



VALTIOVARAINMINISTERIÖ

TORI-verkkohaastattelu Tiivistelmä tuloksista

14.11.2012

The TORi logo, featuring the word "TORi" in blue capital letters on a white background with a subtle grid pattern.

TORi

TORI-verkkohaastattelu



- Tavoitteena oli selvittää tulevan ICT-palvelukeskuksen palvelujen tuottajien ja niiden käyttäjien näkemyksiä palvelukeskuksen muodostamisesta ja sen tarjoamista tieto- ja viestintäteknisistä palveluista sekä näkemyksiä muodostamiseen liittyvistä riskeistä
- Tavoitteena oli myös antaa tietoa tulevasta TORI-palvelukeskuksesta
- TORI-verkkohaastattelu toteutettiin laajasti koko valtionhallinnon henkilöstölle 8.-23.10.2012
- Yhteensä 841 tietohallinnon henkilöä ja 1 907 ICT-palveluiden käyttäjää valtion eri virastoista tuotti yhteensä 5 551 ideaa TORI-palvelukeskuksen muodostamisesta ja sen palveluista
- Tietohallintohenkilöstölle ja ICT-palveluiden käyttäjille esitettiin eri kysymykset

Tietohallinto henkilöstön näkemys 1/3



Mitä tulee erityisesti ottaa huomioon muodostettaessa uutta ICT-palvelukeskusta?

- ✗ Tuleva ICT-palvelukeskus tulisi valmistella huolella ammattitaitoisen johdon voimin palvelunkäyttäjien tarpeet ja tietoturva huomioiden. Siten, että mahdollisimman moni saa pitää työpaikkansa ja työsuhde-etunsa ennallaan.
- ✗ ICT-palvelukeskuksen muodostamisessa nähdään monenlaisia riskejä — eniten puhutaan palvelutason laskemisesta.
- ✗ Avoimella tiedottamisella, onnistuneilla rekrytoinneilla ja vähittäisellä etenemisellä pystytään hallitsemaan useita mahdollisia riskejä.
- ✗ ICT-palvelukeskuksella arvioidaan olevan hieman enemmän positiivisia kuin negatiivisia vaikutuksia omaan osaamiseen, urakehitykseen ja motivaatioon. Epätietoisuutta tulevasta on paljon.

