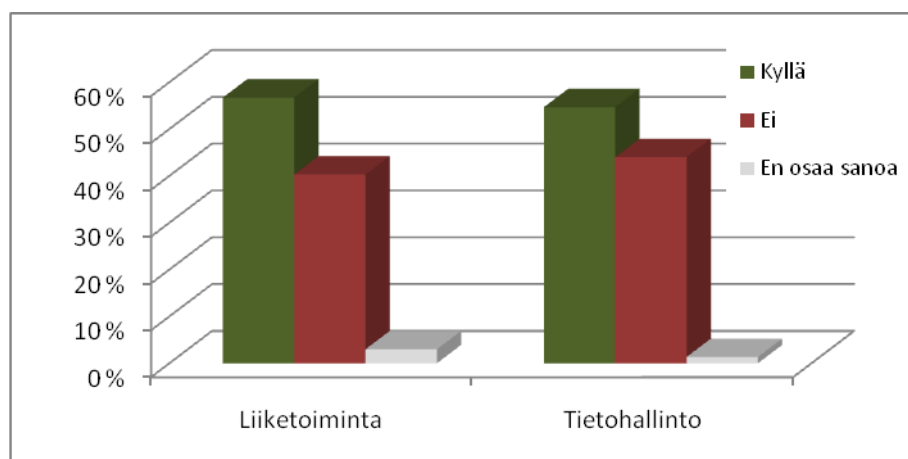
1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Taulukko 3.4 Onko yrityksessä toimintamalli resurssitarpeiden hoitamiseksi

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	57 %	40 %	3 %
Tietohallinto	55 %	44 %	1 %
Yhteensä	56 %	42 %	2 %

Selvitimme miten hyvin yrityksissä on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun.

Hieman yli puolessa yrityksistä (56 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Edellisvuoteen verrattuna näyttäisi, että yritykset varautuvat hieman paremmin resurssitarpeiden vaihteluun.



Kuva 3.2 Onko yrityksessä toimintamalli resurssitarpeiden hoitamiseksi?

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?

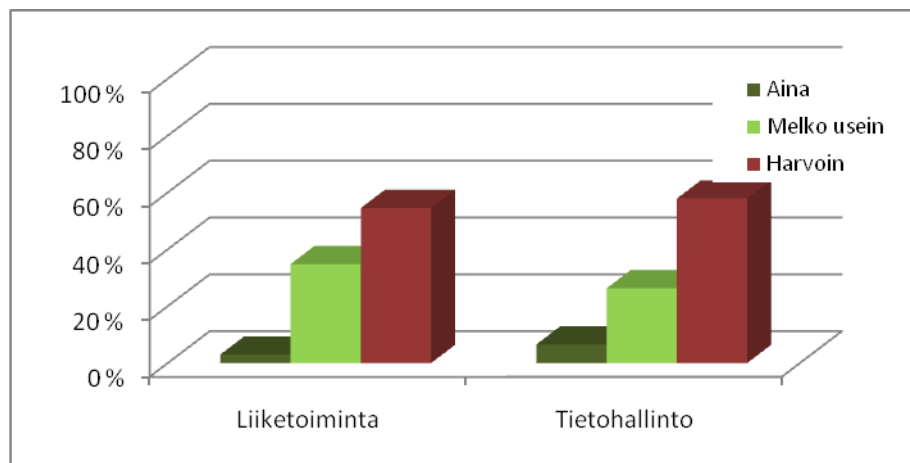
1. Aina
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaan

Taulukko 3.5 Kuinka usein varataan aikataulujen ja budjetin suunnittelussa ’vapaata tilaa’

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan
Liiketoiminta	3 %	35 %	55 %	8 %
Tietohallinto	7 %	26 %	58 %	9 %
Yhteensä	5 %	30 %	56 %	8 %

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

Valtaosa yrityksistä (64 %) varaa harvoin tai ei koskaan ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten kun aikatauluja ja budjetteja suunnitellaan. Tulosten perusteella kuitenkin näyttäisi että yritykset varautuvat aiempaa useammin tuntemattomia ongelmia varten, vuonna 2010 vain 24 % yrityksistä varautui tuntemattomiin ongelmiin varaamalla ns. ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten.



Kuva 3.3 Kuinka usein varataan aikataulujen ja budjetin suunnittelussa ’vapaata tilaa’

3.5 ICT-prosessien määrittely

Kysymys: Onko yrityksenne ICT-prosessit selkeästi määritelty?

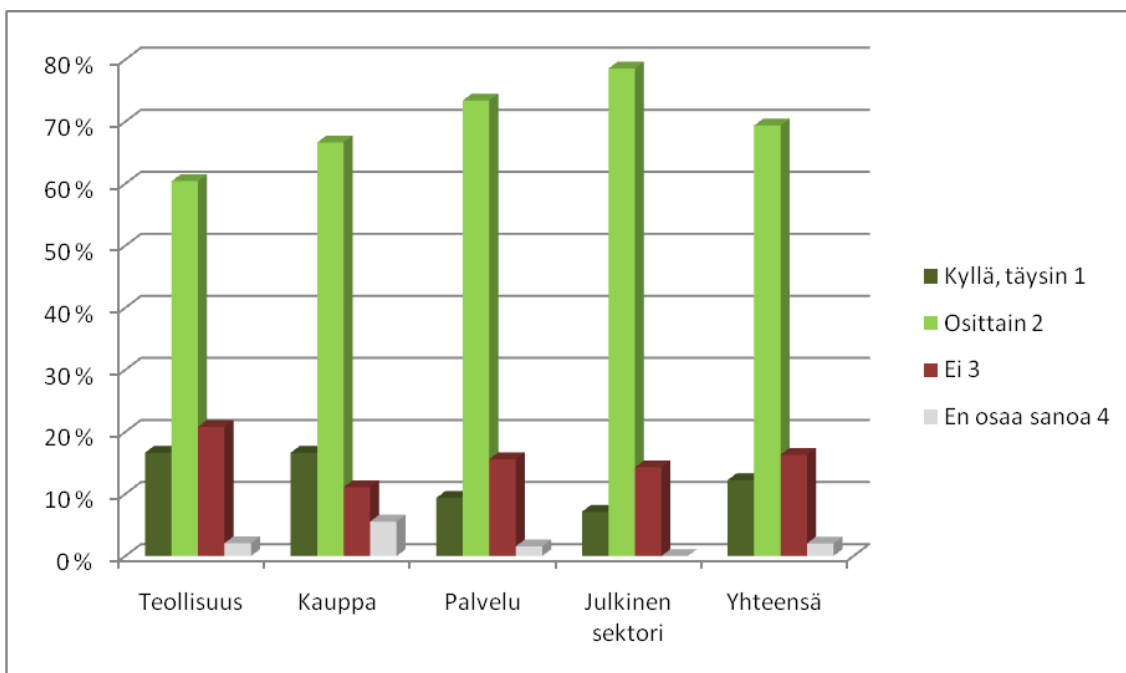
1. Kyllä, täysin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 3.6 Onko ICT-prosessit selkeästi määritelty

