



Tietohallintojen johtaminen Suomessa 2013

Tutkimusraportti 12.4.2013



Sisällysluettelo

1 JOHDANTO JA KESKEISET HAVAINNOT	4
1.1 Tutkimuksen tiedot	5
1.2 Yhteenveto	7
1.3 Asiantuntija-arviot	8
2 GOVERNANCE	10
2.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	10
2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle	11
2.3 Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon ohjausryhmässä	12
2.4 Yritysten johdon kyky hahmottaa koko ICT:n toimintakenttää ja sitä, mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys	13
2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö yrityksen kehityskohteiden ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa	14
3 JOHTAMINEN	15
3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	15
3.2 ICT-alan ammatillaiset & ICT-toiminta ja sen johtaminen	16
3.3 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi	17
3.4 Yritysten valmiudet ja varautuminen tuntemattomia ongelmia varten aikataulujen ja budjettien suunnittelussa	18
3.5 ICT-prosessien määrittely	19
3.6 ICT-prosessien noudattaminen	20
4 MITTARIT	21
4.1 Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen	21
4.2 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen	22
4.3 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastyytyväisyyteen	23
5 VIESTINTÄ	24
5.1 Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä	24
6 PROJEKTIT	25
6.1 Kehityshankkeiden projektointi	25
6.2 Kehityshankkeille asetetut aikataulut ja budjetit	26
6.3 Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta	27
6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resursointi	28
7 PALVELUT	29
7.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille	29
7.2 Tietohallinnon palvelulupaus	30
7.3 Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi	31
7.4 ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti	32
7.5 Kuluttajistuminen ja BYOD	33
8 KUSTANNUKSET	34
8.1 Tietohallinnon kustannusten hallinta	34
9 HANKINTATOIMI	35
9.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen	35
9.2 Pilvipalveluiden luotettavuus	36
10 TRENDIKYSYMYS - BUSINESS SOCIAL MEDIA	37
10.1 Suljettu sosiaalinen media (Business Social Media)	37
10.2 Suljetun sosiaalisen median käyttö	38

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 selvitetään tietohallintojen ja liiketoiminnan yhteistyötä ja hallintotapoja, yleistä johtamista sekä toiminnan mittaamista.

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

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

Tutkimuksen keskeiset termit

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

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

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

Tutkimuksen keskeisimmät havainnot

Tämänvuotisen tutkimuksen merkittävin havainto oli, että yli puolet Suomen tietohallinnoista kokee, että heidän toimintaansa ymmärretään entistä paremmin. Edellisvuoteen verrattuna luku on kaksinkertaistunut (vuonna 2012 26 %, nyt 52 %).

Yhdeksän kymmenestä yrityksestä (90 %) on joutunut käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun. Noin joka viides (19 %) yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin. Julkisen sektorin vastaajista jopa 31 % raportoi joutuvansa käyttämään taloudellisesti merkittävän määrän varoja. Edellisvuoden tuloksiin verrattuna tilanne on huonontunut. Vuonna 2012 vain joka kahdeksas yrityksistä joutui panostamaan projektien uudelleensuunnitteluun merkittävästi.

Vain hieman alle puolessa yrityksistä (46 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Luku on laskenut viime vuodesta yli kymmenen prosenttiyksikköä (58 %).

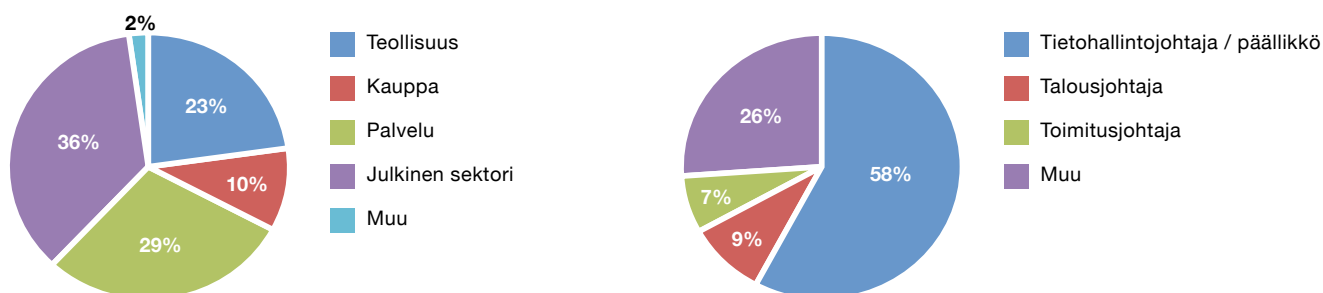
Yritysten toimintamalleissa liiketoiminnan ja ICT:n välillä on laskeva trendi. Tulosten perusteella täysin yhtenäiset toimintamallit ovat tätä nykyä vain joka kahdeksannella yrityksistä (12 %). Luku on edelleen hieman laskenut edellisvuosista (2010 27 %, 2011 20 %, 2012 15 %).

Vuoden 2013 trendikysymykseksi nostettiin yritysten sisäinen sosiaalinen media, ns. Business SoMe. Tietohallinto (79 %) koki Business SoMen liiketoimintaa (54 %) selkeästi enemmän mahdollisuutena kuin uhkana.

1.1 Tutkimuksen tiedot

Tietohallintojen johtaminen Suomessa -tutkimus toteutettiin verkkokyselynä helmi-maaliskuussa 2013. Osallistujille lähetettiin sähköpostitse linkki, joka ohjasi kyselylomakkeeseen Internetissä. Kohderyhmä poimittiin Suomen Asiakastiedon rekisteristä sekä Sofigaten markkinointirekisteristä ja se kohdistettiin suomalaisten organisaatioiden tietohallinto- ja liiketoimintajohdon edustajille. Kysymyslomake koostui yhteensä 29 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 – Business SoMe. Lisäksi vastaajia pyydettiin määrittelemään yrityksen toimiala, oma asemansa yrityksessä, sekä yrityksen koko.

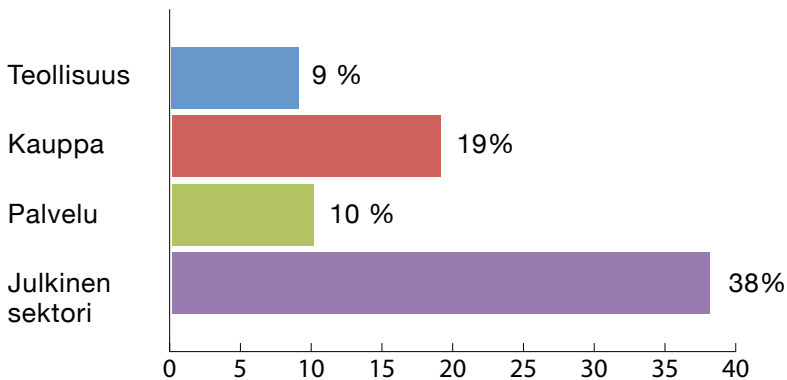
Tutkimuksen suunnittelusta, teknisestä toteutuksesta ja tutkimusraportista vastasivat yhdessä Tietotekniikan liitto ja Sofigate. Kyselyyn vastasi 144 henkilöä, jotka edustivat 134 erikokoista yritystä ja organisaatiota. Edellisvuoteen verrattuna julkishallinnon edustus nousi 7 % → 36 %. Tutkimukseen vastasi tänä vuonna vähemmän talousjohtoa kuin viime vuonna 23 % → 9 %. Alla olevat ympyrädiagrammit havainnollistavat vastaajien jakautumisen toimialoittain sekä liiketoiminta- ja tietohallintojohdon edustajiin.



Aineiston kattavuus

Kyselyyn vastasi 144 henkilöä 134 organisaatiosta. Vastanneiden yritysten määrä on vähäinen Suomen yli 300 000 yritykseen nähden, mutta tutkimus suunnattiin suurimpiin yrityksiin ja työpaikkojen määrällä mitattuna tutkimuksessa mukana olevat yritykset edustavat karkeasti 10 % kaikista kohderyhmän yrityksistä. Nyt tutkimusta kohdistettiin entistä voimakkaammin myös julkiselle sektorille, erinomaisin tuloksin. Julkinen sektori mukaan luettuna tulokset edustavat 20 % kaikista organisaatioista työpaikkojen määrällä mitattuna. Näin ollen tulokset kuvaavat hyvin tietohallintokäytäntöjen levinneisyyttä ja tosiasiallista vaikuttavuutta.

Toimialoista teollisuuden ja kaupan osalta tulos on hyvä vastanneiden edustamien työpaikkojen määrän suhteen, myös palveluolajen edustus on huomattavasti parempi kuin viime vuonna:



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

1.2 Yhteenveto

Vuoden 2013 tulokset tukevat pääsääntöisesti edellisvuoden havaintoja, mutta muutamat asiat erottautuivat aikaisemmista tutkimustuloksista.

Edellisvuoteen verrattuna tietohallinto kokee, että heidän toimintansa ymmärtäminen on parantunut todella merkittävästi (vuonna 2012 26 %, nyt 52 %). Luku on ylivoimaisesti korkein koko tutkimuksen nelivuotisen historian aikana. Tähän tulokseen voi vaikuttaa osaltaan se, että ICT on ollut aiempaa enemmän esillä uutisissa, sitä kautta myös kuulijat ovat paremmin selvillä siitä mitä ICT on. Ihmisten tietotaito ICT:stä on kehittynyt ja se näkyy konkreettisesti esimerkiksi niin, että ICT:n tukipyynnöt ovat aiempaa paremmin esitettyjä.

Lähes kaikki vastaajat (90 %) ovat joutuneet käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun. Noin joka viides (19 %) yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin. Julkisen sektorin vastaajista jopa 31 % raportoi joutuvansa käyttämään taloudellisesti merkittävän määrän varoja. Edellisvuoden tuloksiin verrattuna tilanne on huonontunut. Vuonna 2012 vain joka kahdeksas yrityksistä joutui panostamaan projektien uudelleensuunnitteluun merkittävästi. Julkisen puolen tuloksessa on syytä huomioida julkisen puolen hankintaosaamisen ja hankintalaki, jotka varmasti vaikuttavat tuloksiin.

Tämän vuoden tuloksista käy lisäksi ilmi, että vain hieman alle puolessa yrityksistä (46 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Luku on laskenut viime vuodesta yli kymmenen prosenttiyksikköä (58 %). Kaupan (64 %) ja palvelun aloilla (71 %) on puolestaan varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun paremmin kuin teollisuuden (43 %) tai julkishallinnon (35 %) alalla.

Yritysten toimintamalleissa liiketoiminnan ja ICT:n välillä on laskeva trendi, sillä tulosten perusteella täysin yhtenäiset toimintamallit ovat tätä nykyä vain joka kahdeksannella yrityksistä (12 %). Luku on edelleen hieman laskenut edellisvuosista (2010 27 %, 2011 20 %, 2012 15 %). Erityisesti julkisen sektorin osalta näkemys on muuttunut edellisvuosista selkeästi. Viime vuonna jopa 38 % julkisen sektorin vastaajista raportoi toimintamallien olevan täysin yhteneväiset.

Valtaosa vastanneista ilmoitti omien päätelaitteiden käytön olevan edelleen joko rajattua tai täysin kiellettyä. Vuoden 2013 trendikysymykseksi nostettiin yritysten sisäinen sosiaalinen media, ns. Business SoMe. Tulosten perusteella tietohallinto (79 %) näkee Business SoMen liiketoimintaa (54 %) enemmän mahdollisuutena kuin uhkana.

