

TIETOHALLINTOJEN JOHTAMINEN SUOMESSA 2010



TUTKIMUSRAPORTTI

26.2.2010



Sisällysluettelo

1	Johdanto ja keskeiset havainnot	2
1.1	Tutkimuksen tiedot.....	3
1.2	Yhteenveto	5
2	Governance.....	6
2.1	Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	6
2.2	Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle	7
2.3	Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon johtoryhmässä	8
2.4	Yritysten johdon kyky hahmottaa koko ICT:n toimintakenttää ja sitä, mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys	9
2.5	Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö yrityksen kehityskohteiden ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa	10
3	Johtaminen	11
3.1	Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	11
3.2	ICT-alan ammattilaiset & ICT-toiminta ja sen johtaminen	12
3.3	Liiketoiminnan kyky ymmärtää tietohallintoa, sen tavoitteita ja toimintaa	13
3.4	Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.	14
3.5	Yritysten valmiudet ja varautuminen tuntemattomia ongelmia varten aikataulujen ja budjettien suunnittelussa	15
3.6	ICT-prosessien määrittely.....	16
3.7	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 asiakastytyväisyyteen	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 resurssointi	26
6.5	Suunnitelma jatkuvien IT-palvelujen laadunvarmistamiseksi	27
7	Palvelut	28
7.1	IT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti	28
8	Kustannukset	29
8.1	Tietohallinnon kustannusten hallinta.....	29

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 IT-kustannusten ja omaisuuden hallintaa.

Tutkimus tulee jatkossa olemaan vuosittainen. Säännöllisen tutkimustoiminnan avulla päästään seuraamaan tietohallinnon johtamisen kehittymistä, kipupisteitä ja trendejä Suomessa.

Tutkimuksen keskeisimmät havainnot

Ensimmäinen havainto on, että liiketoiminnan edustajista vain neljännes oli sitä mieltä että tietohallinnon johtoryhmässä on kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna. 40 % vastaajista myönsi keskeisiä liiketoimintoja puuttuvan. Tämän tuloksen perusteella voidaan kysyä toimiiko tietohallinnon johtaminen yrityksen liiketoimintatavoitteiden mukaisesti, kun keskeisiä liiketoiminnan edustajia puuttuu tietohallinnon johtoryhmästä.

Toinen havainto on, että sekä liiketoiminnassa että tietohallinnossa työskentelevien ihmisten on vaikea hahmottaa mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys. Tietohallinnolla on viime kädessä vastuu ICT-toiminnan ja tietohallinnon toimintakentän selkeyttämisestä sekä sisäisesti että liiketoimintajohdon suuntaan.

Kolmas havainto on, että ICT-alan ammattilaiset esittävät ICT-toiminnan täysin tai osittain salaperäisenä ja monimutkaisena. ICT-toimintaan liittyvä mystiikka on saatava purettua, muuten liiketoiminta ei voi olla tehokkaasti mukana ICT-toiminnan kehittämisessä.

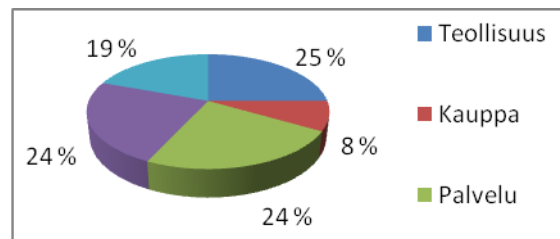
Neljäs havainto on, että projektinhallinnan menetelmät ovat yrityksissä hyvin käytössä, mutta projektien aikatauluissa ja budjeteissa on merkittäviä haasteita. Tämän asian liiketoimintajohdon edustajat näkivät tietohallintojohtoa kriittisemmin. Herää kysymys, että tehdäänkö jo projektien alkuvaiheessa ylioptimistisia päätöksiä aikataulujen ja budjettien suhteen. Selkeä jatkotutkimuksen kohde on se kuka projektien aikataulut ja budjetit yrityksissä viime kädessä asettaa.

Viides havainto on, että kolmasosalla yrityksistä puuttuu ICT-toimintojen laadunvarmistus. Tietohallintojen johtama tietotekniikka on tänä päivänä erittäin kriittinen toiminto yrityksissä. Laadunvarmistuksen puuttumiseen pitää suhtautua entistä vakavammin, sillä tietotekniikan häiriötön toiminta on yrityksen liiketoimintojen elinehto.

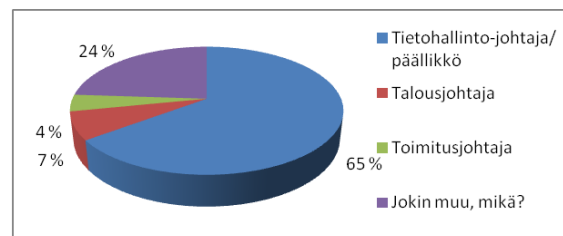
1.1 Tutkimuksen tiedot

Tietohallinnon johtaminen Suomessa-tutkimus toteutettiin verkkokyselynä marras-joulukuussa 2009, jossa osallistujille lähetettiin sähköpostitse linkki, joka ohjasi kyselylomakkeeseen Internetissä. Kohderyhmä poimittiin Sofigaten sekä Tietotekniikan liiton markkinointikannasta ja se kohdistettiin suomalaisten organisaatioiden tietohallinto- ja liiketoimintajohdon edustajille. Kysymyslomake koostui yhteensä 24 monivalintakysymyksestä. Kysymykset oli ryhmitelty seitsemään eri aihepiiriin: 1) Governance 2) Johtaminen 3) Mittarit 4) Viestintä 5) Projektit 6) Palvelut ja 7) Kustannukset. 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 yhteensä 72 henkilöä, jotka edustivat 68 erikokoista yritystä ja organisaatiota. Alla oleva ympyrädiagrammi havainnollistaa vastaajien jakautumisen toimialoittain sekä liiketoiminta- ja tietohallintojohdon edustajiin.