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	17 %	60 %	21 %	2 %
Kauppa	17 %	67 %	11 %	6 %
Palvelu	9 %	73 %	16 %	2 %
Julkinen sektori	7 %	79 %	14 %	0 %
Yhteensä	12 %	69 %	16 %	2 %

Halusimme selvittää kuinka selkeästi ICT-prosessit on määritelty.

ICT-prosessit on täysin määritelty noin joka kahdeksannessa yrityksessä (12 %). Valtaosa yrityksistä (69 %) on määritellyt ICT-prosessit osittain. Teollisuudessa joka viides (21 %) yritys ei ollut määritellyt ICT-prosesseja. Pienissä yrityksissä prosessit on harvemmin määritelty, joka neljännessä alle 300 henkeä työllistävässä yrityksessä prosesseja ei ole määritelty lainkaan. Yksityisellä sektorilla prosessit on paremmin määritelty kuin julkisella sektorilla.



Kuva 3.4 Onko ICT-prosessit selkeästi määritelty

3.6 ICT-prosessien noudattaminen

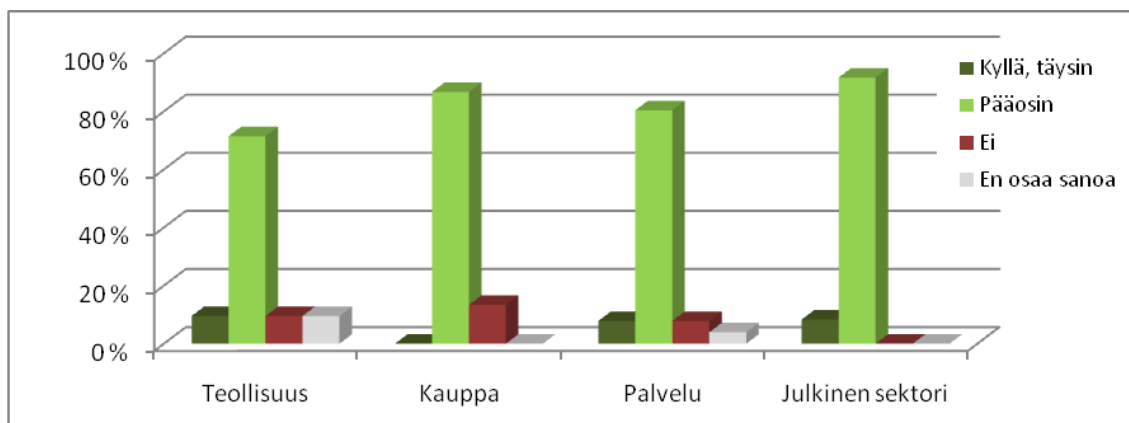
Kysymys: Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä?

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

Taulukko 3.7 Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan
Teollisuus	10 %	71 %	10 %	10 %
Kauppa	0 %	87 %	13 %	0 %
Palvelu	8 %	80 %	8 %	4 %
Julkinen sektori	8 %	92 %	0 %	0 %
Yhteensä	7 %	80 %	8 %	5 %

Niistä edellisen kysymyksen yrityksistä, joissa prosessit on määritelty täysin tai osittain, vain 8 % noudattaa määriteltyjä prosesseja täysin. Tämä tutkimustulos vahvistaa edellisvuoden havaintoa.



Kuva 3.5 Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä

4 MITTARIT

4.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille

Kysymys: Miten hyvin tietohallintopalvelut liiketoiminnalle ja käyttäjille ovat tuotteistettut?

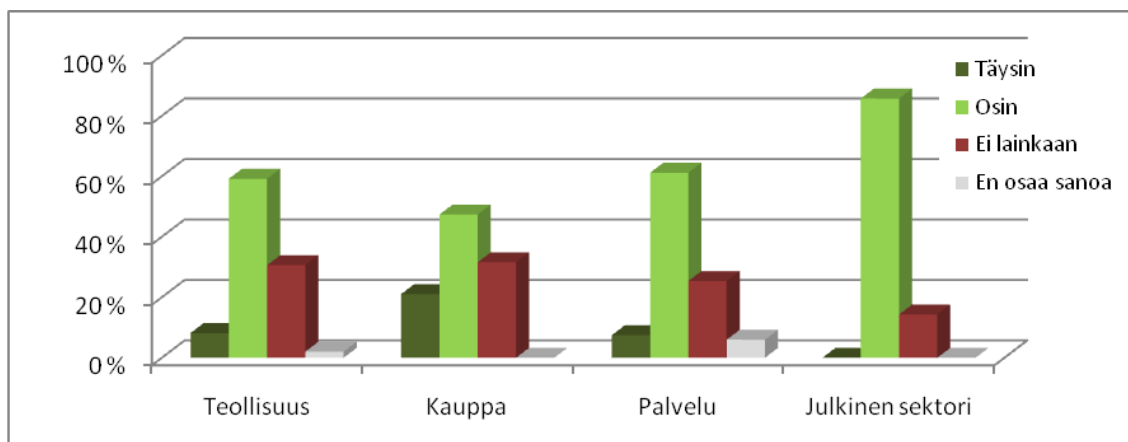
1. Täysin
2. Osin
3. Ei lainkaan
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.1 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on tuotteistettu eri toimialoilla

