



19.6.2018

Valtiovarainministeriön kannanotto vuoden 2017 tilinpäätöksestä**VALTION TIETO- JA VIESTINTÄTEKNIKKAKESKUS VALTORI****1 Yhteenveto vuodelle 2017 asetettujen tavoitteiden toteutumisesta**

Valtorin tilinpäätöksessä ja tässä kannanotossa käsitellään tulossopimuksen tavoitteiden toteutumista.

Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Tulossopimuksessa asetettuja tavoitteita ei kokonaisuudessaan ole saavutettu, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3.

Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnalliselle tehokkuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu kokonaisuudessaan, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 3.

Tuotokset ja laadunhallinta

Asetettuja tavoitteita ei saavutettu, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 2.

Henkilöstövoimavarojen hallinta

Asetetut tavoitteet saavutettiin, millä perusteella arvosanaksi muodostuu 4.

Kokonaisarvosana Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtorin onnistumisesta asteikolla 1-5¹ on 3.

¹ Arvosteluasteikko:
5 = tavoite ylitetty
4 = tavoite saavutettu
3 = toteutui osittain
2 = ei toteutunut
1 = ei aloitettu / tavoitteesta luovuttu harkinnan jälkeen

2 Arvio tuloksellisuudesta ja sen kehityksestä sekä asetettujen tulostavoitteiden toteutumisesta

2017 asiakaslaskutus riitti kattamaan toiminnasta aiheutuneet kulut ja talouden vakiintumisen myötä luovuttiin työläistä kirjanpidon jaksotuksista.

Vuoden alussa otettiin käyttöön uusi asiakaskeskeinen toimintamalli ja asiakastuki keskitettiin Jyväskylään ja Hämeenlinnaan. Toimipisteiden muuttoa tapahtui poikkeuksellisen paljon.

Asiakastyytyväisyys jäi alle tavoitetason ja palvelupyyntöjen vasteajat eivät vastanneet asiakkaiden odotuksia. Vuoden aikana otettiin käyttöön toiminnanohjausjärjestelmä TOP, joka kattoi vuoden lopussa melkein kaikki asiakkuudet.

Toiminnalliset tavoitteet / yhteiskunnallinen vaikuttavuus

Kaikkia toiminnan tuloksellisuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu. Keskeisimmät puutteet olivat yhtenäistettyjen palvelujen volyymit sekä asiakastyytyväisyys.

Yhtenäistettyjen palvelujen osalta suurin kompastuskivi oli yhtenäistettävien ympäristöjen erityispiirteet. Asiakastyytyväisyys aleni edellisestä vuodesta ja jäi selvästi tavoitteesta. Suurimpina syinä olivat palvelupyyntöjen ratkaisujen kesto, laskutuksen epäselvyydet sekä palvelujen häiriötilanteet.

Toiminnallinen tehokkuus

Toiminnallista tehokkuutta kuvaavat tavoite- ja toteumatiedot esitettiin neljässä alakohdassa: toiminnan tuottavuus, toiminnan taloudellisuus, maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus sekä yhteisrahoitteisen toiminnan kustannusvastaavuus.

Toiminnan tuottavuus: Siirtyminen tuotteistettuihin palveluihin viivästy, kaikille asiakkaille tehtiin kehityssuunnitelmat. Perustietotekniikan yhtenäistäminen eteni suunnitelman mukaan konesali- ja tietoliikennepalvelujen osalta, mutta työasemien vakiointi ja mobiilipalvelujen käyttöönotto viivästyivät. Verkkokokousten määrä ylitti selkeästi tavoitteet.

Uusien asiakkaiden mukaan tuleminen ja sen myötä tavoiteltu palvelujen käytön kasvu ei toteutunut, mutta tästä ei aiheutunut hintojen nousua, koska kustannustaso hallittiin onnistuneilla kilpailutuksilla. Palveluiden kapasiteetti ja käytettävyys olivat pääosin vaatimuksia vastaavalla tasolla.

TUVE-palveluiden ratkaisusuunnitteluprosessia kehitettiin ja selkeytettiin. TUVE-päätelaite- ja käyttäjäpalveluiden volyymikehitys oli ennakoitua pienempi, mutta muiden palvelujen volyymit kasvoivat ennakoidusti

Toiminnan taloudellisuus: Palvelutuotannon kustannustehokkuus toteutui tavoitteiden mukaisesti. Tuntihinnat säilyivät vuoden 2016 tasolla. TUVE:n laskutettavat tuntihinnat olivat tavoitteita alemmat ja hallinnon kustannusten osuus oli myös tavoitetta pienempi.