Sofigate Oy
Jari Raappana

Tietotekniikan liitto
Robert Serén

1.3 Asiantuntija-arviot

Turkka Keskinen, CIO UPM, Vuoden CIO 2012

IT:n rooli vaihtelee eri toimialoilla strategisesta operatiivista toimintaa tukevaan, mikä näkyy selvästi myös tutkimustuloksissa. Siinä ei ole mitään pahaa sinänsä. IT on aina vähintäänkin liiketoimintakriittinen yrityksen hermoverkko.

On erinomaista, että tietohallinnon rooli ymmärretään yleisesti yhä paremmin. Tietohallinnon hyvän viestinnän (kyllä vain, 83 % oli ainakin pääosin tyytyväisiä!) lisäksi tähän saattaa vaikuttaa kuluttajistuminen siten, että me kaikki joudumme hankkimaan arjessamme päätelaitteita, asentamaan ja päivittämään ohjelmistoja sekä huolehtimaan käyttöoikeuksista ja tietoturva. Monet jopa asentavat lähiverkkoja ja varmennusjärjestelmiä. Eli tekevät pienimuotoisesti osittain sitä samaa, mitä yrityksen tietohallinnossa tehdään laajassa mittakaavassa!



Valitettavaa on, että kaikissa tapauksissa tietohallinto ei ole selvästikään sopeuttanut toimintamalliaan yrityksen muun toimintamallin mukaisesti. Liiketoimintamalliin sovitettu toimintamalli on kuitenkin hyvälle tietohallinnolle välttämätöntä.

Huolestuttavaa on myös se, että projektien hallinnassa on edelleen selvästi puutteita. Tämän asian taustalla on se, että hankkeen omistus on usein heikkoa ja etenkin liiketoiminnan resurssien allokointi liian vähäistä. Lisäksi hankkeen vaikutuksia päivittäiseen tekemiseen ja rooleihin ei huomioida riittävästi (muutosjohtaminen ja koulutus) ja suunnittelu on puutteellista. Suunnittelun puutteellisuudesta kieli vaikkapa se, että vain 29 % varaa suunnitelmissa tilaa tuntemattomia ongelmia varten. Kuitenkin tiedetään, että bisnes-IT projekteissa tulee lähes varmasti asioita, joita ei voida tunnistaa vielä suunnitteluvaiheessa. Näille on välttämätöntä muodostaa esimerkiksi 10 % varaus budjettiin. Tutkimuksen perusteella näyttääkin, että monessa yrityksessä mennään "soitellen sotaan" hankkeisiin.

On myös huomattava, että monimutkaiseen projektiin ei pidä valita halvinta kumppania, vaan osaamiseltaan paras. Tämä tulee lähes aina myös taloudellisesti edullisemmaksi pidemmän päälle.

Kaiken kaikkiaan voisi sanoa tietohallintojen johtamisesta tämän tutkimuksen perusteella, että se on mainettaan parempaa. Hyvänä esimerkkinä voisi mainita vaikkapa tahdon käyttää pilvipalveluita. Uskon lisäksi, että suljetun sosiaalisen median suosio kasvaa lähes varmasti, mutta on asiana sen verran uusi, että liiketoiminta antoi tietohallintoa varovaisempia arvioita. Päätelaitteiden vapauttamisessa edetään vaiheittain ja harkiten tasapainottaen käyttäjäkokemusta, hallittavuutta, taloudellisuutta ja tietoturvaa.

Tomi Dahlberg, Tomi Dahlberg Oy:n toimitusjohtaja, ammattimentori, hallitus-ammattilainen ja Turun kauppakorkeakoulun erikoistutkija.



Mitä ovat suomalaiselle tietohallintojohtamiselle tunnusomaiset piirteet ICT:n johtamisen toimintaympäristössä? Ensiksi, kuten tämä raportti selkeästi osoittaa liiketoiminta ja tietohallinto pyrkivät toimimaan yhdessä eikä niiden välillä ole suurta kuilua kuten useassa muussa maassa. Suomalaiseen johtamiseen kuuluvat matalahkot organisaatiohierarkiat ja epämuodollisuus selittävät tätä.

Toiseksi ja edelliselle piirteelle vastakkaista on se, että tietohallinnon ja liiketoiminnan toimintamallit kuitenkin poikkeavat toisistaan. Kun ICT ja sillä käsiteltävä tieto ovat nykyisin osa kaikkea toimintaa, muiden kuin ICT:tä hyvin tuntevien johtajien ICT:n johtamisosaamisen kehittäminen olisi keino paitsi lähentää toimintamalleja, myös lisätä ICT:n tuottamia hyötyjä.

Kolmanneksi ja edelliseen liittyen totean, että suomalaiset tietohallintojohtajat osallistuvat kilpailijamaihimme nähden vähemmän organisaatioidensa strategiseen johtamiseen. Suomessa ICT:n hyödyntämisen on pitkään koettu tarkoittavan teknologian ja palveluiden käytön lisäämistä, vaikka hyötyjä saadaan nykyään yhä enemmän esimerkiksi ICT:n hyödyntämisestä toimintamallien muutoksissa. On vaikea nähdä organisaation menestyvän pidemmällä aikavälillä, ellei sillä ole kykyä hyödyntää tietohallinto-osaamista toiminnassaan laaja-alaisesti. Meidän tulisi kyetä olemaan yhä enemmän hyviä teknologian soveltajia, ei pelkästään hyviä ratkaisujen rakentajia.

Suomalaisen tietohallintojohtamisen teknologiakeskeisyydestä huolimatta uusien teknologioiden ja palveluiden johtaminen on haaste, kuten sisäistä somea koskeva havainto osoittaa. Kuluttajistuneen IT:n (Bring Your Own Device), sosiaalisen median ja pilvipalveluiden hyödyntäminen aiheuttavat paljon päänvaivaa tietohallinnoille. Vain harvassa organisaatioissa on mietitty niiden yhteyttä liiketoimintastrategiaan tai operatiivisen toimintaan.

Viimeisenä kohtana nostan esille liiketoiminnan kehitysprojektit / ICT-projektit. Tässä asiassa suomalainen todellisuus vastaa muita maita. Hieman alle 1/3 projekteista pysyy aikataulussa, budjetissa ja saavuttaa tavoitteensa. Niin kauan kuin kolme neljästä pitää IT-projektien osittaista tai täydellistä epäonnistumista suunniteltuna toimintana, parannusta ei tapahdu.

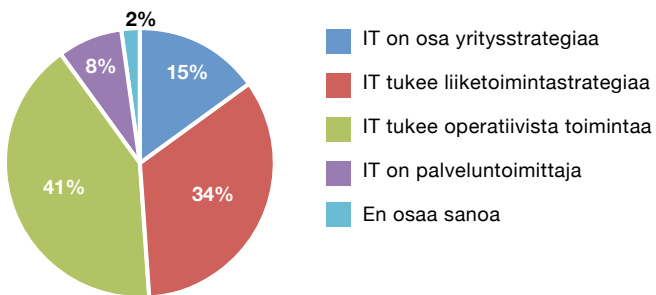
Tämä raportti on tärkeää luettavaa paitsi ICT-ammattilaisille myös muulle johdolle. ICT:n osuus BKT:n vuosimuutoksesta on noin prosentti. Se on tärkein tuottavuuden lisäämisen ja merkittävä talouskasvun lähde niin kansantaloudessa kuin yksittäisessä organisaatioissa. Kuten tämä raportti osoittaa, ICT:n johtaminen ei ole sen merkitystä vastaavalla tasolla. Parempi kyky johtaa ICT:tä on valtaosalle organisaatioista suuri ja pääosin käyttämätön mahdollisuus!

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 liiketoimintastrategiaa
3. IT tukee operatiivista toimintaa
4. IT on palveluntoimittaja
5. En osaa sanoa



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

Vuoden 2013 tulokset tukevat vahvasti edellisvuoden havaintoja. Tietohallinto nähdään edelleen pääsääntöisesti strategiaa tai operatiivista toimintaa tukevana toimintona. Edellisvuosisista poiketen pienten ja suurten yritysten välillä ei ollut tänä vuonna suuria eroja. Toimialoista teollisuus näkee tietohallinnon vähiten strategisena (39 %) ja enemmän operatiivisena toimijana.

Sekä liiketoiminnan että tietohallinnon edustajat näkevät ICT:n roolin edelleen vahvimmin yrityksen operatiivisen toiminnan tukijana.

	IT on osa yritysstrategiaa	IT tukee liiketoimintastrategiaa	IT tukee operatiivista toimintaa	IT on palveluntoimittaja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	17 %	24 %	55 %	0 %	3 %
Tietohallinto	14 %	37 %	38 %	10 %	1 %
Yhteensä	15 %	34 %	41 %	8 %	2 %

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

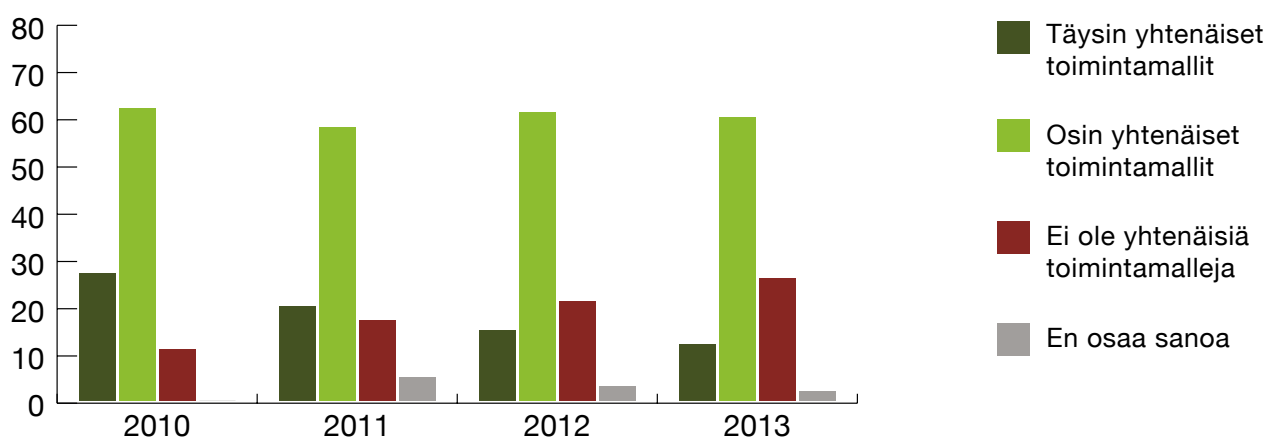
Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle, päätöksenteolle ja päätösten toteuttamisen vastuutukselle?

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

	Täysin yhtenäiset toimintamallit	Osin yhtenäiset toimintamallit	Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja	En osaa sanoa
Teollisuus	9 %	45 %	39 %	6 %
Kauppa	36 %	43 %	21 %	0 %
Palvelu	10 %	69 %	21 %	0 %
Julkinen sektori	10 %	65 %	24 %	2 %
Yhteensä	12 %	60 %	26 %	2 %

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

Tutkimustulosten perusteella täysin yhtenäiset toimintamallit ovat vain joka kahdeksannella yrityksistä (12 %). Luku on edelleen hieman laskenut edellisvuosista, (27 % → 20 % → 15 %). Laskeva trendi voi johtua ICT-toiminnan hajauttamisesta useille eri toimijoille, jonka johdosta myös toimintamallit helposti hajautuvat. Erityisesti julkisen sektorin osalta näkemys on muuttunut edellisvuosista selkeästi. Viime vuonna jopa 38 % julkisen sektorin vastaajista raportoi toimintamallien olevan täysin yhteneväiset.