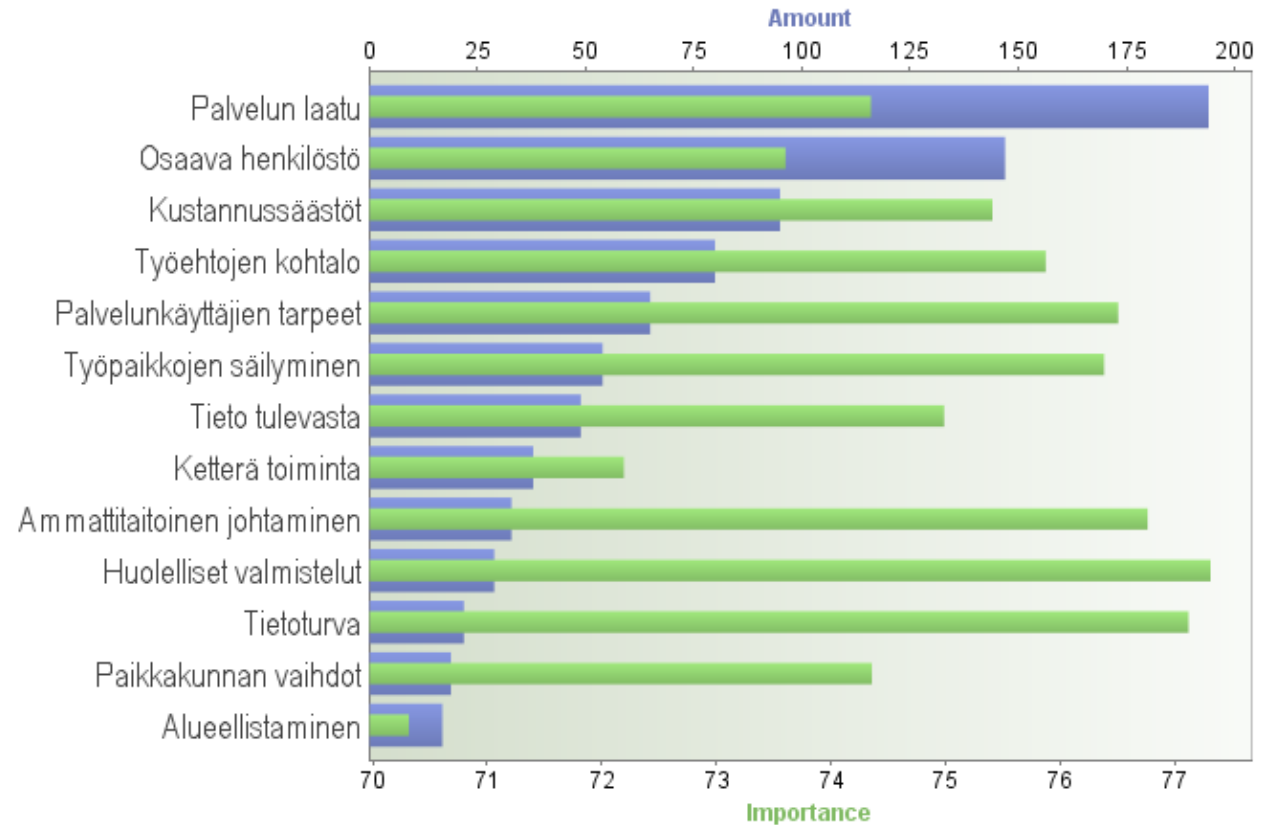
Tietohallintohenkilöstön näkemys 2/3

- Tietohallintohenkilöstön kommenteissa kolme eniten mainittua asiaa ovat
 - Palveluiden laatu
 - Osaava henkilöstö
 - Kustannussäästöt
- Tietohallintohenkilöstö arvioi kolmeksi tärkeimmäksi asiaksi
 - Huolelliset valmistelut
 - Tietoturva
 - Ammattitaitoinen johtaminen

Uusi ICT-palvelukeskus / tietohallintohenkilöstö

*Kuvion sininen
palkki kertoo,
kuinka monta
kerta ko. asia on
mainittu
aineistossa, vihreä
palkki sen
arvioidun
tärkeyden.*

