

Saimaan ammattikorkeakoulu
Tekniikka Lappeenranta
Tietotekniikan koulutusohjelma
Organisaation IT-palvelut

Ritva Virolainen

IT-palveluiden siirtoprojektin onnistuminen

Opinnäytetyö 2014

Tiivistelmä

Ritva Virolainen

IT-palveluiden siirtoprojektin onnistuminen, 32 sivua, 2 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Tekniikka Lappeenranta

Tietotekniikan koulutusohjelma

Organisaation IT-palvelut

Opinnäytetyö 2014

Ohjaajat: tuntiopettaja Päivi Ovaska, Saimaan ammattikorkeakoulu, palvelujohdaja Henriika Sarilo-Kankaanranta, Saimaan talous ja tieto Oy

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Rautjärven kunnan IT-palvelujen siirto projekti Saimaan talous ja tieto Oy:lle ja tehdä asiakaskysely projektin onnistumisesta.

Opinnäytetyössä tarkastellaan yleisesti projektin piirteitä ja projektin onnistumisen kriteereitä sekä käydään IT-palveluiden siirto projekti pääpiirteissään läpi.

Tilaaajaorganisaatiolle asiakaskysely tehtiin sähköpostitse, loppukäyttäjille asiakaskysely tehtiin Surveypalin avulla. Käyttäjiltä kysyttiin muun muassa, miten he ovat kokeneet siirron ja miten he toivoisivat heidän IT-palvelujaan jatkossa kehitettävän.

Saimaan talous ja tieto Oy:n henkilökunnan ystävällisyyteen oltiin tyytyväisiä, samoin kuin henkilökunnan ammattitaitoon. Laitteiden toimivuus sai myös kiitosta käyttäjiltä. Viestintä nousi esiin monessa vastauksessa. Myös ohjeistusta ja opastusta kaivattiin lisää. Palvelukeskusmalliin siirtyminen on iso muutos, mutta alkuhankaluuksista huolimatta siirtymisen oli koettu lopulta menneen hyvin.

Avainsanat: IT-palveluiden siirto, asiakaskysely, projekti

Abstract

Ritva Virolainen

Success of IT-service transfer project, 32 pages, 2 appendices

Saimaa University of Applied Sciences

Technology Lappeenranta

Degree Programme in Information Technology

IT Services of an Organization

Bachelor's Thesis 2014

Instructors: Lecturer Päivi Ovaska, Saimaa University of Applied Sciences, Service Manager Henriika Sarilo-Kankaanranta, Saimaan talous ja tieto Oy

The purpose of the thesis was to describe the transfer of IT- services of the municipality of Rautjärvi to Saimaan talous ja tieto Oy and make a customer survey of the transfer.

This study investigates the general features of the project, the success criteria of it and takes a look of the transfer of IT services.

The customer survey to the client organization was made via e-mail and to end users via SurveyPal. The users were asked how they have experienced the transfer of IT services.

The users were satisfied with the kindness and professional skills of employees of Saimaan talous ja tieto Oy. Also equipment functionality received acknowledgment. Communication was mentioned in many answers. Many users needed more instructions and guidance. Changeover to a service center model is a big change but despite of some initial problems the users perceived the transition occurred in the end had gone well.

Keywords: transfer of IT services, customer survey, project

Sisälllys

Termit.....	5
1 Johdanto	6
2 Projekti.....	6
2.1 Projektisuunnitelma	6
2.2 Projektiorganisaatio	7
2.3 Projektin vaiheet	8
2.4 Projektin onnistumisen kriteerit.....	9
3 IT-palveluiden siirto.....	11
3.1 Esiselvitys.....	11
3.2 Määrittely, suunnittelu ja toteutus	13
3.3 Tavoiteltu lopputilanne.....	15
3.4 Projektin riippuvuudet ja rajaukset.....	15
3.5 Aikataulukutus	16
4 Asiakastyytyväisyys	16
4.1 Tilaaajien tyytyväisyys	16
4.2 Loppukäyttäjien tyytyväisyys	18
5 Pohdinta.....	25
6 Yhteenveto.....	26
Kuvat.....	27
Taulukot.....	28
Lähteet.....	29

Liitteet

Liite 1 Asiakashaastattelu IT-palvelujen siirrosta

Liite 2 Asiakaskysely loppukäyttäjille

Termit

BW	Broadway-liittymä
SDSL yhteys	Laajakaistatekniikka, joka tarjoaa molempiin suuntiin saman siirtonopeuden
vuokrakuitu	Valokuitu, jonka käyttäjä vuokraa sellaisenaan, ilman laitteistoa tai palvelua
AD	Active Directory, Microsoftin Windows-toimialueen käyttäjätietokanta ja hakemistopalvelu
Sharepoint	Microsoftin kehittämä alusta tiedon jakamiseen ja käsittelyyn organisaation sisällä ja verkossa
migrointi	Tietojen siirtäminen esimerkiksi uutta ohjelmaa otettaessa käyttöön
Surveypal	Kyselyihin ja selvityksiin käytettävä ohjelmisto

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kuvata Rautjärven kunnan IT-palvelujen siirtoprojekti Saimaan talous ja tieto Oy:lle (Saita) sekä kysyä projektin tilaajaorganisaation henkilöiltä näkemyksiä projektin onnistumisesta.

Tilaajaorganisaatiosta kunnanjohtajalle, kehitysjohtajalle ja tietohallintosihteerille tehtiin kysely, miten IT-palvelujen siirto Saitalle onnistui.

Loppukäyttäjille tehtiin asiakaskysely, miten he ovat kokeneet siirron, millaisia ongelmia oli ollut ja miten he toivoisivat jatkossa heidän IT-palvelujaan kehitettävän.

Seuraavassa tarkastellaan yleisesti projektin piirteitä ja sen onnistumisen kriteerejä. IT-palveluiden siirto käydään läpi pääpiirteissään. Lopussa esitellään tilaajaorganisaation ja loppukäyttäjien kyselyiden tulokset.

2 Projekti

Projekti on kestoltaan rajallinen, ainutkertainen ja muusta toiminnasta erillään oleva toiminto, jonka tarkoituksena on resursseja ohjailemalla saavuttaa tietty päämäärä (Karlsson & Marttala 2002, 11).

Projekti on kertaluonteinen, selkeästi määritelty itsenäinen kokonaisuus, jossa vastuu on keskitetty yhteen pisteeseen, vaikka mukana olisikin erilaisia intressiryhmiä ja osapuolia. Projektilla on selkeä päätepiste, joka voidaan johtaa tavoitteista. Se ei ole jatkuvaa toimintaa. Projekti perustuu aina tilaukseen; projektilla on asiakkaan asettamia vaatimuksia ja reunaehtoja, jotka projektin tulee täyttää.

2.1 Projektisuunnitelma

Projektisuunnitelma on yksityiskohtainen, kirjallinen suunnitelma, jonka mukaan projekti toteutetaan (Huotari & Salmikangas 2014).

Siihen perustuu projektin hallinta ja projektin onnistumisen arviointi. Projektisuunnitelmassa määritellään

- projektin aikataulu
- projektin tavoite

- rahalliset, henkilöstölliset ja muut resurssit
- projektin tiedonvälitys- ja dokumentointiperiaatteet.

(Ruuska 2012, 22.)

2.2 Projektioorganisaatio

Projektioorganisaatiolla tarkoitetaan usein järjestelmää, joka täydentää perusorganisaatiota. Sillä tuetaan organisaation pysyvien rakenteiden toimintaa projektiryhmien vastatessa uuden menetelmän, palvelun, tuotteen tai järjestelmän kehittämistyöstä. Projektiryhmän toiminnan päättyessä lopputulos siirtyy perusorganisaation käyttöön ja vastuulle. Projektioorganisaatioon voidaan projektin ajaksi määritellä rakenteita ja rooleja, kuten projektipäällikkö, projektin omistaja sekä projektin ohjausryhmä. Projektioorganisaatio voidaan ymmärtää myös organisaationa, joka toimii ainoastaan projektityöskentelyn periaatteiden mukaan eikä pysyviä rakenteita juuri ole, tällöin on kyseessä puhdas projektioorganisaatio. (Projekti-instituutti 2014.)

Projektioorganisaatio on kertakäyttöinen organisaatio, joka toteuttaa projektin:

- Se perustetaan projektia varten.
- Se voi vaihdella projektin aikana.
- Kun tavoitteet ovat saavutettu, eli projekti on toteutettu, projektioorganisaatio puretaan.