2.3 Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon johtoryhmässä

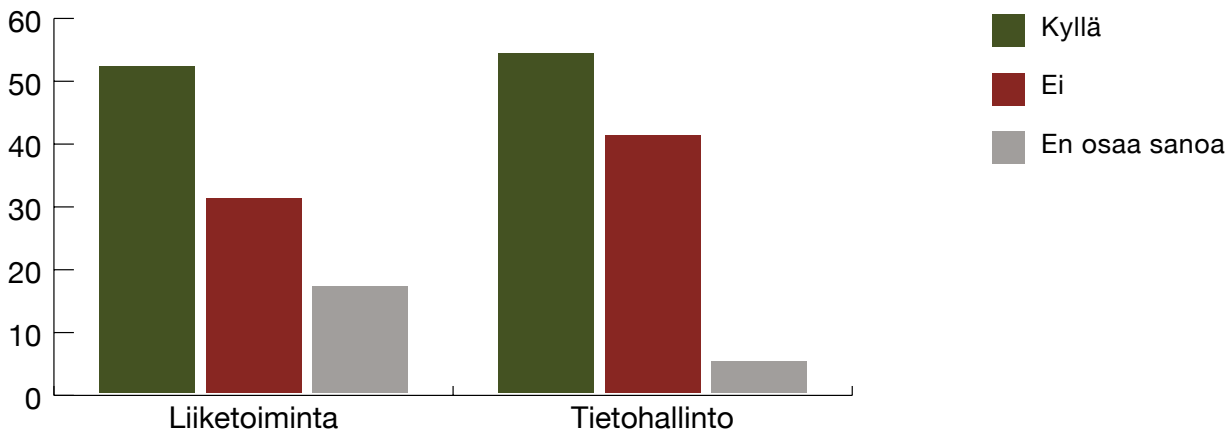
Kysymys: Ovatko yrityksenne kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna yrityksenne tietohallinnon ohjausryhmässä?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	52 %	31 %	17 %
Tietohallinto	54 %	41 %	5 %
Yhteensä	53 %	39 %	8 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna tietohallinnon ohjausryhmässä.

Tutkimustulosten perusteella liiketoiminnan ja tietohallinnon näkemykset edustuksesta ovat aiempaa yhteneväisemmät. 54 % tietohallinnon edustajista kertoi, että ohjausryhmissä on kaikki keskeisimmät liiketoiminnot edustettuina, edellisvuoden 44 % sijaan. Teollisuuden alan ICT-ohjausryhmissä raportoitiin olevan vähiten liiketoimintaedustusta (39 %).



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

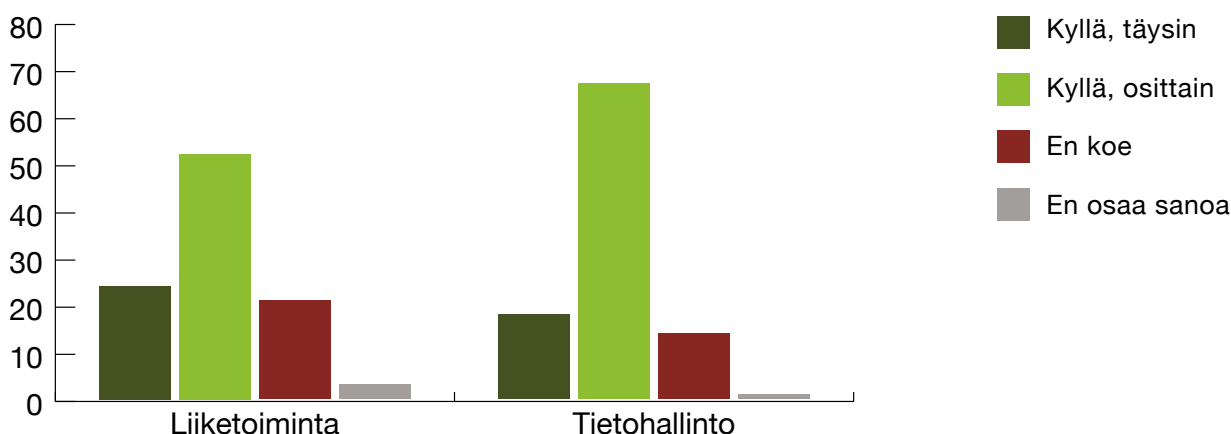
Kysymys: Koetteko, että yrityksenne johdon on haasteellista hahmottaa koko ICT:n toimintakenttää ja sitä, mistä ICT-toiminnassa ja sen johtamisessa on kysymys?

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

	Kyllä, täysin	Kyllä, osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	24 %	52 %	21 %	3 %
Tietohallinto	18 %	67 %	14 %	1 %
Yhteensä	19 %	64 %	16 %	1 %

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

Valtaosa vastaajista (83 %) koki, että tietohallinnon toimintaa on täysin tai osittain haasteellista hahmottaa. Pienissä yrityksissä ICT:n toimintakenttä oli hieman helpompi (20 %) ymmärtää kuin suurissa yrityksissä (13 %). Havainnot tukevat selkeästi aikaisempia vuosia.



2.5 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö yrityksen kehityskohteiden ongelmakohtien analysoinnissa ja listaamisessa

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

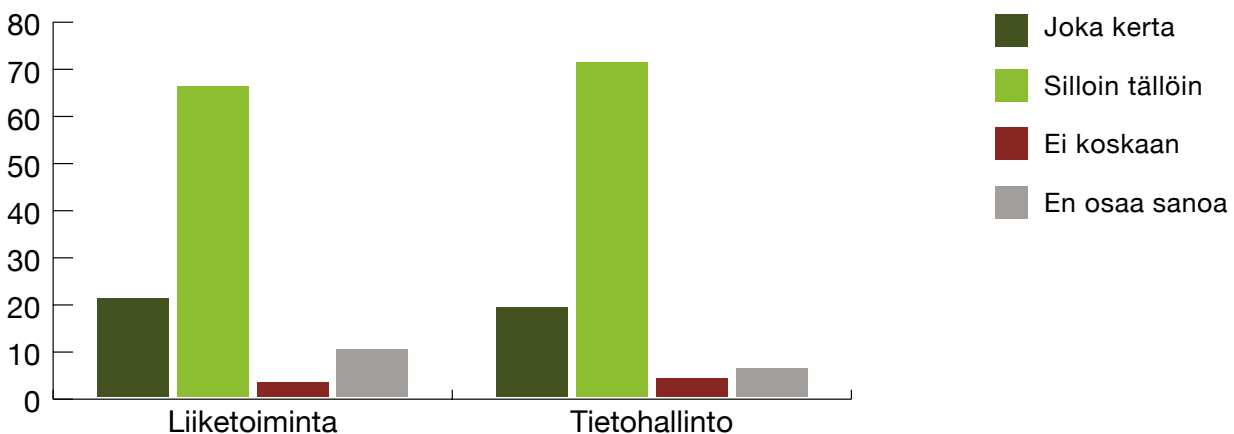
1. Joka kerta
2. Silloin tällöin
3. Ei koskaan
4. En osaa sanoa

	Joka kerta	Silloin tällöin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	21 %	66 %	3 %	10 %
Tietohallinto	19 %	71 %	4 %	6 %
Yhteensä	19 %	70 %	4 %	7 %

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

Tietohallinto ja liiketoiminnot tekevät säännöllistä yhteistyötä liiketoiminnan kehittämisessä viidesosassa yrityksistä (19 %). Edellisvuonna vastaava luku oli 23 %.

Edellisvuoteen verrattuna liiketoiminta koki yhteistyötä tehtävän nyt enemmän (vuonna 2012 jopa 14 % koki, ettei kehityskohteita listata koskaan yhdessä). Kaupan alalla yhteistyötä tehdään selkeästi eniten, jopa 38 % vastaajista raportoi yhteistyötä tehtävän joka kerta kun kehityskohteita analysoidaan.



3 JOHTAMINEN

3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

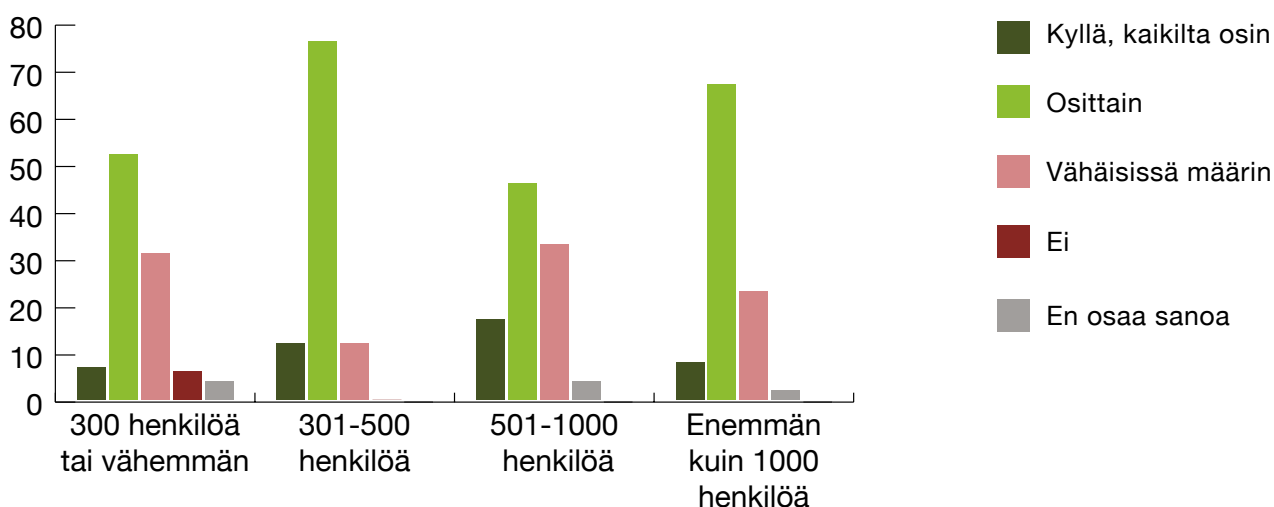
Kysymys: Onko yrityksenne tietohallinnolle asetettu selkeät toiminnalliset vaatimukset, joiden toteutumista pystytään luotettavasti seuraamaan?

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

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Vähäisissä määrin	Ei	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	7 %	52 %	31 %	6 %	4 %
301-500 henkilöä	12 %	76 %	12 %	0 %	0 %
501-1000 henkilöä	17 %	46 %	33 %	4 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	8 %	67 %	23 %	2 %	0 %
Yhteensä	10 %	59 %	27 %	3 %	1 %

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

Vaatimukset ja tavoitteet on määritelty kaikilta osin vain yhdestä kymmenessä (10 %) yrityksessä. Valtaosassa yrityksistä (59 %) toiminnalliset vaatimukset ja niiden luotettava seuraaminen toteutuvat vain osittain. Tulokset vastaavat suuressa määrin edellisvuosien tutkimustuloksia.



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

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

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

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Teollisuus	8 %	38 %	46 %	8 %
Kauppa	0 %	60 %	40 %	0 %
Palvelu	4 %	36 %	52 %	8 %
Julkinen sektori	0 %	50 %	47 %	3 %
Yhteensä	3 %	43 %	49 %	5 %

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

Puolet vastaajista (49 %) kokee ICT-toiminnan ymmärrettävänä asiana. Edellisvuoteen verrattuna ymmärryksen parantumisessa on tapahtunut huomattava kehitys. Viime vuonna vain 35 % vastaajista koki ICT-toiminnan selkeänä ja ymmärrettävänä asiana. Viimevuosiin verrattuna erot julkisen sektorin ja muiden alojen välillä ovat tänä vuonna tasaantuneet. Viime vuonna ICT-toiminta ja sen johtaminen tuli parhaiten ymmärretyksi juuri julkisella sektorilla (50 %).

	Koen täysin	Koen osittain	En koe	En osaa sanoa
Liiketoiminta	7 %	52 %	41 %	0 %
Tietohallinto	0 %	41 %	52 %	8 %
Yhteensä	3 %	43 %	49 %	5 %

Liiketoimintajohdosta lähes puolet (41 %) kokee, että ICT-toiminta ei ole tarpeettoman salaperäistä tai monimutkaista. Tietohallintojohdosta 52 % koki, että heidän toimintaansa ymmärretään.

