

Tietokannan hallintajärjestelmäportfolion hallinnassa havaittuja ongelmia

Alustavia tuloksia väitöskirjatyöhön liittyvästä
tietokantakyselystä

Ari Kuusio

Jyväskylän Yo:n jatko-opiskelija

21.9.2007



Väitöskirjasta

- Aihe:

Tietokannan hallintajärjestelmäportfolion hallinta suurissa asiakasorganisaatioissa

- Jyväskylän yliopisto, Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Tietojärjestelmätiede.
 - Päivätyö Yo:n ulkopuolella
- Aikataulutavoite:
 - KTT n. 2009 - 2010



Tutkimusongelma

- Väitöskirjan päätutkimusongelma:

”Kuinka tukea suurten¹ organisaatioiden tietokannan hallintajärjestelmäportfolion hallintaa asiakasnäkökulmasta ?”

voidaan jakaa seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Mitä tkhj² portfolion hallintaan liittyviä näkökulmia, periaatteita, kriteereitä ja prosesseja on esitetty kirjallisuudessa?
- Mitä aihealueeseen liittyviä ongelmia on havaittu organisaatioissa käytännössä?
- Mitkä näkökulmat, kriteerit ja prosessit voivat tukea tkhj portfolion hallintaa?
- Miten tkhj portfolion hallinnan tilaa ja kehitystä organisaatioissa voidaan kuvata, arvioida ja kehittää kypsyyssmallia (maturity model) hyödyntäen?

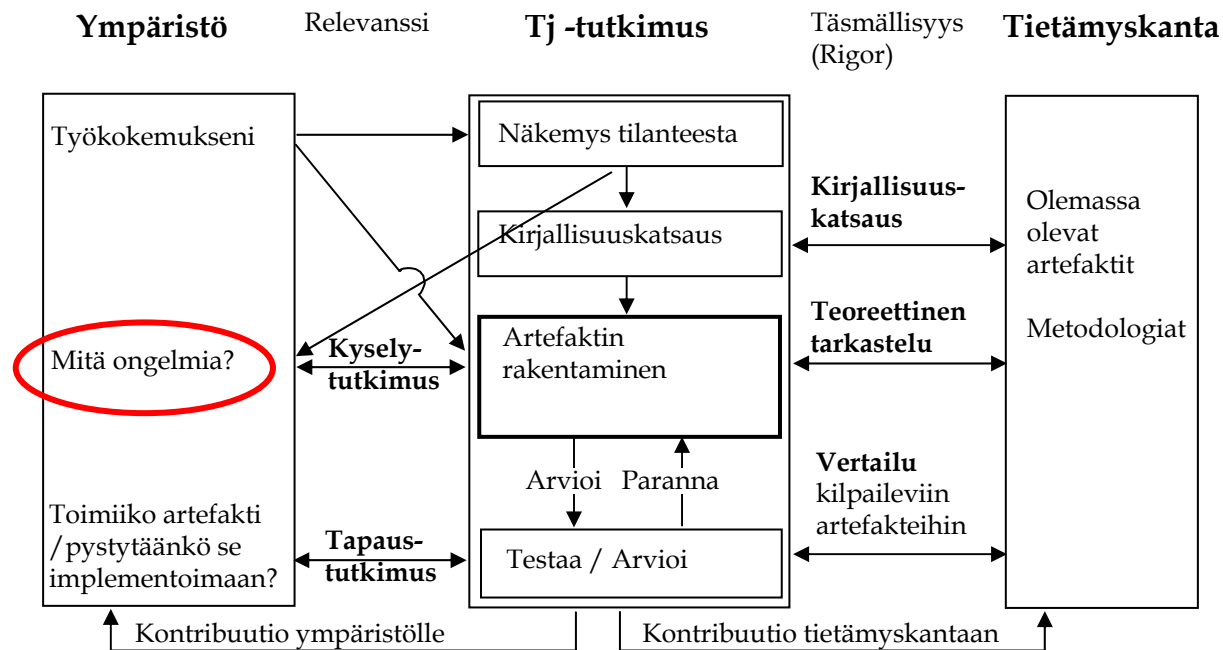
¹ Suuri organisaatio työllistää Tilastokeskuksen (http://www.stat.fi/til/syr/2004/syr_2004_2005-11-30_kat_001.html) määrittelyn mukaisesti vähintään 250 henkilöä.

² tkhj = tietokannan hallintajärjestelmä



Tutkimusmenetelmä

- Väitöskirjan tutkimusmenetelmä (Hevner ym. 2004) tj –tutkimuskehyykseen sijoitettuna:





Pohjatiedot kyselystä

- Kysely suoritettiin 22.5. - 16.6.2006
- Kohteena OUGF:n ja DB2 YTR:n jäsenistö (n. 650 henk.)
- 100 määrämuotoista ja 13 avointa kysymystä
- 92 vastausta
 - Kaikkiaan 147 vastausta, josta vähennetty
 - 7 tyhjää lomaketta
 - 12 vain perustietoja sisältynyttä vastausta
 - 5 toimittajan vastausta (portfolion hallintaa tarkastellaan asiakasnäkökulmasta)
 - 13 vastausten ketjuuntumisen vuoksi poistettua
 - 1 kahteen osaan jakautunut vastaus otettu mukaan yhtenä vastauksena
 - 17 vastaajaa, jotka eivät olleet suurista organisaatioista
- Tässä esitetyt tulokset ovat vasta alustavia ja ne analysoidaan tarkemmin väitöskirjatyössä
- Tässä esityksessä ei käsitellä kaikkia kysymyksiä – pääpaino erityisesti niissä seikoissa, jotka vastaajat kokivat ongelmallisiksi



1. VASTAAJAN PERUSTIEDOT



Vastaajaajoukko (92 henk.)

- Vastaajista n. $\frac{3}{4}$ yksityiseltä sektorilta ja n. $\frac{1}{4}$ julk. sektorilta

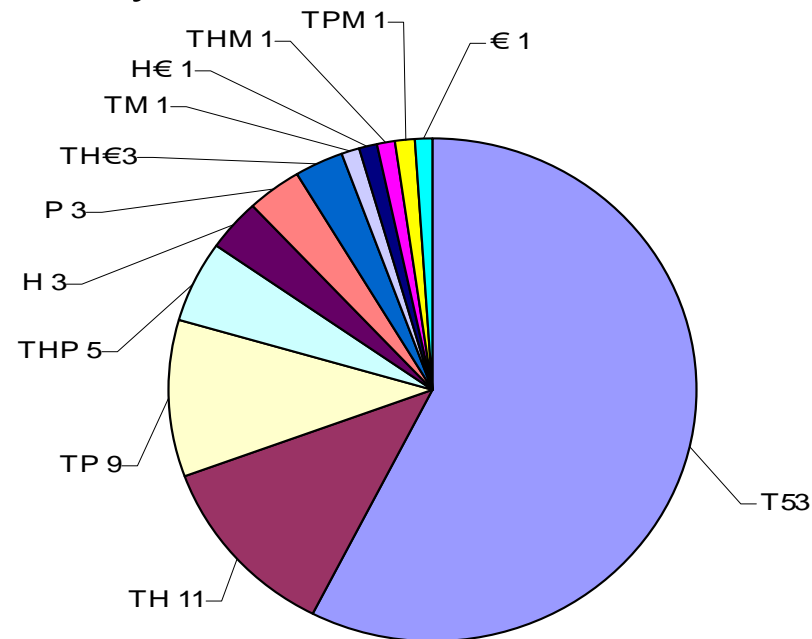
- Missä rooleissa vastaajat ovat työurallaan toimineet:

- 92 vastausta

Merkkien selitykset ja vastausvaihtoehdot:

T = Tekninen asiantuntija
H = Hallinnollinen/juridinen asiantuntija tai käyttäjä
€ = Talousasioiden asiantuntija
P = Päättäjä
M = Muu rooli / en osaa sanoa

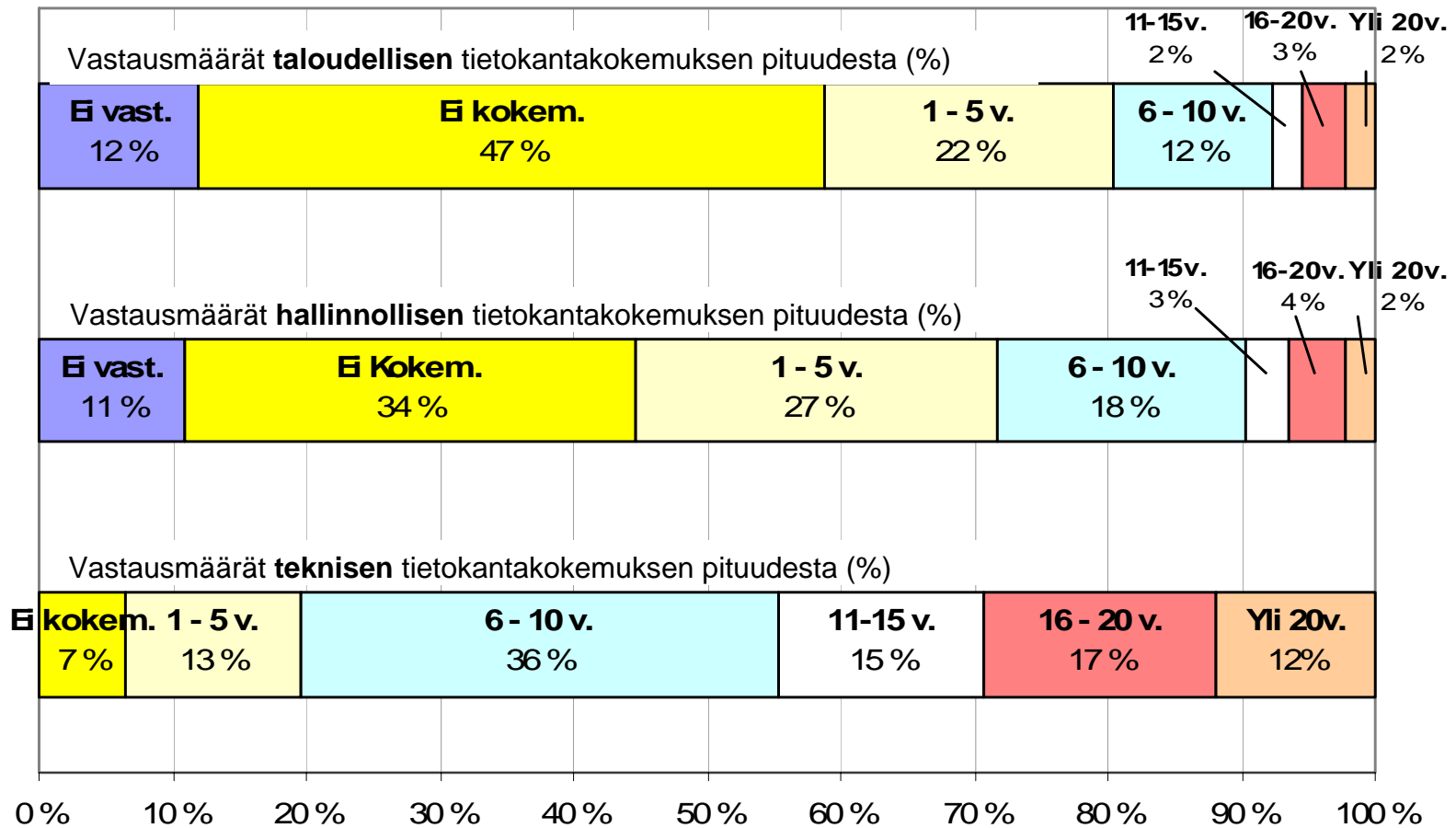
Luku kertoo vastausmäärän





Vastaajaajoukko (92 henk.)

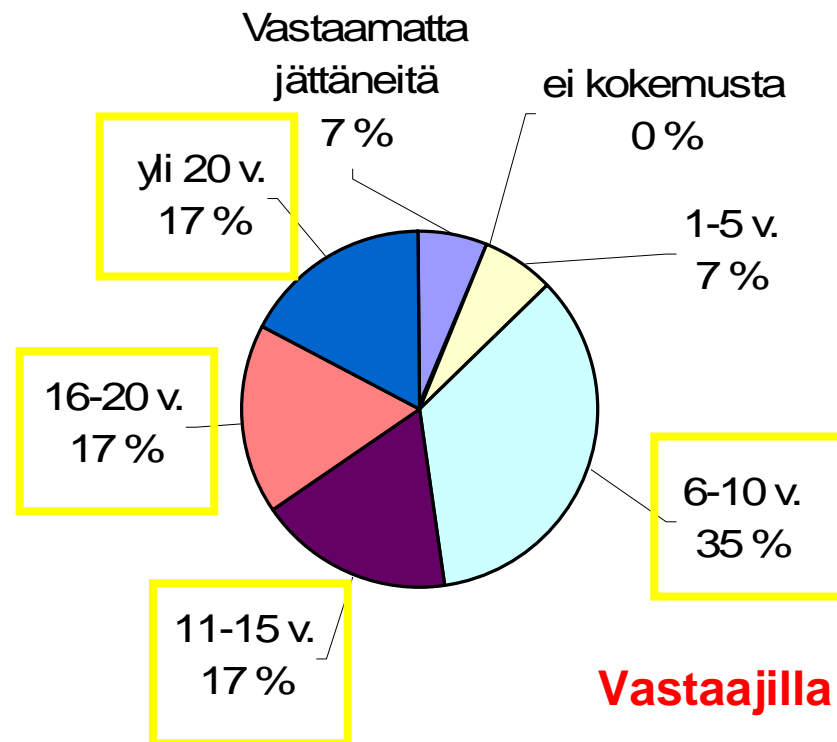
Vastaajien teknisen, hallinnollisen ja taloudellisen tietokantakokemuksen pituus





Vastaajaajoukko (92 henk.)

