

Väestörekisterikeskuksen tietopalvelutuotteiden käytön ja tuottojen jakaantuminen eri asiakasryhmille

Liubov Mullari



Tekijä(t) Liubov Mullari	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityön ja kielten koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Väestökisterikeskuksen tietopalvelutuotteiden käytön ja tuottojen ja- kaantuminen eri asiakasryhmille	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 3
Opinnäytetyön otsikko englanniksi The use and income of the Products of Information Services in the Population Register Centre and their distribution to different groups of clients	
<p>Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen ja koostuu raporttiosuudesta ja produktin kuvauksesta. Työ toteutettiin toimeksiantona Väestökisterikeskuksen Tietopalvelut-yksikölle. Suurinta osaa produktin tuloksista sekä laskelmia ei sisällytetä julkaistavaan opinnäytetyöhön vaan ne on toimitettu toimeksiantajalle. Opinnäytetyössä kuvattiin esimerkinomaisesti osa produktista, että lukija saa käsityksen tutkimuksen tuloksista.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli analysoida Väestökisterikeskuksen tietopalvelutuotteiden käytön ja tuottojen jakaantumista eri asiakasryhmille ja analysoida ryhmien välisiä eroja sekä verrata analyysin tuloksia henkilötyötunteihin, joita eri tuoteryhmille on kirjattu. Tavoitteena oli tehdä myös kehitysehdotuksia Väestökisterikeskuksen tietopalvelutoiminnan resursoinnista.</p> <p>Vuonna 2013 valtiohallinnossa otettiin käyttöön Kieku-järjestelmä, jonka tarkoituksena oli tukea talous- ja henkilöstöhallinnon uudistamisprosesseja. Väestökisterikeskuksessa aikaisemmin käytössä ollut Meritt-järjestelmä korvattiin Kieku-tietojärjestelmällä lokakuussa 2013, mikä vaikutti mm. kirjanpito- ja tilastotietojen käsittelyyn. Opinnäytetyössä tutkittiin vuoden 2013 Meritt- ja Kieku-järjestelmistä kerättyjä tietoja tietopalvelutuotteista ja -asiakkaista.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena on julkisoikeudellisten ja liiketaloudellisten tuotteiden tuottojen ja käyttömäärien laskelmia sekä henkilötyötuntien käyttömäärien ja asiakasryhmien tuottavuuden laskelmia johtopäätöksineen. Niiden perusteella on tehty muutama tietopalvelutoiminnan kehitysehdotus. Toimeksiantajalta saadun tiedon mukaan produktin tuloksia on mahdollista käyttää Tietopalvelut-yksikön toiminnan kehittämisessä.</p>	
Asiasanat tuottavuus, julkishallinto, toimintolaskenta, asiakashallinta, väestötietojärjestelmä	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Taustaa.....	1
1.2	Työn tavoitteet	1
1.3	Lähestymistapa.....	1
1.4	Työn rakenne.....	2
2	Kannattavuus ja asiakashallinta	3
2.1	Tuottavuus ja suorituskyky.....	3
2.2	Toimintolaskenta.....	5
2.3	Asiakashallinta ja jakelukanavat.....	6
3	Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät	8
4	Toimeksiantaja.....	9
4.1	Julkishallinto ja sen toimintatavat	9
4.2	Julkisen sektorin raportoinnin vaatimukset	10
4.3	Väestörekisterikeskus	10
4.4	VRK:n toiminnan suunnittelun ja seurannan asiakirjat.....	10
4.5	Väestötietojärjestelmä.....	11
4.6	Meritt- ja Kieku-järjestelmät.....	12
5	Julkisoikeudelliset ja liiketaloudelliset tuotteet	13
5.1	VTJkyselyn suorakysely	13
5.2	VTJkyselyn sovelluskysely	13
5.3	Muutostietopalvelu	14
5.4	Otannat ja poiminnat.....	14
5.5	Asiakasrekisterin päivitys	15
5.6	Maksullinen ja maksuton weed	15
6	Produktin kuvaus ja tulokset.....	16
6.1	Julkisoikeudelliset tuotteet	17
6.1.1	VTJkyselyn suoraikäyttökysely.....	17
6.1.2	VTJkyselyn sovelluskysely	18
6.1.3	Otannat ja poiminnat	19
6.1.4	Muutostietopalvelu	20
6.1.5	Asiakasrekisterin päivitys	20
6.2	Liiketaloudelliset palvelut	21
6.2.1	VTJkyselyn suoraikäyttökysely.....	21
6.2.2	VTJkyselyn sovelluskysely	21
6.2.3	Otannat ja poiminnat	22
6.2.4	Asiakasrekisterin päivitys	22
6.2.5	Maksuton ja maksullinen weed.....	23
6.3	Tuotteiden kannattavuus.....	23

6.4 Asiakasryhmien kannattavuus.....	25
7 Pohdinta.....	27
7.1 Tulokset	27
7.2 Kehittämisehdotukset.....	27
Lähteet	29
Liitteet.....	32
Liite 1. Asiakasryhmät	32
Liite 2. Julkisoikeudelliset tuotteet	34
Liite 3. Liiketaloudelliset tuotteet.....	34

1 Johdanto

1.1 Taustaa

Tämän työn taustalla on työharjoittelu Väestörekisterikeskuksessa, josta sain opinnäytetyön aiheen. Väestörekisterikeskus (VRK) on valtiovarainministeriön hallinnonalalla toimiva organisaatio, jonka palveluihin kuuluvat mm. väestötietojärjestelmän tietojen käyttö sekä varmennettu sähköinen asiointi. VRK on väestötietojärjestelmän rekisterinpitäjä yhdessä maistraattien kanssa. Väestörekisterikeskus perustettiin vuonna 1969. Henkilökuntaan kuuluu noin 120 työntekijää, ja toimitilat sijaitsevat Helsingissä ja Kokkolassa. (Väestörekisterikeskus 2013.) Opinnäytetyön toimeksiantajana on Väestörekisterikeskuksen Tietopalvelut-yksikkö ja toimeksiantajan edustajana toimii Pauli Pekkanen, Tietopalvelut-yksikön projektipäällikkö.

1.2 Työn tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on analysoida Väestörekisterikeskuksen tietopalvelutuotteiden käytön ja tuottojen jakaantumista eri asiakasryhmille ja analysoida ryhmien välisiä eroja sekä verrata analyysin tuloksia henkilötyötunteihin, joita eri tuoteryhmille on kirjattu. Tavoitteena on tehdä myös kehitysehdotuksia Väestörekisterikeskuksen tietopalvelutoiminnan resursoinnista.

Vuonna 2013 valtiohallinnossa otettiin käyttöön Kieku-järjestelmä, jonka tarkoituksena oli tukea talous- ja henkilöstöhallinnon uudistamisprosesseja. Väestörekisterikeskuksessa aikaisemmin käytössä ollut Meritt-järjestelmä korvattiin Kieku-tietojärjestelmällä lokakuussa 2013. Tämä muutos vaikutti mm. kirjanpito- ja tilastotietojen käsittelyyn. Opinnäytetyössä tutkin vuoden 2013 Meritt- ja Kieku-järjestelmistä kerättyjä tietoja Tietopalvelut-yksikön tuotteista ja asiakkaista. Lisäksi selvitän tuoteryhmien tuottavuutta asiakasryhmätasolla sekä palveluista aiheutuneita henkilöstökustannuksia vuonna 2013. Tarkoituksena on koota tietoja Väestörekisterikeskuksen tietopalvelutuotteiden käyttömääristä ja tuloista asiakasryhmittäin ja tehdä niiden pohjalta johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia.

1.3 Lähestymistapa

Tutkimukseni on toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön yhdistelmä, johon kuuluu molempien tutkimustyyppien aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä. Työtäni voi pitää enemmän produktiivisena, sillä työn tuloksena laadin taulukoita ja kaavioita, joita VRK voi hyödyntää arvioidessaan julkisoikeudellisia ja liiketaloudellisia tuotteita. Tutkimuksellisista menetelmistä käytän esimerkiksi sisällönanalyysiä, joka on osa laadullista tutkimus-

ta. Työn aikana syvennän laskentatoimen tietämystäni, esimerkiksi selvitän tuottavuuteen ja kannattavuuteen liittyviä käsitteitä sekä teen toimintaa optimoivia parantamisehdotuksia.

1.4 Työn rakenne

Opinnäytetyössäni on johdanto, tietoperusta, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät - osuus, toimeksiantajan esittely, tuotteiden yleiskuvaukset, tuotteen kuvaus ja tulokset sekä pohdinta-osuus. Liitteenä on asiakasryhmien luettelo sekä varsinainen tuote, joka on toimitettu toimeksiantajalle. Olen ottanut esimerkinomaisesti muutaman kaavion varsinaisesta tuotteesta, että lukija saa käsityksen tuotteen tuloksista.

Luvussa 2 avaan tutkimukseen liittyviä käsitteitä, kuten tuottavuutta, toimintolaskentaa, asiakashallintaa ja julkishallinnon ominaisuuksia. Luvussa 3 kerron aineistonkeruu- ja analyysimenetelmistä, joita olen käyttänyt opinnäytetyössä.

