

# IT-barometri 2011- Tiivistelmä

*Tutkimus IT:n merkityksestä suomalaisyrityksille liiketoiminta- ja IT-johdon näkökulmasta*



27.9.2011

1.	Johdanto .....	3
1.1	Tutkimuksen tietojen keruu .....	4
1.2	Kyselyvastausten ominaispiirteet ja tulosten luotettavuus .....	4
1.3	Yhteenveto .....	5
2.	IT-barometrin tunnusluvut ja IT-indeksi .....	8
3.	IT:n vaikutukset liiketoimintaan .....	9
3.1	IT-kustannusten osuus liikevaihdosta .....	9
3.2	IT:n vaikutus yrityksen liikevaihtoon ja tuottavuuteen .....	11
3.3	IT:n vaikutus yritysten kilpailukykyyn .....	11
3.4	Menestyksen kannalta tärkeät tekijät.....	11
3.5	Menestyksen kannalta tärkeät tekijät – avoimet vastaukset .....	11
4.	Organisaatioiden kyky hyödyntää IT:tä .....	12
4.1	IT-osaajien löytyminen Suomesta .....	12
4.2	IT:n kyky innovoida ja tuottaa lisäarvoa liiketoiminnalle .....	13
4.3	IT:n strateginen johtaminen .....	13
4.4	IT ratkaisujen valinta.....	13
4.5	IT-kyvykkyyksien kehittäminen.....	13
4.6	Yhteistyö IT:n ja liiketoiminnan välillä .....	13
4.7	IT:n mittaaminen.....	13
5.	IT:n soveltaminen ja projektien onnistuminen .....	13
5.1	Kouluarvosana IT:lle.....	13
5.2	IT-projektien onnistuminen .....	14
6.	Taloustilanteen vaikutus IT:n hyödyntämiseen.....	15
6.1	IT-investoinnit.....	15
6.2	Taloustilanteen vaikutus IT-koulutukseen .....	16
6.3	Taloustilanteen vaikutus tietojärjestelmiin .....	16
6.4	Taloustilanteen vaikutus johtamiseen ja kehittämiseen.....	16
7.	IT-ulkoistaminen .....	16
7.1	Ulkoistamisen tavoitteellisuus ja mittaaminen .....	17
7.2	IT-ulkoistustoimittajat .....	17
7.3	Yhteistyö ulkoistustoimittajan kanssa .....	18
8.	IT-riskien hallinta ja IT Governance.....	18
8.1	Riskienhallinta.....	18
8.2	IT Governance -menetelmät .....	18
9.	Verkkoliiketoiminta ja sosiaalinen media .....	18
9.1	Sosiaalinen media organisaation työkaluna.....	18
9.2	Sosiaalisen median strategia ja hyödyntäminen .....	19
9.3	Verkkoliiketoiminta .....	19
9.4	Ideanhallintajärjestelmät .....	19
10.	Pilvipalvelut.....	20
10.1	Pilvipalveluiden osuus yritysten IT:stä nyt ja jatkossa.....	20
10.2	Pilvipalvelut: suhtautuminen .....	21
10.3	Pilvipalveluiden toimittajat .....	22
10.4	Pilvipalvelut merkitys .....	22
10.5	Pilvipalvelujen kypsyys.....	22
10.6	Pilvipalveluihin siirtymisen edut ja esteet.....	22
11.	Kuluttajistuminen .....	23
11.1	Omat laitteet ja palvelut työssä .....	24
11.2	Tuki eri laiteympäristöille .....	24
11.3	Mahdollisuudet: omien laitteiden ja palveluiden hyödyt?.....	24
11.4	Uhat: syyt kieltää omien laitteiden ja palveluiden käyttö töissä.....	24

## 1. Johdanto

Tietotekniikan liiton vuotuinen IT-barometri kartoittaa IT:n merkitystä suomalaisille organisaatioille. Etsimme kyselytutkimuksen avulla IT- ja liiketoimintajohdolta vastauksia siihen, miten IT:tä hyödynnetään organisaatioissa, mitä arvoa IT yrityksille tuottaa ja mitä asioita ja osaamisia pidetään tärkeinä organisaatioiden tulevalle menestykselle.

IT-barometri toteutettiin nyt neljättä kertaa. IT ja sen merkitys ovat muuttuneet näinkin lyhyessä ajassa selvästi. Olemme läpikäyneet yhden laskusuhdanteen. Vuosien 2009, 2010 ja 2011 IT-barometrit ovat seuranneet laskusuhdannesyklin vaikutusta IT:tä koskeviin näkemyksiin. Uudet kuluttajateknologiat kuten sosiaalinen media tai älylaitteet ovat tulleet kaikkien tietoisuuteen näinä vuosina. IT:n kuluttajistumisen seurauksena uudet teknologiat ja palvelut julkaistaan nykyään useimmiten ensin kuluttajamarkkinoille ja vasta sitten yritysmarkkinoille.

IT-barometri 2011 toteutettiin jälleen kerran varsin erilaisessa taloustilanteessa kuin edellisvuoden IT-barometri. Vuosi aikaisemmin Suomen kansantalous oli supistunut merkittävästi ja Suomi oli vasta tulossa ulos laskusuhdanteesta. Tämän vuoden tutkimusajankohdan (huhti-toukokuu 2011) aikana Suomi puolestaan eli kasvun ja palautumisen vaihetta. Takeita myönteisen kehityksen jatkumisesta ei kuitenkaan mittausajankohtana ollut enää näkyvissä; eurokriisi näytti päivä päivältä yhä todennäköisemmältä uhaten suistaa talouttamme takaisin hitaaseen kasvuun tai jopa laskusuhdanteeseen, joskaan raportin julkaisuhetken kaltaista sumeutta talouden tulevaisuudesta ei vielä koettu. Mikäli taloutemme ajautuu uuteen laskusuhdanteeseen tulevina kuukausina, tarjoavat kolme viimeistä IT-barometriä ainutlaatuisen aineiston taantuman vaikutuksesta IT:hen. Tuosta historiasta on myös paljon opittavaa.

IT-barometrissa pyritään aina myös selvittämään ajankohtaisia IT:hen ja sen merkitykseen liittyviä teemoja. Kaikkien aikaisempien barometrien erityisteemojen seuranta jatkettiin, muutamina esimerkkeinä ulkoistuksen johtaminen, sosiaalisen median johtaminen, IT governance -menetelmien käyttö ja IT:n vaikutusten mittaaminen. Samoja kysymyksiä toistamalla IT-barometrissä on tullut tutkimusraporttien sarja, joka kuvaa vuosi vuodelta syvemmin muutoksia ja niiden suuntaa.

Tämänvuotisen IT-barometrin uusia erityisteemoja olivat toimialaa ja laajempaa yleisöä voimakkaasti puhuttaneet **kuluttajistuminen** ja **pilvipalvelut**. IT-barometrissa selvitettiin nyt myös ensimmäistä kertaa, miten vastaajat suhtautuvat IT-ratkaisujen tarjoajiin.

- Kuluttajistumisella tarkoitetaan sitä, että organisaatioiden työntekijät käyttävät samoja palveluja ja laitteita töissään kuin vapaa-aikanaan jopa niin, että he haluavat tuoda työhönsä paremmiksi kokemansa vapaa-ajan palvelut ja laitteet. Kuluttajistumiseen on julkisessa keskustelussa liitetty runsaasti toiveita, mutta myös pelkoja esimerkiksi tietoturvasta ja työajan väärinkäytöstä.
- Pilvipalveluista on niinikään kirjoitettu ja puhuttu paljon. Pilvipalvelu on käsitteenä kuitenkin vielä osin vakiintumaton. Pilvipalveluilla tarkoitetaan yleisesti palveluita, joiden avulla voidaan hankkia verkossa olevien laitteiden muodostamasta pilvestä levy-, laskenta- tms. kapasiteettia kulloisenkin tarpeen mukaan. Toisaalta pilvipalveluilla tarkoitetaan myös tilauspohjaisia ohjelmistotuote-palveluita (SaaS ja muutaaS-lyhenteet), vaikka ne eivät olisikaan niin kutsuttuja aitoja pilvipalveluja laitteiden jaetun pilvessä tapahtuvan käytön näkökulmasta. Pilvipalveluihin on ladattu erittäin runsaasti toiveita. Aika näyttää, onko osa odotuksista noussut liian korkealle.

Tämä raportti esittelee IT-barometritutkimuksen tiivistetyt tulokset. Yksityiskohtaisemmat tulokset, kuten vastaajien käsitykset palvelun tarjoajista tai tulkinnat tulosten syistä löytyvät Tietotekniikan liitolta erikseen tilattavasta laajemmasta IT-barometri-raportista. Luvut, jotka löytyvät kokonaisuudessaan tarkemmassa raportissa on merkitty harmailla otsikoilla.

## 1.1 Tutkimuksen tietojen keruu

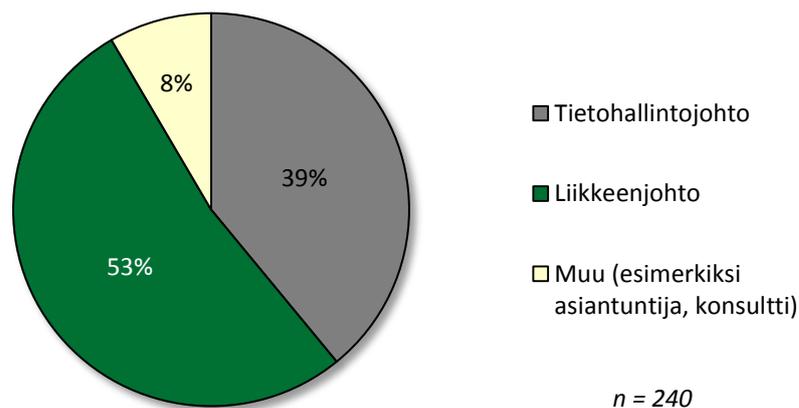
IT-barometrin vastaajat valittiin 1000 suurimman joukkoon joko liikevaihdoltaan tai henkilöstömäärältään kuuluvista yrityksistä. Yrityksistä haettiin liiketoimintajohdon tai IT-johdon edustaja. Tietojenkeruu suoritettiin sähköposti-informoidulla verkkokyselyllä huhti-toukokuussa 2011. Osallistujille lähetettiin sähköpostitse linkki ja pyyntö osallistua.

Kysely kohdistettiin Suomessa toimivien keskisuurten ja suurten yritysten ja organisaatioiden liiketoimintajohdon edustajille sekä IT- ja tietohallintojohdossa työskenteleville. Kysymyslomake koostui yhteensä 42 strukturoidusta ja avoimesta kysymysryhmästä.

Tutkimuksen suunnittelusta ja kyselylomakkeen laatimisesta vastasivat yhdessä Tietotekniikan liitto ry, Jyväskylän yliopiston informaatiotieteiden tiedekunnan tutkimusjohtaja Tomi Dahlberg (siirtyi syksyllä 2011 Turun kauppakorkeakouluun, joka on Turun Yliopiston tiedekunta) ja Aleksin Kaiku. Aleksin Kaiku vastasi kyselyn teknisestä toteutuksesta ja tutkimusraportin koostamisesta.

Vuoden 2011 IT-barometriin vastasi 241 liiketoiminta- tai IT-johtoon kuuluvaa henkilöä keskisuurista ja suurista suomalaisorganisaatioista. Alla oleva ympyrädiagrammi havainnollistaa vastaajien jakautumisen liiketoiminta- ja IT-johdossa työskenteleviin. Suhde noudattelee hyvin tarkasti edellisvuoden vastaajien jakaumaa.

**Vastaajien asema**



*Yhteensä 241 vastaajaa 1000 suurimman yrityksen joukosta. 93 vastaajaa IT- ja tietohallintojohdosta, 127 yleisjohdosta ja 20 muusta asemasta (esimerkiksi konsultti/asiantuntija)*

## 1.2 Kyselyvastausten ominaispiirteet ja tulosten luotettavuus

IT-barometri 2011:n otoskehys poikkesi jonkin verran vuosien 2010 ja 2009 -tutkimuksista, joissa käytettiin Fonectan rekisteriä. Tänä vuonna Fonectan rekisteriä täydennettiin Aleksin Kaiun rekisterillä. Jälkimmäisestä tutkimuksesta poimittiin lisää liiketoimintajohtoon kuuluvia vastaajia. Tämä otoskehysten muutos alentaa jonkin verran tulosten vertailtavuutta peräkkäisten tutkimusten välillä.