		Täysin	Osin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	1	8 %	59 %	31 %	2 %
Kauppa	2	21 %	47 %	32 %	0 %
Palvelu	3	7 %	61 %	25 %	6 %
Julkinen sektori	4	0 %	86 %	14 %	0 %
Yhteensä		9 %	62 %	26 %	3 %

Halusimme selvittää miten hyvin tietohallinnon palvelut ovat tuotteistettu.

Tietohallintopalveluja ei ole tuotteistettu käyttäjille joka neljännessä yrityksessä (26 %). Teollisuudessa joka kolmas (33 %) yritys ei ole tuotteistanut palveluja. Vain joka kymmenes (9 %) yritys on tuotteistanut palvelunsa täysin. Pienistä yrityksistä joka kolmas (34 %) ei ole tuotteistanut palveluitaan.



Kuva 4.1 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on tuotteistettu eri toimialoilla

4.2 Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen

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

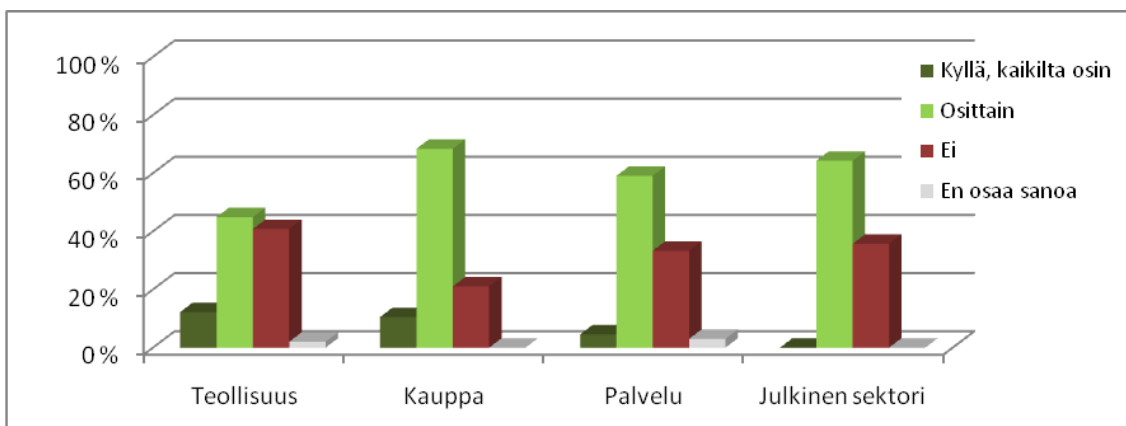
1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.2 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on mitattavissa eri toimialoilla

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	12 %	45 %	41 %	2 %
Kauppa	11 %	68 %	21 %	0 %
Palvelu	5 %	59 %	33 %	3 %
Julkinen sektori	0 %	64 %	36 %	0 %
Yhteensä	7 %	57 %	34 %	2 %

Selvitimme onko yrityksen tietohallinnon toiminta mitattavissa luotettavilla mittareilla.

Lähes joka kolmannella yrityksistä (34 %) tietohallinnon mittareita ei ole. Alle kolmesataa henkeä työllistävistä yrityksistä lähes joka toisessa (43 %) mittareita ei ole. Vain 7 % vastanneista mittasi tietohallinnon toimintaa luotettavilla, toistettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla.



Kuva 4.2 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on mitattavissa eri toimialoilla

4.3 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen

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

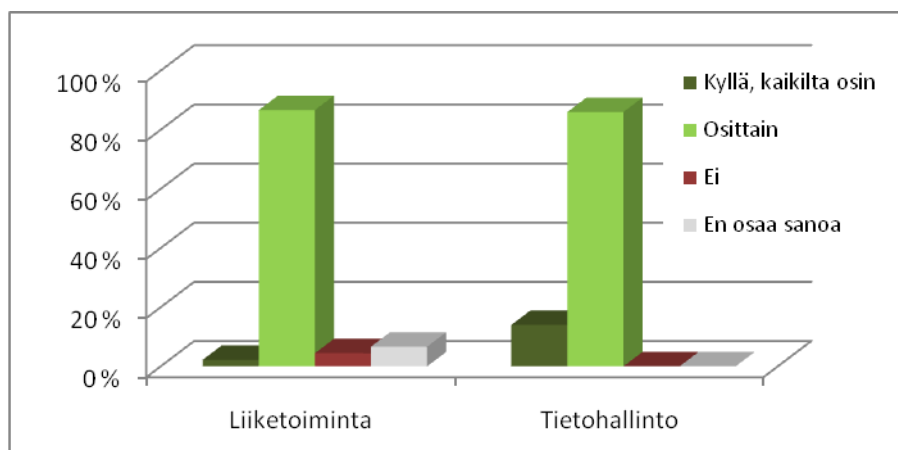
1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.3 Pystytäänkö tietohallintoa ohjaamaan ja kehittämään mittarien pohjalta

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	2 %	87 %	4 %	7 %
Tietohallinto	14 %	86 %	0 %	0 %
Yhteensä	8 %	86 %	2 %	3 %

Kun edellisen kysymyksen vastauksista on poistettu ne yritykset, joissa mittareita ei ole, pääosa vastaajista (86 %) oli sitä mieltä, että tietohallintoa voidaan kehittää vain osittain nykyisten mittarien pohjalta.