Luvussa 4 eli toimeksiantajan kuvauksessa on informaatiota Väestörekisterikeskuksesta ja sen toiminnan suunnittelun ja seurannan asiakirjoista, tietoja väestötietojärjestelmästä sekä Meritt- ja Kieku-järjestelmistä. Kerron myös julkishallinnon toimintatavoista ja julkisen sektorin raportoinnivaatimuksista.

Luvussa 5 kerron julkisoikeudellisista ja liiketaloudellisista tietopalvelutuotteista. Luvussa 6 käsittelem tuotteen tuloksia. Niiden kuvaus jakaantuu kahteen osaan: julkisoikeudelliset ja liiketaloudelliset tuotteet. Luvussa 6 on tietoa myös tietopalvelutuotteiden ja asiakasryhmien kannattavuudesta.

Pohdinnassa kerron opinnäytetyön käyttökelpoisuudesta ja esitän muutaman toiminnankehittämissuosituksen tutkitun materiaalin perusteella.

2 Kannattavuus ja asiakashallinta

Opinnäytetyössäni käytän tuottavuutta ja kannattavuutta, toimintolaskennan periaatteita sekä asiakashallintaa käsitteleviä lähteitä. Tutkimuksessa on myös tietoa julkishallinnossa toimivien organisaatioiden ominaisuuksista.

2.1 Tuottavuus ja suorituskyky

Tuottavuus on hyvin laaja käsite ja sitä on vaikea tarkastella irrotettuna taloudellisesta toiminnasta. Liiketoiminnan päätarkoituksena on ihmisten tarpeiden tyydyttäminen niukkuuden olosuhteissa. Taloudelliselle toiminnalle on ominaista pyrkimys tehokkuuteen, eli mahdollisimman monien tarpeiden tyydyttäminen suhteellisen pienellä resurssien käytöllä. Toiminnan tehokkuudesta on kyse mm. silloin, kun toiminnasta syntyy lisäarvoa, johon liiketoiminta pyrkii. Tehokkaassa toiminnassa työnjako on yleensä hyvin kehittynyt. Tuottavuus syntyy myös työnjaon ja erikoistumisen kautta; nykyään palveluita ja tavaroita ostetaan useimmiten niihin erikoistuneilta tuottajilta. (Saari 2006, 20–27.)

Tuottavuuden mittaaminen on erityisen tärkeää isoissa organisaatioissa, joissa johdon on mahdotonta itse johtaa kaikkia prosesseja. Mittaamisen avulla voidaan kehittää yrityksen toimintaa ja tuottavuutta, tunnistaa ja ymmärtää ongelmatilanteita sekä päästä tavoitteisiin mahdollisimman tehokkaasti. Mittausta on mahdollista tehdä monella eri tavalla, esimerkiksi tunnuslukujen avulla. Tunnusluvut kuvaavat liiketoiminnan ilmiöitä, ja niitä analysoiden saadaan toiminnan kehittämistä tukevia päätöksiä. Mittaus on onnistunut, kun mittauksen kohde on tärkeä päätöksenteon kannalta, riittävän tarkka, luotettava sekä ymmärrettävä. Mittauksen on oltava myös mahdollisimman objektiivinen. (Saari 2006, 34–37, 40–43.)

Laamanen (2005, 17–19) huomauttaa, että tuottavuus-käsite on vanhentunut, sillä sitä käytettiin enemmän 1980-luvulle saakka; sen jälkeen siirryttiin käyttämään suorituskyky-käsitettä. Suorituskyky on kyky toimia tarkoituksenmukaisella tavalla ja sen avulla nykyään mitataan kannattavuutta, koska tällä hetkellä liiketoiminnassa mm. joustavuus, nopeus ja laatu ovat olennaisia tekijöitä. Suorituskyvyn mittaaminen voi liittyä sekä koko organisaatioon että sen toimintaan tai yksittäiseen palveluun. Alholan (2008, 88) mukaan nykyisten yritysten menestyminen riippuu suorituksen mittauksesta, toimintolaskennasta ja -johtamisesta. Liiketoimintaa on hyvä tarkastella mm. omistajan, asiakkaan ja organisaation sisäisen tehokkuuden kannalta. Saari (2006, 70–71) mainitsee, että toiminnan mittaaminen on olennainen silloin, kun halutaan saada parempaa tietoa kiinnostuksen kohteesta ja sitä kautta hallita asiaa paremmin. Suorituskykyä voidaan mitata erilaisten prosessien

kautta, kuten erilaisten panos- ja tuotosmäärien, tuottojen ja kustannusten, tehdyn työmäärän kautta jne. Mittauksessa on tärkeä hahmottaa sen tarkoituksenmukaisuutta ja käyttökelpoisuutta.

Liiketoiminnan kannattavuus on yrityksen toiminnan menestymisen kriteeri; sen osatekijöihin kuuluvat mm. tuotot ja kustannukset (Saari 2006, 103). Vaikka eri lähteissä organisaation kannattavuutta mitataan eri käsitteiden avulla, mittarit sekä niiden analyysista saamat johtopäätökset ovat hyvin lähellä toisiaan. Kannattavuus riippuu monesta tekijästä: kustannuksista, osaamisesta, tehokkuudesta, työn laadusta yms. Kannattavuutta maksimoidaan parhaiten silloin, kun saadaan voittotavoite mitattua niin konkreettisilla tavoitteilla, että ne ovat myös toteutettavissa (Pellinen 2006, 69).

Tuottavuutta tai suorituskykyä voidaan parantaa eri tavalla, esimerkiksi muuttamalla suorituskyvyn määrää tai laatua, ts. lisäämällä tai optimoimalla nykyisiä palveluita ja parantamalla toimintatapoja. Toimintakulttuuri on yksi liiketoiminnan menestystekijä, siksi yrityksen tapaa toimia, eli toimintaperiaatteita, sääntöjä ja arvostuksia, on koko ajan tarkistettava ja parannettava. Henkilökunnan osaamisen taso on erittäin tärkeä liike- tai tuotantotoiminnassa. Niin sanotun inhimillisen pääoman laatua voidaan kehittää jatkuvasti esimerkiksi erilaisten koulutustilaisuuksien kautta. Tekijöitä, jotka hidastavat työprosesseja ja alentavat yrityksen tuottavuutta, on hyvä välttää tai minimoida. Kannattaa selvittää, kuinka paljon on ns. tuottamatonta työaika, joka voi syntyä esimerkiksi ohjelmahäiriöstä tai monimutkaisista toiminnoista, sillä toistuva odotusaika pienentää tuottavuutta ja heikentää työtyytyväisyyttä. Häiriöiden minimointi on hyvin tärkeää, sillä se voi osoittautua edullisimmaksi ja nopeimmaksi tavaksi parantaa tuottavuutta. Yksi tapa selvittää ongelmatilanteita on selvittää asiaa henkilökunnalta. Ongelmia voidaan myös löytää järjestelmien terveys- ja -kuntotarkastuksessa. Ohjelmistojen säännöllinen päivitys voi auttaa selvittämään ja välttämään mahdollisia häiriöitä. (Järvenpää & Hänninen 2011, 9–16; Saari 2006, 74–75, 110–111.)

Olemassa olevia järjestelmiä on mahdollista optimoida lisäämällä niihin uusia ominaisuuksia, mutta se vaatii usein perusjärjestelmien korvaamista tai muuttamista. Jos prosessit ovat ylikuormitettuja, niitä on tehostettava. Ylikuormitusta voi tulla esimerkiksi silloin, kun tietoja säilytetään monessa järjestelmässä tai jos järjestelmien ylläpitokustannukset ovat liian suuret. Optimointi on kannattavaa vain silloin, kun se tuo yritykselle konkreettista tuottavuutta, eli silloin kun järjestelmien elinkaari ei ole vielä loppuvaiheessa. (Järvenpää & Hänninen 2011, 16–17.)