Merkittävin vastausaineistoja erilaistanut ero syntyi siitä, että aiemmin IT-barometrin vastaajat valittiin vain vähintään 500 henkeä työllistävistä yrityksistä tai muista organisaatioista. Tämän vuoden IT-barometrissa vastaajat valittiin 500 henkeä työllistävien yritysten lisäksi Suomen 1000 suurimman yrityksen joukkoon joko liikevaihdoltaan (yli 30 miljoonaa €) tai henkilöstöltään kuuluvista organisaatioista. Tämän seurauksena

vastaajat ovat keskimäärin aikaisempaa pienemmistä yrityksistä. Yrityskoon yhteys vastaajien arvioihin on tutkittu kysymyksittäin ja sitä eritellään laajemmassa raportissa niiden muuttujien kohdalla, joissa yrityskoko on tilastollisesti merkitsevästi yhteydessä vastausten arvoihin. Tässä tiivistelmässä yrityskoon vaikutusta on eritelty tiettyjen kysymysten osalta.

Tutkimuksen tulosten luotettavuuden lisäämiseksi normitimme samassa yrityksessä työskentelevien henkilöiden vastaukset yhdeksi vastaukseksi siten, että yhdestä yrityksestä aineistossa on yksi IT-johdon ja yksi liiketoimintajohdon vastaus. Normitettuja vastauksia on aineistossa kaikkiaan 10. Normitettujen ja normittamattomien vastausten välillä on joitakin pieniä eroja. Erojen pienuuden ja normitettujen havaintojen lukumäärän vähäisyyden vuoksi emme analysoineet normittamattomien ja normitettujen vastausten erojen tilastollista merkitsevyyttä. Kysymyksissä, joissa vertaillaan liiketoimintajohdon ja IT-johdon näkemyksiä, on käytetty kuitenkin normittamattomia vastauksia eli koko aineistoa.

Yritysten henkilömäärät tarkistettiin Fonectan ja Kauppalehden tietokannoista. Aineistoon täydennettiin tai korjattiin 16 organisaation henkilöstötiedot. Aineistosta poistettiin 5 vastausta, koska vastaajien organisaatio ei kuulunut otoskehysten mukaiseen kohderyhmään joko liikevaihtonsa tai henkilömääränsä pienuuden takia. Aineistossa säilytettiin kolme vastausta, joissa vastaaja työskentelee suuremmissa konserneissa. Aineistosta poistettiin samasta yrityksestä tulleita vastauksia 3 kpl ja yksi vastaus, joka oli tullut kaksi kertaa samalta vastaajalta. Tutkimusaineistossa myös korjattiin sanallisia arvioita esimerkiksi 3-4 korjattiin 3,5:ksi.

Muistutamme, että IT-barometritutkimus mittaa vastaajien näkemyksiä kyselyn vastaushetkellä. Tutkimuksen tuloksia ja niiden luotettavuutta arvioitaessa on huomioitava, että tulokset perustuvat vastaajien henkilökohtaisiin näkemyksiin, jotka eivät välttämättä edusta yritysten virallisia näkemyksiä tai kuvaa yritysten todellista tilannetta. Edellä esitetyt seikat huomioituna pidämme tutkimuksen tuloksia luotettavina.

### 1.3 Yhteenveto

- **Suhtautuminen IT:hen ja IT-investointeihin on muuttunut selvästi positiivisemmaksi.** Laskusuhdanteeseen lähdeittäessä (vuoden 2009 IT-barometri, aineisto kerätty 12/2008-1/2009) vastaajat arvioivat organisaatioittensa sekä leikkaavan kustannuksia ja tehostavan IT:n käyttöä että toteuttavan tarkkaan valikoituja, taantumien jälkeen uutta liiketoimintaa synnyttäviä toimia. Taantumien oloissa (IT-barometri 2010, aineisto kerätty 3-4/2010) näistä toteutui lähinnä kustannusten leikkaus ja investointien siirto. Jopa vähäisiä panostuksia vaativia toimia, kuten käyttäjien osaamisen lisäämistä tai tietojen laadun parantamista, toteutettiin varsin vähän. Taantumassa tehdyt leikkaukset ja kustannuspaineet aiheuttivat viime vuoden IT-barometrin tuloksissa selvän notkahduksen. Taloustilanteen hellittäessä useiden suomalaistrysten IT näyttää selvinneen varsin hyvin haastavan vaiheen läpi. IT:n soveltamiselle annettu kouluarvosana nousi yli kokonaisen numeron **7,8:aan, joka on tähän mennessä korkein arvosana, joka IT:n soveltamiselle on annettu.**
- Taloustilanteen hellittäessä myös **IT-projektien on koettu onnistuneen paremmin** kuin edellisenä vuonna. Projektit kuitenkin edelleenkin ylittävät budjetin tai myöhästyvät luvattoman usein. Parantuneista tuloksista huolimatta vain 43 prosenttia vastaajista kokee, että IT-projektit pysyvät aikatauluissaan. **IT projektien onnistumisella on voimakas yhteys säästö- ja leikkaustavoitteisiin:** Organisaatiot, jotka säästävät kohtaavat vastausten mukaan myös eniten viivästyksiä ja budjettien ylittämisiä.

- **IT-lama on ohi.** Viime vuoden tilanteeseen verrattuna organisaatiot eivät enää läheskään yhtä usein pyri lykkäämään hankkeita tai karsimaan kustannuksia. Vuoden 2010 IT-barometrissa 53 prosenttia ilmoitti lykkäävänsä hankkeita, tänä keväänä enää 20 prosenttia. Vastaajien mukaan yritykset panostavat myös käyttäjien kouluttamiseen ja arkkitehtuurin parantamiseen, jotka jätettiin pääosin toteuttamatta taantuman aikana.
- IT:n tärkeyttä yritysten liiketoiminnalle mittaava **IT-indeksi nousi laskusuhdanteen aikaisen notkahduksen jälkeen vuoden 2008 tasolle** (2011:99, 2008:100). Merkittävin muutos IT-indeksin muuttujissa oli **IT:n mahdollistaman liiketoiminnan kasvamisen** ja toiminnan tehostamisen osuus. **Arvioitujen IT-kustannusten osuus liikevaihdosta puolestaan laski merkittävästi.** Tämä selittyy laskusuhdanteessa tehdyillä leikkauksilla ja hankkeiden siirtämisillä ja sillä, että organisaatiot ovat paremmalla selvillä IT-kustannusten tasosta. Lisäksi tämänvuotiseen barometriin vastanneiden yritysten keskikoko oli hieman aikaisempaa pienempi ja IT-intensiivisistä yrityksistä tuli vähemmän vastauksia.
- **IT-indeksi näyttää noudattavan talouden suhdanteita** hieman jälkijätöisesti korreloiden selvästi BKT:n muutoksen kanssa. Tämä tarkoittaa IT:tä ja sen hyötyjä koskevien näkemysten suhdanneherkkyyden lisäksi sitä, että **IT-toimintoja ohjataan enemmän vallitsevan taloustilanteen mukaisesti** kuin pitkäjärjestyksessä investointeina liiketoiminnan tehokkuuteen ja kasvuun.
- Taantuman aikaiset kustannuspaineet purivat IT-budjetteihin. **Viime vuoden barometrissa ennakoitu hankkeiden lykkääminen ja toiminnan tehostaminen on yhteydessä laskeneeseen IT-kustannusten osuuteen kokonaisliikevaihdosta.** Paineet kasvattaa IT-budjetteja ovat samalla lisääntyneet. Siinä missä vuonna 2009 kustannusten kasvamiseen uskovia oli hieman enemmän kuin laskemiseen uskovia (32 % vs. 26 %), sama suhde oli tänä vuonna suhde 43% vs 13%. Tulos ennakoii, että **IT-budjetit todennäköisesti kasvavat jatkossa, MUTTA epävakaa taloustilanne saattaa jarruttaa kasvua** ja ajaa IT-hankkeet uudelleen säästöliekille.
- Suomalaisyrietykset onnistuivat IT:n mahdollistamien innovaatioiden ja uusien liiketoimintamuotojen avulla **kasvattamaan liikevaihtoaan 6,3 prosenttia.** Luku on selvästi korkeampi kuin IT-kustannusten osuus liikevaihdosta (keskiarvona 3-4 %) tai BKT:n kasvu (3,6 %). Organisaatiota, joissa vastaajat kokevat IT:n kasvattaneen liikevaihtoa, leimaavat **suunnitelmallisuus, IT:n kehittämiseen panostaminen ja IT:n mittaaminen.**
- **Halukkuus IT-ulkoistamiseen on pysynyt edellisvuoden tasolla.** Edellisvuosina ulkoistushalukkuus on laskenut vuosi vuodelta, mutta tänä vuonna ulkoistushalukkuus kasvoi erittäin lievästi. Taloustilanne näyttää olevan yhteydessä myös ulkoistuskiinnostukseen. Kun raha-hanat ovat tiukalla, niin lyhyellä aikavälillä asiat pyritään tekemään itse. Ulkoistusten kustannusvaikutukset ulottuvat pidemmälle aikavälille ja taloustilanteiden muuttuessa nopeasti ulkoistamista ei nähdä pikalääkkeenä.
- **Sosiaalinen media muuttuu osaksi normaalia liiketoimintaa.** Paljon keskustelua herättänyt sosiaalinen media on tullut suomalaisyrityksiin jäädäkseen. Sosiaalinen media ei enää ole ainoastaan markkinoinnin ja viestinnän työkalu, vaan IT-barometrin mukaan esimerkiksi 20 prosenttia suomalaisyrityksistä käyttää sosiaalista mediaa asiakaspalvelussa. Luku on kaksinkertaistunut (11 % -> 20 %) kahdessa vuodessa.
- **Sosiaalista mediaa johdetaan aikaisempaa suunnitelmallisemmin:** Organisaatioiden määrä, joissa on sosiaalisen median strategia erikseen tai osana jotain muuta strategiaa, on kaksinkertaistunut vuodessa (16 % -> 33 %). Strategiat ovat pääsääntöisesti kuitenkin hyvin konservatiivisia ja

rajoittavia. Vastaajien mukaan vain 22 prosenttia yrityksistä kannustaa työntekijöitään osallistumaan aktiivisesti keskusteluun sosiaalisessa mediassa.

- Aurinko paistaa pilvipalveluille. Vastaajat **suhtautuivat erittäin epäuskoisesti** pilvipalveluista annettuihin lupauksiin, MUTTA ovat silti olivat sitä mieltä, että **pilvipalvelujen osuus tulee kolminkertaistumaan** (6 % -> 19 %) muutamassa vuodessa. Epäuskoisuutta kuvaa hyvin se, että vain joka kuudes (16%) uskoo pilvipalvelujen olevan riittävän kypsiä siihen, että niille voidaan siirtää kriittiset järjestelmät. Liiketoimintajohdossa työskentelevät vastaajat suhtautuvat pilvipalveluihin selvästi IT-johdossa työskenteleviä myönteisemmin.
- **IT:n kuluttajistuminen on toteutunut useassa suomalaisorganisaatioissa johtamisen laahatessa perässä.** Vastausten mukaan 39 prosenttia organisaatioista sallii omien laitteiden ja palvelujen käytön töissä. Lisäksi lähes puolet vastaajista näkee, että tavoitteena on käyttää mahdollisimman laajasti samoja palveluita ja laitteita töissä ja vapaa-aikana. Vain aniharva organisaatio kuitenkaan johtaa ja hallitsee IT:n kuluttajistumista. Kuluttajistuneen IT:n suurimmiksi esteiksi koetaan tietoturva ja pelko tukitarpeiden kasvusta.