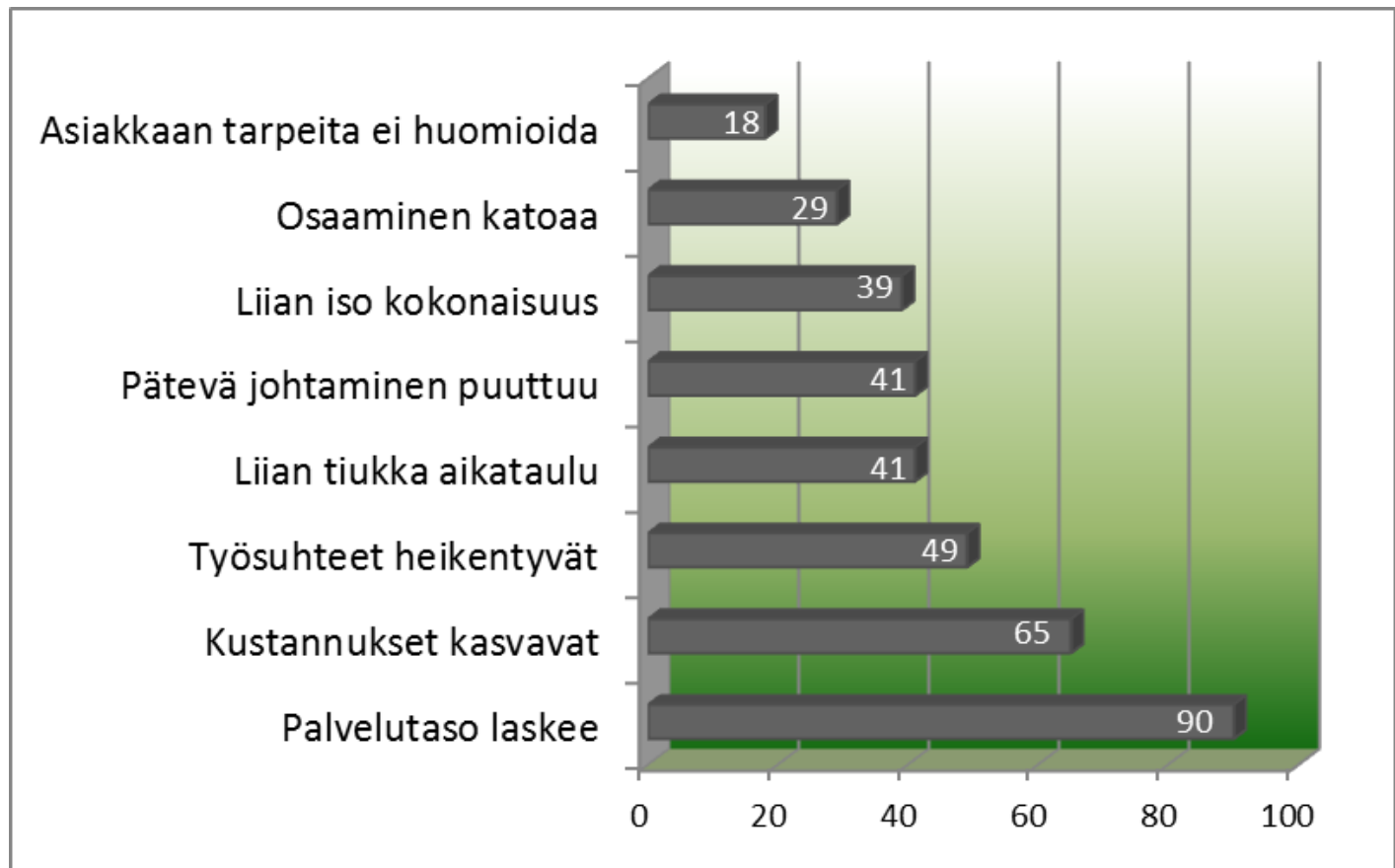
(n=818)



Riskit / tietohallintohenkilöstö

*Kuvion harmaa
palkki kertoo,
kuinka monta
kertaa kukin asia
on mainittu
aineistossa.*

(n=302)



