

## **IT-tukipalveluiden ulkoistus: CASE Väestörekisterikeskus**

Sakariias Hiltunen

Opinnäytetyö  
Tietotekniikka  
2012



Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

<p><b>Tekijä tai tekijät</b> Sakarias Hiltunen</p>	<p><b>Ryhmä tai aloitusvuosi</b> 2009</p>
<p><b>Opinnäytetyön nimi</b> IT-tukipalveluiden ulkoistus: CASE Väestörekisterikeskus</p>	<p><b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 31 + 5</p>
<p><b>Ohjaaja tai ohjaajat</b> Anne-Maritta Talaslahti</p>	
<p>Tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus kartoittaa niitä muutoksia, mitä Väestörekisterikeskuksen IT-tukipalveluiden ulkoistaminen toi mukanaan. Väestörekisterikeskuksella oli ennen tukipalveluiden ulkoistamista oma Helsingin toimipisteen IT-tukihenkilöstö, joka antoi lähitukea Helsingin toimipisteen henkilökunnalle. Uudessa mallissa käyttäjät ottavat yhteyttä keskitetysti AHTi Palvelupisteeseen, jossa IT-asiakaspalveluhenkilöstö ratkaisee ja priorisoi tukipyynnöitä. Aluehallinnon tietohallintopalvelukeskus AHTi on valtakunnallisesti tieto- ja viestintätekniikan palveluita tuottava yksikkö, jonka omistaja-ohjaus tulee Valtiovarainministeriöstä ja Työ- ja elinkeinoministeriöstä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin Väestörekisterikeskukselle. Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin projektina, jossa selvitettiin AHTi palvelupisteen uutta IT-toimintaa Väestörekisterikeskukselle. Tutkimuksen viitekehystenä oli ITIL. Tutkimuksen pääongelmana oli selvittää Väestörekisterikeskuksen henkilöstön tyytyväisyyttä uuteen toimintamalliin. Opinnäytetyö ei sisällä IT-palveluiden taloudellista näkökulmaa. Tutkimus tehtiin silloin, kun ulkoisen toimijan IT-tukipalvelut integroitiin osaksi Väestörekisterikeskusta.</p> <p>Tutkimuksessa toteutettiin kyselytutkimus, jossa Väestörekisterikeskuksen henkilöstölle jaettiin sähköpostitse linkki Webropol- alustaa käyttävään tyytyväisyyskyselyyn. Kyselytutkimuksella mitattiin palveluiden saatavuutta ja laatua ennen muutosta sekä muutoksen jälkeen. Saatuja tuloksia verrattiin aiempaan tilanteeseen, missä IT-tukipalveluhenkilöstö oli paikallisesti Väestörekisterikeskuksen toimipisteen tiloissa.</p> <p>Tutkimustuloksien perusteella voidaan todeta, että murrosvaihe on yhä käynnissä. Aineiston perusteella voidaan tulla siihen johtopäätökseen, että Väestörekisterikeskuksella kokonaistyytyväisyys väheni IT-tukipalveluita kohtaan. Tyytyväisyyskyselyn vapaissa sanallisissa vastauksissa koettiin Väestörekisterikeskuksen sisäisen IT:n tukipalveluhenkilöstön olevan toiminnassaan nopeampi ja tehokkaampi, kun taas nykyisen ulkoisen toimijan IT-tukipalvelu koetaan hitaaksi ja etäiseksi.</p>	
<p><b>Asiasanat</b> atk-tuki, ulkoistaminen, valtion laitokset</p>	

Degree Programme in Business Information Technology

<p><b>Author or authors</b> Sakarias Hiltunen</p>	<p><b>Group or year of entry</b> 2009</p>
<p><b>The title of thesis</b> Outsourcing the IT support services: CASE Population Register Centre</p>	<p><b>Number of pages and appendices</b> 31 + 5</p>
<p><b>Supervisor or supervisors</b> Anne-Maritta Talaslahti</p>	
<p>The aim of this thesis was to explore the changes that came along when outsourcing the IT support services in the Population Register Centre. Before outsourcing, the Population Register Centre had its own IT support services at the Helsinki office which could provide IT support locally. In the new model, users contact the centralized AHTi IT service desk with customer service staff prioritizing and solving the support requests. The regional administration information management service unit AHTi produces information and communication services nationally, and its corporate governance comes from the Ministry of Employment and the Ministry of Finance.</p> <p>This thesis was assigned by the Population Register Centre. The thesis was carried out in a project which examined the AHTi service desk's IT operations for the Population Register Centre. The main frame of reference was ITIL. The main focus of the study was to investigate the satisfaction of the Population Register Centre's staff with the new operating model. The research was carried out when the external operator's IT support services were integrated into the Population Register Centre.</p> <p>The study included a survey where a link to a questionnaire based on the Webropol-platform was e-mailed to the staff of the Population Register Centre. The survey questionnaire measured the availability and quality of services before the change and after the change. The results obtained were compared to the previous situation, where the IT support staff operated locally at the Population Register Centre office's premises.</p> <p>The study indicated that the overall satisfaction with the IT support services declined. In the free verbal responses part of the satisfaction survey, the Population Register Centre's internal IT support staff was considered faster and more efficient, while the current operator's external IT support service was perceived as too slow and distant.</p>	
<p><b>Key words</b> IT support services, outsourcing, state institutions</p>	

# Sisällys

1 Johdanto .....	1
1.1 Opinnäytetyön tausta ja rajaukset .....	1
1.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tavoitteet .....	2
1.3 Käytetyt tutkimusmenetelmät.....	3
2 Väestörekisterikeskus.....	5
2.1 Sisäisen IT:n tukipalvelut ennen ulkoista toimijaa .....	6
3 Päätös siirtyä ostopalvelutoimintaan.....	7
3.1 Miksi siirrytään.....	7
3.2 ITIL-viitekehys IT-tukipalvelutoimintojen taustalla.....	8
3.3 Ostopalvelun valintakriteerit ja kilpailutus.....	11
4 Ostopalvelukoneiden käyttöönotto .....	12
4.1 Uudet konetyypit.....	12
4.2 Töiden jatkuminen uusilla ostopalvelukoneilla .....	13
4.3 Muutokset työtavoissa .....	13
4.4 Muutokset sisäisen IT:n toiminnassa käyttöönottovaiheessa .....	14
4.5 Vanhojen tiedostojen siirto uusille työasemille .....	14
4.6 Ongelmatilanteet ja niiden ratkonta.....	15
5 Ostopalvelun toiminta nykyisin.....	16
5.1 Ulkoistetun tukipalvelun perustoiminta .....	16
5.2 Ongelmatilanteiden ratkonta käytännössä .....	18
5.2.1 Käyttäjän vastuu .....	18
6 Tulevaisuusnäkymiä .....	19
7 Tyytyväisyyskyselyn vastausten analysointi.....	19
8 Yhteenvedo .....	27
Liitteet.....	32
Liite 1: Tyytyväisyyskysely.....	32
Liite 2: Työasemaselvityslomake .....	35

# 1 Johdanto

Tässä ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvassa opinnäytetyössä on tarkoitus tarkastella ja tutkia Väestörekisterikeskuksen IT-tukipalveluiden muutoksia sen siirtyessä sisällä tapahtuvasta toiminnasta ulkoisen toimittajan suorittamaksi. Ennen IT-tukipalvelutoimintojen ulkoistamista Väestörekisterikeskuksen oma Helsingin toimipisteen IT-tukipalveluhenkilöstö pystyi antamaan IT-tukea henkilökohtaisesti paikan päällä, nyt ulkoinen toimittaja toteuttaa palvelun etätukena. Väestörekisterikeskus on Suomen valtion virasto ja väestörekisteritoimintojen ylläpitäjä.

Ulkoistaminen tarkoittaa jonkin toiminnon, esimerkiksi työvaiheen tai palvelun, siirtämistä palveluntarjoajan vastuulle. Palveluntarjoajaa kutsutaan silloin joko toimittajaksi tai alihankkijaksi. (Kettunen & Reiman 2004, 15.) Tässä opinnäytetyössä tarkasteltava palveluntarjoaja on aluehallinnon tietohallintapalveluyksikkö AHTi, joka on valtakunnallinen aluehallinnon tieto- ja viestintätekniikan palveluja tuottava yksikkö. Sillä on henkilöstöä noin 170 henkeä 60 toimipaikassa yhteensä 20 paikkakunnalla. (Koski 2011, 2.) Se toimittaa ja kehittää IT-palveluita, joista tässä opinnäytetyössä tarkastellaan AHTi Palvelupisteen käyttöönottoprosessia ja sen integrointia osaksi Väestörekisterikeskusta.

Opinnäytetyössä on tarkasteltavana erityisesti Väestörekisterikeskuksen työntekijöiden tyytyväisyysnäkökulma ulkoistamisen myötä tuleviin uusiin kannettaviin tietokoneisiin sekä itse palvelupisteeseen ja sen toimintaan. Tutkimusmenetelminä opinnäytetyössä olivat vertailevan aineiston lisäksi haastattelut Väestörekisterikeskuksella sekä tyytyväisyyskysely IT-työntekijöille.

## 1.1 Opinnäytetyön tausta ja rajaukset

Tämä opinnäytetyö on osa ammattikorkeakoulututkintoa. Siihen kuuluva työharjoittelu suoritettiin Väestörekisterikeskuksella tammi- toukokuun välisenä aikana 2012, ja lisäksi

tämän jälkeen harjoittelu jatkui kesäkuussa 2012. Opinnäytetyön ja sen tutkimuskoh-  
teen kannalta tämä harjoittelujakso Väestörekisterikeskuksella oli merkityksellinen, kos-  
ka sisäisen IT:n tukipalveluiden ulkoistamiseen oltiin tällä ajanjaksolla juuri ryhtymässä  
ja haluttiin tietää tarkemmin mitä tämä ulkoistamismuutos tarkoittaa IT-henkilöstön ja  
IT-palveluiden osalta. IT-tukipalveluyksikkö sisältyi Helsingin toimipisteen Järjestelmät  
ja tuotanto- yksikön Tuotanto ja integrointi- vastuualueeseen. Muutoksen jälkeen eril-  
listä sisäisen IT:n toimissa työskentelevää henkilöstöä ei ole, vaan kaikki palvelupyyn-  
nöt ohjataan AHTi keskitetysti palvelupisteeseen.

Opinnäytetyö tarkastelee IT-palvelujen ja sopimustoimittajan käyttöönoton mukanaan  
tuomia mahdollisia muutoksia ennen kaikkea työntekijöiden tyytyväisyysnäkökulmasta.  
Opinnäytetyö ei käsittele kannattavuutta rahallisessa mielessä. Opinnäytetyön tutki-  
muksen sisältö ja sen kysymykset selvitetään tarkemmin kappaleessa 1.3.