- Vastaajien kokemus eri tietokantatehtävistä yhteensä (vuosina)

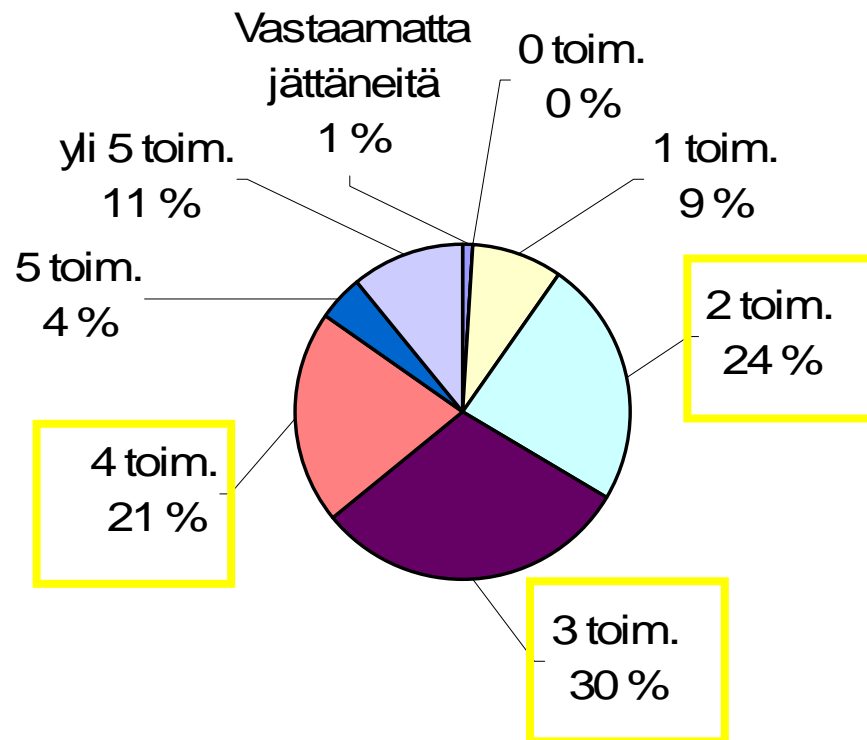


Vastaajilla pitkä kokemus !



Vastaajat, jatkoa...

- Kuinka monesta tietokannan hallintajärjestelmästä / toimittajasta sinulla on kokemuksia työuraltasi?





Yhteenveto vastaajajoukosta

- Tyypillinen vastaaja on teknistä tietokantaosaamista muiden roolien ohella tai pelkästään omaava, pitkän tietokannan hallintajärjestelmiin liittyvän työkokemuksen omaava, useasta tietokannan hallintajärjestelmästä kokemuksia omaava, yksityisellä sektorilla nykyisin toimiva henkilö.
- Tällainen profiili sopii mielestäni tämän tapaisen kyselytutkimuksen kohteeksi.

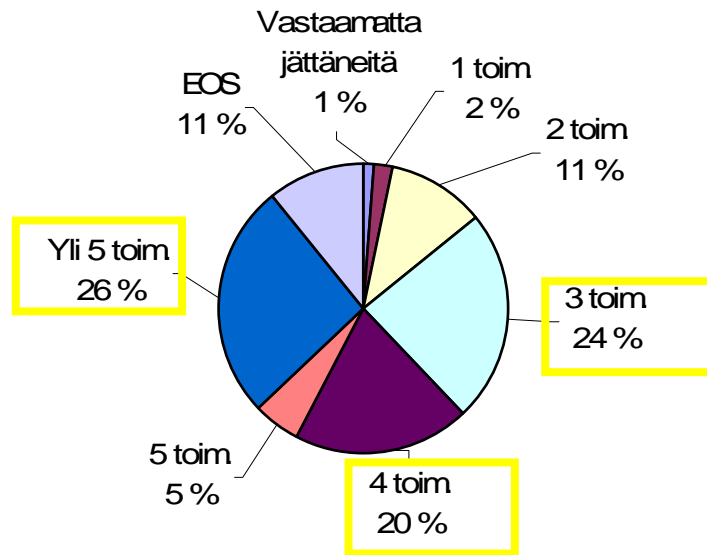


2. VALINTAAN JA HALLINTAAN YLEISESTI LIITTYVIÄ KYSYMYKSIÄ

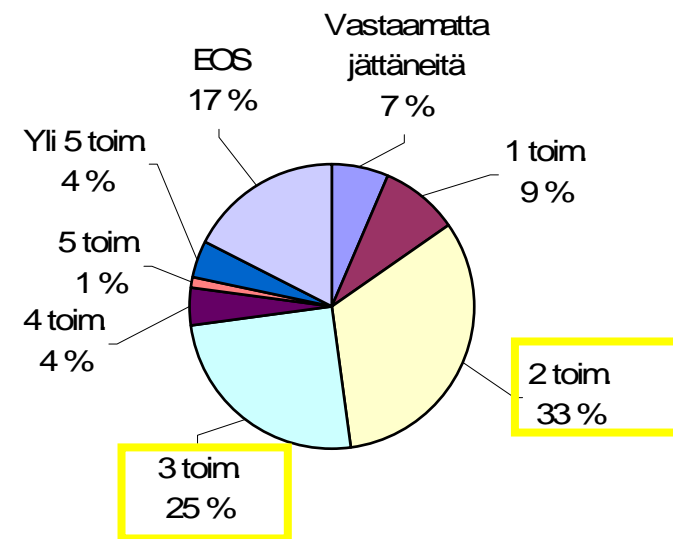


Toimittajien määrä

- **Nykyinen määrä:**



- **Sopiva määrä:**

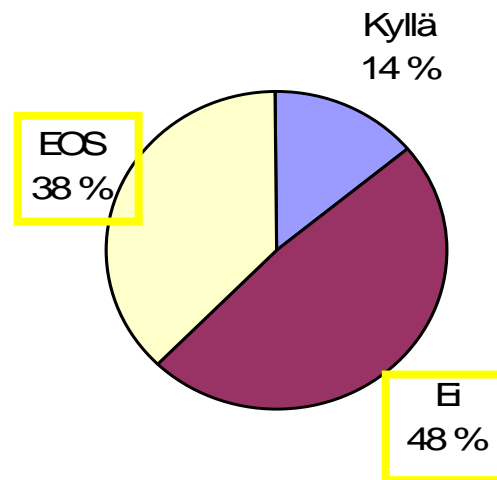


- **Sopivana toimittajamääränä pidettiin nykyistä *pienempää* toimittajamäärää!**



Valintaprosessin apuvälineet

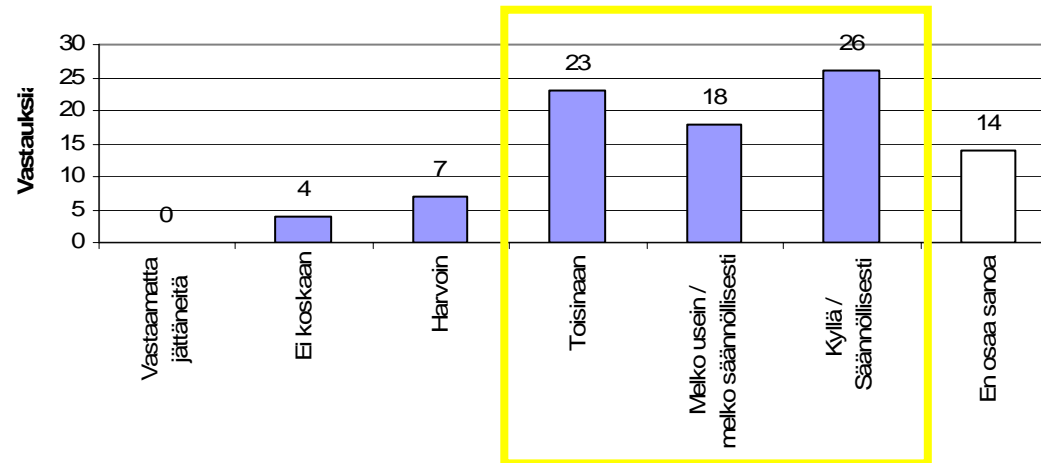
- Käytetäänkö organisaatiossanne erityisiä toimittajan tai tuotteen valintamalleja? (92 vastausta)
 - esim. painottamiseen, kustannusten tarkasteluun, optimointiin tai syrjäyttämiseen perustuvia malleja taikka piirreanalyysia tai benchmarkingia



Tehdäänkö organisaatiossanne...



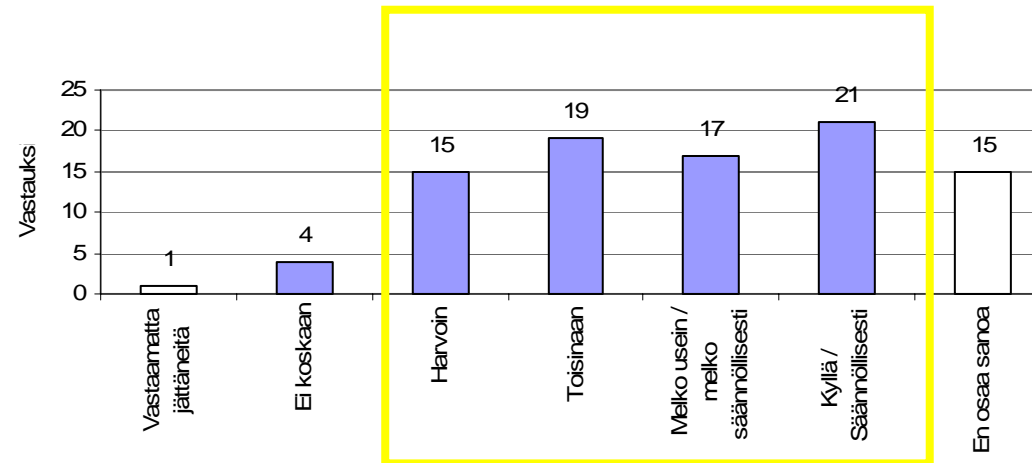
- Tarvemäärittelyä ?



Tehdäänkö organisaatiossanne...



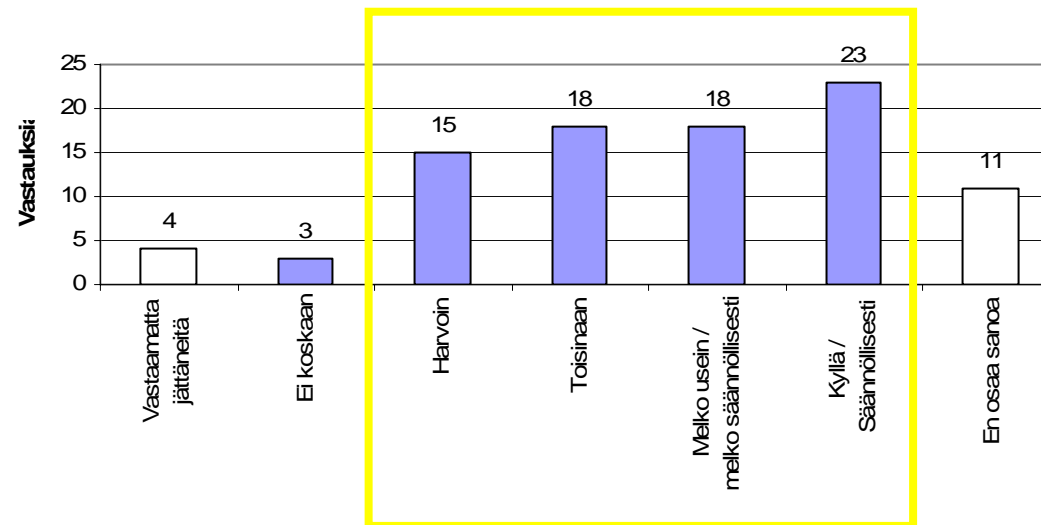
- Valintakriteerien määrittelyä ?