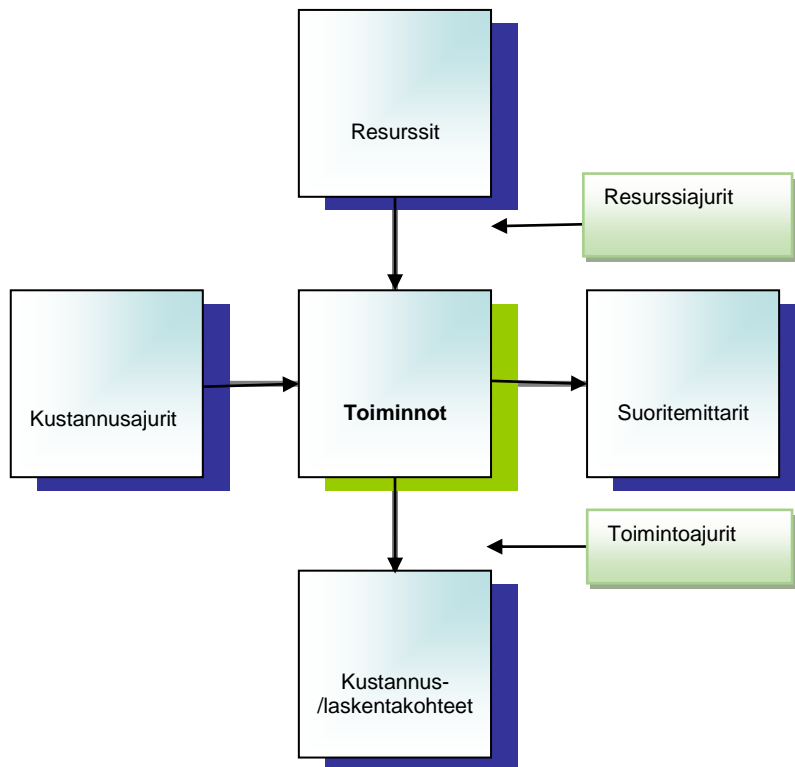
2.2 Toimintolaskenta

Nykyään on erittäin tärkeä huolehtia toimintojen suorituskyvystä, jonka mittaaminen ja seuranta edellyttävät toimintolaskennan käyttöönottoa. Toimintolaskenta, eli ABC (Activity-Based Costing) on laskentajärjestelmä, jonka mukaan organisaation kustannukset jaetaan tuotteille välittömien resurssien tai välittömän työmäärän perusteella. Siinä lasketaan toimintojen kulutusta eri tuotteisiin hyvin perusteellisesti ja voidaan mitata tuotteista tai palveluista johtuvat kustannukset. Kustannusten aiheutuminen ei ole niin riippuvainen tuotteiden valmistusmäärästä vaan enemmän toimintojen kappalejaosta. (Alhola 2008, 15; Alhola & Lauslahti 2002, 93–94; Laitinen 2003, 269–270; Saari 2006, 204–205.)

Toimintolaskennan alkuperämaa oli Yhdysvallat. Robin Cooper, Robert S. Kaplan ja H. T. Johnson kehittivät toimintolaskennan perusajatuksen 1980-luvulla, kun tuotantolosuhteet muuttuivat ja perinteinen kustannuslaskenta ei enää tyydyttänyt yritysten tarpeita. Toimintolaskenta on nopeasti tullut suosituksi ja levinnyt eri maihin. (Laitinen 2003, 270.)

Toimintolaskentaa voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta (kuvio 1). Jos toimintolaskentaa lähestytään vertikaalisen tarkastelutavan, eli kustannusten kohdistamisen näkökulman kautta, nähdään, että resurssikustannukset kohdistetaan toiminnoille ja toiminnot tuotteille ajurien avulla. Ajurit tarkoittavat mittoja, joilla kustannukset kohdistetaan eri kohteille. Toimintolaskennan lähtökohtana onkin ajatus, jonka mukaan selvitetään, kuinka paljon resursseja kuluttavat eri toiminnot, mikä tapahtuu seuraamalla aiheuttamisperiaatetta nimenomaan ajureiden avulla. Horisontaalinen, eli prosessin tehokkuuden näkökulma taas kuvaa sitä, miten työ liittyy toimintoon ja muihin toimintoihin. (Alhola 2008, 34–35; Laitinen 2003, 270–271.)

Toimintolaskenta on tehokkaampi silloin, kun sitä käytetään toimintojohtamisen (Activity Based Management) avulla. Toimintojohtaminen tarkoittaa toimintolaskennasta saatujen tietojen käyttöä johtamisessa ja toiminnan tuottavuuden kehittämisessä. Toimintojohtamisen avulla voidaan huomata kustannuksia aiheuttavia tekijöitä ja vaikuttaa niihin. Yrityksen tavoitteita on mahdollista asettaa ja seurata mm. suorituskykykymittareiden avulla, joilla mitataan toimintojen tehokkuutta. (Laitinen 2003, 272–273.)



Kuvio 1. Toimintolaskennan näkökulmat (Alhola 2008, 34; Laitinen 2003, 272)

Suuressa organisaatiossa toimintolaskenta on erittäin hyödyllinen, koska tuotekohtaisen kustannuslaskennan avulla voidaan parantaa prosesseja. Toimintoajattelu on hyvä tapa parantaa yrityksen tehokkuutta ja vähentää kuluja, siinä arvioidaan samalla toimintojen tarpeellisuutta sekä voimavarojen kulutusta. Kun toimintojen kustannuksia mitataan, on mahdollista selkeyttää kustannuksien alkuperää. Toimintoja on luokiteltava ydin- ja tukitoimintoihin, lisäarvoa tuottamattomiin, toistuviin ja kertaluonteisiin toimintoihin yms. Tätä luokittelua käytetään esimerkiksi kehityshankkeissa, kun halutaan parantaa tehokkuutta. Esimerkiksi henkilösidonaiset kustannukset kohdistetaan yleensä ajankäytön perusteella ja järjestelmät ajankäytön ja käyttötarkoituksen perusteella. Toimintoja voi tehostaa, kun niitä yhdistetään toimintoketjuihin, jolloin pystytään näkemään kustannuksiin vaikuttava kokonaisuus. Toimintolaskennasta saatuja tietoja voidaan käyttää toiminnan tehostamiseen ja kehittämiseen. (Alhola 2008, 25–32; Pellinen 2006, 188, 191–192; Saari 2006, 204–205.)

2.3 Asiakashallinta ja jakelukanavat

Yrityksen toimintaa ei ole mahdollista kuvitella ilman kannattavia asiakkaita. Asiakkaiden kannattavuutta arvioitaessa täytyy huomioida yrityksen voimavarojen määrän käyttö. Kannattamaton asiakkuus saattaa vaatia paljon monimutkaisia tai yksittäisiä palveluita, jotka

kuluttavat aikaa. Se, onko asiakas kannattava tai kannattamaton, voidaan yleensä mitata, vaikka jotkut asiakaskannattavuuteen vaikuttavat tekijät ovatkin vaikeasti mitattavissa. Esimerkiksi asiakkuuden kesto on hankala arvioida etukäteen, mutta voimavarojen käyttö johonkin palveluun on mahdollista mitata. Asiakastulosta voidaan mitata toimintolaskennan avulla, jossa kannattaa rationaalisesti lähestyä kustannusten kohdistamista, koska kaikkia kustannuksia ei voida kohdistaa asiakkaille. Kuten asiakkaidenkin, myös eri jakelukanavien kannattavuutta kannattaa arvioida. (Pellinen 2006, 227–230; Alhola & Lauslahti 2005, 202–203.)

Asiakaskannattavuutta ei kannata tarkastella ainoastaan euromäärien kautta vaan myös muilla arvoilla, kuten esimerkiksi volyymiarvolla, asiakkuuden kestolla, strategisella arvolla tai arvopotentialilla. Volyymiarvon avulla voidaan kattaa kiinteät kustannukset paremmin, asiakassuhteen kesto nostaa kannattavuutta pitkällä aikavälillä ja strateginen arvo saattaa tarkoittaa mm. sitä että asiakkuus mahdollistaa uuden markkina-alueen avaamisen. (Alhola & Lauslahti 2005, 204.)

Tämän tutkimuksenkin perusteella voidaan sanoa, että asiakaskannattavuus riippuu monesta tekijästä, kuten esimerkiksi asiakaspalveluun käytetystä henkilötyötuntimäärästä, palvelujen jakelukanavista ja menetelmistä. Asiakaskannattavuutta voidaan parantaa mm. optimoimalla sisäisiä prosesseja. Esimerkiksi järjestelmien uudistaminen mahdollistaa helpomman pääsyn tietoihin ja vähentää turhiin toimintoihin käytettyjä työtunteja; joidenkin toimintojen ulkoistaminen ja yhteistyökumppaneiden kanssa sovittujen menetelmien yksinkertaistaminen voivat myös huomattavasti parantaa asiakaskannattavuutta.

3 Aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät

Opinnäytetyössä yhdistän toiminnallisen ja tutkimuksellisen opinnäytetyön ominaisuuksia. Työn tarkoituksena on mm. saada julkisoikeudellisia ja liiketaloudellisia tuoteryhmiä kuvaavia laskelmia kaavioineen ja johtopäätöksineen. Työssä käytän myös laadullisen tutkimuksen menetelmiä, kuten esimerkiksi sisällönanalyysiä. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiä ovat useimmiten kysely tai haastattelu, erilaiset havainnointimenetelmät sekä asiakirjojen ja dokumenttien sisältöihin tutustuminen. (Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002, 73.)

Tutkimuksessani käytän kahden kirjanpitojärjestelmän vuoden 2013 aineistoja. Tarkoituksena on saada mahdollisimman luotettavaa tietoa molemmista järjestelmistä, niin että voisin työn lopputuloksena saada johdonmukaisia ja luotettavia johtopäätöksiä toiminnan kehittämistä varten. Tutkimusaineistona käytän organisaation julkisia asiakirjoja, jotka olen saanut toimeksiantajalta. Osa materiaaleista on nähtävissä VRK:n nettisivuilla, kuten esimerkiksi VRK:n tietotilinpäätös vuodelta 2013 tai Väestörekisterikeskuksen tilinpäätös 2013. Nimenomaan Tietopalvelut-yksikköä koskevaa yksityiskohtaista materiaalia, kuten esimerkiksi tuloutusraportteja, olen saanut suoraan Tietopalvelut-yksikön edustajalta, joka on hyvin perehtynyt tutkittavaan asiaan ja jolla on pääsy kaikkiin työssä tarvittaviin tietolähteisiin.