(Huotari & Salmikangas 2014.)

Projektin ohjausryhmä

Ohjausryhmä on ryhmä, jota projektin omistaja johtaa. Se toimii ikään kuin projektin hallituksena. Ohjausryhmän päätehtävänä on tarjota projektille onnistumisen mahdollisuudet mm. varmistamalla riittävät resurssit projektin käyttöön. (Projekti-instituutti 2014.)

IT-palvelujen siirto-projektin ohjausryhmään kuului Rautjärven kunnan edustajia ja Saitan edustajia.

Projektiryhmä

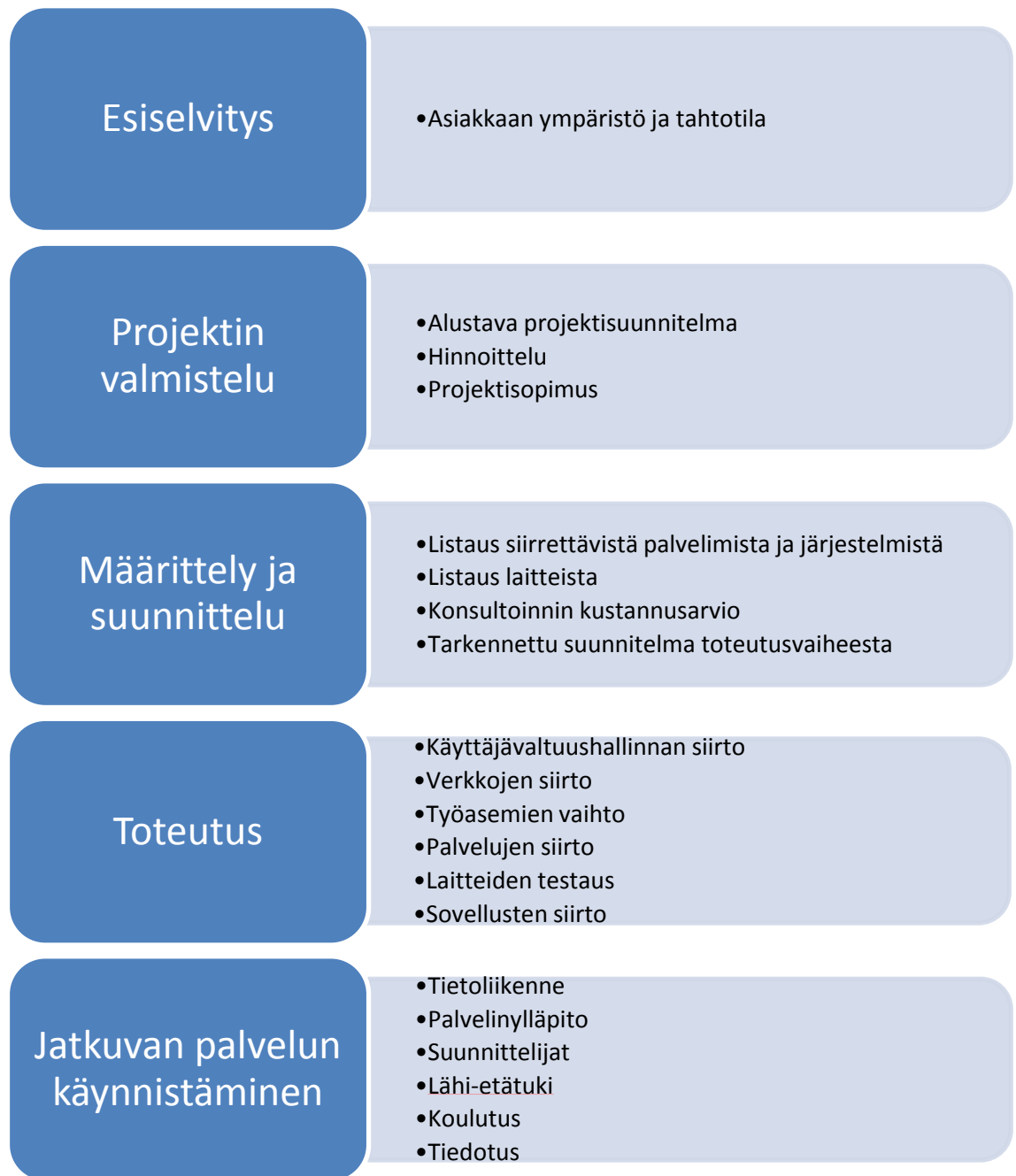
Projektiryhmä on ryhmä projektiin nimettyjä asiantuntijoita, joiden vastuulla on projektin käytännön toteutustyö oman erityisalueensa osalta. Projektin jokainen työvaihe pitää olla suunniteltu ainakin alustavasti, jotta ennen henkilöiden lopullista valitsemista voidaan määritellä projektiryhmän rakenne ja osaamisprofiili. (Ruuska 2012, 150.)

IT-palvelujen siirto-projektin projektiryhmään kuului Rautjärven kunnan edustajia ja Saitan edustajia.

2.3 Projektin vaiheet

Projekti on tehtäväkokonaisuus selkeine alkamis- ja päättymisajankohtineen. Elinkaarensa aikana projekti jakautuu useisiin vaiheisiin, jotka poikkeavat toisistaan ominaisuuksiltaan ja työskentelytavoiltaan. Vaikkakin projektin vaiheiden lukumäärästä on erilaisia mielipiteitä, yleensä samat peruselementit löytyvät. Peruselementit ovat perustaminen, suunnittelu, toteutus ja päättäminen. Monesti vaiheet limittyvät toistensa kanssa. (Ruuska 2001, 22-23.)

Kuvassa 1 on esitetty IT-palvelujen siirtoprojektin vaiheet.



Kuva 1. Projektin vaiheet

2.4 Projektin onnistumisen kriteerit

Projektin onnistumisen määrittely ja arviointi eivät ole yksiselitteisiä asioita. Projektilla voi olla sisällölliset ja laadulliset tavoitteet, toteutukselliset tavoitteet, taloudelliset tavoitteet ja ajalliset tavoitteet. Riippuen kenen näkökulmasta lopputulosta tarkastellaan, tavoitteiden tärkeysjärjestys vaihtelee. (Ruuska 2001, 274-275.)

Projektin onnistumisen arvioinnissa voidaan käyttää myös projektisuunnitelmaa (Ruuska 2001, 275). Projektin onnistumisen arviointi on kuitenkin jossain määrin mielipidekysymys. Aikataulun ja kustannusarvion pitävyyden mittaamisessa on kyseessä numeeriset suureet, jotka on helppo mitata. Lopputuotteen sisältö ja laatu ovat kuitenkin jossain määrin määrittely- ja myös arvostuskysymyksiä, joiden mittaaminen yksikäsitteisesti on hankalaa. (Ruuska 2001, 277.)

Projektiryhmän, tilaajan ja käyttäjien on projektin käynnistysvaiheessa päästävä yhteisymmärrykseen projektin lopputuotteen sisällöstä ja ominaisuuksista. Etenkin alkuvaiheessa yhteisymmärrys on tärkeää, koska silloin on suurimmat mahdollisuudet vaikuttaa lopputulokseen. (Ruuska 2001, 277.)

Projektin onnistuminen voidaan jakaa kahteen osaan: projektinhallinnan onnistumiseen ja tuotteen onnistumiseen. Projektinhallinnan määrittävät perinteiset aika-, kustannus- ja laaturajoitteet. Laaturajoitteet käsittävät projektin tuotteen ja tehtyjen prosessien ja työn laadun. Tuote on onnistunut, jos tuote vastaa projektin omistajan strategisista ja organisatorisista vaatimuksista ja tyydyttää asiakkaan ja muiden sidosryhmien tarpeet. (Lehtimäki 2010.)

Projektin kokonaisvaltainen onnistuminen on laaja käsite, jossa pitää arvioida myös projektin tulosten kauaskantoiset vaikutukset organisaation toimintaan. Voi olla, että kokonaisvaltaisesti projektin onnistuminen voidaan arvioida vasta kuukausien tai vuosien päästä. (Lehtimäki 2010.)

Kaikissa projektin osa-alueissa onnistuminen saattaa usein olla jopa mahdotonta. Niinpä jokaiselle projektille tulisikin asettaa omat tavoitteet, ja näiden tavoitteiden täytyttyä voidaan puhua onnistuneesta projektista. (Lehtimäki 2010.)