Tehdäänkö organisaatiossanne...



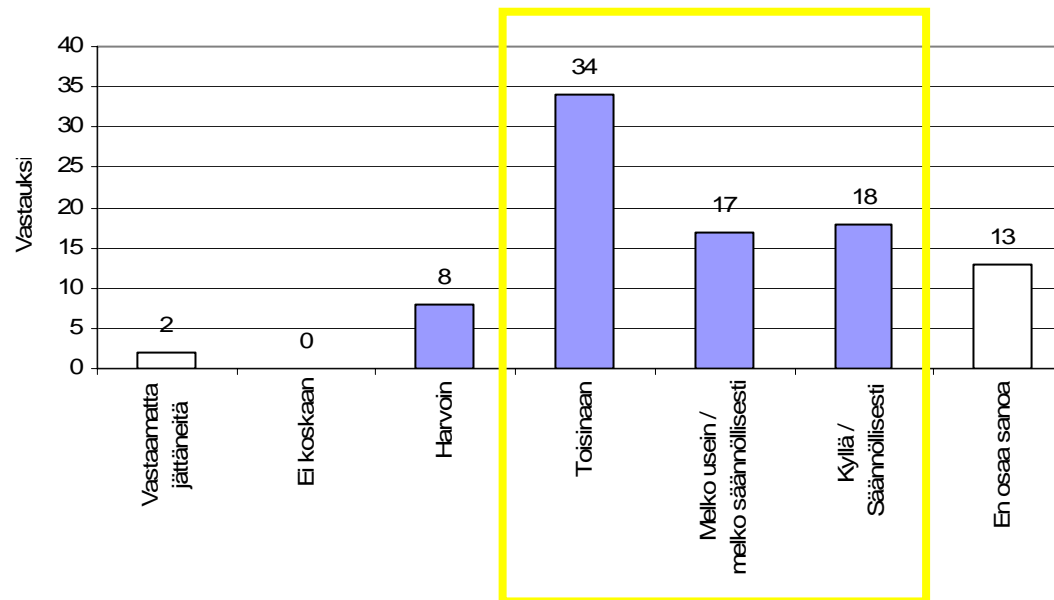
- Vaihtoehtojen etsintää, arviointia ja vertailua ?



Tehdäänkö organisaatiossanne...



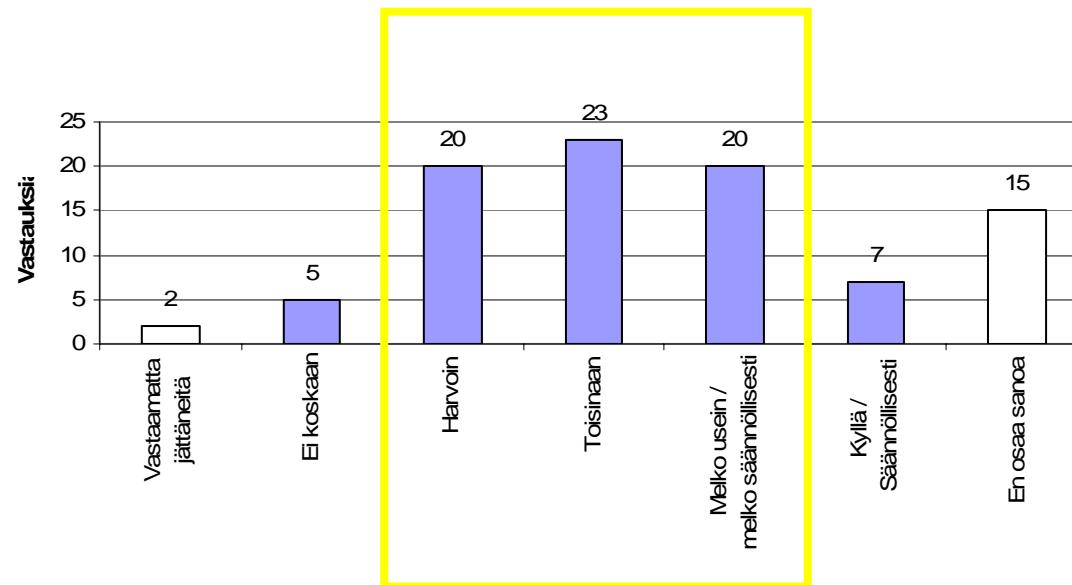
- Lisenssien käyttölaajuuksien muutoksia ?



Tehdäänkö organisaatiossanne...



- Tuotejoukon karsintatarpeen arviointia / karsintaa ?



Mitä hallintaan liittyviä tehtäviä organisaatioissa tehdään:



- Sanallinen palaute:
 - Sanallisesti tietokannan hallintajärjestelmien valintaa ja hallintaa ja näiden toimien säännönmukaisuutta organisaatioissaan kuvasi 11 vastaajaa. Vastaukset voidaan jäsentää neljään kategoriaan:
 - *organisaatioiden toimintapolitiikkaa*
 - *hallinnassa havaittuja ongelmia*
 - *valintakriteereitä ja*
 - *sidosryhmiä koskevat kommentit.*
 - ei käsitellä tarkemmin tässä esityksessä aikataulusyistä

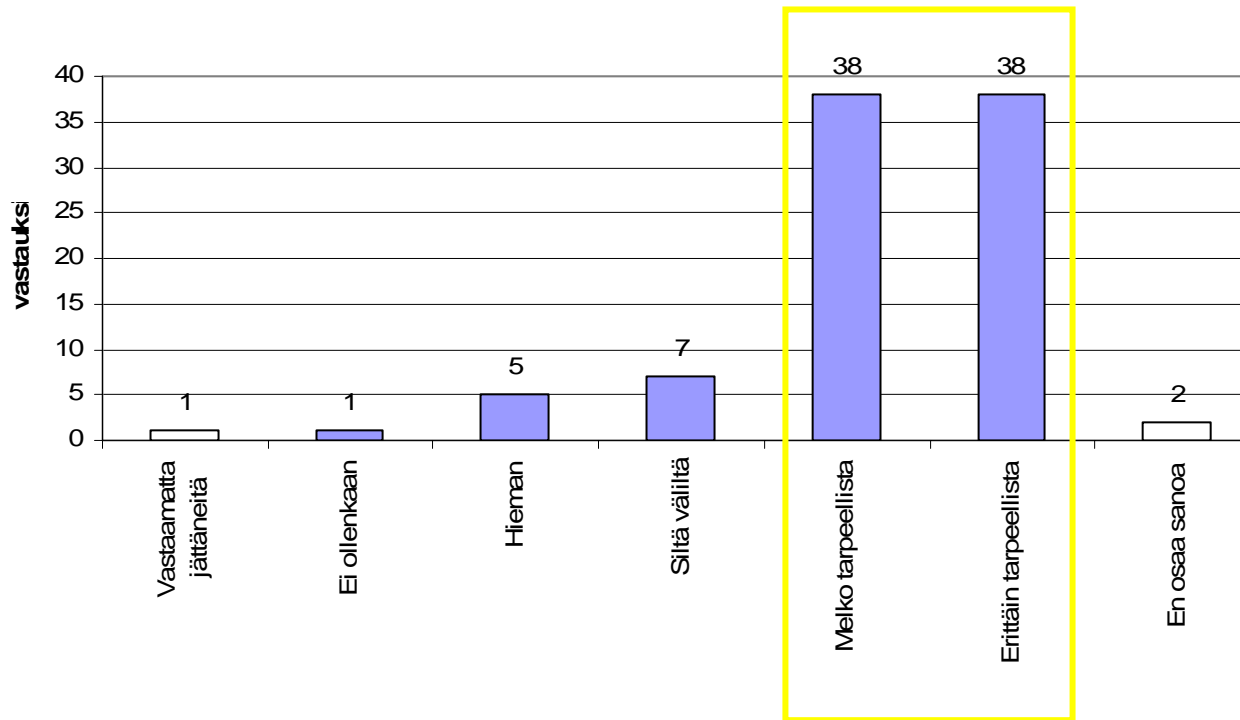


Onko hallinta tarpeellista?

Erittäin vahvasti koettiin tarpeelliseksi !

Onko tietokannan hallintajärjestelmävalikoiman hallinta mielestäsi tarpeellista?

(järjestelmällinen valinta, käyttölaajuuksien muutos ja tuotteiden karsinta)





3. TIETOKANNAN VALINTA- PROSESSIIN LIITTYVIÄ ONGELMIA



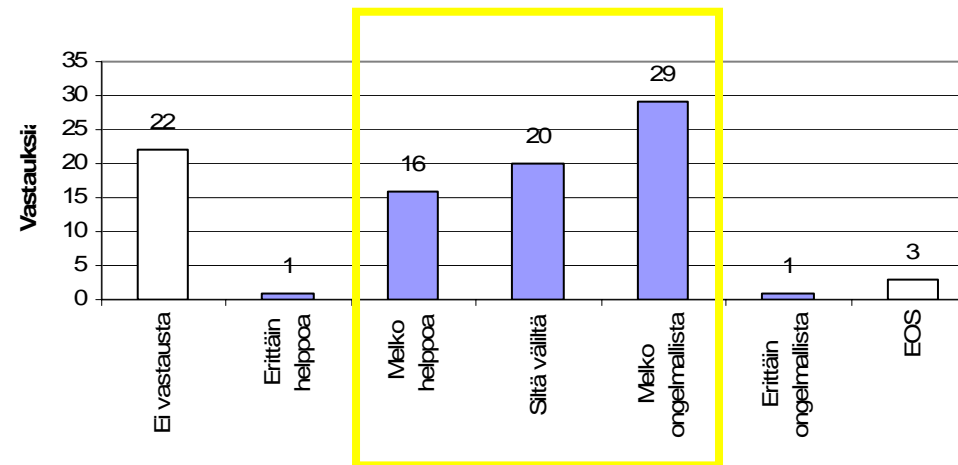
Valintaprosessiin liittyviä ongelmia

- Kysymykset tarkastelivat:
 - tarvemäärittelyä
 - teknisten, hallinnollisten ja taloudellisten valintakriteerien määrittelyä
 - vaihtoehtojen etsintää, arviointia ja vertailua sekä päätöksentekoa
 - tehdyn valintaprosessin arviointia jälkikäteen
- Tämän osuuden valintamuotoisiin kysymyksiin vastasi kysymyksestä riippuen 62 - 70 vastaajaa.

Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Tarvemäärittelyn helppous / ongelmallisuus



tarvemäärittely on vastanneiden enemmistön mielestä ongelmallista.

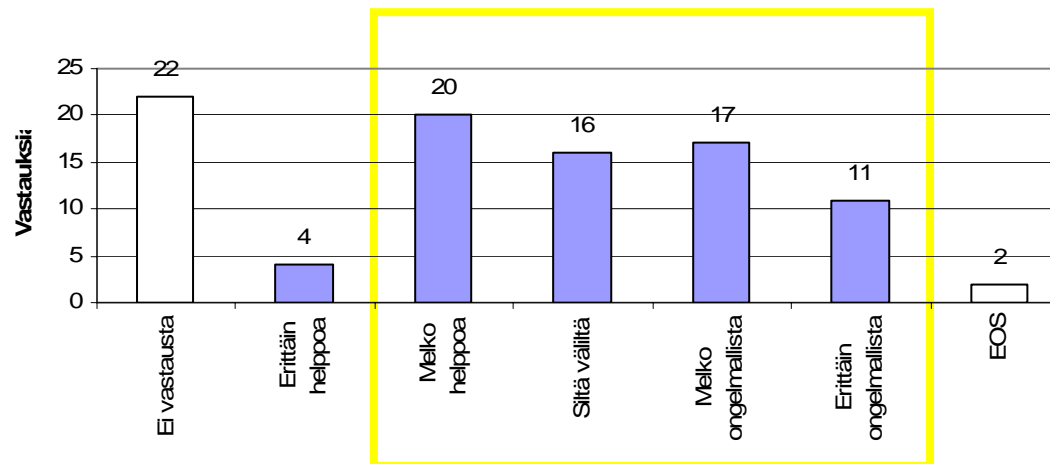


Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Teknisten valintakriteerien määrittelyssä ongelmalliseksi koettiin vain 2 asiaa 11:sta.

Teknisten valintakriteerien määrittelyn helpous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät tuotteen suorituskykyyn?



