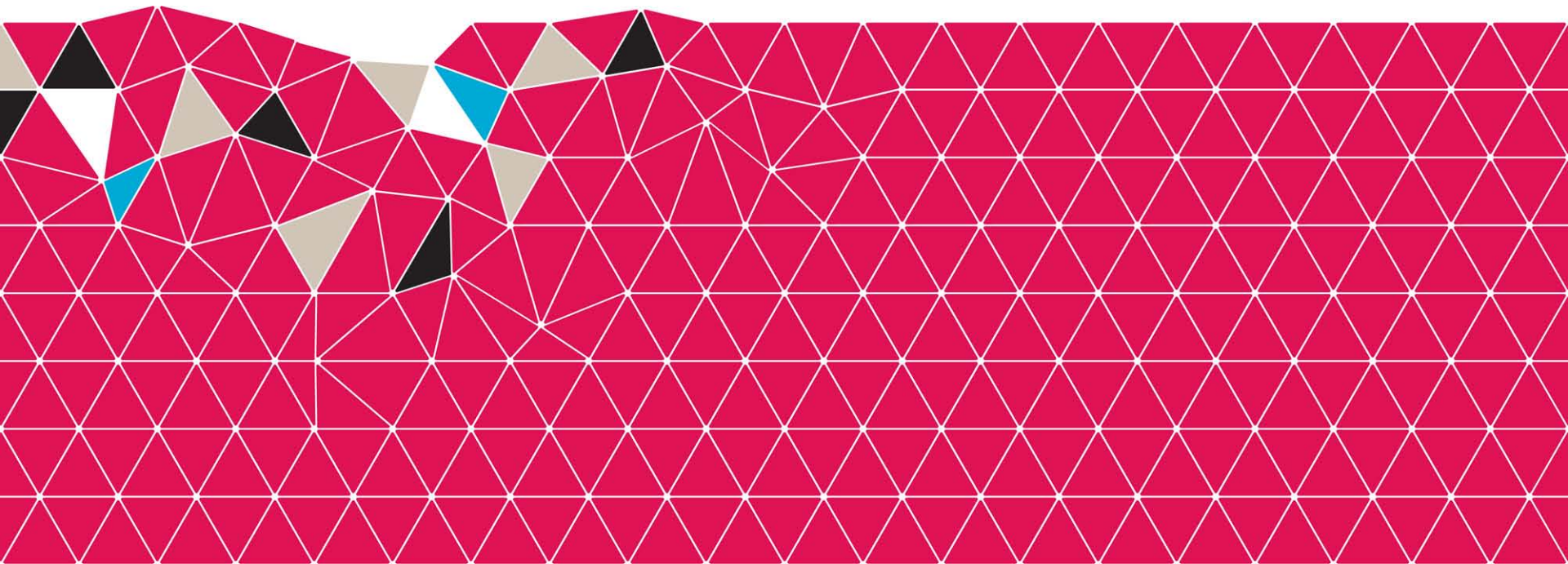


Tietohallinnollisen toiminnan ja ulkoistushankkeiden mittaaminen

Aila Vuoria
Market-Visio Oy






Esityksen sisältö

- **Johdanto**
- **Tietohallinnollisen toiminnan mittaaminen**
- **Tilannekuva 2009**
- **Johtopäätökset**



Johdanto 1/2 – tietohallinnollinen toiminta

- **Tietohallinnollinen toiminta kattaa käytössä olevaan teknologiaan ja sen hyödyntämiseen liittyvien tehtävien hoitamisen sekä omassa organisaatiossa että palvelutoimittajilla**
- **Omassa organisaatiossa tehtäviä hoitavat henkilöt pääsääntöisesti tietohallinnossa, mutta myös liiketoimintayksiköissä**
- **Liiketoimintayksiköissä toimivista esimerkkeinä pääkäyttäjät ja enenevässä määrin hankintaosaston ostajat**



Johdanto 2/2 – mittaaminen

- **Mittaamisen tärkeimmiksi ominaisuuksiksi on valittu (Vehmanen 1979 ja Niiniluoto 1984)**
 - hyödyllisyys ts mittaamisen tulosta on voitava käyttää aiotussa tarkoituksessa
 - kuvaavuus eli mittarin on kuvattava mahdollisimman hyvin ilmiötä, jota halutaan mitata
 - luotettavuus ts satunnaiset tekijät eivät saa vaikuttaa mittaamiseen
 - ymmärrettävyys
 - edullisuus
- **Mittaaminen on siis väline jonka on tuotettava lisäarvoa johtamiselle, työskentelyn ohjaamiselle sekä työskentelylle**



Tietohallinnollisen toiminnan mittaaminen 1/3 - tilannekuva

- **Tyypilliset mittauksen kohteet ovat useiden vuosien ajan olleet**
 - ICT - tekninen ympäristö
 - tyytyväisyys
 - taloudellisten resurssien käyttö
 - ongelmat ja niihin liittyvä ratkaisukyky
- **Joidenkin vuosien ajan on ollut havaittavissa, että mittaamisella pyritään osoittamaan saavutettuja liiketoimintahyötyjä**