Projektin onnistuminen voi olla myös osittaista. Tällöin joillakin osa-alueilla projekti onnistuu ja joillakin toisilla ei. Projektien onnistumista voidaankin arvioida eri osa-alueilla. Onnistumisalueita voi olla yrityksen näkökulmasta tai henkilökohtaisesta näkökulmasta. Yrityksen näkökulmasta tarkasteltava onnistumisalue voisi olla esimerkiksi asiakastyytyväisyys. Henkilökohtaisen tason onnistumisalue koostuu sosiaalisista normeista ja kulttuurista, joihin ovat vaikuttaneet myös henkilökohtaiset kognitiiviset prosessit. Onnistumista voidaan arvioida myös erilaisista näkökulmista; näin ollen vaikka onnistumista arvioitaisiin samal-

la onnistumisalueellakin, voi näkemys onnistumisesta olla erilainen, jos sitä on arvioitu eri näkökannasta. (Makkonen 2009.)

Tässä opinnäytetyössä onnistuminen rajataan asiakastyytyvyyteen.

3 IT-palveluiden siirto

Tarkoituksena oli keskittää Rautjärven IT-palveluiden tuottaminen yhdelle toimittajalle. Tavoitteena oli yksinkertaistaa ja tehostaa toimintamallia ja sitä kautta tuoda kustannus- ja resurssisäästöjä. Keskittäminen mahdollistaa myös uusia palveluita, joita voidaan tarjota keskitetysti yhteisestä ympäristöstä. Tuottajan näkökulmasta IT-kokonaispalvelun tuottaminen on tehokkaampaa kuin yksittäisten palveluiden myynti. Kokonaispalvelu vakioidulle asiakasympäristölle on helpoiten hallittavissa (Hänninen 2013.)

3.1 Esiselvitys

Prosessin aluksi tehtiin esiselvitys, jossa selvitettiin lähtötilanne, tarpeet ja toiveet.

Lähtötilanteessa Rautjärvi oli sopimussuhteessa useamman toimittajan kanssa. Tätä toimintamallia haluttiin yksinkertaistaa ja tehostaa, jotta asiakkaan resursseja voidaan keskittää muihin toimintoihin tuotannon sijaan. Yhteinen ympäristö mahdollistaa myös laajemman resurssijoukon käyttämisen palvelutuotannossa. (Sihvonen 2013.)

Saitan tekemän esiselvityksen mukaan asiakas saavuttaa suurimman hyödyn pitkällä tähtäimellä, kun kuntakohtaisten järjestelmien määrä on minimoitu ja voidaan hyödyntää samoja palveluita ja järjestelmiä kuin muut Saitan asiakkaat. (Sihvonen 2013.)

Valtiovarainministeriön selvitysten mukaan säästöjä tietohallintomenoissa ja samalla tietohallinnon parempaa hyödyntämistä hallinnon ydintehtävien toteutuksessa voidaan saavuttaa keskitetyllä ohjauksella. Tämä voidaan saada keskitämällä voimavaroja hallinnon toiminnan kannalta keskeisten järjestelmien kehittämiseen perustietotekniikan ylläpidon sijaan.

Tehoa palvelutuotantoon saadaan erityisesti keskitettyjen ICT-palvelujen kautta. Yhteiset ICT-palvelut tuovat taloudellisia säästöjä ja edesauttavat varsinaisen toiminnan kehittämistä. (Valtiovarainministeriö 2014.)

Työasemat, verkkoympäristö, toimittaja- ja alihankintasopimukset

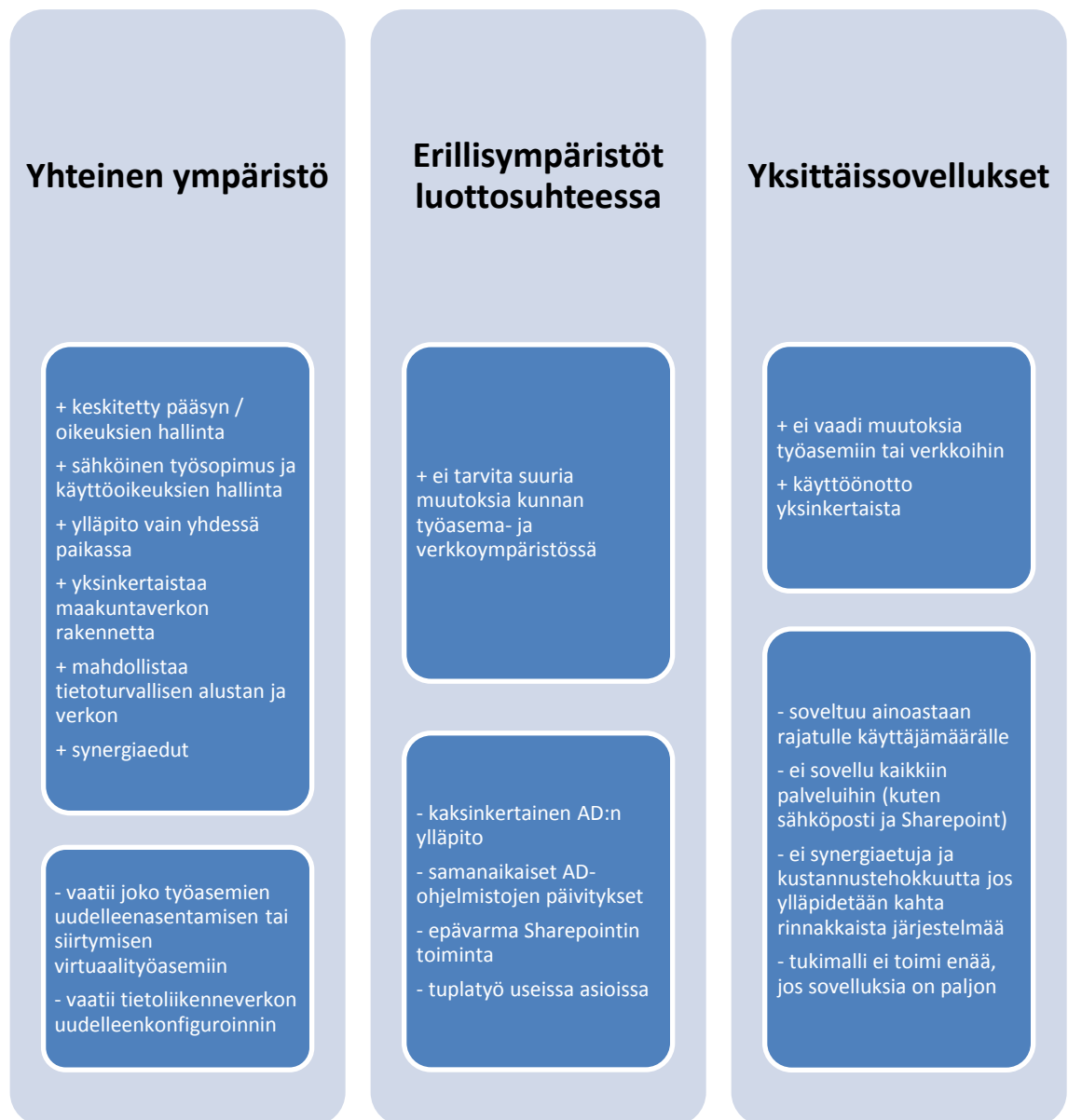
Työasemaympäristöön kuului noin 180 työasemaa, näistä noin 50 oli kannettavia tietokoneita ja noin 130 oli pöytäkoneita. Kunnan hallinnolle kuului noin 70 työasemaa ja koulutoimelle noin 110. Alle kolme vuotta vanhoja kannettavia oli noin puolet, pöytäkoneista alla kolme vuotta vanhoja oli noin 25. Työasemaympäristö oli kunnan omassa ylläpidossa. (Sihvonen 2013.)

Viisi palvelinta oli kunnan hallinnon käytössä, koulutoimen käytössä oli yksi palvelin. Hallinnon palvelimet olivat alihankkijan ylläpidossa. Verkkotulostimia oli 11 ja oheistulostimia 47. (Sihvonen 2013.)

Asiakkaan 12 toimipisteestä neljässä oli BW-liittymä. Muissa oli joko SDSL-yhteys tai vuokratu. Lähiverkkoa ylläpiti alihankkija. Internet- ja palomuuripalvelu oli ostettu kolmannelta lähteeltä. (Sihvonen 2013.)

Asiakkaalla oli sopimuksia useiden erilaisten sovellus- ja palvelutoimittajien kanssa. Sovelluksissa oli muun muassa erilaisia ravintohuollon, rakennusvalvonnan, talous- ja henkilöstöhallinnan ohjelmia. (Sihvonen 2013.)