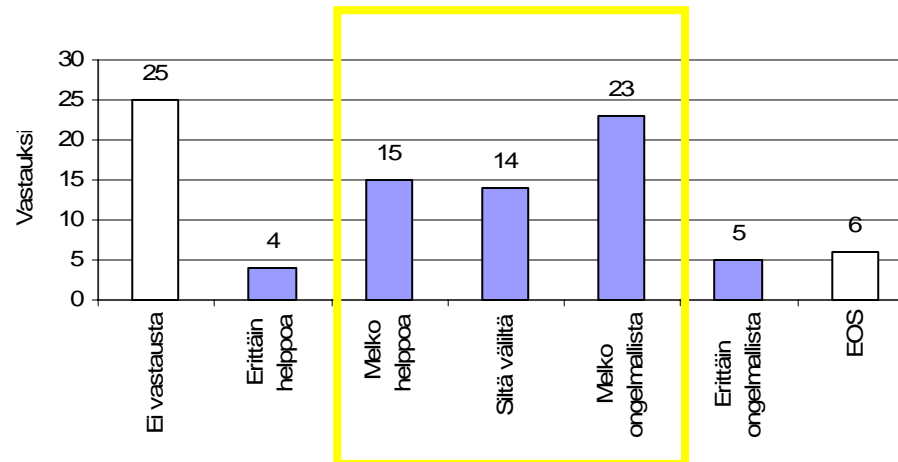
tuotteen suorituskykyyn liittyvien valintakriteerien määrittely on kysymykseen vastanneiden niukan enemmistön mielestä ongelmallista.



Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Teknisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa/ongelmallista mielestäsi on määrittellä **valintakriteereitä**, jotka liittyvät toimittajan sitoutumiseen standardeihin?



Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Teknisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- ”Ei helppoa tai vaikeaa”:
 - *tuotteen helppokäyttöisyyteen*
 - *tuotteen toimintavarmuuteen*
 - *toimittajan tekniseen osaamiseen nyt ja tulevaisuudessa*
 - *erillisiin tukipalveluihin (tekniseen konsultointiin yms.)*
 - *tiedon, referenssien ja tuen saantiin tuotteesta eri tahoilta*

liittyvien valintakriteerien määrittely.

Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Teknisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Helppoina vastaajat pitivät sellaisten valintakriteerien määrittelyä, jotka liittyvät:
 - *tuotteen yhteensopivuuteen IT -arkkitehtuuriin*
 - *tuotteen laajennettavuuteen*
 - *varmistamiseen ja palauttamiseen*
 - *tekniseen tukeen (vuosittain maksettavaan tuotetukeen)*

Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Teknisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Vapaamuotoinen palaute:

Mihin muihin teknisiin aihealueisiin liittyvien valintakriteerien määrittely on mielestäsi erittäin ongelmallista?

- XML- ja muun ei-määrämuotoisen datan hallinta
- Objektioituneet tietosysteemit vs. reaaliaikainen tietokantajärjestelmä
- Erityispiirteiden tuen toimivuus ja soveltuvuus (paikkatietojärjestelmät, tietovarastot, metatietokannat), koska ei aina tunneta myynnin edustajien toimesta ja dokumentointi voi olla rajoitettua
- TKHJ:n kehityssuuntien soveltuvuus, koska näitä joko tunneta myynnin edustajien toimesta tarpeeksi hyvin tai näitä ei haluta paljastaa tarvittavalla tasolla
- Toimittajan kokemattomuus/tuottevat vs lupaukset, erityisesti uusien tekniikoiden tai versioiden kohdalla.

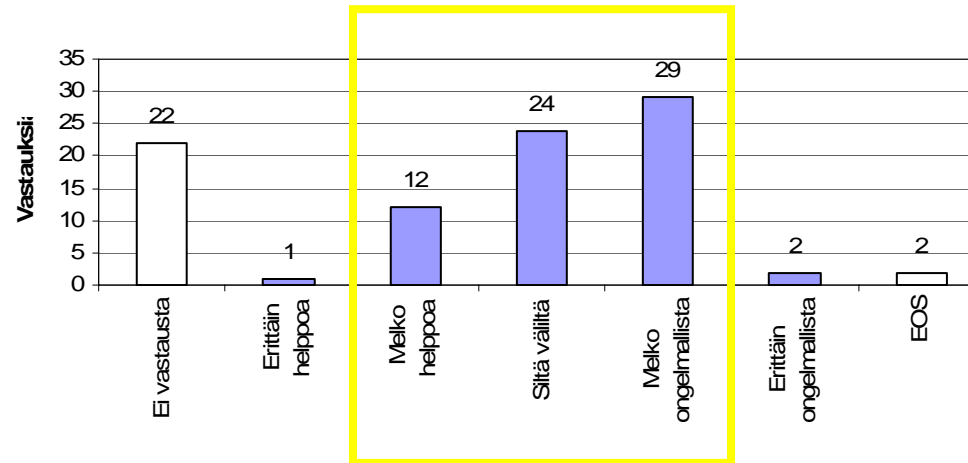


Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittely koettiin selkeästi ongelmallisemmaksi kuin teknisten valintakriteerien määrittely.

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät **riskeihin**, jotka liittyvät tuotteeseen tai toimittajaan?

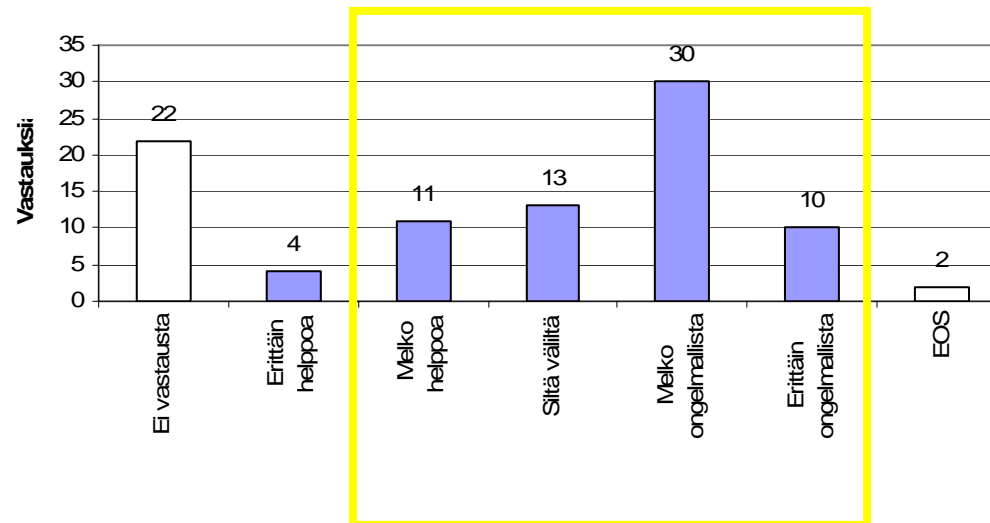




Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät lisensointitapoihin ja käyttöoikeussäntöihin ?

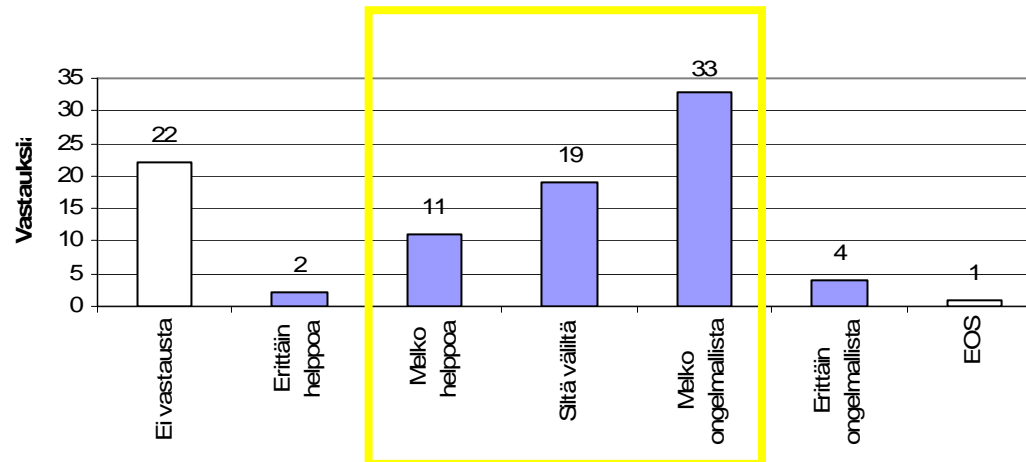




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät toimittajan kykyyn tuntea asiakkaan toimiala (mm. tarpeet) ?

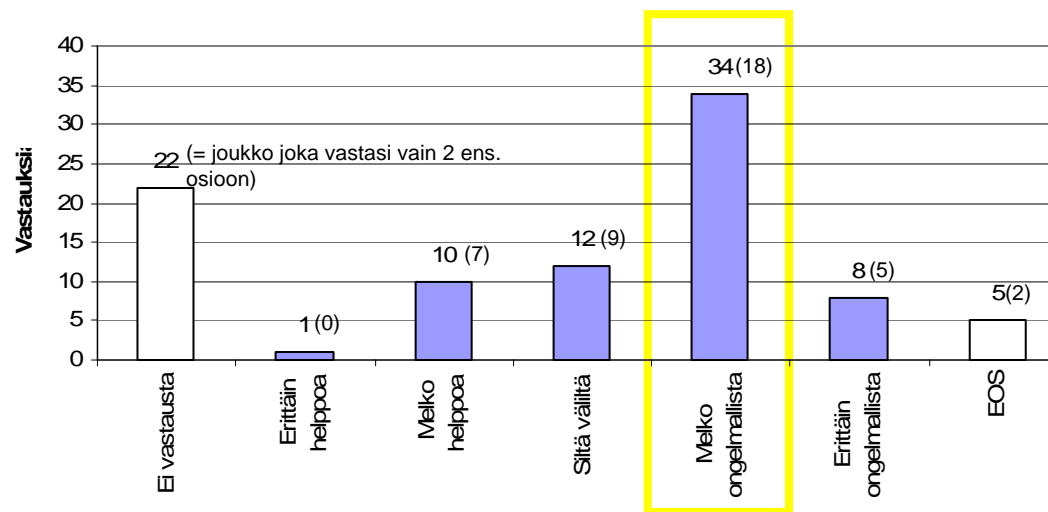




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät **juridisiin kysymyksiin**?
- Miten hallinnollinen / juridinen kokemus vaikutti tämän kysymyksen vastauksiin?
 - Kysymykseen vastanneista 70 vastaajasta 41:llä oli hallinnollista tai juridista kokemusta.
 - juridista ja hallinnollista kokemusta ei erotettu kyselyssä toisistaan
 - selkeää korrelaatiota ei ole havaittavissa juridisten valintakriteerien määrittelyn helppouden / vaikeuden ja hallinnollisen tai juridisen kokemuksen suhteen.



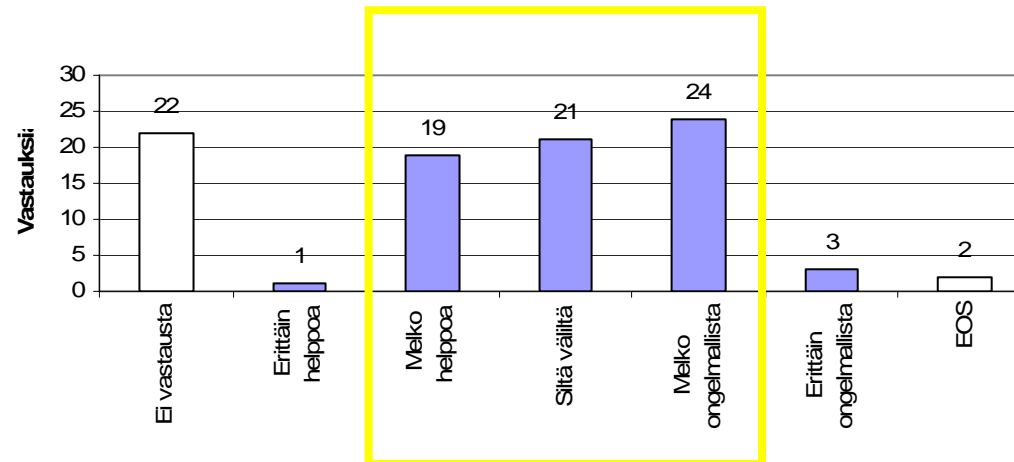
Kuviossa on mainittu vastaajamäärien lisäksi suluissa, kuinka monella vastaajalla on hallinnollista tai juridista kokemusta.



Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät toimittajan palvelukykyyn, -haluun ja joustavuuteen?