*Tietotekniikan liitto*

*Turun kauppakorkeakoulu*

*Aleksin Kaiku*

**Robert Serèn**  
*robert.seren@ttlry.fi*

**Tomi Dahlberg**  
*tomi.dahlberg@tse.fi*

**Ville Lehtovirta**  
*ville.lehtovirta@aleksinkaiku.fi*

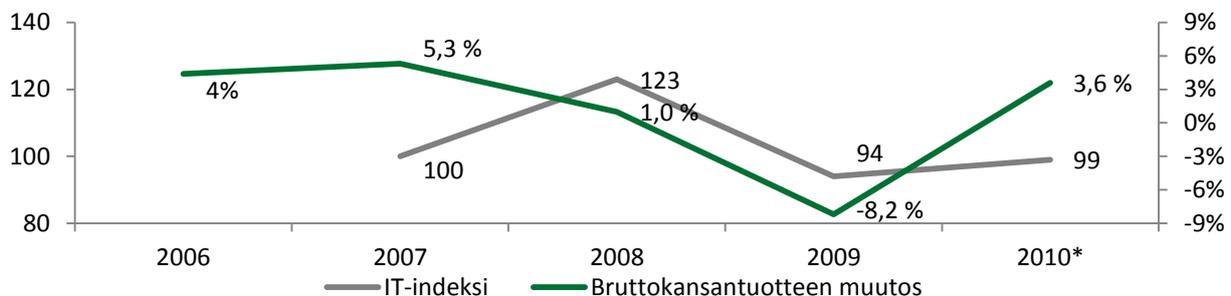
## 2. IT-barometrin tunnusluvut ja IT-indeksi

Yksi IT-barometrin keskeisistä tavoitteista on antaa yleiskuva IT:n merkityksestä suomalaisyrityksille. Yleiskuvan luomiseksi tutkimuksen tulokset on tiivistetty tunnusluvuiksi ja niiden perusteella lasketuksi IT-indeksiksi. IT-indeksi kuvaa numeerisesti IT:n hyödyntämisen tilaa suomalaisissa organisaatioissa ja sitä, miten tärkeässä asemassa IT on yrityksissä. Tunnusluvut ja IT-indeksi mahdollistavat vertailun vuosien välillä. Indeksien perusarvoksi asetettiin 100 vuonna 2008.

IT-Indeksi 2011	2011	2010	2009	2008
IT-kustannusten osuus yrityksen liikevaihdosta nykyään	3,35 %	4,47 %	4,46 %	4,45 %
IT-kustannusten osuus yrityksen liikevaihdosta kolmen vuoden kuluttua	3,83 %	4,94 %	4,49 %	4,84 %
IT:n tuomien uusien innovaatioiden vaikutus organisaation liikevaihtoon viime vuonna	6,34 %	3,66 %	8,19 %	4,27 %
IT:stä tehostamisen kautta saadut kustannussäästöt osuutena liikevaihdosta	5,28 %	4,28 %	7,57 %	4,54 %
Organisaatiot, joiden mielestä IT-osaajien löytäminen niiden tarpeisiin on vaikeaa	39 %	44 %	47 %	52 %
Organisaatiot, joissa IT tuottaa lisäarvoa mahdollistamalla uusien innovaatioiden ja liiketoimintojen kehittämisen	76 %	81 %	81 %	78 %
Organisaatiot, joissa IT:tä kehitetään strategisena voimavarana	69 %	63 %	77 %	68 %
<b>IT-indeksi</b>	<b>99</b>	<b>95</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

Vuoden 2011 IT-indeksin arvo palasi laskusuhdanteen jälkeen vuoden 2008 tasolle. Indeksien muutos heijastaa hyvin yritysten suhtautumista IT:hen muuttuneessa taloustilanteessa – kireässä taloustilanteessa hankintoja siirrettiin ja IT-budjeteissa joustettiin. Laskusuhdanteen kynnyksellä IT:hen ladattiin paljon odotuksia, mutta kustannuspaineiden puristuksissa odotuksiin petyttiin. Lisäksi osa, etenkin liiketoimintajohtajista koki IT:n jäykäksi ja vastaavan huonosti taloustaantumaa vaateisiin. Palautuminen ei ehtinyt kokonaan toteutua.

### IT-indeksin ja BKT:n kasvun suhde



*IT-indeksin ja Suomen bruttokansantuotteen kehitys. IT-indeksi sijoitettu kuvaamaan edellisvuoden tilannetta (Indeksi 2008 kohdassa 2007). BKT-lähde: Tilastokeskus*

IT-indeksi ja BKT käyttäytyvät samalla tavoin siten, että IT-indeksi noudattelee hieman jälkijättöisesti yleisen taloustilanteen muutoksia. Tämä näyttää kertovan siitä, että IT:tä johdetaan todellisuudessa enemmän kustannuskeskeisesti taloussyklin mukaan kuin pitkäjänteisenä investointina tuottavuuden lisäämiseen ja talouskasvuun. Näin siitä huolimatta, että jokaisessa IT-barometrissa vastaajat ovat keskimäärin arvioineet IT:n lisäävän yritysten liikevaihtoa selvästi BKT:tä nopeammin ja alentavan organisaationsa kustannuksia

merkittävästi. Esitettyä päätelmää tukee myös Matti Pohjolan Teknologiateollisuudelle vuonna 2008 tekemä tutkimus, jossa hän toteaa IT:n hyötyjen tulleen Suomessa toistaiseksi IT:n käytön lisäämisestä IT:n liiketoimintaa muuttavan vaikutuksen sijasta. Päätelmämme mukaan hankkeita toteutetaan ja ajoitetaan enemmän rahan käytettävyyden mukaan kuin pohtimalla mihin kannattaisi investoida tai miten jo tehtyjen IT-investointien vaikutuksia liiketoimintaan voitaisiin lisätä. Usein IT-investointeja on helppo siirtää eteenpäin, jos taloustilanne näyttää heikolta. Haluamme esittää tämän päätelmämme siltä varalta, että Suomi ajautuu jälleen taloustaantumaaan.

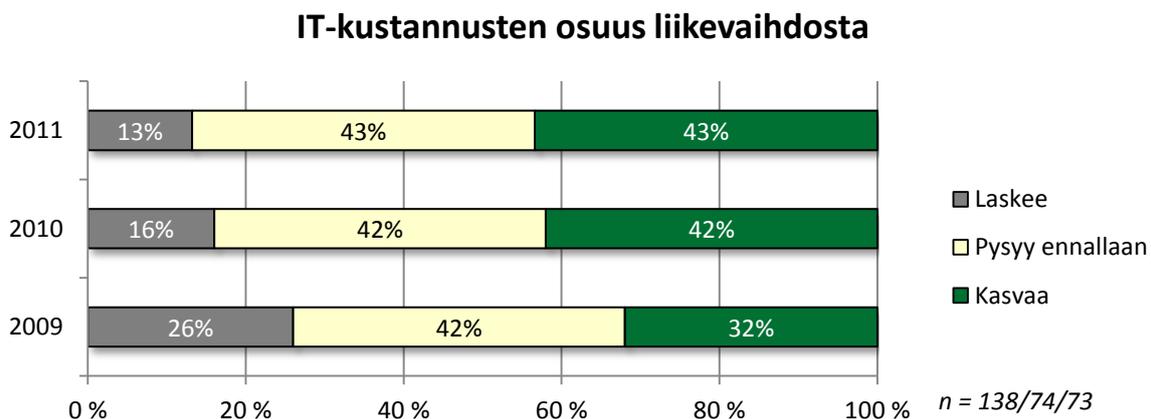
IT-kustannusten aikaisempaa matalampi osuus yritysten liikevaihdosta vaikutti selvästi IT-indeksin arvoa alentavasti. Aikaisempien vuosien tutkimuksissa vastaajat odottivat, että taantumankin oloissa IT-kustannusten osuus liikevaihdosta kasvaisi. Vastausten valossa näyttää siltä, että IT-budjetteja on leikattu selvästi. On toisaalta mahdollista, että tiivistelmässä mainitut tekijät selittävät tämän tuloksen. Vastaajat odottivat vastaushetkellä IT-budjettien erittäin nopeaa kasvua seuraavan kolmen vuoden aikana. Peräkkäisten IT-barometrien tulosten yhdistäminen synnyttää kysymyksen, onko IT-kustannuksia leikattu taantumankin oloissa niin voimakkaasti (20-30%), että niiden liikevaihto-osuus on laskenut vai onko ymmärrys IT-kustannuksista kasvanut vai onko kyse molemmista.

IT:llä ja suomalaisyritysten kasvulla koetaan olevan voimakas yhteys. Vastaajat näkivät, että IT:n avulla luodut uudet innovaatiot ja toimintamallit kasvattivat yritysten liikevaihtoa keskimäärin 6,3 %:lla.

IT-indeksin arvoon vaikuttaa myös osaajien löytäminen Suomesta. Vastaajat kokivat IT-osaajien löytämisen Suomesta yleisesti jonkin verran aikaisempaa helpommaksi.

### 3. IT:n vaikutukset liiketoimintaan

#### 3.1 IT-kustannusten osuus liikevaihdosta



*Vastaajien näkemykset IT-kustannusten muutoksesta seuraavan kolmen vuoden aikana*

Kun tutkitaan vastaajien odotuksia IT-kustannusten liikevaihto-osuuden kehityksestä, havaitaan, että useimmat vastaajat odottavat IT:n kustannusosuuden kasvamisesta kuin edellisinä vuosina. Lähes puolet (43 %) vastaajista odottaa kustannusten kasvavan, kun taantumankin alkaessa tätä odotti noin kolmannes. Peräkkäisten IT-barometrien tulosten yhdistäminen synnyttää kysymyksen, onko IT-kustannusten leikkaaminen ja hankkeiden siirtäminen taantumankin oloissa synnyttänyt patoutuneita kustannus- ja hanketarpeita, joiden vuoksi kustannustason voidaan olettaa nousevan poikkeuksellisen nopeasti tulevina vuosina. Entä mitä tapahtuu, jos Suomi ajautuu uudelleen taantumaaan? Kustannusosuustuloksia tarkastellessa täytyy huomioida, että tulokset ovat huhti-toukokuulta 2011 ja taloutta koskevat odotukset ovat selvästi heikentyneet tämän jälkeen.

Vastaajien näkemykset IT-kustannuksista poikkeavat merkittävästi aikaisemmista IT-barometri tutkimuksista. Vuoden 2011 tutkimuksessa IT-kustannusten osuus liikevaihdosta putosi 3,35 prosenttiin. Se on selvästi alempi kuin edellisvuosien suhteellisen vakiona pysytellyt, noin 4,45 prosentin, kustannusosuus.

Olemme jo aikaisemmin pohtineet tämän tuloksen syitä. Toistamme, että IT-kustannusten liikevaihto-osuutta tarkastellessa on muistettava kyseessä olevan vastaajien näkemykset eivät kirjanpidon luvut.

Liiketoimintajohto kokee kustannusosuuden suuremmaksi kuin IT-johto. Myös vastaajien työnantajan toimiala ja organisaation koko ovat yhteydessä kustannusosuuteen. Näitä havaintoja on käsitelty tarkemmin IT-barometrin yksityiskohtaisemmassa raportissa.

Yrityskoko vaikuttaa kustannusosuuden kasvuodotuksiin jonkin verran ja alle 500 hengen yritykset uskovat kustannusten kasvavan selvästi useammin.