Palveluiden siirrossa on erilaisia vaihtoehtoja. Suurilla käyttäjä- ja järjestelmämäärillä yhteinen ympäristö tarjoaa enemmän etuja kuin erillisympäristöt tai yksittäissovellukset. Jos taas sovelluksia ja käyttäjiä on vähän, yksittäissovellukset ovat tarkoituksenmukaisempia. Kuvassa 2 esitellään eri vaihtoehtojen etuja ja haittapuolia.

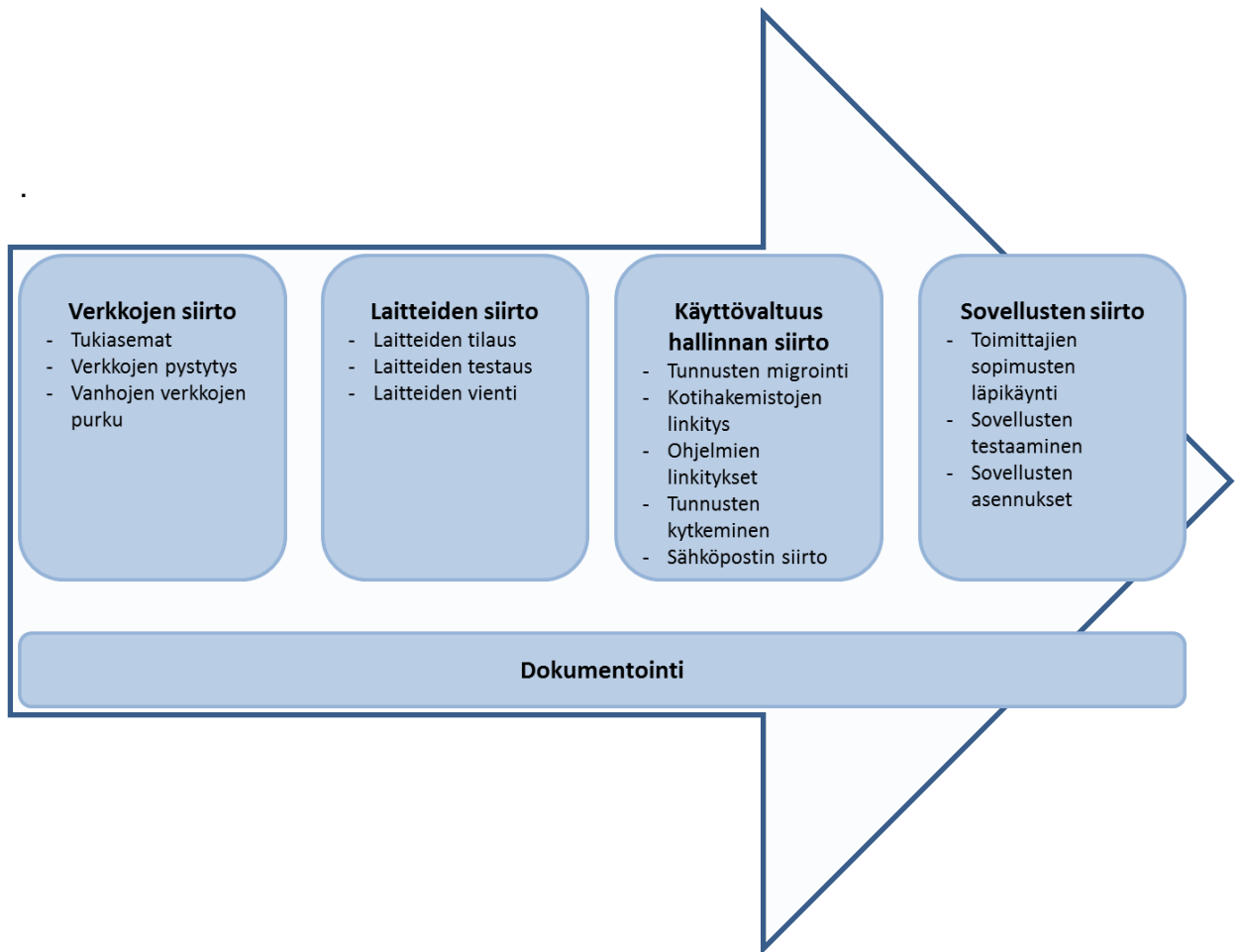


Kuva 2. Palveluiden käytettävyys (Sihvonen 2013)

3.2 Määrittely, suunnittelu ja toteutus

Esiselvityksen jälkeen tehtiin määrittely ja suunnittelu. Siirrettävät palvelimet ja järjestelmät listattiin, arvioitiin konsultoinnin kustannukset ja tehtiin tarkennettu suunnitelma toteutusvaiheesta. (Hänninen 2013.)

Toteutus on kuvattu kuvassa 3. Dokumentointi kulkee koko projektin mukana läpi sen keston



Kuva 3. Siirron toteutus

Testitunnusten avulla testattiin toiminta ennen tunnusten migrointia. Tunnusten tiedot tarkistettiin, samoin kuin tunnusten ja nimien mahdolliset päällekkäisyydet. Tarpeettomat tunnukset poistettiin. Kotihakemistot linkitettiin uudelleen. Myös ohjelmistot linkitettiin uusille hakemistoille. (Rautjärven IT-palvelujen siirto Saitaan, Tunnuksien migraatio 2013; Rautjärven IT-siirto – projektin tehtävät ja aikataulu 2013.)

Langattomat tukiasemat perustettiin. Uusi verkko pystytettiin vanhan verkon rinnalle. Lopuksi vanha verkko purettiin. (Rautjärven IT-siirto – projektin tehtävät ja aikataulu 2013.)

Työasemavaihdot olivat monimuotoisia, tarvittavat uudet laitteet tilattiin ja laitteiden toiminta testattiin, jonka jälkeen laitteet vietiin työpisteisiin. (Rautjärven IT-siirto – projektin tehtävät ja aikataulu 2013.)

Toimittajien sopimukset käytiin läpi ja päällekkäisyydet sanottiin irti. Sovellukset testattiin Saitalla ja Rautjärvellä. Lopuksi sovellukset asennettiin ja dokumentoitiin. (Rautjärven IT-siirto – projektin tehtävät ja aikataulu 2013.)

3.3 Tavoiteltu lopputilanne

Lopputuloksena Rautjärven IT-palveluiden tuottaminen on ulkoistettu ja keskitetty Saitalle.

Saitan jatkuvan palvelun piiriin siirretään palvelunhallinta ja palvelupiste, työasemapalvelu, käyttövaltuuksien hallintapalvelu, viestintäpalvelu, järjestelmien tekninen perustukipalvelu, järjestelmien ylläpitopalvelu, tietoliikennepalvelu ja intranet- ja extranetpalvelu. (Hänninen 2013.)

Projektin onnistumisen edellytyksinä on suunnitelmaan sitoutuminen. Sekä Rautjärven, että Saitan on huomioitava tarkasti resurssiasiat.

Opinnäytetyön aikana Saitan jatkuvan palvelun piiriin siirtyivät palvelunhallinta ja palvelupiste, työasemapalvelu, käyttövaltuuksien hallintapalvelu, viestintäpalvelu, järjestelmien tekninen perustukipalvelu, järjestelmien ylläpitopalvelu ja tietoliikennepalvelu. Käyttöön otettavia intranet- ja extranetpalveluita ei ole vielä valittu. Projektia ei opinnäytetyön tekoaikana vielä päätetty, vaan odotetaan, että jatkuva palvelu lähtee kunnolla käyntiin. (Koho 2014.)

3.4 Projektin riippuvuudet ja rajaukset

IT-palveluiden siirron aikataulutuksessa oli huomioitava samanaikaisesti meneillään ollut Rautjärven ja Saitan välinen palkkahallinnon siirto projekti. (Hänninen 2013.)

Toteutuksessa oli huomioitava asiakkaalla voimassa olleet toimittaja- ja alihankintasopimukset, koska osa näistä purettiin tai siirrettiin Saitalle (Sihvonen 2013).

Myös koulujen loma-ajat oli huomioitava, koska lomien aikana siirto häiritsee koulun toimintaa vähemmän. Etelä-Karjalan kirjastot siirtyivät yhteiseen Heilikirjastot verkkoon, jonka vuoksi alueen kirjastot olivat suljettuna kuukauden. Siirto oli helpompi tehdä kirjastojen ollessa suljettuna, koska silloin se myös häiritsi kirjaston toimintaa mahdollisimman vähän.

