



Tietohallintojen johtaminen Suomessa 2014

Tutkimusraportti 7.5.2014

TiVi!A

SOFIGATE

itSME.fi
The IT Service Management Forum

Sisällysluettelo

1	JOHDANTO JA KESKEISET HAVAINNOT	4
1.1	Tutkimuksen tiedot	5
1.2	Yhteenveto	7
2	GOVERNANCE	8
2.1	Tietohallinnon toimintakategoria	8
2.2	Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle ja päätöksenteolle	9
2.3	Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon ohjausryhmässä	10
2.4	Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö liiketoiminnan kehityksessä	11
3	JOHTAMINEN	12
3.1	Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde	12
3.2	Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi	13
3.3	ICT-prosessien määrittely	14
3.4	ICT-prosessien noudattaminen	15
3.5	Tietohallinnon huolenaiheet	16
4	MITTARIT	17
4.1	Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen	17
4.2	Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen	18
4.3	Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastyytyväisyyteen	19
5	VIESTINTÄ	20
5.1	ICT-toiminnan ymmärtäminen	20
5.2	Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä	21
5.3	Suljetun sosiaalisen median käyttö	22
6	PROJEKTIT	23
6.1	Kehityshankkeiden projektointi	23
6.2	Kehityshankkeille asetetut aikataulut ja budjetit	24
6.3	Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta	25
6.4	Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resursointi	26
7	PALVELUT	27
7.1	Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille	27
7.2	Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi	28
7.3	ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti	29
7.4	Kuluttajistuminen ja BYOD	30
7.5	Pilvipalveluiden luotettavuus	31
8	KUSTANNUKSET	32
8.1	Tietohallinnon kustannusten hallinta	32
9	HANKINTATOIMI	33
9.1	ICT-toimintojen ulkoistaminen	33
10	TRENDIKYSYMYKSET – DIGITALISAATIO	34
10.1	Digitalisaation vaikutukset	34

1 JOHDANTO

Sofigaten, TIVIAN (ent Tietotekniikan liitto) ja itSMF Finlandin 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 organisaatioissaan 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 viidennen 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.

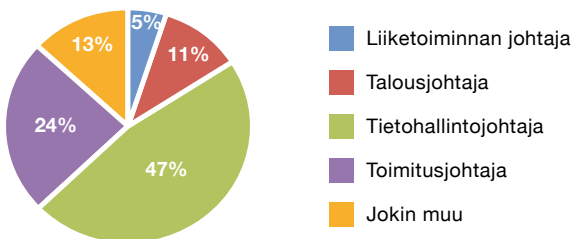
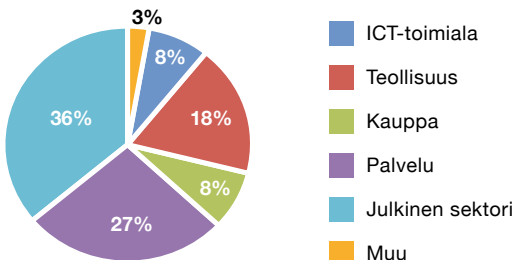
ICT-palvelut = Tieto- ja/tai viestintäteknologiaan liittyvä organisaation sisäinen palvelu. ICT-Palvelu voi sisältää esimerkiksi tietojärjestelmän ylläpidon ja kehittämisen.

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

1.1 Tutkimuksen tiedot

Tietohallintojen johtaminen Suomessa -tutkimus toteutettiin verkkokyselynä maalis-huhtikuussa 2014. 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 27 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 – Digitalisaatio. Lisäksi vastaajia pyydettiin määrittelemään yrityksen toimiala, oma asemansa yrityksessä, sekä yrityksen koko.

Tutkimuksen suunnittelusta, teknisestä toteutuksesta ja tutkimusraportista vastasivat yhdessä TIVIA ja Sofigate. Kyselyyn vastasi 160 henkilöä, jotka edustivat 150 erikokoista yritystä ja organisaatiota. Tänä vuonna tutkimukseen lisättiin omana toimialanaan ICT-toimiala. Tutkimukseen vastasi tänä vuonna huomattavasti enemmän toimitusjohtajia kuin viime vuonna 7 % → 24 %. Alla olevat ympyrädiagrammit havainnollistavat vastaajien jakautumisen toimialoittain sekä liiketoiminta- ja tietohallintojohdon edustajiin



Aineiston kattavuus

Kyselyyn vastasi 160 henkilöä 150 organisaatiosta. Vastanneiden yritysten määrä on vähäinen Suomen yli 300 000 yritykseen nähden, mutta vastanneet edustavat keskimääräistä suurempia yrityksiä. Työpaikkojen määrällä mitattuna tutkimuksessa mukana olevat yritykset edustavat karkeasti 4 % kaikista kohderyhmän yrityksistä. Nyt tutkimusta kohdistettiin entistä voimakkaammin myös julkiselle sektorille, erinomaisin tuloksin. Julkinen sektori mukaan luettuna tulokset edustavat työpaikkojen määrällä mitattuna 20 % kaikista organisaatioista.

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 2014 tulokset tukevat pääsääntöisesti edellisvuoden havaintoja, mutta muutamat asiat erottautuivat aikaisemmista tutkimustuloksista muuttuneina tai kokonaan uusina trendeinä.

Edellisvuoteen verrattuna kaikki vastaajaryhmät raportoivat entistä vähemmän projektien tulosten ja hyötyjen mittaamista. Kysymyksen asettelua oli tänä vuonna hieman muutettu siten, että keskityimme liiketoimintahyötyjen mittaamiseen. Vain joka kahdeksas vastaajista (12 %) kertoi liiketoimintahyötyjä seurattavan joka kerta. Yli puolessa yrityksistä (52 %) liiketoimintahyötyjen toteutumista seurataan harvoin tai ei koskaan.

Viime vuosien trendejä seuraten jopa 27 % vastaajista ilmoitti ettei yrityksessä ole yhteisiä toimintamalleja liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle. Lisäksi 48 % vastaajista asetti tietohallinnon osaamistoiminnon tai tukitoiminnon kategoriaan, johtamistoiminnon tai liiketoiminnan sijaan. Yli puolet yrityksistä ei ole varautunut resurssitarpeiden vaihteluun.

Edellisvuoden tuloksiin verrattuna näyttäisi tilanne projektien onnistumisten suhteen olevan huonontunut. Kun vuonna 2013 joka viides yrityksistä raportoi joutuneensa panostamaan projektien uudelleensuunnitteluun taloudellisesti merkittävästi, niin vastaava luku tänä vuonna on 23 % eli joka neljäs. Julkisen sektorin osalta näin oli käynyt jopa 36 % vastaajista. Lisäksi jopa neljä viidesosaa vastaajista (83%) on joutunut käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun.

Tämän vuoden trendikysymyksessä tiedustelimme miten vastaajat kokevat digitalisaation ja sen vaikutuksen yrityksen toimintaan. Vastauksissa suurimmat erot löytyivät eri toimialojen väliltä. Teollisuuden ja kaupan alat pitivät digitalisaation vaikutuksia oman yritykseensä selkeästi pienempinä kuin ICT-toimiala tai julkinen sektori. Julkiselta sektorilta jopa 93 % vastaajista kertoivat uskovansa digitalisaation vaikuttavan toimintaansa erittäin paljon tai jonkin verran. Digitalisaation vaikutukset tulivat ilmi myös tutkimuksessa ensimmäistä kertaa mukana olleissa avoimissa vastauksissa. Useat vastaajista pitivät suurimpana huolenaiheena teknologian ja toimintamallien muutoksessa mukana pysymisen.

Sofigate Oy
Katri Riikonen

TIVIA
Robert Serén

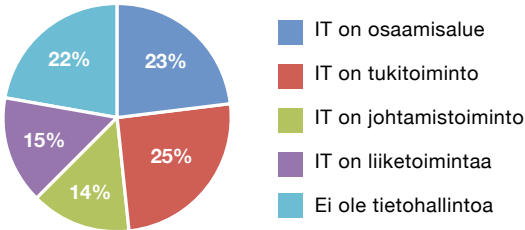
itSMF Finland
Timo Hyvönen

Espoossa 7.5.2014

2 GOVERNANCE

2.1 Tietohallinnon toimintakategoria

Kysymys: Mihin toimintakategoriaan yrityksenne tietohallinto kuuluu?