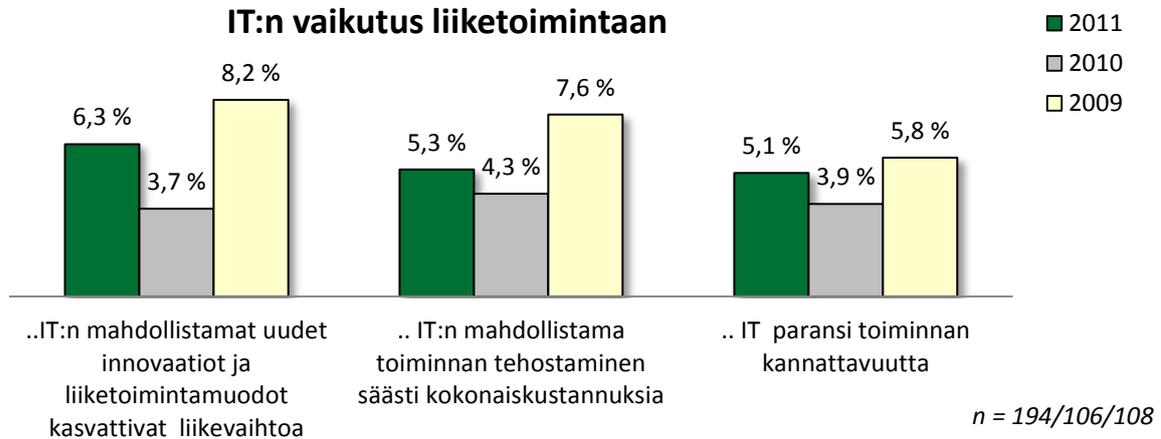
IT:hen tehdyt investoinnit ovat IT-barometrin mukaan selkeässä positiivisessa yhteydessä IT:n tuottaman liikevaihdon kasvuun. IT-kustannusten yhteyttä IT:n tuomaan uuteen liikevaihtoon ja toiminnan tehostaminen käydään tarkemmin läpi IT-barometrin yksityiskohtaisessa raportissa.

IT-intensiivisissä organisaatioissa työskentelevät vastaajat kokevat organisaationsa kykenevän hyödyntämään IT:tä keskiarvoa tehokkaammin. Tätäkin tulosta käsitellään tarkemmin yksityiskohtaisemmassa raportissa.

IT-kustannusten liikevaihto-osuutta havainnollisempi muuttuja on IT-kustannusten osuuden kasvaminen seuraavan kolmen vuoden aikana. Vastaajat, jotka uskovat IT:n merkityksen organisaationsa tulevaisuuden kilpailutekijänä uskovat myös IT:n kustannusosuuden kasvuun. Vastaajat, jotka kokevat organisaatioissa IT:n yhteyden asiakastytyväisyyden tärkeäksi, uskovat niin ikään IT-kustannusten nousuun. Jälkimmäinen tulos on linjassa viime vuoden IT-barometrin kanssa. Tuolloin yritykset nostivat asiakaskeskeisyyden yhdeksi tärkeimmäksi kehittämiskohteeksi IT:ssä. Näiden ja muiden tekijöiden yhteyttä IT-kustannusten kasvuodotuksiin tarkastellaan lähemmin yksityiskohtaisessa raportissa.

Yksittäinen mielenkiintoinen havainto on se, että vastaajien näkemysten mukaan ITIL-käytännöt omaksuneet organisaatiot pyrkivät laskemaan IT-kustannuksiaan. Toinen vastaava havainto on, että vastaajien mukaan ulkoistamisen kasvattamiseen pyrkivissä organisaatioissa uskotaan IT-kustannusten laskevan tulevaisuudessa.

### 3.2 IT:n vaikutus yrityksen liikevaihtoon ja tuottavuuteen



*Vastaajien antamat arviot IT:n vaikutuksesta liiketoimintaan*

Vastaajien arvioiden mukaan suomalaisyritykset onnistuivat viime vuonna kasvattamaan liikevaihtoaan IT:n mahdollistamilla uusilla innovaatioilla ja toimintatavoilla keskimäärin 6,3 prosenttia, selvästi bruttokansantuotteen kasvua (3,6 prosenttia) nopeammalla vauhdilla. IT:n liiketoimintavaikutuksia koskeissa arvioissa ollaan palamassa taantumaa edeltävälle tasolle. Taantuma alensi selvästi arvioita IT:n kyvystä lisätä liikevaihtoa ja laskea kustannuksia, joskin ero IT:n arvioidun liikevaihdon kasvuvaikutuksen ja BKT:n kasvun välillä oli jopa suurempi taantumien aikana. Tämä selittyy suurelta osin vastaajien näkemysten suurempana vaihteluna negatiivisen BKT-kasvun aikana. Talouden palattua kasvu-uralle myös IT:n arvioidaan vaikuttavan positiivisesti viivan alle aiempaa useammin. Taantumien alkua edeltävälle tasolle on kuitenkin vielä matkaa.

Kun aineistosta etsitään tekijöitä, jotka yhdistyvät IT:n liikevaihdon kasvuun, esille nousee kolme kokonaisuutta. Vastauksille, joissa IT:n on nähty kasvattavan liikevaihtoa on tunnusomaista (lähempi tarkastelu yksityiskohtaisessa raportissa):

1. Suunnitelmallisuus
2. IT:n kehittämiseen panostaminen
3. IT:n vaikutusten ja liiketoimintahyödyn mittaaminen

### 3.3 IT:n vaikutus yritysten kilpailukykyyn

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

### 3.4 Menestyksen kannalta tärkeät tekijät

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

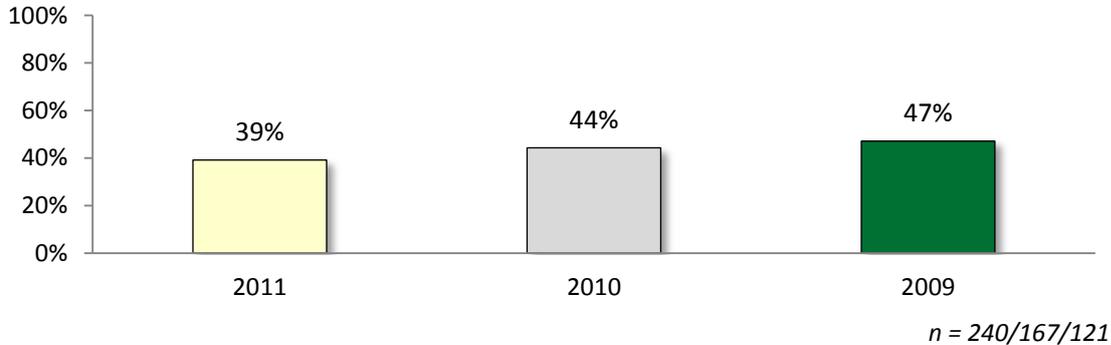
### 3.5 Menestyksen kannalta tärkeät tekijät – avoimet vastaukset

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

## 4. Organisaatioiden kyky hyödyntää IT:tä

### 4.1 IT-osaajien löytäminen Suomesta

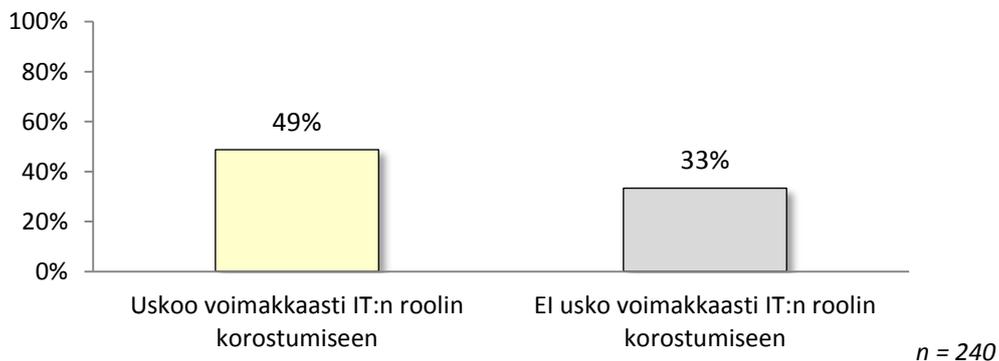
#### VÄITE: IT-osaajien löytäminen Suomesta on vaikeaa



*Osuus vastaajista, jotka pitävät IT-osaajien löytämistä vaikeana*

IT-osaajien, etenkin organisaation kannalta oikeita kyvykkyyksiä omaavien IT-osaajien merkitystä pidetään elintärkeänä IT:n hyödyntämiselle. IT-barometrissa on tutkittu alusta alkaen, kuinka vaikeaa osaajien löytäminen Suomesta on. Vastausten valossa näyttää siltä, että yritykset kokevat IT-osaajien löytämisen hieman helpommaksi kuin vuoden 2009 laskusuhdannetta edeltäneenä aikana. Silti edelleen 39 prosenttia vastaajista kokee IT-osaajien löytämisen olevan ongelmallista. Henkilöstön yleisen vähentämisen kautta parantuneeksi arvioitu osaajien saatavuus saattaa vaikuttaa lukuihin.

#### IT-osaajien löytäminen Suomesta on vaikeaa



*Osuus vastaajista, jotka pitävät IT-osaajien löytämistä vaikeana yrityksissä, jotka kokevat IT:n roolin korostuvan jatkossa ja niissä, jotka eivät usko roolin korostumiseen.*

Tutkimme IT-osaajien löytämisen koetun vaikeuden ja muiden tutkimuksen muuttujien keskinäistä riippuvuutta. Yllä olevan pylväsdiagrammin havainnollistamalla tavalla voidaan tiivistäen todeta, että IT-osaajien löytäminen on vaikeampaa niiden vastaajien mielestä, jotka näkevät IT:n vaikuttavan positiivisesti liiketoiminnan kehittämiseen ja kasvattamiseen tulevaisuudessa. Myös vastaajat, jotka arvioivat organisaationsa johtavan IT:tä strategisena voimavarana, kokevat osaajien löytämisen keskimääräistä ongelmallisemmaksi. Näiden ja muiden tulosten lähempi tarkastelu on yksityiskohtaisessa raportissa.

## 4.2 IT:n kyky innovoida ja tuottaa lisäarvoa liiketoiminnalle

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 4.3 IT:n strateginen johtaminen

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 4.4 IT ratkaisujen valinta

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 4.5 IT-kyvykkyyksien kehittäminen

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 4.6 Yhteistyö IT:n ja liiketoiminnan välillä

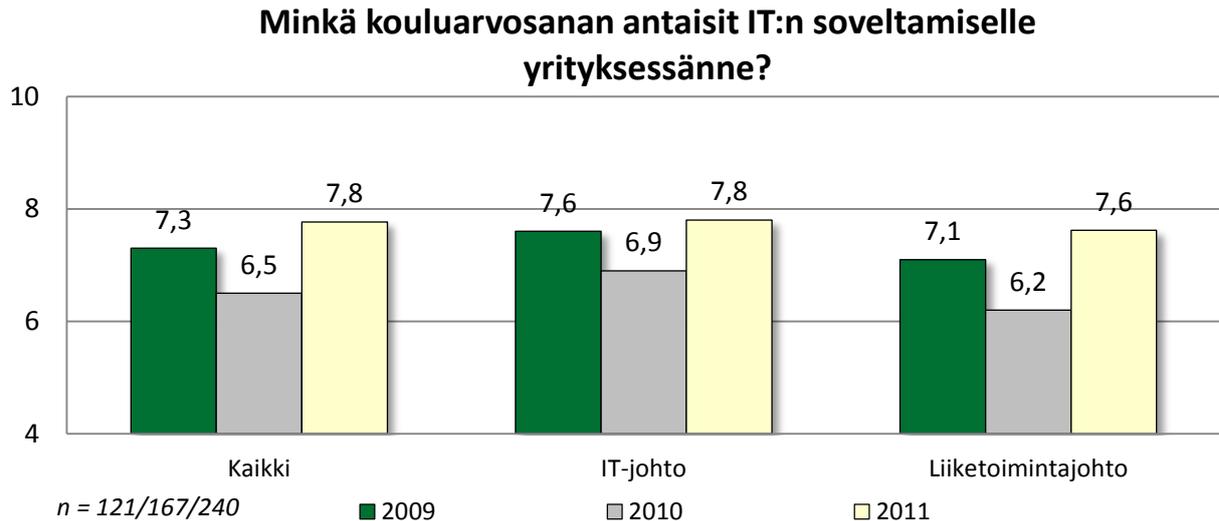
Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 4.7 IT:n mittaaminen

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

# 5. IT:n soveltaminen ja projektien onnistuminen

## 5.1 Kouluarvosana IT:lle



Vastaajia pyydettiin antamaan kouluarvosana (4-10) IT:n soveltamiselle yrityksessään. Arvosana nousi tämän vuoden IT-barometrissa merkittävästi, arvio kohosi yli numeron. Kouluarvosana oli korkeampi kuin kertaakaan aiemmissa barometreissa. Vastaajat vaikuttavat kohtalaisen tyytyväisiltä IT:n hyödyntämiseen. Kun huomioidaan, että IT kasvatti yritysten liikevaihtoa ja että projektit onnistuivat aiempaa paremmin viime vuotta, on muutos looginen. Etenkin viime vuonna hälyttävän kriittisesti IT:hen suhtautuneet liiketoimintajohdossa työskentelevät vastaajat suhtautuivat nyt selvästi positiivisemmin IT:n soveltamiseen.