## **1.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ja tavoitteet**

Tavoitteena on kartoittaa henkilöstön tyytyväisyyttä IT-tukeen kun tukitoiminnot on  
siirretty kokonaan ostopalveluiksi. Esitettävät kysymykset liittyvät palvelutoimintoihin:

- Onko tukipalveluiden siirtymisellä ulkoisen toimittajan suorittamaksi vaikutusta  
IT-tukipyynnöiden ratkeamiseen?
- Mikä on työntekijöiden kokonaistyytyväisyys Väestörekisterikeskuksella?
- Kuinka tehokasta IT-tuen toiminta on nykyhetkellä?
- Onko tuki tavoitettavissa?
- Kaipaavatko työntekijät henkilökohtaista tukea?
- Onko tukipalveluissa tapahtunut laadullisia muutoksia?

Nämä kysymykset ovat relevantteja ja ajankohtaisia, koska Väestörekisterikeskus on  
julkishallinnon toimija, ja siten palveluiden rakenteeseen vaikuttaminen ei ole täysin  
organisaation omissa käsissä.

### 1.3 Käytetyt tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä käytetään kvantitatiivista, eli määrällistä tutkimusta. Tutkimuskysymykset on laadittu siten, että ne sisältävät tutkimusongelman laadullisista palveluista ja niiden toteuttamisesta. Tutkimuskysely toteutettiin siten, että Väestörekisterikeskuksen koko henkilöstölle lähetettiin linkki tyytyväisyyskyselyyn (Liite 1.), johon voitiin olettaa vastaavan koko henkilöstö eli noin sata henkilöä. Kysely itsessään sisältää tiiviitä ja teknisesti nopeasti vastattavia kysymyksiä ja vain tärkeimmät IT-tukea koskevat kysymykset sisältävä SSH-salattu web-sivusto. Linkki sivustolle oli avoin. Kokonaisuudessaan kysymyksiä on kaksitoista, joita arvioidaan asteikolla erittäin hyvä - erittäin huono. Lisäksi mukana oli yksi avoin vastauskohta. Kysely toteutettiin Webropol-sovellusta käyttäen sen helppouden ja tulosten havainnollisuuden vuoksi. Vastausaikaa oli neljä täyttä työpäivää, sillä kyseessä oli pikakysely. Päivää ennen kyselyn sulkemista lähetettiin muistutus kyselystä ja ilmoitus kyselyn sulkeutumisesta vastausmäärien maksimimäärän saamiseksi.

Lisäksi opinnäytetyöhön liittyvä tunnin mittainen haastattelu käytiin Väestörekisterikeskuksella, johon kuuluivat aiemmin sisäisen IT:n tukipalveluissa työskennellyt henkilö, muutosvaiheen yli auttamassa oleva ostopalveluna hankittu IT-tukihenkilö sekä opinnäytetyön yhteyshenkilö Väestörekisterikeskukselta. Haastattelun lisäksi tarkentavia kysymyksiä on toimitettu Väestörekisterikeskuksen yhteyshenkilölle ja keskustelua on käyty hänen kanssaan tukipalvelun tämänhetkisestä tilasta.

Koska Väestörekisterikeskus toimii Valtiovarainministeriön hallinnonalalla, olivat tiedot Valtiovarainministeriöstä ja sen ohjaamista organisaatioista, kuten elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksesta, valtion yhteishankintayksikkö Hansel Oy:stä sekä valtiokonttorista merkittäviä opinnäytetyön kannalta. Myös IT-tukipalveluiden toimittaja aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö AHTi on elinkeino- liikenne- ja ympäristökeskuksen alainen, joka noudattaa ITIL-viitekehystä toiminnassaan. (Blomster 2010 ks.

Huuhtanen 2011, 12.) ITIL-viitekehyksen perustiedot ovat julkisia, joten perustiedot ITIL:istä löytyivät käyttäjähdistyksen itSMF:n julkaisemista esitteistä ja tiedonannoista.

Lähteinä käytettiin lisäksi kahta korkeakoulututkintoon kuuluvaa tutkielmaa, Mikkelin ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelman ”Asiakaspalvelujen tuottaminen: maantieteellisesti hajautettu toimintamalli”-opinnäytetyötä (Huuhtanen 2010.) sekä Espoon teknillisen korkeakoulun diplomityötä ”Muutoshallinnan kehitys IT-palveluyrityksessä”(Palmila 2008.)



## 2 Väestörekisterikeskus

Vuonna 1969 perustettu valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimiva Väestörekisterikeskus (myöh. VRK) on Suomen valtion virasto, joka ylläpitää ja kehittää väestötietojärjestelmää sekä rakennustietopalveluita. Yhdessä maistraattien kanssa se on väestötietojärjestelmien rekisterinpitäjä. Sen lisäksi Väestörekisterikeskus tarjoaa väestötietojärjestelmän tieto- ja varmennepalveluja. Viranomaisten yhteystietorekisteri Julha kuuluu myös VRK:n hallinnon piiriin. (Väestörekisterikeskus.)

Väestörekisterikeskuksen internetsivuilla on palveluita sekä yksityisille että yrityksille. Yksityishenkilöt voivat tehdä muuttoilmoituksen, suorittaa hakuja etu- ja sukunimien määristä Suomessa sekä tarkastaa tietonsa VRK:n väestötietojärjestelmästä. VRK:lla on seuraavat yksiköt: Ylin johto, Hallinto ja johdon tuki, Tietosisältö, Järjestelmät ja tuotanto, Tietopalvelut sekä Varmennepalvelut. VRK:lla on kaksi toimipistettä, Helsingissä ja Kokkolassa. VRK:n arvot ovat asiakaslähtöisesti kehityksen kärjessä, eettinen toimintatapa ja johtaminen sekä yhdessä yksilöä arvostaen. (Väestörekisterikeskuksen yleisesite, 2-3.)

Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen ICT eli JulkICT on kokonaisuus, joka vastaa julkisen hallinnon tietohallinnon, sähköisen asioinnin ja tietovarantojen käytön yhteisestä kehittämisestä. Lisäksi JulkICT vastaa tietohallinnon ohjauksesta ja yhteisten kehittämishankkeiden yhteensovittamisesta. (Valtiovarainministeriö 2011a.) Yhteiseen arkkitehtuuriin tukeutumalla pyritään saavuttamaan sekä säästöjä että tehostamaan ydintehtävien toteutusta. VRK noudattaa yhtenä valtionhallinnon yksikkönä JulkICT:n antamaa ohjeistusta.

Tietohallintolaki astui voimaan syyskuun ensimmäinen päivä 2011 ja sen tarkoituksena on lain 1§:n mukaan ”tehostaa julkisen hallinnon toimintaa sekä parantaa julkisia palveluja ja niiden saatavuutta säätämällä julkisen tietohallinnon ohjauksesta ja tietojärjestelmien yhteentoimivuuden edistämisestä ja varmistamisesta.” (Laki julkisen hallinnon

tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634.) Lakia sovelletaan muun muassa valtion vi-rastoihin ja laitoksiin. Julkishallinnon laitoksena VRK kuuluu olennaisesti sekä JulkICT:n että tietohallintolain piiriin. Muun muassa maistraatteja ja VRK:ta palveleva aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö AHTi tarjoaa tietohallintopalveluita aluehal-linnon yhteisen IT-hallinnointimallin mukaisesti (Hedman & Blomster 2010).

## **2.1 Sisäisen IT:n tukipalvelut ennen ulkoista toimijaa**

Ammattikorkeakouluopintoihin liittyvä työharjoittelu-aika Väestörekisterikeskuksella alkoi vuoden 2012 alussa sisäisen IT:n tukihenkilönä. Tukihenkilön toimenkuvaan kuu-lui käyttäjätuki, työasemien ja ohjelmien asentaminen sekä avustaminen videoneuvotte-luyhteyksien hoidossa. Kallandin mukaan palvelu on sitä, että tehdään asiakkaan puo-lesta jotain, mitä hän ei itse halua tai osaa tehdä. (Ben Kalland, 2009.) Väestörekisteri-keskuksen IT-palvelut toimivat yhteydenotto tukihenkilöön -tukihenkilö antaa apua etänä tai saapuu paikan päälle -periaatteella. IT-palveluita hoiti kokonaisuudessaan kolme tukihenkilöä, tarpeen vaatiessa vielä yksi henkilö pystyttiin hälyttämään apuun. Pääasiallisesti tukea antoivat siis kolme henkilöä, joista ensisijaisena juoksevien tuki-pyyntöjen hoitajana oli ammattikorkeakouluharjoittelija.

Ongelmanratkaisukaava meni useimmiten siten, että joko yksilöiden tai kollektiivisesti kaikille kolmelle tukihenkilölle lähetettiin sähköpostitse tukipyyntö, johon pyrittiin vas-taamaan mahdollisimman nopeasti. Vaihtoehtoisesti nopeaa apua vaativissa tilanteissa työntekijä saapui paikan päälle hakemaan tai kysymään apua. Myös puhelimitse tuli pal-jon kyselyjä, ja usein tuki saapui asiakkaan luokse ratkomaan ongelmaa. Usein IT-ongelmat koskivat Wordia, Exceliä tai Outlook-sähköpostiohjelmistoa. Myös tulostimi-en ja videoneuvottelulaitteistoa koskevia tukipyyntöjä tuli aika ajoin, joten tukipalvelut eivät olleet pelkkää ohjelmisto-ongelmien ratkontaa.

IT-palvelut kattavat joukon prosesseja, joiden mukaan tapahtumia ja palvelupyyntöjä pyritään ratkaisemaan. IT-palveluiden ollessa osa Väestörekisterikeskusta ei palvelupro-

sesseihin tukeutuminen ollut niin keskeisessä osassa kuin nykyhetkellä. Palveluprosessit liittyen tukipalveluihin kuvataan tarkemmin ITIL:iä koskevassa luvussa 3.2.

### **3 Päätös siirtyä ostopalvelutoimintaan**

#### **3.1 Miksi siirrytään**

Väestörekisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2015-asiakirjan mukaan virasto tulee noudattamaan valtion tuottavuusohjelmaa. Tuottavuustoimenpiteinä mainitaan sisäisten tukipalveluiden keskittäminen, ostopalvelun lisääminen sekä itsepalvelun käytön lisääminen. Nämä tuottavuustoimenpiteet pohjautuvat ministeriön ja viraston välisiin tulosneuvotteluihin ja valtiontalouden kehyspäätöksiin. Tavoite on supistaa henkilötyövuosia niin, että toteutuma vuonna 2015 on 95 henkilötyövuotta, kun vuonna 2012 luku oli 212,2 htv. (Väestörekisterikeskus 2010, 1 ja 18.) Väestörekisterikeskuksella oli jo aiemmin luovutettu sähköpostipalveluiden hoitaminen ulkoisen toimittajan suorittamaksi (Haltik eli aluehallinnon puhelinvaihte).