Tutkimuksessa selvitimme miten vastaajat näkevät tietohallinnon aseman ja toiminnan yrityksessä.

Tänä vuonna kysymyksen asettelua on hieman muutettu. Vuoden 2014 tulokset tukevat silti edellisvuosien havaintoja. Tietohallinto on valtaosassa yrityksistä edelleen operatiivista toimintaa tukeva toiminto. Edellisvuosista poiketen vastaajien joukossa oli tänä vuonna enemmän pienten yritysten liiketoimintojen edustajia, joilla ei välttämättä ole organisaatiossa ollenkaan tietohallintoa. Toimialoista teollisuus, kauppa ja julkinen hallinto näkevät tietohallinnon enemmän tukitoimintona.

	IT on osaamisalue	IT on tukitoiminto	IT on johtamistoiminto	IT on liiketoimintaa	Ei ole tietohallintoa
ICT-toimiala	8 %	17 %	8 %	50 %	17 %
Teollisuus	10 %	34 %	3 %	14 %	38 %
Kauppa	17 %	42 %	17 %	8 %	17 %
Palvelu	21 %	9 %	23 %	16 %	30 %
Julkinen sektori	38 %	29 %	16 %	10 %	7 %
Yhteensä	23 %	25 %	14 %	15 %	22 %

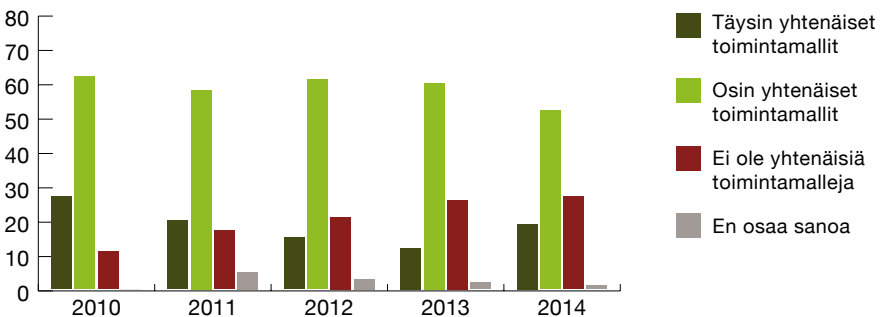
2.2 Toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle ja päätöksenteolle

Kysymys: Onko yrityksessänne yhteiset toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle ja päätöksenteolle?

	Täysin yhtenäiset toimintamallit	Osin yhtenäiset toimintamallit	Ei ole yhtenäisiä toimintamalleja	En osaa sanoa
ICT-toimiala	50 %	42 %	8 %	0 %
Teollisuus	21 %	28 %	48 %	3 %
Kauppa	17 %	50 %	33 %	0 %
Palvelu	21 %	49 %	30 %	0 %
Julkinen sektori	14 %	72 %	12 %	2 %
Yhteensä	20 %	52 %	27 %	1 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä olemassa toimintamallit liiketoiminnan ja ICT:n vuorovaikutukselle ja päätöksenteolle.

Tutkimustulosten perusteella täysin yhtenäiset toimintamallit ovat joka viidennellä yrityksistä (20 %). Luku on hieman noussut edellisvuosista, (27 % → 20 % → 15 % → 12 %). Kuitenkin vastaajista 27 % ilmoitti ettei yhteisiä toimintamalleja ole lainkaan. Tämä vastaa viime vuoden lukemia. Tänä vuonna ensimmäistä kertaa mukana oleva erillinen ICT-toimiala kertoi, että 92 % yrityksistä on lähes tai täysin yhtenäiset toimintamallit.



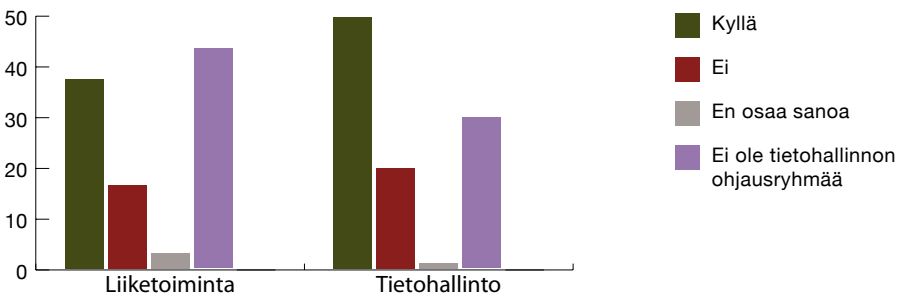
2.3 Yrityksen keskeisten liiketoimintojen edustus yrityksen tietohallinnon ohjausryhmässä

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

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa	Ei ole tietohallinnon ohjausryhmää
Liiketoiminta	37 %	17 %	3 %	43 %
Tietohallinto	49 %	20 %	1 %	30 %
Yhteensä	44 %	19 %	2 %	35 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yrityksessä kaikki keskeiset liiketoiminnot edustettuna tietohallinnon ohjausryhmässä.

Tutkimustulosten perusteella liiketoiminnan ja tietohallinnon näkemykset edustuksesta ovat edelleen hyvin yhtenäiset. Pienten yritysten vastaukset tutkimukseen nostavat ”Ei ole tietohallinnon johtoryhmää” –vastaukset korkealle, mielenkiintoista on kuitenkin se, että 46 % 100-300 henkilön yrityksistä ovat myös ilmoittaneet ettei heidän yrityksessään ole tietohallinnon johtoryhmää. 44 % vastaajista kertoi, että ohjausryhmissä on kaikki keskeisimmät liiketoiminnot edustettuina, edellisvuoden 53 % sijaan. Vähiten liiketoimintaedustusta oli teollisuuden alalla.



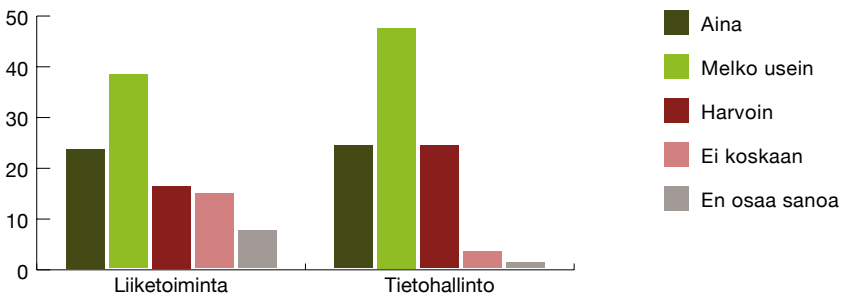
2.4 Liiketoiminnan ja tietohallinnon yhteistyö liiketoiminnan kehityksessä

Kysymys: Osallistuuko tietohallinto yrityksessänne liiketoiminnan kehitykseen?

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	24 %	38 %	16 %	15 %	7 %
Tietohallinto	24 %	48 %	24 %	3 %	1 %
Yhteensä	24 %	43 %	21 %	8 %	4 %

Tutkimuksessa selvitimme miten hyvin liiketoiminnot ja tietohallinto tekevät yhteistyötä kehityskohteita analysoitaessa. Kysymyksen asettelua ja vastausvaihtoehtoja oli hiukan muutettu ja lisätty edellisistä vuosista.

Tietohallinto ja liiketoiminnot tekevät säännöllistä yhteistyötä liiketoiminnan kehittämisessä neljäsosassa yrityksistä (24 %). Edellisvuonna vastaava luku oli 19 %. Tästä huolimatta jopa 15 % liiketoiminnan edustajista eivät koe tekevänsä koskaan yhteistyötä tietohallinnon kanssa, kun tietohallinnon edustajista vain 3 % koki saman. Teollisuuden alalla yhteistyötä tehdään selkeästi vähiten (harvoin tai ei koskaan 55 %).