Liiketoiminnan edustajat näkivät tietohallintoa pessimistisemmin toiminnan ohjaamisen ja kehittämisen mittarien pohjalta. Edellisvuoteen verrattuna, liiketoiminta näki ohjaamisen ja kehittämisen positiivisemmin (vuoden 2010 liiketoiminnan vastaukset: kaikilta osin 0 % ja Ei 13 %)



Kuva 4.3 Pystytäänkö tietohallintoa ohjaamaan ja kehittämään mittarien pohjalta?

4.4 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastytyvyyteen

Kysymys: Mitataanko yrityksenne tietohallinnon osuutta koko yrityksen asiakastytyvyyteen?

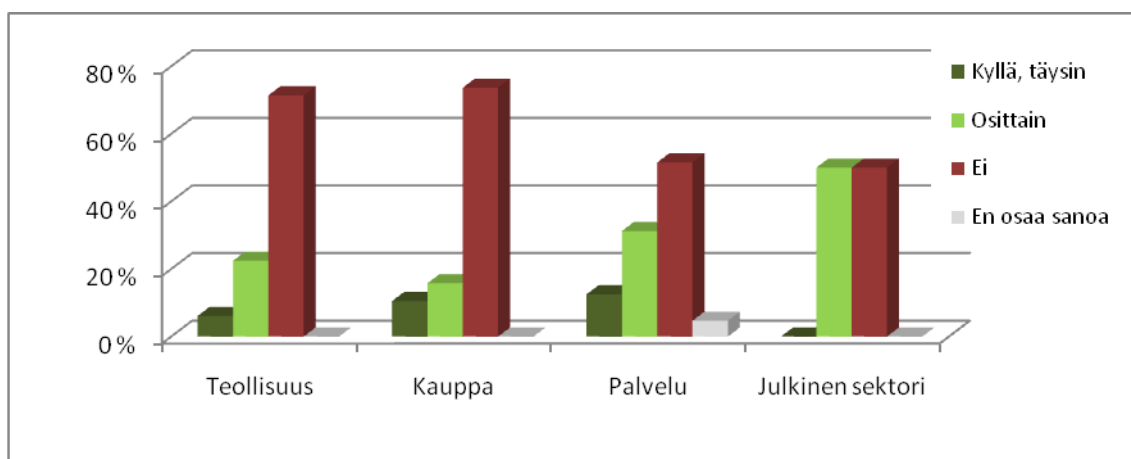
1. Kyllä, täysin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.4 Mitataanko tietohallinnon osuutta asiakastytyvyyteen

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa	Yhteensä
Teollisuus	6 %	22 %	71 %	0 %	100 %
Kauppa	11 %	16 %	74 %	0 %	100 %
Palvelu	13 %	31 %	52 %	5 %	100 %
Julkinen sektori	0 %	50 %	50 %	0 %	100 %
Yhteensä	9 %	29 %	60 %	2 %	100 %

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

Valtaosa yrityksistä (60 %) ei mittaa tietohallinnon toiminnan vaikutusta asiakastytyvyyteen. Julkisella sektorilla ja palvelualalla tietohallinnon osuutta asiakastytyvyyden mitattiin useimmiten.



Kuva 4.4 Mitataanko tietohallinnon osuutta asiakastytyvyyteen

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

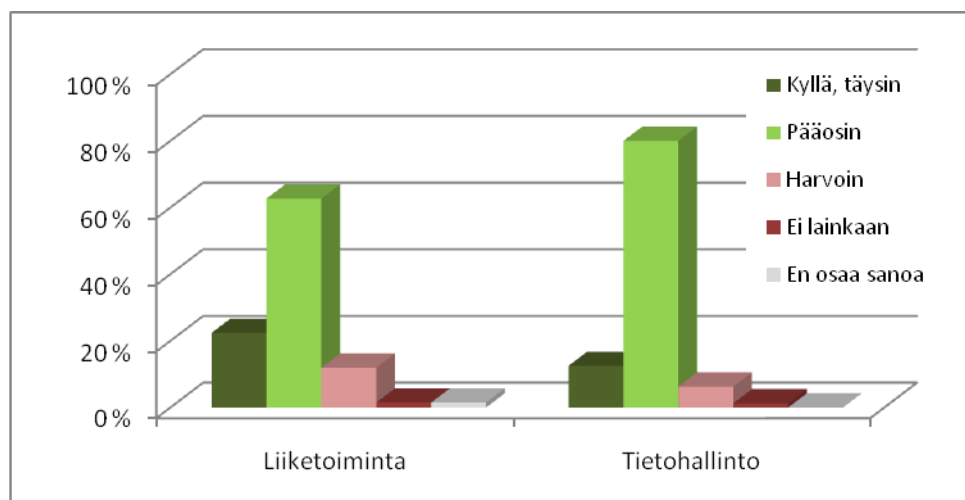
Taulukko 5.1 Onko kommunikaatio liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä avointa

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	22 %	63 %	12 %	1 %	1 %
Tietohallinto	13 %	80 %	6 %	1 %	0 %
Yhteensä	17 %	72 %	9 %	1 %	1 %

Halusimme selvittää miten hyvin kommunikointi toimii tietohallinnon ja liiketoimintojen välillä.

Vastaajista 9 % kertoi, että kommunikaatio on harvoin avointa, suoraa, ja molemmin puolin ymmärrettävää. Suurissa yrityksissä kommunikaatio nähdään harvemmin haasteena kuin pienissä yrityksissä.

Täysin tyydyttävää kommunikointi on alle viidennessä (17 %) yrityksistä.