Kuva 1.1 Toimiala

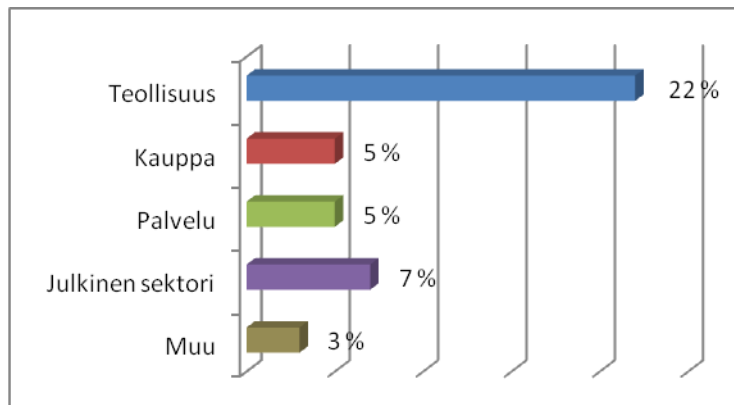


Kuva 1.2 Asema yrityksessä

Tulosten edustavuus

Kyselyyn vastasi 72 henkilöä 68 yrityksestä. Määrä on vähäinen Suomen yli 300 000 yritykseen nähden, mutta tutkimus suunnattiin suurimpiin yrityksiin ja työpaikkojen määrällä mitattuna tutkimuksessa mukana olevat yritykset edustavat 8,5 % kaikista yrityksistä. Toisin sanoen tulokset kuvaavat hyvin tietohallintokäytäntöjen levinneisyyttä ja tosiasiallista vaikuttavuutta.

Teollisuuden osalta tulos on erinomainen sekä teollisuuden alojen kattavuuden, että työpaikkojen määrän suhteen:



Kuva 1.3 Vastanneiden yritysten osuus koko toimialan henkilöstöstä

Myös palvelusektorin yritykset ovat monipuolisesti edustettuina ja julkisen hallinnon yksiköt tyydyttävästi. Kaupan alalta vastaukset keskittyivät muutamaamaan suureen tukkuportaant toimijaan eikä niistä voi tehdä koko toimialaa koskevia johtopäätöksiä.

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

Vastaajien mielestä ICT tukee joko yritysstrategiaa tai liiketoimintastrategiaa hyvin (60 %). Reilu kolmannes yrityksistä koki ICT:n olevan operatiivinen tukitoiminta. Liiketoiminnan edustajat kokivat useammassa tapauksessa ICT:n olevan operatiivista toimintaa kuin tietohallinnon edustajat.

Liiketoiminnan edustajista vain neljännes oli sitä mieltä, että tietohallinnon johtoryhmässä on kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna. 40 % vastaajista myönsi keskeisiä liiketoimintoja puuttuvan.

Valtaosa vastaajista koki, että tietohallinnon ja liiketoiminnan väliselle vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteutuksen vastuutukselle on olemassa toimintamallit. Sen sijaan toiminnalliset vaatimukset ja mittarit tietohallinnon toiminnalle puuttuivat joka viidennestä yrityksestä.

Sekä liiketoiminnassa että tietohallinnossa työskentelevien ihmisten oli vaikea hahmottaa mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys. Liiketoiminnan edustajien mielestä ICT-alan ammattilaiset esittävät ICT-toiminnan täysin tai osittain salaperäisenä ja monimutkaisena.

Joka viidennessä yrityksessä ei ole tuoteistettu tietohallinnon palveluja liiketoiminnalle ollenkaan.

Kommunikointi liiketoiminnan ja tietohallinnon välillä on suoraa ja avointa alle viidennessä yrityksistä. Liiketoiminta oli tietohallintoa selkeästi kriittisempi kommunikaation toimivuudesta.

Projektinhallinnan menetelmät ovat yrityksissä hyvin käytössä, mutta projektien aikatauluissa ja budjeteissa on merkittäviä haasteita. Tämän asian liiketoimintajohdon edustajat näkivät tietohallintojohtoa kriittisemmin.

Kolmaosa yrityksistä seuraa projektien onnistumista säännöllisesti. Pienistä yrityksistä puolet seuraa hankkeiden onnistumista joka kerta. Suurista yrityksistä neljännes seuraa hankkeiden onnistumista. Taloudellisesti merkittävästi projektien uudelleensuunnitteluun joutuu panostamaan joka viides yritys.

Kolmasosalla yrityksistä puuttuu suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistuksesta. Laadunvarmistuksen osalta yli puolet vastaajista ilmoitti omaavansa suunnitelman laadunvarmistamiseksi.

ICT-omaisuuden, -laitteiden -ja rekisterien osalta yritykset vastasivat, että rekisterit olivat joko osittain tai täysin kunnossa ja ajan tasalla kaikilla yrityksillä.

Alle puolet yrityksistä katsoo, että tietohallinnon kustannukset ovat hallittuja ja ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi.

Sofigate Oy

Jari Raappana

Tietotekniikan liitto

Robert Serèn

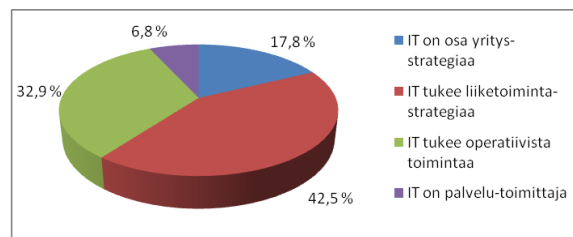
Helsingissä 26.2.2010

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.

60 % yrityksistä IT nähdään osana joko yritys- tai liiketoimintastrategiaa. Tietohallinto (63 %) katsoo toteuttavansa yrityksen strategiaa useammin kuin liiketoimintajohto, josta 40 % kokee näin tapahtuvan. 40 % yrityksistä IT nähdään joko palvelutoimittajana tai operatiivisena toteuttajana.

Liiketoiminnan ja tietohallinnon edustajien vastauksissa oli selviä eroavaisuuksia.

Peräti 60 % liiketoimintajohtosta näkee tietohallinnon pelkästään tukemassa operatiivista toimintaa kun taas tietohallintojohtajista 29 % yhtyi tähän liiketoimintajohtoon näkemykseen.

