



<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	16.05.2008
Tekijä(t)	Kari Linden	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	91
Otsikko	TIETOJENKÄSITTELYPALVELUN HYVÄ HALLINTO Tietojenkäsittelypalvelun ja liiketoiminnan kuvausmalli		
Ohjaaja(t)	KTT Timo Leino, FM Timo Kestilä		

Tiivistelmä

Tässä tutkielmassa on pyritty selvittämään, miten tietotekniikan hyvä hallinto tulisi yrityksessä käytännössä järjestää. Tietotekniikka ja liiketoiminta ovat erottamattomasti kietoutuneet toisiinsa ja tietotekniikan hyvä hallinto on tullut yhä tärkeämmäksi yrityksen menestymisen kannalta. Aihetta on tässä tutkielmassa tarkasteltu yksittäisen tietojenkäsittelypalvelun näkökulmasta, koko yrityksen tasolla tapahtuva tietotekniikan hyvä hallinto on rajattu tutkielman ulkopuolelle. Tutkielmassa on rakennettu useisiin aikaisempiin teorioihin ja viitekehyksiin pohjautuva tutkimusmalli, jota on testattu case-yrityksessä menetelmänä syvähaastattelu. Eräänä tutkielman tavoitteena oli myös antaa tutkimustulosten perusteella toimenpide-ehdotuksia tietojenkäsittelypalvelutuotannon hyvän hallinnon tehostamiseksi kohdeyrityksessä.

Tutkielman teoriaosassa selvitettiin aluksi kirjallisuustutkimuksen keinoin sitä, mistä tietotekniikan hyvän hallinnon voidaan katsoa koostuvan. Käsitteestä ei löytynyt alalla yhteisesti hyväksyttyä määritelmää. Tämän tutkielman lähtökohdaksi valitun määritelmän mukaan tietotekniikan hyvä hallinto määrittää systemaattisesti asiatyypeittäin kenellä on oikeus tehdä tiettyä tietotekniikkaan liittyvää asiaa koskeva päätös, kenellä on oikeus osallistua päätöksen valmisteluun ja kuinka näitä henkilöitä tai ryhmiä pidetään vastuullisina toimistaan. Tietotekniikan hallinnointia tapahtuu kaikilla organisaatiotasolla ja siihen osallistuu yhtäläisesti sekä liiketoiminnan toimijoita että tietotekniikkaosaston henkilöstöä. Tietotekniikan hyvä hallinto tarvitsee toimiakseen organisaatorakenteita, prosesseja sekä yhteistoiminnallisia menetelmiä. Alalla yleisesti käytössä olevan ITIL-palvelunhallintakäytännön suppeahkoa palvelunäkökulmaa on myös pyritty rikastamaan aikaisempien tutkimusten perusteella tietojenkäsittelypalvelun hyvän hallinnon kannalta oleellisten asioiden täsmällisemmäksi esittämiseksi. Tutkielmassa luotiin useisiin teorioihin tukeutuen tietojenkäsittelypalvelun ja liiketoiminnan kuvausmalli, jota koeteltiin tutkimuksen empiriaosassa syvähaastattelemalla yrityksen erään tietojärjestelmäpalvelun sidosryhmien edustajia.

Tutkielma vahvisti näkemystä, jonka mukaan tietojärjestelmäpalvelun hyvä hallinto vaatii aktiivista osallistumista sekä liiketoiminnan että tietotekniikkaosastojen henkilöstöltä. Tutkimustapaus osoitti, että tietojärjestelmäpalvelun hyvä hallinto edellyttää huolellista, tietojenkäsittelypalvelun koko elinkaaren kattavaa kokonaissuunnitelmaa, jossa kaikkien osien on toimittava, muutoin vaarantuu koko hallintokokonaisuuden toiminta. Tutkimusmalli osoittautui toimivaksi ja helposti myös tutkimukseen osallistuneen liiketoimintapuolen henkilöstön omaksuttavaksi. Tutkimusmallilla voitaneen kuvata ja arvioida myöskin tietotekniikkahankkeille asetettujen taloudellisten tavoitteiden toteutumista, vaikka mainitun kaltaiset tarkastelut eivät kuuluneetkaan tämän tutkielman piiriin.

Asiasanat	Tietojenkäsittely, tietotekniikka, hyvä hallinto, ITIL
Muita tietoja	