Edellisvuoteen verrattuna tietohallinto kokee että heidän toimintansa ymmärtäminen on parantunut todella merkittävästi (26 % → 52 %), ja ymmärrys on nyt parhaimmalla tasolla koko tutkimuksen nelivuotisen historian aikana. Tämä saattaa johtua esimerkiksi aktiivisesta ICT-uutisoinnista ja BYOD-trendistä sekä siitä, että käyttäjät ymmärtävät ICT-työkaluista nykyään enemmän.

3.3 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi.

Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi?

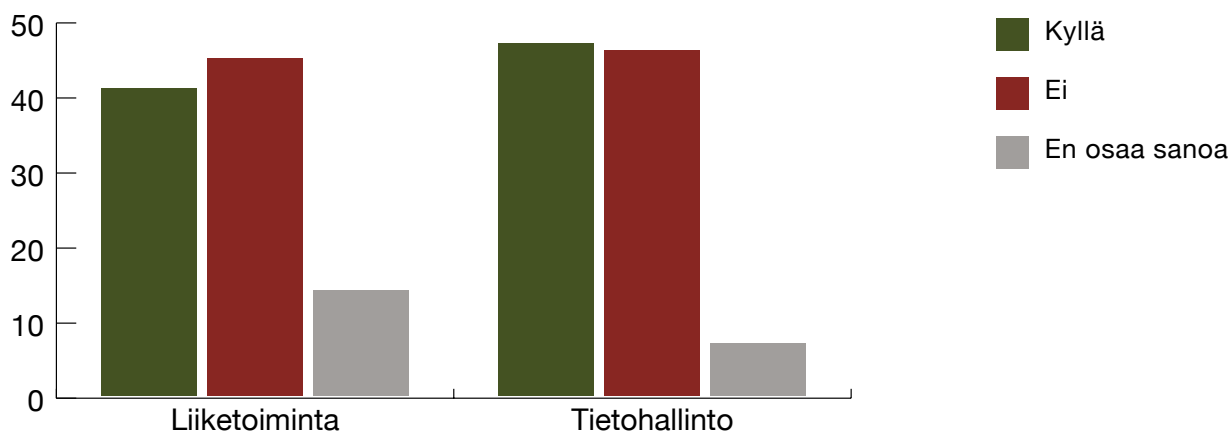
1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	41 %	45 %	14 %
Tietohallinto	47 %	46 %	7 %
Yhteensä	46 %	46 %	8 %

Selvitimme miten hyvin yrityksissä on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun.

Hieman alle puolessa yrityksistä (46 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Luku on laskenut viime vuodesta yli kymmenen prosenttiyksikköä (58 %).

Kaupan (64 %) ja palvelun aloilla (71 %) on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun paremmin kuin teollisuuden (43 %) tai julkishallinnon (35 %) alalla.



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

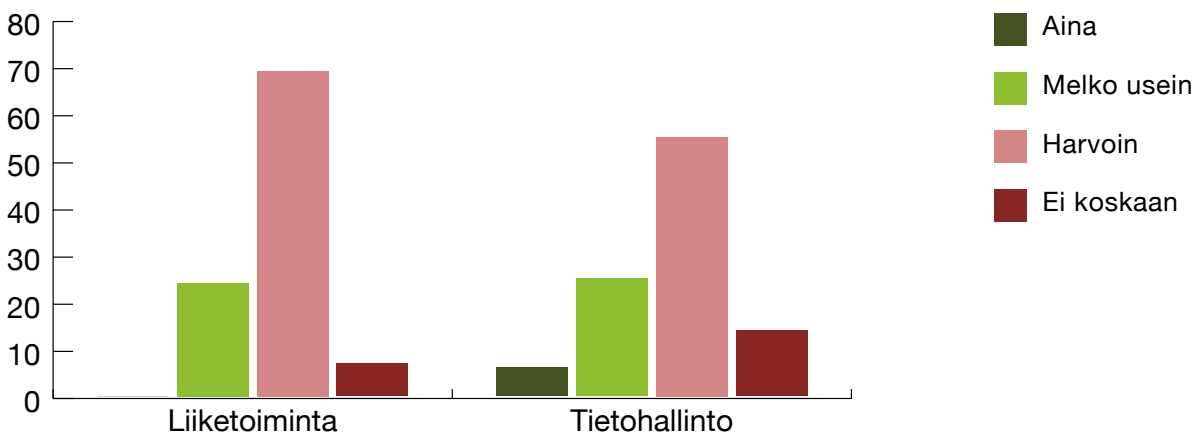
Kysymys: Kuinka usein yrityksessänne varataan aikataulujen ja budjettien suunnittelussa ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten?

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

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan
Liiketoiminta	0 %	24 %	69 %	7 %
Tietohallinto	6 %	25 %	55 %	14 %
Yhteensä	4 %	25 %	59 %	12 %

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

Valtaosa yrityksistä (71 %) varaa harvoin tai ei koskaan ”vapaata tilaa” tuntemattomia ongelmia varten kun aikatauluja ja budjetteja suunnitellaan. Edellisvuoden tuloksiin verrattuna yritykset varaavat nyt hieman enemmän ”vapaata tilaa” (77 % vuonna 2012). Kaupan alalla vapaata tilaa varataan eniten, 46 % vastaajista kertoi sitä varattavan melko usein tai aina.



3.5 ICT-prosessien määrittely

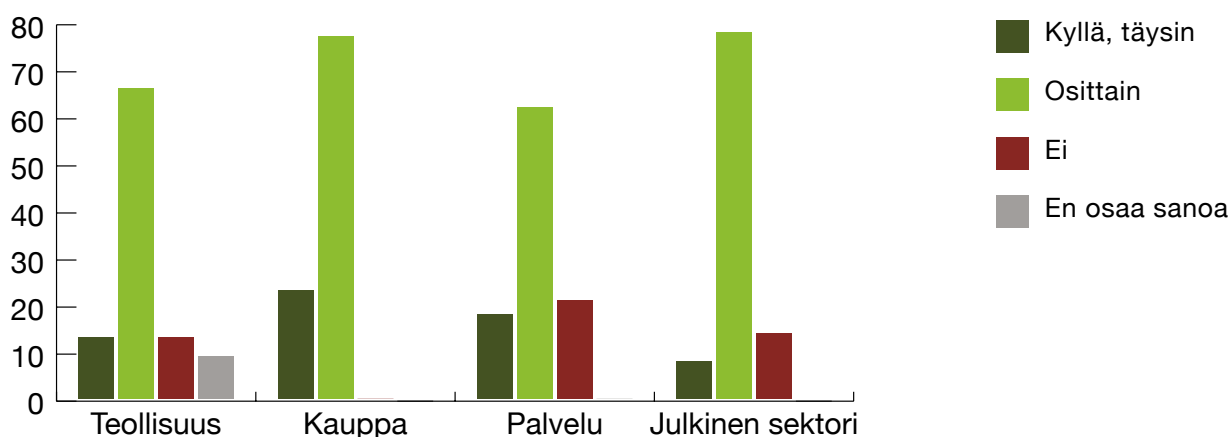
Kysymys: Onko yrityksenne ICT-prosessit selkeästi määritelty?

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

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	13 %	66 %	13 %	9 %
Kauppa	23 %	77 %	0 %	0 %
Palvelu	18 %	62 %	21 %	0 %
Julkinen sektori	8 %	78 %	14 %	0 %
Yhteensä	14 %	69 %	15 %	2 %

Halusimme selvittää kuinka selkeästi ICT-prosessit on määritelty.

ICT-prosessit on täysin määritelty noin joka seitsemännessä yrityksessä (14 %). Valtaosa yrityksistä (69 %) on määritellyt ICT-prosessit osittain. Palveluiden alalla noin joka viides yritys ei ollut määritellyt ICT-prosesseja. Pienemmissä, alle 500 henkilön yrityksissä, prosessit olivat harvemmin määritellyt kuin suuremmissa yrityksissä. Tulokset vastaavat edellisvuosien tuloksia lähes täysin.



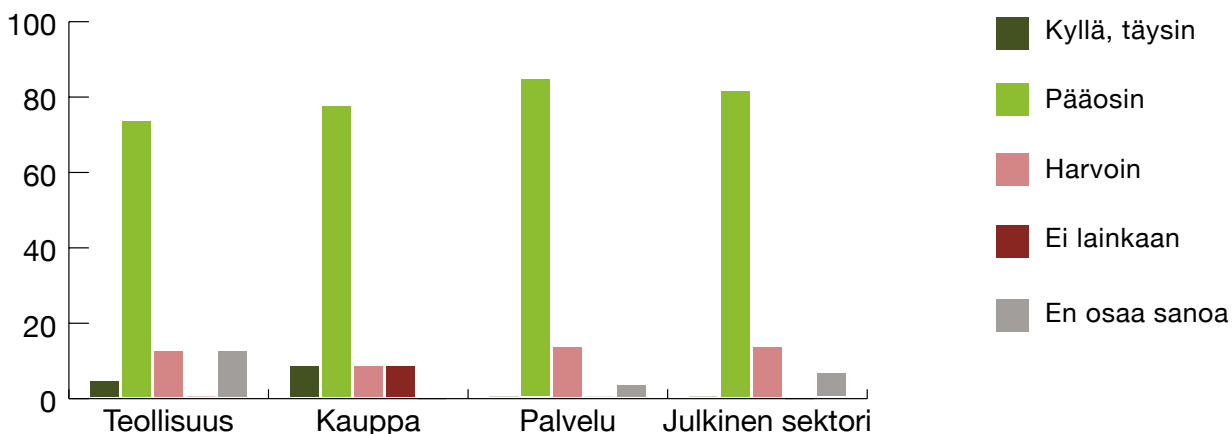
3.6 ICT-prosessien noudattaminen

Kysymys: Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä?

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

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	4 %	73 %	12 %	0 %	12 %
Kauppa	8 %	77 %	8 %	8 %	0 %
Palvelu	0 %	84 %	13 %	0 %	3 %
Julkinen sektori	0 %	81 %	13 %	0 %	6 %
Yhteensä	2 %	79 %	11 %	1 %	7 %

Niistä edellisen kysymyksen yrityksistä, joissa prosessit on määritelty täysin tai osittain, vain 2 % noudattaa määriteltyjä prosesseja täysin. Tutkimustulokset seuraavat muutoin kolmen edellisen vuoden havaintoja, mutta tänä vuonna raportoitiin entistä vähemmän prosessien täydellistä noudattamista (vuonna 2010, 2011 ja 2012 7 %).



4 MITTARIT

4.1 Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen

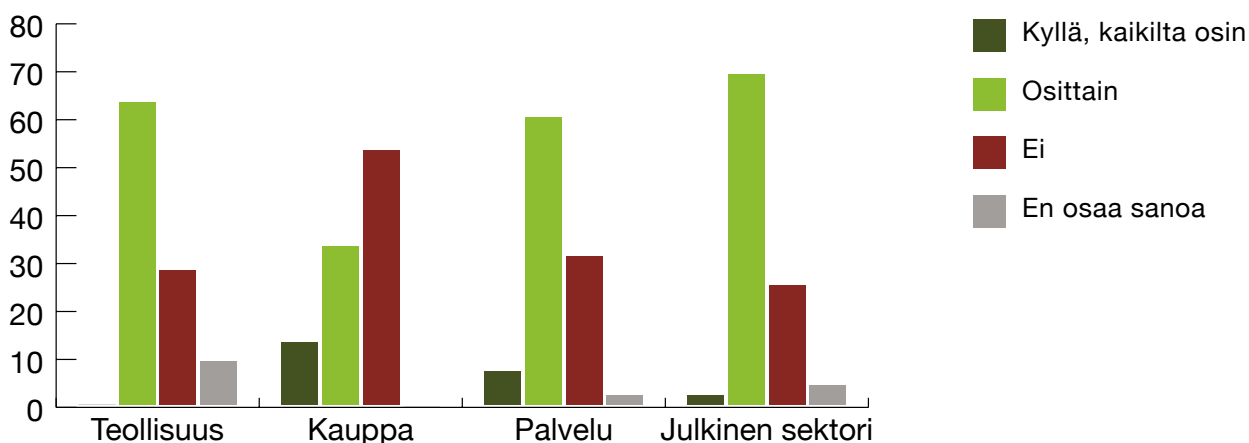
Kysymys: Onko yrityksenne tietohallinnon toimivuus mitattavissa luotettavilla, toistettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla?