Taulukko 2.1 Liiketoiminnan ja tietohallinnon välinen suhde

	IT on osa yritysstrategiaa	IT tukee liiketoimintastrategiaa	IT tukee operatiivista toimintaa	IT on palvelu-toimittaja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	10 %	30 %	60 %	0 %	0 %
Tietohallinto	18 %	45 %	29 %	8 %	0 %
Yhteensä	17 %	43 %	33 %	7 %	0 %

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

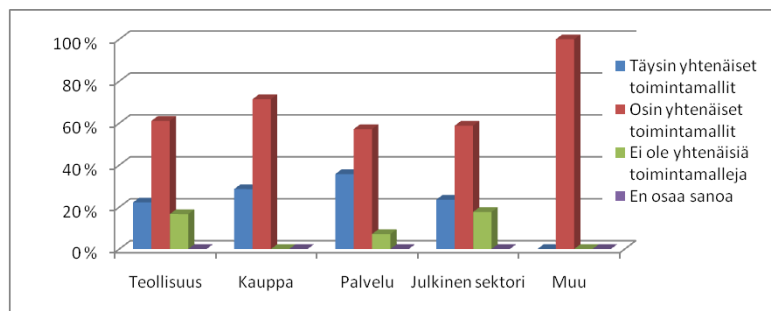
Taulukko 2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle eri toimialoilla

	Täysin yhtenäiset toimintamallit	Osin yhtenäiset toimintamallit	Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja	En osaa sanoa
Teollisuus	22 %	61 %	17 %	0 %
Kauppa	29 %	71 %	0 %	0 %
Palvelu	36 %	57 %	7 %	0 %
Julkinen sektori	24 %	59 %	18 %	0 %
Muu	0 %	100 %	0 %	0 %
Yhteensä	27 %	62 %	11 %	0 %

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

Täysin yhtenäiset toimintamallit ovat lähes kolmasosassa yrityksistä (27 %). 11 % vastaajista kertoo, että yhtenäisiä toimintamalleja tietohallinnon ja liiketoiminnan väliselle yhteistyölle ei ole laadittu.

Tietohallintojohdon ja liiketoiminnan vastaajien välillä tässä kysymyksessä on näkemuseroja. Joka kymmenes liiketoiminnan edustajista (10 %) oli sitä mieltä, että toimintatavat ovat täysin yhtenäiset kun taas tietohallintojohtajista lähes kolmannes (29 %) näkee toimintatapojen 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

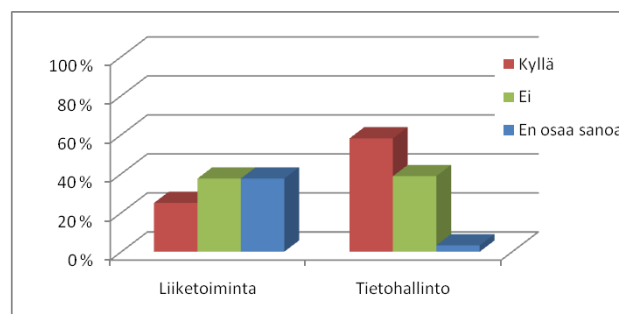
	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	25 %	38 %	38 %
Tietohallinto	58 %	39 %	3 %
Yhteensä	54 %	39 %	7 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna tietohallinnon johtoryhmässä.

Tässä kysymyksessä näkemykset erosivat toisistaan paljon.

Tietohallinnon edustajista yli puolet (58 %) oli sitä mieltä, että kaikki keskeiset liiketoiminnot ovat edustettuna tietohallinnon johtoryhmässä. Liiketoiminnan edustajista vain neljännes (25 %) oli samaa mieltä.

39 % vastaajista ilmoitti keskeisiä liiketoiminnan toimijoita puuttuvan johtoryhmästä. 38 % liiketoiminnan edustajista ei tiennyt onko johtoryhmässä tarpeellinen liiketoiminnan 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?

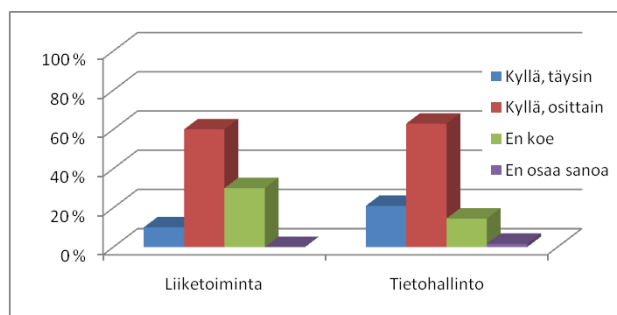
1. Kyllä, täysin
2. Kyllä, osittain
3. En koe
4. En osaa sanoa

Taulukko 2.4 Johdon kyky hahmottaa ICT:n toimintakenttää

	Kyllä, täysin	Kyllä, osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	10 %	60 %	30 %	0 %
Tietohallinto	21 %	63 %	15 %	2 %
Yhteensä	19 %	63 %	17 %	1 %

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

Valtaosa vastaajista (82 %) koki, että tietohallinnon toimintaa on täysin tai osittain haasteellista hahmottaa. Liiketoimintajohto kokee lähes joka kolmannessa yrityksessä (30 %) tietävänsä mitä IT tekee. Vastaavasti tietohallintojohdosta 15 % on sitä mieltä, että liiketoimintajohto tuntee heidän toimintakenttänsä.



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

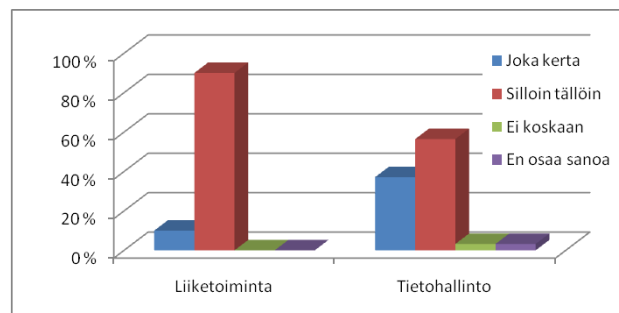
Taulukko 2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa

	Joka kerta	Silloin tällöin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	10 %	90 %	0 %	0 %
Tietohallinto	37 %	56 %	3 %	3 %
Yhteensä	33 %	61 %	3 %	3 %

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

Tietohallinto ja liiketoiminnot tekevät säännöllistä yhteistyötä liiketoiminnan kehittämisessä kolmasosassa yrityksistä (33 %). Tietohallintojohto (37 %) näyttää tunnistavan toimintatavan huomattavasti paremmin kuin liiketoimintajohto (10 %).