3 JOHTAMINEN

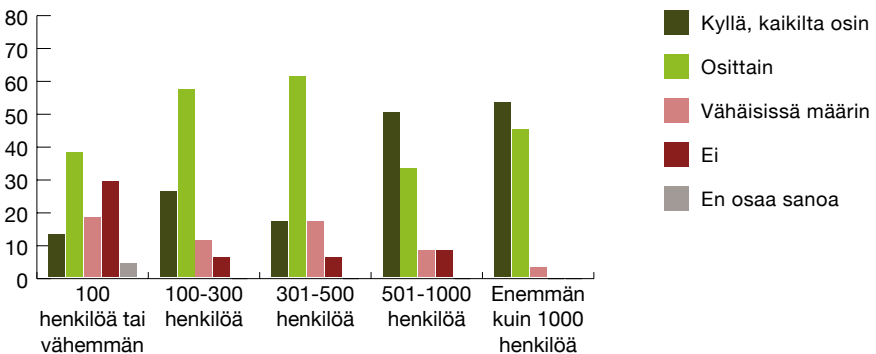
3.1 Yrityksen ja tietohallinnon välinen suhde

Kysymys: Onko yrityksenne tietohallinnolle asetettu selkeät toiminnalliset tavoitteet?

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Vähäisissä määrin	Ei	En osaa sanoa
100 henkilöä tai vähemmän	12 %	37 %	18 %	29 %	4 %
100-300 henkilöä	26 %	57 %	11 %	6 %	0 %
301-500 henkilöä	17 %	61 %	17 %	5 %	0 %
501-1000 henkilöä	50 %	33 %	8 %	9 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	52 %	45 %	3 %	0 %	0 %
Yhteensä	28 %	46 %	12 %	13 %	1 %

Tutkimuksessa selvitimme onko yritysten tietohallinnolle asetettu selkeät toiminnalliset tavoitteet. Kysymyksen asetelua oli viime vuodesta hieman muokattu.

Toiminnalliset tavoitteet on määriteltä kaikki osin jo yli neljäsosassa (28 %) yrityksessä. Viime vuonna vastaava luku oli 10 %, joten tässä on tapahtunut vuoden aikana suuri muutos. Kokonaisuudessaan vain 25 % tietohallinnoista toimii ilman tavoitteita tai vähäisillä tavoitteilla. Suuremmilla yrityksillä tavoitteet olivat useimmin määritellyt.



3.2 Yritysten valmiudet resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi

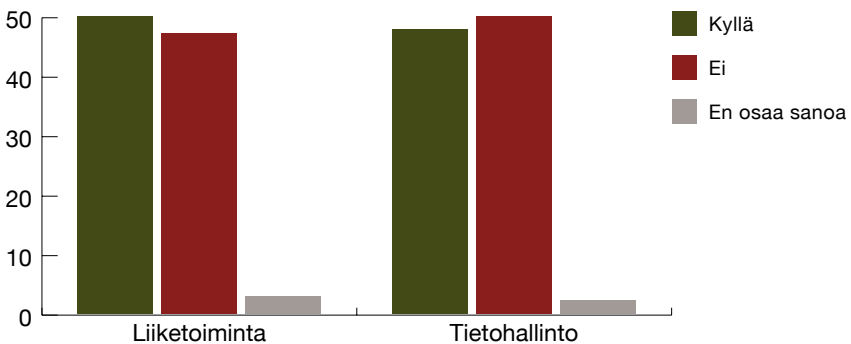
Kysymys: Onko yrityksessänne toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi?

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	50 %	47 %	3 %
Tietohallinto	48 %	50 %	2 %
Yhteensä	49 %	49 %	2 %

Selvitimme miten hyvin yrityksissä on varauduttu resurssitarpeiden vaihteluun.

Puolella vastaajayrityksistä (49 %) on toimintamalli resurssitarpeiden vaihtelun hoitamiseksi. Luku on noussut viime vuodesta kolme prosenttiyksikköä (46 %), mutta ei silti yllä sitä edellisten vuosien tasolle (58 % ja 56 %). Tietohallinnolla ja liiketoiminnalla on lähes yhtenäiset näkemykset resurssivaihteluiden hoitamisesta.

ICT-toimiala (75 %) ja julkinen sektori (53 %) ovat varautuneet resurssitarpeiden vaihteluun parhaiten. Teollisuuden sekä kaupan alalla on varauduttu hiukan huonommin, niillä yli 50 % vastaajista ei ollut varautunut vaihteluihin lainkaan.

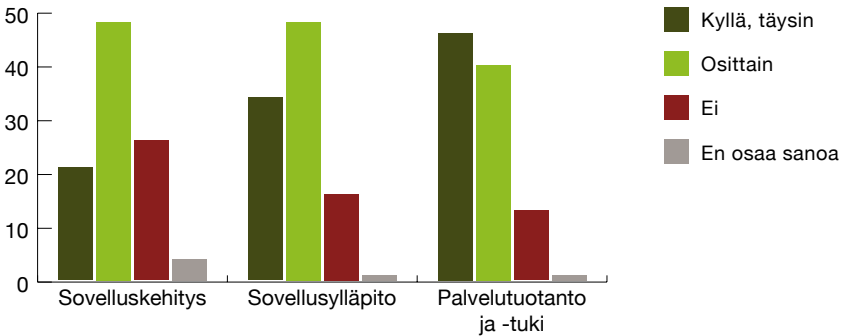


3.3 ICT-prosessien määrittely

Kysymys: Onko yrityksenne ICT-prosessit selkeästi määriteltä sovelluskehityksen, sovellusylläpidon ja palvelutuotannon ja -tuen osalta?

Halusimme selvittää kuinka selkeästi ICT-prosessit on määriteltä. Kysymyksen asettelua oli tänä vuonna muutettu, niin että vastaajat arvioivat prosessien määrittelyä kolmen eri osa-alueen näkökulmasta; sovelluskehityksen, sovellusylläpidon sekä palvelutuotannon ja -tuen.

Vastauksista ilmenee, että parhaimmin prosessit on määriteltä palvelutuotannon ja -tuen alueella. Siellä lähes puolet (46 %) totesi, että prosessit on määriteltä täysin. Vähiten määriteltä prosesseja (21 %) oli sovelluskehityksen osa-alueella.

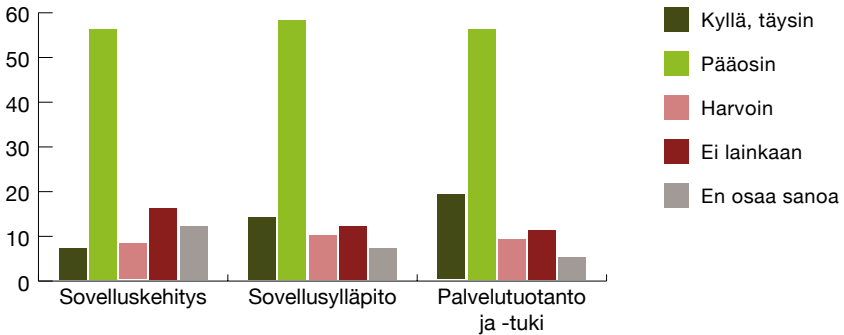


3.4 ICT-prosessien noudattaminen

Kysymys: Noudatetaanko yrityksenne ICT-prosessien määrittelyjä sovelluskehityksen, sovellusylläpidon ja palvelutuotannon ja -tuen osalta?

Kysymyksen asettelua oli tänä vuonna hieman muutettu, niin että vastaajat arvioivat prosessien noudattamista edellisen kysymyksen tapaan kolmen eri osa-alueen näkökulmasta; sovelluskehityksen, sovellusylläpidon sekä palvelutuotannon ja -tuen.