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

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	0 %	63 %	28 %	9 %
Kauppa	13 %	33 %	53 %	0 %
Palvelu	7 %	60 %	31 %	2 %
Julkinen sektori	2 %	69 %	25 %	4 %
Yhteensä	4 %	62 %	30 %	4 %

Selvitimme onko yrityksen tietohallinnon toiminta mitattavissa luotettavilla mittareilla.

Lähes kolmanneksella yrityksistä (30 %) ei ole käytössä luotettavia tietohallinnon toimivuuden mittareita. Vain 4 % vastanneista mittasi kaikilta osin tietohallinnon toimintaa luotettavilla, toistettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla. Tulokset tukevat vahvasti edellisen kolmen vuoden havaintoja.



4.2 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen

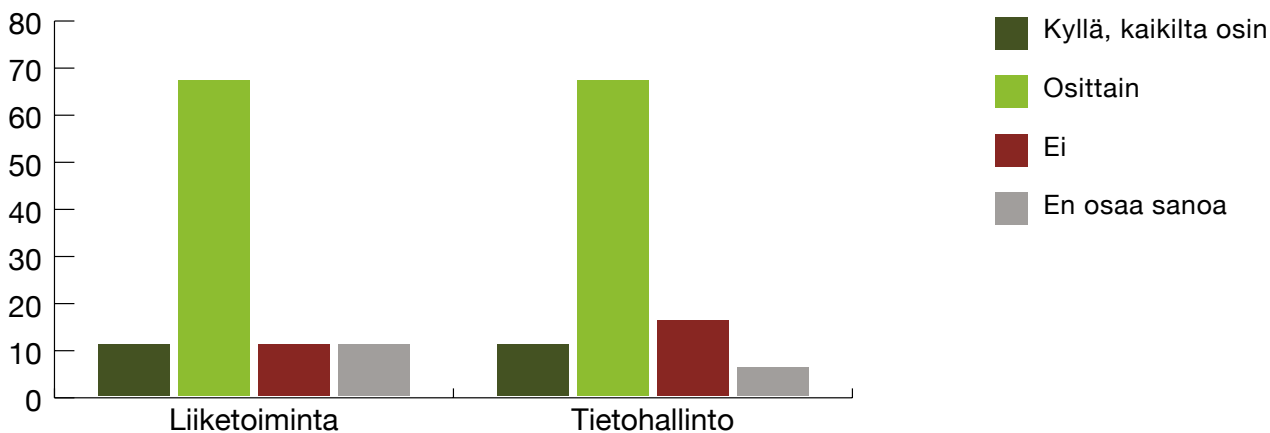
Kysymys: Pystytäänkö yrityksenne tietohallintoa ohjaamaan ja kehittämään edellä mainittujen mittareiden pohjalta?

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

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	11 %	67 %	11 %	11 %
Tietohallinto	11 %	67 %	16 %	6 %
Yhteensä	10 %	68 %	15 %	7 %

Kun edellisen kysymyksen vastauksista on poistettu ne yritykset, joissa mittareita ei ole, pääosa vastaajista (68 %) oli edelleen sitä mieltä, että tietohallintoa voidaan kehittää nykyisten mittarien pohjalta vain osittain.

Edellisvuosiin verrattuna, vastaajat näkivät mittareiden avulla ohjaamisen ja kehittämisen hieman aikaisempaa negatiivisemmin. 15 % vastaajista ei kokenut mittareiden avulla tehtävää kehittämistä mahdolliseksi, edellisvuosien 2-3 % sijaan.



4.3 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastyytyväisyyteen

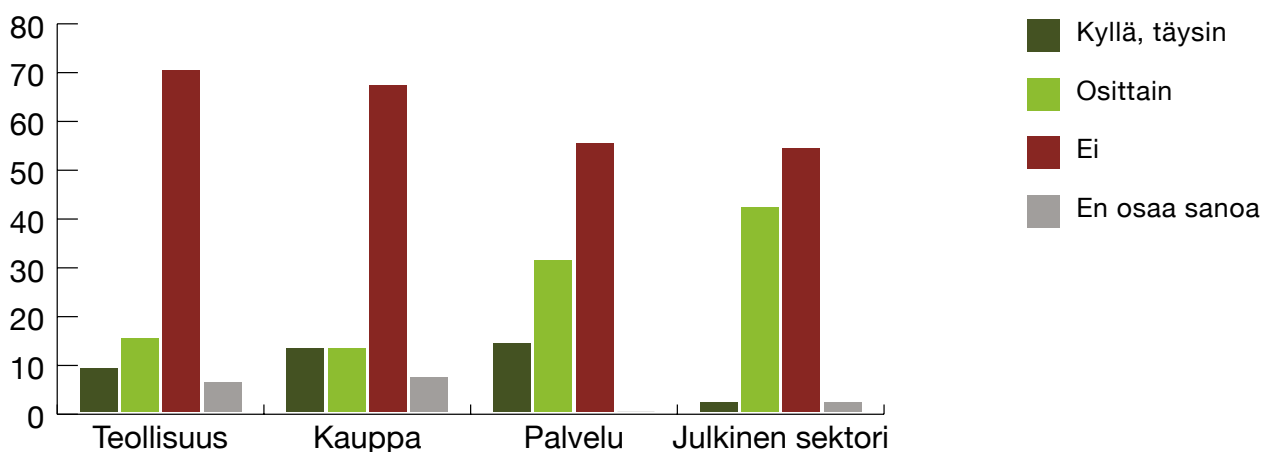
Kysymys: Mitataanko yrityksenne tietohallinnon osuutta koko yrityksen asiakastyytyväisyyteen?

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

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Teollisuus	9 %	15 %	70 %	6 %
Kauppa	13 %	13 %	67 %	7 %
Palvelu	14 %	31 %	55 %	0 %
Julkinen sektori	2 %	42 %	54 %	2 %
Yhteensä	9 %	29 %	59 %	3 %

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

59 % kaikista vastaajista ilmoitti, että tietohallinnon osuutta asiakastyytyväisyyteen ei mitata. Palvelualalla tietohallinnon osuutta asiakastyytyväisyyteen mitattiin useimmin, teollisuuden alalla harvimminkin. Kokonaistulokset eivät ole muuttuneet edellisvuodesta.



5 VIESTINTÄ

5.1 Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä

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

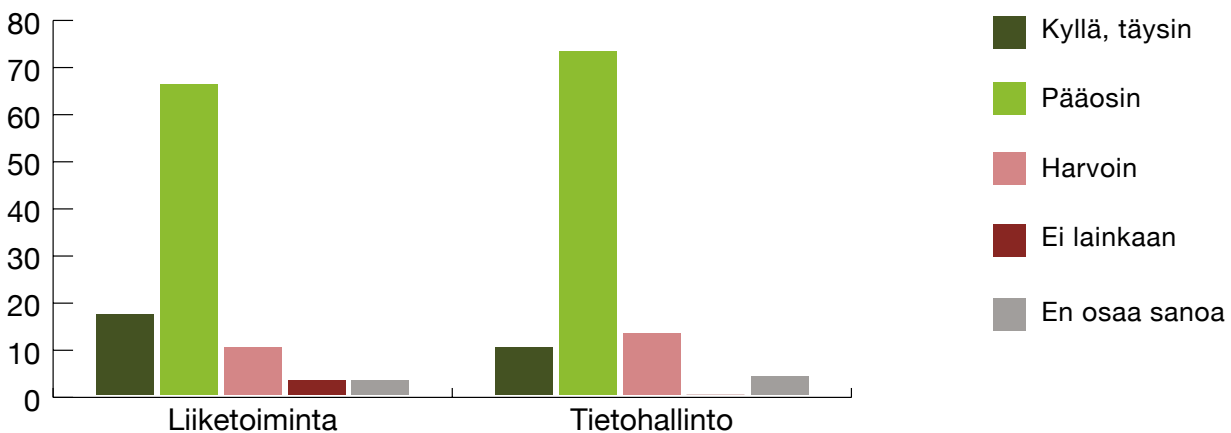
1. Kyllä, täysin
2. Pääosin
3. Harvoin
4. Ei lainkaan
5. En osaa sanoa

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	17 %	66 %	10 %	3 %	3 %
Tietohallinto	10 %	73 %	13 %	0 %	4 %
Yhteensä	11 %	72 %	13 %	1 %	3 %

Halusimme selvittää miten hyvin kommunikointi toimii tietohallinnon ja liiketoimintojen välillä.

Vastaajista 13 % kertoi, että kommunikaatio on harvoin avointa, suoraa, ja molemmin puolin ymmärrettävää. Luku on viime vuoden nousun jälkeen palannut takaisin edellisvuosien tasolle (2011 9 % ja 2010 14 %).

Täysin tyydyttävää kommunikointi on vain joka kymmenennessä (11 %) yrityksistä, joka on vähemmän kuin edellisinä vuosina.



6 PROJEKTIT

6.1 Kehityshankkeiden projektointi

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

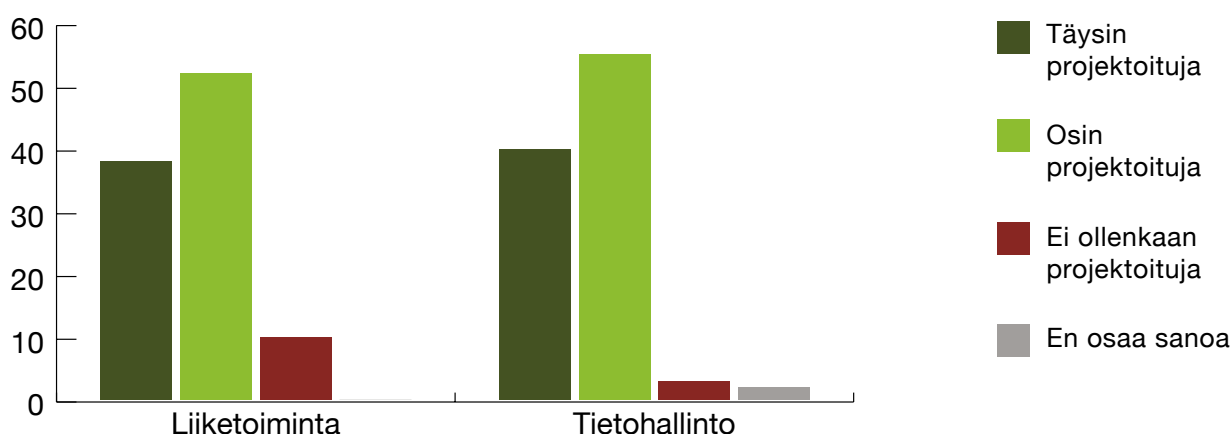
1. Täysin projektoituja
2. Osin projektoituja
3. Ei ollenkaan projektoituja
4. En osaa sanoa

	Täysin projektoituja	Osin projektoituja	Ei ollenkaan projektoituja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	38 %	52 %	10 %	0 %
Tietohallinto	40 %	55 %	3 %	2 %
Yhteensä	40 %	54 %	5 %	1 %

Halusimme selvittää ovatko yritysten kehityshankkeet projektoituja.