Lähes kaikissa yrityksissä (94 %) toimintamalli on tunnettu. ”Ei koskaan”-vastauksia tuli ainoastaan tietohallinnon edustajilta ja heiltäkin vain 3 %.



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?

5. Kyllä, kaikilta osin
6. Osittain
7. Vähäisissä määrin
8. Ei
9. En osaa sanoa

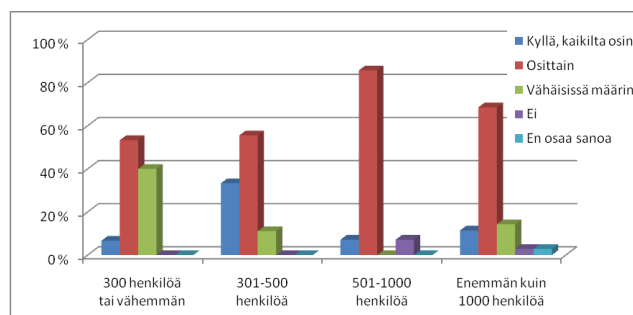
Taulukko 3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Vähäisissä määrin	Ei	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	7 %	53 %	40 %	0 %	0 %
301-500 henkilöä	33 %	56 %	11 %	0 %	0 %
501-1000 henkilöä	7 %	86 %	0 %	7 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	11 %	69 %	14 %	3 %	3 %
Yhteensä	12 %	67 %	16 %	3 %	1 %

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

Vaatimukset ja tavoitteet on määritelty kaikilta osin joka kymmenennessä yrityksessä (12 %). Valtaosassa yrityksistä (67 %) toiminnalliset vaatimukset ja niiden luotettava seuraaminen toteutuvat vain osittain.

Joka viidennessä yrityksistä (19 %) toiminnallisia vaatimuksia ja niiden seuranta on joko vähäisissä määrin tai ei lainkaan. Pienissä yrityksissä toiminnallisia vaatimuksia asetetaan ja seurataan harvemmin (40 %) kuin suuremmissa yrityksissä (14 %).



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	0 %	67 %	17 %	17 %
Kauppa	0 %	50 %	25 %	25 %
Palvelu	6 %	50 %	44 %	0 %
Julkinen sektori	0 %	44 %	56 %	0 %
Muu	0 %	0 %	100 %	0 %
Yhteensä	3 %	50 %	42 %	6 %

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

Hieman yli puolet vastaajista (53 %) kokee, että ICT-alan ammattilaiset esittävät ICT-toiminnan täysin tai osittain salaperäisenä ja monimutkaisena.

Julkisella sektorilla ICT-toiminta ja sen johtaminen tulee parhaiten ymmärretyksi (56 %). Teollisuuden puolella 67 % kokee, että toiminnan ymmärtäminen on osittain vaikeaa.

Vajaa puolet (42 %) katsoi ICT-toiminnan olevan hahmotettavissa.

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

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	0 %	40 %	60 %	0 %
Tietohallinto	4 %	56 %	32 %	8 %
Yhteensä	3 %	51 %	40 %	6 %

Liiketoimintajohdosta 60 % kokee, että ICT-toiminta ei ole tarpeettoman salaperäistä ja monimutkaista. Tietohallintojohdosta vastaavasti 32 % koki, että heidän toimintaansa ymmärretään.

3.3 Liiketoiminnan kyky ymmärtää tietohallintoa, sen tavoitteita ja toimintaa

Kysymys: Koetteko, että liiketoiminta ymmärtää tietohallintoa, sen tavoitteita ja toimintaa?

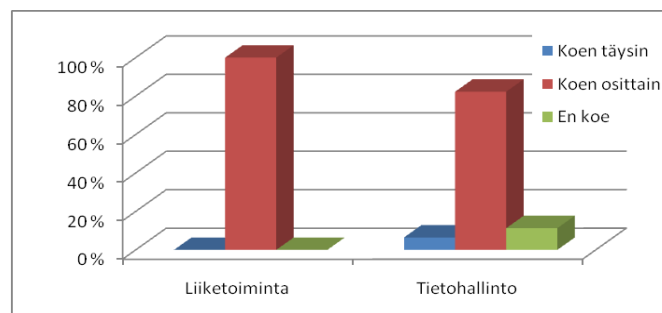
1. Koen täysin
2. Koen osittain
3. En koe
4. En osaa sanoa

Taulukko 3.4 Ymmärtääkö liiketoiminta tietohallintoa, sen tavoitteita ja toimintaa

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	0 %	100 %	0 %	0 %
Tietohallinto	6 %	82 %	11 %	0 %
Yhteensä	6 %	84 %	10 %	0 %

Selvitimme miten hyvin liiketoiminta kokee ymmärtävänsä tietohallinnon toimintakenttää ja tiedetäänkö tietohallinnon tavoitteista.

Kaikki liiketoiminnan edustajat (100 %) kokivat ymmärtävänsä osittain tietohallinnon tehtäväkentän. Tietohallinnon edustajista joka kymmenes (11 %) arveli, että liiketoiminta ei ymmärrä heidän toimintaansa.



Kuva 3.2 Ymmärtääkö liiketoiminta tietohallintoa, sen tavoitteita ja toimintaa

3.4 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.

Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

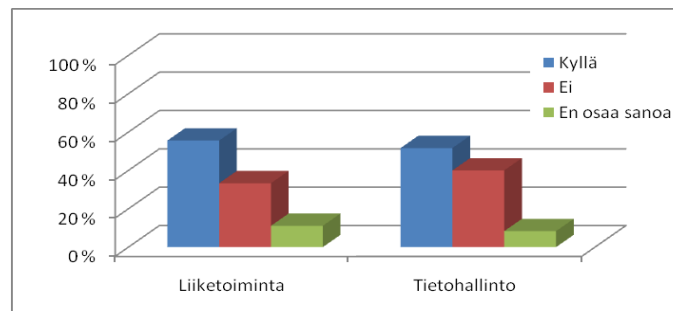
Taulukko 3.5 Onko yrityksessä toimintamalli resurssitarpeiden hoitamiseksi

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	56 %	33 %	11 %
Tietohallinto	52 %	40 %	8 %
Yhteensä	52 %	39 %	9 %

Selvitimme miten hyvin yrityksissä on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun.

Puolessa yrityksistä (52 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.

39 % yrityksistä tällaista toimintamallia ei ole. Joka kymmenennessä yrityksessä (9 %) ei ole tietoa siitä onko heillä toimintamallia resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.



Kuva 3.3 Onko yrityksessä toimintamalli resurssitarpeiden hoitamiseksi?

3.5 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?

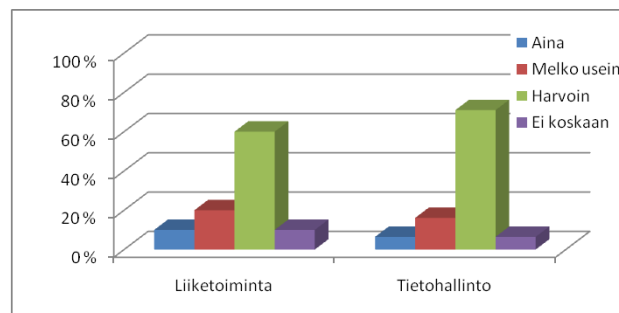
1. Aina
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaan

Taulukko 3.6 Kuinka usein varataan aikataulujen ja budjetin suunnittelussa ’vapaata tilaa’

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan
Liiketoiminta	10 %	20 %	60 %	10 %
Tietohallinto	6 %	16 %	71 %	6 %
Yhteensä	7 %	17 %	69 %	7 %

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

Valtaosa yrityksistä (76 %) varaa harvoin tai ei koskaan ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten kun aikatauluja ja budjetteja suunnitellaan.



Kuva 3.4 Kuinka usein varataan aikataulujen ja budjetin suunnittelussa ’vapaata tilaa’

3.6 ICT-prosessien määrittely

Kysymys: Onko yrityksenne ICT-prosessit selkeästi määritelty?

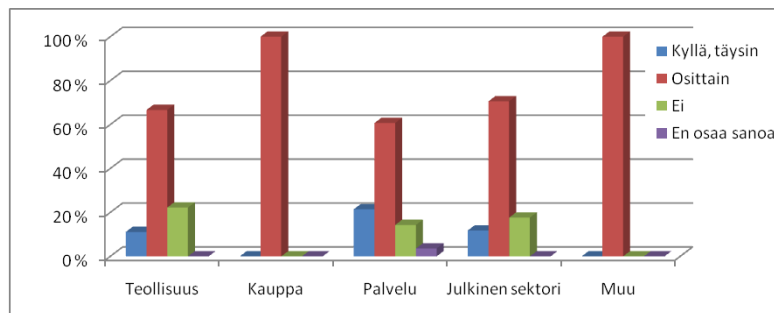
1. Kyllä, täysin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 3.7 Onko ICT-prosessit selkeästi määritelty

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	11 %	67 %	22 %	0 %
Kauppa	0 %	100 %	0 %	0 %
Palvelu	21 %	61 %	14 %	4 %
Julkinen sektori	12 %	71 %	18 %	0 %
Muu	0 %	100 %	0 %	0 %
Yhteensä	14 %	70 %	15 %	1 %

Halusimme selvittää kuinka selkeästi ICT-prosessit on määritelty.

ICT-prosessit on täysin määritelty noin joka seitsemännessä yrityksessä (14 %). Valtaosa yrityksistä (70 %) on määritellyt ICT-prosessit osittain. Teollisuudessa joka viides (22 %) yritys ei ollut määritellyt ICT-prosesseja.



Kuva 3.5 Onko ICT-prosessit selkeästi määritelty

3.7 ICT-prosessien noudattaminen

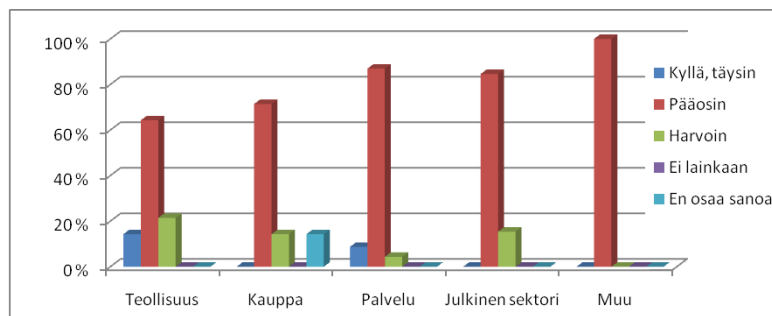
Kysymys: Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä?

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

Taulukko 3.8 Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	14 %	64 %	21 %	0 %	0 %
Kauppa	0 %	71 %	14 %	0 %	14 %
Palvelu	9 %	87 %	4 %	0 %	0 %
Julkinen sektori	0 %	85 %	15 %	0 %	0 %
Muu	0 %	100 %	0 %	0 %	0 %
Yhteensä	7 %	80 %	12 %	0 %	2 %

Niistä edellisen kysymyksen yrityksistä, joissa prosessit on määritelty täysin tai osittain vain 7 % noudattaa niitä täysin. 12 % prosessit määritelleistä yrityksistä noudattaa niitä harvoin.



Kuva 3.6 Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä

4 MITTARIT

4.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille

Kysymys: Miten hyvin tietohallintopalvelut liiketoiminnalle ja käyttäjille ovat tuotteistettut?