AHTi-kokonaisuuteen siirryttäessä Väestörekisterikeskuksen oma tietoliikenneverkko vaihdetaan valtion yhteiseen VY-verkkoon. VY-verkko tarjoaa valtionhallinnon organisaatioille nopean, luotettavan ja turvallisen tavan kytkeytyä valtion yhteiskäyttöisiin palveluihin, toisiinsa sekä internetiin. VY-verkko muodostaa siihen liittyneiden virastojen välisen valtion sisäisen intranetin. VY-verkossa valtion organisaatiot ja niiden toimipisteet kytketään toisiinsa varmennetun kytkintäytimen avulla, joka toimii liikenteen solmukohtana. Keskitetty tietoturva tarjoaa organisaatioille palomuuripalvelun, tunkeutumisestojärjestelmän, haittaohjelmien ja roskapostin suodatuksen sekä palvelunestohyökkäysten torjunnan. Ongelmanselvitys kootaan VY-verkossa keskitettyihin palvelupisteisiin. VY-verkon yhteydet on maantieteellisesti hajautettu, jonka vuoksi verkko on käytettävissä aina ilman katkoja. Tietoliikenteen kokonaiskustannukset alenevat, kun päällekkäisyyksistä luovutaan. (Valtiokonttori 2009.)

### 3.2 ITIL-viitekehys IT-tukipalvelutoimintojen taustalla

ITIL-viitekehysten mukaisesti muutoshallinta on prosessi, jonka avulla standardisoituja menetelmiä käyttäen pyritään muutoksien tehokkaaseen hallintaan samalla minimoiden yritykselle koituvia riskejä. (Cartlidge ym. 2007, 25.) Kaikki yritykset, jotka käyttävät IT:tä, ovat riippuvaisia sen onnistumisesta. Mikäli IT-prosessit ja IT-palvelut on toteutettu, johdettu ja tuettu asianmukaisesti, yritys on tuottavampi, kärsii vähemmän häiriötekijöistä ja tuottavuuden laskusta. (Cartlidge ym. 2007, 5.) Siksi ITIL tarjoaa hyvän lähtökohdan IT-palveluiden hallintaan. ITIL:in tehokas prosessirakenne mahdollistaa IT-palvelujen eri osien ulkoistamisen (Palmila 2008, 17.), jolloin vain yksi osa tai sen osaprosessi voidaan siirtää organisaation ulkopuoliselle toimittajalle.

AHTi toimii ITIL-viitekehysten puitteissa. Lähtötaso prosessinkehitykselle on ollut matala, ja aivan aluksi otettiin käyttöön vain palvelupiste ja tapahtumanhallinta. Palvelupiste toimii keskitettynä yhteydenottopisteenä ja ottaa vastaan tukipyynnöjä eli insidentejä ja palvelupyynnöjä. (Blomster 2010, ks. HUUHTANEN 2011, 12.)

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) on laajimmalle levinnyt parhaiden IT-käytäntöjen kokoelma. ITIL keskittyy erityisesti IT-palveluiden hallintaan ja palveluihin. Jatkuvat, toistettavissa olevat prosessit ovat avain tehokkuuteen ja mahdollistavat palveluiden parantamisen. Juuri näitä jatkuvia prosesseja tarkastellaan ITIL-prosessikehityksessä.

ITIL rakentuu palvelun elinkaaren (Service Lifecycle) mukaan, mikä pitää sisällään palvelustrategian (Service Strategy), palvelusuunnittelun (Service Design), palvelutransition (Service Transition), palveluoperaation (Service Operation) ja jatkuvan palvelun parantamisen (Continual Service Improvement.) Elinkaari alkaa palvelustrategian määrittämisellä: mitä IT-asiakkaat ovat ja mitkä heidän tarpeensa ovat? Palvelusuunnitelman avulla kehitetään IT-palveluita, palvelumuutos tähtää tehokkaaseen muutoshallintaan, ja kun muutos on viety läpi, palveluoperaatio toimittaa lopullisen palvelun asiakkaalle ja

tarkkailee palvelua kokonaisuutena. Lopuksi jatkuva palvelukehitys tarjoaa työkaluja palvelun yleishallinnan kehittämiseen (Arraj 2010, 3-4).

The UK Chapter of the itSMF:n julkaisemassa An Introductory Overview of ITIL® V3-julkaisussa kerrotaan ITIL:in olennaisimmat ydinprosessit. Jokainen elinkaaren osa pitää sisällään joukon prosesseja, joiden mukaan palvelua kehitetään. Itse strategian suunnittelun lisäksi palvelustrategia sisältää prosessit taloushallinnon hallinta (Financial Management), palveluvalikoiman hallinta (Service Portfolio Management) sekä kysynnän hallinta (Demand Management). Palvelusuunnitelma pitää sisällään palveluluettelon hallinnan (Service Catalogue Management), palvelutason hallinnan (Service Level Management), kapasiteetin hallinnan (Capacity Management), saatavuuden hallinnan (Availability Management), jatkuvuuden hallinnan (IT Service Continuity Management), tietoturvallisuuden hallinnan (Information Security Management) ja toimittajan hallinnan (Supplier Management). Ydinprosessit palvelumuutoksessa ovat muutosjohtaminen (Change Management), palvelun voimavarojen ja konfiguraation hallinta (Service Asset and Configuration Management) sekä tietämyksen hallinta (Knowledge Management). Jatkuva palvelunkehitys ei sisällä itsessään prosesseja, vaan joukon mittareita, joilla palvelunhallintaa voi edelleen kehittää.

Palveluoperaatio on prosessiketju, jossa itse tuote tai toiminto on konkreettisesti yhteydessä asiakkaaseen. Tapahtumanhallintaprosessi käsittelee tapahtumien (Event Management), insidenttien (Incident Management), palvelupyyntöjen (Request Fulfillment) ja ongelmanhallinnan (Problem Management) prosesseja. Tapahtuma (Event) kuvataan tilanteenmuutokseksi, jolla on vaikutusta IT-palveluille. Tapahtuma voi ilmaista, että jokin ei toimi oikein, mikä taas johtaa insidentin (Incident) kirjaamiseen. Toiminto tapahtumalle voi olla automatisoitua tai se voi tarvita manuaalista väliintuloa. Itse insidentti on suunnittelematon IT-palveluiden keskeytys tai palvelutason lasku, ja insidenttien hallinta pyrkii palauttamaan toiminnan normaalitasolle niin pian kuin mahdollista ja minimoimaan haitalliset vaikutukset toimintaan. Insidentit havaitaan useimmiten yh-

teydenotosta palvelupisteeseen, jonka jälkeen alkaa oma osaprosessinsa palvelupyynnön priorisoinnista. (Kts. luku 5.1.)

Palvelupyynnön tarkoitus on toimittaa käyttäjälle tietoa tai pääsyä IT-palveluihin. Näitä voivat olla esimerkiksi käyttäjältä tuleva pyyntö saada oikeus salattuun verkkolevyyn tai sen alikansioon. Mikäli insidenttejä on useampia, voivat ne kasvaa ongelmaksi (Problem). Ongelmanhallinta (Problem Management) pyrkii ongelmien ja ongelmaan johtaneiden insidenttien ennaltaehkäisyyn. Ongelmanhallinta pitää sisällään insidenttien syiden diagnosoinnin, ratkaisun niihin ja varmistuksen ratkaisun toimeenpanosta. Olenaisiin ja näkyviin ongelmanhallinnan muoto on Service Desk, eli palvelupiste. (Cartlidge ym. 2007, 12-35.) Ongelmanhallintaan pätevät samat osaprosessit kuin insidenttien hallintaan, mutta ongelmassa syy pyritään aina selvittämään. Palvelupiste itsessään ei ole prosessi, vaan osa Palveluoperaatio- kokonaisuutta.

ITIL-mallin mukaisen palvelupisteen vastuualueisiin kuuluvat:

- kaikkien insidenttien ja pyyntöjen ylöskirjaaminen, niiden kategorisointi ja priorisointi
- ensikäden tutkimus ja diagnosointi
- insidenttien ja palvelupyyntöjen elinkaarien hallinta, niiden nopeuttaminen tarvittaessa ja sulkeminen kun asiakas on tyytyväinen
- käyttäjien informointi palvelujen tilasta, insidenteistä ja pyynnöistä

Palvelupisteen organisoimiseksi annetaan ohjeiksi muun muassa seuraavia vaihtoehtoja:

- paikallinen palvelupiste: fyysisesti lähellä käyttäjiä
- keskitetty palvelupiste: mahdollistaa vähemmän henkilöstöä käsittelemään suuria määriä pyyntöjä
- virtuaalinen palvelupiste: henkilöstöä on useissa eri paikoissa, mutta näyttäytyvät käyttäjille yhtenä ryhmänä
- seuraa aurinkoa: palvelupisteet eri aikavyöhykkeillä mahdollistavat 24tuntia vuorokaudessa toimivan palvelupisteen

AHTi toimii näiden kuvausten perusteella keskitettynä palvelupisteenä, kun taas Väestörekisterikeskuksen sisäisen IT:n tuki toimi kuin paikallinen palvelupiste.

### **3.3 Ostopalvelun valintakriteerit ja kilpailutus**

Väestörekisterikeskus on valtionhallinnon yksikkö, jonka tekemät hankinnat ja palvelut tulee pääsääntöisesti kilpailuttaa. Lain julkisista hankinnoista 30.3.2007/348 1§:n mukaan lain tavoitteena on tehostaa julkisten varojen käyttöä ja edistää laadukkaiden hankintojen tekemistä. Kilpailutuslainsäädäntö perustuu Euroopan yhteisöjen hankintadirektiivien (2004/18/EY ja 2004/17/EY) ja maailmankauppajärjestön (WTO) julkisten hankintojen sopimukseen. (Valtiovarainministeriö.)

Väestörekisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2015-raportissa on ydinjärjestelmien hallintaan asetettu tavoite hyödyntää ostopalveluja ja palvelukeskusten palveluja tehokkaasti ja laadukkaasti. Tähän sisältyy olennaisena osana hankintastrategian ja VRK:n tuottavuusohjelman mukaisesti työasemiin liittyvän IT-tuen hankkiminen ostopalveluna. Laadullisina mittareina mainitaan palvelukyky ja laatu sekä tuottavuus.