Opinnäytetyössä käytän eniten induktiivista, eli aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jonka tarkoituksena on saada selkeä kuva tutkittavista ilmiöistä. Sisällönanalyysin vaiheet ovat aineiston pelkistäminen, aineiston ryhmittely tai luokittelu sekä aineiston abstrahointi. Pelkistämisvaiheessa aineisto jaetaan osiin ja tärkeimmät asiat tuodaan esille. Ryhmittelyvaiheessa käydään pelkistetyt aineistot läpi ja etsitään niistä tutkittavaan ilmiöön liittyviä käsitteitä tiivistäen tällä tavalla tutkimusmateriaalia. Aineiston abstrahoinnilla tarkoitetaan olennaisen tiedon erottamista ja teoreettisten käsitteiden luomista. Tässä vaiheessa tehdään johtopäätöksiä tutkittavista ilmiöistä eli esitetään työn tulokset. Tämä on myös kaikkein ongelmallisin vaihe, koska siihen ei löydy tarkkoja ohjeita, ja lopputulos riippuu tutkijan kyvystä tehdä oikeita johtopäätöksiä. Omasta kokemuksestani voisin sanoa, että tämä ei ollut ongelmallisin vaihe; hankaluuksia syntyi prosessin alussa, kun en saanut vielä tarkkaa käsitystä aiheesta ja tutkittavasta materiaalista. (Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002, 110–115.)

4 Toimeksiantaja

4.1 Julkishallinto ja sen toimintatavat

Julkishallinto, eli julkinen sektori on hallinnollinen kokonaisuus, jonka tarkoituksena on kansalaisten tarpeiden tyydyttäminen. Hallinto-sanalla on paljon merkityksiä, yksi niistä tarkoittaa julkisen vallan käyttämistä, jonka täytyy aina perustua lakiin. Yleensä vain viranomainen voi käyttää julkista valtaa. Hallinnossa toimii julkisuusperiaate, jonka tarkoituksena on estää laillisuuden vaarantumista julkisella sektorilla. Tämän periaatteen myötä kansalaiset voivat valvoa sekä vallan käyttämistä, että omien oikeuksiensa toteuttamista. Viranomaisen toiminta ja yleensä viranomaisasiakirjat ovat julkisia. (Nettilaki 2014a.)

Väestörekisterikeskus on virasto, joka on keskushallinnon yksikkö. Viraston tehtäviin voivat kuulua hallintotehtävien hoidon lisäksi erilaiset rekisteröintitehtävät (Nettilaki 2014b). Jokaisen viraston täytyy huolehtia sisäisestä valvonnasta niin, että toiminnan laillisuus ja tuloksellisuus on nähtävissä (Valtiovarainministeriö 2014).

Julkishallinnon organisaation toimintatapa eroaa yritysten toiminnasta, koska yksityinen sektori toimii omakatteisesti, kun julkishallinnon yksiköt eivät yleensä toimi yritysten tapaan voittoa ja kannattavuutta tavoitellen. Toisaalta julkishallinnon organisaation toimintaa määrittelevät poliittiset päätökset, lainsäädäntö ja ministeriöt. Julkishallinnon palvelut muodostuvat yhteiskunnan tuottamien palveluiden tarpeesta, ja monet niistä ovatkin ns. perinteisiä palveluja, kuten sosiaalitoimi tai terveystalot. Uusia tehtäviä ja palveluita kuitenkin ilmestyy koko ajan yhteiskunnan muuttuessa, ja yksi uudemmissa palveluista on tietosuojat. Julkishallinnon tarjoamista palveluista on hankala saada suoraa palautetta asiakkailta, koska kuluttajille ei aina ole selvää, mikä taho on palvelun tuottaja. (Lindroos & Lohivesi 2010, 141–144.)

Tuloksellisuus-käsite suomalaisessa julkishallinnossa yleistyi 1980-luvulla, jolloin toteutettiin paljon uudistushankkeita. Tuloksellisuus tarkoittaa hyvää tuottavuutta ja taloudellisuutta, ja tuottavuus on tuotosten aikaansaamista suhteellisen pienillä kustannuksilla tai panoksilla. Tuloksellisuutta voidaan lähestyä eri toimintojen näkökulmasta, kuten tulostulosohjaus, suunnittelu, kehittäminen yms. Verorahoitteisessa toiminnassa palvelut ovat osittain maksuttomia, siksi tuloksellisuutta voidaan ”mitata” taloudellisuus-, tuottavuus- sekä vaikuttavuus-käsitteiden avulla. Sekä taloudellisuus että tuottavuus heijastavat tuotosten ja panosten suhdetta, mutta eri tavalla. Taloudellisuutta mitataan rahamittalla ja tuottavuutta reaalityövoiman fyysisillä mitoilla. Esimerkiksi jos palkat kasvavat tuottavuutta nopeammin, taloudellisuus heikkenee, vaikka tuottavuus kasvaa. Vaikuttavuuden tulkinta koskee tuo-

tosten vaikutuksia. Julkisen sektorin tuloksellisuus on hyvä, kun tuottavuus sekä vaikuttavuus ovat hyvät. (Meklin 2009, 35, 45–47.)

4.2 Julkisen sektorin raportoinnin vaatimukset

Tuloksellisuutta alettiin kehittää suomalaisessa valtionhallinnossa 1980-luvulta lähtien. Nykyään tuloksellisuusraportointi on erityisen tärkeä ministeriöiden, virastojen ja laitosten tasolla. Julkishallinnon tulossuunnittelun asiakirjoihin kuuluvat mm. hallitusohjelma, hallituksen strategia-asiakirja, määräraha- ja toiminta- ja taloussuunnitelma sekä tulos-sopimukset. Toiminta- ja taloussuunnitelma on pidemmän aikavälin asiakirja, jota laaditaan kerran neljässä vuodessa. (Autero 2009, 113–114.)

Tulosraportointi sisältää toimintakertomuksen, virastojen tilinpäätökset, ministeriöiden tilinpäätöskannanotot ja toimialojen tuloksellisuuden kuvausraportit, valtion tilinpäätöksen ja tilinpäätöskertomuksen. Virastojen on laadittava tilinpäätökset toimintakertomuksineen, joista ministeriöt tekevät tilinpäätöskannanotot sekä tuloksellisuusraportit. (Autero 2009, 113–114.)

4.3 Väestörekisterikeskus

Väestörekisterikeskus on valtion virasto, jonka perustehtävänä on tukea yhteiskunnan tietohuoltoa tarjoamalla väestötietojärjestelmän sekä varmennetun sähköisen asioinnin palveluita. Väestörekisterikeskus ylläpitää ja kehittää väestötietojärjestelmää yhdessä maistraattien kanssa sekä tarjoaa tieto- ja varmennepalveluja. Nykyään VRK toteuttaa kansallista palveluarkkitehtuuria yhdessä valtiovarainministeriön kanssa, ylläpitää viranomaisten yhteystietorekisteriä ja hoitaa vaalitehtäviä. Väestörekisterikeskus perustettiin vuonna 1969, ja se toimii valtiovarainministeriön hallinnonalalla. VRK työllistää yhteensä noin 120 henkilöä, ja sen toimitilat ovat Helsingissä ja Kokkolassa. (Väestörekisterikeskus 2013a.)

4.4 VRK:n toiminnan suunnittelun ja seurannan asiakirjat

VRK laatii vuosittain tietotilinpäätöksen, johon sisältyy tietoja ja tunnuslukuja väestö- ja varmennetietojärjestelmän käytöstä. Tietotilinpäätös kuvaa VRK:n järjestelmien tietojen käsittelyn nykytilaa sekä tietosuojan ja muiden tasojen turvallisuuden toteutumista. Tietotilinpäätös myös tukee muuta toiminnan valvontaa ja raportointia. (Väestörekisterikeskus 2013d.)

VRK:n toiminnan suunnittelun asiakirjoihin kuuluvat mm. Valtiovarainministeriön ja Väestörekisterikeskuksen välinen tulossopimus sekä eduskunnan päättämät talousarviot -asiakirja. Tulossopimus kuvaa viraston ja ministeriön välisiä toiminnallisia tavoitteita myönnettävien määrärahojen puitteissa, talousarviot taas koskevat eduskunnan vahvistamia rekisterihallinnon määrärahoja ja tulosarvioita. Lisäksi Väestörekisterikeskuksen toiminnan suunnittelun asiakirjoihin kuuluvat Väestörekisterikeskuksen toiminta- ja taloussuunnitelma sekä Väestörekisterikeskuksen talousarvioehdotukset. VRK:n toiminnan seurannan asiakirjat ovat mm. Väestörekisterikeskuksen tilinpäätös toimintakertomuksineen ja Ministeriön kannanotot Väestörekisterikeskuksen tilinpäätöksestä. (Väestörekisterikeskus 2013e.)