Parhaiten prosesseja noudatetaan palvelutuotannon ja -tuen osa-alueella, hiukan huonommin sovelluskehityksen saralla. Vastauksissa oli kuitenkin vain hyvin vähän vaihtelua. Määriteltäviä prosesseja noudatetaan yleisesti ottaen hyvin.



3.5 Tietohallinnon huolenaiheet

Avoin kysymys: Mitkä ovat suurimmat huolenaiheet tietohallinnon johtamisen osalta tänään?

Avoimia vastauksia tuli hyvin laajasti eri tietohallinnon osa-alueilta. Erityisen mielenkiintoisia olivat kyselyyn vastanneiden liiketoimintojen edustajien huolenaiheet, jotka liittyivät usein organisaatiomuutoksiin ja rakenneuudistuksiin, ja siihen, miten tietohallinto säilyttää tehokkaan tuottavuutensa nopeasti muuttuvassa ympäristössä.

Yleisemmin mainitut huolet liittyvät alla oleviin kolmeen kokonaisuuteen:

- Toiminnan tehokkuuden ylläpitämiseen, resursointiin, tehtävien priorisointiin ja muuhun operatiivisen työn tekemiseen
- Uuteen maailmaan (digitalisoituminen, pilvipalvelut, uudet ratkaisut ja toimintamallit) sopeutumiseen, muutosten perässä pysymiseen ja osaamistarpeiden muuttumiseen
- IT:n ja liiketoiminnan tai substanssitoiminnan yhteistyöhön, sen tehostamiseen ja molemminpuoliseen ymmärrykseen.

Alla muutamia kyselyssä kerrottuja huolenaiheita:

”Nopeasti muuttuvan palvelutarjonnan perässä pysyminen.”

”Kustannussäästöt ja niiden vaikutus. Miten jatkat palveluiden kehittämistä, laadun ylläpitämistä pienillä resursseilla. Miten vastaat tämän päivän tietoturvaasteisiin, IT budjettien yhä pienentyessä.”

”Liiketoiminnan tarpeet eivät aina kantaudu tietohallinnon tietoisuuteen. Tämä johtaa siihen että sekä liiketoiminnan puolella että tietohallinnon puolella eivät resurssit ole täysin hyödynnetynä ja saatetaan tehdä samaa työtä useampaan kertaan.”

”Nykyisten järjestelmien vanheneminen ja yhteensopimattomuus.”

”Tietohallintopäällikkö ei keskustele kehitysjohtajan kanssa siitä miten tulisi yhdessä kehittää liiketoimintojen prosesseja, sekä kuinka IT:n tulisi tukea liiketoimintojen kehitystä.”

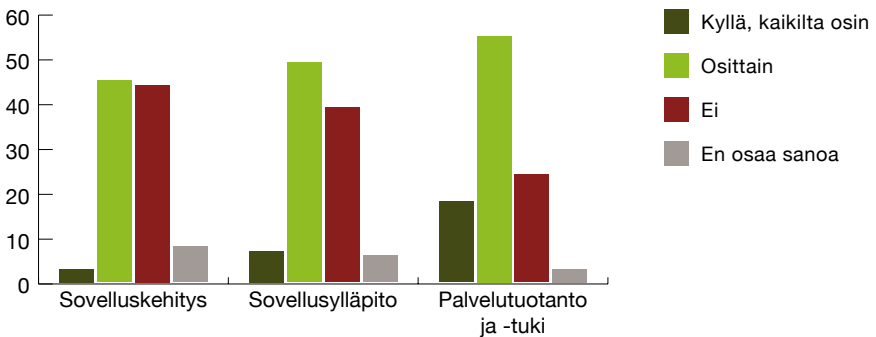
4 MITTARIT

4.1 Yritysten tietohallinnon toimivuuden luotettava mittaaminen

Kysymys: Onko yrityksenne tietohallinnon toimivuus sovelluskehityksen, sovellusylläpidon ja palvelutuotannon ja –tuen osalta mitattavissa luotettavilla, toistettavilla ja vertailukelpoisilla mittareilla?

Selvitimme onko yrityksen tietohallinnon toiminta kolmella eri osa-alueella (sovelluskehitys, sovellusylläpito sekä palvelutuotanto ja -tuki) mitattavissa luotettavilla mittareilla. Kysymyksen asetelua oli tänä vuonna hieman muutettu lisäten siihen edellämainittu jaottelu.

Parhaat mittarit ovat selkeästi palvelutuotannon ja –tuen alueella, jossa lähes kolmea neljästä toiminnosta mitataan ainakin osittain. Vähiten mittareita oli käytössä sovelluskehityksen alueella.



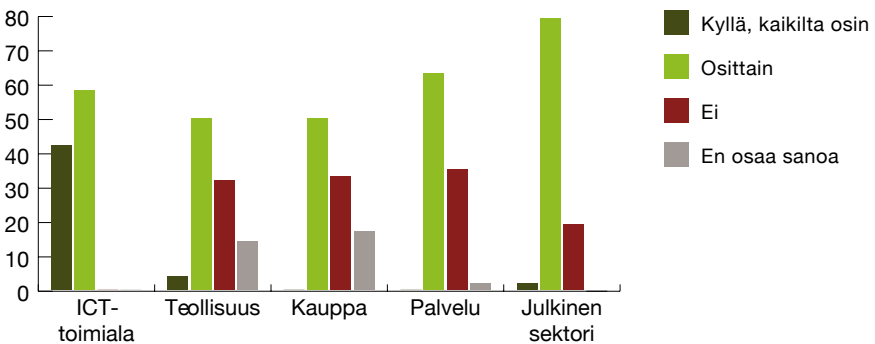
4.2 Yritysten tietohallintojen ohjaaminen ja kehittäminen

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

	Kyllä, kaikilta osin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	9 %	50 %	29 %	12 %
Tietohallinto	1 %	74 %	25 %	0 %
Yhteensä	4 %	64 %	27 %	5 %

Tutkimuksessa selvitimme miten hyvin edellisen kysymyksen mittareilla pystytään ohjaamaan ja kehittämään tietohallintoa.

Edellisvuosiin verrattuna, vastaajat näkivät mittareiden avulla ohjaamisen ja kehittämisen edelleen aikaisempaa negatiivisemmin. Jopa 27 % vastaajista ei kokenut mittareiden avulla tehtävää kehittämistä mahdolliseksi, edellisvuosien (2 % → 2 % → 3 % → 15 %) sijaan. Kysymyksen vastauksiin saattaa tänä vuonna vaikuttaa se, että edellisessä kysymyksessä mainitut mittarit on kohdistettu vain sovelluskehityksen, sovellusylläpidon ja palvelutuotannon ja -tuen osa-alueille. ICT-toimialalta raportoitiin parhaat mahdollisuudet johtamiseen ja kehittämiseen mittareiden avulla.



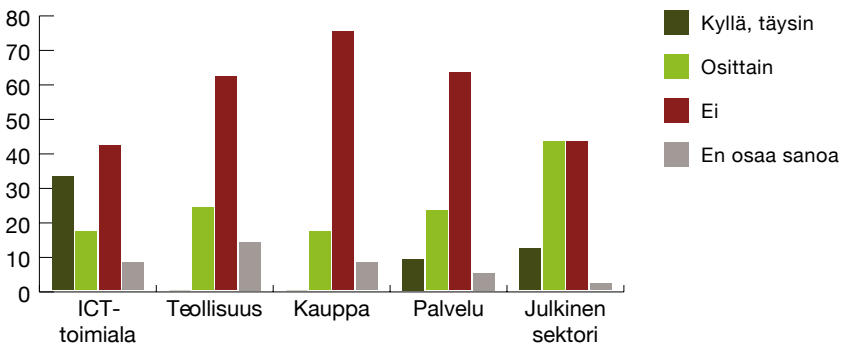
4.3 Tietohallinnon toiminnan vaikutus yrityksen asiakastytyväisyyteen

Kysymys: Mitataanko yrityksenne tietohallinnon osuutta koko yrityksen asiakastytyväisyyteen?