Kouluarvosana oli selvästi yhteydessä IT:n tuottamiin hyötyihin, IT-projektien onnistumiseen sekä IT:n systemaattiseen johtamiseen ja kehittämiseen. Säästöjen ja leikkausten yhteys arvosanaan oli puolestaan

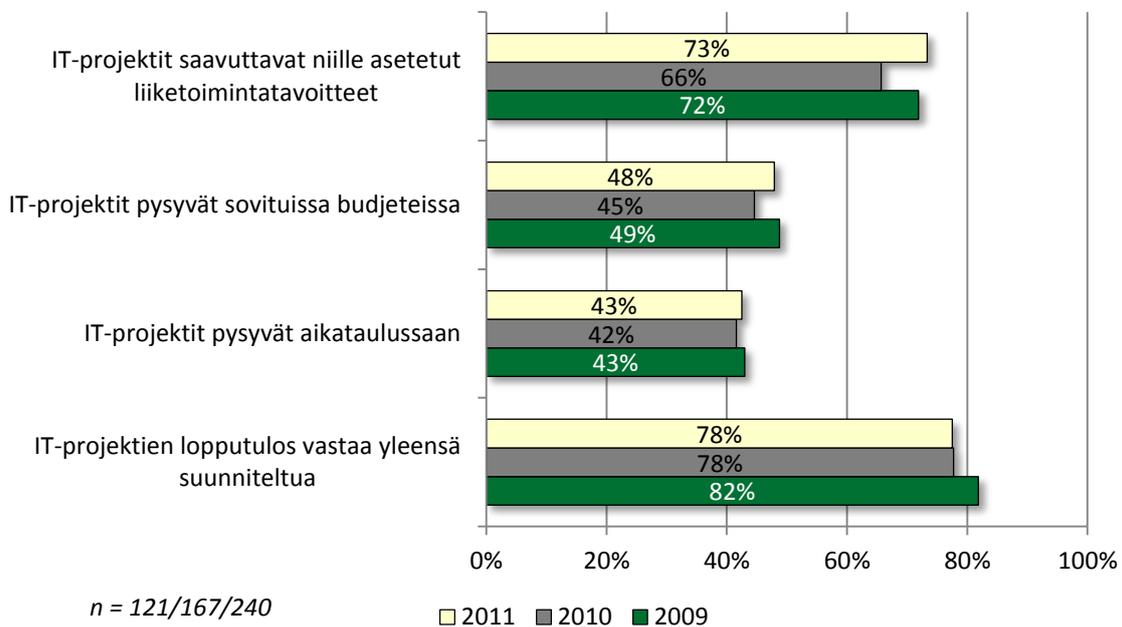
negatiivinen. Nämä havainnot herättävät mielenkiintoisen kysymyksen: Leikataanko kuluja siksi, että projektit epäonnistuvat vai epäonnistuvatko projektit leikkausten vuoksi? Kouluarvosanan yhteyttä näihin ja muihin tekijöihin käsitellään tarkemmin yksityiskohtaisessa raportissa.

## 5.2 IT-projektien onnistuminen

IT-projekteja syytetään tyypillisesti kustannusten karkaamisesta ja aikataulujen venymisestä. Vastausten valossa näyttää siltä, että enemmistö IT-projekteista myös todellisuudessa venyy ja/tai ylittää budjettinsa. Hankkeista alle 40 prosenttia pysyy sekä budjetissa että aikataulussa. Vaikka onnistumisten määrä on noussut jonkin verran viime vuodesta, onnistuneiden projektien osuutta on pidettävä alhaisena.

Tutkimme projektien onnistumisen yhteyttä tutkimuksen muihin muuttujiin. Onnistumisen ja IT-kulujen leikkauksen yhteys on negatiivinen. Vastaavasti IT-kyvykkyyksien kehittämien ja tiivis yhteistyö kumppanien kanssa ovat positiivisessa yhteydessä IT-projektien onnistumiseen. Näitä tuloksia ja muiden tekijöiden yhteyttä onnistumiseen käsitellään tarkemmin yksityiskohtaisessa raportissa.

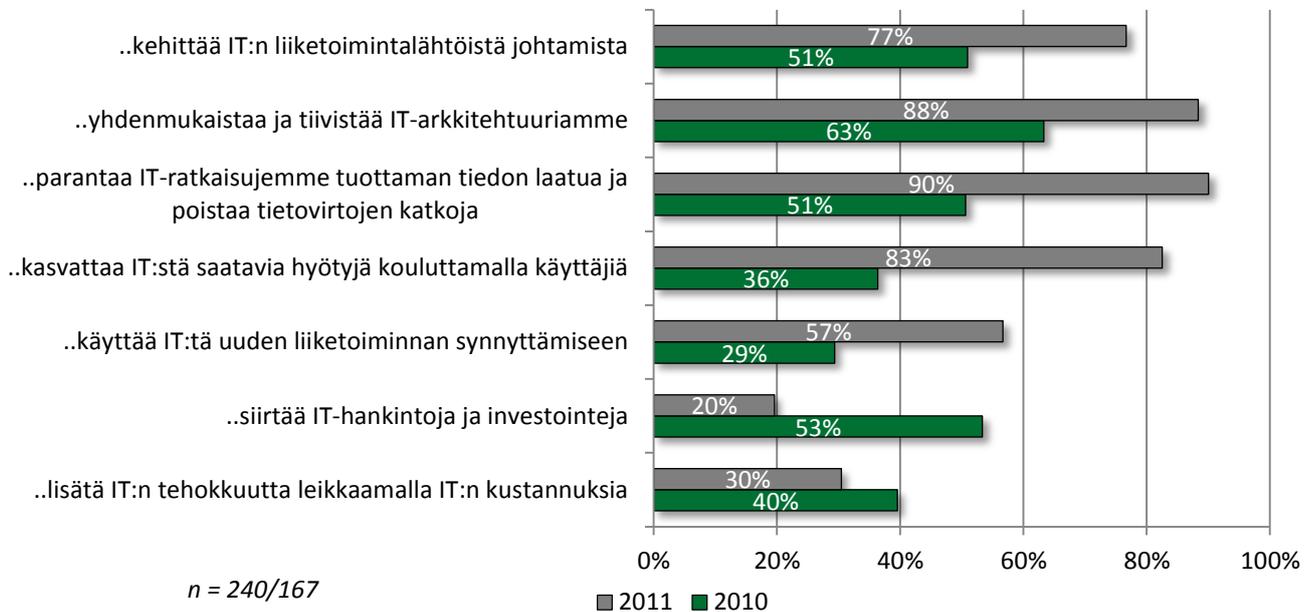
### IT-projektien onnistuminen



*Osuus vastaajista, jotka samaa mieltä IT-projektin onnistumista koskevien väitteiden kanssa*

## 6. Taloustilanteen vaikutus IT:n hyödyntämiseen

### Taloustilanteen vaikutus IT:n hyödyntämiseen 2011 vs. 2010. "Nykyisessä taloustilanteessa tavoitteenamme on..."



*Osuus vastaajista, jotka ovat samaa mieltä väittämien kanssa.*

Läpikäyty taloustaantuma vaikutti rajuihin tavoin IT:n hyödyntämiseen, investointeihin ja kehityskohteisiin. Korjausliike on yhtä voimakas taantuman käännyttyä nousuun. Siinä missä IT-barometrin viimevuotiset vastaajat arvioivat uusia hankkeita käynnistettävän nihkeästi tämän vuoden vastaajat arvioivat organisaatioittensa panostavan vahvasti IT:hen. Vastaavasti viime vuonna peräti 53 % vastaajista arvioi yrityksensä lykkäävän investointeja. Tänä vuonna vastaava luku oli enää 20 %.

Vastaajien käsityksen mukaan yritykset panostavat jälleen myös käyttäjien koulutukseen ja kehittävät henkilöstönsä taitoja. Vastaajien mukaan taantuman aikana koulutukseen panostettiin varsin vähän huomion keskittyessä säästöihin ja hankkeiden lykkäämiseen. Mahdollisesti kustannusjahdin seurauksena suurelta osalta organisaatiota jäi taantumassa huomaamatta, että käyttäjiä olisi voitu kouluttaa, IT-ratkaisujen tiedon laatua kohottaa ja tietovirtojen katkoja vähentää merkittävästi ilman ulkoisia kuluja ja investointeja saavuttaen samalla pysyviä kustannussäästöjä näiden tehostamistoimien seurauksena.

Vastauksista on pääteltävissä lisäksi, että kulusäästöjä korostavat vastaajat kokevat IT:n hyödyntämisen tehostamisen arkkitehtuuriohjauksella, käyttäjiä kouluttamalla, johtamista kehittämällä ja tiedon johtamista parantamalla olevan vaihtoehtoisen strategian kulusäästöille ja investointien lykkäämiselle.

Kulusäästö- ja lykkäämispyrkimykset ovat yhteydessä organisaation IT-budjetin kokoon. Kun IT-kulujen osuus liikevaihdosta on keskimääräistä korkeampi, vastaajat arvioivat yrityksensä tehostavan IT:tä enemmän kustannuksia leikkaamalla kuin hankkeita lykkäämällä. Vastaajien mukaan tehostaminen on yleisempää organisaatioissa, joissa IT:llä on tärkeä rooli. IT:tä tärkeänä yrityksensä tulevalle menestykselle pitävät vastaajat ilmaisevat tehostamisen kohdistuvan kustannusten karsimiseen hankkeiden lykkäämisen sijasta.

### 6.1 IT-investoinnit

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa*

## 6.2 Taloustilanteen vaikutus IT-koulutukseen

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa

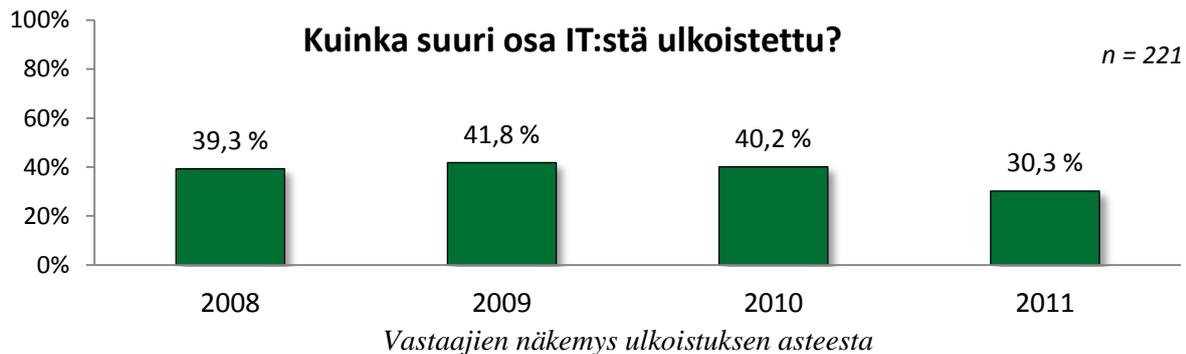
## 6.3 Taloustilanteen vaikutus tietojärjestelmiin

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa

## 6.4 Taloustilanteen vaikutus johtamiseen ja kehittämiseen

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa

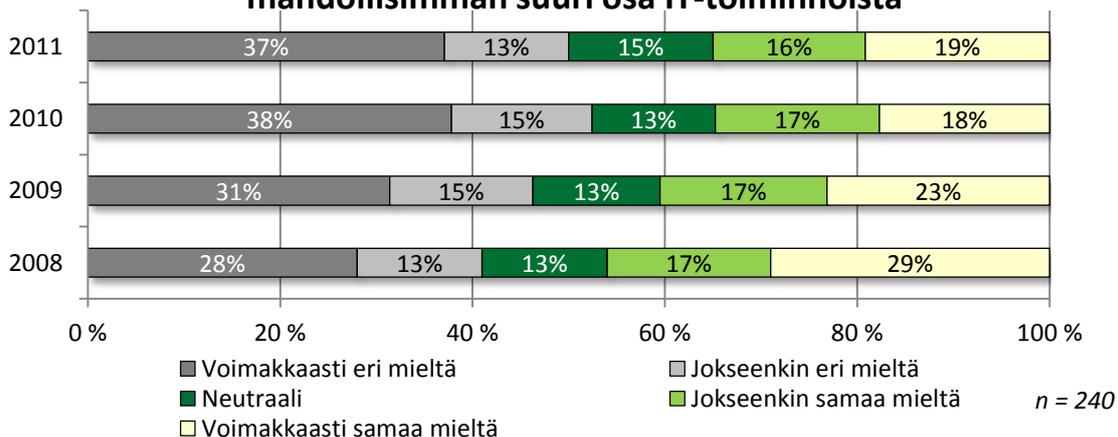
# 7. IT-ulkoistaminen



IT-barometrissa on tutkittu IT:n ulkoistamista kaikkina neljänä vuotena. Vuoden 2011 IT-barometrin vastaukset poikkeavat edellisvuosista merkittävästi. Aiempaan verrattuna ulkoistettujen IT-toimintojen osuus on laskenut selvästi. Yrityskoko vaikuttaa muuttujaan vain hieman, mutta ei selitä muutosta.