Maksullisen toiminnan tulos ja kannattavuus: kulut katettiin lähes kokonaan asiakaslaskutuksella. Tuotot nousivat vuoteen 2016 selvästi toiminnan laajentumisen takia (2016 248 M€ ja 2017 303 M€). Kustannusvastaavuus parani vuodesta 2016.

Valtorilla ei ollut yhteisrahoitteista toimintaa.

Kaikkia toiminnalliselle tehokkuudelle asetettuja tavoitteita ei saavutettu. Osa tuotteistettujen palvelujen käyttöönotoista käynnistyi suunniteltua myöhemmin. Konesali- ja tietoliikennepalvelujen osalta yhtenäistäminen eteni suunnitelman mukaisesti, mutta työasemien vakiointi ja mobiilipalvelujen käyttöönotto alkoivat myöhässä. Verkkokokousten volyyymi ylitti selkeästi tavoitteet. TUVE-palveluiden osalta uusien asiakkaiden tulo viivästyi ja sen takia volyymikehitys oli odotettua pienempi.

Toiminnan taloudellisuuteen liittyvät tavoitteet toteutuivat pääosin, kulut katettiin lähes kokonaan asiakaslaskutuksella, tuntihinnat säilyivät vuoden 2016 tasolla. Mittarointi on parantunut, mutta taloudellisen mittaamisen yhtenäistäminen Valtorin sisällä ei ole toteutunut.

Tuotokset ja laadunhallinta

Valtorin tuottamien suoritteiden kattava raportointi ei ole vielä mahdollista, koska kaikki asiakkaat eivät käyttäneet yhteistä toiminnanohjausjärjestelmää (TOP).

Suoritteiden määrätavoitteista kaikkia tavoitteita ei saavutettu. Valtorin palvelukykyä mitataan vuosittain tehtävällä asiakastytyväisyysmittauksella, joka toteutettiin lokakuussa 2017. Asiakastytyväisyyden mittausta kehitetään edelleen vuonna 2018.

Palvelukyvyn sekä suoritteiden, laadun ja julkishyödykkeiden mittarit:

Asiakaskokemus:

- Kokonaistyytyväisyys palveluihin: tavoite 2017: 2,8 ja toteuma 2017: 2,59. Tavoitetta ei saavutettu. Kokonaistyytyväisyys parani vuoteen 2016 nähden (vuoden 2106 toteuma 2,57)
- Kokonaistyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin: tavoite 2017: 2,8 ja toteuma 2017: 2,75. Tavoite saavutettiin melkein. Kokonaistyytyväisyys projekti- ja asiantuntijapalveluihin parani vuoteen 2106 verrattuna.
- Kokonaistyytyväisyys perustietotekniikkapalveluiden tietoturvallisuuden tasoon: tavoite 2017: 3,3 ja toteuma 2017: 3,29. Tavoite käytännössä saavutettiin. Kokonaistyytyväisyys perustietotekniikkapalveluiden tietoturvallisuuden tasoon parani verrattuna 2016 tasoon.
- Valtori on tehokas: tavoite 2017 2,4 ja toteuma 2017: 1,98. Tavoitetta ei saavutettu. Tulos sama kuin 2016.
- Valtori on innovatiivinen: tavoite 2017 2,6 ja toteuma 2017: 2,1. Tavoitetta ei saavutettu. Tulos huonompi kuin 2016.
- TUVE-asiakastytyväisyys/kokonaisarvio: tavoite 2017 3,2 ja toteuma 2017 2,43. Tavoitetta ei saavutettu.
- TUVE-asiakastytyväisyys/palvelujen käytettävyys: tavoite 2017 2,9 ja toteuma 2017 2,29. Tavoitetta ei saavutettu.
- TUVE-asiakastytyväisyys/palvelujen laatu: tavoite 2017 3,0 ja toteuma 2017 2,63. Tavoitetta ei saavutettu
- TUVE-asiakastytyväisyys/häiriötilanteiden hallinta: tavoite 2017 3,1 ja toteuma 2017 2,54. Tavoitetta ei saavutettu

Palvelutuotanto

- Käyttöpalvelut: tavoite 2017 oli 3,00 ja toteuma 2017: 2,86. Tavoite lähes saavutettiin.