IT-palveluiden siirtoprojektin ulkopuolelle rajattiin taloushallintopalveluiden siirto sekä sovellusten vaihdot ja päivitykset (Hänninen 2013).

3.5 Aikataulutus

Projekti oli alun perin aikataulutettu ajalle 1.8.2013 – 31.3.2014, kesto 8 kuukautta. Projekti alkoi 1.8.2013 määrittely- ja suunnitteluvaiheella. Sen jälkeen tarkennettu aikataulu, toteutussuunnitelma ja kustannusvaikutukset hyväksyttiin ohjausryhmällä. 16.9.2013 alkoi toteutusvaihe, jossa vaihdettiin verkon laitteet, integroitiin käyttövaltuudet Saitan ympäristöön ja kartoitettiin laitteet. Syksyn aikana siirrettiin kunnan hallinnon toimialueympäristö. Koulujen toimialueympäristö vaihdettiin vuodenvaihteen molemmin puolin. (Hänninen 2013.) Muiden toimijoiden aikataulutuksen vuoksi toteutusaikataulua jatkettiin 30.4.2014 asti.

4 Asiakastyytyväisyys

Kun selvitetään, miten hyvin yritys menestyy tai tulee tulevaisuudessa menestymään, yksi tärkeimmistä mittareista on asiakastyytyväisyys (E-conomic 2014).

4.1 Tilaajien tyytyväisyys

Erillinen tyytyväisyyskysely tehtiin Rautjärven kunnanjohtajalle, kehitysjohtajalle ja tietohallintosihteerille. Tarkoitus oli tehdä kysely haastatteluna, mutta yhteisen ajan löytyminen osoittautui hankalaksi, joten kysely tehtiin kirjallisesti.

Kyselyn tulokset

IT-palvelujen siirto nähtiin ainoana ratkaisuna pysyvän ja häiriöttömän IT-palvelun kannalta. Kyselyä tehtäessä siirto oli vielä hieman keskeneräinen ja

uudet toimintaprosessit ja –säännöt vielä opetteluvaiheessa. Hyvänä koettiin uusien ohjelmistojen saaminen käyttöön.

Aikataulu ja resurssien tarve koettiin arvioiduksi liian optimistisesti. Laitteiden ja ohjelmistojen testaukselle ennen asennusta ei jäänyt riittävästi aikaa. Esiselvitystä ei myöskään koettu täysin riittäväksi. Toimintatapojen eroavuuteen olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota. Nyt tuli joitain asioita yllätyksenä. Myös testaamiseen ja esiselvityksen tekemiseen olisi ollut pitänyt tilaajalla olla enemmän resursseja.

Asteikkotyypisissä kysymyksissä asteikko oli 1 huono – 5 hyvä.

Taulukossa 1 on esitetty vastauksien keskiarvot.

Ongelmiin tarttuminen	2,5
Tavoitettavuus	3,5
Laitteiden toimivuus	3,5
Järjestelmien toimivuus	3
Siirtymisen sujuvuus	3

Taulukko 1. Vastauksien keskiarvot

Onnistuneeksi koettiin uuden ympäristön ja laitteiden vaihto. Asentajia pidettiin reippaina ja asiantuntevina. Myös asennusaikataulu piti.

Parantamisen varaa koettiin olevan ohjelmistojen siirrossa ja toimittajien välisessä yhteistyössä. Kaikkinainen tiedonkulku ei onnistunut niin hyvin kuin olisi pitänyt. Käyttöohjeiden saamisessa koettiin olevan puutteita. Jatkossa toivottiin toimintaprosessien parempaa kuvausta ja informointia ennen muutoksien toteuttamista.

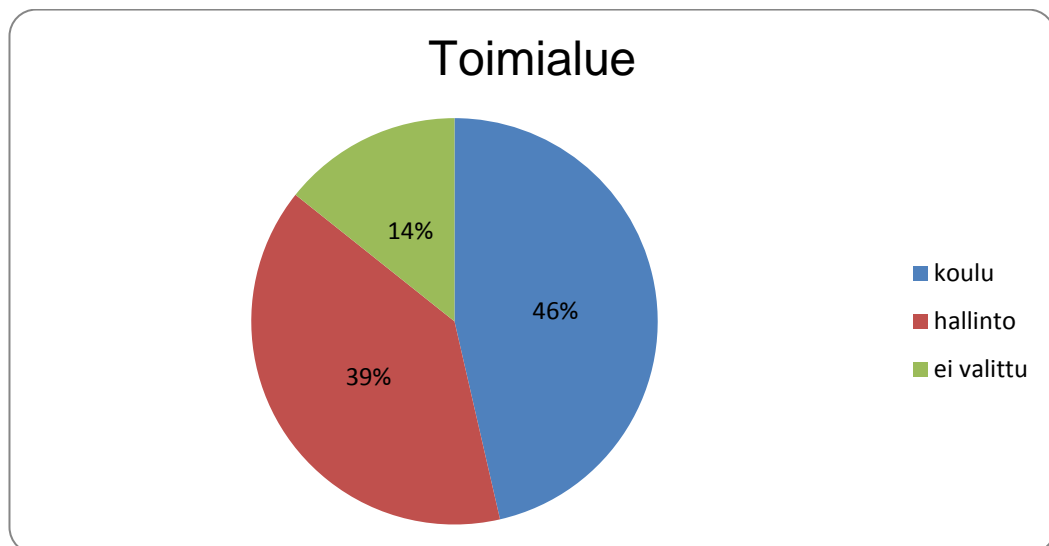
Kokonaisarvosanaksi (4 - 10) IT-palvelujen siirto sai tilaajilta keskiarvona 7,82.

4.2 Loppukäyttäjien tyytyväisyys

Loppukäyttäjille laadittiin kysely, jolla pyrittiin hahmottamaan, miltä IT-palvelujen siirto on tuntunut loppukäyttäjistä. Kyselystä tehtiin lyhyt, jotta siihen vastaaminen ei veisi kohtuuttomasti aikaa. Suurin osa kysymyksistä oli asteikkotyypisiä, jotta vastaaminen olisi helppoa. Tekstimuotoisia kysymyksiä oli kolme. Kyselyn loppuun lisättiin kenttä, johon voi vapaasti antaa palautetta. Mikään kenttä ei ollut pakollinen täyttää. Kysely toteutettiin anonymisti Surveypalilla.

Vastauksia tuli 28, eli loppukäyttäjien vastausprosentti oli 17 %.

Vastanneista 46 % oli koulutoimen puolelta, 39 % oli hallinnon puolelta. 14 % ei vastannut tähän kohtaan. Loppukäyttäjää on myös tekniseltä puolelta. Vastaus-ten osuus toimialueittain on esitetty kuvassa 4.

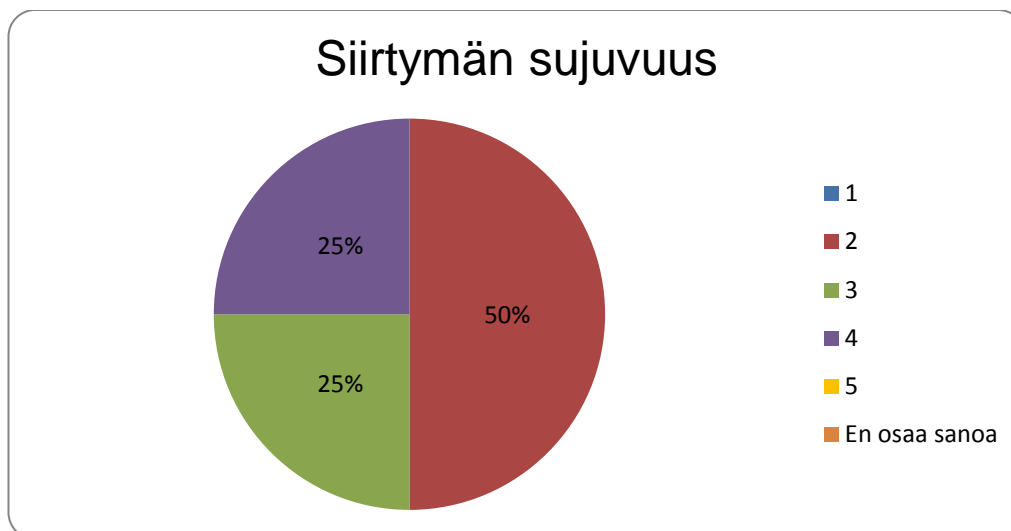


Kuva 4. Vastaukset toimialueittain

Asteikkotyypisissä kysymyksissä asteikko oli 1 erittäin huono – 5 erittäin hyvä.