	Kyllä, täysin	Osittain	Ei	En osaa sanoa
ICT-toimiala	33 %	17 %	42 %	8 %
Teollisuus	0 %	24 %	62 %	14 %
Kauppa	0 %	17 %	75 %	8 %
Palvelu	9 %	23 %	63 %	5 %
Julkinen sektori	12 %	43 %	43 %	2 %
Yhteensä	10 %	30 %	54 %	6 %

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

54 % kaikista vastaajista ilmoitti, että tietohallinnon osuutta asiakastytyväisyyteen ei mitata. Teollisuuden, kaupan ja palveluiden aloilla tietohallinnon osuutta asiakastytyväisyyteen mitattiin harvemmin, ICT-alalla useimmin. Kokonaistulokset tukevat vahvasti edellisvuosien havaintoja.



5 VIESTINTÄ

5.1 ICT-toiminnan ymmärtäminen

Kysymys: Onko liiketoiminnan helppo ymmärtää tietohallinnon toimintakenttää?

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
ICT-toimiala	58 %	42 %	0 %	0 %	0 %
Teollisuus	0 %	43 %	43 %	3 %	11 %
Kauppa	0 %	59 %	33 %	0 %	8 %
Palvelu	0 %	57 %	29 %	7 %	7 %
Julkinen sektori	0 %	53 %	43 %	2 %	2 %
Yhteensä	5 %	52 %	35 %	3 %	5 %

Halusimme selvittää onko liiketoiminnan helppo ymmärtää tietohallinnon toimintakenttää. Kysymyksen asettelua oli tänä vuonna hieman muutettu.

Reilusti yli puolet vastaajista (57 %) kokee ICT-toiminnan ymmärrettävänä asiana. Edellisvuoteen verrattuna ymmärryksen parantumisessa on tapahtunut kehitystä. Tämä saattaa johtua esimerkiksi aktiivisesta ICT-uutisoinnista ja voimakkaasta digitalisoitumisesta. Oletettavasti parhaiten toiminta ymmärretään ICT-toimialalla, mutta muuten erot toimialojen välillä ovat pienet.

	Kyllä, täysin	Pääosin	Harvoin	Ei lainkaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	11 %	45 %	31 %	3 %	10 %
Tietohallinto	0 %	58 %	38 %	3 %	1 %
Yhteensä	5 %	52 %	35 %	3 %	5 %

Liiketoiminnan vastaajista vain kolmasosa (34 %) kokee, että ICT-toimintaa on vaikea ymmärtää. Tietohallinnon vastaajista kukaan ei kuitenkaan ole sitä mieltä että liiketoiminta ymmärtää ICT-toimintaa täysin.

5.2 Kommunikaatio yritysten liiketoimintajohdon ja tietohallinnon välillä

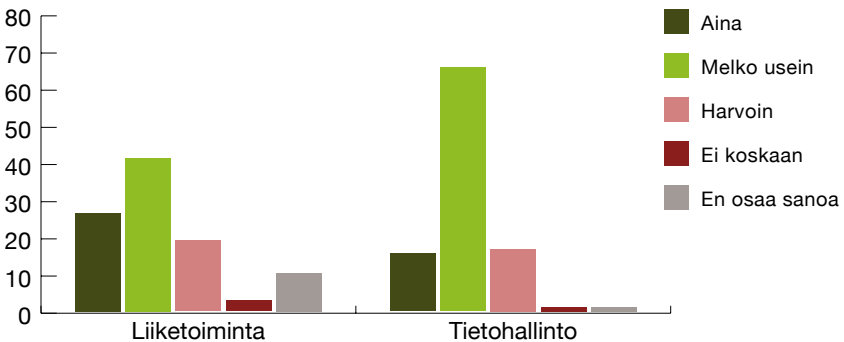
Kysymys: Onko liiketoiminnan ja tietohallinnon välillä luonteva ja aktiivinen keskusteluyhteys?

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	27 %	41 %	19 %	3 %	10 %
Tietohallinto	15 %	66 %	17 %	1 %	1 %
Yhteensä	20 %	55 %	18 %	2 %	5 %

Halusimme selvittää miten hyvin kommunikointi toimii tietohallinnon ja liiketoimintojen välillä.

Vastaajista 20 % kertoi, että kommunikaatio on harvoin tai ei koskaan luontevaa ja avointa. Luku on noussut viime vuodesta 6 prosenttiyksikköä.

Täysin tyydyttävää kommunikointi on kuitenkin jo viidesosassa yrityksistä, mikä on lähes 10 prosenttiyksikön kasvu edellisvuoteen (11 %) ja näin ollen palaa takaisin vuosien 2010-2012 tasolle.



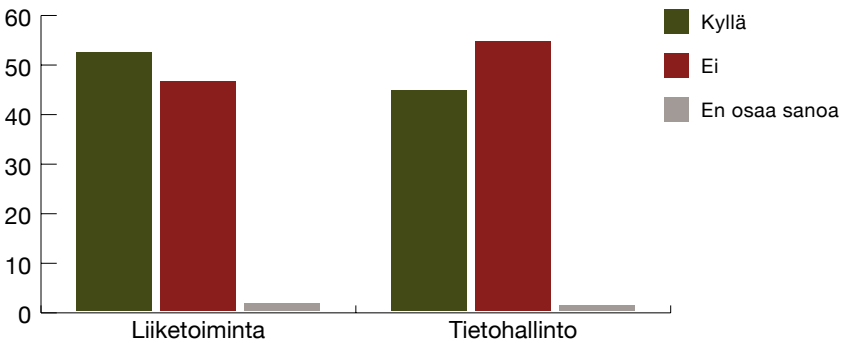
5.3 Suljetun sosiaalisen median käyttö

Kysymys: Käyttääkö organisaationne jotain sisäistä/suljettua sosiaalista mediaa?

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	52 %	46 %	2 %
Tietohallinto	44 %	55 %	1 %
Yhteensä	48 %	51 %	1 %

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

Puolet vastaajista ei käyttänyt tällä hetkellä mitään sosiaalisen median palvelua tai ratkaisua yrityksen sisällä. Liiketoiminnan edustajat raportoivat hieman tietohallintoa useammin SoMe-ratkaisujen käytöstä, mikä on päinvastainen tulos kuin viime vuonna. Tulokset vastaavat muuten hyvin viime vuoden tutkimusta.



6 PROJEKTIT

6.1 Kehityshankkeiden projektointi

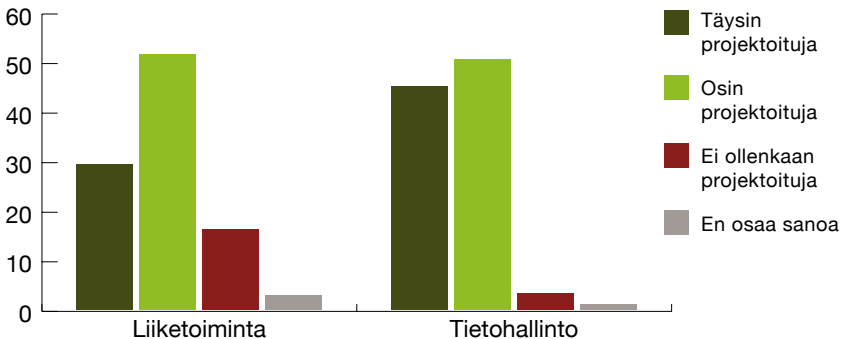
Kysymys: Ovatko yrityksenne kehityshankkeet projektoituja (eli kehityshankkeilla on tavoite, omistaja, budjetti ja aikataulu)?

	Täysin projektoituja	Osin projektoituja	Ei ollenkaan projektoituja	En osaa sanoa
Liiketoiminta	29%	52 %	16 %	3 %
Tietohallinto	45 %	51 %	3 %	1 %
Yhteensä	38 %	51 %	9 %	2 %

Halusimme selvittää ovatko yritysten kehityshankkeet projektoituja.