Kuva 5.1 Onko kommunikaatio liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä avointa

6 PROJEKTIT

6.1 Kehityshankkeiden projektointi

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

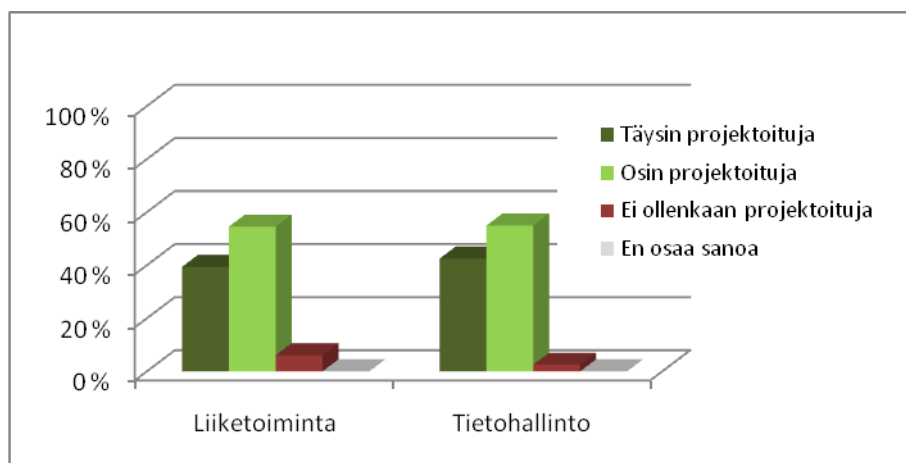
1. Täysin projektoituja
2. Osin projektoituja
3. Ei ollenkaan projektoituja
4. En osaa sanoa

Taulukko 6.1 Ovatko yrityksen kehityshankkeet projektoituja

	Täysin projektoituja	Osin projektoituja	Ei ollenkaan projektoituja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	39 %	55 %	6 %	0 %
Tietohallinto	43 %	55 %	3 %	0 %
Yhteensä	41 %	55 %	4 %	0 %

Halusimme selvittää ovatko yritysten kehityshankkeet projektoituja.

Kehityshankkeet ovat projektoitu täysin vajaassa puolessa yrityksistä (41 %). Kaikkia hankkeita ei projektoida kaikilta osin hieman yli puolessa (55 %) yrityksistä. Alle 300 henkeä työllistävissä yrityksissä kehityshankkeet projektoidaan selkeästi harvemmin. 30 % pienistä yrityksistä projektoi kehityshankkeet aina ja 8 % pienistä yrityksistä ei projektoi kehityshankkeita koskaan. Suurissa, yli 500 henkeä työllistävissä yrityksissä, kehityshankkeet projektoidaan aiempaa useammin (v.2010 38 % v.2011 49 %).



Kuva 6.1 Ovatko yrityksen kehityshankkeet projektoituja

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

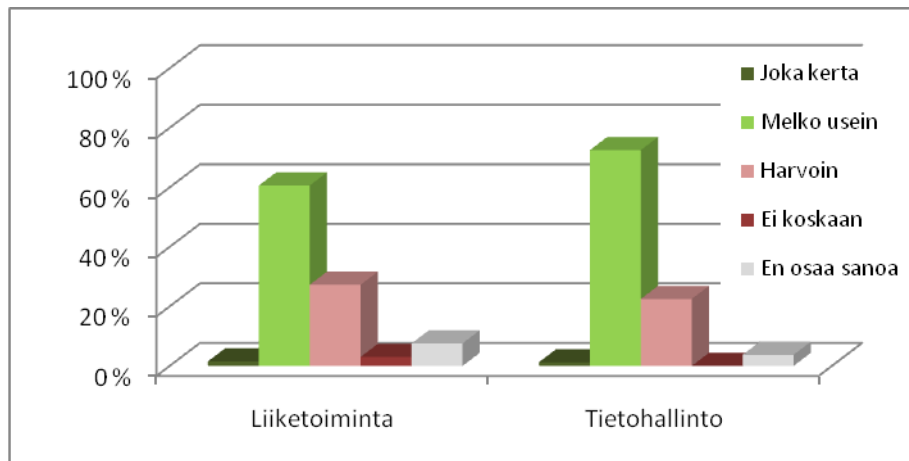
Taulukko 6.2 Kuinka usein tietohallintoprojektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa

	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	2 %	61 %	27 %	3 %	8 %
Tietohallinto	1 %	73 %	23 %	0 %	4 %
Yhteensä	1 %	67 %	25 %	1 %	5 %

Halusimme tietää miten usein projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa.

Vastaajista 26 % ilmoitti, että tietohallintoprojektit pysyvät harvoin tai ei koskaan niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa. Vuoden 2010 tutkimustuloksiin (Melko usein 63 %, harvoin 36 %) verrattaessa, näyttäisi että tietohallintoprojekteja johdetaan hieman paremmin.

68 % yrityksistä on sitä mieltä, että projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissaan melko usein.



Kuva 6.2 Kuinka usein tietohallintoprojektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa

6.3 Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta

Kysymys: Seurataanko yrityksessänne hankkeiden onnistumista?