Tietohallinnollisen toiminnan mittaaminen 2/3 – tilannekuva

- **Paljon puhetta mutta vähän villoja....**
 - Lawson:in vuonna 2008 teettämän tutkimuksen mukaan 76 prosenttia yrityksistä joko ei mittaa toiminnanohjausjärjestelmän tuomia hyötyjä mitenkään (29 % vastaajista) tai käyttää niin sanottua ”mutu” - tuntumaa (47 % vastaajista)
 - itSMF Finland ry:n 2009 tutkimuksen mukaan IT- budjetin hyötyä ei kyetty osoittamaan mittaustuloksilla selvästi suurimmassa osassa vastaajien organisaatioista. Tutkimuksessa havaittiin myös haasteita IT-prosessien ja – budjetin mittaamisessa sekä IT:n ja liiketoiminnan välisessä yhteydessä. Vajaa 8% vastaajista kertoi yli viisi vuotta olleista ITIL-hankkeista, 50% alle kaksi vuotta olleista ja 30% alle vuoden olleista hankkeista. IT- strategia löytyy suurimmalta osalta mutta vain 31 % on sitonut sen liiketoimintastrategiaan

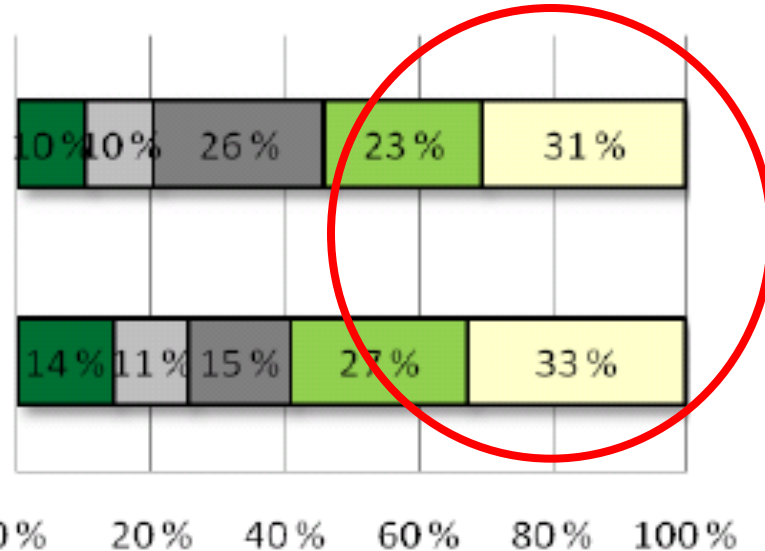


Tietohallinnollisen toiminnan mittaaminen 3/3 - tilannekuva – case ulkoistaminen

Lähde: TTL 2009 IT-barometri

Tunnettemme hyvin IT:n ulkoistamisen tulokset suhteessa tavoitteisiin luotettavien mittaustulosten perusteella

Olemme asettaneet selkeät liiketoiminnalliset ja/tai muut tavoitteet IT:n ulkoistamiselle



- Voimakkaasti eri mieltä
- Neutraali
- Voimakkaasti samaa mieltä

- Jokseenkin eri mieltä
- Jokseenkin samaa mieltä

n = 100

Ulkoistamisen tavoitteet ja sen vaikutusten mittaaminen



Tietohallinto, tilannekuva 12/2009

Lähde: Market-Visio, mittaamiseen liittyvä selvitys 2009

- **Tietohallinnon rooli organisaatiossa on merkittävä**
 - kantaa ottaneista vastaajista 76% koki tietohallinnon roolin organisaatiossaan strategiseksi
- **Ulkoisten palvelujen merkitys palvelutuotannossa on huomattava**
 - selvitykseen vastanneista yrityksistä lähes kaikki ovat ulkoistaneet tietohallinnollisen toiminnan osa-alueita
 - yli puolella palveluostojen määrä on yli 50% tietohallinnon kustannuksista



Tietohallinto, tilannekuva 12/2009

Lähde: Market-Visio, mittaamiseen liittyvä selvitys 2009

- **Palveluostoihin liittyvät perusasiat ovat kunnossa, mutta palvelutuotannon johtamisen edellytyksissä on vielä ”viilattavaa”**
 - vain yksi kymmenestä toteaa palvelutasomittareiden olevan yksiselitteiset ja selkeät sekä noudattavan yrityksen tietohallinnon omia käytäntöjä