Kehityshankkeet ovat projektoitu täysin hieman yli kolmanneksessa yrityksistä (38 %). Pienissä yrityksissä hankkeet projektoidaan edelleen selkeästi harvemmin. Lisäksi liiketoiminta arvioi hankkeet harvemmin projektoituiksi kuin tietohallinto.

Tulokset tukevat vahvasti kaikkia edellisvuosien havaintoja.



6.2 Kehityshankkeille asetetut aikataulut ja budjetit

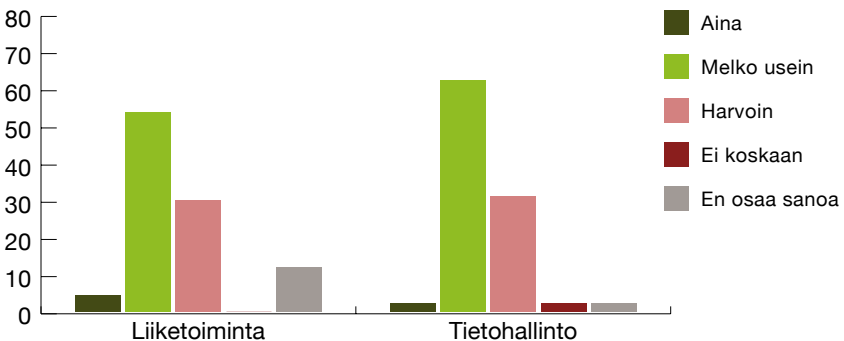
Kysymys: Kuinka usein yrityksenne kehityshankkeet pysyvät niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa?

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
Liiketoiminta	4 %	54 %	30 %	0 %	12 %
Tietohallinto	2 %	63 %	31 %	2 %	2 %
Yhteensä	3 %	59 %	31 %	1 %	6 %

Halusimme tietää miten usein projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissa.

Vastaajista 32 % ilmoitti, että tietohallintoprojektit pysyvät harvoin tai ei koskaan niille asetetussa aikataulussa ja budjetissa. Tämä on 6 prosenttiyksikköä enemmän kuin kahtena edellisenä vuonna. Tietohallinnon edustajien mukaan projekti-aikataulut ja budjetit pitävät hieman paremmin kuin liiketoiminnan edustajien mukaan. Kaupan alalla tietohallintoprojektit pysyvät keskimääräistä huonommin aikataulussa ja budjetissaan, mikä on vastakohta viime vuoden tutkimustuloksille. Vuonna 2013 kaupan alan projektit pysyivät keskimääräistä paremmin aikataulussa ja budjetissa.

62 % yrityksistä on sitä mieltä, että projektit pysyvät aikataulussa ja budjetissaan aina tai melko usein. Tämä on 7 prosenttiyksikköä vähemmän kuin viime vuonna ja koko tutkimuksen 5 vuoden aikana alin lukema.



6.3 Yritysten hankkeiden onnistumisen seuranta

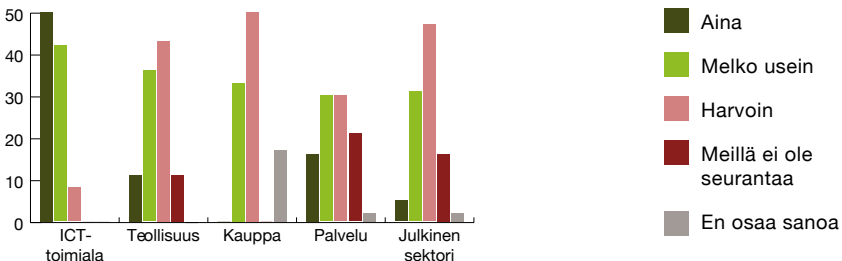
Kysymys: Seurataanko yrityksessänne projekteille asetettujen liiketoimintahyötyjen saavuttamista?

	Aina	Melko usein	Harvoin	Meillä ei ole seurantaa	En osaa sanoa
100 henkilöä tai vähemmän	18 %	31 %	26 %	18 %	7 %
100-300 henkilöä	12 %	34 %	40 %	14 %	0 %
301-500 henkilöä	6 %	33 %	50 %	11 %	0 %
501-1000 henkilöä	8 %	33 %	42 %	17 %	0 %
Enemmän kuin 1000 henkilöä	8 %	37 %	47 %	8 %	0 %
Yhteensä	12 %	33 %	38 %	14 %	3 %

Halusimme selvittää kuinka yleistä yrityksissä on hankkeiden onnistumisen ja erityisesti niiden liiketoimintahyötyjen seuranta.

Vain reilu kymmenesosa (12 %) yrityksistä seuraa projektien liiketoimintahyötyjen toteutumista joka kerta. Yli puolessa (52 %) yrityksistä hankkeiden onnistumista seurataan joko harvoin tai ei koskaan. Pienemmissä yrityksissä hankkeita seurataan enemmän kuin isommissa yrityksissä. Hankkeiden seurantaan voi vaikuttaa myös erikokoisten yritysten erilaiset määritelmät hankkeista ja projekteista.

Tämän vuoden havainnot eroavat hieman viime vuoden vastaavista, mutta syynä voi olla myös kysymyksen asetelun muutos. Tänä vuonna keskityttiin erityisesti liiketoimintahyötyjen toteutumisen seurantaan.



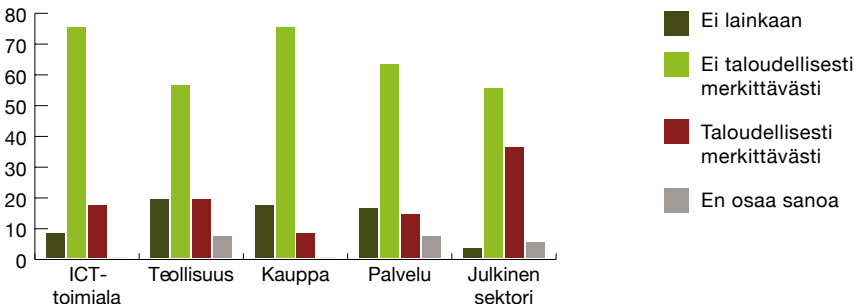
6.4 Projektien uudelleensuunnittelu ja niiden taloudellinen resursointi

Kysymys: Joutuuko yrityksenne käyttämään resursseja projektien uudelleen suunnitteluun, koska niiden alkuperäinen aikataulu/suunnitelma ei toteutunut?

	Ei lainkaan	Ei taloudellisesti merkittävästi	Taloudellisesti merkittävästi	En osaa sanoa
ICT-toimiala	8 %	75 %	16 %	0 %
Teollisuus	18 %	56 %	19 %	7 %
Kauppa	17 %	75 %	8 %	0 %
Palvelu	16 %	63 %	14 %	7 %
Julkinen sektori	4 %	55 %	36 %	5 %
Yhteensä	11 %	60 %	23 %	6 %

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

Valtaosa vastaajista (83 %) ovat joutuneet käyttämään resursseja projektien uudelleensuunnitteluun. Lähes joka neljäs (23 %) yritys ilmoitti joutuneensa panostamaan taloudellisesti merkittävästi epäonnistuneisiin projekteihin. Julkisen sektorin vastaajista jopa 36 % raportoi joutuvansa käyttämään taloudellisesti merkittävä määrän varoja. Edellisuoden tuloksiin verrattuna tilanne on edelleen hieman huonontunut. Vuonna 2013 vain joka viides yrityksistä joutui panostamaan projektien uudelleensuunnitteluun merkittävästi.



7 PALVELUT

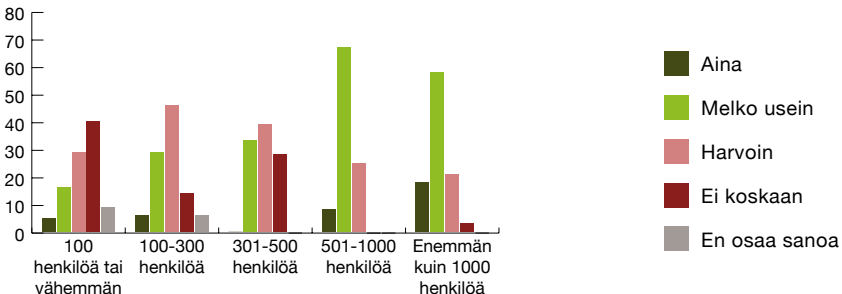
7.1 Tietohallintopalvelujen tuotteistaminen liiketoiminnalle ja käyttäjille

Kysymys: Ovatko tietohallintopalvelut tuotteistetut liiketoiminnalle ja käyttäjille esim palvelukuvausten tai palvelukatalogin avulla?