Mahdollisia syitä ulkoistusasteen muutokseen voidaan etsiä IT-indeksistä ja sen osatekijöistä. Kuten totesimme, IT-investoinnit seuraavat bruttokansantuotteen muutosta, mutta viiveellä. Ulkoistusasteen laskun syynä voi osaltaan olla myös ulkoistusaaltojen syklisyys – ulkoistuksia on ehkä osittain palautettu yrityksiin. Syynä voi niin ikään olla IT-barometrissä aiempina vuosina havaittu trendi, jonka mukaan organisaatiot pyrkivät ulkoistamaan IT:tä aikaisempia vuosia vähemmän. Lopuksi muistutamme jälleen, että IT-barometri kuvaa vastaajien näkemyksiä ja että otoskehys poikkeaa aiemmista vuosista. Yrityskoko ei vaikuta ulkoistushalukkuuteen. Tutkimuksen muiden muuttujien, kuten organisaation koon, yhteyttä ulkoistusasteen muutokseen käsitellään tarkemmin yksityiskohtaisessa raportissa.

### VÄITE: Yrityksemme tavoitteena on ulkoistaa mahdollisimman suuri osa IT-toiminnoista



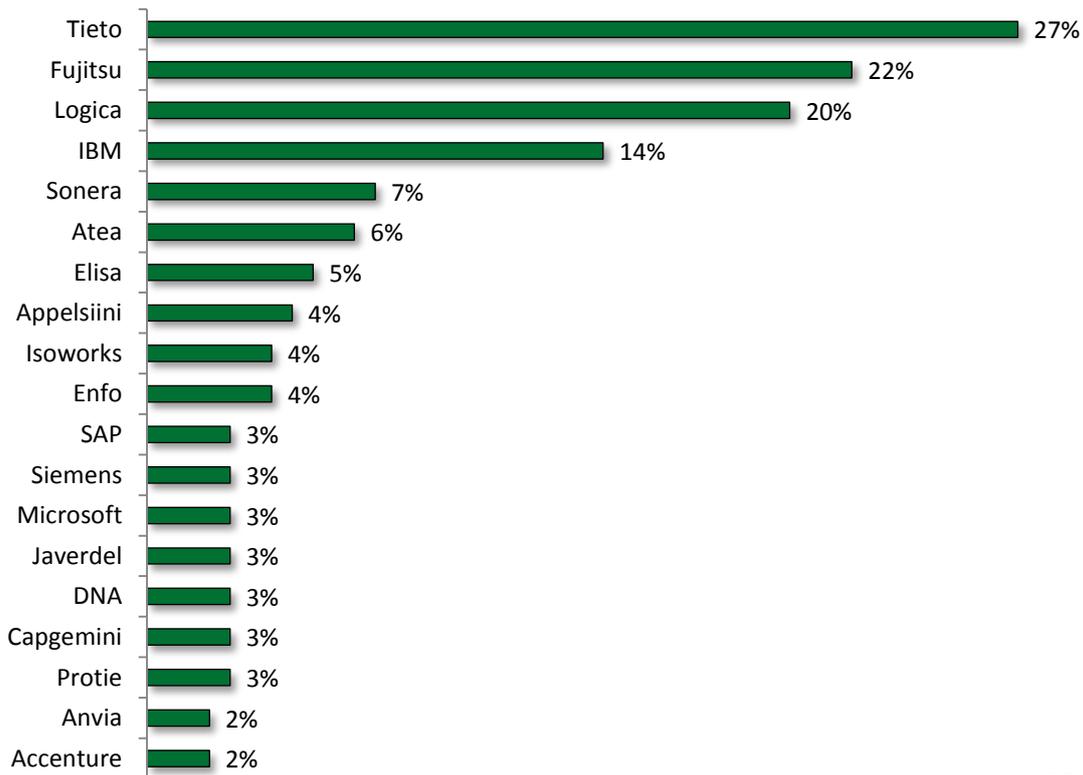
## 7.1 Ulkoistamisen tavoitteellisuus ja mittaaminen

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa

## 7.2 IT-ulkoistustoimittajat

IT-barometrissa selvitettiin vastaajien käsityksiä varteenotettavista IT-ulkoistuspalveluiden toimittajista. Vastaajia pyydettiin nimeämään avoimella kysymyksellä organisaatiolleen enintään kaksi varteenotettavinta IT-ulkoistuspalveluiden toimittajaa. Yhteensä 156 vastauksessa nimettiin 79 eri palveluntarjoajaa. Potentiaalisimmaksi IT-toimittajaksi koetaan Tieto. Joka neljäs vastaaja mainitsee Tiedon. Seuraavaksi varteenotettavimmat IT-toimittajat ovat vastausten perusteella Fujitsu ja Logica. IT- ja liiketoimintajohtoa edustavien vastaajien mukaan seitsemän varteenotettavimman IT-ulkoistuspalveluita tarjoavan yrityksen joukkoon mahtuvat myös IBM, Sonera, Elisa ja Atea.

Muut vastaajien käsitykset IT-palvelujen tarjoajista löytyvät yksityiskohtaisemmasta raportista.



*n = 156*

*Vastausten jakauma kysymykseen: nimeä oman organisaatiosi kannalta kaksi varteenotettavinta IT-ulkoistuspalvelujen tarjoajaa?*

Pidämme teleoperaattoreiden nousua merkittävien ulkoistuspalvelujen tarjoajien joukkoon tärkeänä havaintona. Sonera oli kiilannut kärkiviisikkoon. Myös Elisa, DNA ja Finnet-leirin yhtiöt olivat listalla. Teleoperaattorit ja IT-palvelutoimittajat tekevät jo nyt usein yhteistyötä samoissa asiakkaissa. Raja-aidat saattavat jatkossa madaltua lisää, joten on mahdollista kuvitella teleoperaattoreiden ja IT-toimittajien kilpailevan tulevaisuudessa entistä useammin samoista palveluista ja asiakkuuksista.

Suurista IT-toimittajista ilman mainintoja jäi hieman yllättäen muiden muassa HP sekä runsasta keskustelua markkinoilla herättäneet Intialaiset palveluntarjoajat. Intialaisista ainoastaan Wipro sai muutamia mainintoja.

### 7.3 Yhteistyö ulkoistustoimittajan kanssa

Luku täydessä IT-Barometri 2011 -raportissa.

## 8. IT-riskien hallinta ja IT Governance

### 8.1 Riskienhallinta

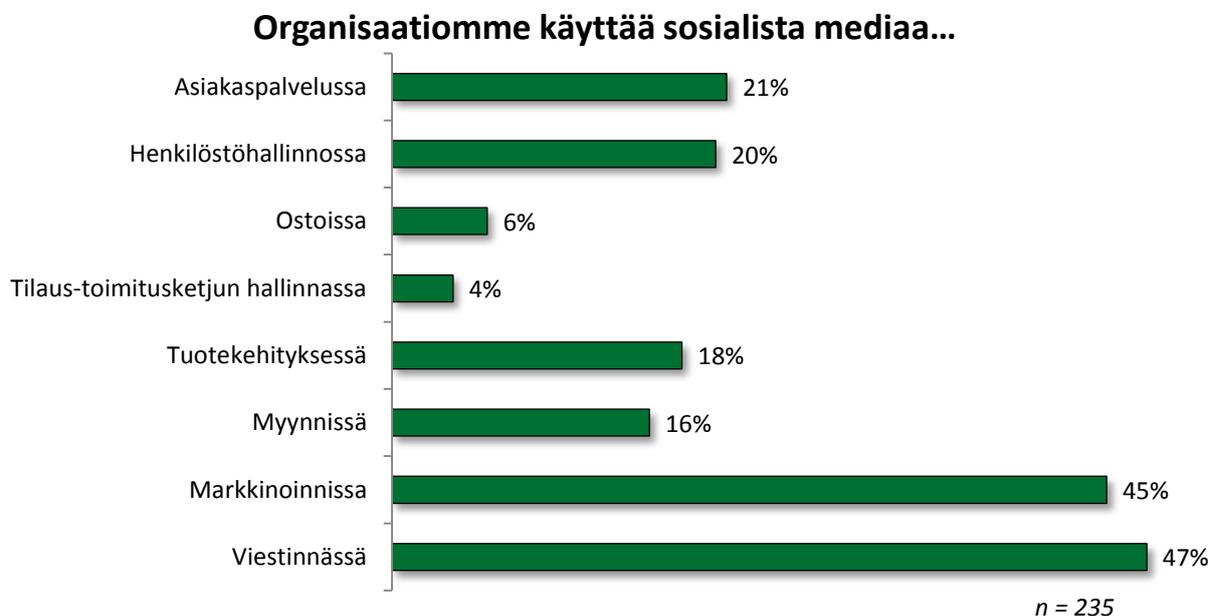
Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

### 8.2 IT Governance -menetelmät

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 9. Verkkoliiketoiminta ja sosiaalinen media

### 9.1 Sosiaalinen media organisaation työkaluna



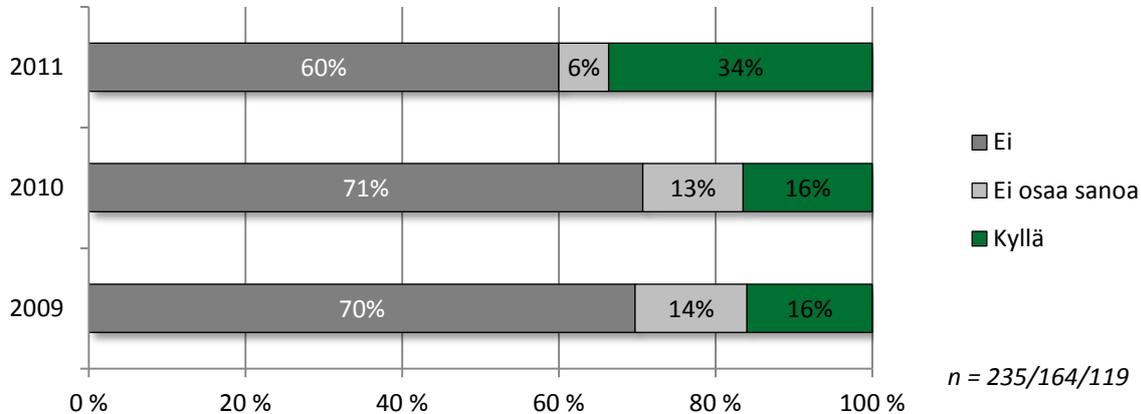
*Vastaajien näkemys siitä, missä toiminnoissa yritykset hyödyntävät sosiaalista mediaa*

Olemme seuranneet sosiaalisen median hyödyntämistä vuodesta 2009. Tämänvuotisessa IT-barometrissa halusimme selvittää asiaa tarkemmin. Kysyimme missä toiminnoissa vastaajien yritykset käyttävät sosiaalista mediaa. Vastausten perusteella sosiaalinen media on selvästi suosituinta markkinointiviestinnässä, jossa lähes puolet yrityksistä hyödyntää sosiaalista mediaa jollain tavalla.