Väestörekisterikeskuksen tilinpäätöksen tärkein osa on toimintakertomus, joka käsittelee toiminnan vaikuttavuutta, tuottavuutta ja taloudellisuutta, maksullisen toiminnan kannattavuutta, laadunhallintaa sekä tietoja tilinpäätösanalyysistä. Lisäksi tilinpäätökseen kuuluu talousarvion toteutumalaskelma, tuotto- ja kululaskelma ja tase. VRK:n tilinpäätöksen (2013, 3) mukaan viraston toimintaa voidaan arvioida perustyon tulosten tarkastelun sekä tärkeimpien hankkeiden edistymistason kautta. Arviointikriteereinä ovat Väestörekisterikeskuksen toiminnan kokonaisarviot, asiakaspalvelusta ja tietojen laadusta tehdyt arviot. Lisäksi toiminnan arviointimittareina ovat tietopalvelujen ja varmennepalvelujen tulot, jotka ovat tärkeitä myös toimintojen kehittämisen kannalta.

4.5 Väestötietojärjestelmä

Opinnäytetyössäni tutkin väestötietojärjestelmän tietojen luovutuksen lukuja. Väestötietojärjestelmä (VTJ) on kansallinen perusrekisteri, johon sisältyy mm. tietoja Suomen kansalaisista sekä Suomessa vakinaisesti asuvista ulkomaalaisista, rakennuksista ja rakennushankkeista, kiinteistöistä sekä huoneistoista. Väestörekisterikeskus ja maistraatit ylläpitävät väestötietojärjestelmää, jonka tietoja käytetään esimerkiksi julkishallinnossa, verotuksessa, erilaisissa tutkimuksissa tai yritysten toiminnassa. VTJ-järjestelmään kuuluvat henkilöiden ja rakennusten perustiedot, esimerkiksi henkilöistä talletetaan mm. nimi, henkilötunnus, osoite, kansalaisuus, äidinkieli yms. ja rakennuksista sijainti, rakennustunnus, omistaja, pinta-ala yms. (Väestörekisterikeskus 2013b.)

Nykyinen väestötietojärjestelmä on valtion väestön ja rakennuksien tietojen rekistereiden yhdistelmä. Väestökirjanpitoa alettiin pitää Suomessa 1500-luvulta lähtien valtiota ja kirkkoa varten. Ensin ylläpidettiin maakirjoja kuningas Kustaa Vaasan aloitteesta, sitten alettiin pitää henkikirjoja vuoteen 1989 saakka. Kirkko oli toisena väestökirjanpitäjänä. 1950- ja 1960-luvuilla aloitettiin väestörekisterilainsäädännön uudistaminen ja keskusrekisterin

perustamistoimet. Vuonna 1969 perustettiin väestörekisterikeskuksen ylläpitämä väestön keskusrekisteri ja vuonna 1971 siirryttiin atk-pohjaiseen rekisteriin. Rakennusten tiedot kerättiin vuonna 1980 lomakekyselynä, nykyään tietoja tarkistetaan yhteistyössä kuntien rakennusviranomaisten sekä maistraattien kanssa. Kiinteistötietoja kerättiin vuosina 1969–1972 ja tarkistettiin 1970- ja 1980-luvuilla, nykyään niitä ylläpidetään Maanmittauslaitoksen avulla. (Väestörekisterikeskus 2013c.)

4.6 Meritt- ja Kieku-järjestelmät

Opinnäytetyössä käytän lukuja, jotka on poimittu Meritt- ja Kieku-järjestelmistä. Meritt on Aditron toimittama järjestelmä, johon sisältyy laskutus, osto- ja myyntireskontra, sisäinen laskenta ja kirjanpito. Järjestelmää käytetään suurissa ja keskisuurissa organisaatioissa sekä julkishallinnossa. (Aditro 2014.)

Kieku on uusi valtion talous- ja henkilöstöhallinnon tietojärjestelmä, joka otettiin käyttöön Väestörekisterikeskuksessa lokakuussa 2013. Kiekulla korvattiin ennen käytetty Meritt-järjestelmä. Kieku-tietojärjestelmähankkeen tarkoituksena on tehostaa valtion talous- ja henkilöstöhallintoa, vähentää virheitä sekä luoda suora pääsy tarvittaviin tietoihin valtion sektorilla. Kieku sisältää kaksi osa-aluetta: henkilöstöhallinto ja taloushallinto. Henkilöstöhallintoon kuuluu mm. työaikojen hallinta, palkanlaskenta, palvelussuhteen hallinta sekä osaamisen hallinta. Taloushallinto sisältää sisäisen laskennan, kirjanpidon sekä tulojen ja menojen käsittelyt. (Valtiokonttori 2010.)

5 Julkisoikeudelliset ja liiketaloudelliset tuotteet

Väestörekisterikeskuksen maksullisiin julkisoikeudellisiin ja liiketaloudellisiin palveluihin kuuluvat mm. VTJkyselyn suorakäyttökyselyt, VTJkyselyn sovelluskyselyt, muutostietopalvelu, asiakasrekisterin päivitykset sekä otanta- ja poimintapalvelut. VRK:n tilinpäätöksen (2013, 26–27) mukaan julkishallinnon tietopalveluissa Väestörekisterikeskus itse myy ja markkinoi suoritteita sekä hoitaa tietolupia ja osallistuu palveluiden kehittämiseen. Liiketaloudellisissa palveluissa VRK hoitaa tietolupia ja ohjaa yhteistyökumppaneiden toimintaa. VRK:n yhteistyökumppanit tuottavat yksityissektorin tietopalvelutuotteita, kuten poimintapalveluita ja asiakasrekisterin päivityksiä. Kyselypalveluiden myynti, markkinointi sekä kehitys tapahtuvat Väestörekisterikeskuksen toimesta. Yhteistyökumppanit osallistuvat tietopalveluiden markkinointiin ja myyntiin, selvittävät asiakastarpeita, toimittavat lupahakemuksia VRK:lle, vastaavat tietojen teknisestä toimituksesta sekä huolehtivat yhdessä Väestörekisterikeskuksen kanssa tietojen käytön valvonnasta. (Väestörekisterikeskus 2013g.)

5.1 VTJkyselyn suorakysely

VTJkyselyn suorakysely on maksullinen palvelu, jossa Väestörekisterikeskuksen sovelluksen avulla väestötietojärjestelmästä haetaan yksittäisiä tietoja henkilöistä, rakennuksista ja kiinteistöistä (Valtiovarainministeriön asetus 817/2012, 4). Suorakäyttösovellus toimii internetissä reaaliajassa ja palvelun käyttäjällä on mahdollisuus hakea tietoja väestötietojärjestelmästä omalta tietokoneelta (Väestörekisterikeskus 2014, 11). Tähän tuoteryhmään kuuluu erihintaisia tuotteita, kuten henkilön tunnistus, väestötietojärjestelmän tiedot, tulosteet ym. On olemassa myös käyttäjäkohtaiset kuukausiveloitukset sekä asiakaskohtaiset lisäpalvelut, jotka eivät kuulu vakimuotoiseen palvelun tarjontaan. VTJkyselyn suorakyselyn maksuttomiin palveluihin kuuluvat käyttötilastojen haku ja koulutusympäristön käyttö. (Valtiovarainministeriön asetus 817/2012, 4.)

5.2 VTJkyselyn sovelluskysely

VTJkyselyn sovelluskysely on palvelu, jossa väestötietojärjestelmän tietoja haetaan asiakkaan sovelluksella. Asiakas voi hakea tietoja ympäri vuorokauden väestötietojärjestelmän ja sovelluksen välille rakennetun kysely-yhteyden avulla. Julkisoikeudellisessa sovelluskyselyssä on palvelun eri tyyppisiä, esimerkiksi suppea sovelluskysely (0,08 €/kysely), perussovelluskysely (0,20 €/kysely), laaja sovelluskysely (0,25 €/kysely) sekä tunnistussovelluskysely (0,30 €/kysely). Sovelluskyselyn perustamisesta veloitetaan 560 €/kysely-yhteys, sillä se ei kuulu vakimuotoiseen palveluun. (Valtiovarainministeriön asetus 817/2012, 4–5.) Liiketaloudellisilla tuotteilla on omat palvelun tyyppinsä ja hinnastonsa,

esimerkiksi perussovelluskysely (0,27 €/kysely), satu-hetu-sovelluskysely (0,05 €/kysely), perussovelluskysely edunvalvontatiedolla (0,32 €/kysely) yms. (Väestörekisterikeskuksen liiketaloudellisten VTJkysely-palveluiden hinnasto 2012, 2).

Väestörekisterikeskus tekee päätökset siitä, mitä tietoja saa sovelluksella otettua väestötietojärjestelmästä sekä sovelluskäyttöehdoista. Tietolupa sisältää määriteltävät tiedot, mutta luvansaaaja on itse vastuussa tietojen käsittelystä. (Väestörekisterikeskus 2014, 63.)

5.3 Muutostietopalvelu

Muutostietopalvelu on Väestörekisterikeskuksen ylläpitopalvelu, jossa asiakasrekisteriä päivitetään väestötietojärjestelmän tiedoilla. Asiakasrekisteri sisältää asiakkaan henkilö- ja rakennustietoja ja se päivittyy asiakkaan tunnustietojen tai alueellisen rajauksen perusteella. Palvelu on mahdollista perustietotoimituksen jälkeen. Muutostietopalvelussa asiakkaalta veloitetaan toimitusmaksuja, joiden hinta riippuu aikavälistä, sekä maksuja muutostietotoimituksista. Tuoteryhmän lisäpalveluihin kuuluvat mm. aineistokopiot, asiakaskohdattaiset lisäpalvelut ja asiakkaan tunnustiedon säilytys. (Valtiovarainministeriön asetus 817/2012, 5.)