Riskien hallinta / tietohallintohenkilöstö

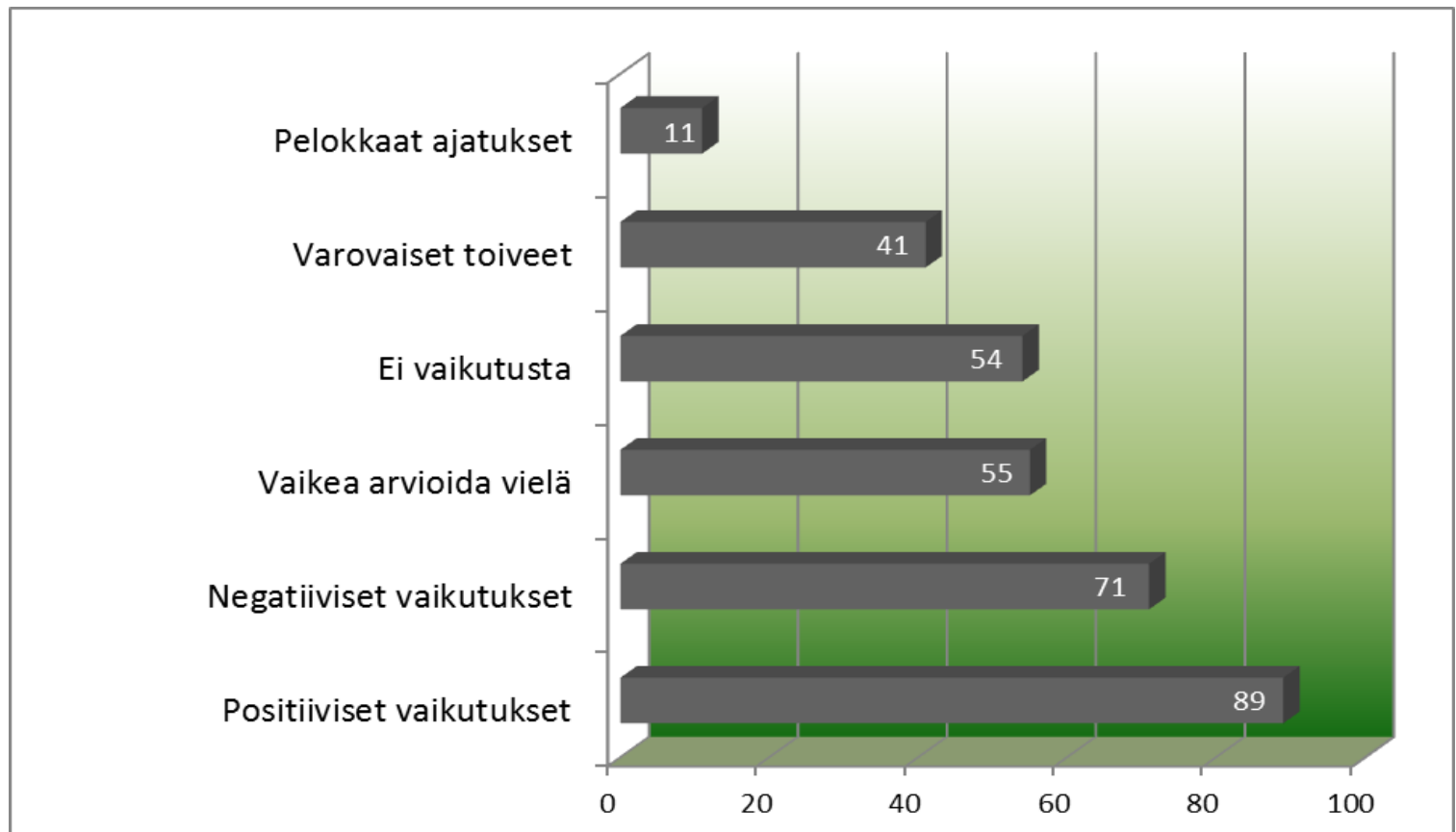
- ✘ Ei pyritä saamaan valmista kerralla vaan siirretään tehtäviä palvelukeskukseen vähitellen ja varmistetaan samalla, ettei päällekkäisiä tehtäviä ole
- ✘ Pilotoidaan palvelut
- ✘ Valitaan oikeat henkilöt oikeille paikoille
- ✘ Määritellään työnkuvat ja vastuutetaan tehtävät selkeästi
- ✘ Lasketaan kustannukset realistisesti
- ✘ Tiedotetaan avoimesti
- ✘ Tehdään yksinkertaisia palveluita, joita yhdistelemällä saadaan uusia palveluita joustavasti eri asiakastarpeisiin

Tietohallintohenkilöstö

Millaisia vaikutuksia arvelet ICT-palvelukeskuksella olevan omaan osaamiseesi, urakehitykseen ja työmotivaatioosi?

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin asia on mainittu aineistossa.