Kehityshankkeet ovat projektoitu täysin vajaassa puolessa yrityksistä (40 %). Alle 300 henkeä työllistävissä yrityksissä kehityshankkeet projektoidaan edelleen selkeästi harvemmin. 33 % pienistä yrityksistä projektoi kehityshankkeet aina ja 17 % pienistä yrityksistä ei projektoi kehityshankkeita koskaan.

Tulokset tukevat vahvasti edellisvuosien havaintoja.



6.2 Kehityshankkeille asetetut aikataulut ja budjetit

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

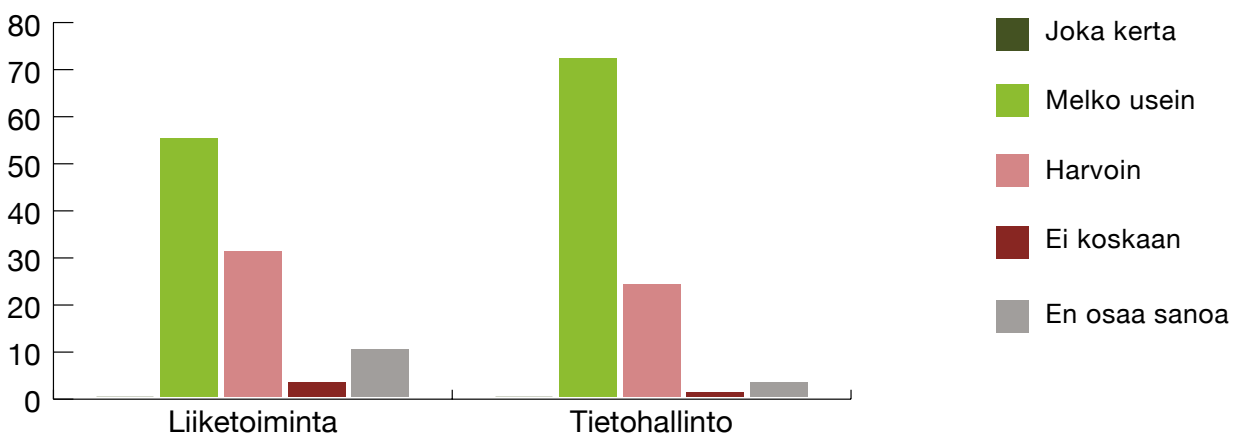
1. Joka kerta
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Ei koskaan
5. En osaa sanoa

	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	0 %	55 %	31 %	3 %	10 %
Tietohallinto	0 %	72 %	24 %	1 %	3 %
Yhteensä	0 %	69 %	26 %	1 %	4 %

Halusimme tietää miten usein projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa.

Vastaajista 26 % ilmoitti, että tietohallintoprojektit pysyvät harvoin tai ei koskaan niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa. Tietohallinnon edustajien mukaan projektiaikataulut ja budjetit pitävät hieman paremmin kuin liiketoiminnan edustajien mukaan. Kaupan alalla tietohallintoprojektit pysyvät keskimääräistä paremmin (vain 15 % harvoin) aikataulussa ja budjeteissaan.

69 % yrityksistä on sitä mieltä, että projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissaan melko usein.



6.3 Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta

Kysymys: Seurataanko yrityksessänne hankkeiden onnistumista?

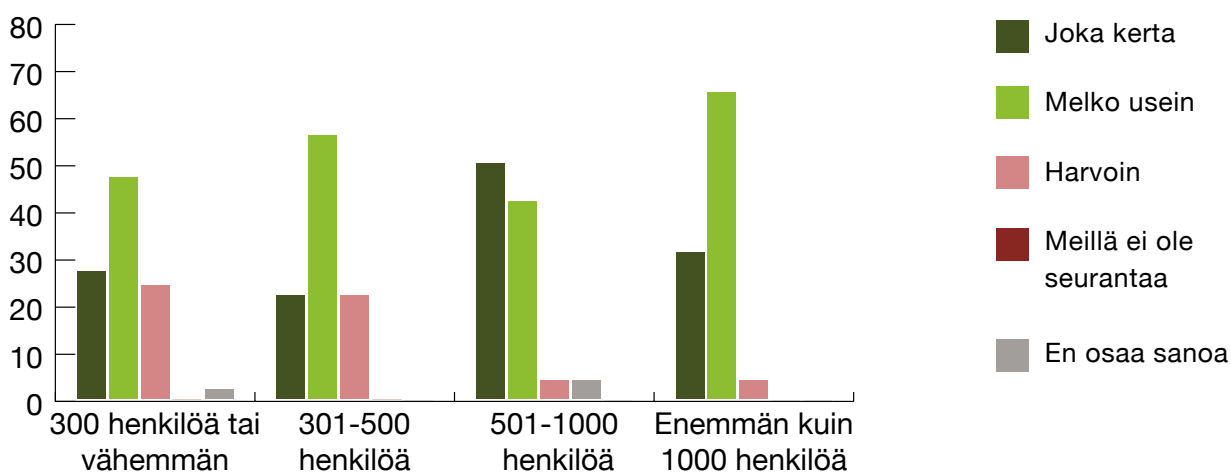
1. Joka kerta
2. Melko usein
3. Harvoin
4. Meillä ei ole seurantaa
5. En osaa sanoa

	Joka kerta	Melko usein	Harvoin	Meillä ei ole seurantaa	En osaa sanoa
300 henkilöä tai vähemmän	27 %	47 %	24 %	0 %	2 %
301-500 henkilöä	22 %	56 %	22 %	0 %	0 %
501-1000 henkilöä	50 %	42 %	4 %	4 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	31 %	65 %	4 %	0 %	0 %
Yhteensä	32 %	53 %	13 %	1 %	1 %

Halusimme selvittää kuinka yleistä yrityksissä on hankkeiden onnistumisen seuranta.

Kolmasosa (32 %) yrityksistä seuraa projektien onnistumista joka kerta säännöllisesti. Noin joka seitsemässä (14 %) yrityksistä hankkeiden onnistumista seurataan joko harvoin tai ei koskaan. Pienemmissä yrityksissä hankkeita seurataan vähemmän kuin isommissa yrityksissä. Hankkeiden seurantaan voi vaikuttaa myös erikokoisten yritysten erilaiset määritelmät hankkeista ja projekteista.

Tämän vuoden havainnot tukevat viimevuoden tuloksia.



6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resursointi

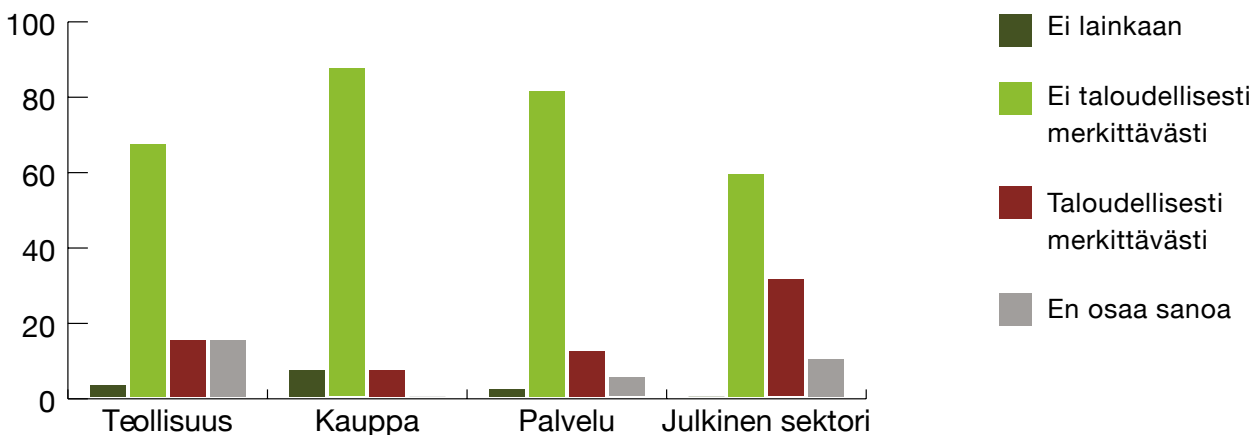
Kysymys: Kuinka paljon yrityksenne joutuu käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun, koska niiden alkuperäinen aikataulu/suunnitelma ei toteutunut?

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

	Ei lainkaan	Ei taloudellisesti merkittävästi	Taloudellisesti merkittävästi	En osaa sanoa
Teollisuus	3 %	67 %	15 %	15 %
Kauppa	7 %	87 %	7 %	0 %
Palvelu	2 %	81 %	12 %	5 %
Julkinen sektori	0 %	59 %	31 %	10 %
Yhteensä	2 %	71 %	19 %	8 %

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

Lähes kaikki vastaajat (90 %) ovat joutuneet käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun. Noin joka viides (19 %) yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin. Julkisen sektorin vastaajista jopa 31 % raportoi joutuvansa käyttämään taloudellisesti merkittävä määrän varoja. Edellisvuoden tuloksiin verrattuna tilanne on hieman huonontunut. Vuonna 2012 vain joka kahdeksas yrityksistä joutui panostamaan projektien uudelleensuunnitteluun merkittävästi.



7 PALVELUT

7.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille

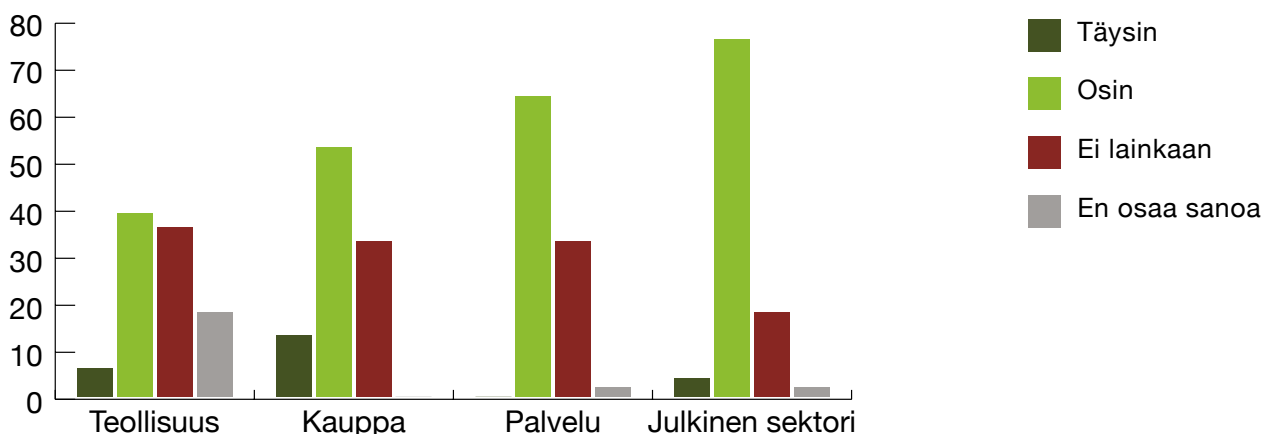
Kysymys: Miten hyvin tietohallintopalvelut liiketoiminnalle ja käyttäjille ovat tuotteistetut, esim palvelukatalogin avulla?

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

	Täysin	Osin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	6 %	39 %	36 %	18 %
Kauppa	13 %	53 %	33 %	0 %
Palvelu	0 %	64 %	33 %	2 %
Julkinen sektori	4 %	76 %	18 %	2 %
Yhteensä	4 %	62 %	28 %	6 %

Halusimme selvittää miten hyvin tietohallinnon palvelut ovat tuotteistettu.