	Aina	Melko usein	Harvoin	Ei koskaan	En osaa sanoa
ICT-toimiala	25 %	50 %	8 %	0 %	17 %
Teollisuus	4 %	11 %	46 %	32 %	7 %
Kauppa	8 %	8 %	34 %	50 %	0 %
Palvelu	5 %	28 %	35 %	28 %	4 %
Julkinen sektori	10 %	55 %	24 %	9 %	2 %
Yhteensä	8 %	35 %	32 %	21 %	4 %

Halusimme selvittää miten hyvin tietohallinnon palvelut ovat tuotteistettu liiketoiminnalle ja käyttäjille.

Kahdeksan prosenttia yrityksistä on tuotteistanut tietohallintopalvelunsa täysin, joka on kaksinkertainen määrä viime vuoteen verrattuna, ja seuraa hyvin vuoden 2012 tuloksia. 21 % yrityksistä ei ole tuotteistanut palveluita lainkaan, mikä on parannus viime vuoteen verrattuna muttei yllä vuoden 2012 tasolle. Eniten tuotteistettuja palveluita raportoitiin tarjottavan ICT-toimialalta ja julkiselta sektorilta.



7.2 Suunnitelma jatkuvien ICT-palvelujen laadunvarmistamiseksi

Kysymys: Onko yrityksessänne palvelunhallintasuunnitelma (esim ISO20000) jatkuvien ICT-palveluiden laadunvarmistamiseksi?

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	13 %	78 %	9 %
Tietohallinto	11 %	85 %	4 %
Yhteensä	12 %	82 %	6 %

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

Tutkimuksen mukaan vain hieman yli kymmenesosalla (12 %) vastanneista yrityksistä on olemassa palveluhallintasuunnitelma IT-palveluiden laadunvarmistukseen. Viime vuoteen verrattuna tilanne on huonontunut merkittävästi, mutta siihen saattaa vaikuttaa myös muutos kysymyksen asetelussa. Viime vuonna jopa 60 % vastaajista kertoi, että yrityksessä oli suunnitelmaa laadunvarmistukseksi (ei ISO20000). Kaupan alalla suunnitelmat puuttuivat kaikilta yrityksiltä.

	Kyllä	Ei	En osaa sanoa
ICT-toimiala	50 %	42 %	8 %
Teollisuus	7 %	93 %	0 %
Kauppa	0 %	92 %	8 %
Palvelu	5 %	95 %	0 %
Julkinen sektori	16 %	72 %	12 %
Yhteensä	12 %	82 %	6 %

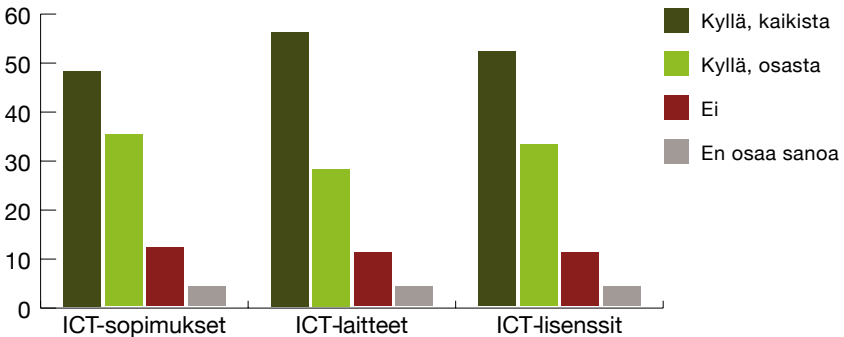
7.3 ICT-sopimusten, -laitteiden- ja lisenssien rekisteröinti

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

Selvitimme miten hyvin yritykset ovat huolehtineet omaisuutensa kirjaamisesta. Tänä vuonna muutimme kysymyksen asettelua siten, että pyysimme vastaajia arvioimaan rekisterejä kolmen eri osa-alueen näkökulmasta; sovelluskehityksen, sovellusylläpidon sekä palvelutuotannon ja -tuen.

Yli puolella vastaajista oli kaikista sopimuksista, laitteista ja lisensseistä rekisteri. Vastaukset vaihtelivat hyvin vähän kolmen eri osa-alueen välillä.

Kysymyksellä ei ole varsinaista vertailupohjaa edellisiltä vuosilta, sillä tämä oli ensimmäinen vuosi kun kyseistä jaottelua käytettiin vastaamisessa.



7.4 Kuluttajistuminen ja BYOD

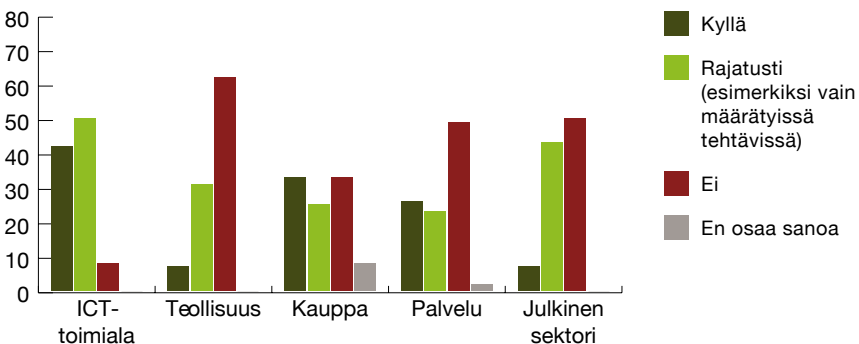
Kysymys: Saavatko yrityksenne työntekijät tehdä työnsä omilla päätelaitteillaan?

	Kyllä	Rajatusti (esimerkiksi vain määrätyissä tehtävissä)	Ei	En osaa sanoa
Liiketoiminta	26%	34 %	37 %	3 %
Tietohallinto	11 %	33 %	56 %	0 %
Yhteensä	18 %	33 %	48 %	1 %

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

Omien päätelaitteiden käyttö työn tekemiseen on vastanneiden mukaan edelleen hyvin rajattua tai kokonaan kiellettyä (81 %). Luku oli hieman laskenut edellisvuoden vastaavasta (83 %). ICT- ja kaupan alalla omat päätelaitteet olivat käytössä laajimmin.

Tutkimuksen mukaan omien laitteiden käyttö on hieman vapautunut isoissa yrityksissä viime vuosiin verrattuna. Tietohallinnossa omia laitteita saa käyttää huomattavasti vähemmän kuin liiketoiminnan puolella.



7.5 Pilvipalveluiden luotettavuus

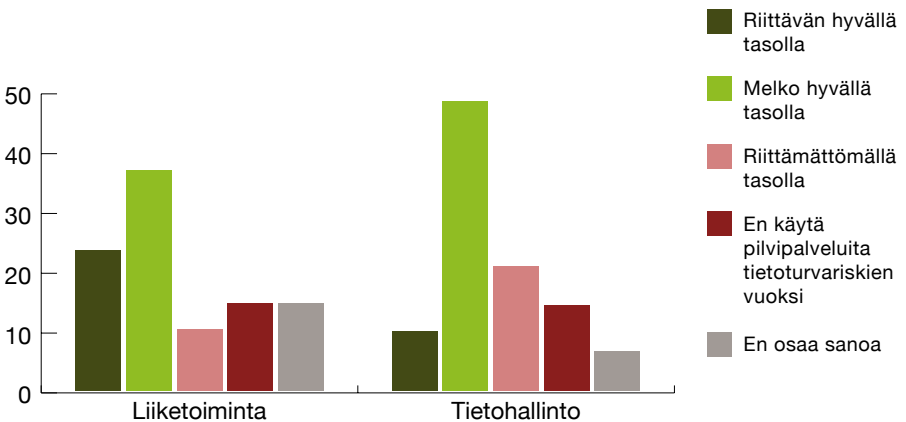
Kysymys: Onko pilvipalveluiden tietoturva mielestänne...

	riittävän hyvällä tasolla	melko hyvällä tasolla	riittämättömällä tasolla	en käytä pilvipalveluita tietoturvariskien vuoksi	en osaa sanoa
Liiketoiminta	23 %	37 %	10 %	15 %	15 %
Tietohallinto	10 %	48 %	21 %	14 %	7 %
Yhteensä	16 %	43 %	16 %	15 %	10 %

Halusimme selvittää mikä on johdon näkemys pilvipalveluiden tietoturvasta.

