

IMPACT2004 – Tutkimus tietohallinnon viestinnästä

AE Thinking Business Group selvitti kyselytutkimuksena marraskuussa 2003 suurten suomalaisten organisaatioiden tietohallintoyksiköiden viestinnän tilaa.

Tutkimuksella halusimme selvittää, miten tietohallinto viestii asioistaan organisaatiossa ja sen ulkopuolelle. Vastaajia oli yhteensä 54. Vastaajat olivat enimmäkseen tietohallinnon johtoa.

Avaintulokset

Vastaajista yli puolet (55,5 %) on sitä mieltä, että tietohallintoyksikön viestintätarpeet on otettu huomioon organisaation viestintäsuunnitelmassa.

Noin 67 prosentilla vastaajista tietohallinnon viestintäsuunnitelmaa ei ole johdettu yrityksen viestintäsuunnitelmasta tai sitä ei ole lainkaan.

Melkein joka toisella vastaajalla (46,3%) viestintää ei ole huomioitu organisaation IT-strategiassa.

Vastaajista vain 15 prosenttia tuntee tietohallinnon viestinnälle asetetut odotukset.

Noin 60 prosentilta vastaajista puuttuu tietohallinnon asioiden viestimiseen nimetty vastuuhenkilö. Yli puolella vastaajista (55,6 %) tietohallintoasioista viestii organisaation ulkopuolelle tietohallintoyksikkö itse.

Viestintäprosessi on tietohallintoyksikössä hyvin tunnistettu ja kuvattu vain 4 prosentilla vastaajista.

Tietohallinnon viestinnän onnistumisen kolme tärkeintä mittaria:

1. Tietohallinnon asiakkaat ovat tyytyväisiä
2. Tietohallinto ja yritysjohto käyvät vuoropuhelua säännöllisesti
3. Tietohallinnon viestintä tukee organisaation IT-strategiaa ja viestintäsuunnitelmaa

Kolme tärkeintä ominaisuutta viestinnästä vastaavalla henkilöllä:

1. Organisaation liiketoiminnan ymmärrys
2. Viestinnän osaaminen ja ammattitaito
3. Suullinen ja kirjallinen viestintätaito

Vain 11,1 prosentilla vastaajaorganisaatioiden tietohallinnoista on käytössään mittareita, joilla viestinnän onnistumista voi mitata.

taulukko 1: "Tietohallinnon viestinnän onnistuminen organisaatiossa vuoden 2003 aikana."

Kiitettävästi	6%
Hyvin	22%
Tyydyttävästi	50%
Heikosti	22%

taulukko 2: "Viestinnän vastuut on mielestäni selkeästi määritelty organisaation ja sen IT-kumppaneiden välillä."

Täysin samaa mieltä	11%
Jokseenkin samaa mieltä	41%
Jokseenkin eri mieltä	37%
Täysin eri mieltä	4%
EOS	7%

Tietohallinnon viestinnän tärkeimmiksi tavoitteiksi vastaajat mainitsivat:

- ▶ Uusien teknologisten hyödyntämismahdollisuuksien kertominen organisaatiolle
- ▶ Organisaation sisäisten asiakkaiden odotusten hallinta
- ▶ Tietohallinto-osaston imagon muuttaminen ATK-osastosta palveluntarjoajaksi
- ▶ Tietohallinnon tuottamasta liiketoiminnallisesta hyödystä viestiminen
- ▶ Organisaation sisäisen palvelukuvan rakentaminen
- ▶ Tietohallinnon menestystarinoiden julkaiseminen

Tutkimuksen toteutus:

AE Thinking Business Group
Huopalahdentie 24
00350 HELSINKI
www.thinking-business.net

Lisätietoa:

Viestintäkonsultti
Meri Martikainen
Puh. 050 341 5997
meri.martikainen@thinking-business.net

Viestintäkonsultti
Marika Turunen
Puh. 050 401 4748
marika.turunen@thinking-business.net