(n=287)





ICT-palveluiden käyttäjien näkemys 1/3

Millaiset tieto- ja viestintätekniset palvelut tukevat sinua työssäsi parhaiten seuraavan kolmen vuoden aikana?

- ✗ Nopeat ja luotettavat tieto- ja viestintätekniset palvelut on osallistujille itsestään selvä asia — tukea toivotaan myös liikkuvaan työntekoon ja järjestelmiin kirjautumiseen
- ✗ TORI-hankkeen puhutuin riski on tuen palvelutason laskeminen: pelätään, ettei apua saa yhtä nopeasti ja asiantuntevasti kuin ennen
- ✗ Riskejä pystytään minimoimaan saamalla oikeat henkilöt oikeille paikoille, pilotoimalla palvelut sekä tiedottamalla hankkeen etenemisestä ja vaikutuksista
- ✗ Onnistuessaan TORI-hanke voisi saada aikaan kustannussäästöjä, toimivan laitteiston työntekijöille sekä yhteensopivat järjestelmät valtionhallinnolle



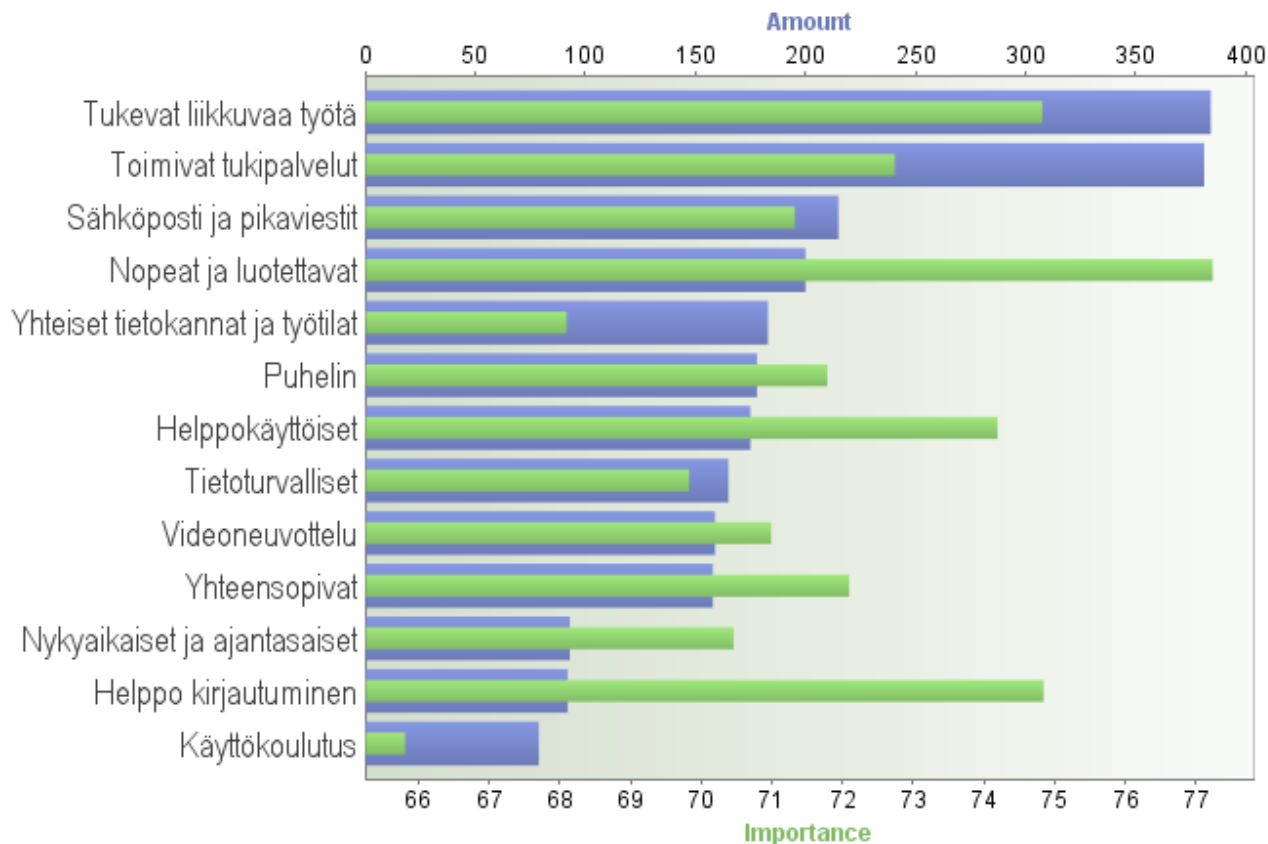
ICT-palveluiden käyttäjien näkemys 2/3

- ICT-palveluiden käyttäjien kommentteissa kolme eniten mainittua asiaa ovat
 - Ajasta ja paikasta riippumaton tieto- ja viestintätekniikka
 - Toimivat tukipalvelut
 - Sähköposti ja pikaviestit
- ICT-palveluiden käyttäjät arvioivat kolmeksi tärkeimmäksi asiaksi
 - Nopeat ja luotettavat yhteydet, laitteet ja ohjelmat
 - Ajasta ja paikasta riippumaton tieto- ja viestintätekniikka
 - Helppo kirjautuminen järjestelmiin

ICT-palveluiden käyttäjien näkemys 3/3

*Kuvion sininen
palkki kertoo,
kuinka monta
kerta ko. asia on
mainittu
aineistossa, vihreä
palkki sen
arvioitun
tärkeyden.*

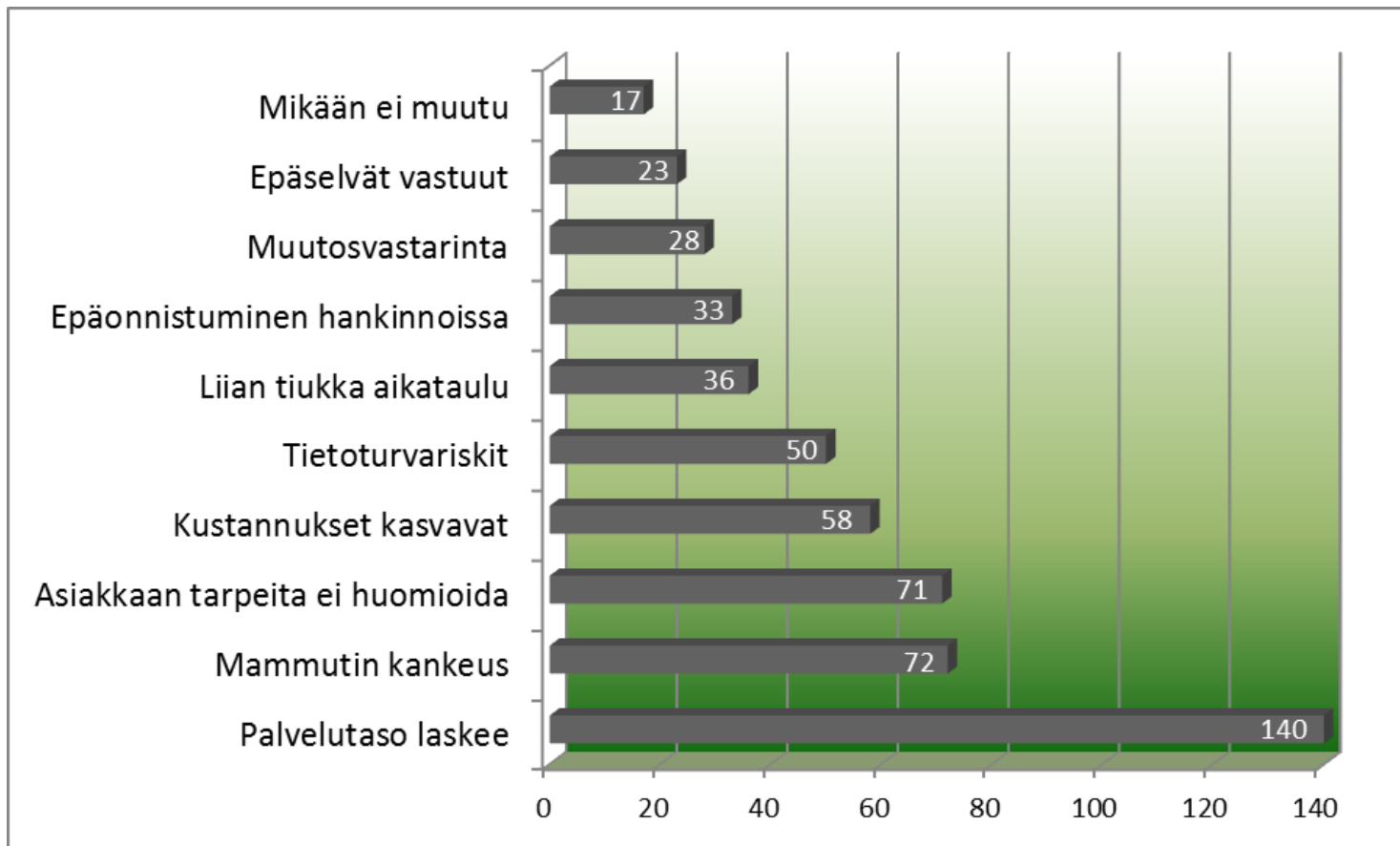
(n=2144)