Ostopalveluiden hankinnassa käytetään entistä enemmän Hanselin tarjoamia palveluja, ja hankintakokonaisuudet suunnitellaan viraston hankintasuunnitelmassa siten, että Hanselin palveluita on mahdollista käyttää. (Väestörekisterikeskus 2010, 17-18.)

Hansel Oy on voittoa tavoittelematon valtion yhteishankintayksikkö, joka ”kilpailuttaa ja ylläpitää palveluita ja tuotteita koskevia puitejärjestelyjä valtion hankintayksiköille.” (Hansel Oy.) Hansel toimii valtionvarainministeriön ohjauksen alaisena.

## 4 Ostopalvelukoneiden käyttöönotto

Aluehallinnon tietohallintapalveluyksikkö AHTi on valtakunnallisesti aluehallinnolle tieto- ja viestintätekniiikan tuotteistettuja palvelukokonaisuuksia kustannustehokkaasti ja turvallisesti toimittava yksikkö. Sen omistajaohjaus on Tieto- ja elinkeinoministeriöstä sekä Valtiovarainministeriöstä. (Hedman & Blomster 2010.) Aluehallinnon käyttäjänä Väestörekisterikeskus on AHTi:n asiakas. AHTi toimitti Väestörekisterikeskukselle uudet kannettavat työasemat esiasennettuina, ja sisäisen IT:n tuen tehtäväksi jäi koneiden asennus ja käyttöönotto. Vanhoja työasemia, näyttöjä ja näppäimistöjä jäi uusien koneiden tieltä yli sadalta hengeltä. Henkilöstölle on annettu mahdollisuus ostaa kyseisiä keskusyksikkö- ja näyttö-paketteja itselleen. Osa henkilökunnasta on halunnut ostaa itselleen myös pelkän irtonäytön. Arvio on, että muutama irrallinen näyttö jäänee yli. Kaikkein vanhimmat työasemat kierrätetään.

AHTi:n henkilöstö asensi käyttöönoton alussa AHTi:n VY-verkossa toimivan palvelimen, jonka kautta kaikkien uusien kannettavien verkkoliikenne tulisi kulkemaan. Sisäisen IT:n tuen tehtäväksi jäi jokaisen uuden kannettavan liittäminen uuteen verkkoon. Käyttöönottoaiheessa vanha VRK:n oma verkko ja AHTi:n VY-verkko toimivat siis rinnakkain, kunnes kaikki työasemat on liitetty AHTi-verkkoon. Koneiden käyttöönotto aloitettiin kesäkuun alussa, ja vuoden 2012 loppuun mennessä on tarkoitus saada kaikille VRK:n työntekijöille uudessa verkossa toimivat kannettavat käyttöön. Aikataulu käyttöönotolle on siis noin puoli vuotta, minkä lisäksi ostopalveluna hankittu määräaikainen VRK:n sisäisen IT:n tukihenkilö on suorittamassa käyttöönottoa ja neuvontaa helmikuun puoleenväliin asti.

### 4.1 Uudet konetyypit

Uusia työasemia VRK:n ei itse tarvinnut kilpailuttaa liittyessään AHTi-työsemaakonseptiin, vaan AHTi:lla oli listat työasemista, joista VRK sai valita mieleisensä. Virastossa päädyttiin lopulta HP:n kannettaviin, sillä vanhamallisia kiinteitä työ-



asemia ei tahdottu enää uusia. Päätökseen valita kannettavat tietokoneet keskusyksiköllisen kiinteän työaseman sijaan vaikuttivat muun muassa halu lisätä mahdollisuuksia tehdä etätöitä niin työntekijän halutessaan. Tietokoneiden kokoonpanoihin tehtiin prosessorimuutos VRK:n pyynnöstä: oletuksena ollut i5-prosessori korvattiin tehokkaammalla i7-prosessorilla. Tilattavia kannettavia oli kolme eri kokoa: kaksitoista-, neljätoista-, ja viisitoistatuumainen. Laitteisto kaikissa oli samanlainen, eli ainoa ero koneiden välillä oli tuumakoko. Jokainen työntekijä sai ennen tilausta käydä tutustumassa koneisiin toimittajan ja IT-tuen avustuksella ja tehdä päätöksen haluamastaan mallista. Valtaosa päättyi neljätoistatuumaiseen malliin, ja vain paljon töiden vuoksi matkustavat hankivat pienimmän mallin. Isointa mallia tilattiin alle viisi kappaletta.

## **4.2 Töiden jatkuminen uusilla ostopalvelukoneilla**

Töiden sujuvan jatkumisen kannalta uudet koneet asennettiin käyttäjille niin, että käyttäjä itse oli joko lomalla tai sitten jo poistunut työpaikalta. Asennus kesti kahdelta hengeltä noin puolitoista tuntia, jonka jälkeen käyttäjän olisi pitänyt pystyä teoriassa jatkamaan töitä saman tien. Ongelmatilanteissa sisäinen IT opetti uuden koneen käytössä ja ohjelmien löytämisessä, sillä joillekin koneiden mukana toimitettava Windows 7-käyttöjärjestelmä oli uusi. Valtaosa kykeni jatkamaan töitä lyhyen perehdyttämisen jälkeen.

## **4.3 Muutokset työtavoissa**

Selkein muutos entiseen on uusitut tietokoneet. Aiemmin valtaosalla oli perinteinen pöytäkone joko Windows XP- tai Windows 7-käyttöjärjestelmällä, ja vain muutamalla liikkuvaa työtä tekevällä oli kannettava tietokone telakalla ja ulkoisella näytöllä. Nyt jokaiselle laitetaan valinnan mukainen kannettava tietokone esiasennettuna Windows 7-käyttöjärjestelmällä ja tärkeimmillä ohjelmilla. Lisäksi pakettiin kuului telakka, hiiri, näppäimistö sekä yksi ulkoinen näyttö; mahdollista oli hankkia myös toinen, jos sitä koki tarvitsevansa. Jokaisen on siis mahdollista ottaa kokoukseen kone mukaan, mah-

dollisuus, jota aiemmin ei ollut. Uuden opettelua on ollut monella uuden käyttöjärjestelmän myötä sekä kannettavan tietokoneen telakan käytössä.

#### **4.4 Muutokset sisäisen IT:n toiminnassa käyttöönottoaiheessa**

Sisäisen IT:n tukipalveluihin hankittiin käyttöönoton ajaksi yksi henkilö lisää tasaamaan työtaakkaa. Käytännössä kahden henkilön voimin asennettiin yhden viikon aikana koneita niin paljon kuin oli mahdollista. Asennus aloitettiin IT-tuen Järjestelmät ja tuotanto-yksiköstä, jolloin mahdollisiin ongelmiin pystyttiin puuttumaan nopeasti. Tukipalveluihin vastattiin ajan puitteissa, kuitenkin samalla yrittäen edetä käyttöönotossa mahdollisimman nopeasti. Ammattikorkeakoulun harjoittelu-aika päättyi kun käyttöönottoa oli kestänyt noin viikon, jolloin taloon jäi jatkamaan uusien AHTi-työasemakonseptin mukaisien koneiden asennusta yksi VRK:n ulkopuolinen henkilö.

Aiemmin IT-tuessa toiminut VRK:n henkilöstöön kuuluva työntekijä on astunut syrjään käyttöönottoaiheessa ja ohjannut työntekijöitä ottamaan yhteyttä AHTi:in ongelmatilanteissa. Käyttöönottoaihe on antanut kyseiselle henkilölle mahdollisuuden suunnitella yhdessä AHTi:n kanssa työntekijöille jaettavia ohjelmistopäivityksiä ja sopia niiden toteutuksesta ja ajankohdasta. Hänen tehtävänsä onkin siirtymävaiheessa lähinnä palvelunhallinta, ohjeistuksien teko ja oman tiedon siirto AHTi:in päin, jotta AHTi osaisi palvella työntekijöitä paremmin jatkossa. (Lindroos, T. 14.11.2012.)

Koska muutosvaihe on kuitenkin pitkäaikainen prosessi, ja vuodenvaihteessa VRK siirtyy uusiin työtiloihin, on ostopalveluna hankitun sisäisen IT:n tukihenkilön tarkoitus olla VRK:lla muutosvaiheen yli aina helmikuun puoliväliin asti, jotta uusiin työtiloihin siirtymiseen saadaan valmisteltua pehmeä lasku.

#### **4.5 Vanhojen tiedostojen siirto uusille työasemille**

Osalla käyttäjistä oli vanhalla pöytäkoneellaan tiedostoja, jotka haluttiin siirtää uudelle kannettavalle. Tätä varten työntekijöille jaettiin Vanhoilla koneilla tehdyt valmistelut-

lomake. (Liite 2.) Lomakkeessa pyydettiin tallentamaan tarpeelliset tiedostot tietokoneelta, ottamaan talteen internet-selaimen suosikit ja merkitsemään käytettävissä olevia ohjelmia uusien kannettavien asentamista varten.

Lomake pyydettiin palauttamaan sisäisen IT:n tuelle, ja täytetyt lomakkeet olivat yksi valintaperuste uusien kannettavien asentamiselle. Ne työntekijät, joilla oli runsaasti sellaisia ohjelmia käytössä, joita ei tullut valmiina esiasennettuna AHTi-työasemakonseptin mukaisissa koneissa, saivat kannettavat hieman myöhemmin.

Osa henkilöstöstä jätti palauttamatta esivalmistelulomakkeen, jolloin IT-tuki priorisoi kannettavien asennuksen heille, jotka olivat palauttaneet lomakkeen.

#### **4.6 Ongelmatilanteet ja niiden ratkonta**

Käyttöönottovaiheessa on ollut muutamia ongelmia. Aivan aluksi tulostimia oli vaikea saada toimimaan uuteen verkkoon liittymisen vuoksi; ensimmäisen uudessa AHTi:n verkossa toimivan tulostimen toimintakuntoon saattamiseen meni noin viikko yhteydenpito-ongelmien vuoksi. Koska assistenteilla ja johdon tuella tuli olla tulostimet välittömästi toimintakunnossa, rajoitettiin alkuvaiheessa uusien koneiden jakelu vain niille, jotka eivät välittömästi tarvitse tulostinta. Verkkolevyjä jouduttiin mappamaan käsin. Selaimen poikkeukset olivat aluksi puutteellisia, mutta tämä on korjattu nyttemmin AHTi:n toimesta.