5.4 Otannat ja poiminnot

Poimintapalvelu on Väestörekisterikeskuksen palvelu, jossa tietoja haetaan väestötietojärjestelmästä käyttäen erilaisia poimintaperusteita, mm. henkilö- tai rakennustunnus, henkilön ikä, asuinpaikka jne. Poimintoja voi suorittaa Väestörekisterikeskus, sen tekninen yhteistyökumppani tai itse asiakas. Poiminnoissa, kuten muissakin palveluissa, on sekä vakiomuotoisia palveluita että lisäpalveluita. Vakiomuotoisten palveluiden maksuihin kuuluu mm. toimitusmaksu ja väestötietojärjestelmän tietoyksikkömaksu. Lisäpalveluihin liittyvät esimerkiksi tulostus, paperiluettelo jne. Jos asiakas itse suorittaa poimintoja VTJkyselyn poimintakyselysovelluksella, häneltä veloitetaan kiinteä kuukausimaksu sekä tietoyksikkömaksu. (Valtiovarainministeriön asetus 817/2012, 7–8.)

Yleensä tietoja poimitaan esimerkiksi suoramainontaan tai -markkinointiin tai erilaisiin tutkimuksiin, jolloin niitä ei toimiteta suoraan tilaajalle vaan postitustoimijalle kertalähetystä varten. Poimintaperusteet on säädetty laissa ja niitä perusteita noudatetaan tietojen luovutuksessa. (Väestörekisterikeskus 2014, 38.)

5.5 Asiakasrekisterin päivitys

Asiakasrekisterin päivitykset ovat palveluita, joissa jäsen-, asiakas-, markkinointi- tai muun rekisterin tietoja päivitetään väestötietojärjestelmän tiedoilla. Yleensä päivitetään muuttuneita tietoja, jotka alun perin ovat olleet rekisterin sisällä. Päivityksen tietosisältö määritellään asiakaskohtaisesti. (Väestörekisterikeskus 2014, 50–51.)

Kertapäivityspalveluun kuuluu kaikkien rekisterin tietojen tarkistus ja päivittäminen kertaluonteisesti. Jatkuvalle päivitykselle tarkoitetaan taas rekisteriin säännöllistä muutostietojen toimittamista sekä täydentämistä vähintään kerran kuukaudessa. Rakennustietojen päivitysten aikaväli on vähintään kolme kuukautta. (Väestörekisterikeskus 2014, 51.)

5.6 Maksullinen ja maksuton weed

Weed, eli päällekkäisyyksien poisto on palvelu, jonka avulla poistetaan aineistojen päällekkäisyydet vertaamalla muutaman muun rekisterin tietoja Väestötietojärjestelmän tietoihin. Vain VRK:n yhteistyökumppani voi suorittaa päällekkäisyyksien poiston eikä päivitystietoja luovuteta asiakkaalle vertailua varten. Weedin avulla poistetaan esim. tilanne, jossa henkilölle muuten tulisi kaksi samanlaista postitusta. Päällekkäisyyksien poistossa otetaan huomioon suoramarkkinointikielto tai asiakasrekisterin päivityskielto sekä turvakielto. (Väestörekisterikeskus 2014, 46–48.)

Kaikista julkisoikeudellisista sekä liiketaloudellisista palveluista voidaan veloittaa asiakkaan kanssa tehdyllä erityissopimuksella, joka voi sisältää tietoyksiköiden lukumäärään perustuvia alennuksia.

6 Produktin kuvaus ja tulokset

Opinnäytetyössä tutkin Meritt- ja Kieku-järjestelmien pohja-aineistoa vuodelta 2013, tietolinpäättöä ja tilinpäätöstä vuodelta 2013, maksuasetusta vuosilta 2013–14 ja VRK:n myyntiseuranta-aineistoa vuodelta 2013. Aloitin opinnäytetyön huhtikuussa 2014, jolloin kävimme läpi tutkimuksen mahdollista aihetta Tietopalvelut-yksikön projektipäällikön kanssa. Sain tarvittavat pohja-aineistot, joita aloin käymään läpi.

Ensimmäinen vaihe ei ollut kovin onnistunut, koska valitsin väärät aineistonkeruumenetelmät. Ensin laskin asiakasryhmien tuottojen summia Meritt-järjestelmästä poimituista tiedoista käsin, en myöskään heti ymmärtänyt, minkälainen produkti tulisi näiden laskelmien perusteella. Tilanteesta keskusteltiin toimeksiantajan edustajan kanssa ja päätettiin oikeista toimintatavoista. Sain silloin myös lisää materiaalia yksikön tuotteista Kieku- ja Meritt-järjestelmistä.

Sisältöanalyysissäni ensin pelkistin materiaalia, eli tein taulukot, jotka heijastavat julkisoikeudellisten ja liiketaloudellisten tuoteryhmien tuottoja vuonna 2013. Tämän jälkeen kävin saamani aineistot läpi ja tiivistin ne laskemalla tuotot ja luovutetut tietokappalemäärät eri tuotekategorioissa asiakasryhmittäin. Aineiston abstrahointivaiheessa laskin tuottojen ja kappalemäärien prosenttiosuudet ja vertasin saamiani tuloksia myyntiseurannan, tietolinpäättöä ja tilinpäätöksen lukuihin. Lisäksi tutkin palvelukokonaisuuksiin käytettyjä henkilötyötunteja ja sain selvitykseni perusteella tiedon siitä, mitkä tuoteryhmät ovat kannattavimmat ja mitkä kuluttavat liian paljon työaikaa suhteessa tuottoihin. Laskin myös asiakasryhmien tuottavuutta vuonna 2013.

Työn tavoitteena oli saada mahdollisimman luotettavat luvut asiakas- ja tuoteryhmittäin ja tuoda ne esiin kaavioiden ja kuvioiden avulla niin, että tuotot ja tietojen luovutusmäärät näkyvät selkeästi ja ovat vertailukelpoiset, jonka jälkeen viraston on mahdollista näiden tietojen perusteella tehdä toimintaan liittyviä kehittämissuhteita.

Analyysimenetelmiini kuului esimerkiksi sisällönerittely ja teemoittelu. Kävin läpi aineistot ja yhdistin asiakkaat asiakasryhmiin sekä tuotteet tuoteryhmiin, näin sain kaksi erillistä asiakirjaa, jotka koskevat julkisoikeudellisia ja liiketaloudellisia palveluita. Nämä sisältävät tuoteryhmittäin jäsennellyt asiakasryhmien tuotot ja luovutetut tietoyksikkömäärät. Sen jälkeen laskin jokaisen asiakasryhmän tuottoja ja käytettyä tietomääriä kaikissa tuotekategorioissa sekä keräsin yhteenvedot erillisiin dokumentteihin käyttäen samaa periaatetta. Lisäksi laskin tuottojen ja kappalemäärien prosenttiosuudet. Tuloksia vertasin VRK:n tilinpäätöksen 2013 lukuihin, jotka koskevat koko tuoteryhmää. Jos selvitykseni perusteella

saamieni lukujen ja tilinpäätöksen tietojen välillä ei ollut suuria eroja, sain tuotto- ja kappalemäärät asiakasryhmittäin kertomalla tilinpäätöksen ja myyntiseurannan lukuja asiakas-kohtaisesti prosenttiosuuksiin. Tällä tavalla muodostui käsitys asiakasryhmittäisistä tuotoista ja käytetyistä tietoyksiköistä, jolloin pystyin jo tekemään johtopäätöksiä kannattavimmista asiakas- ja tuoteryhmistä.