Tietohallinto, tilannekuva 12/2009

Lähde: Market-Visio, mittaamiseen liittyvä selvitys 2009

- **Tietohallinnon liiketoimintakeskeisyydessä on kehitettävää**
 - IT Governance - malli on joka toisella määritelty joko täysin tai pääosin, mutta käytäntöön vienti on vielä kesken
 - suurin osa on määritelty tietohallinnon ja liiketoiminnan keskinäiset roolit, vastuut ja tehtävät, mutta vain yksi viidestä kokee määrittelyjen olevan selkeät
 - tietohallinnon ja liiketoimintayksikön välille laadittuja palvelusopimuksia on yhdellä neljästä, palvelukuvaukset ovat pääosin yksityiskohtaiset ja palvelutason seuraamista varten on sovittu palvelutasomittarit
 - suurin osa vastaajista ei pidä palvelutasomittareita yksiselitteisinä ja selkeinä
 - joka toinen seuraa säännöllisesti palvelutasomittauksen tuloksia
 - alle puolet vertaa palvelutasomittauksien tuloksia muiden yritysten vastaaviin tietoihin
 - kaksi kolmesta huomioi palvelutasomittauksen tulokset asetettaessa tietohallinnolle tavoitteita



Tietohallinto, tilannekuva 12/2009

Lähde: Market-Visio, mittaamiseen liittyvä selvitys 2009

- **Tietohallinnon käyttäjäkeskeisyydessä on parantamisen varaa**
 - joka toinen tietohallinto on julkaissut käyttäjilleen palvelukatalogin ja –hinnaston
 - palvelujen hinnoittelu ei aina noudata palvelukatalogin rakennetta
 - kaksi kolmesta arvioi käyttäjille tuotettuja hyötyjä kysely- ja mielipidetutkimuksin sekä suhteuttamalla kustannuksia liikevaihtoon
 - yksi kuudesta suhteuttaa kustannuksia kysely- ja mielipidemittauksen tuloksiin
 - muina menetelminä tulivat esiin tuloskortti ja vuosisuunnitelmat, käytävä- ja kahvipöytäkeskustelut, liiketoiminnan itsearviointimenetelmät, johdon mutu-arviot, kustannukset suhteessa tapahtumavolyymiin, yksikkö- ja transaktiokustannukset sekä kustannusvertailut



Tietohallinto, tilannekuva 12/2009

Lähde: Market-Visio, mittaamiseen liittyvä selvitys 2009

- **Tietojärjestelmäpalvelu- ja teknologiakeskeinen arviointi on kypsää ja koeteltua paitsi liiketoimintahyötyjen kannalta**
 - yksi neljästä mittaa proaktiivisuuden tasoa
 - noin puolet mittaa tietojen oikeellisuutta, ajantasaisuutta sekä tietojärjestelmäpalvelujen vastaavuutta liiketoimintaprosessien kannalta



Tietohallinto, tilannekuva 12/2009

Lähde: Market-Visio, mittaamiseen liittyvä selvitys 2009,

- **Tietohallinnon kehitystoiminnan tuottamien liiketoimintahyötyjen todentaminen lapsen kengissä**
 - noin yksi neljästä mittaa tietohallinnon osuutta tehtyjen aloitteiden ja innovaatioiden perusteella
 - alle puolet arvioi tietohallinnon osuutta liiketoimintaprosessien kehittämisessä kysely- ja mielipidemittauksin
 - muina menetelminä tulivat esiin osuus strategiatyössä, ”mutu”-arviot ja toiminta yhteisprojekteissa, prosessivastuut ja -mittarit, osana toiminnan arviointia, seuraamalla liiketoiminnan aloitteiden toteutumista
- **Kehityshankkeiden johtaminen päättyy kun hanke päättyy**
 - projektin itsearviointimenetelmä sekä projektin omistajille ja sidosryhmille osoitettu kyselytutkimus on käytössä vain noin kahdella kymmenestä
 - TTL IT-barometri 2009 tutkimuksen mukaan 2/3-osaa yrityksistä asettaa IT-hankinnoille tavoitteet, mutta vain puolet mittaa tavoitteiden saavuttamista luotettavilla mittareilla

Johtopäätökset

- Tietohallinnon johtamisen kannalta myös palvelutoimittajan tulisi olla osa tietohallinnollista organisaatiota
- Ulkoistushanke on kehityshanke jolloin myös siihen kohdistuu täsmentämättömiä odotuksia ja mielikuvia
- Kehittämisestä saatavien hyötyjen todentaminen ja varmistaminen edellyttää mm.
 - tavoitteiden ja niiden saavuttamista kuvaavien mittareiden määrittämistä
 - mittaamisen liittyvien tietojen keruun organisointia ja automatisointia
- Mittarit kuvaavat tällä hetkellä teknistä ympäristöä, siihen liittyviä tapahtumia, toimintaa ja mielipiteitä, mutta eivät kehittymistä ja muutosta kohti selkeästi asetettuja tavoitteita





KIITOS !

Market-Visio Oy

Aila Vuoria, Associate Director

aila.vuoria@marketvisio.fi

Puh. 0400 452096