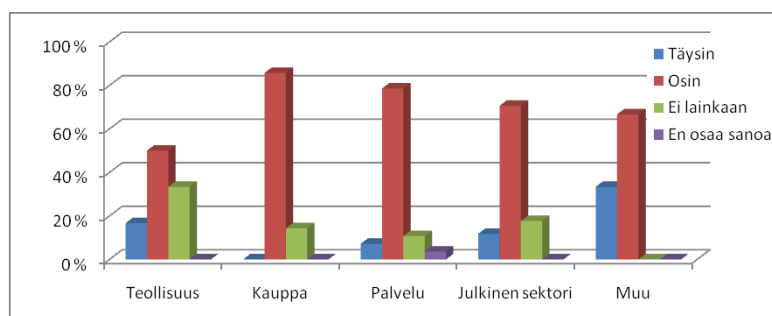
1. Täysin
2. Osin
3. Ei lainkaan
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.1 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on tuotteistettu eri toimialoilla

	Täysin	Osin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	17 %	50 %	33 %	0 %
Kauppa	0 %	86 %	14 %	0 %
Palvelu	7 %	79 %	11 %	4 %
Julkinen sektori	12 %	71 %	18 %	0 %
Muu	33 %	67 %	0 %	0 %
Yhteensä	11 %	70 %	18 %	1 %

Halusimme selvittää miten hyvin tietohallinnon palvelut ovat tuotteistettu.

Tietohallintopalveluja ei ole tuotteistettu käyttäjille joka viidennessä yrityksistä (18 %). Teollisuudessa joka kolmas (33 %) yritys ei ole tuotteistanut palveluja. Vain joka kymmenes (11 %) yritys on tuotteistanut palvelunsa täysin.



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?

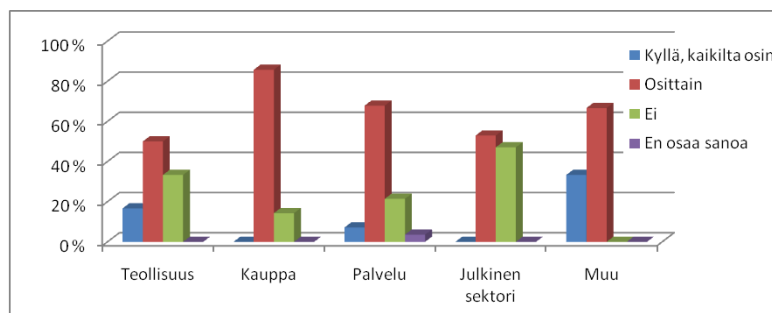
1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.2 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on mitattavissa eri toimialoilla

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	17 %	50 %	33 %	0 %
Kauppa	0 %	86 %	14 %	0 %
Palvelu	7 %	68 %	21 %	4 %
Julkinen sektori	0 %	53 %	47 %	0 %
Muu	33 %	67 %	0 %	0 %
Yhteensä	8 %	62 %	29 %	1 %

Selvitimme onko yrityksen tietohallinnon toiminta mitattavissa luotettavilla mittareilla.

Lähes joka kolmannella yrityksistä (29 %) mittareita ei ole. Julkisella sektorilla mittarit puuttuvat lähes joka toiselta (47 %) kyselyyn vastanneelta. Vain joka kymmenes (8 %) yritys mittaa toimintaansa kaikilta osin.



Kuva 4.2 Miten hyvin tietohallinnon palvelut on mitattavissa eri toimialoilla

4.3 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen

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

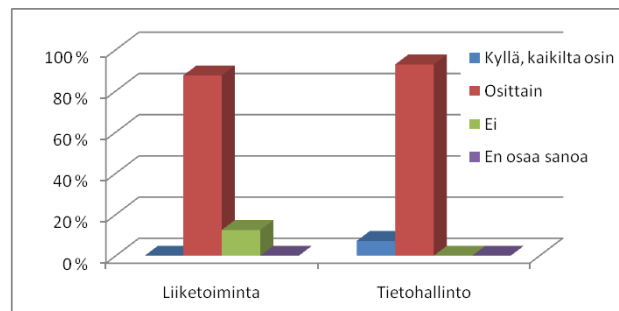
1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.3 Pystytäänkö tietohallintoa ohjaamaan ja kehittämään mittarien pohjalta

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	0 %	88 %	13 %	0 %
Tietohallinto	7 %	93 %	0 %	0 %
Yhteensä	6 %	92 %	2 %	0 %

Kun edellisen kysymyksen vastauksista on poistettu ne yritykset, joissa mittareita ei ole, pääosa vastaajista (92 %) oli sitä mieltä, että tietohallintoa voidaan kehittää vain osittain nykyisten mittarien pohjalta.

Liiketoiminnan edustajista 13 % on sitä mieltä, että laadituilla mittareilla ei voida kehittää tietohallintoa.



Kuva 4.3 Pystytäänkö tietohallintoa ohjaamaan ja kehittämään mittarien pohjalta?

4.4 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastytyväisyyteen

Kysymys: Mitataanko yrityksenne tietohallinnon osuutta koko yrityksen asiakastytyväisyyteen?

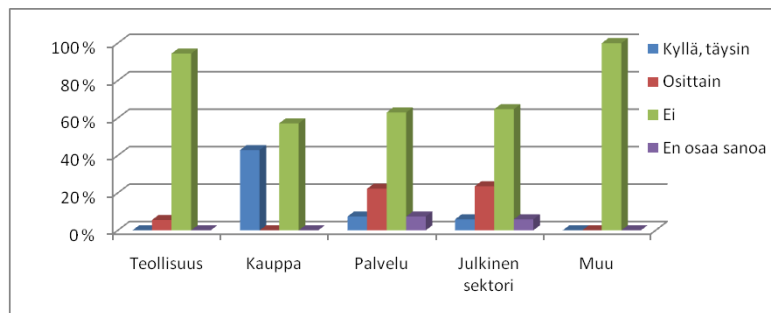
1. Kyllä, täysin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 4.4 Mitataanko tietohallinnon osuutta asiakastytyväisyyteen

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	0 %	6 %	94 %	0 %
Kauppa	43 %	0 %	57 %	0 %
Palvelu	7 %	22 %	63 %	7 %
Julkinen sektori	6 %	24 %	65 %	6 %
Muu	0 %	0 %	100 %	0 %
Yhteensä	8 %	15 %	72 %	4 %

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

Valtaosa yrityksistä (72 %) ei mittaa tietohallinnon toiminnan vaikutusta asiakastytyväisyyteen. Teollisuudessa lähes kukaan (94 %) ei tätä mitannut.