Väestörekisterikeskuksella oli käytössä muutamia sellaisia ohjelmia, joita AHTi ei kyennyt toimittamaan esiasennettujen koneiden mukana, sillä heillä ei ollut asennusmediaa heti käytettävissä. Aluksi VRK:n tukihenkilöstö asensi uusille koneille itse puuttuvat ohjelmat, mutta myöhemmin tämä päätettiin hoitaa AHTi:n toimesta keskitetyllä jake-  
lulla.

## 5 Ostopalvelun toiminta nykyisin

### 5.1 Ulkoistetun tukipalvelun perustoiminta

Vuonna 2010 toimeenpannun aluehallintouudistuksen yhteydessä tietohallinnot jakaantuivat toiminnallisesti kahteen osaan, jossa ELY- ja AVI-virastokokonaisuuksilla on omat tietohallintoyksiköt ja aluehallinnon tietohallintopalveluyksikkö AHTi tuottaa ne palvelut, joita nämä tilaajayksiköt tarvitsevat. (Hedman & Blomster 2010.)

Hajautetulla toimintamallilla toimiva AHTi koostuu vuonna 2009 toimintansa lopettaneiden entisten aluehallinnon virastojen tietohallintohenkilöstöstä. Tulos- ja palvelusopimuksiin perustuen AHTi tuottaa kaikki käyttäjäpalvelut AHTi palvelupisteen kautta, mm. tuki- ja palvelupyynnöt, aluepalvelu eli lähituki, tilaus-, asennus- ja käyttöönottopalvelut. (Koski 2011b, 2.) AHTi:n vastuulle kuuluvat kaikkien elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskusten ja aluehallintovirastojen sekä työ- ja elinkeinotoimistojen ja maistraattien tietohallintopalvelut. (Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2011.)

IT-palvelut-toimintayksikön asiakaspalveluryhmä on jaettu viiteen asiakaspalvelutiimiin. Valtakunnallisesti AHTi palvelupisteen tehtäviin kuuluu käyttäjien puhelinneuvonta, etäauttaminen ynnä muut sähköisten palvelupyyntöjen hoitaminen. Lisäksi AHTi:n paikallisosastot hoitavat paikallisia aluepalvelutehtäviä ja toimeksiantoja. (Hedman & Blomster 2010.)

Yksikössä työskentelee noin 165 henkilöä hajautetusti 60 toimipaikassa 22 paikkakunnalla. Hallinnollisesti AHTi-yksikkö on Etelä-Savon elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukseen sijoittuva erillinen yksikkö. AHTi Palveluyksiköllä on henkilöstöä 165, joiden vastuulla on 12 000 työasemaa ja henkilöstöä 10 500. Esimerkiksi Hallinnon tietotekniikkakeskuksen HALTIK:in Palveluyksikön vastuulla on 15 000 henkeä ja 15 000 työasemaa 400 hengen Palvelutiimille. (Blomster & Hedman 2011, ks. HUUHTANEN 2011, 10.)

AHTi ryhmittelee saapuvat tukipyynnöt kolmeen eri palvelutasoon. Ensimmäisen tason tärkeimmät tehtävät ovat yksinkertaisten ja vähän aikaa vievien tukipyyntöjen vastaanottaminen, tukipyyntöjen priorisointi ja vaativampien tukipyyntöjen kohdistaminen oikeisiin työjonoihin. Ensimmäinen taso pyrkii ratkaisemaan kaikista joko sähköpostitse tai puhelimitse saapuvista tukipyynnöistä 80 %. Tasolla kaksi hoidetaan vähemmän kiireisiä tehtäviä. Nämä tehtävät on ryhmitelty työjonoihin ja niitä suorittamaan riittävä määrä henkilöstöä. Yksi henkilö vastaa useamman työjonon edistymisestä. Kuka tahansa kyseisen työjonon vastuuhenkilöistä voi ottaa työjonosta tehtävän käsittelyyn ja ratkaista sen. Tämän jälkeen hän kirjaa ratkaisun järjestelmään, jonka jälkeen tehtävän suorittamisesta lähtee käyttäjälle sähköposti. Myös lisätiedon kysyminen käyttäjältä on mahdollista.

Alueittain jaettu lähitukea tarjoava aluepalvelu on yksi AHTi:n työjono, joka on jaettu ryhmiin Etelä, Itä, Keski-Suomi, Länsi ja Pohjoinen. Lähitukea vaativat tehtävät kohdistetaan ensimmäisrlyä tasolta alueelliseen työjonoon, jonka voi kuka tahansa alueen asiantuntijoista ottaa hoitaakseen. Asiakaspalveluryhmien tiiminvetäjät vastaavat aluepalveluryhmien työjonoista ja oman alueensa tukipyyntöjen jakamisen vapaana oleville asiantuntijoille. Kriittisimpiä aluepalvelutehtäviä voi suorittaa kuka tahansa AHTi:n henkilöstöön kuuluva jäsen.

Tasolla kolme suoritetaan palvelutuotantoon kuuluvia tehtäviä, joita ei voida ensimmäisellä tai toisella tasolla ratkaista. Palvelutuotannon tehtäviä ratkaisee mahdollisuuksien mukaan kunkin ryhmän nimeämä päivystäjä. Mikäli päivystäjä ei itse pysty ratkaisemaan tukipyyntöä, hän siirtää sen vapaalle asiantuntijalle. (AHTi-yksikön Intranet 2010, ks. Huuhtanen 2011. 16-19.)

## **5.2 Ongelmatilanteiden ratkonta käytännössä**

Työntekijöitä on ohjeistettu tekemään itse tikettejä, eli tukipyynnöjä, itse AHTi:iin. Työntekijöillä on AHTi-palvelupisteen puhelinnumero sekä sähköpostiosoite tietokoneensa työpöydällä widget-tyyppisenä sovelluksena. Näiden lisäksi yhteydenottomahdollisuutena on AHTi:n oma internetissä toimiva Pati-portaali, joka antaa työntekijälle myös mahdollisuuden seurata tukipyynnön tilannetta. Työntekijän tukipyynnöt priorisoituvat kohdassa 4.1 mainittuihin kolmeen tasoon.

### **5.2.1 Käyttäjän vastuu**

Väestörekisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelmassa 2012-2015 mainittiin tuottavuustoimenpiteenä ostopalvelun käytön lisäksi itsepalvelun lisäämistä. Tämä näkyy VRK:n entisen IT-tukihenkilöstön kanssa käytyjen haastattelujen perusteella muun muassa siinä, että tukipyynnöjä tehdessään työntekijällä on jo oltava käsitys mahdollisesta ongelman syystä, kun aiemmin pystyttiin helposti yhdellä puhelinsoitolla pyytämään apua paikalle. AHTi saattaa myös kehottaa apupyynnön tehnyttä työntekijää lukemaan ohjeistusta aiheesta, jolloin työntekijää osallistutetaan ongelman ratkaisemiseen. Tämän voi myös nähdä positiivisena seikkana IT-taitojen karttumisen myötä, mutta ainakin alkuvaiheessa ohjeistukseen tutustuminen vie aikaa ja on täten pois tuottavasta työntöstä.

## 6 Tulevaisuusnäkymiä

VRK siirtyy vuodenvaihteessa 2012 uusiin työtiloihin, joissa ei ole enää lainkaan kiinteitä työasemia, vaan kaikilla on AHTi-työasemakonseptiin liitetyt kannettavat tietokoneet. Tämä tuo mukanaan vapauden tehdä myös enemmän etätöitä. Etätö on ollut aiemminkin mahdollista, mutta uusilla kannettavilla tekniset valmiudet ovat paremmat: kun kannettava saa yhteyden verkkoon, muodostaa se automaattisesti taustalla yhteyden VPN:ään etätöskentelyä varten. (Lindroos, T. 14.11.2012.)

Helmikuun puolivälin 2012 jälkeen VRK:lla ei ole enää lainkaan sisäisen IT:n tukea, vaan kaikki tukipyynnöt kulkevat AHTi:n kautta. Muutoshallinnan onnistunut läpivienti edellyttää, että AHTi on toimintakunnossa helmikuun jälkeen ja pystyy vastaamaan asiakkaiden tukipyyntöihin tehokkaasti ja nopeasti.

## 7 Tyytyväisyyskyselyn vastausten analysointi

VRK:lla työskentelee opinnäytetyön tekohetkellä noin 115 henkeä. Koko henkilöstölle lähetettyyn tyytyväisyyskyselyyn tuli kaikkiaan 63 kappaletta, joista osa on jättänyt yhteen tai useampaan kohtaan vastaamatta. Kaikkiin kohtiin vastanneita henkilöitä on kaikkiaan 58 kappaletta, jos viimeistä kommenttiosiota ei oteta lukuun.

### 1. Yksikköni Väestörekisterikeskuksella:

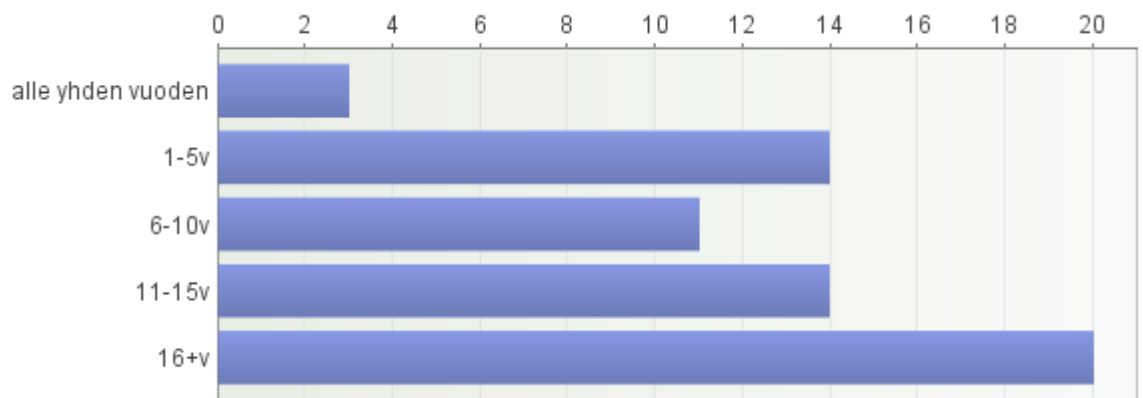
Vastaajien määrä: 62

	<b>Yksikköni Väestörekisterikeskuksella:</b>
Hallinto ja johdon tuki	13
Järjestelmät ja tuotanto	17
Tietopalvelut	13
Varmennepalvelut	9
Tietosisältö	8
Johtaja tai vastuualueen vetäjä	2

Kaksikymmentä vastaajaa VRK:n henkilöstöstä on ollut organisaatiossa töissä yli 16 vuotta. Kolme henkeä on ollut töissä alle yhden vuoden, mikä selittyy ammattikorkeakoulu- ja muiden väliaikaisten työntekijöiden työsuhteella. Neljätoista henkeä on ollut joko 1-5 vuotta tai 11-15 vuotta. Vähintään 11 vuotta VRK:lla työskennelleitä vastaajia oli siis 34 henkeä, joten työsuhteiden voidaan päätellä olevan pitkäaikaisia.