Vain neljä prosenttia yrityksistä on tuotteistanut tietohallintopalvelunsa täysin. Tämän vuoden tulokset vastaavat vuoden 2011 tuloksia, jolloin 26 % yrityksistä ei ollut tuotteistanut palveluja lainkaan. Eniten tuotteistettuja palveluita raportoitiin tarjottavan julkiselta sektorilta (80 % täysin tai osin tuotteistettu).



7.2 Tietohallinnon palvelulupaus

Kysymys: Pystyykö tietohallinto tuottamaan odotusten mukaista palvelua?

1. Kyllä
2. Ei lainkaan
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Teollisuus	85 %	3 %	12 %
Kauppa	57 %	21 %	21 %
Palvelu	76 %	14 %	10 %
Julkinen sektori	61 %	29 %	10 %
Yhteensä	71 %	18 %	11 %

Selvitimme onko tietohallinto toimittanut lupaamaansa palvelua.

Toimialoista parhaiten palvelulupauksen lunastaa teollisuuden ja palveluiden alat. Sen sijaan viidesosa kaupan (21 %) ja lähes kolmasosa julkisen sektorin (29 %) edustajista ei koe tietohallinnon palvelun vastaavan odotuksiaan.

	Kyllä	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	59 %	31 %	10 %
Tietohallinto	74 %	14 %	12 %
Yhteensä	71 %	18 %	11 %

Liiketoiminnan edustajista jopa yksi kolmasosa (31 %) on sitä mieltä, että tietohallinto ei ole pystynyt tarjoamaan lupaamaansa palvelua. Tietohallinnon edustajista vain 14 % on tätä mieltä.

Tämä kysymys oli mukana tutkimuksessa ensimmäistä kertaa, joten vertailupintaa edellisiin vuosiin ei vielä ole.

7.3 Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

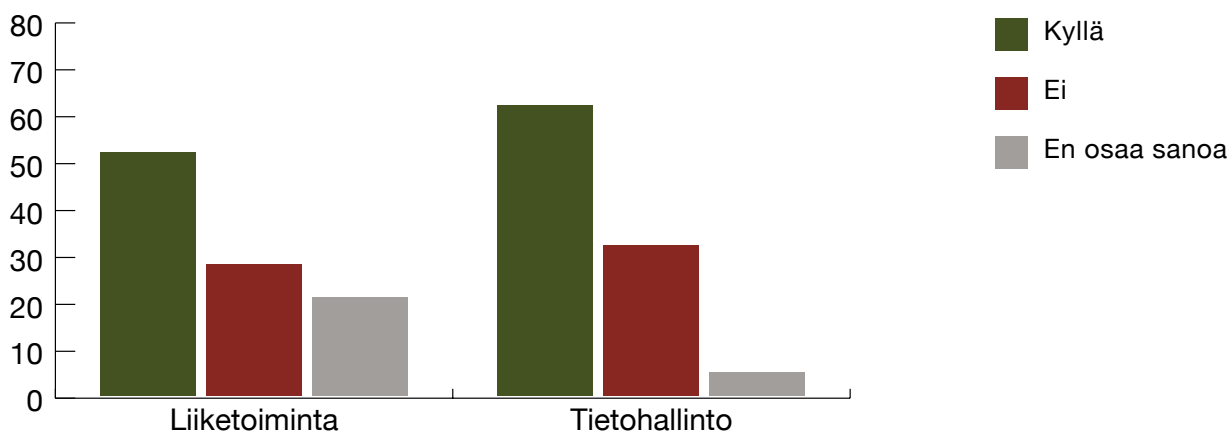
Kysymys: Onko yrityksessänne suunnitelma jatkuvien ICT-palveluiden laadunvarmistamiseksi?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	52 %	28 %	21 %
Tietohallinto	62 %	32 %	5 %
Yhteensä	60 %	32 %	8 %

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

Tutkimuksen mukaan vajaalla kolmasosalla (32 %) vastanneista yrityksistä ei ole olemassa suunnitelmaa IT-palveluiden laadunvarmistukseen. Viime vuoteen verrattuna tilanne on parantunut merkittävästi, sillä viime vuonna jopa 42 % vastaajista kertoi, ettei yrityksessä ollut suunnitelmaa laadunvarmistukseksi. Kaupan alalla suunnitelmat puuttuivat kokonaan jopa 46 % prosentilta yrityksistä.



7.4 ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti

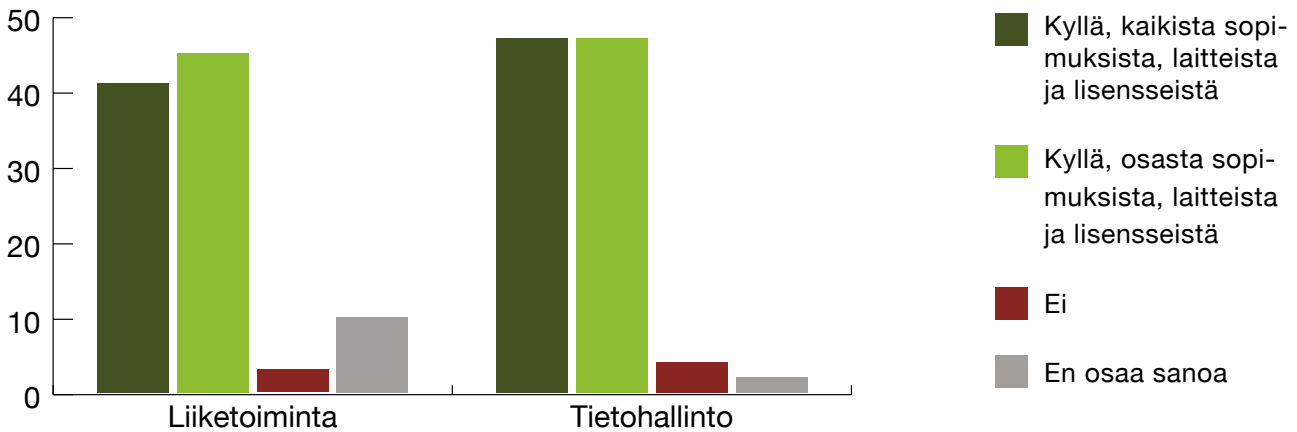
Kysymys: Onko yrityksellänne rekisterit ICT-sopimuksista, -laitteista- ja lisensseistä?

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

	Kyllä, kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Kyllä, osasta sopimuksista, laitteista ja lisensseistä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	41 %	45 %	3 %	10 %
Tietohallinto	47 %	47 %	4 %	2 %
Yhteensä	46 %	46 %	4 %	4 %

Selvitimme miten hyvin yritykset ovat huolehtineet omaisuutensa kirjaamisesta.

46 % yrityksistä vastasi, että kaikista sopimuksista, -laitteista ja lisensseistä on rekisteri. Liiketoiminnan ja tietohallinnon näkemykset ICT-omaisuuden hallinnasta ovat edelleen edellisvuotta lähempänä toisiaan.



7.5 Kuluttajistuminen ja BYOD

Kysymys: Saavatko yrityksenne työntekijät tehdä työnsä omilla päätelaitteillaan?

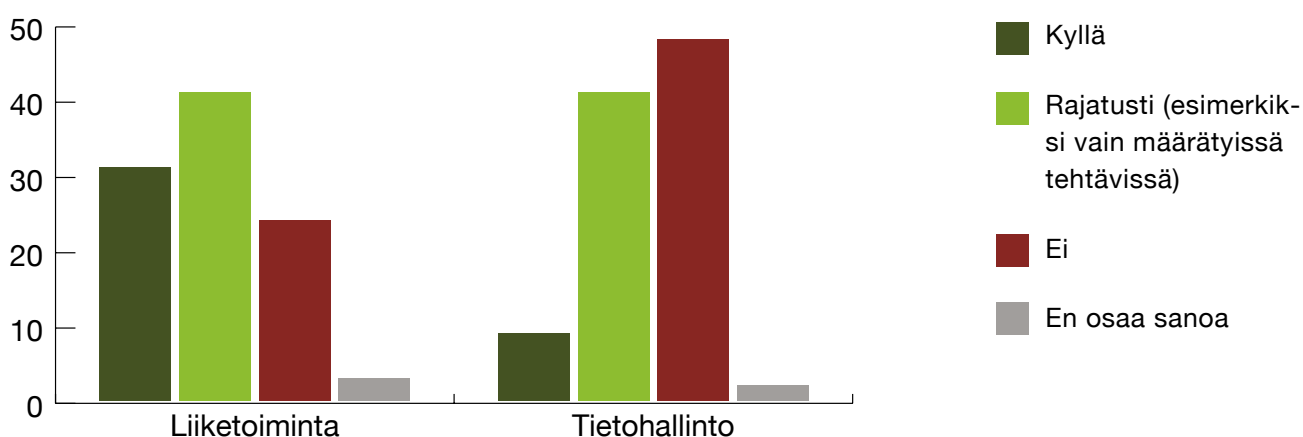
1. Kyllä
2. Rajatusti (esimerkiksi vain määrätyissä tehtävissä)
3. Ei
4. En osaa sanoa

	Kyllä	Rajatusti (esimerkiksi vain määrätyissä tehtävissä)	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	31 %	41 %	24 %	3 %
Tietohallinto	9 %	41 %	48 %	2 %
Yhteensä	14 %	40 %	43 %	3 %

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

Omien päätelaitteiden käyttö työn tekemiseen on vastanneiden mukaan vielä hyvin rajattua tai kokonaan kiellettyä (83 %). Luku oli hieman laskenut edellisvuoden vastaavasta (88 %). Kaupan alalla omat päätelaitteet olivat käytössä laajimmin, tosin suurimmaksi osaksi vain määrätyissä tehtävissä.

Tutkimuksen mukaan mitä suurempi yritys oli kyseessä, sitä kriittisempää suhtautuminen omien laitteiden käyttöön on. Tietohallinnossa omia laitteita saa käyttää huomattavasti vähemmän kuin liiketoiminnan puolella. Tutkimuksen tuloksissa yllättävää oli se, että vastauksissa ei ollut tapahtunut lähes lainkaan muutoksia viime vuoteen verrattuna.



8 KUSTANNUKSET

8.1 Tietohallinnon kustannusten hallinta

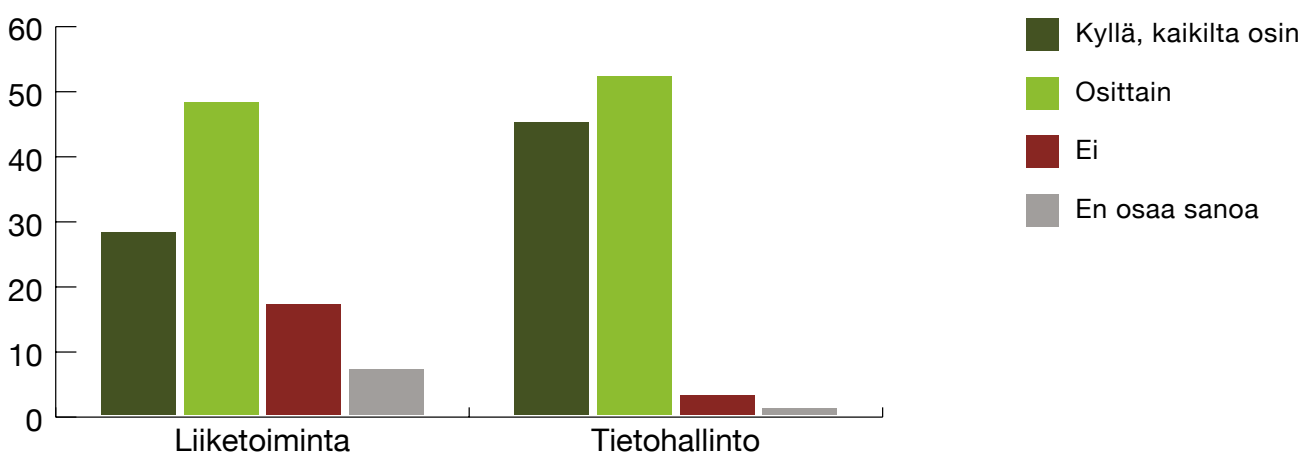
Kysymys: Onko yrityksessänne huolehdittu, että tietohallinnon kustannukset ovat hallittuja ja ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi?