Yli puolet vastanneista ei epäile pilvipalveluiden tietoturvaa merkittävästi (59 %). Vajaa kuudennes vastaajista (15 %) ei hanki pilvipalveluita tietoturvasyistä. Tietohallinto suhtautuu edelleen epäilevämmiin pilvipalveluiden tietoturvaan kuin liiketoiminta.

Kaiken kaikkiaan luottamus pilvipalveluiden tietoturvaan on hieman laskenut edellisvuodesta. Syynä saattaa olla esimerkiksi lukuisat tietovuodot ja uutisoinnit NSAn tietourkinnasta.



8 KUSTANNUKSET

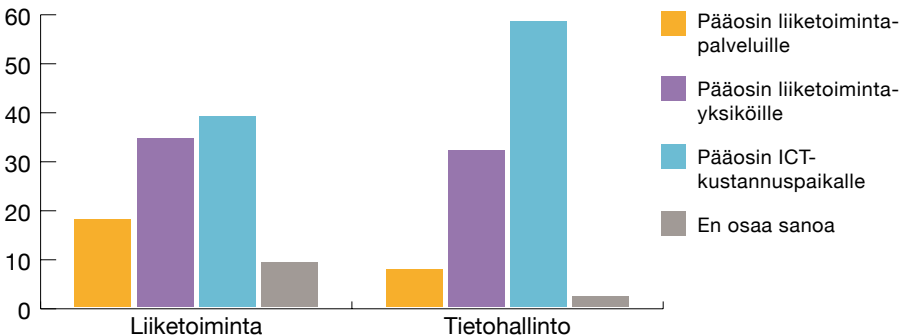
8.1 Tietohallinnon kustannusten hallinta

Kysymys: Miten ICT-kustannukset kohdistetaan yrityksessänne?

	Pääosin liiketoimintapalveluille	Pääosin liiketoimintayksiköille	Pääosin ICT-kustannuspaikalle	En osaa sanoa
Liiketoiminta	18%	34 %	39 %	9 %
Tietohallinto	8 %	32 %	58 %	2 %
Yhteensä	12 %	33 %	50 %	5 %

Halusimme selvittää miten tietohallinnon kustannukset kohdennetaan. Kysymyksen asettelua on tänän vuonna muutettu selvittämään nimenomaan kustannusten kohdentamista.

Puolet (50 %) yrityksistä ilmoitti tietohallinnon kustannusten kohdentuvan ICT kustannuspaikalle. Tietohallinnon ja liiketoiminnan näkemyksen kohdennuksista erosivat hieman, liiketoiminta kertoi kustannusten kohdentuvan hieman tietohallintoa enemmän liiketoimintapalveluille, tietohallinto taas ICT-kustannuspaikalle.



9 HANKINTATOIMI

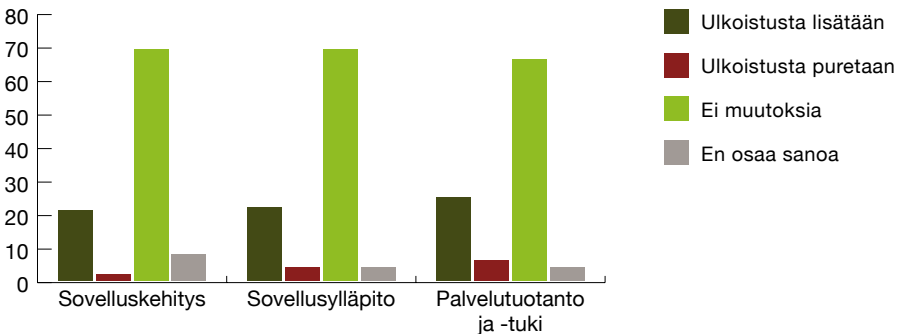
9.1 ICT-toimintojen ulkoistaminen

Kysymys: Millaisia ICT-toimintojen ulkoistukseen liittyviä tavoitteita teillä on sovelluskehityksen, sovellusylläpidon ja palvelutuotannon ja -tuen osalta?

Halusimme selvittää pyrkivätkö tietohallinnot ulkoistamaan vai purkamaan ICT-toimintojen ulkoistamista. Tänä vuonna muutimme kysymyksen asettelua siten, että vastaajat arvioivat ulkoistamista kolmen eri osa-alueen näkökulmasta; sovelluskehityksen, sovellusylläpidon sekä palvelutuotannon ja -tuen.

Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista kertoi ulkoistuksien pysyvän ennallaan. Lopuista vastaajista valtaosa kertoi ulkoistuksia lisättävän, vain muutama ilmoitti ulkoistuksia purettava yrityksessä.

Kysymyksellä ei ole varsinaista vertailupohjaa edellisiltä vuosilta, sillä tämä oli ensimmäinen vuosi kun kyseistä jaottelua käytettiin vastaamisessa. Kokonaistulokset kuitenkin vastaavat hyvin edellisvuosien trendiä.



10 TRENDIKYSYMYS – DIGITALISAATIO

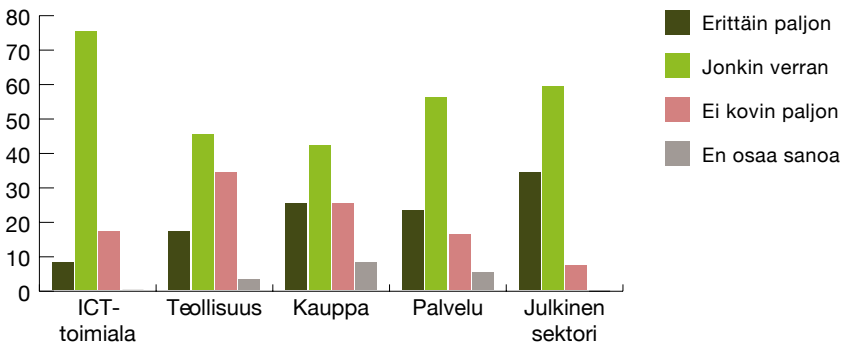
10.1 Digitalisaation vaikutukset

Kysymys: Miten paljon uskotte digitalisaation muuttavan yrityksenne toimintaa seuraavan kahden vuoden aikana?

	Erittäin paljon	Jonkin verran	Ei kovin paljon	En osaa sanoa
Liiketoiminta	28 %	48 %	18 %	6 %
Tietohallinto	23 %	62 %	15 %	0 %
Yhteensä	25 %	56 %	16 %	3 %

Halusimme selvittää miten vastaajat näkevät digitalisaation vaikutuksen oman yrityksensä toimintaan.

Sekä liiketoiminnan että tietohallinnon edustajat näkevät digitalisaation vaikuttavan yrityksen toimintaan, tietohallinnon edustajat ovat hieman vahvemmin vakuuttuneita vaikutuksista. Toimialakohtaiset erot ovat yllättävän suuret, teollisuuden ja kaupan alalla vaikutuksia nähdään muita aloja selkeästi vähemmän. Teollisuuden edustajista jopa kolmannes ei usko digitalisaation vaikuttavan yritykseensä kovin paljon.





SOFIGATE

itSME.fi
The IT Service Management Forum