## 2. Olen ollut töissä VRK:lla:

Vastaajien määrä: 62



Kyselytutkimuksen vastaukset koottiin yhteen ja sen avulla saatiin selville, että VRK:n oman IT-tuen tukipalvelut koettiin pääosin asiantuntevaksi: vastaajista 85 % koki IT-palveluiden olleen joko asiantuntevaa tai erittäin asiantuntevaa. Yksikään vastaaja ei arvioinut IT-palvelun olleen asiantuntematonta tai erittäin asiantuntematonta.

## 3. Kuinka asiantunteva IT-tuki oli mielestäsi?

*Nämä kysymykset tarkastelevat IT-tukea, kun se vielä oli talon sisällä:*

Vastaajien määrä: 63



	<b>Kuinka asiantunteva IT-tuki oli mielestäsi?</b>
Erittäin asiantunteva	30,16%
Asiantunteva	55,56%
Sopivasti siltä väliltä	14,29%
Asiantuntematon	0%
Erittäin asiantuntematon	0%

Analysoimalla kyselytutkimuksen vastauksia voidaan todeta, että ongelmanratkonnassa sisäisen IT:n tuki koettiin vaihtelevammin. Vastajista 82 % totesi tehokkuuden ongelmanratkonnassa sijoittuvan asteikolle sopiva – erittäin tehokas. Yksikään henkilö ei arvioinut tehokkuutta sanalla erittäin tehoton.

#### 4. Kuinka tehokas IT-tuki oli mielestäsi ongelmanratkonnassa?

Vastajien määrä: 63

	<b>Kuinka tehokas IT-tuki oli mielestäsi ongelmanratkonnassa?</b>
Erittäin tehokas	22,22%
Tehokas	39,68%
Sopiva	30,16%
Tehoton	7,94%
Erittäin tehoton	0%

Lisäksi saavutettavuus oli pääsääntöisesti hyvää. Valtaosa arvioi saavutettavuuden hyväksi, ja vain 19 % koki saavutettavuudessa olevan parannettavaa.

#### 5. Kuinka hyvin IT-tuki oli saavutettavissa?

Vastajien määrä: 63

	<b>Kuinka hyvin IT-tuki oli saavutettavissa?</b>
Erittäin hyvin	15,87%
Hyvin	44,44%
Sopivasti	20,63%
Huonosti	17,46%
Erittäin huonosti	1,59%

Asiakasta, eli palvelupyynnön tekijää kuunneltiin hyvin. Peräti 77 % vastaajista totesi, että heitä on kuunneltu hyvin tai erittäin hyvin.

## 6. Kuinka asiantuntevasti IT-tuki kuunteli asiakasta (eli apupyynnön tekijää)?

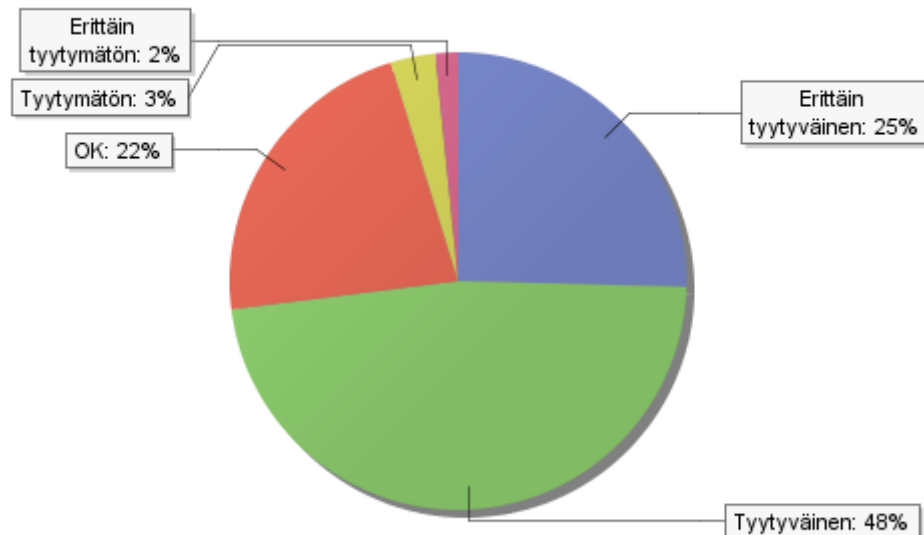
Vastaajien määrä: 60

	Kuinka asiantuntevasti IT-tuki kuunteli asiakasta (eli apupyynnön tekijää)?
Erittäin hyvin	28,33%
Hyvin	48,33%
Sopivasti	20%
Huonosti	1,67%
Erittäin huonosti	1,67%

IT:n ammatillinen osaaminen on siis ollut henkilöstöllä hyvää. Myös kokonaistyytyväisyys Väestörekisterikeskuksen IT-tukeen oli peräti 95 %, mikäli asteikko OK otetaan mukaan. Erittäin tyytyväisiä ja tyytyväisiä tukeen oli 73 % vastaajista.

## 7. Kuinka tyytyväinen olit IT-tukipalveluun kokonaisuudessaan ennen ulkoistamista?

Vastaajien määrä: 63



Nykyinen, eli AHTi-toiminnan mukainen malli antaa hieman erilaisia tuloksia. IT-tuki kuitenkin koetaan vastausten perusteella pääsääntöisesti asiantuntevaksi. Vastaajista 37,93 % kokee AHTi-tuen olevan asiantuntevaa tai erittäin asiantuntevaa, lisäksi 43 % arvioi tuen asiantuntevuuden olevan siltä väliltä. Uusi tukipalvelu koetaan siis keskivahvaksi, mitä asiantuntevuuteen tulee.

## 8. Kuinka asiantunteva IT-tuki on mielestäsi?

*Nämä kysymykset koskevat ulkoisen toimijan IT-tukea (eli nykyhetkeä):*

Vastaajien määrä: 58

	Kuinka asiantunteva IT-tuki on mielestäsi?
Erittäin asiantunteva	3,45%
Asiantunteva	34,48%
Sopivasti siltä väliltä	43,1%
Asiantuntematon	18,97%
Erittäin asiantuntematon	0%

Tehokkuuteen ei olla pääsääntöisesti tyytyväisiä. Vastaajista 67 % arvioi ongelmanratkonnin tehokkuuden olevan joko tehotonta tai erittäin tehotonta. Tähän voi vaikuttaa lähituen siirtyminen fyysisesti kauemmaksi, jolloin lähipalveluita ei kyetä suorittamaan yhtä nopeasti. HUUHTANEN mainitsee kuitenkin, että kaikista puhelimitse tai sähköpostitse tulevista tukipyynnöistä ratkaistaan 80 % tasolla yksi. (AHTi-yksikön Intranet 2010, ks. HUUHTANEN 2011. 17.) Syitä huonolle tehokkuudelle on varmasti monia, mutta priorisointi on voinut olla ajoittain ontuvaa. Henkilöstömitoitus saattaa olla toinen tekijä, joka vaikuttaa palvelupyyntöjen kasautumiseen.

## 9. Kuinka tehokas IT-tuki on mielestäsi ongelmanratkonnassa?

Vastaajien määrä: 58

	<b>Kuinka tehokas IT-tuki on mielestäsi ongelmanratkonnassa?</b>
Erittäin tehokas	0%
Tehokas	1,72%
Sopiva	29,31%
Tehoton	55,17%
Erittäin tehoton	13,79%

Samankaltaisia tuloksia annettiin IT-tuen saavutettavuudesta. Yksikään ei arvioinut tuen olevan erittäin hyvin saavutettavissa, ja vastaajista vain 39 % sanoi tuen olevan hyvin tai sopivasti saavutettavissa. Suurin osa koki, että tukea saa huonosti tai erittäin huonosti.

## 10. Kuinka hyvin IT-tuki on saavutettavissa?

Vastaajien määrä: 57

	<b>Kuinka hyvin IT-tuki on saavutettavissa?</b>
Erittäin hyvin	0%
Hyvin	10,53%
Sopivasti	28,07%
Huonosti	45,61%
Erittäin huonosti	15,79%

Nykyinen IT-tuki koetaan kuitenkin hyvin kuuntelevaksi. Suurin osa, eli 62 % vastaajista koki AHTi:n tukipalveluhenkilöstön kuuntelevan palvelupyynnön tekijää sopivasti, hyvin tai erittäin hyvin. Vastaajista kuitenkin 37,93 % koki, että heitä kuunnellaan huonosti tai erittäin huonosti. Tähän voinee vaikuttaa vaihtuva asiakaspalveluhenkilöstö, verrattuna aiempaan tilanteeseen, jossa tukipalveluhenkilöstö pysyi pitkiä aikoja samanaikaisena.

## 11. Kuinka hyvin IT-tuki kuuntelee asiakasta (eli apupyynnön tekijää)?

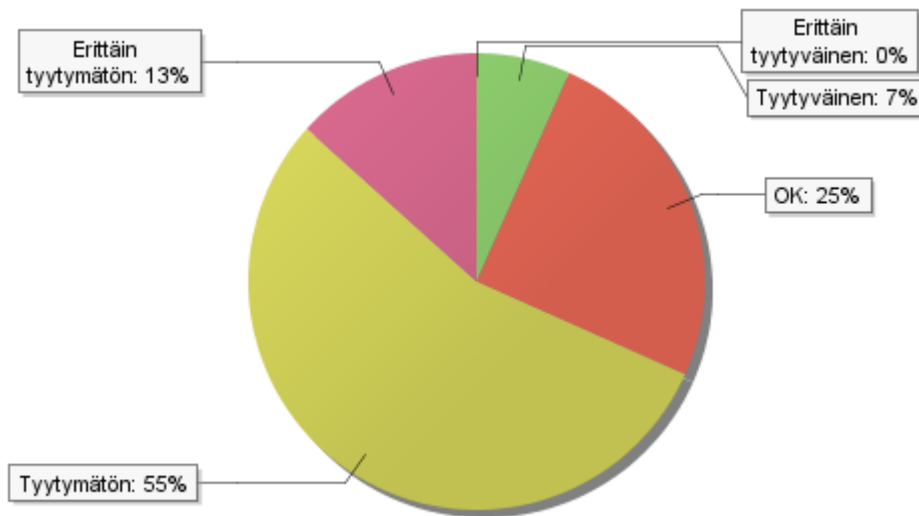
Vastaajien määrä: 58

	Kuinka hyvin IT-tuki kuuntelee asiakasta (eli apupyynnön tekijää)?
Erittäin hyvin	1,72%
Hyvin	15,52%
Sopivasti	44,83%
Huonosti	29,31%
Erittäin huonosti	8,62%

Kokonaistyytyväisyys noudattelee aiempien vastausten tasoa. Vastaajista 68 % sanoi olevansa tyytymätön tai erittäin tyytymätön nykytilanteeseen, ja vain 7 % koki olevansa tyytyväisiä tuen nykytilaan; 32 % mikäli OK-vastaus otetaan mukaan. Tiputus aiemmas- ta peräti 95 %:n kokonaistyytyväisyydestä (OK- vastaus mukaanlukien) on melkoinen. Tämä kertoo varmasti osallaan muutosvaiheesta, mutta myös siitä, että VRK:n oma sisäisen IT:n tukihenkilöstö on palvellut erinomaisesti asiakkaitaan ja kollegoitaan.