Riskit / ICT-palveluiden käyttäjät

*Kuvion harmaa
palkki kertoo,
kuinka monta
kertaa kukin asia
on mainittu
aineistossa.*

(n=498)



Riskien hallinta / ICT-palveluiden käyttäjät



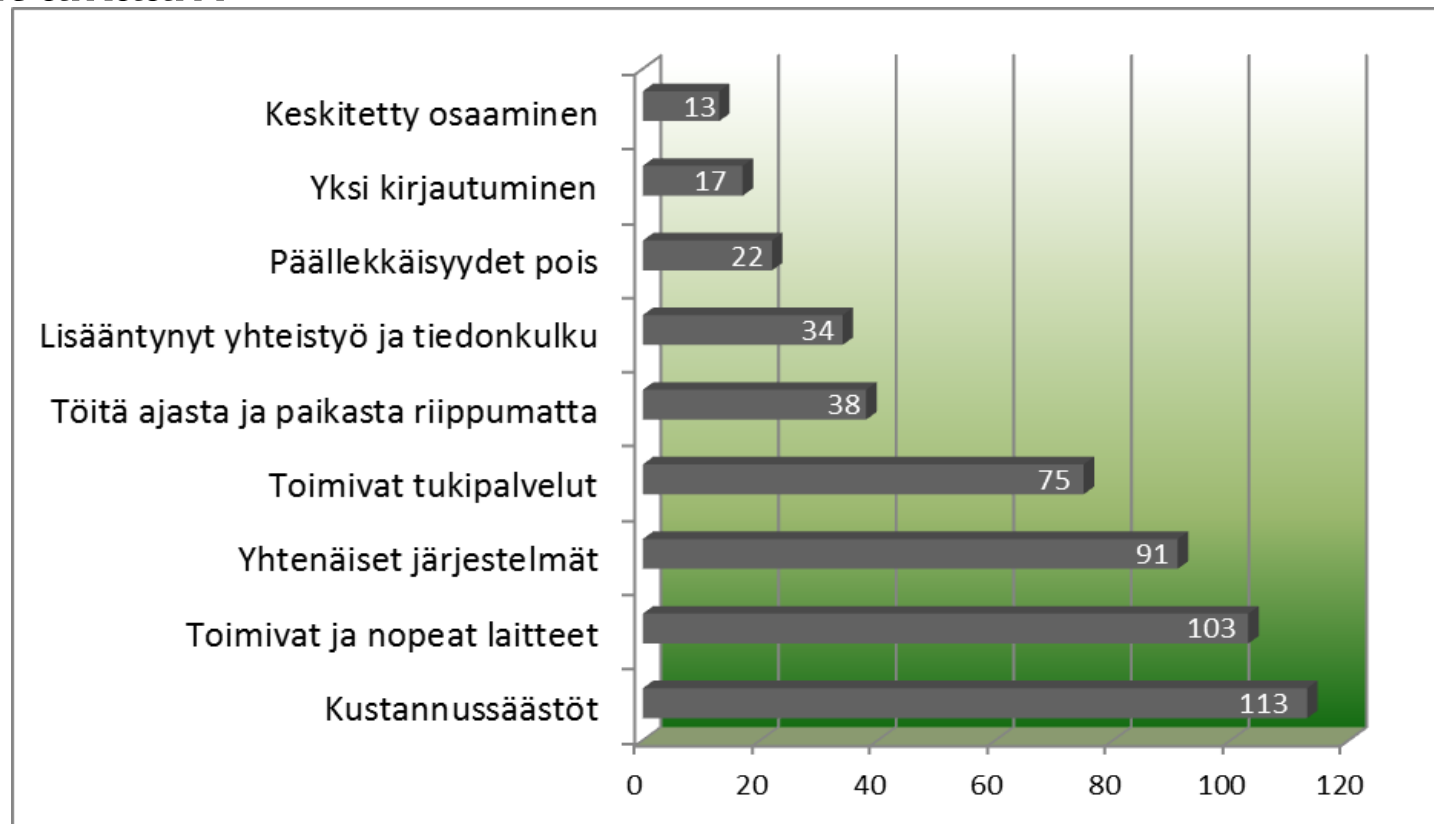
- ✗ Määritellään hankkeen tehtävät tarkkaan ja rajataan ulkopuolelle kaikki epäolennainen
- ✗ Kuvataan mahdollisimman joustavat palveluprosessit tarkasti
- ✗ Hyödynnetään jo käytössä olevia toimivia ratkaisuja
- ✗ Varmistetaan riittävä resurssointi
- ✗ Valitaan oikeat henkilöt oikeille paikoille
- ✗ Pilotoidaan palvelut pienellä käyttäjäryhmällä
- ✗ Minimoidaan tietoturvariskejä erilaisilla käyttöoikeusjärjestelyillä
- ✗ Tiedotetaan hankkeen etenemisestä ja vaikutuksista työntekijöiden arkeen
- ✗ Osallistetaan työntekijät päätöksentekoon

TORI-hankkeen onnistuminen

Mieti tilannetta, jossa toimialariippumattomien ICT-tehtävien kokoamishanke (TORI-hanke) on onnistunut parhaalla mahdollisella tavalla tavoitteissaan. Mitä hyötyjä se on saanut aikaan?

Kuvion harmaa palkki kertoo, kuinka monta kertaa kukin asia on mainittu aineistossa.

(n=474)



Toimenpide-ehdotukset verkkohaastattelun perusteella

- Panostetaan rekrytointiprosesseihin: osaamisen tarve ja asiantuntemus löytämään toisensa.
- Tiedotetaan TORI-hankkeen etenemisestä ja vaikutuksista avoimesti ja säännöllisesti.
- Edetään askel kerrallaan realistisen aikataulun kanssa.
- Pilotoidaan palvelut koekäyttäjillä ja kehitetään niitä edelleen palautteen mukaan.
- Hyödynnetään jo olemassa olevia toimivia ratkaisuja ja käytäntöjä.