

Tietotekniikanliiton tutkimus tietotekniikan käytön ongelmista työpaikoilla

Tietotekniikan käytön ongelmat ovat uhka suomalaisten yritysten tehokkuudelle. Yritykset menettävät niiden takia lähes 30 500 henkilötyövuotta vuosittain. Suomalaisen työntekijän kokonaistyöajasta tietotekniikan käytön ongelmat vievät 8 %. Kansantaloudelle ne aiheuttavat yli 2,7 miljardin euron kustannukset vuosittain. Tietotekniikan käytön ongelmat vähentävät myös työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Cap Gemini Ernst & Young (CGE&Y) ja Tietotekniikan liitto (TTL) tutkivat suomalaisten tietotekniikan käytön ongelmia työpaikoilla. Osapuolten tavoitteena on herättää keskustelua tietotekniikkaongelmista ja niiden vaikutuksista työnteolle sekä käynnistää konkreettiset toimenpiteet ongelmien vähentämiseksi Suomessa. Tutkimusta varten haastateltiin 500 päivittäin tietokonetta työssään käyttävää ihmistä. Heiltä kysyttiin näkemyksiä tietokoneiden ja erilaisten ohjelmien käyttöön liittyvistä ongelmista. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta vastasi TNS Gallup (Suomen Gallup).

Tutkimustulokset voidaan jakaa kolmeen ryhmään: tietotekniikkaongelmien vaikutukset yksilölle, organisaatiolle ja kansantaloudelle.

Yksilön näkökulma

Tutkimuksen mukaan työntekijän kokonaistyöajasta 8 % (3,1 tuntia viikossa) kuluu tietotekniikan aiheuttamiin ongelmiin ja niiden hoitamiseen. Ongelmatilanteet ja niiden hallinta ovat merkittävä haaste työorganisaatiolle, koska tietokoneen käyttö koetaan lähes kaikkien haastateltujen mielestä (85%) edellytyksenä työn tekemiselle. Pääsääntöisesti haastateltavat käyttivät työssään sähköpostia (96%), internetiä (89%), toimistosovelluksia (86%) ja liiketoimintasovelluksia (82%). Haastateltavat käyttivät tietokonetta työssä keskimäärin 4,6 tuntia päivässä. Kokonaistyöajasta 61% kuluu tietokoneen käyttöön.

Haastateltavien mukaan keskeiset tietotekniikkaongelmat olivat:

- Työtovereiden auttaminen ongelmatilanteissa (52 minuuttia viikossa).
- Ongelmat yrityskohtaisissa liiketoimintasovelluksissa (34 minuuttia viikossa).
- Ongelmat laitteistojen toimivuudessa (27 minuuttia).
- Muut ongelmat, kuten tietoturva, oheislaitteet jne. (103 minuuttia viikossa).

Tietokoneen ja erilaisten ohjelmien käytön osaaminen on selkeästi sidoksissa työmotivaatioon. Haastateltavat kokivat tietotekniikkaongelmat erittäin hankaliksi (64% vastaajista) ja pitivät niihin kulutettua aikaa tehostomuutena. Lähes viidennes haastateltavista uskoi tekevänsä työnsä tehokkaammin, mikäli tietokoneen ja ohjelmien käyttökoulutusta järjestettäisiin enemmän. Vain puolet haastateltavista oli saanut käyttökoulutusta nykyisissä työtehtävissään. Yrityskohtaisia ohjelmia haastateltavat pitivät omalle yritykselle sopivina, mutta niiden toimimattomuus aiheuttaa katkoja työn tekemisessä.

Organisaation näkökulma

Organisaatiot investoivat tietotekniikkaan tavoitteenaan tehokkuuden ja kilpailukykyyn lisääminen. Organisaatiot ovat entistä riippuvaisempia tietotekniikasta. Tietotekniikan käytön ongelmat voivat vaarantaa työorganisaation tehokkuuden ja aiheuttavat merkittäviä sekä suoria että epäsuoria kustannuksia. Tutkimuksen mukaan suomalaiset keskisuuret ja suuret yritykset (yli 50 työntekijää) menettävät vuositasolla yli 30 000 henkilötyövuotta tietotekniikkaongelmien vuoksi. Organisaation resursseja kuluu myös ongelmien korjaamiseen sekä niiden aiheuttamiin keskeytyksiin työprosesseissa. Näiden määrää ei tutkimuksessa arvioitu. Muita keskeisiä tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä olivat:

Suorat kustannukset:

- Työtoverit auttavat usein toisiaan ongelmien ratkaisemisessa, mihin kuluu kahden henkilön työpanos.
- Ohjelmistot ovat yrityksen liiketoimintaprosessien suorittamisen kannalta keskeisiä, mutta ne aiheuttavat käyttäjille säännöllisesti ongelmia. Keskimääräiseltä käyttäjältä kuluu yli 60 minuuttia viikossa sovelluksien ongelmatilanteisiin.
- Laitteistojen toimimattomuus aiheuttaa säännöllisesti katkoksia yrityksen prosessien suorittamisessa, yhteensä 57 minuuttia viikossa per käyttäjä.

Epäsuorat kustannukset:

- Lisäkustannuksia tuottavat tietotekniikkaongelmien ratkaiseminen, muun muassa mikrotuen ajankäyttö, laite- ja sovellustoimittajien tuki sekä ulkopuolisten palveluiden käyttö.
- Yrityksille muodostuu lisäksi muita epäsuoria kustannuksia, jotka johtuvat tietojärjestelmien toimimattomuudesta, esimerkiksi katkokset tilausten käsittelyssä ja tekemisessä sekä asiakastytymättömyys.

Kansantalouden näkökulma

Tutkimuksen mukaan tietotekniikan käytön ongelmat muodostavat 2,7 miljardin euron kustannukset kansantaloudelle vuosittain. Kustannukset muodostuvat tietotekniikkaongelmien aiheuttamista menetetyistä palkkakustannuksista. Rahallisten vaikutusten lisäksi kansantalouden tehokkuuden kannalta on tärkeää varmistaa tietotekniikan käytettävyys niin yksilö- kuin organisaatiotasollakin. Käytettävyyttä parantavat esimerkiksi jatkuva ja riittävä perus- ja jatkokoulutus, infrastruktuurin (tietoliikenne jne.) toimivuuden varmistaminen sekä pitkäjänteinen käyttäjälähtöinen tutkimus- ja kehitystoiminta.

Tutkimuksen taustaa

Tutkimus tehtiin CGE&Y:n ja Tietotekniikan liiton toimeksiannosta touko- ja kesäkuussa 2003. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta vastasi TNS Gallup (Suomen Gallup). Tutkimusta varten haastateltiin 502 vastaajaa, pääosin ylempiä ja alempia toimihenkilöitä. Kohteina olivat yli 50 henkilöä työllistävät yritykset. Tutkimus suoritettiin valtakunnallisena puhelinkyselynä ja se perustui haastateltavien omaan näkemykseen kysyttävistä asioista. Tutkimuksen virhemarginaali on +/-4,5%. Tutkimuksen suunnittelussa ja toteutuksessa hyödynnettiin CGE&Y:n muissa Pohjoismaissa tekemiä vastaavia tutkimuksia. Muina lähteinä käytettiin Tilastokeskuksen ja European foundation for improvement of living and working conditionsin laajoja tutkimuksia.