Siirtymän sujuvuus

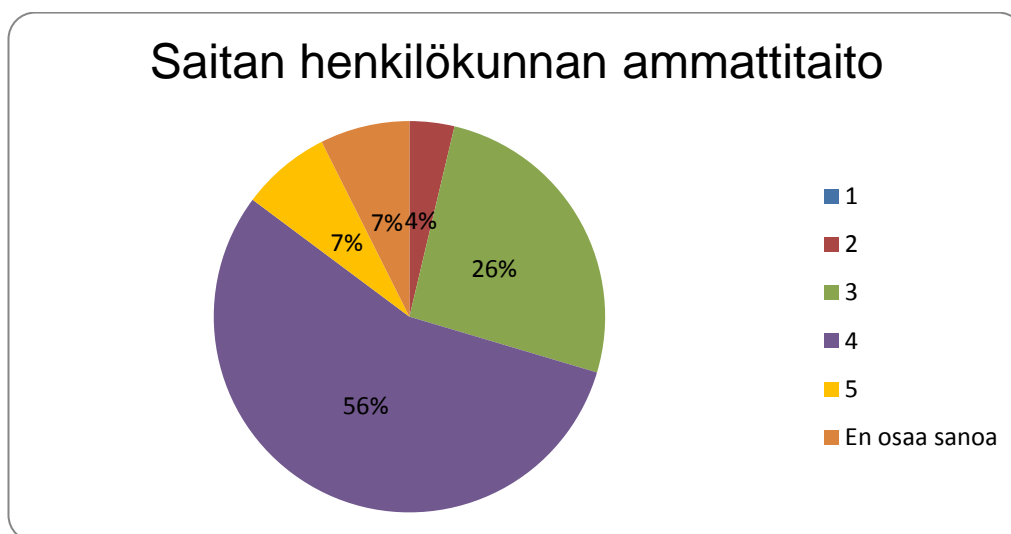
Siirtymän sujuvuus sai keskiarvoksi kaikilta loppukäyttäjiltä 2,75. Koulutoimen puolelta keskiarvo oli 2,77 ja hallinnon puolelta keskiarvo oli 2,64. Arvosanat siirtymän sujuvuudesta on esitetty kuvassa 5.



Kuva 5. Siirtymän sujuvuus

Saitan henkilökunnan ammattitaito

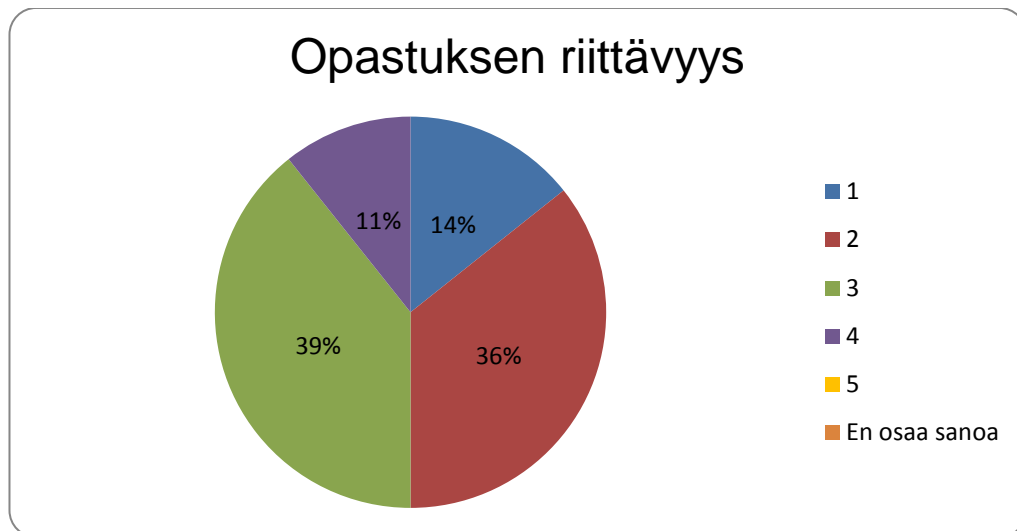
Saitan henkilökunnan ammattitaito sai keskiarvoksi kaikilta loppukäyttäjiltä 3,72. Koulutoimen puolelta keskiarvo oli 3,73 ja hallinnon puolelta keskiarvo oli 3,8. Arvosanat Saitan henkilökunnan ammattitaidosta on esitetty kuvassa 6.



Kuva 6. Saitan henkilökunnan ammattitaito

Opastuksen riittävyys

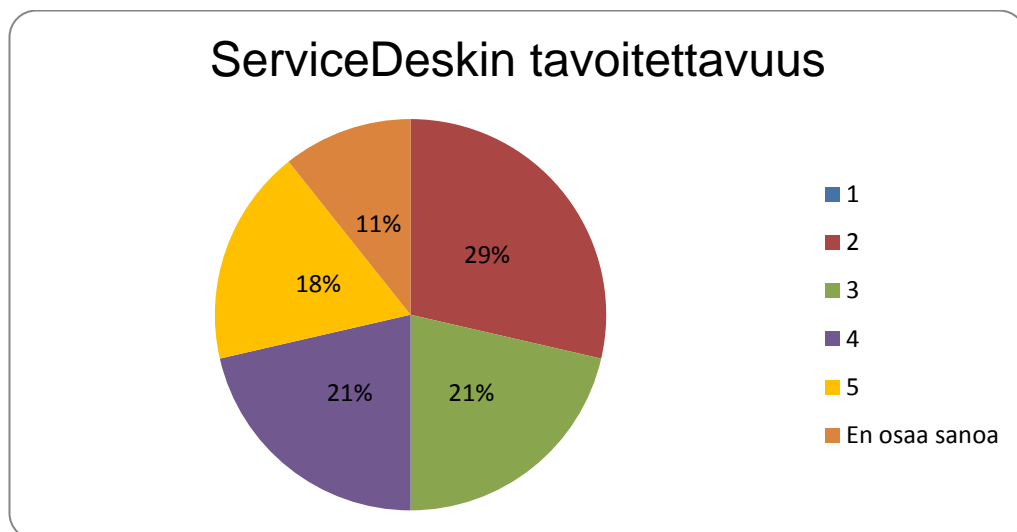
Opastuksen riittävyys sai keskiarvoksi kaikilta loppukäyttäjiltä 2,46. Koulutoimen puolelta keskiarvo oli 2,23 ja hallinnon puolelta keskiarvo oli 2,64. Arvosanat opastuksen riittävydestä on esitetty kuvassa 7.



Kuva 7. Opastuksen riittävyys

ServiceDeskin tavoitettavuus

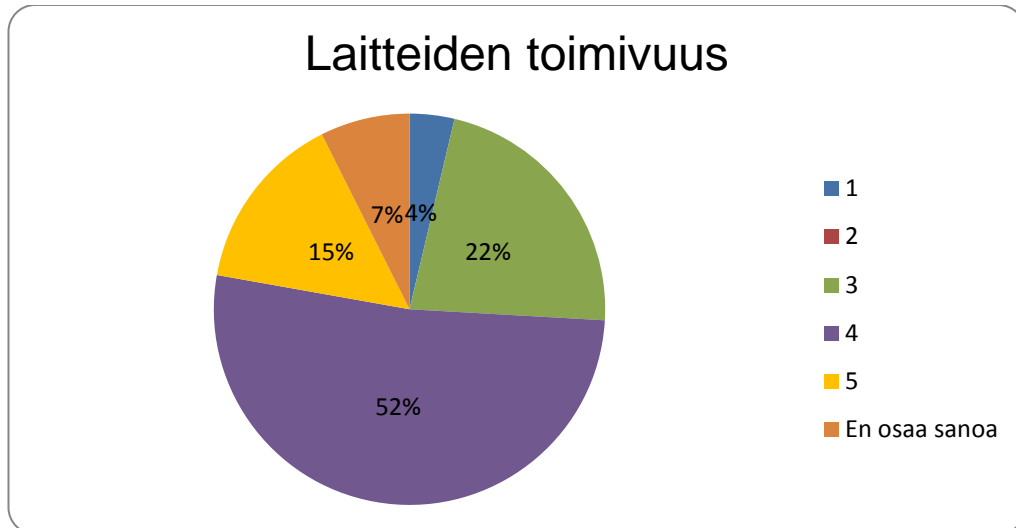
ServiceDeskin tavoitettavuus sai keskiarvoksi kaikilta loppukäyttäjiltä 3,32. Koulutoimen puolelta keskiarvo oli 3 ja hallinnon puolelta keskiarvo oli 3,5. Arvosanat ServiceDeskin tavoitettavuudesta on esitetty kuvassa 8.