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

Taulukko 6.3 Seurataanko hankkeiden onnistumista

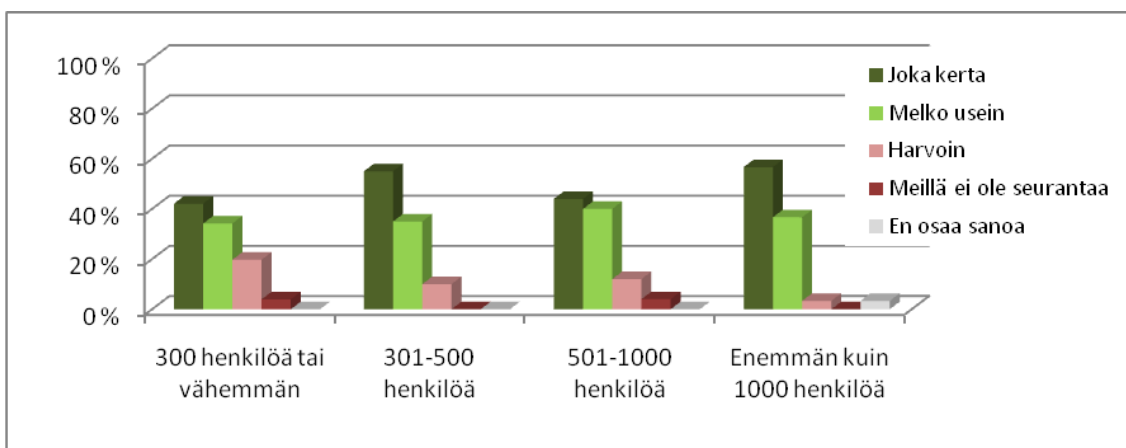
	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Meillä ei ole seurantaa	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	42 %	34 %	20 %	4 %	0 %
301-500 henkilöä	55 %	35 %	10 %	0 %	0 %
501-1000 henkilöä	44 %	40 %	12 %	4 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	57 %	37 %	3 %	0 %	3 %
Yhteensä	47 %	36 %	14 %	3 %	1 %

Halusimme selvittää kuinka yleistä yrityksissä on hankkeiden onnistumisen seuranta.

Lähes puolet (47 %) yrityksistä seuraa projektien onnistumista joka kerta säännöllisesti. Vajaassa viidenneksessä yrityksistä (17 %) hankkeiden onnistumista seurataan joko harvoin tai ei koskaan.

Hankkeita seurataan säännöllisemmin suurissa yrityksissä. Suurista yrityksistä 57 % seuraa hankkeiden onnistumista joka kerta.

Myös hankkeiden onnistumista seurataan edellisvuotta säännöllisemmin.



Kuva 6.3 Seurataanko hankkeiden onnistumista

6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi

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

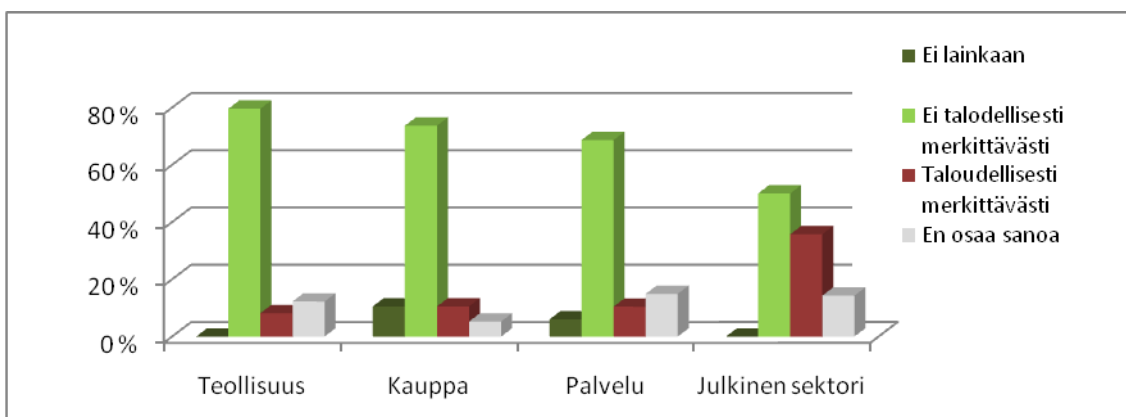
1. Joka kerta
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaan
5. En osaa sanoa

Taulukko 6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi eri toimialoilla

	Ei lainkaan	Ei taloudellisesti merkittävästi	Taloudellisesti merkittävästi	En osaa sanoa
Teollisuus	0 %	80 %	8 %	12 %
Kauppa	11 %	74 %	11 %	5 %
Palvelu	6 %	69 %	10 %	15 %
Julkinen sektori	0 %	50 %	36 %	14 %
Yhteensä	4 %	72 %	12 %	13 %

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

Valtaosa kyselyyn vastanneista ilmoitti joutuneensa käyttämään rahaa projektien uudelleen suunnitteluun (ei lainkaan vastauksia 4 %). Joka kahdeksas (12 %) yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin.



Kuva 6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi eri toimialoilla

Ottaen huomioon projektiosion kysymysten tulokset, näyttäisi siltä, että projektien hallinta kokonaisuutena on yrityksillä ja julkisen sektorin organisaatiolla paremmin organisoitua ja tehokkaampaa kuin vuonna 2010.

6.5 Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

Kysymys: Onko yrityksessänne suunnitelma jatkuvien ICT-palveluiden laadunvarmistamiseksi?

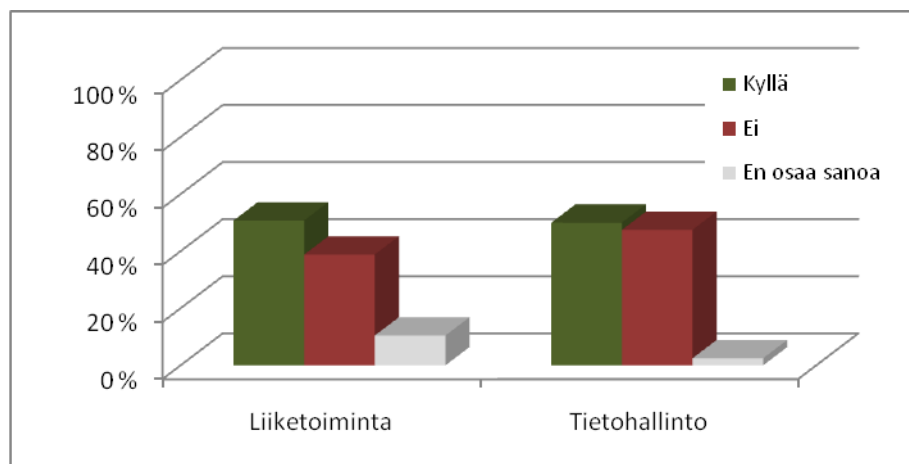
1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Taulukko 6.5 onko suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	51 %	39 %	10 %
Tietohallinto	50 %	48 %	3 %
Yhteensä	50 %	44 %	6 %

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

Lähes puolella (44 %) yrityksistä ei ole suunnitelmaa ICT-palveluiden laadunvarmistamiseksi. 52 % pienistä yrityksistä ei ole suunnitelmaa ICT-palveluiden laadun varmistamiseksi.