## 12. Kuinka tyytyväinen olet IT-tukipalveluun kokonaisuudessaan nykyisellään?

Vastaajien määrä: 60



AHTi-yksikön visioksi Hanna Huuhtanen mainitsee opinnäytetyössään, että yksikkö pyrkii takaamaan kustannustehokkaat, turvalliset ja kehittyvät tietohallintopalvelut ja

tyytyväiset asiakkaat. (AHTi-yksikön Intranet 2010, ks. HUUHTANEN 2011, 9.) Tyytyväisyyskyselyssä annettujen vastausten perusteella asiakastyytyväisyydessä on vielä parannettavaa.

Tyytyväisyyskyselyssä sanallisia vastauksia annettiin kaikkiaan 38 kappaletta, jota voidaan pitää erittäin hyvänä tuloksena. Sanallisen palautteen perusteella voidaan todeta, että käyttäjälle on siirtynyt osa ongelmanratkaisusta, joka aiemmin kuului sisäisen IT:n tuelle. Tämä käy yksiin Väestörekisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2015-raportin kanssa, jossa kehoitetaan lisäämään itsepalvelua. Tyytyväisyyskyselyn vapaassa sanallisessa osiossa moitittiin AHTi:n tapaa pyytää tutustumaan ohjeistukseen, ja todettiin, että lähituen avulla ongelma olisi selvinnyt paljon nopeammin. Usea vastaaja kirjoitti, että lähituki koetaan nopeaksi ja ketteräksi keinoksi ratkaista IT-ongelmia. Nykytilannetta pidetään hitaana, ja usea vastaaja ilmoitti lyhyenkin lähitukea vaativan tehtävän hoidon vievän useita viikkoja. Tämä näyttäisi olevan tällä hetkellä se isoin ongelma, sillä lähituen halutaan olevan kutsuttavissa lyhyellä varoitusaikalla paikalle. Puheluihin vastaamisen koettiin tosin olevan nopeaa. Yhdessä palautteessa todettiin, että erillisen palvelun palvelutaso harvoin ylettyy samalle tasolle sisäisen palvelun kanssa. Erityisesti kiireellisiin tilanteisiin toivotaan saatavan apua nopeasti. Yksikään sanallinen palaute ei ollut erikseen positiivinen-yksi henkilö tosin kirjoitti, että toivoo hitauden olevan vain käyttöönottovaiheeseen liittyvänä seikkana.

## 8 Yhteenveto

Antti Lagus mainitsee Tietokone-lehden artikkelissa, että IT-toiminnot ovat usein tukitoimintoja, joiden ulkoistaminen on strateginen valinta yrityksen keskittyessä ydinosaamisalueeseensa. Ulkoistuspalvelun tarjoajat panostavat etäratkaisuihin, jossa IT-tukipalveluhenkilö ottaa käyttäjän työaseman haltuunsa ja voi näin ratkaista ongelman nopeasti. (Lagus 2003.) Tämä pitää varmasti paikkansa, jos IT-tuki on nopeasti saatavilla. Tällä hetkellä saatavuus arvioidaan kuitenkin melko huonoksi, joten tämä voi aiheuttaa turhautumista ja edistää kielteisen mielikuvan syntymistä uudesta IT-tuesta. ITIL-viitekehykseen suhteutettuna erityisesti tapahtumanhallintaa tulisi tehostaa, jotta insidetit saataisiin suoritettua nopeasti. Palvelumuutosprosessin läpiviennin aikana tulisi turvata myös päivittäisen IT-työskentelyn sujuminen VRK:lla tukitoimintoja parantamalla.

Kyseessä on vielä osittain kesken oleva IT-palveluiden siirtymävaihe Väestörekisterikeskuksella. Kyselytutkimuksen vastausten perusteella voidaan todeta, että uusi palvelupiste ei vielä täysin vastaa sille asetettuihin vaatimuksiin, mikä voinee selittyä muutosvaiheen keskeneräisyydellä. Kun tätä opinnäytetyötä on tehty syksyllä 2012, on siirtymävaiheen muutosta toteutettu noin kuusi kuukautta. Siirtymävaihe tulee Väestörekisterikeskuksen osalta vielä jatkumaan helmikuun puoliväliin asti, kunnes viimeinenkin VRK:n sisäisen IT:n tukihenkilö on siirtynyt muihin tehtäviin.

Valtiovarainministeriön valtion yhteisen työasemaratkaisuntoteuttamisen organisointia ja henkilöstöratkaisua valmisteleavan projektiryhmän väliraportissa sanotaan, että yhteisen työasemapalvelun käyttöönotolla tavoitellaan työasemaympäristön toimintavarmuuden lisäksi nopeaa ja joustavaa häiriötilanteiden hallintaa. (Valtiovarainministeriö 2011b, 22.) Työasemaympäristön toimintavarmuus onkin varmasti parantunut, samoin kuin tietoturva, mutta tyytyväisyyskyselyn perusteella tähän mennessä erityisesti lähitukea tarvitsevien häiriötilanteiden hallinnassa ei olla toistaiseksi saavutettu yllä mainittuja

tavoitteita. Lisäksi aiemmin mainitussa Väestökisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelmassa 2012-2015 mainitaan ulkoisten IT-palvelujen laadullisina mittareina palvelukyky, laatu sekä tuottavuus (Väestökisterikeskus 2010, 17.), joiden toteutumista lienee tarpeellista tarkastella uudestaan muutosprosessin päätyttyä.

AHTi:lla on olemassa ns. platina-asiakkaita, joihin kuuluvat aluehallinnon virastot, elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset, maistraatit sekä työ- ja elinkeinotoimistot. Sen lisäksi on joukko muita organisaatioita, joille AHTi toimittaa palveluita. Näihin kuuluu muun muassa Väestökisterikeskus. (Hedman & Blomster 2010.) Voi olla, että platina-asiakkaille taataan korkeampi palvelutaso kuin muille organisaatioille, mutta tästä ei ole täyttä varmuutta.

Seuraava tarkastuspiste on vuonna 2016, kun yhteisen työasemapalvelun asiakaspalvelupisteen, lähituen ja etätuen palvelutoimintaa arvioidaan. Arvioinnin perusteella tehdään tarvittavat päätökset siitä, onko tarkoituksenmukaisempaa ja kannattavampaa suorittaa edellä mainitut palvelut valtiolla vai hankkia palvelut kaupallisilta toimittajilta. (Valtiovarainministeriö 2011b, 15.) On siis mahdollista, että AHTi palvelupisteen toiminta suhteessa Väestökisterikeskukseen tulee muuttumaan uudestaan. Tyytyväisyyskysely toteutettaneen uudestaan vuonna 2013, jolloin IT-tukipalveluiden siirto on kokonaisuudessaan viety loppuun. Tällöin voidaan muodostaa selkeämpi kokonaiskuva muutoksen onnistumisesta ja pohtia uusia menettelytapoja tulevaisuuden suhteen.



## Lähteet

Arraj, Valerie; Managing Director, Compliance Process Partners, LLC 2010. ITIL®: The Basics. Luettavissa: [http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL\\_The\\_Basics.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/ITIL_The_Basics.pdf) Luettu:30.10.2012

Cartlidge, Alison; Hanna, Ashley; Rudd, Colin; Macfarlane, Ivor; Windebank, John; Rance, Stuart 2007. An Introductory Overview of ITIL® V3 -version 1.0. The UK Chapter of the itSMF. Luettavissa: [http://www.best-management-practice.com/gempdf/itsmf\\_an\\_introductory\\_overview\\_of\\_itsm\\_v3.pdf](http://www.best-management-practice.com/gempdf/itsmf_an_introductory_overview_of_itsm_v3.pdf) Luettu:28.10.2012

Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus 2011. Aluehallinnon tietohallintopalvelukeskus (AHTi). Luettavissa: <http://www.elykeskus.fi/FI/ELYKESKUKSET/ETELASAVONELY/YHTEYSTIEDOT/Sivut/Aluehallinnontietohallintopalveluyksikko.aspx> Luettu:2.11.2012

Finlex 2007. Laki julkisista hankinnoista 30.3.2007/348. Luettavissa: [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348?search\[type\]=pika&search\[pika\]=hankintalaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070348?search[type]=pika&search[pika]=hankintalaki) Luettu:1.11.2012

Finlex 2011. Laki julkisen hallinnon tietohallinnon ohjauksesta 10.6.2011/634. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110634> Luettu:15.11.2012

Hansel Oy. Luettavissa: <http://www.hansel.fi/fi/yhtio> Luettu:4.11.2012

Hedman, Tom & Blomster, Pia 2010. Tämä on AHTI Aluehallinnon tietohallintopalvelut v. 2010 alkaen. Luettavissa:

<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=122643&lan=fi> Luettu:1.11.2012

Huuhtanen, Hanna 2010. Mikkelin ammattikorkeakoulu. Asiakaspalvelujen tuottaminen: maantieteellisesti hajautettu toimintamalli. Amk-opinnäytetyö. Luettavissa:

[http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29655/Huuhtanen\\_Hanna.pdf?sequence=1](http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/29655/Huuhtanen_Hanna.pdf?sequence=1) Luettu:2.11.2012

Koski, Ossi 2011. Sähköinen järjestelmä lupakäsittelyyn. Luettavissa:

[https://syke.etapahtuma.fi/eTaika\\_Tiedostot/2/TapahtumanTiedostot/415/Koski%20Ossi.pdf](https://syke.etapahtuma.fi/eTaika_Tiedostot/2/TapahtumanTiedostot/415/Koski%20Ossi.pdf) Luettu:5.11.2012

Kalland, Ben 2009. ITIL – mitä se on? Luettavissa:

<http://www.slideshare.net/Benkalland/itil-mit-se-on-presentation-937380>

Luettu:7.11.2012

Kettunen, Jari & Reiman, Teemu 2004. Ulkoistaminen ja alihankkijoiden käyttö ydinvoimalateollisuudessa. VTT-tiedotteita. Otavamedia Oy. Espoo. Luettavissa:

<http://www.vtt.fi/inf/pdf/tiedotteet/2004/T2228.pdf> Luettu:12.11.2012

Lagus, Antti 2003. Ulkoistuksen ABC. Luettavissa:

[http://www.tietokone.fi/lehti/tietokone\\_4b\\_2003/ulkoistuksen\\_abc\\_3503](http://www.tietokone.fi/lehti/tietokone_4b_2003/ulkoistuksen_abc_3503)

Luettu:18.11.2012

Lindroos, T. & Partanen, J. Järjestelmäsuunnittelija & Järjestelmäintegraattori. Väestörekisterikeskus. Haastattelu. Helsinki. 14.11.2012

Palmila, Petri 2008. Muutoshallinnan kehitys IT-palveluyrityksessä. Diplomityö. Teknillinen korkeakoulu. Espoo. Luettavissa:

<http://www.tml.tkk.fi/~anttiyj/Palmila-IT.pdf> Luettu:16.11.2012

Valtiokonttori 2009. Valtion yhteinen tietoliikenneverkko (VY-verkko). Luettavissa:  
<http://www.valtiokonttori.fi/public/default.aspx?nodeid=22408> Luettu:15.11.2012

Valtiovarainministeriö. Valtionhallinnon hankintatoimi. Luettavissa:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/09\\_valtiontalous/06\\_valtionhallinnon\\_hankintatoimi/index.jsp](http://www.vm.fi/vm/fi/09_valtiontalous/06_valtionhallinnon_hankintatoimi/index.jsp) Luettu:4.11.2012

Valtiovarainministeriö 2009. Laki aluehallintovirastoista. Luettavissa:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20091120Laitja/1\\_laki\\_avi.doc.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20091120Laitja/1_laki_avi.doc.pdf) Luettu:8.11.2012

Valtiovarainministeriö 2011a. JulkICT-toiminto, Tietohallintalaki. Luettavissa:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/Tietohallintolaki-esite.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/Tietohallintolaki-esite.pdf) Luettu:7.11.2012

Valtiovarainministeriö 2011b. Valtion yhteisen työasemapalvelun toimintamalli; organisointi ja henkilöstön asema. Juvenes Print. Tampere. Luettavissa:  
[http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20110614Valtio/Tyoeasemahankeraportti.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20110614Valtio/Tyoeasemahankeraportti.pdf) Luettu:18.11.2012

Väestörekisterikeskus. Väestörekisterikeskuksen yleisesite. Luettavissa:  
[http://www.vrk.fi/vrk/VRK\\_yleisesite/FIN/index.html](http://www.vrk.fi/vrk/VRK_yleisesite/FIN/index.html) Luettu:25.10.2012

Väestörekisterikeskus 2010. Väestörekisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelma 2012-2015. Luettavissa: [www.vrk.fi/default.aspx?id=0&docid=4205&action=Publish](http://www.vrk.fi/default.aspx?id=0&docid=4205&action=Publish)  
Luettu:4.11.2012

## Liitteet

Liite 1: Tyytyväisyyskysely

Tyytyväisyyskysely oli saatavilla VRK:laisille julkisessa osoitteessa

<https://www.webropolsurveys.com/Answer/SurveyParticipation.aspx?SDID=Fin572603&SID=8ed93d3c-ec53-4c04-aea8-c81ad1f783df&dy=2075996943>

Osissa oleva kuvakaappaus kyselystä:

## Tyytyväisyyskysely IT-tuesta

Hei!

Olen Sakarias Hiltunen, osa muistanee minut alkuvuoden harjoittelukaudesta. Teen Haaga-Helia ammattikorkeakoulun IT-tradenomiopintojen opinnäytetyötä IT-tuen ulkoistuksesta Väestökisterikeskuksella, ja tämä tyytyväisyyskysely on osa sitä.

Vastaukset ovat täysin luottamuksellisia ja ne hävitetään kun niistä tehty yhteenveto on valmis. Yksittäisen vastaajan antama vastaus ei tule esille yhteenvedosta.

Kysymykset mittaavat IT-tuen onnistumista eri osa-alueilla sekä ennen että jälkeen ulkoisen toimijan. Mahdollisimman kattavan tutkimustuloksen saavuttamiseksi jokainen vastaus on tärkeä.

*Kiitos yhteistyöstä!*

### 1. Yksikköni Väestörekisterikeskuksella:

- Hallinto ja johdon tuki
- Järjestelmät ja tuotanto
- Tietopalvelut
- Varmennepalvelut
- Ylin johto

### 2. Olen ollut töissä VRK:lla:

- alle yhden vuoden
- 1-5v
- 5-10v
- 10-15v
- 15+v

Nämä kysymykset tarkastelevat IT-tukea, kun se vielä oli talon sisällä:

### 3. Kuinka asiantunteva IT-tuki oli mielestäsi?

- Erittäin asiantunteva
- Asiantunteva
- Sopivasti siltä väliltä
- Asiantuntematon
- Erittäin asiantuntematon

### 4. Kuinka tehokas IT-tuki oli mielestäsi ongelmanratkonnassa?

- Erittäin tehokas
- Tehokas
- Sopiva
- Tehoton
- Erittäin tehoton

### 5. Kuinka hyvin IT-tuki oli saavutettavissa?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Sopivasti
- Huonosti
- Erittäin huonosti

### 6. Kuinka asiantuntevasti IT-tuki kuunteli asiakasta (eli apupyynnön tekijää)?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Sopivasti
- Huonosti
- Erittäin huonosti

## 7. Kuinka tyytyväinen olit IT-tukipalveluun kokonaisuudessaan **ennen ulkoistamista?**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- OK
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

Nämä kysymykset koskevat ulkoisen toimijan IT-tukea (eli nykyhetkeä):

## 8. Kuinka asiantunteva IT-tuki on mielestäsi?

- Erittäin asiantunteva
- Asiantunteva
- Sopivasti siltä väliltä
- Asiantuntematon
- Erittäin asiantuntematon

## 9. Kuinka tehokas IT-tuki on mielestäsi ongelmanratkonnassa?

- Erittäin tehokas
- Tehokas
- Sopiva
- Tehoton
- Erittäin tehoton

## 10. Kuinka hyvin IT-tuki on saavutettavissa?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Sopivasti
- Huonosti
- Erittäin huonosti

## 11. Kuinka hyvin IT-tuki kuuntelee asiakasta (eli apupyynnön tekijää)?

- Erittäin hyvin
- Hyvin
- Sopivasti
- Huonosti
- Erittäin huonosti

## 12. Kuinka tyytyväinen olet IT-tukipalveluun kokonaisuudessaan **nykyisellään?**

- Erittäin tyytyväinen
- Tyytyväinen
- OK
- Tyytymätön
- Erittäin tyytymätön

## 13. Sana on vapaa - kommenttinne IT-tuen ulkoistamisesta:

Lähetä

Yhteydenotot epäselvyyksissä:

## TYÖASEMASELVITYSLOMAKE (VRK)

Nimi	Paikkakunta	Huonenumero ja kerros	Kytkenärasia

### ENNAKKOVALMISTELUT

Työaseman levyiltä (C:) tarpeelliset omat tiedostot sekä sähköpostin arkistokansiot (.pst –tiedostot) on kopioitu erilliselle muistitikulle tai USB-levylle	<input type="checkbox"/> Kyllä
Työpöydän tiedostot ja Internet-selaimen suosikit kopioitu muistitikulle tai USB-levylle. Jos organisaatiopostilaatikoita käytössä, ota postilaatikon nimi talteen.	<input type="checkbox"/> Kyllä

### VALITSE TÄSTÄ TYÖASEMALLASI OLEVAT SOVELLUKSET:

(Yhteiskäyttöisiä sovelluksia ei tarvitse merkitä erikseen (esim. MS Office sovellukset, Piski, ESS, M2, pakkausohjelma, FTP))

Kuja	<input type="checkbox"/>	eRoom	<input type="checkbox"/>	Map Info	<input type="checkbox"/>	Adobe Acrobat (Ei reader)	<input type="checkbox"/>
Firefox -selain	<input type="checkbox"/>	QualityCenter (QC)	<input type="checkbox"/>	Adobe CS	<input type="checkbox"/>	XMLSpy	<input type="checkbox"/>
MS Visio	<input type="checkbox"/>	SQL Developer	<input type="checkbox"/>	Adobe Photoshop	<input type="checkbox"/>	DVR	<input type="checkbox"/>
MS Project	<input type="checkbox"/>	uVAT	<input type="checkbox"/>	Adobe InDesign	<input type="checkbox"/>	LDAP Browser	<input type="checkbox"/>
Safeguard PrivateCrypto	<input type="checkbox"/>	Timecon	<input type="checkbox"/>	Adobe DreamWeaver	<input type="checkbox"/>	Sanakirja	<input type="checkbox"/>

### MUUT KÄYTTÄMÄSI SOVELLUKSET:

Sovelluksen nimi	Asennettu (asentaja täyttää)	Palvelupyynnö tehty (asentaja tekee)
	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	

### TULOSTIMET JA OHEISLAITTEET:

Oheistulostin / -laite, jos on:

Allekirjoituksellani hyväksyn, että olen tehnyt yllämainitut toimenpiteet ja ymmärrän, että **vain kotihakemistossani** sijaitsevat tiedostot säilyvät AHTi Työaseman asennuksen jälkeen.

Allekirjoitus ja nimenselvennys ja puhelinnumero

Päivämäärä

\_\_\_\_\_

Puhelinnumero

\_\_\_\_\_ . \_\_\_\_\_ .2012

Asentaja täyttää

Uuden työaseman malli	Sarjanumero	Uuden näytön tyyppi	Sarjanumero

Mahdolliset puutteet:

---

---

Olen asentanut työasemaan yllämainitut laitteet ja sovellukset, yllämainitut puutteet lukuun ottamatta.

Asentajan allekirjoitus ja nimenselvennys

---

Päivämäärä

\_\_\_\_ . \_\_\_\_ .2012