- Päätelaittepalvelut: tavoite 2017 oli 3,20 ja toteuma 2017 2,93. Tavoitetta ei saavutettu.
- Käyttäjätuki: tavoite 2017 oli 3,40 ja toteuma 2017 oli 3,05. Tavoitetta ei saavutettu.
- Tietoliikennepalvelut (WAN, LAN): tavoite 2017 3,20 ja toteuma 2017 2,90. Tavoitetta ei saavutettu.
- Häiriöviestintä: tavoite 2017 oli 3,20 ja toteuma 2017 oli 3,16. Tavoite lähes saavutettiin.
- TUVE-asiakastyytyväisyys/Helpdesk: tavoite 2017 oli 3,6 ja toteuma 2017 3,33. Tavoite lähes saavutettiin.
- TUVE-asiakastyytyväisyys/työasemapalvelu: tavoite 2017 3,4 ja toteuma 2017 2,93. Tavoitetta ei saavutettu.

Henkilöstövoimavarojen hallinta ja kehittäminen

2017 tavoitteena oli parantaa henkilöstötyytyväisyyttä. Vuonna 2017 tehtiin muutoksia organisaatiossa, vaihdettiin esimiehiä, vietiin ratkaisovaltaa alaspäin sekä uudistettiin käytäntöjä. Henkilöstötyytyväisyyden parantamisen osalta tavoite saavutettiin. Joulukuussa 2017 toteutetun mittauksen mukaan henkilöstötyytyväisyys oli 3,6 (2106: 3,2).

Henkilövuositavoite oli 1030 ja toteutuma 1086,9. Tämä johtui pääasiassa suuresta vaihtuvuudesta: irtisanomisajat päättyivät ja merkittävä joukko uusia palvelussuhteita alkoi.

Työtyytyväisyys (VMBaron kokonaisindeksi): tavoite 2017 oli 3,4 ja toteuma oli 3,6. Tavoite saavutettiin. Kasvava trendi ainakin vuodesta 2015 asti.

Sairauspoissaolot (työpäivää/htv): tavoite 2017 oli 8 työpäivää/htv ja toteuma oli 7,4. Tavoite saavutettiin. Vuoteen 2016 verrattuna tulos parani selkeästi (2016 poissaolot 9,3 työpäivää/htv).

Johtajuusindeksi: tavoite 2017 oli 3,3 ja toteuma 2017 oli 3,4. Tavoite saavutettiin. Johtajuusindeksi parani vuodesta 2016 (3,1).

Koulutuspäivät per henkilötyövuosi: vuoden 2017 tavoite oli 3 koulutuspäivää per henkilötyövuosi ja toteuma oli 3,1 koulutuspäivää per henkilötyövuosi. Vuoteen 2016 verrattuna koulutuspäivät kasvoivat selkeästi (2016: 0,7).

Kokonaisuutena henkilöstövoimavarojen johtamiselle asetetut tavoitteet saavutettiin hyvin. Suurimpina syitä tällä olivat onnistuneet organisaatiomuutokset ja esimiesvalinnat sekä työaikajoustot.

3 Tuloksellisuuden raportoinnin perusteiden asianmukaisuus ohjauksen ja tulosvastuun kannalta sekä ministeriön kanta kehittämistarpeista

Tilinpäätöksestä käy ilmi Valtorin ja sen palvelutuotannon tuloksellisuus.

Raportointia on kehitettävä siten, että yksikköhinnoille on entistä selkeämmät mittarit, joiden kehittymistä seurataan vuosittain. Mittareissa on otettava huomioon myös markkinahinnat mahdollisuuksien mukaan. Lisäksi mittaristoa on yhtenäistettävä mahdollisuuksien mukaan koko Valtoria kattaviksi (TORI- ja TUVE-palvelutuotannolle mahdollisimman yhtenäiset ja yhteiset mittarit).

Tuntihintojen osalta tavoitteena on säilyttää yksikköhinnat kaikissa vaativuusluokissa nykytasolla koko kehyskauden ajan. Tuotteistettujen palvelujen osalta volyympipohjaisia yksikköhintoja pyritään alentamaan vuosittain keskimäärin 5 % vuodesta 2019 alkaen laajentuvan käytön ja toiminnan tehostamisen kautta.