Kuva 6.5 onko suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

7 PALVELUT

7.1 ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti

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

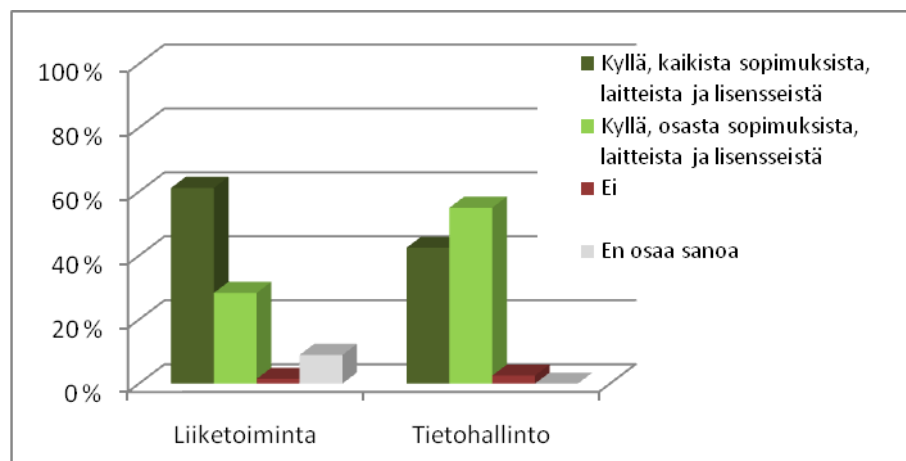
1. Kyllä, kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä
2. Kyllä, osasta sopimuksista, laitteista ja lisensseistä
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 7.1 Onko ICT-sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä olemassa rekisterit

	Kyllä, kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Kyllä, osasta sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	61 %	28 %	1 %	9 %
Tietohallinto	43 %	55 %	3 %	0 %
Yhteensä	51 %	43 %	2 %	4 %

Selvitimme miten hyvin yritykset ovat huolehtineet omaisuutensa kirjaamisesta.

51 % yrityksistä vastasi, että kaikista sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä on rekisteri. Suurista yrityksistä 40 %:lla on rekisteri ICT-sopimuksista, -laitteista ja -lisensseistä. Kokonaisuudessaan näyttäisi, että yritykset huolehtivat ICT-omaisuudestaan hieman aiempaa paremmin.



Kuva 7.1 Onko ICT-sopimuksista, -laitteista ja lisensseistä olemassa rekisterit

8 KUSTANNUKSET

8.1 Tietohallinnon kustannusten hallinta

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

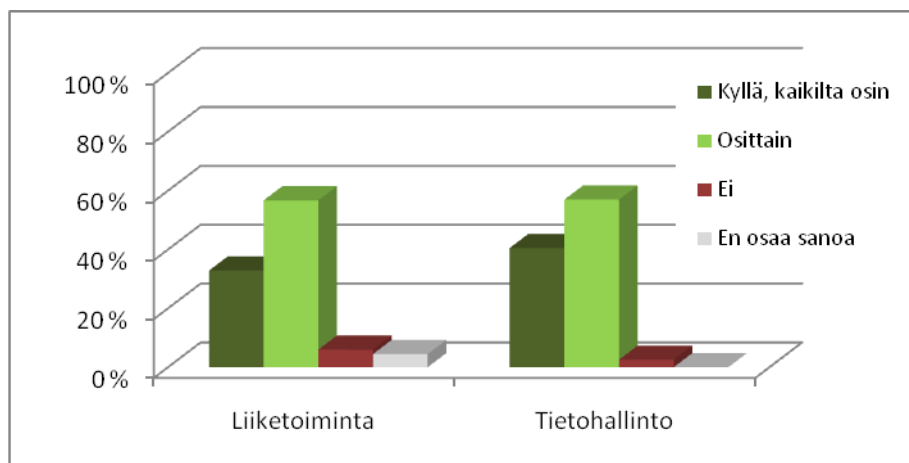
1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 8.1 Ovatko tietohallinnon kustannukset hallittuja

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	33 %	57 %	6 %	4 %
Tietohallinto	41 %	57 %	3 %	0 %
Yhteensä	37 %	57 %	4 %	2 %

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

Vain reilu kolmannes (37 %) yrityksistä ilmoitti, että tietohallinnon kustannukset ovat kaikilta osin hallittuja ja ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi. Tulos on hieman heikompi kuin vuonna 2010. Tämä selittyy osittain pienien yritysten vastaajamäärän kasvulla. Pienistä yrityksistä vain 30 % ilmoitti kustannuksien olevan kaikilta osin hallittuja ja läpinäkyvästi ja oikeudenmukaisesti kohdennettuja.