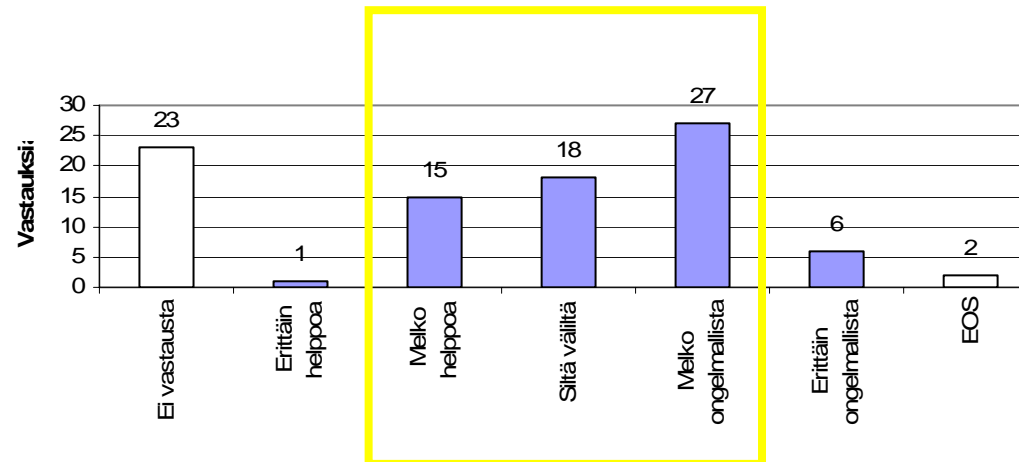




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät toimittajan resursseihin ja tulevaisuuden näkyymiin?

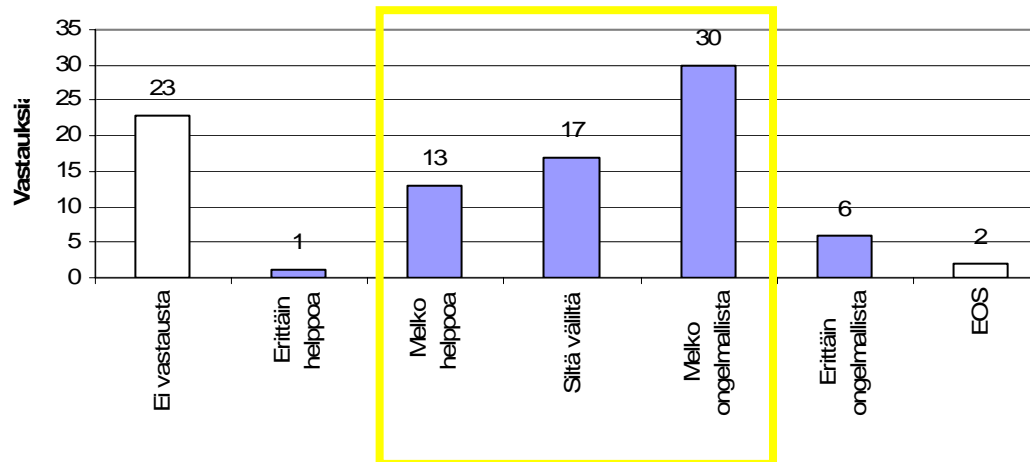




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät tuotteeseen ja toimintatapoihin liittyviin turvallisuusasioihin?

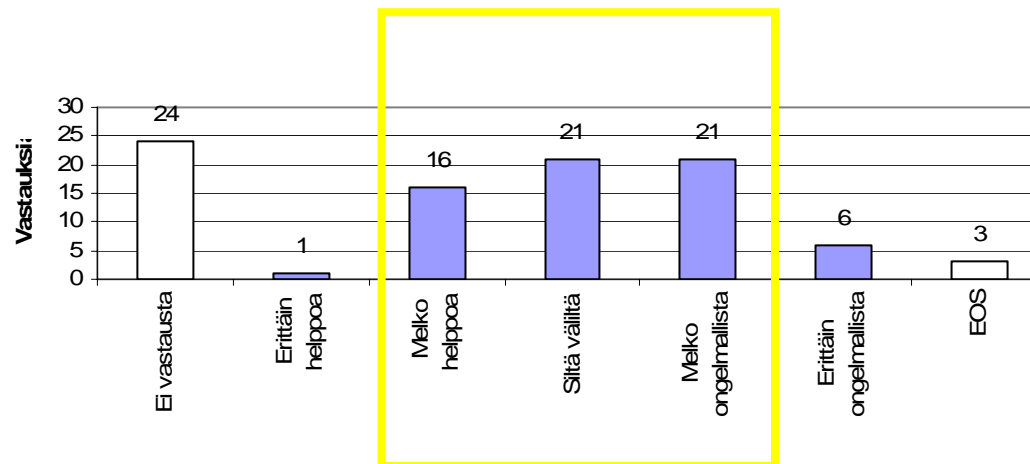




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät toimittajan noudattamiin laatustandardeihin?



Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- ”Ei helppoa tai vaikeaa”:
 - *oman organisaation sitoutumiseen liittyvien valintakriteerien määrittely.*

Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Helppoina vastaajat pitivät sellaisten valintakriteerien määrittelyä, jotka liittyvät:
 - *tuotteen soveltavuuteen sille aiottuun tehtävään*
 - *toimittajan luotettavuuteen ja maineeseen*
 - *tuotteeseen liittyvään omaan osaamiseen*
 - *koulutuspalveluihin ja*
 - *maantieteellisiin tekijöihin (mm. paikallisiin palveluihin).*

Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat



Hallinnollisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

Vapaamuotoinen palaute:

Mihin muihin hallinnollisiin aihealueisiin liittyvien valintakriteerien määrittely on mielestäsi erittäin ongelmallista ?

- Lisenssiehtojen / -mallien (radikaalit) muutokset.

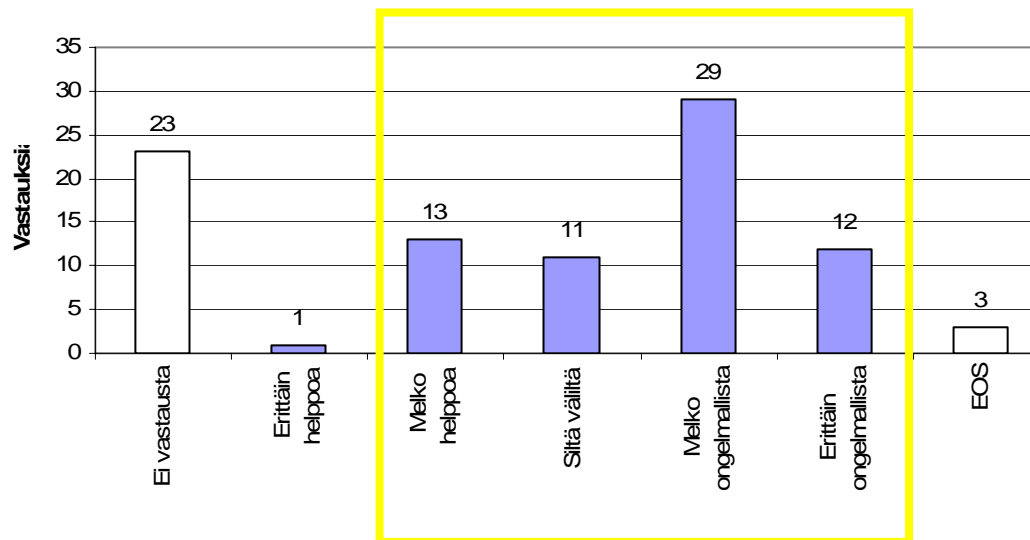


Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Taloudellisten valintakriteerien määrittely ”siltä väliltä” (ei selkeästi helppoa tai ongelmallista).

Taloudellisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät tuotteen kokonaiskustannusten arviointiin?

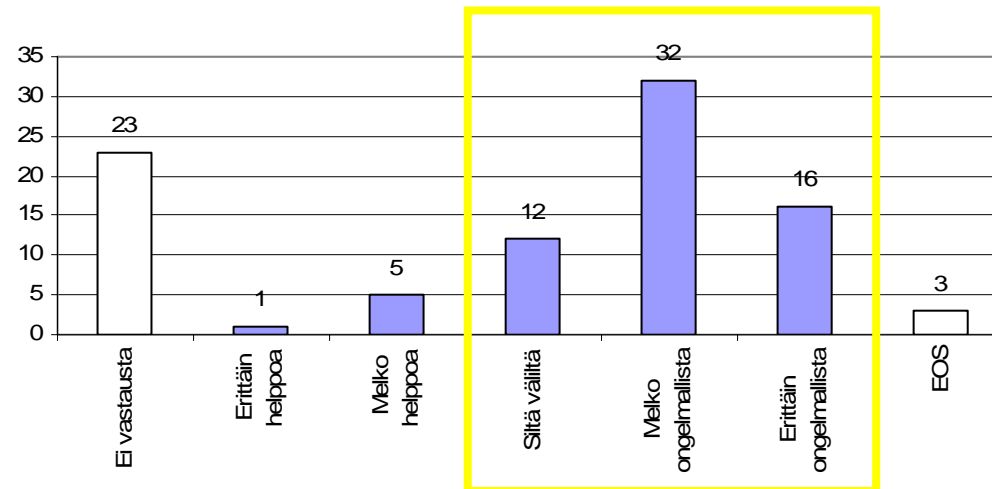




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Taloudellisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät **tuotteen kokonaishyötyjen arviointiin**?
 - Kokonaishyötyjen arviointiin liittyvien valintakriteerien määrittely on vastaajien mielestä hankalampaa kuin kokonaiskustannuksiin liittyvien valintakriteerien määrittely.

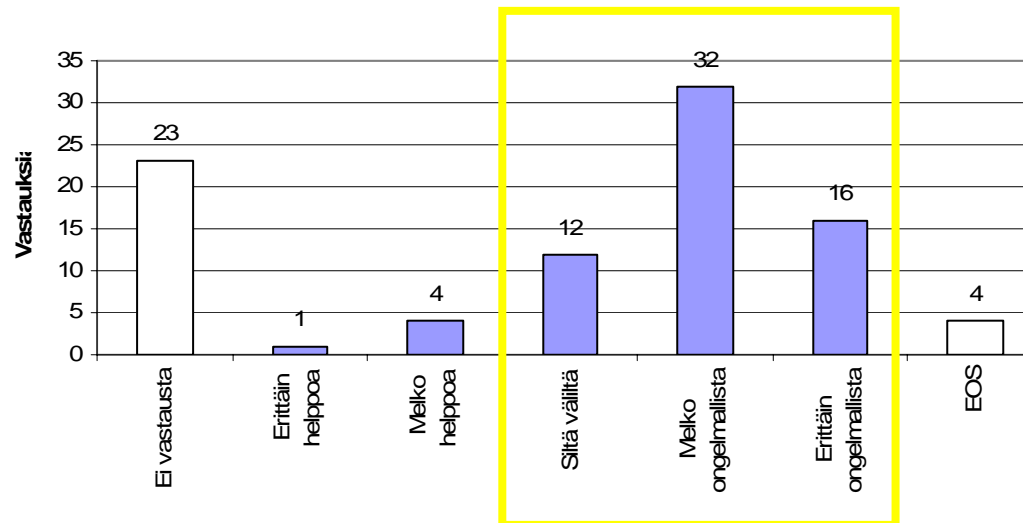




Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat

Taloudellisten valintakriteerien määrittelyn helpous / ongelmallisuus:

- Kuinka helppoa / ongelmallista mielestäsi on määrittellä valintakriteereitä, jotka liittyvät investoinnin takaisinmaksuun?



Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



Taloudellisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Helppoina vastaajat pitivät sellaisten valintakriteerien määrittelyä, jotka liittyvät:
 - *maksuehtoihin ja -aikatauluihin*
 - *toimittajan taloudelliseen tilanteeseen*

Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat



Taloudellisten valintakriteerien määrittelyn helppous / ongelmallisuus:

- Vapaamuotoinen palaute:

Mihin muihin taloudellisiin aihealueisiin liittyvien valintakriteerien määrittely on mielestäsi erittäin ongelmallista ?