Muissa funktioissa sosiaalista mediaa hyödynnetään vastaavasti vähemmän. Asiakaspalvelussa sosiaalista mediaa hyödyntää vastausten perusteella viidennes organisaatioista (20 prosenttia) ja myynnissä kuudennes (16 prosenttia). Luvut ovat nousseet selvästi aikaisemmista tutkimuksesta. Esimerkiksi vuoden 2009 lopulla toteutetun ”Sosiaalinen media myynnissä ja asiakaspalvelussa” -tutkimuksen mukaan sosiaalista mediaa asiakaspalvelussa oli hyödyntänyt noin 11 prosenttia yrityksistä. Tilaus-toimitusketjussa ja ostotoiminnassa sosiaalisen median käyttö on edelleen vähäistä. Esimerkiksi ostoissa vain 6 prosenttia yrityksistä käyttää sosiaalista mediaa.

## 9.2 Sosiaalisen median strategia ja hyödyntäminen

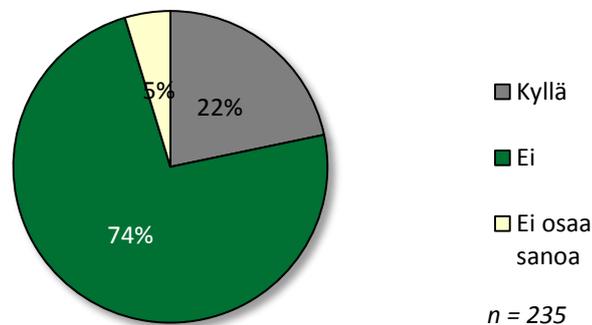
### VÄITE: Organaastiollamme on selkeä strategia sosiaalisen median hyödyntämiselle



Vastaajien näkemys siitä, onko organisaatiolla selkeä strategia sosiaalisen median hyödyntämiselle

Vuosien 2009 ja 2010 IT-barometrien vastaajien käsityksen mukaan joka kuudes organisaatio oli laatinut strategian sosiaaliseen median hyödyntämiselle tavalla tai toisella. Nyt sen oli laatinut joka kolmas yritys ja lisäksi ei osaa sanoa vastausten määrä oli pienentynyt 6 %:iin. Muutos heijastaa hyvin kehitystä suomalaisyrityksissä. Monet strategioista ovat kuitenkin rajoittavia. Yhä useammassa organisaatioissa on siis tietoisesti määritelty, että työntekijöitä EI kannusteta osallistumaan sosiaalisessa mediassa käytävään keskusteluun. Käsittelemme tätä asiaa tarkemmin yksityiskohtaisessa raportissa kuten myös sosiaalisen median käytön rajoittamisen ja verkkoliiketoiminnan lisäämispyrkimysten ristiriitaa.

### Kannustaako organisaatiosi työntekijöitä osallistumaan aktiivisesti sosiaalisessa mediassa käytävään keskusteluun?



Vastaajien näkemys siitä, kannustaako organisaatio osallistumaan aktiivisesti sosiaaliseen mediaan

## 9.3 Verkkoliiketoiminta

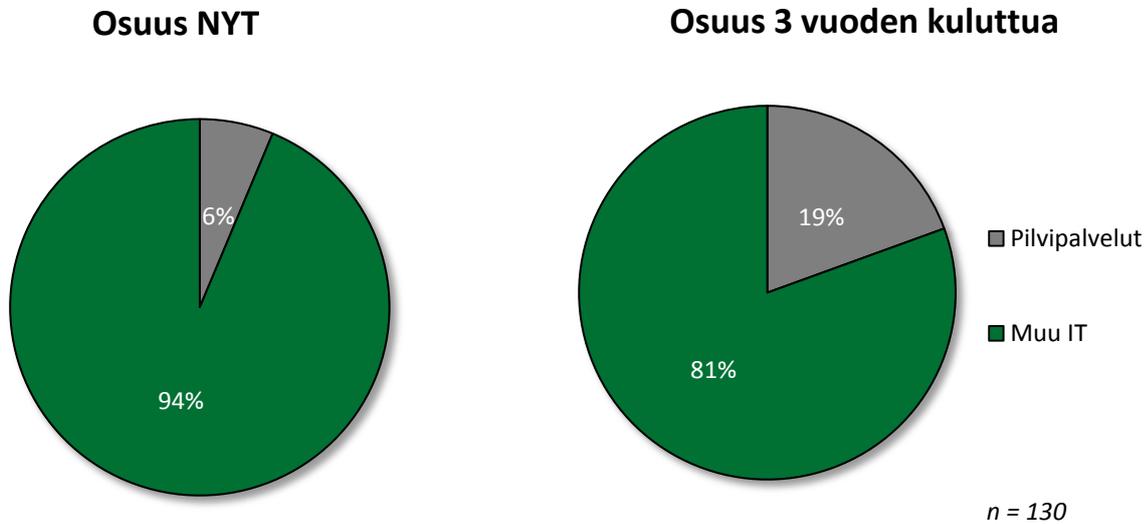
Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 9.4 Ideanhallintajärjestelmät

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 10. Pilvipalvelut

### 10.1 Pilvipalveluiden osuus yritysten IT:stä nyt ja jatkossa



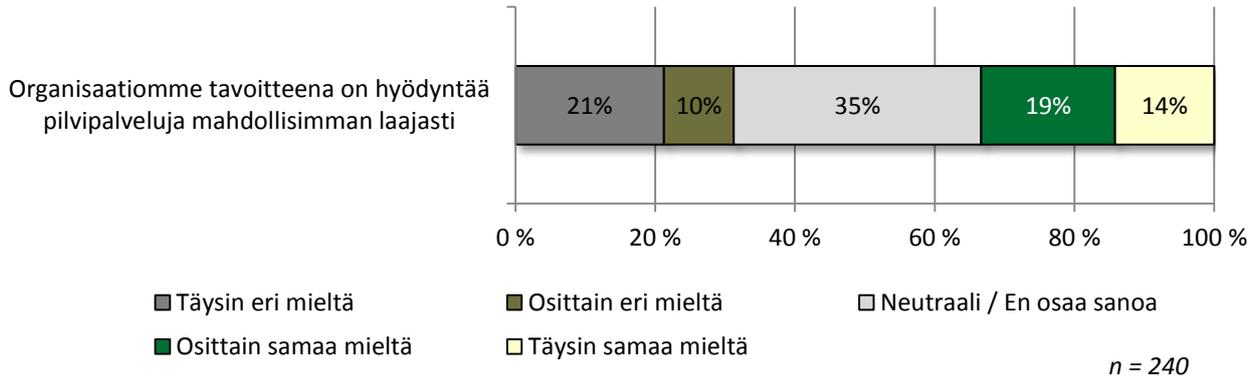
*Vastaajien arvio prosentteina siitä kuinka suuri osuus organisaation IT-infrastruktuurista toimii pilvipalveluna nykyisin / kolmen vuoden kuluttua*

Pilvipalvelut on ollut viimeisen vuoden aikana yksi IT-alan käytetyimmistä ja kulutetuimmista käsitteistä. IT-barometrissa halusimme selvittää ovatko pilvipalvelut pelkkää savua ja sumua ja miten suomalaisyritykset suhtautuvat palveluihin.

Vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka suuri osa heidän organisaationsa IT:stä toimii pilvipalveluissa tällä hetkellä ja miten osuus muuttuu kolmen vuoden aikana. Tulokset näyttävät, että suomalaisyritykset uskovat pilvipalvelujen käytön selvään kasvamiseen. Pilvipalvelujen osuuden arvioidaan kolminkertaistuvan nykyisestä seuraavan kolmen vuoden aikana. Arvioitu kasvu on linjassa alan tutkimustulosten, esimerkiksi Gartnerin ja IDC:n ennustaman julkisten pilvipalveluiden markkinoiden kasvun kanssa (IDC: 2009, 16 mrd. USD -> 2014, 55,5 mrd. USD). Tuloksen arvioijia muistutamme jälleen, että IT-barometri on vastaajien näkemyksiä kartoittava kyselytutkimus. Toteutuva kehitys voi siten erota selvästi vastaajien arvioista. Samalla on syytä muistaa, että IT-barometrin mittaamat näkemykset indikoivat markkinamuutoksia koskevia odotuksia, joilla on taipumus muuttua käyttäytymiseksi.

Leimallista vastauksille oli myös se, että vastaajat, etenkin liiketoimintajohdossa työskentelevät, kokivat tuntevansa pilvipalveluita heikosti. Esimerkiksi kolmannes vastaajista ei osannut arvioida pilvipalvelujen osuutta IT:stä omassa yrityksessään.

## Suunnitelmat pilvipalvelujen hyödyntämisestä

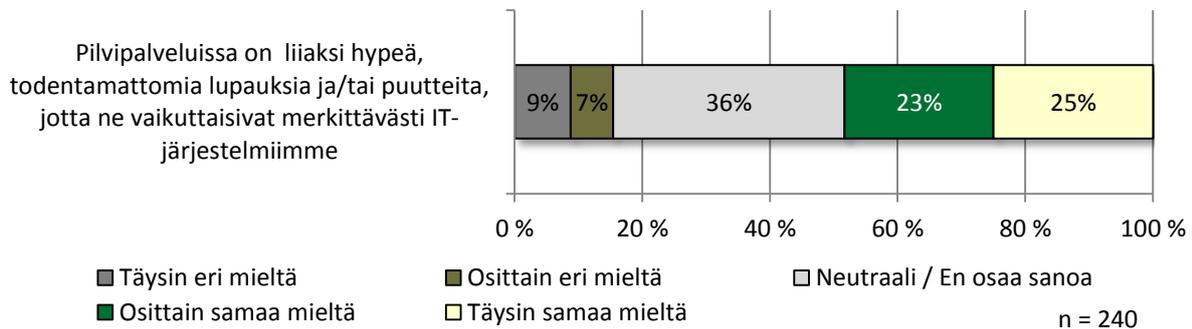


### Vastaajien näkemys pilvipalvelujen hyödyntämisestä jatkossa

Vastaajista kolmasosa arvioi, että heidän organisaationsa tavoitteena on hyödyntää pilvipalveluita mahdollisimman laajasti. Vastaavasti toinen kolmasosa vastaajista on päinvastaista mieltä. Liiketoimintajohto suhtautui positiivisemmin pilvipalveluihin kuin IT-johto. Syynä tähän lienee pilvipalvelujen markkinointi, joka on keskittynyt lupauksiin ja pilvipalveluiden hyötyihin. On myös mahdollista, että IT-johdossa työskentelevillä vastaajilla on realistisempi, kokemusperäinen näkemys pilvipalveluista. Liiketoimintajohdon vastauksista peräti puolet sijoittui neutraali / en osaa sanoa -kategoriaan.