4 Toimenpiteet, joihin viraston on tarpeen ryhtyä tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtorin 2018 tulossopimuksessa olennaisimmat vaikuttavuusmittarit ovat Valtorin yhtenäistämisen eteneminen, asiakastytyväisyys ja palvelutuotannon laatu. Näihin liittyen tulossopimukseen on kirjattu useita toimenpiteitä vuodelle 2018 viiden pääkohdan alle: 1) yksi Valtori (TORI- ja TUVE-toimintojen mahdollisimman kattava yhdistäminen), 2) asiakastytyväisyyden parantaminen, 3) jatkuvuuden varmistaminen ja kyberuhkiin liittyvän suojautumis- ja hallintakyvyn parantaminen, 4) palvelujen yhtenäistäminen, ja 5) konserniyhteistyön lisääminen.

Yksi Valtori -pääkohdan alla olevat toimenpiteet vuodelle 2018 ovat:

- Parhaiden käytäntöjen käyttöönotto Valtori-tasoisesti
- Asiakkaalle palvelut yhdestä kanavasta
- Ratkaisujen integrointi (esimerkiksi yhdellä työasemalla sekä TORI- että TUVE-palveluihin)
- Organisaatorakenteen selkeyttäminen

Asiakastytyväisyyden parantaminen -pääkohdan alla olevat toimenpiteet vuodelle 2018 ovat:

- SLA-raportoinnin käynnistäminen ja kehittäminen
- toiminnanohjausjärjestelmän (TOP) kattava käyttöönotto
- läpimenoaikojen lyhentäminen
- asiakastytyväisyyden monipuolisempi mittaaminen
- asiakaskohtaisten tiimien vahvistaminen
- tarjouskysely- ja ratkaisusuunnitteluprosessin käyttöönotto
- projektitoiminnan kehittäminen
- laskutuksen yksinkertaistaminen
- palveluasenteen vahvistaminen ("kuuluu mulle")

Jatkuvuuden varmistaminen ja kyberuhkiin liittyvän suojautumis- ja hallintakyvyn parantaminen -pääkohdan alla olevat toimenpiteet vuodelle 2018 ovat:

- TUVE-palveluiden 24/7-valmiuksien laajentaminen myös TORI-palveluiden käyttöön

- SOC-toiminnon vahvistaminen
- uuden lokienhallinta-, SIEM- ja kybertilannekuvaratkaisujen käyttöönotto
- yhteistyön tiivistäminen muiden toimijoiden kanssa (erityisesti Kyberturvallisuuskeskus) kanssa

Palvelujen yhtenäistäminen -pääkohdan alla olevat toimenpiteet vuodelle 2018 ovat:

- Palvelujen yhtenäistäminen (kumulatiivinen)
 - Valti – 2017: 7,000 kpl, 2018: 17,000 kpl
 - Mobiili – 2017: 6,000 kpl, 2018: 15,000 kpl
 - Reitti (lähiverkko) – 2017: 140 kpl, 2018: 275 kpl
 - Reitti (liityntä) – 2017: 200 kpl, 2018: 450 kpl
 - Suljetut konesalit – 2017: 23 kpl, 2018: 35 kpl

Konserniyhteistyön lisääminen

- Palkeet
 - Handin pilottikäyttö, tavoite 5/2018
- Senaatti:
 - Yhteistyön vahvistaminen siten, että Senaatti voi toimia aidosti ”yhtenä luukuna” asiakkailleen

5 Ministeriön toimenpiteet tuloksellisuuden parantamiseksi

Valtiovarainministeriön Julkisen hallinnon tieto- ja viestintätekninen osasto kehittää Valtorin ohjausmallia edelleen ja pyrkii mahdollisuuksien mukaan yhtenäistämään sitä hallinnonalan muiden ohjattavien virastojen kaltaiseksi. Ohjausmallin kehittämisen selvitys valmistui maaliskuussa 2018 ja valtiovarainministeriö päättää tarkemmista ohjausmallin kehittämistoimenpiteistä vuoden 2018 ensimmäisellä puoliskolla.

Tämän lisäksi valtiovarainministeriö tukee Valtoria strategiatyössä ja organisaation kehittämisessä.

Kunta- ja uudistusministeri



Anu Vehviläinen

Hallintopolitiikan alivaltiosihteeri



Päivi Nerg