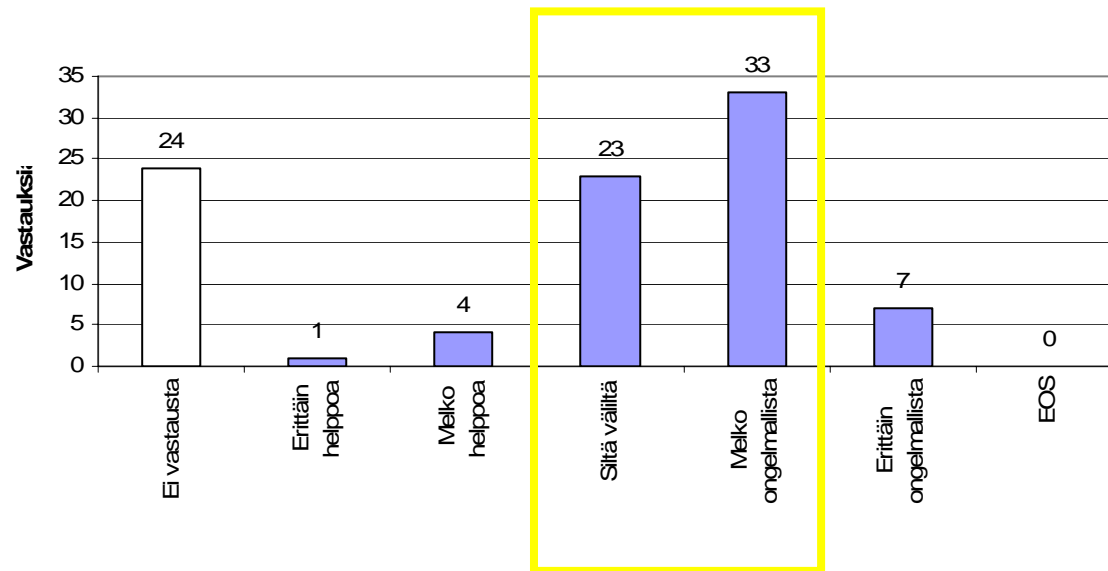
- Taloudellinen vakaus (nykyinen taloudellisen tilanne ja markkina-asema ovat arveluttavia mittareita pitkän aikajakson tarkastelussa)
- Toimittajan (yli/ali) hinnoittelu (johtaa edullisempien ei ehkä järkevien, ratkaisujen valintaan)
- Tuotteen elinkaari ja sen vaikutus tuotevalintaan
- Oikeus käyttää tuotetta globaalisti (konsernilaajuisesti)



Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat

Vaihtoehtojen etsinnän, arvioinnin ja vertailun sekä päätöksenteon helppous / ongelmallisuus

- Vaihtoehtojen arviointi ja vertailu ja siihen liittyvä valintakriteerien soveltaminen on mielestäni:



Tietokannan valintaprosessiin liittyvät ongelmat



**Vaihtoehtojen etsinnän, arvioinnin ja vertailun
sekä päätöksenteon helppous / ongelmallisuus**

”Ei helppoa tai vaikeaa”:

- *päätöksen tekeminen*

Helppoa:

- *vaihtoehtojen etsintä*

Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat



Vaihtoehtojen etsinnän, arvioinnin ja vertailun sekä päätöksenteon helppous / ongelmallisuus

● **Vapaamuotoinen palaute:**

Mikä on erityisen ongelmallista vaihtoehtojen etsinnässä, arvioinnissa ja vertailussa, valintakriteerien soveltamisessa sekä päätöksenteossa (vastauksia lyhennetty):

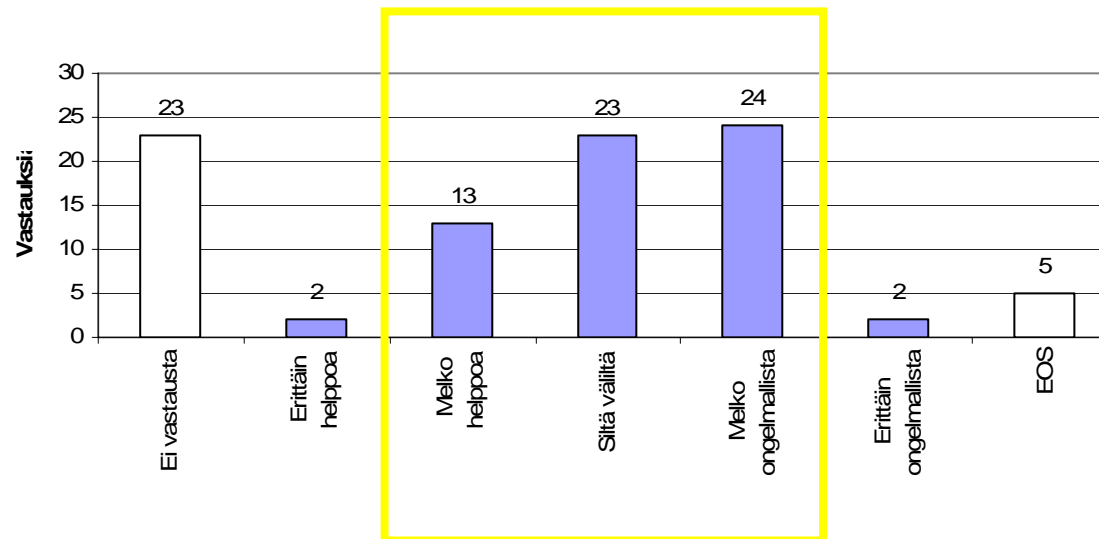
- tulevaisuuden ennustaminen
- Pitkän aikavälin tarkastelu: tuotteen muutokset, tukipolitiikka, todelliset kulut
- Keskustietokoneen kannalta valinta on helppo (DB2). Irrallisten systeemien (esim. Intel-alustalla) valinta vaikeampaa.
- Sitoutua toimittajiin, koska omistussuhteet muuttuvat jatkuvasti jopa melko isoissakin toimittajissa.
- Päätöksen tekoa on hajautettu hieman liikaa ettei mikään kriteeri koskaan tule olemaan edes auttavasti yhteinen kaikille
- Vaihtoehtojen etsinnässä itse ydintuotteen ulkopuoliset kysymykset (esim. käyttöpalvelutoimittajan tuki, kolmansien osapuolien lisä/tukituotteet ja vastuukysymykset näiden osalta) Vaihtoehtojen vertailussa ja päätöksen tekemisessä usein on hankalahkoa saada välitettyä päätöksentekijästä tolkkua, onko teknisessä selvityksessä esille tulleet tekijät ymmärretty.
- Usein "hankintaongelma" esiintyy, kun ei tiedetä mitä pitäisi ostaa! Toimittajavalinta sujuu helposti, kun valintakriteerit päätetään jo tarjouspyyntövaiheessa ja tarjouspyyntöön liitetään vaadittava hintarakenne ym. Hankintapäätöksissä noudatetaan yrityksen päätöksenteko - ja toimintamallia.



Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat

Tehdyn valintaprosessin arviointi jälkikäteen (miten prosessi onnistui jne.)

- Suoritetun valintaprosessin arviointi jälkikäteen on mielestäni:



Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat



Tehdyn valintaprosessin arviointi jälkikäteen (miten prosessi onnistui jne.)

- **Vapaamuotoinen palaute**

Mikä on erityisen ongelmallista tehdyn valintaprosessin arvioinnissa jälkikäteen:

- osapuolten sitouttaminen, muutosvastarinnan murtaminen, muutokseen sopeutuminen
- Käytännössä vain yksi vaihtoehto toteutuu, kokeilematta on vaikea tietää olisiko joku toinen vaihtoehto ollut parempi ko. tilanteessa.
- sitä vaan ei tehdä
- Valintaprosesseja ei ole tapana arvioida jälkikäteen, niin tarpeellista kuin se olisikin.
- Toisinaan päätöksiin tuppaa tulemaan tekijöitä, joita ei alunperin ollut mukana mitenkään. Jos esim. tietohallinto on hankkinut konsultointia joltakin toimittajalta.
- Valintaa on voisi selkeästi seurata pitkällä aikavälillä ja verrata sitä ennen hankintaa tehtyihin kriteereihin ja laskelmiin. Tässä on kuitenkin puutteita eli jälkikäteistä arviointia ei usein tehdä.

Tietokannan **valintaprosessiin** liittyvät ongelmat



Tehdyn valintaprosessin arviointi jälkikäteen (miten prosessi onnistui jne.)

- jälkikäteistä arviointia pidetään ongelmallisena
- jälkikäteistä arviointia pidetään tärkeänä (sanallinen palaute), mutta sitä ei tehdä kovinkaan säännöllisesti
- se, että tehdyn valintaprosessin jälkikäteisestä arviointia pidetään ongelmallisena, saattaa olla yksi syy jälkikäteisen arvioinnin vähyyteen. Yhteyttä ei ole kuitenkaan tämän tutkimuksen yhteydessä tarkemmin tutkittu, joten väite jää hypoteesiksi



4. VUOROVAIKUTUS JA HENKIÖ- KYSYMYKSIIN LIITTYVIÄ ONGELMIA

Vuorovaikutus- ja henkilökysymyksiin liittyvät ongelmat

Ongelmat nousivat esille vain vapaamuotoisissa palautteissa !



- **Mitään määrämuotoisissa kysymyksissä tarkasteltua seikkaa ei koettu ongelmalliseksi**
- **Helppoa:**
 - *sidosryhmien määrittely*
 - *tehtävä- ja vastuujako*
 - *yhteistyö oman organisaation sisällä (selkeästi helppoa)*
 - *yhteistyö tietokantatoimittajan kanssa (selkeästi helppoa)*
 - *yhteistyö muiden sidosryhmien kanssa.*

Vuorovaikutus- ja henkilökysymyksiin liittyvät ongelmat



- Vapaamuotoinen palaute

Mitkä muut vuorovaikutus- ja henkilökysymyksiin liittyvät seikat ovat mielestäsi erittäin ongelmallisia tietokannan hallintajärjestelmä-valikoiman hallinnassa ?

- Tietokantatoimittajan päätöksenteko usein muualla (esim. USA:ssa)
- Kirjava tuotevalikoima laskee keskimääräistä osaamisen tasoa
- Henkilöresurssien puute
- "Toimittajasidonnaisuus"
- Kirjava tuotevalikoima heikentää työn laatua
- Henkilöstön osaamisen vaikutus
- Kirjava tuotevalikoima aiheuttaa yhteensopimattomuusongelmia



5. TIETOKANTATUOTTEEN / -PALVELUN KÄYTTÖVAIHEESEEN LIITTYVIÄ ONGELMIA



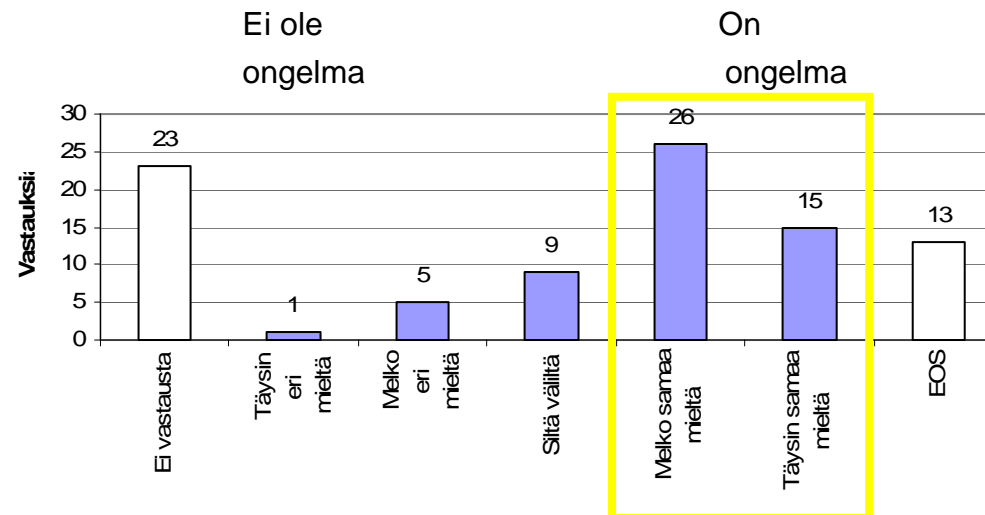
Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Kokonaisuutena käyttövaihe koettiin teknisestä näkökulmasta helpoksi !

Tekninen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi siirtymiset toimittajasta toiseen (tietokannan vaihdon)**

Vain tämä koettiin ongelmalliseksi !



Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat



Tekninen näkökulma

- **”Siltä väliltä”:**
 - sovelluksen siirtämisen saman toimittajan lisenssimalliltaan erityyppiseen tietokantaan
- **Helppoa :**
 - tuotteen yhteensopimattomuus IT -arkkitehtuuriin
 - tuotteen käytön vaikeus
 - puutteet tuotteen toimintavarmuudessa
 - tuotteen heikko suorituskyky
 - tuotteen laajennettavuus
 - varmistaminen ja palauttaminen
 - puutteet toimittajan teknisessä osaamisessa
 - teknisen tuotetuen käyttö
 - erillisten tukipalveluiden käyttö (tekninen konsultointi yms.)
 - toimittajan heikko sitoutuminen standardeihin
 - tiedon, referenssien ja tuen saanti eri tahoilta.
- (Ei vapaamuotoisia tekstipalautteita tähän kohtaan.)