## 10.2 Pilvipalvelut: suhtautuminen

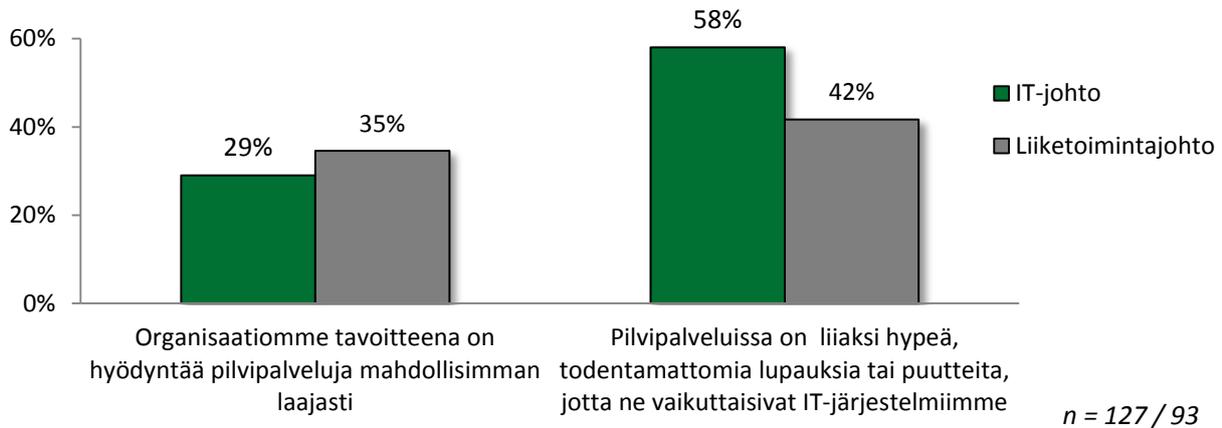
### Suhtautuminen pilvipalveluihin



### Vastaajien suhtautuminen pilvipalveluihin

Vaikka vastaajat uskovat organisaatioittensa siirtävän nykyistä suuremman osan IT:stä pilvipalveluihin, suhtautuminen pilvipalveluihin on kuitenkin hyvin varauksellista. Sana epäilevä kuvaa hyvin suurinta osaa vastauksista. IT-barometrin vastaajien näkemyksistä heijastuu siten jonkinasteinen pettymys pilvipalveluihin tai vähintään niistä annettuihin lupauksiin. Lähes puolet vastaajista kokee, että pilvipalveluihin sisältyy liian paljon hypeä tai toteutumattomia lupauksia. Tämän väitteen kanssa eri mieltä oli vain kuudennes vastaajista. Yksi pilvipalvelujen merkittävimiksi katsotuista haasteista on se, että asioista sopiminen nähdään haasteellisena.

## IT- ja liiketoimintajohdon suhtautuminen pilvipalveluihin



*IT- ja liiketoimintajohdon näkemykset pilvipalveluista. Osuusvastaajista, jotka samaa mieltä väitteen kanssa.*

Kuten aiemmin totesimme, IT- ja liiketoimintajohdossa työskentelevien vastaajien näkemykset pilvipalveluista eroavat selvästi. Viesti pilvipalveluista näyttää purevan paremmin liiketoimintajohtoon ja liiketoimintajohto näkee pilvipalvelut selvästi harvemmin katteettomina lupauksina kuin IT-johto. Osa liiketoimintajohdosta todennäköisesti arvelee voivansa sivuttaa ainakin osittain IT-toiminnon pilvipalveluja käyttämällä. Mainitusta erosta huolimatta IT-johto ja liiketoimintajohto näkevät pilvipalveluiden osuuden kasvavan suunnilleen yhtä paljon. Tulosten arvioijia kehotamme huomioimaan, että liiketoimintajohto tuntee pilvipalvelut IT-johtoa heikommin. Neutraalien / en osaa sanoa -vastausten suuri määrä liiketoimintajohdon vastauksissa kertoo tästä selvästi.

### 10.3 Pilvipalveluiden toimittajat

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

### 10.4 Pilvipalvelut merkitys

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

### 10.5 Pilvipalvelujen kypsyys

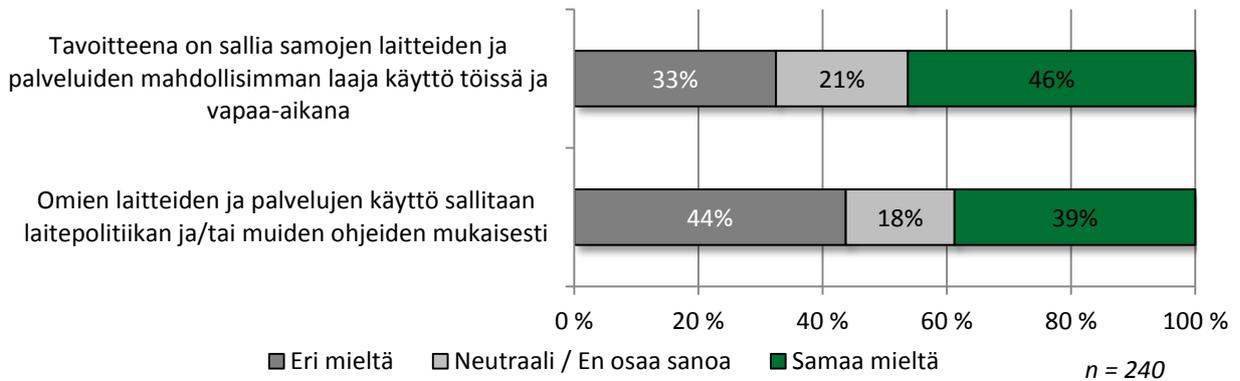
*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

### 10.6 Pilvipalveluihin siirtymisen edut ja esteet

*Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.*

## 11. Kuluttajistuminen

### Yritysten suhtautuminen omien laitteiden/palvelujen käyttöön



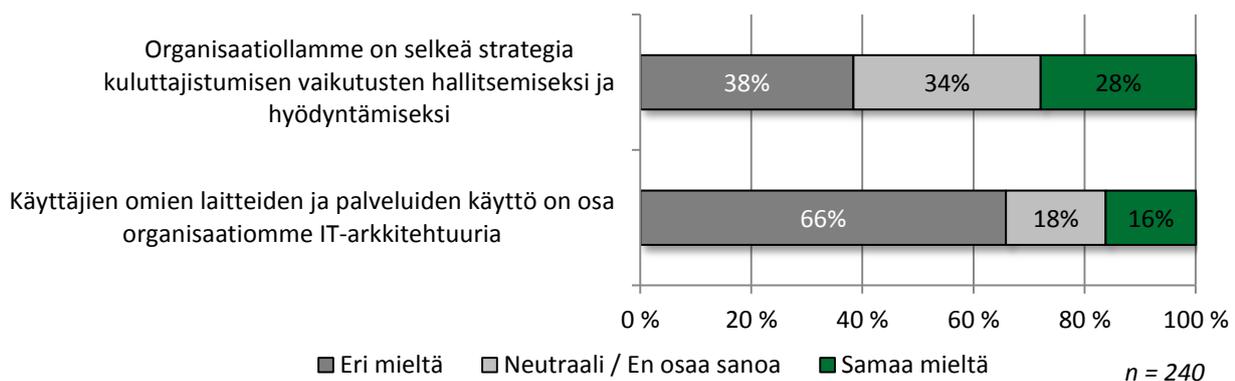
Vastaajien näkemykset omien laitteiden ja palveluiden käytön sallimisesta yrityksessä

IT:n kuluttajistumisella tarkoitetaan sitä, että suurin osa uusista IT-palveluista ja laitteista kehitetään nykyään ensin kuluttajamarkkinoille ja vasta tämän jälkeen yritysmarkkinoille. Tämän kehityksen seurauksena kuluttajistumisella tarkoitetaan myös sitä, että ihmiset käyttävät samoja laitteita ja palveluita sekä työelämässä että vapaa-aikanaan, esimerkiksi tekevät töitä omalla kannettavalla tietokoneellaan. Ilmiötä selitetään usein näkemyksellä, jonka mukaan organisaatiossa työskentelevät henkilöt kokevat vapaa-aikana käyttämänsä IT-palvelut ja laitteet itselleen sopivimmiksi ja/tai edistyneemmiksi kuin työpaikkansa tarjoamat IT-palvelut ja että he haluavat siksi käyttää näitä palveluita ja laitteita molemmissa paikoissa.

IT-barometrin tulosten mukaan tähän ilmiöön on Suomessa varauduttu huonosti. Vastaajien mukaan vain 16 prosentissa organisaatioista käyttäjien omien laitteiden ja palveluiden käyttö on osa yrityksen IT-arkkitehtuuria. Lisäksi vain noin neljänneksellä on vastaajien mukaan kuluttajistumista koskeva suunnitelma.

Näiden havaintojen kanssa mielenkiintoisessa ristiriidassa on se, että 39 prosenttia vastaajista arvioi yrityksensä tavoitteena olevan sallia omien laitteiden ja palveluiden mahdollisimman laaja käyttö myös työpaikalla - vaikkei siis mitään suunnitelmaa asian hoitamiseksi olisikaan.

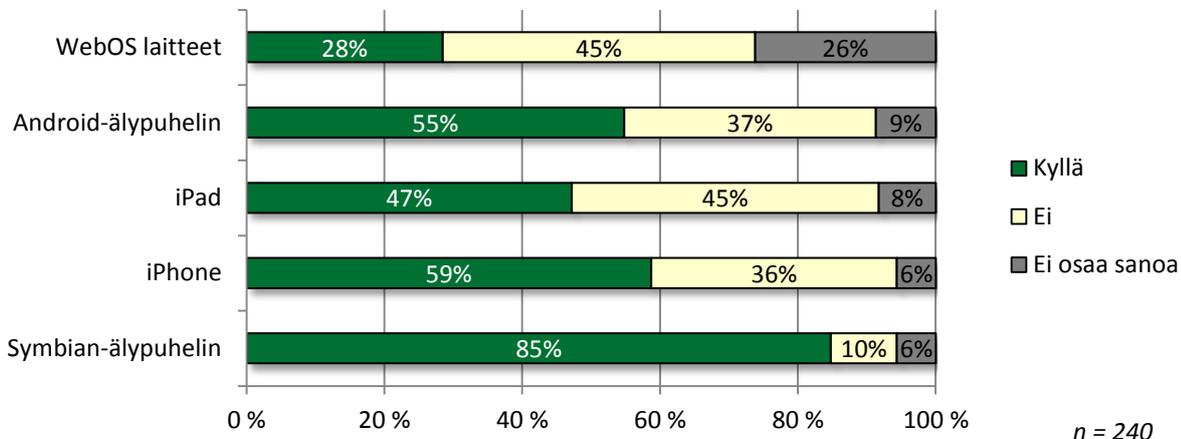
### Lähestytäänkö kuluttajistumista suunnitelmallisesti?



Vastaajien näkemykset siitä, miten suunnitelmallisesti kuluttajistumista lähestytään organisaatiossa

## 11.1 Omat laitteet ja palvelut työssä

### Salliiko organisaationne seuraavien älylaitteiden ja niissä olevien palveluiden käytön töissä?



Vastaajien näkemykset eri laitteiden sallimisesta työkäytössä

Vastausten perusteella älylaitteet näyttäisivät levinneen suhteellisen laajasti suomalaisyrityksiin. Vastaajien mukaan valtaosa organisaatioista sallii jonkin älylaitteen käytön. Eri alustojen välillä on kuitenkin merkittäviä eroja. Vastaajien mukaan lähes kaikki organisaatiot (85 %) sallivat Symbian-laitteiden käytön. iPhone ja Android laitteiden käytön salliminen on selvästi vähäisempää, joskin kummankin käytön sallii yli puolet suomalaisyrityksistä (Android 55 %, iPhone 59 %). Mielenkiintoinen havainto on, että vastaajien käsityksen mukaan vasta hiljattain markkinoille tullut iPad on niin ikään sallittujen laitteiden listalla liki puolessa suomalaisyrityksistä (47 %).

## 11.2 Tuki eri laiteympäristöille

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 11.3 Mahdollisuudet: omien laitteiden ja palveluiden hyödyt?

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

## 11.4 Uhat: syyt kieltää omien laitteiden ja palveluiden käyttö töissä

Luku täydessä IT-barometri 2011 -raportissa.

Yhteenvedona IT:n kuluttajistumisesta toteamme sen kulkevan selvästi laitekylki edellä. Nopea kehitys näyttää tulleen jonkinlaisena yllätyksenä suomalaisille organisaatioille. Vain harvat ovat ehtineet suunnitella miten hyödyntää ja hallita kuluttajistunutta IT:tä kokonaisuutena.