Kuva 8. ServiceDeskin tavoitettavuus

Laitteiden toimivuus

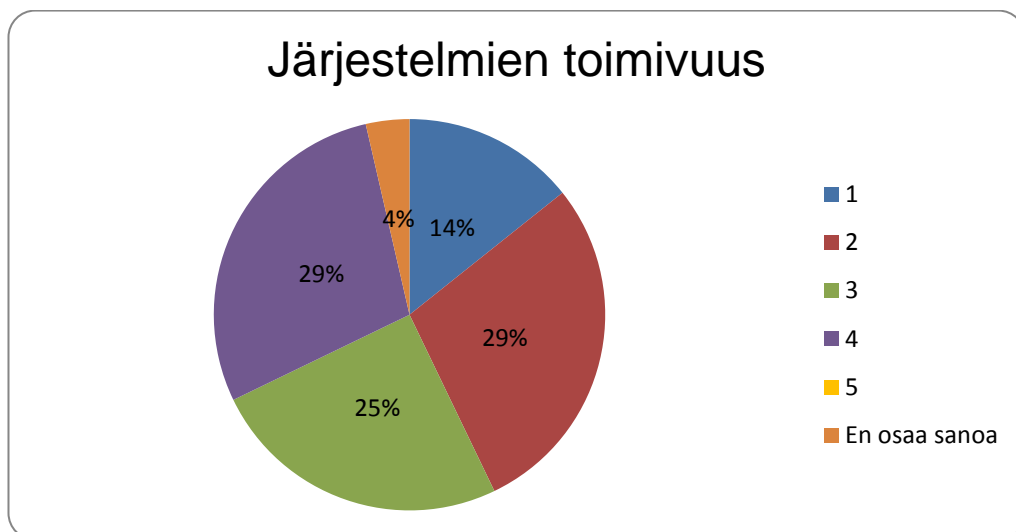
Laitteiden toimivuus sai keskiarvoksi kaikilta loppukäyttäjiltä 3,8. Koulutoimen puolelta keskiarvo oli 4 ja hallinnon puolelta keskiarvo oli 3,89. Arvosanat laitteiden toimivuudesta on esitetty kuvassa 9.



Kuva 9. Laitteiden toimivuus

Järjestelmien toimivuus

Järjestelmien toimivuus sai keskiarvoksi kaikilta loppukäyttäjiltä 2,70. Koulutoimen puolelta keskiarvo oli 3,17 ja hallinnon puolelta keskiarvo oli 2,18. Arvosanat järjestelmien toimivuudesta on esitetty kuvassa 10.



Kuva 10. Järjestelmien toimivuus

Kokonaisarvosana

Kokonaisarvosanaksi (4 - 10) siirto sai loppukäyttäjiltä keskiarvona 6,31. Koulutoimen puolelta 6,42 ja hallinnon puolelta 6,39.

Viestintä

Viestintä nousi esiin monessa vastauksessa. Enemmän tiedotusta olisi kaivattu aivan projektin alusta asti. Siirto oli koettu ylhäältä päin määräytyksi, ilman loppukäyttäjien kuuntelua asiasta. Myös ohjeistusta ja opastusta kaivattiin lisää.

Tämän asiakaskyselyn perusteella voisi sanoa, että tiedotus on yksi selkeä parantamiskohde. Mahdollisimman varhaisessa vaiheessa voisi avoimesti tiedottaa, mitä on tulossa ja muutoksen ollessa kyseessä myös miksi muutos on tarpeellinen tai jopa välttämätön. Koko projektin ajan tulisi olla selkeää tietoa tilanteesta myös loppukäyttäjille.

Myös loppukäyttäjien näkemykset ja toiveet kannattaa ottaa jo suunnitteluvaiheessa huomioon. Silloin sitoutuminen muutokseen voisi vahvistua ja samalla muutosvastarinta vähentyä. Loppukäyttäjiltä tulisi mahdollisesti arvokasta tietoa projektin toteuttamiseen. Varsinkin erilaisissa ympäristöissä työskentelevät ihmiset voisivat tuoda oman osaamisalueensa näkemykset esille. Tämän puolesta kannattaa tulevaisuudessa projekteissa puhua kunnille.

Kunnassa pidettiin ”Ihana IT”-päivä, johon osallistui melko vähän ihmisiä. Olisi hyvä selvittää, miksi osallistujamäärä oli vähäinen, oliko esimerkiksi ajankohta väärä tai saavuttiko tieto päivästä kaikki. Ehkä vaihtoehtoisia koulutuspäiviä pitäisi olla useampia. Tämä tietenkin lisää projektin kustannuksia, mutta voisi lisätä loppukäyttäjien tyytyväisyyttä, eikä järjestelmistä joita ei osata käyttää ole paljon hyötyä.

Service Desk

Toinen selkeästi esille tullut asia oli Service Deskin toiminta. Vastauksissa Service Desk sai useita ruusuja palvelun ystävällisyydestä. Tavoitettavuudesta Service Desk sai risuja, varsinkin kun välitunnilla ei ole pitkään aikaa odotella, toisaalta Service Deskin tavoitettavuus sai myös ruusuja. Service Deskin koet-

tiin auttavan kun on tarvetta. Service Deskiin toivottiin myös lisää tietoa Rautjärven asioista, jotta sieltä osattaisiin opastaa käyttäjiä. Service Deskin sähköpostiin vastausajat koettiin liian pitkiksi.

Service Deskissä on selvästi onnistuttu palvelun ystävällisyydessä, tästä samaan malliin eteenpäin. Tavoitettavuudesta saadut ruusut ja risut kertovat ruuhkien kasautuvan joihinkin tiettyihin aikoihin, kun taas toisina vastausajat ovat lyhyitä. Tämä on haaste, joka ilmenee varmasti useissa puhelinpalveluissa.

Service Deskin täytyy osata auttaa jokaisen, myös uuden, palvelun piirissä olevan yrityksen asioissa. Jatkossa pitää varmistaa, että myös Service Deskissä on riittävästi tietoa myös uusista asiakkaista, jotta heitä osataan palvella parhaalla mahdollisella tavalla.

Lähituki

Vastauksissa kaivattiin paikan päällä olevaa ihmistä auttamaan ohjelmien käytössä ja ongelmatilanteissa. Myös oman IT-henkilön läsnäoloa oli kaivattu ajankohtana, jolloin siirron olisi pitänyt olla hoidettuna kuntoon. Ongelmien ratkaisu oli nähty hitaaksi ja sitä haluttiin nopeammaksi. Saitan yhdyshenkilöiden paineensietokyky sai kuitenkin ruusuja.

Tulevissa projekteissa voisi vielä aktiivisemmin mainostaa Service Deskin etätuen helppoutta loppukäyttäjille. Etäyhteyden avulla neuvominen ja opastaminen on helppoa sekä Service Deskille että käyttäjälle.

Ongelman ratkaisun kestäessä pitkään, olisi hyvä antaa asiakkaalle tilannetiedotusta etenemisestä, jotta ei tule vaikutelmaa, ettei asialle tehdä mitään.

Laitteiden ja järjestelmien toiminta

Uudet koneet koettiin toimiviksi, nopeiksi ja varmoiksi. Myös laitteiden asennus, opastus ja koulutus koettiin sujuviksi. Toisaalta koneiden ja ohjelmien toimivuutta sekä nopeampaa, helpompaa ja toimivaa yhteyttä toivottiin. Myös ohjelmien ja tiedostojen löytämisessä oli koettu vaikeuksia.

Vaikuttaisi, että perehdytys ja opastus eivät kaikilta osin ole kohdannut tarpeita. Voisi olla tarpeen vielä enemmän kannustaa ottamaan Service Deskiin yhteyttä jos tulee ongelmia tai tarvitsee neuvoja ja opastusta koneen tai järjestelmien kanssa.

Uudet toimintatavat

Sähköpostin kanssa oli ollut ongelmia, kotikoneelta oli ollut vaikeuksia käyttää sähköpostia, sähköpostialaukset on koettu liian tiukoiksi. On tuntunut, että suuren osan työstä joutuu tekemään Rautjärven päässä. Kaiken kaikkiaan toiminta siirron jälkeen oli koettu niin erilaiseksi kuin ennen.