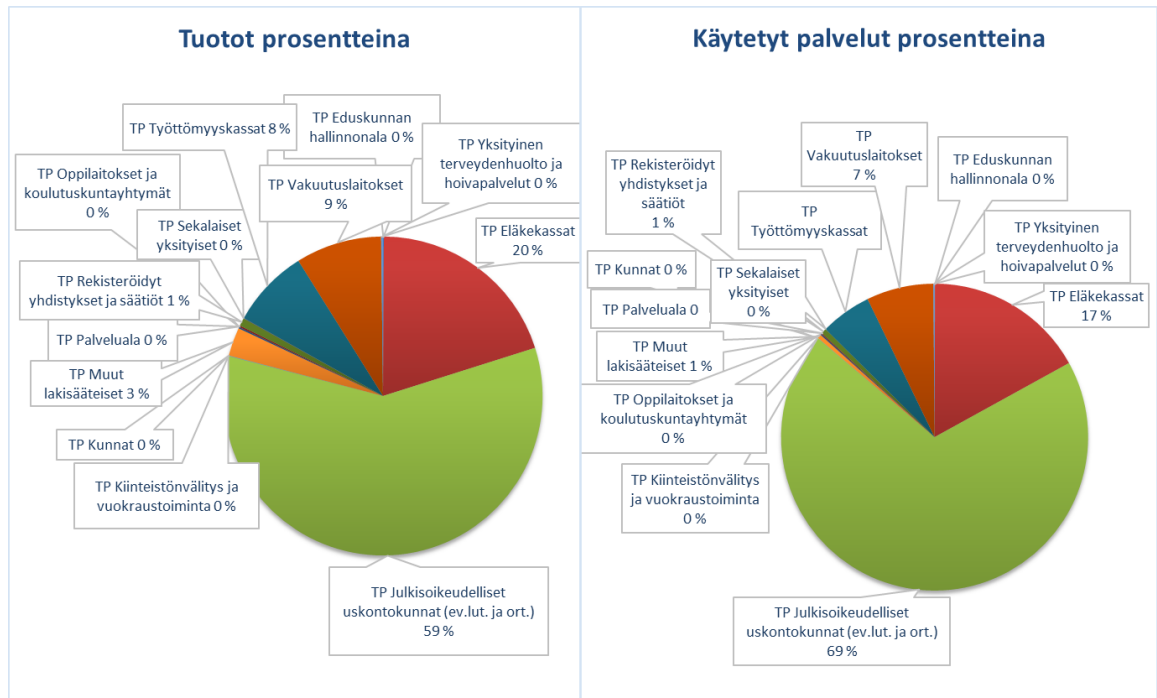
Työssäni käytin myös henkilötyötuntien määriä, eli sitä, miten paljon aikaa meni palveluiden toimituksiin. Toimintolaskennan avulla mitatut henkilötyötunnit auttoivat selvittämään tuoteryhmien kannattavuutta. Liiketaloudellisissa tuotteissa, kuten otannoissa ja poiminoissa sekä asiakasrekisterin päivityksissä, saamani luvut erosivat tilinpäätöksen luvuista aika paljon. Nämä erot olisivat voineet johtua esimerkiksi järjestelmien vaihdossa tapahtuneista tuplatalletuksista. Päätettiin, että tarkistaisin lisää materiaalia, vuoden 2013 yhteistyökumppanien toimitusten seurantataulukoita, ja vertaan näistä taulukoista poimittuja summia tilinpäätöksen lukujen kanssa. Tällä tavalla sain luotettavampia lukuja johtopäätösten tekoa varten.

6.1 Julkisoikeudelliset tuotteet

6.1.1 VTJkyselyn suorakäyttökysely

Kuviosta 2 näkyy, että Julkisoikeudelliset uskontokunnat (liite 1) käyttivät VTJkyselyn suorakäyttökysely -palvelua vuonna 2013 kaikista eniten, tuotteiden kappalemäärä oli 69,20 % kokonaiskappalemäärästä. Tästä asiakasryhmästä saatu euromäärä on vain 58,91 % kokonaiseuromäärästä, mikä voi johtua siitä, että Julkisoikeudellisten uskontokuntien käyttämät peruspalvelut (esim. väestötietojärjestelmän tietojen käyttö) ovat suhteellisen suuret, ja niistä veloitetaan vähemmän, kuin esimerkiksi käyttäjätunnuksista. Lisäksi voidaan päätellä, että Julkisoikeudellisilla uskontokunnilla on paljon käyttöä ja vähän käyttäjiä, koska kyseessä on kuukausittainen käyttäjäveloitus. Toiseksi suurin asiakasryhmä oli Eläkekassat, vastaavasti 16,94 % palveluista ja 20,04 % tuotoista.

Muut lakisääteiset ei ollut tuottojen kannalta merkittävä asiakasryhmä, mutta sen tuotto-prosenttimäärä on paljon suurempi, kuin kappalemäärä (2,89 % € ja 0,43 % kpl). Tämä voi mahdollisesti johtua suhteellisen suuresta käyttäjäkohtaisten kiinteiden kuukausiveloitusten ja vähimmäisveloitusten määrästä.



Kuvio 2. VTJkyselyn suorakäyttökyselyn palvelut ja tuotot prosentteina

Vuonna 2013 VTJkyselyn suorakyselystä julkisella sektorilla saatiin 231 731,86 €, ja tähän tuoteryhmään käytettiin noin 2012 henkilötyötuntia. Henkilötyötunnilta saatiin siis noin 115,16 €.

Vuonna 2013 TP Maistraatti, Oikeusministeriön hallinnonala ja Kunnat käyttivät eniten VTJkyselyn suorakyselyn maksuttomia palveluita. Tämän tuoteryhmän työstämiseen käytettiin noin 56 henkilötyötuntia. Maksuttomiin palveluihin ei juuri kohdistu työtunteja, koska uusia lupia tehdään hyvin vähän.

6.1.2 VTJkyselyn sovelluskysely

Vuonna 2013 Teleoperaattorit ja puhelinyhtiöt oli suurin palvelun käyttäjä, toiseksi suurin oli Eläkekassat ja kolmanneksi Julkisoikeudelliset uskontokunnat. Euromääräisesti Teleoperaattorit ja puhelinyhtiöt oli kannattavin asiakasryhmä, joilta saatiin noin 31,20 % kokonaistuotoista. Tämä asiakasryhmä käytti enemmän perussovelluskyselyä, joten palveluiden kappaleprosentti on tuottoprosenttia suurempi. Eläkekassat toisaalta käytti kolmea palvelulajia (suppea sovelluskysely, perussovelluskysely ja laaja sovelluskysely) ja siksi sen tuotot ovat suhteessa käytettyihin palveluihin suuremmat. Rekisteröidyt yhdistykset ja säätiöt näyttää vähiten kannattavalta, tämä asiakasryhmä käytti 2,89 % kokonaispalveluita ja tuotti vain 0,99 % kokonaistuotoista.

Vuonna 2013 sovelluskyselyihin käytettiin noin 882 henkilötyötuntia, ja tuottoja saatiin 10 218 €, eli yhdeltä työtunnilta saatiin noin 11,59 €. Tämä tuoteryhmä kokonaisuudessaan näyttää kaikista vähiten kannattavalta.

Maksuttomia sovelluskyselyitä vuonna 2013 käytti eniten Valtiovarainministeriön hallinnonala, Kunnat sekä Oikeusministeriön hallinnonala. Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonala, Eduskunnan hallinnonala ja Maistraatit käyttivät näitä palveluita vähiten. (Kuvio 3.) Tämän tuoteryhmän työstämiseen käytettiin noin 36 henkilötyötuntia.



Kuvio 3. Maksuttoman sovelluskyselyn palvelut vuonna 2013

6.1.3 Otannat ja poiminnat

Vuonna 2013 eniten poimintapalveluita käytti Valtiovarainministeriön hallinnonala (7,21 % kokonaistuotoista ja 37,04 % kokonaispalveluista), Kunnat (30,35 % tuotoista 18,58 % palveluista) ja Ympäristöministeriön hallinnonala (6,58 % tuotoista ja 14,31 % palveluista). Tuottojen kannalta suurin asiakasryhmä oli Kunnat ja toiseksi suurin Oppilaitokset ja koulutuskuntayhtymät. Näin iso ero kappaleiden ja euromäärien välissä voi johtua siitä, että toinen asiakasryhmä sai isoja alennuksia suhteellisen suurista tietoyksiköiden määristä kertatilauksissa ja toinen asiakasryhmä taas teki tietojen poimintoja usein, mutta tietoyksiköiden määrä oli suhteellisen pieni.

Otannoista ja poiminnoista saatiin yhteensä 449 201,89 € ja henkilötyötuntien määrä oli yhteensä noin 2 936 tuntia. Henkilötyötunnilta saatiin noin 153 €.

6.1.4 Muutostietopalvelu

Vuonna 2013 suurimmat muutostietopalvelun käyttäjät olivat Eläkekassat (38,06 %), TP Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonala (23,60 %) sekä Julkisoikeudelliset uskontokunnat (18,45 %). Tuottojen kannalta suurin asiakasryhmä oli edelleen Eläkekassat (41,53 %), toiseksi suurin Julkisoikeudelliset uskontokunnat (19,91 %) ja kolmanneksi suurin Kunnat (17,08 %). Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonala -asiakasryhmästä saatiin vain 10,39 % kokonaistuotoista, mikä johtuu siitä, että tämän ryhmän asiakas päivitti suuren asiakasrekisterinsä vain kerran.

Vuonna 2013 Muutostietopalveluun käytettiin noin 2316 henkilötyötuntia. Tuottoja saatiin noin 219 762 €. Työtunnilta korvaus oli noin 95 €.

Vuonna 2013 maksuttomaan muutostietopalveluun käytettiin noin 15 henkilötyötuntia. Kaksi suurinta asiakasryhmää tässä tuotekategoriassa ovat Kunnat ja Poliisihallinto.

6.1.5 Asiakasrekisterin päivitys

Sairaanhoitopiirit ja terveydenhuollon kuntayhtymät sekä Työttömyyskassat tekivät vuonna 2013 eniten asiakasrekistereiden päivityksiä. Kuitenkin eniten tuottoja saatiin Oppilaitokset ja koulutuskuntayhtymät -asiakasryhmästä, eli 24,85 % kokonaistuotoista, vaikka palveluita käytettiin vain 7,35 %. Työttömyyskassat taas käyttivät 29,57 % kokonaispalveluista, mutta toi vain 21 % tuotoista. Tämä ero voi johtua siitä, että Oppilaitokset ja koulutuskuntayhtymät -asiakasryhmä teki paljon rekistereiden kertapäivityksiä ja rekisterit olivat suhteellisen pieniä (vähän tietoyksikköjä) ja käyttivät runsaasti lisäpalvelua, eli henkilöiden tunnistuspalvelua, kun taas Työttömyyskassojen rekisterit olivat suhteellisen isoja ja tietoyksikköjen määrä oli suuri.