Kuva 8.1 Ovatko tietohallinnon kustannukset hallittuja

9 HANKINTATOIMI

9.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen

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

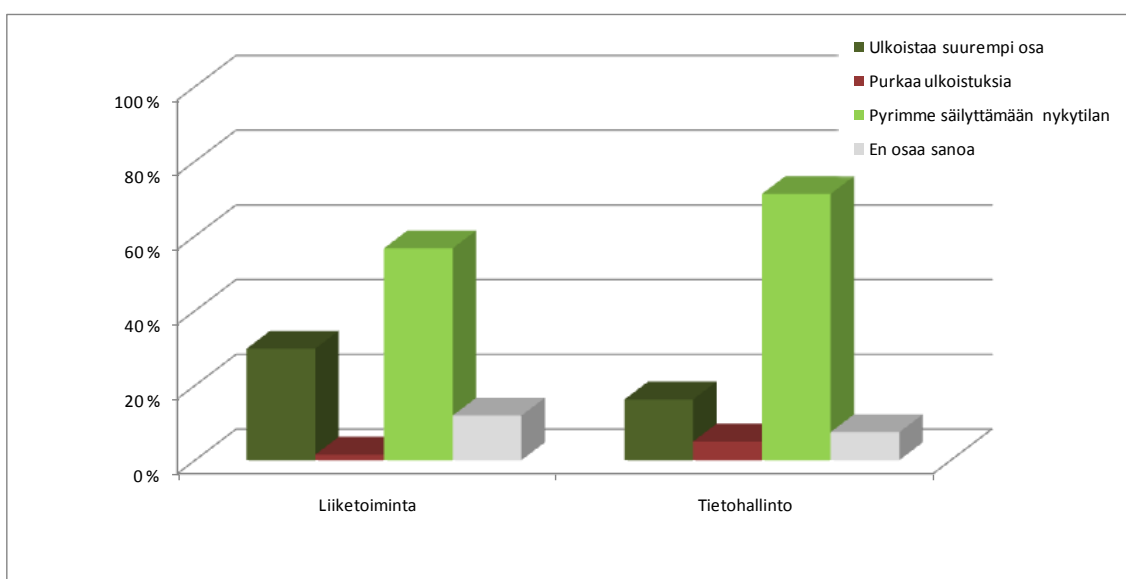
1. Ulkoistaa suurempi osa
2. Purkaa ulkoistuksia
3. Pyrimme säilyttämään nykytilan
4. En osaa sanoa

Taulukko 9.1 Onko tavoitteenne ulkoistaa suurempi osa tietotekniikan kehittämis- ja ylläpitotehtävistä?

	Ulkoistaa suurempi osa	Purkaa ulkoistuksia	Pyrimme säilyttämään nykytilan	En osaa sanoa
Teollisuus	18 %	6 %	61 %	14 %
Kauppa	11 %	0 %	79 %	11 %
Palvelu	28 %	3 %	61 %	7 %
Julkinen sektori	36 %	0 %	64 %	0 %
Yhteensä	23 %	3 %	64 %	9 %

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 3 % pyrkii purkamaan ICT-ulkoistuksia.



Kuva 9.1 Ovatko tietohallinnon kustannukset hallittuja

10 TRENDIKYSYMYS - PILVIPALVELUT

10.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen

Kysymys: Kuinka paljon epäilette pilvipalveluiden tietoturvaa?

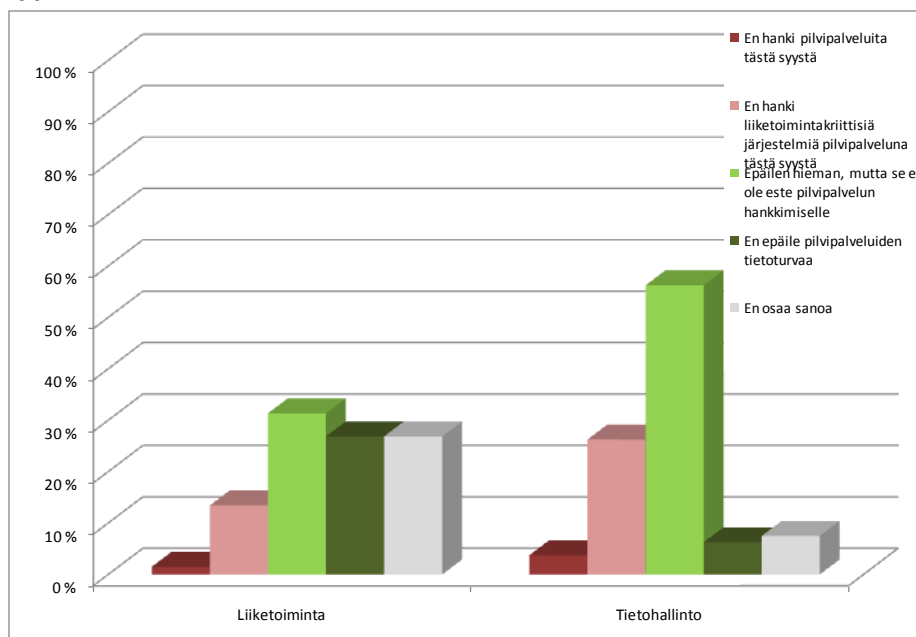
1. En hanki pilvipalveluita tästä syystä
2. En hanki liiketoimintakriittisiä järjestelmiä pilvipalveluna tästä syystä
3. Epäilen hieman, mutta se ei ole este pilvipalvelun hankkimiselle
4. En epäile pilvipalveluiden tietoturvaa
5. En osaa sanoa

Taulukko 10.1 Kuinka paljon epäilette pilvipalveluiden tietoturvaa?

		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
		1	2	3	4	5
Liiketoiminta	1	1 %	13 %	31 %	27 %	27 %
Tietohallinto	2	4 %	26 %	56 %	6 %	8 %
Yhteensä		3 %	20 %	45 %	16 %	16 %

Halusimme selvittää mikä on johdon näkemys pilvipalveluiden tietoturvasta.

Valtaosa vastanneista ei epäile pilvipalveluiden tietoturvaa merkittävästi (61 %). Neljännes (23 %) vastaajista ei hanki pilvipalveluita liiketoimintakriittisiin järjestelmiin tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu selkeästi epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan.



Kuva 10.1 Ovatko tietohallinnon kustannukset hallittuja