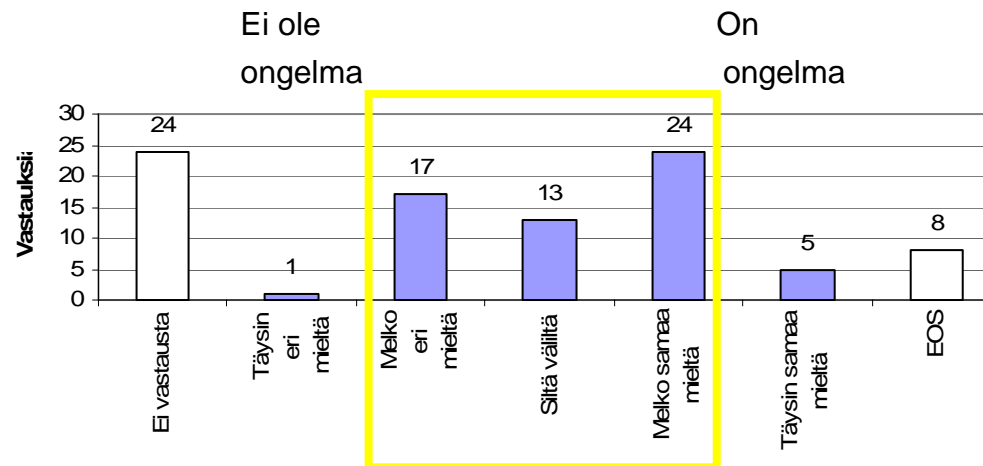
Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Kokonaisuutena käyttövaihe koettiin myös hallinnollisesta näkökulmasta helpoksi !

Hallinnollinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi lisenssien hallinnan** (mm. oikea määrä, tarpeellisuus, siirrot)

Vain tämä koettiin ongelmalliseksi !



Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat



Hallinnollinen näkökulma

- **Helppoa:**
 - *Tuotteen soveltumattomuus sille aiottuun tehtävään*
 - *Tuotteeseen / toimittajaan liittyvien riskien toteutuminen*
 - *Toimittajan epäluotettavuus*
 - *Toimittajan kyky tuntea asiakkaan toimiala*
 - *Juridiset ongelmat (mm. vastuujako- ja sopimusasiat)*
 - *Koulutuspalvelujen käyttö ja hallinnointi*
 - *Tuki- ja konsultointipalvelujen hallinnointi*
 - *Toimittajan heikko palvelukyky, -halu ja joustavuus*
 - *Maantieteelliset tekijät (mm. paikalliset palvelut)*
 - *Toimittajan resurssit ja kehittyminen*
 - *Tuotteeseen ja toimintatapoihin liittyvät turvallisuuskysymykset*
 - *Toimittajan laatustandardeihin liittyvät puutteet*
 - *Oman organisaatiomme heikko sitoutuminen*
 - *Tehtävien jako organisaatiomme sisällä.*

- **”Siltä väliltä”:**
 - puutteet tuotteeseen liittyvässä omassa osaamisessamme

Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat



Hallinnollinen näkökulma

- Vapaamuotoinen palaute

Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä olen kokenut erittäin ongelmalliseksi muun / minkä käyttöön liittyvän hallinnollisen asian:

- Tuotteen elinkaari, esim. toimittajan päätös lopettaa tuote/kehitys/tuki.

- Väittämän: ”...olen kokenut erittäin ongelmalliseksi toimittajan heikon palvelukykyyn, -halun ja joustavuuden” vastausjakauma oli sikäli mielenkiintoinen, että vastausvaihtoehdon ”Melko eri mieltä” oli valinnut noin 62% kysymykseen vastanneista ja myös siksi, että kukaan vastaajista ei ollut väittämän kanssa täysin samaa mieltä. **Vastaajat olivat siis varsin tyytyväisiä toimittajan palvelukykyyn, -haluun ja joustavuuteen.**

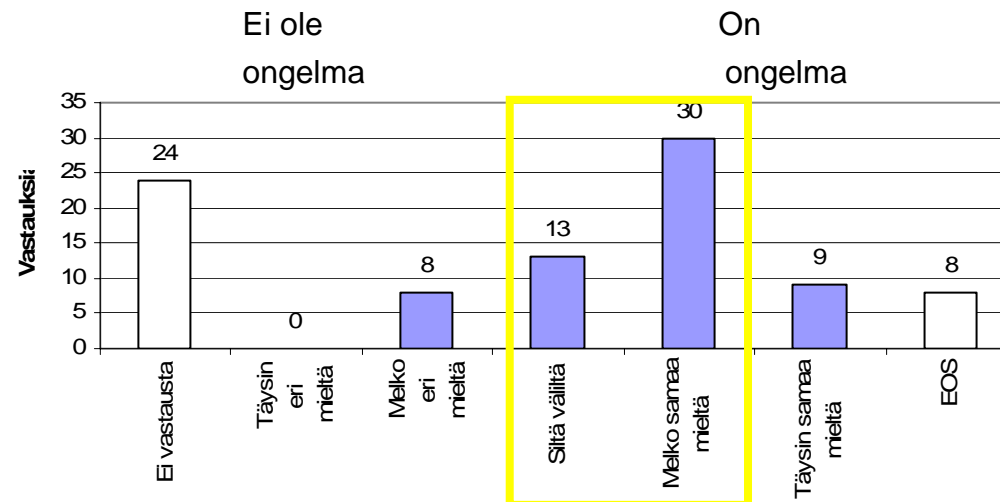


Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Kokonaisuutena käyttövaihe koettiin taloudellisesta näkökulmasta ongelmalliseksi !

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi tuotteen kokonaiskustannusten määrittämisen**

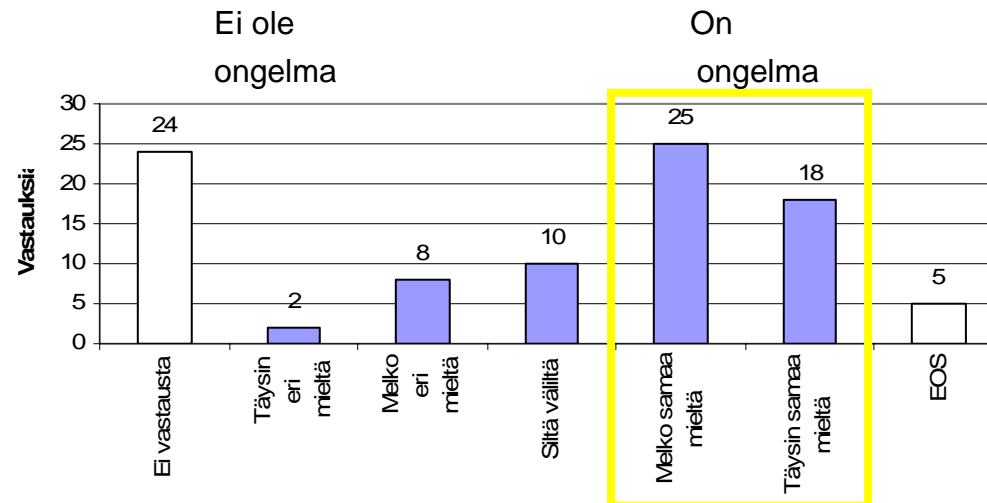




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä olen kokenut erittäin ongelmalliseksi eri lisensointitapojen ja hinnoittelumallien ymmärtämisen

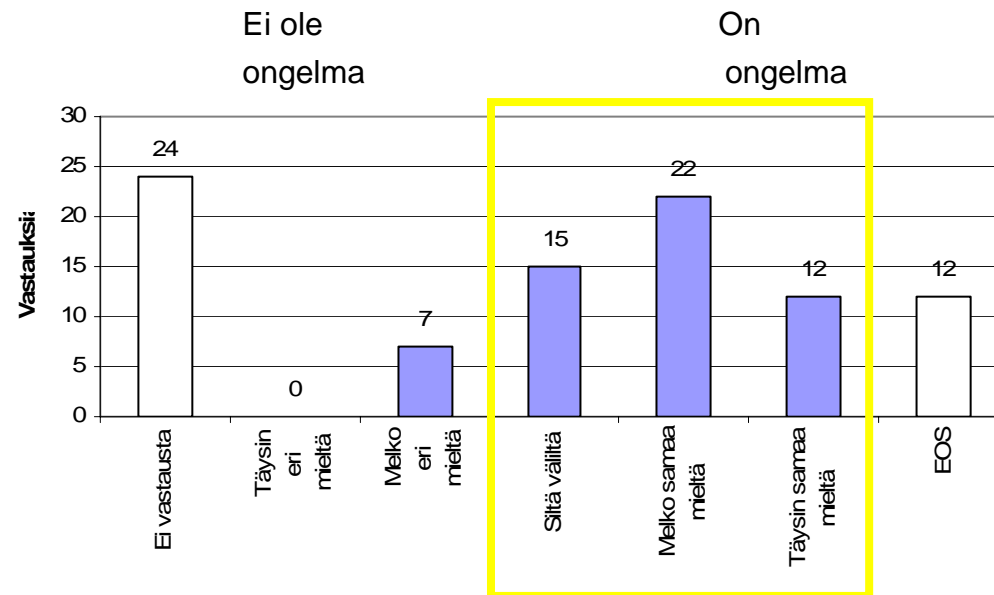




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi maksujen kohdistamisen tiettyihin järjestelmiin**

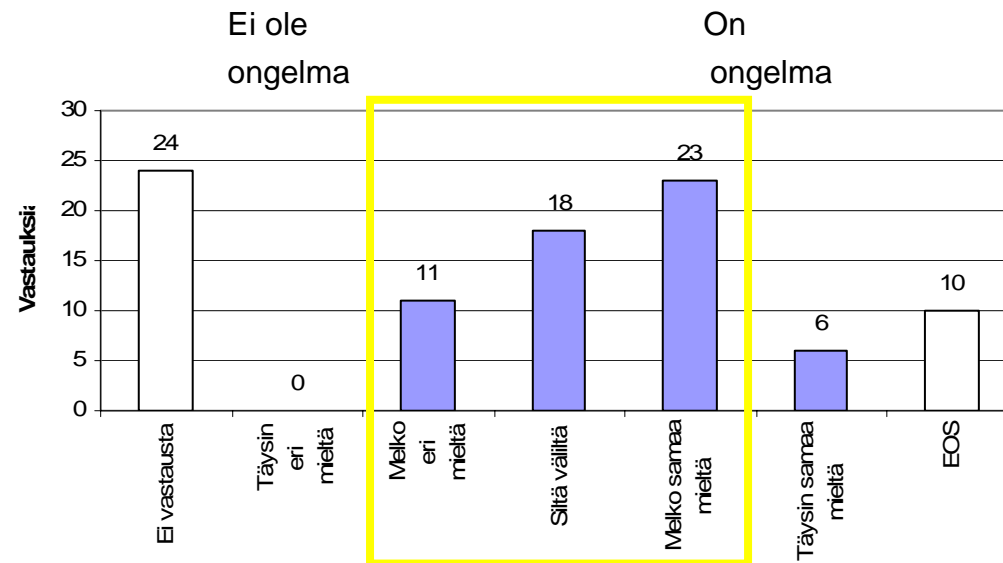




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi vuosimaksujen uusimisen tarpeellisuuden selvittämisen**

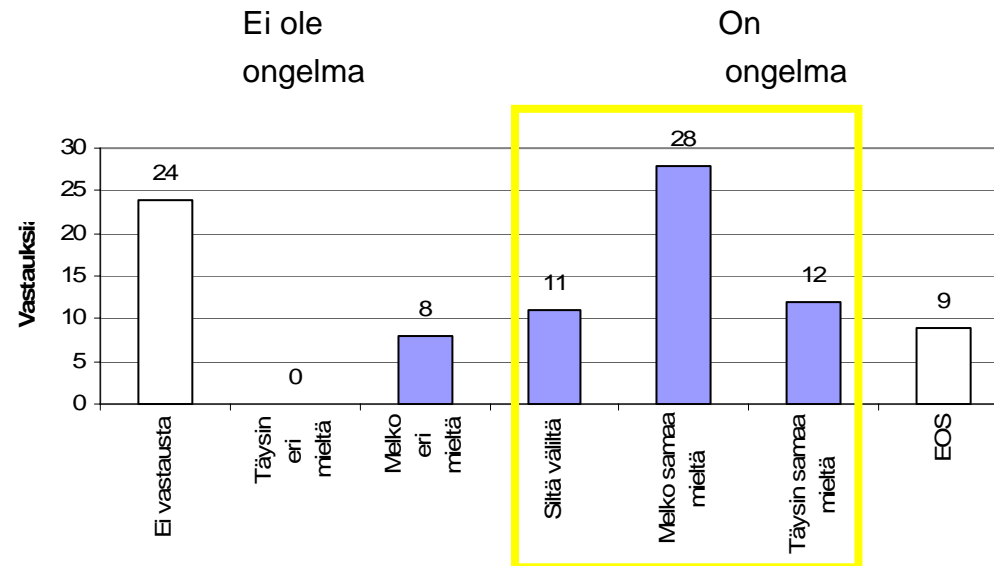




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi selvittämisen, kannattaako lisenssimallia muuttaa kustannussäästöjen saamiseksi**