Kuva 4.4 Mitataanko tietohallinnon osuutta asiakastytyväisyyteen

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

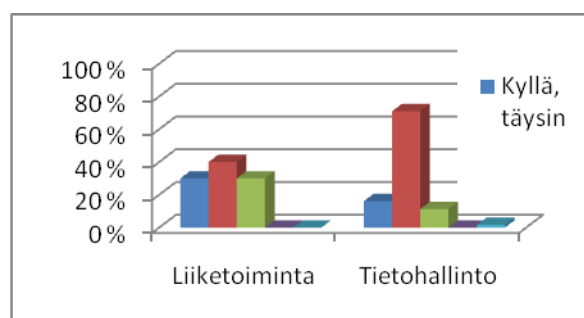
Taulukko 5.1 Onko kommunikaatio liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä avointa

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	30 %	40 %	30 %	0 %	0 %
Tietohallinto	16 %	71 %	11 %	0 %	2 %
Yhteensä	18 %	67 %	14 %	0 %	1 %

Halusimme selvittää miten hyvin kommunikointi toimii tietohallinnon ja liiketoimintojen välillä.

Vastaajista 14 % kertoi, että kommunikaatio on harvoin avointa, suoraa, ja molemmin puolin ymmärrettävää.

Liiketoiminta (30 %) oli tietohallintoa (11 %) selkeästi kriittisempi kommunikaation toimivuudesta. Täysin tyydyttävää kommunikointi on alle viidennessä (18 %) 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

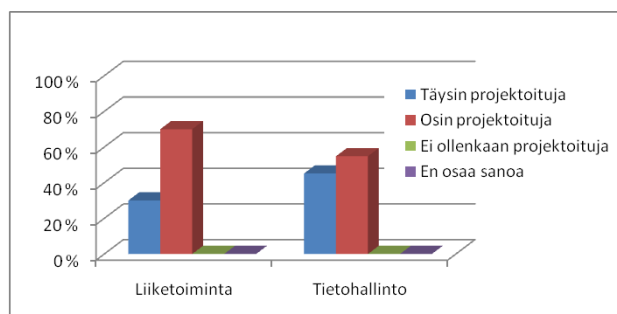
Taulukko 6.1 Ovatko yrityksen kehityshankkeet projektoituja

	Täysin projektoituja	Osin projektoituja	Ei ollenkaan projektoituja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	30 %	70 %	0 %	0 %
Tietohallinto	45 %	55 %	0 %	0 %
Yhteensä	43 %	57 %	0 %	0 %

Halusimme selvittää onko yritysten kehityshankkeet projektoituja.

Kehityshankkeet ovat projektoitu täysin vajaassa puolessa yrityksistä (43 %). Kaikkia hankkeita ei projektoida kaikilta osin hieman yli puolessa (57 %) yrityksistä. Tietohallinnon mielestä lähes puolet (45 %) kehityshankkeista on projektoitu, mutta liiketoimintajohdon mielestä täysin projektoituja projekteja on vain 30 % hankkeista.

Täysin projektoimattomia projekteja ei vastaajien mukaan ole.



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

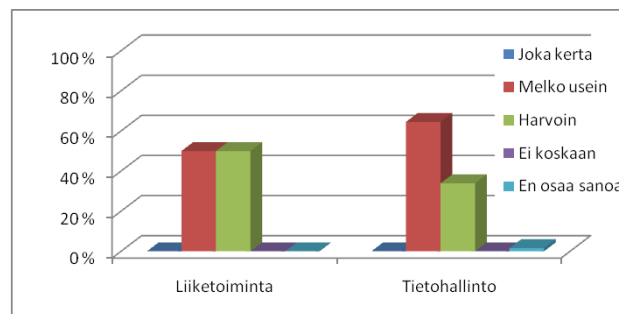
	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	0 %	50 %	50 %	0 %	0 %
Tietohallinto	0 %	65 %	34 %	0 %	2 %
Yhteensä	0 %	63 %	36 %	0 %	1 %

Halusimme tietää miten usein projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa.

Vastaajista 36 % ilmoitti, että tietohallintoprojektit pysyvät harvoin niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa. Liiketoiminta (50 %) näki asian tietohallintoa kriittisemmin.

63 % yrityksistä on sitä mieltä, että projektit pysyvät aikataulussaan ja budjetissaan melko usein.

Molemmat ääripäät vastauksissa jäivät pois.



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 koskaa
5. En osaa sanoa

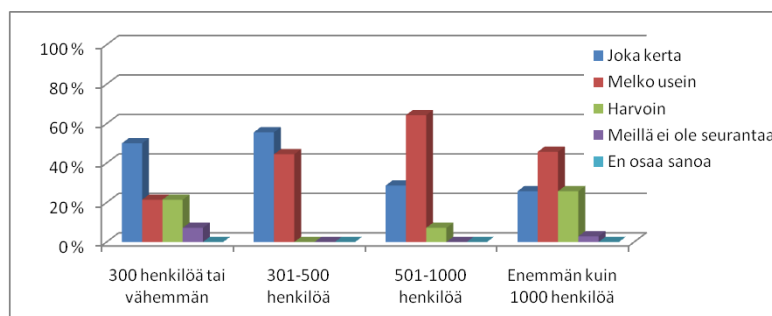
Taulukko 6.3 Seurataanko hankkeiden onnistumista

	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Meillä ei ole seurantaa	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	50 %	21 %	21 %	7 %	0 %
301-500 henkilöä	56 %	44 %	0 %	0 %	0 %
501-1000 henkilöä	29 %	64 %	7 %	0 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	26 %	46 %	26 %	3 %	0 %
Yhteensä	35 %	44 %	18 %	3 %	0 %

Halusimme selvittää kuinka yleistä yrityksissä on hankkeiden onnistumisen seuranta.

Kolmasosa (35 %) yrityksistä seuraa projektin onnistumista joka kerta säännöllisesti. Viidennessä yrityksistä (21 %) hankkeiden onnistumista seurataan joko harvoin tai ei koskaan.

