

Tulevaisuuden strategiset IT-mittarit (8/2002)

Tutkimuksen tarve ja tavoite

IT:n strategisen merkityksen kasvaessa tarvitaan välineitä sekä tavoitteiden asettamiseen että tulosten todentamiseen. **Tulevaisuuden strategiset IT-mittarit**-tutkimuksella Thinking Business halusi selvittää suomalaisten organisaatioiden tietohallinnon näkemyksiä IT-mittareista ja niiden liiketoimintalähtöisyydestä nyt ja tulevaisuudessa.

On oletettavaa, että kun tietohallinto ja sen palvelut nähdään menoeränä, mittarit keskittyvät kustannuksiin ja niiden muutoksiin. **IT-budjetti on tällöin keskeinen seurannan ja ohjauksen väline.** Oletuksemme oli edelleen, että organisaatioissa IT:n rooli strategisena resurssina johtaisi myös strategiasta johdettujen mittareiden tarpeeseen ja käyttöön. Lisäksi tietohallinnon roolin asiakaspalveluorganisaationa pitäisi näkyä mittareissa.

Tutkimus kuvastaa 36 merkittävän suomalaisen organisaation tietohallinnon käsityksiä tämän hetken mittareista sekä tulevaisuuden mittareiden kehitystarpeista. Vastaajien yrityksistä 45 % on TOP 100-yrityksiä. Kaikkien vastaajaorganisaatioiden yhteenlaskettu liikevaihto on noin 80 miljardia euroa.

IT-mittarikysely toteutettiin keväällä 2002 ja tulostulokset tehtiin elokuussa 2002.

Vastaajien kommentteja tulevaisuuden mittareista

- ”Tyytyväisyysmittari korostuu (käyttäjät, businessjohto ja oma henkilökunta), muut mittarit toisarvoisia.”
- ” Tarve mitata IT:n omaa tehokkuutta mutta ennen kaikkea lopputulosta business-tasolla. Esim. työaseman kokonaiskustannus. Benchmarking on hyvä mittaustapa mutta frekvenssi liian harva.”
- ”Kustannusseurannan ja budjetoinnin tarkkuutta pyritään parantamaan. Prosessiajattelu hiljalleen heräilee ja mittausta sitäkin kautta kehitetään.”
- ”Mm. sisäinen asiakastytyväisyys, it-palvelutaso, -aste, kommunikointi liiketoimintajohdon ja it:n välillä -mittarit ja kriteeristöt työn alla.”

Tutkimuksen avaintulokset

- **Ainoastaan 6 %** vastaajista ilmoitti, että organisaation nykyiset IT-mittarit olivat kiistattomasti liiketoimintastrategiasta johdettuja.
- IT-toimintojen ohjauksessa **3 tärkeimpänä ohjaussuureena** pidettiin:
 1. Järjestelmien käytettävyyttä;
 2. Asiakastytyväisyyttä ja
 3. Palvelutasoja.
 Seuraavaksi tärkeimmät suureet ovat:
 4. IT-kokonaiskustannukset;
 5. Tietohallinnon työilmapiiri ja
 6. IT-toimintojen kypsyys ja hyöty.
- **61 % vastaajista piti bonusta sanktiota tehokkaampana** IT-toimittajien ohjaustekijänä.
- **IT-strategian näkökulmien tärkeysjärjestykseksi** muodostui seuraava:
 1. Johtaminen;
 2. Prosessit;
 3. Osaaminen;
 4. IT-infrastruktuuri;
 5. Tiedonhallinta ja
 6. IT-sovellukset.
- Tietohallinnon **asiakkaan näkökulmista tärkeimmiksi** nousivat IT-järjestelmien ja liiketoiminnan tavoitteiden yhdistäminen sekä liiketoimintastrategia.
- Tietohallinnon **tärkeimmät IT-strategiset näkökulmat** olivat vastaajien mielestä projektinhallinta / projektsalkku sekä tietojärjestelmien roolit ja prosessien arviointi. Käytetyistä mittareista projektiseurannan mainitsi kuitenkin vain kolme vastaajaa.
- **IT:n hyötytarkasteluissa** vastaajat pitivät tärkeimpinä IT:n laatu- ja asiakkuusvaikutuksia. IT:n vaikutus aikaan oli annetuista vaihtoehdoista vähiten suosittu hyötynäkökulma.
- Mittaamisen **käyttöalueista kolme keskeisintä** olivat:
 1. Tavoitetilan kuvaaminen;
 2. Kommunikaation tehostaminen ja ylläpitäminen ja
 3. Tulosten todentaminen.
- **Nykyisistä IT-mittareista** useimmat liittyivät talouteen ja palvelutasoihin. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat Balanced Score Card-tyyppiset sekä asiakastytyväisyyteen liittyvät mittarit.

- ”Asia kuin asia tuntuu liittyvän IT:hen. Kuitenkin laitteet, ohjelmistot ym. ovat vain välineitä, eivät mitään muuta. Ne vaan ovat erottamaton osa jo aivan kaikkea, vaikka eivät esim. ole mitenkään IT-henkilöstön alueeseen kuuluvia asioita.”
- ”Tähtäimessä parempi linkitys liiketoiminnan ja IT:n välillä sekä IT:n kypsyyden mittaaminen. Tavoitteena johtajiston velvoittaminen ja sitouttaminen yksiköidensä IT-strategian suunnittelun kantavaksi voimaksi.”

Tulosten tulkintaa

IT:n linkki liiketoimintaan tulee korostumaan myös suoritusmittareiden määrittelyssä. Menneisyyttä peilaavien kustannusseurannan tyyppisten mittareiden sijaan tarvitaan tulevaisuuteen tähtääviä, liiketoiminnan strategiasta johdettuja mittareita. Asiakastytyväisyys ja projektimainen toiminta kaipaavat nopeasti reagoivia kontrollivälineitä.

IT:n todellista liiketoimintahyötyä on pystyttävä mittaamaan. Tällöin laatu- ja asiakkuushyödyt ovat kustannus- tai aikasaastotähtiä kriittisempiä tarkastelu-kohteita.

Parhaimmillaan IT-mittarit ovat tavoitetilan kuvaamisen ja viestittämisen välineitä. Yleistyvissä IT-ulkoistuksissa palkitsemisjärjestelmät sidotaan mittareihin yhä enemmän bonusten kuin sanktioiden muodossa.

Lisätietoja tutkimuksesta

Esa Toivonen, Managing Partner
Puh. 040-733 6670
esa.toivonen@thinking-business.net

AE Thinking Business Group
Huopalahdentie 24
00350 Helsinki

www.thinking-business.net