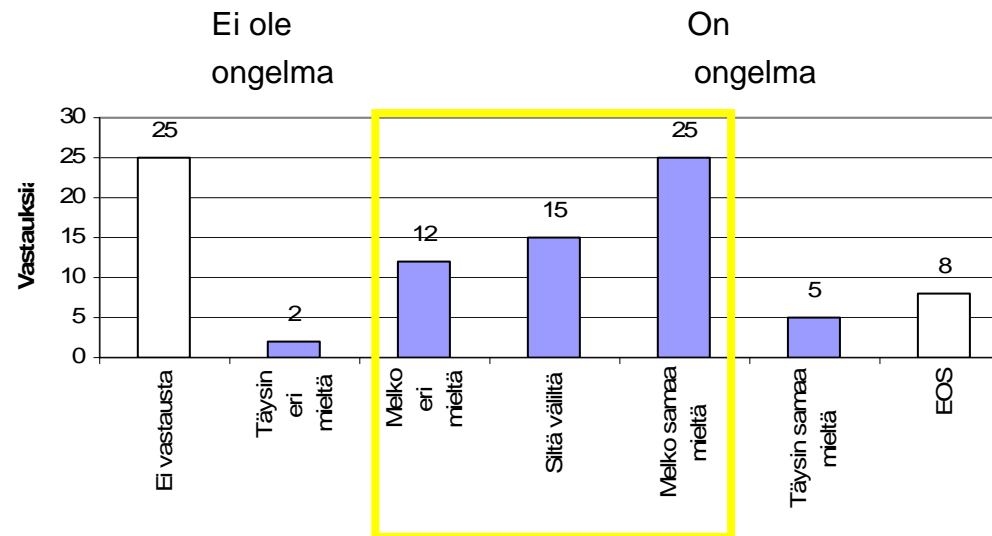




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi tukipalvelujen hinnoittelumallien ymmärtämisen**

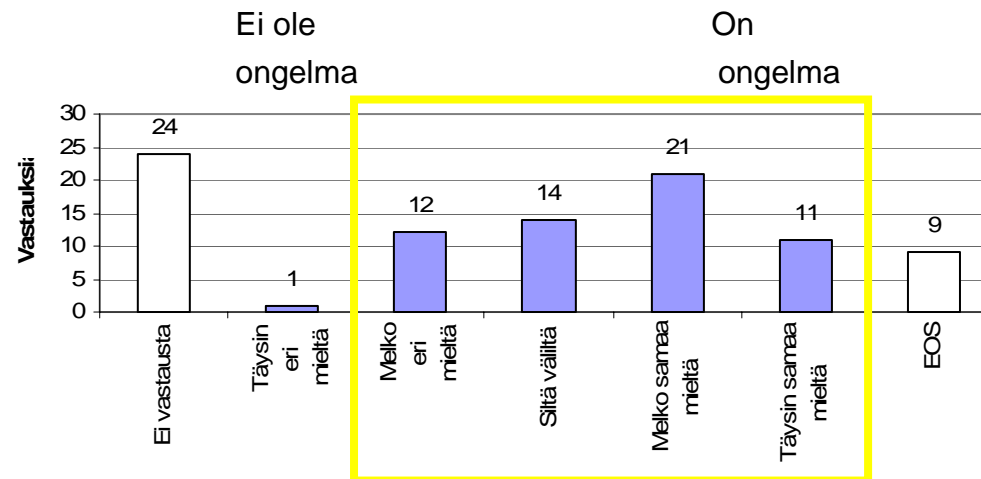




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi tuotteen kokonaishyötyjen määrittämisen**

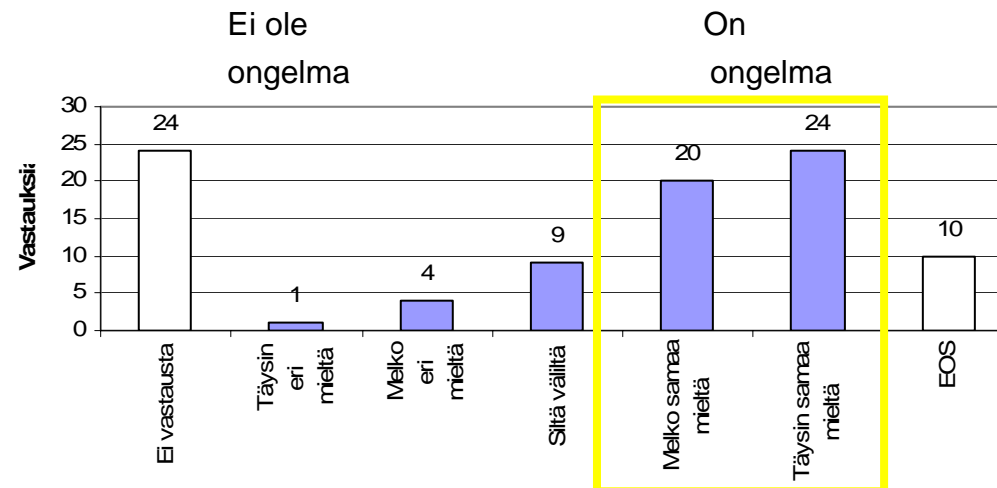




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä olen kokenut erittäin ongelmalliseksi tietokannan hallintajärjestelmän hyötyjen ilmaisemisen rahana

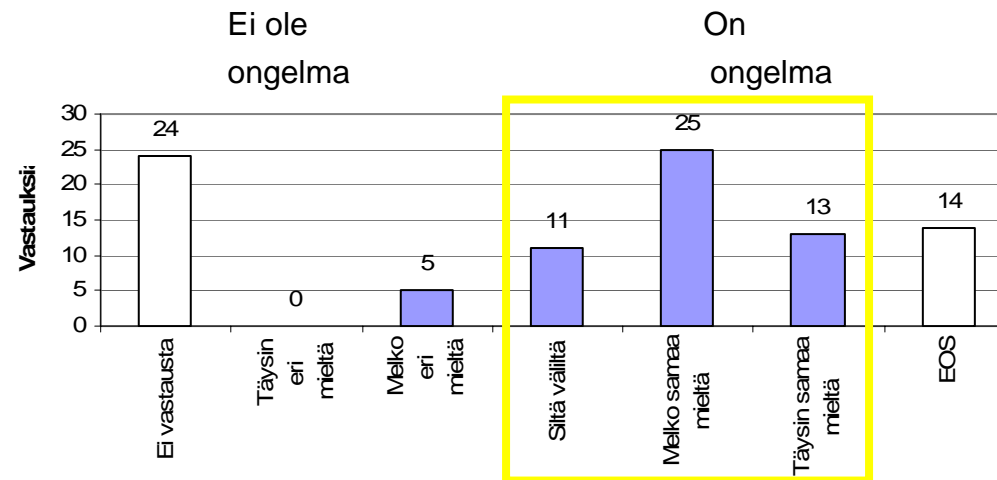




Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat

Taloudellinen näkökulma

- Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä **olen kokenut erittäin ongelmalliseksi investoinnin takaisinmaksun seuraamisen**



Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat



Taloudellinen näkökulma

- Konsultointipalvelujen hinnoittelumallien ymmärtämisen oli "siltä väliltä"
- Helppoa:
 - *Koulutuspalvelujen hinnoittelumallien ymmärtäminen*
 - *Toimittajan taloudellisen tilanteen seuraaminen.*

Tietokannan **käyttövaiheeseen** liittyvät ongelmat



Taloudellinen näkökulma

- **Vapaamuotoinen palaute**

Tietokannan hallintajärjestelmän käytössä olen kokenut erittäin ongelmalliseksi muun / minkä käyttöön liittyvän taloudellisen asian:

- (tähän ei tullut vastauksia)



6. VAPAAMUOTOINEN PALAUTE



Vapaamuotoinen palaute koko aluetta koskien (1/2)

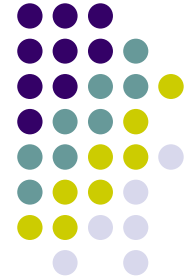
9 vastausta (+1 josta puuttui loppuosa). Seuraavassa vastauksia hieman lyhennettynä (alleiviivaukset AK:n)

- Ensin katsotaan mitä tietokantoja käytössä oleva / hankittava ohjelmisto tukee. Kun on valittu käyttöjärjestelmä, on valintalista aika pieni: Oracle, DB2, SQL Server (jos Windows), My SQL (jos Linux). Seuraavaksi katsotaan mitä tietokantaa sovellustuottaja tukee parhaiten, hinta, mitä tietokantoja on ennestään ja mikä on oma osaaminen.
- Toinen vastaaja toi esille, että tietokannan hallintajärjestelmä-valikoima, sovellukset (esim. ERP), rauta ja käyttöjärjestelmä ovat yhdistelmä, jonka päivittämisen hallinnointi on todella hankalaa.
- Kolmas vastaaja kertoi, että "Tietokantatoimittajan päätöksenteko paikallisesti on heikkoa kaikki päätökset tehdään USA:ssa mikä näkyy joustamattomana hinnoittelupolitiikkana "
- "Toimittajan lisensointipolitiikan muuttuminen voi sekoittaa aiempia suunnitelmia. Jos raha painottuu liikaa valinnoissa, niin voi tulla takkiin tekniikan soveltamisen puolella (aikataulutusta tuotteesta toiseen siirtymisessä)."
- Viides vastaaja kysyi: "mitä mitataan?"



Vapaamuotoinen palaute koko aluetta koskien (2/2)

- Kuudes vastaaja nosti esille, että toimittajat tukevat heikosti tuotetestaamista isoissa ympäristöissä. Mm. testiin varattu aika on liian lyhyt.
- Eräs vastaaja tarkasteli sitä, että aitoja valintatilanteita tulee vastaan vain harvoin:
 - Keskustietokoneympäristöön tietokannanhallintajärjestelmä valitaan periaatteessa vain kerran ja se on siinä. Palvelin- ja työasemasovelluksiin näyttäisi useimmiten tulevan lähes automaattisesti mukaan ohjelmiston tai ostetun tietojärjestelmän toimittajan valitsema järjestelmä. Aitoon valintatilanteeseen joutuu äärimmäisen harvoin.
- Kahdeksas vastaaja ehdotti "Tietokannan hallintajärjestelmä" -termin tilalle termiä "tietokantajärjestelmä" tai "tiedonhallintajärjestelmä".
- Yhdeksäs vastaaja nosti esille lisensointimallien muutosten ja lisensointimallien monimutkaisuuden ongelmallisuuden asiakkaalle



ALUSTAVA KOOSTE KYSELYN TULOKSISTA



ALUSTAVA KOOSTE KYSELYN TULOKSISTA

- Sopivana toimittajamääränä pidettiin 2-3 toimittajaa, nykyinen määrä on suurempi
- Tietokantaportfolion hallinta koetaan selkeästi tarpeelliseksi
- Erityisen ongelmalliseksi koettiin mm.
 - tarvemäärittely
 - hallinnollisten ja taloudellisten valintakriteereiden määrittely
 - vaihtoehtojen arviointi ja vertailu sekä valintakriteereiden soveltaminen
 - suoritettujen valintaprosessien arviointi jälkikäteen
 - siirtymiset toimittajasta toiseen
 - tuotteen kokonaiskustannusten ja –hyötyjen määrittely
 - lisensseihin liittyvät kysymykset
 - maksujen kohdistaminen
 - vuositukien tarpeellisuuden selvittäminen
 - tukipalveluiden hinnoittelumallien ymmärtäminen
 - tkhj hyötyjen ilmaiseminen rahana
 - investoinnin takaisinmaksun seuraaminen.



ALUSTAVA KOOSTE KYSELYN TULOISTA

Vastausten lukumäärä 92 kpl

Vastaajien perustiedot

- $\frac{3}{4}$ yksityiseltä sektorilta, $\frac{1}{4}$ julkiselta sektorilta
- pitkä ja laaja teknispainotteinen kokemus
- valittuja toimittajia enemmän kuin katsotaan tarpeelliseksi
- valintamalleja käytetään varsin vähän

Valintaan ja hallintaan liittyviä tehtäviä

- tehdään varsin vaihtelevasti
- hallinta ei ole kovin säännönmukaista ja kokonaisvaltaista

Valintaprosessiin liittyviä ongelmia

- tarvemäärittely
- hallinnolliset ja taloudelliset valintakriteerit
- vaihtoehtojen arviointi ja vertailu sekä valintakriteereiden soveltaminen
- suoritettujen valintaprosessien arviointi jälkikäteen

Vuorovaikutus- ja henkilökysymyksiin liittyviä ongelmia

- varsin ongelmatonta, yksittäisiä ongelmia tuli esille vapaamuotoisen palautteen kautta mm. toimittajayhteistyön alueella

Tuotteen / palvelun käyttövaiheen ongelmia

- hallinnolliset ja taloudelliset kysymykset koettiin ongelmallisiksi

Vapaamuotoinen palaute

- yksittäisiä ongelmakohtia