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

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	28 %	48 %	17 %	7 %
Tietohallinto	45 %	52 %	3 %	1 %
Yhteensä	41 %	51 %	6 %	2 %

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

Lähes puolet (41 %) yrityksistä ilmoitti tietohallinnon kustannusten olevan kaikilta osin hallittuja ja että ne kohdennetaan oikein, oikeudenmukaisesti ja läpinäkyvästi. Edellisvuoteen verrattuna liiketoiminta kertoi tietohallinnon kustannusten olevan nyt huonommin hallittuja kuin viime vuonna (39 % → 28 %).



9 HANKINTATOIMI

9.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen

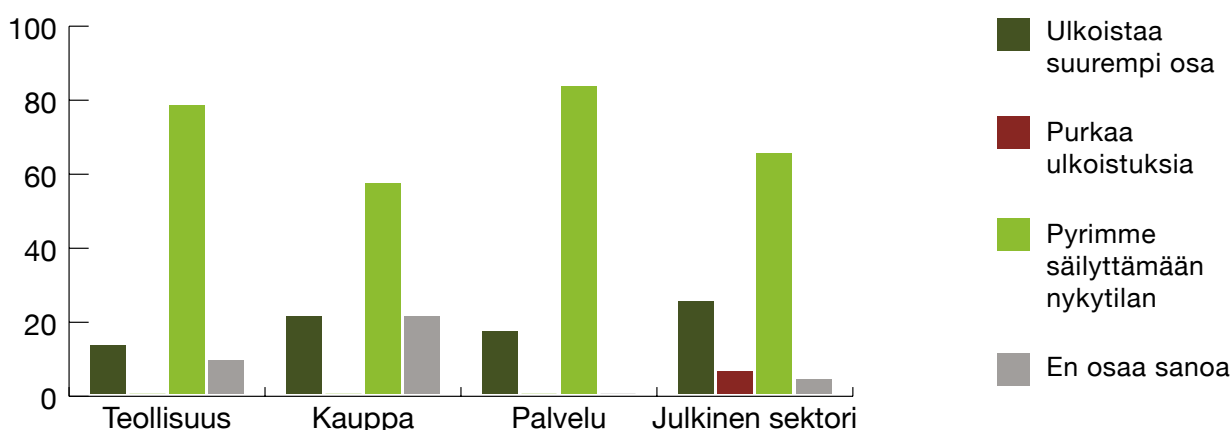
Kysymys: Onko tavoitteenne ulkoistaa suurempi osa tietotekniikan kehittämis- ja ylläpitotehtävistä vai purkaa ulkoistuksia?

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

	Ulkoistaa suurempi osa	Purkaa ulkoistuksia	Pyrimme säilyttämään nykytilan	En osaa sanoa
Teollisuus	13 %	0 %	78 %	9 %
Kauppa	21 %	0 %	57 %	21 %
Palvelu	17 %	0 %	83 %	0 %
Julkinen sektori	25 %	6 %	65 %	4 %
Yhteensä	19 %	3 %	72 %	6 %

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

Entistä suurempi osa (72 %) yrityksistä pyrkii säilyttämään nykytilan. Edellisvuosina vastaava luku on ollut 64 %. Kaupan alalla ja julkisella sektorilla ICT-toimintoja pyritään ulkoistamaan enemmän kuin muilla toimialoilla. Suuria eroja ei eri alojen välillä kuitenkaan ollut. Tulokset eivät ole juuri muuttuneet edellisvuosiin nähden.



9.2 Pilvipalveluiden luotettavuus

Kysymys: Kuinka paljon epäilette pilvipalveluiden tietoturvaa?

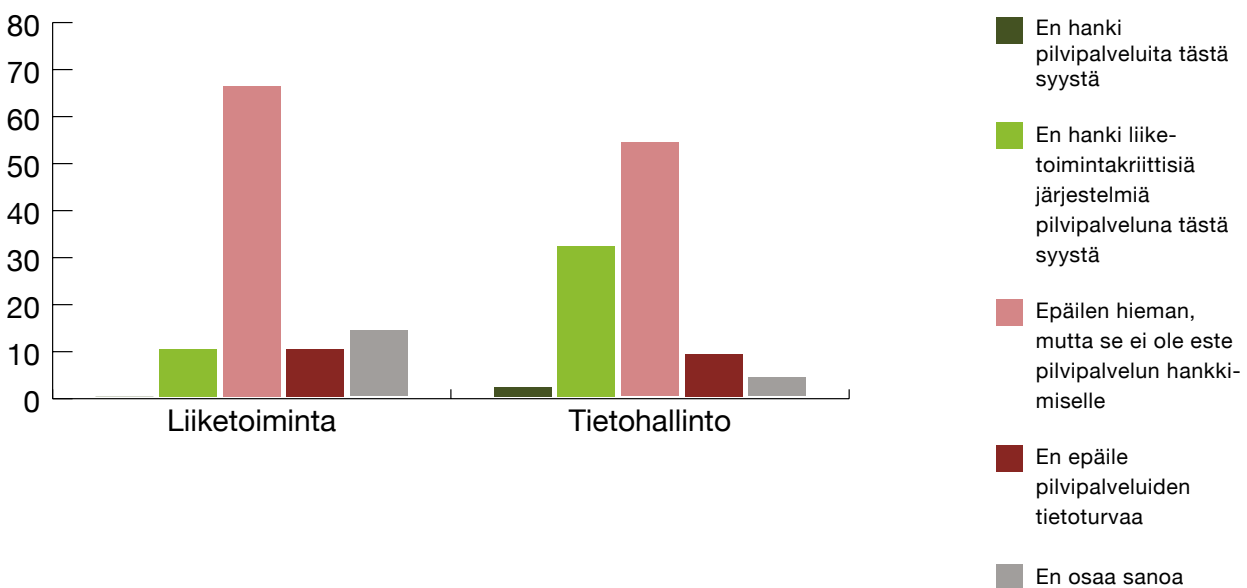
1. En hanki pilvipalveluita tästä syystä
2. En hanki liiketoimintakriittisiä järjestelmiä pilvipalveluna tästä syystä
3. Epäilen hieman, mutta se ei ole este pilvipalvelun hankkimiselle
4. En epäile pilvipalveluiden tietoturvaa
5. En osaa sanoa

	En hanki pilvipalveluita tästä syystä	En hanki liiketoimintakriittisiä järjestelmiä pilvipalveluna tästä syystä	Epäilen hieman, mutta se ei ole este pilvipalvelun hankkimiselle	En epäile pilvipalveluiden tietoturvaa	En osaa sanoa
Liiketoiminta	0 %	10 %	66 %	10 %	14 %
Tietohallinto	2 %	32 %	54 %	9 %	4 %
Yhteensä	2 %	27 %	56 %	9 %	6 %

Halusimme selvittää mikä on johdon näkemys pilvipalveluiden tietoturvasta.

Valtaosa vastanneista ei epäile pilvipalveluiden tietoturvaa merkittävästi (65 %). Vajaa kolmannes vastaajista (27 %) ei hanki pilvipalveluita liiketoimintakriittisiin järjestelmiin tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu edelleen epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan kuin liiketoiminta.

Kaiken kaikkiaan luottamus pilvipalveluiden tietoturvaan on noussut hieman edellisvuodesta takaisin vuoden 2011 tasolle. Edellisvuoden tuloksiin saattoivat olla syynä esimerkiksi lukuiset vuoden 2011 lopulla sattuneet tietovuodot.



10 TRENDIKYSYMYS - BUSINESS SOCIAL MEDIA

10.1 Suljettu sosiaalinen media (Business Social Media)

Kysymys: Uskotko suljetun sosiaalisen median (ns. Business SoMe esim Yammer) olevan enemmän uhka vai mahdollisuus yrityksille?

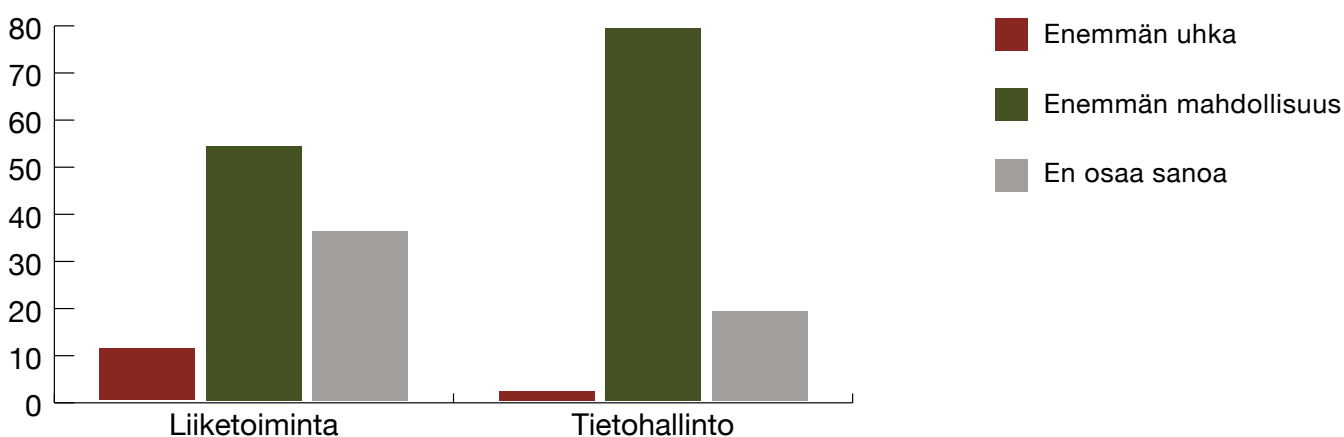
1. Uskon sen olevan enemmän uhka
2. Uskon sen olevan enemmän mahdollisuus
3. En osaa sanoa

	Enemmän uhka	Enemmän mahdollisuus	En osaa sanoa
Liiketoiminta	11 %	54 %	36 %
Tietohallinto	2 %	79 %	19 %
Yhteensä	4 %	73 %	23 %

Halusimme selvittää miten yritykset kokevat suljetun sosiaalisen median työnteon eräänä välineenä ja kommunikointikanavana.

Sekä liiketoiminnan että tietohallinnon edustajat näkevät suljetun sosiaalisen median ehdottomasti enemmän mahdollisuutena. Tietohallinnon vastaajat olivat selkeästi sosiaalisen median kannalla (79 %).

Vastauksista iso osa oli sijoittunut vielä ”En osaa sanoa”- kannalle.



10.2 Suljetun sosiaalisen median käyttö

Kysymys: Käyttääkö organisaationne jotain sisäistä/suljettua sosiaalista mediaa?

1. Kyllä
2. Ei
3. En osaa sanoa

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	32 %	61 %	7 %
Tietohallinto	43 %	54 %	3 %
Yhteensä	41 %	55 %	4 %

Halusimme selvittää käyttävätkö yritykset jotain sisäistä tai suljettua sosiaalista mediaa työnteon eräänä välineenä ja kommunikointikanavana.

Yli puolet vastaajista ei käyttänyt tällä hetkellä mitään sosiaalisen median palvelua tai ratkaisua yrityksen sisällä. Tietohallinnon edustajat raportoivat hieman liiketoimintaa useammin SoMe-ratkaisujen käytöstä.