Pienistä yrityksissä puolet (50 %) seuraa hankkeiden onnistumista joka kerta. Suurista yrityksistä neljäsosa (26 %) seuraa hankkeiden onnistumista joka kerta.



Kuva 6.3 Seurataanko hankkeiden onnistumista

6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi

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

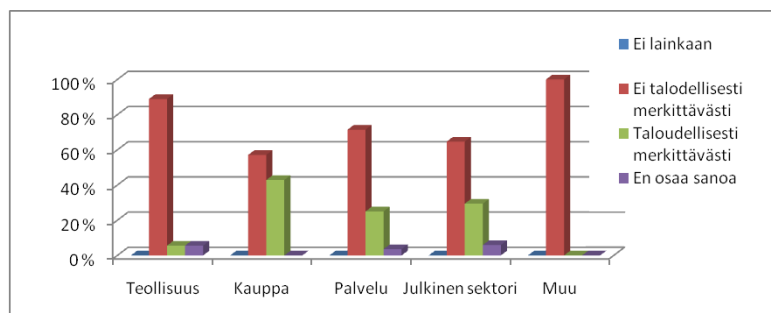
1. Joka kerta
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaa
5. En osaa sanoa

Taulukko 6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi eri toimialoilla

	Ei lainkaan	Ei taloudellisesti merkittävästi	Taloudellisesti merkittävästi	En osaa sanoa
Teollisuus	0 %	89 %	6 %	6 %
Kauppa	0 %	57 %	43 %	0 %
Palvelu	0 %	71 %	25 %	4 %
Julkinen sektori	0 %	65 %	29 %	6 %
Muu	0 %	100 %	0 %	0 %
Yhteensä	0 %	74 %	22 %	4 %

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

Kaikki kyselyyn vastanneet yritykset ilmoittivat joutuneensa käyttämään rahaa projektien uudelleen suunnitteluun (ei lainkaan vastauksia 0 %). Joka viidennes (22 %) yrityksistä ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin.



Kuva 6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resurssointi eri toimialoilla

6.5 Suunnitelma jatkuvien IT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

Kysymys: Onko yrityksessänne suunnitelma jatkuvien IT-palveluiden laadunvarmistamiseksi?

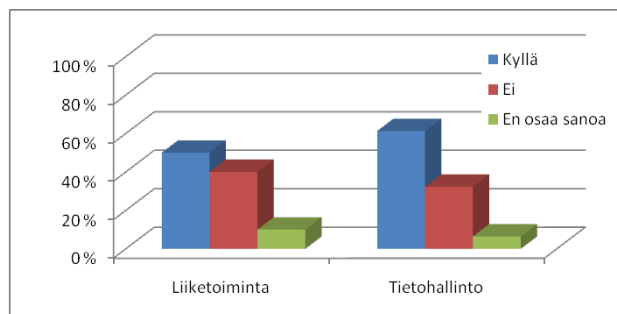
1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

Taulukko 6.5 onko suunnitelma jatkuvien IT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	50 %	40 %	10 %
Tietohallinto	61 %	32 %	6 %
Yhteensä	60 %	33 %	7 %

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

Kolmasosalla (33 %) yrityksistä ei ole suunnitelmaa IT-palveluiden laadunvarmistamiseksi.



Kuva 6.5 onko suunnitelma jatkuvien IT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

7 PALVELUT

7.1 IT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti

Kysymys: Onko yrityksellänne rekisterit IT-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 IT-sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä olemassa rekisterit

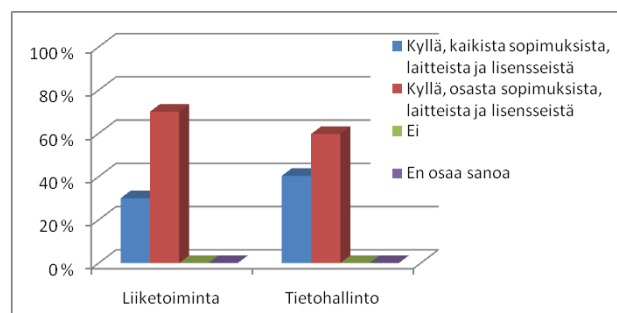
	Kyllä, kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Kyllä, osasta sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	30 %	70 %	0 %	0 %
Tietohallinto	40 %	60 %	0 %	0 %
Yhteensä	39 %	61 %	0 %	0 %

Selvitimme miten hyvin yritykset ovat huolehtineet omaisuutensa kirjaamisesta.

39 % yrityksistä vastasi, että kaikista sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä on rekisteri.

Reilusti yli puolet yrityksistä (61 %) ilmoitti, että vain osasta sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä on olemassa rekisteri.

Yrityksen rekisteripolitiikka tunnetaan hyvin yrityksissä, mielipide-eroja ei juuri ollut.



Kuva 7.1 Onko IT-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?

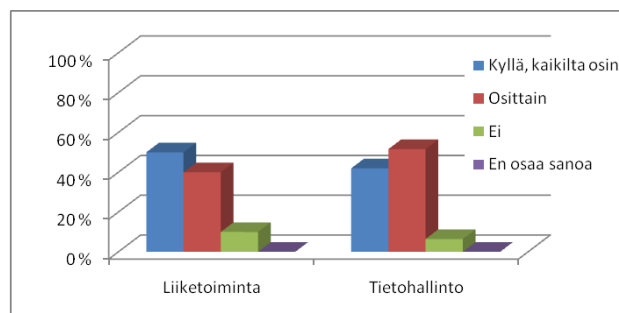
1. Kyllä, kaikilta osin
2. Osittain
3. Ei
4. En osaa sanoa

Taulukko 8.1 Ovatko tietohallinnon kustannukset hallittuja

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	50 %	40 %	10 %	0 %
Tietohallinto	42 %	52 %	6 %	0 %
Yhteensä	43 %	50 %	7 %	0 %

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

Vajaa puolet (43 %) yrityksistä ilmoitti, että tietohallinnon kustannukset ovat kaikilta osin hallittuja ja ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi.



Kuva 8.1 Ovatko tietohallinnon kustannukset hallittuja