Palvelukeskusmalliin siirtyminen on iso muutos. Joitakin muutoksia entiseen tuo Saitan erilaiset tietoturvakäytännöt. Esimerkiksi toimialuekirjautumis- ja salasanaikäytäntöjen muuttuminen voi tuntua tiukemmalta kuin aiemmin. Näiden tarkoituksesta pitää selvästi tiedottaa enemmän, jotta ne eivät tuntuisi kiusalta.

Alkuhankaluuksista ja ennakkoluuloista huolimatta siirtymisen oli koettu lopulta menneen hyvin.

5 Pohdinta

En osallistunut itse siirtoon, joten olin täysin siirrosta tehdyn dokumentaation varassa. Minulle se havainnollisti sen, miten tärkeää huolellinen dokumentointi on. Vaikka tehdessä joku asia tuntuisi itsestään selvältä, on tärkeää silti dokumentoida kaikki mitä suunnitellaan, sovitaan ja tehdään.

Kyselyn vastausten analysointi herätti miettimään vastauksien sisältöä. Osa palautteesta selittyi muutosvastarinnalla. Palautteista välittyi minusta myös se, että ihmiset haluavat olla mukana tekemässä päätöksiä.

Muutosvastarinta on parempi kuin välinpitämättömyys. Muutosvastarinta osoittaa, että ihmiset ovat kiinnostuneita työstään, eikä se ole heille yhdentekevää. (Talouselämä 2014.)

Eeva Siveniuksen mukaan muutos on elintärkeää, jos halutaan välttää paikoilleen jääminen. Muutosta tarvitaan jos havaitaan, ettei nykytilanne vastaa enää tarpeita. (Sivenius 2012.)

Muutos on aina jossain mielessä hyppy tuntemattomaan, mutta mitään uutta ei voi saavuttaa, jos ei uskalla yrittää.

Tässä projektissa, kuten missä tahansa muussakin projektissa on haasteena myös tiedotus. Tiedon kulku pitää varmistaa molempiin suuntiin. Jo suunnittelu- vaiheessa pitää ottaa myös loppukäyttäjien näkemykset ja toiveet huomioon. Tiedotuksen pitää myös jatkua läpi projektin, jotta kaikki tietävät, missä mennään.

Osa asiakaskyselyn palautteista jouduttiin jättämään huomiotta, koska oli ilmeisesti vastattu eri projektiin. Loppukäyttäjien asiakaskysely olisi pitänyt pohjustaa paremmin, jotta erehtymisen mahdollisuutta ei olisi ollut.

6 Yhteenveto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata Rautjärven IT-palveluiden siirtoa Saitalle. Lisäksi tehtiin asiakastyytyväisyyskysely tilaajaorganisaatiolle ja loppukäyttäjille.

IT-palveluiden siirron kuvaaminen tehtiin varsin yleisellä tasolla, taustaa haettiin lähdeteoksista. Opinnäytetyössä kuvattiin yleisesti projektisuunnitelma, projektiorganisaatio, projektin vaiheet ja projektin onnistumisen kriteerit. Tässä opinnäytetyössä projektin onnistuminen rajattiin asiakastyytyväisyyteen.

Asiakastyytyväisyyskysely tehtiin tilaajaorganisaatiossa kunnanjohtajalle, kehitysjohtajalle ja tietohallintosihteerille. Loppukäyttäjäkysely lähetettiin kaikille kunnan työntekijöille.

Asiakaskyselyissä selkeästi esille nousseet asiat olivat viestintä, Service Deskin toiminta, lähituen tarve, laitteiden ja järjestelmien toiminta ja uudet toimintatavat. Kaikki asiakaskyselyissä tullut palaute on otettu Saitassa vastaan.

Kuvat

Kuva 1 Projektin vaiheet, s. 9

Kuva 2 Palveluiden käytettävyys, s. 13

Kuva 3 Siirron toteutus, s. 14

Kuva 4 Vastaukset toimialueittain, s. 18

Kuva 5 Siirtymän sujuvuus, s. 19

Kuva 6 Saitan henkilökunnan ammattitaito, s. 19

Kuva 7 Opastuksen riittävyys, s. 20

Kuva 8 ServiceDeskin tavoitettavuus, s. 20

Kuva 9 Laitteiden toimivuus, s. 21

Kuva 10 Järjestelmien toimivuus, s. 21

Taulukot

Taulukko 1 Vastauksien keskiarvot, s. 17

Lähteet

E-conomic. Kirjanpito-ohjelma internetissä. Luettu 14.4.2014. <http://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/sanakirja/asiakastytyvaisuus>

Huotari, J. & Salmikangas, E. Projektihallinnan perusteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Luettu 12.4.2014.
http://homes.jamk.fi/~huojo/opetus/IIZT4010/IIZT4010_2.pdf

Hänninen, N. 2013. Projektisuunnitelma – Rautjärven IT-palvelut.

Karlsson, Å. & Marttala, A. 2002. Projekti kirja Onnistuneen projektin toteuttaminen. Helsinki. Kauppakaari.

Koho, N. 2014 Projektipäällikkö. Saimaan talous ja tieto Oy. Lappeenranta. Haastattelu 12.5.2014.

Lehtimäki J. 2010. Projektin onnistumiseen vaikuttavat tekijät. Essee. Tampereen teknillinen yliopisto. Hypermedian opetus. Luettu 29.4.2014
<http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/projektin-onnistumiseen-vaikuttavat-tekijat>

Makkonen, J. 2009. Kokonaisvaltainen projektien onnistumisen seuranta tietojärjestelmätoimitusprojekteissa. Lappeenrannan teknillinen yliopisto. Teknista-loudellinen tiedekunta. Diplomityö.

Projekti-instituutti. Projektijohtamisen sanastoa. Luettu 10.4.2014.
http://www.projekti-instituutti.fi/osaamisen_kehittaminen/projektijohtamisen_sanastoa

Rautjärven IT-palvelujen siirto Saitaan, Tunnuksien migraatio. 2013. Muistio.

Rautjärven IT-siirto – projektin tehtävät ja aikataulu. 2013. Excel taulukko.

Ruuska, K. 2012. Pidä projekti hallinnassa. Vantaa. Talentum.

Sihvonen, T. 2013. Esiselvitys – Rautjärven kunnan IT-palvelut.

Sivenius, E. 2012. Muutosvastarinta – välttämätön paha? Saimaan ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Talouselämä. Muutosvastarinta on hieno asia. Luettu 18.4.2014
<http://www.talouselama.fi/tyoelama/muutosvastarinta+on+hieno+asia/a2147626>

Valtiovarainministeriö. Julkisen hallinnon ICT. Luettu 7.5.2014
http://www.vm.fi/vm/fi/16_ict_toiminta/index.jsp

Liite 1 Asiakashaastattelu IT-palvelujen siirrosta

Miten IT-palvelujen siirto mielestänne meni?

Miltä IT-palvelujen siirto nyt tuntuu?

Oliko esiselvitys mielestänne riittävä?

Arvioi seuraavia osa-alueita asteikolla 1 hyvä ... 5 huono (rasti (x) ruutuun)

	1	2	3	4	5	EOS
Ongelmiin tarttuminen						
Tavoitettavuus						
Laitteiden toimivuus						
Järjestelmien toimivuus						
Siirtymisen sujuvuus						

Mikä meni hyvin?

Missä oli parantamisen varaa?

Mitä toivoisitte jatkossa?

Kokonaisarvosana (4 - 10)

Vapaa sana

Liite 2 Asiakaskysely loppukäyttäjille

IT -palveluiden siirto Saitalle -siirtoprojektin asiakastyytyväisyyskysely

*Toimialue

- koulu
 hallinto

Arvioi seuraavia osa-alueita

asteikolla: 1=erittäin huono, 2=huono, 3=tydyttävä, 4=hyvä, 5=erittäin hyvä

	1	2	3	4	5	En osaa sanoa
* Siirtymän sujuvuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Saitan henkilökunnan ammattitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Opastuksen riittävyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* ServiceDeskin tavoitettavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Laitteiden toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
* Järjestelmien toimivuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

*Mikä meni hyvin?

*Missä oli parantamisen varaa?

*Mitä toivoisitte jatkossa?

*Kokonaisarvosana 4-10

*Vapaasti ruusuja/risuja