Asiakasryhmät, kuten Sekalaiset yksityiset, Yksityinen terveydenhuolto ja hoivapalvelut sekä Ympäristöministeriön hallinnonala eivät olleet olennaisia tuottojen kannalta vuonna 2013.

Asiakasrekisterin päivityksestä saatiin noin 148 405 €, palveluun käytettiin yhteensä noin 470 henkilötyötuntia. Tunnissa saatiin noin 315 €. Tämä tuoteryhmä näyttää kaikkein kannattavimmalta.

6.2 Liiketaloudelliset palvelut

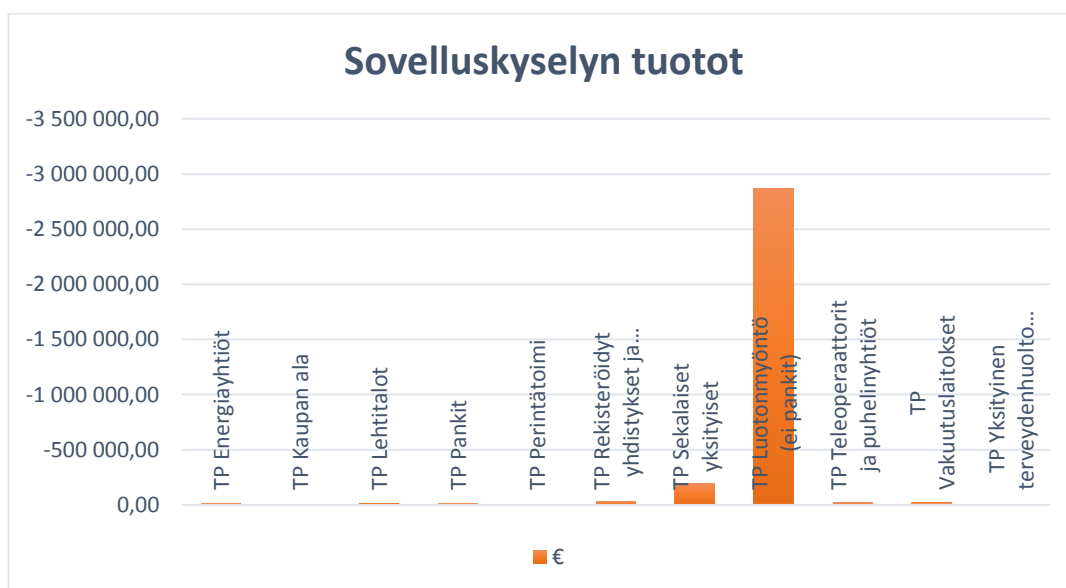
6.2.1 VTJkyselyn suorakäyttökysely

Tieto- ja euromääräisesti suurin asiakasryhmä vuonna 2013 oli Pankit ja siitä saatiin 28,42 % kokonaistuotoista ja luovutettiin 26,92 % kokonaistiedoista. Toiseksi suurin asiakasryhmä oli Luotonmyöntö (17,75 % tuottoja ja 17,93 % palveluita) ja kolmanneksi suurin asiakasryhmä Vakuutuslaitokset (16,28 % tuottoja ja 16,97 % tietoyksiköitä). Tässä tuoteryhmässä kappale- ja euromäärien prosentuaaliset suuret olivat toistensa vastaavat.

Suorakäyttökyselystä saatiin yhteensä noin 521 252 € ja tuoteryhmän työstämiseen käytettiin noin 439 henkilötyötuntia. Näin tunnissa saatiin noin 1 187 €.

6.2.2 VTJkyselyn sovelluskysely

Vuonna 2013 palvelun suurin käyttäjä yksityissektorilla oli Luotonmyöntö, siitä saatiin 90,03 % tuotoista. Muut asiakasryhmät eivät olleet tämän palvelun merkittäviä käyttäjiä. (Kuvio 4.)



Kuvio 4. Liiketaloudellisen sovelluskyselyn tuotot vuonna 2013

Yhteensä vuodessa saatiin 3 188 632 €, liiketaloudelliseen sovelluskyselyyn käytettiin noin 669 henkilötyötuntia. Tunnissa saatiin noin 4 769 €, mikä on erittäin merkittävä verrattuna julkisoikeudelliseen sovelluskyselyyn, jonka tuotot olivat noin 11,59 € tunnissa. Näin iso ero voi johtua mm. lupien määrästä. Väestörekisterikeskuksen tietotilinpäätöksen (2013, 9–10) mukaan voimassa olevien julkisoikeudellisten sovelluskyselylupien kokonaismäärä vuonna 2013 oli 82 kappaletta ja asiakasorganisaatioiden määrä oli 131 kappaletta. Liiketaloudellisiin sovelluskyselylupiin kuuluvat sekä tavalliset että ns. raamiluvat.

Vuonna 2013 oli 74 tavallista liiketaloudellista sovelluskyselylupaa (yksi lupa per asiakas) ja 18 voimassa olevaa raamilupaa, joiden avulla hoidettiin 1107 asiakasta. Näin liiketaloudellisessa sovelluskyselyssä saadaan noin 13 asiakasta per lupa, mikä tehostaa toimintaa ja huomattavasti pienentää henkilötyötuntimäärää.

6.2.3 Otannat ja poiminnat

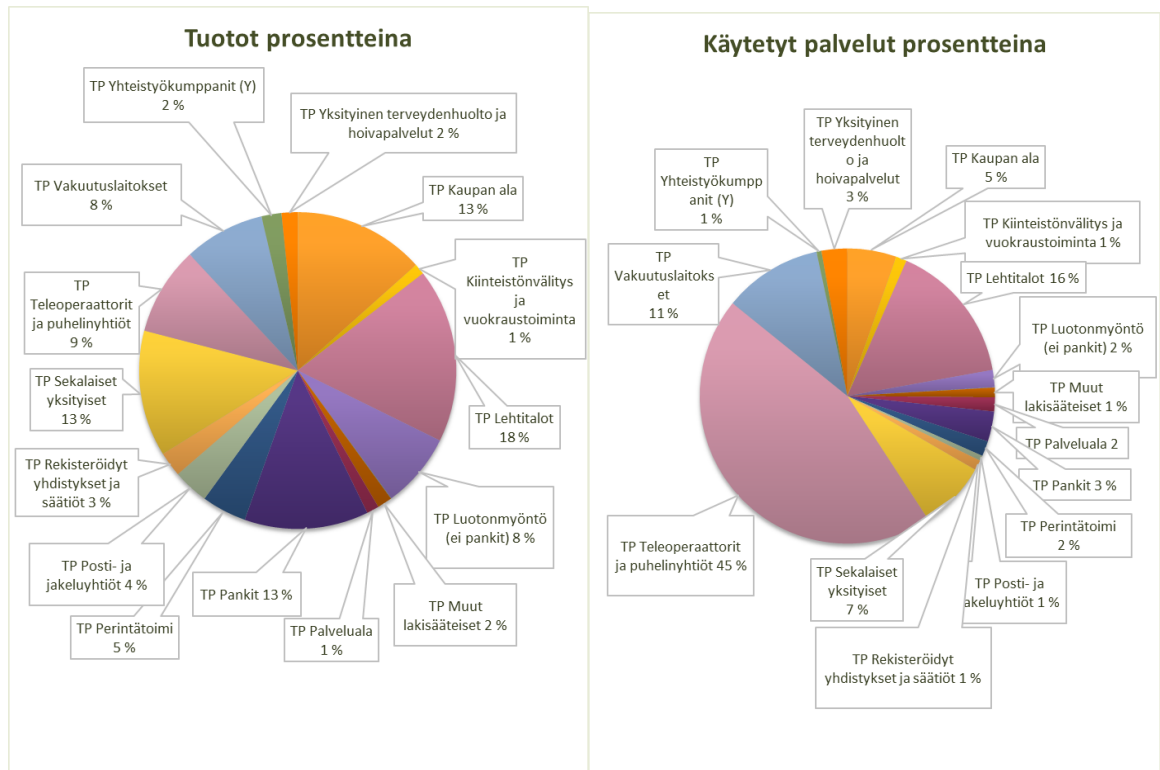
Tässä tuotekategoriassa sekä euromääräisesti että kappalemääräisesti suurin asiakasryhmä oli Sekalaiset yksityiset (24,88 % tuottoja ja 29,56 % palveluita), toiseksi suurin oli Palveluala (15,62 % tuottoja ja 14,52 % tietoyksiköitä).

Yhteensä vuonna 2013 saatiin noin 2 437 301 € otannoista ja poiminnoista liiketaloudellisella sektorilla, ja käytettiin noin 4017 henkilötyötuntia, näin tunnissa saatiin noin 607 €.

6.2.4 Asiakasrekisterin päivitys

Asiakasrekisterin päivityksiä (45,04 % kaikista) tehtiin eniten Teleoperaattorit ja puhelinyhtiöt -asiakasryhmässä ja kuitenkin tuottoja siitä saatiin vain 9,03 % kokonaistuotoista. Näin iso ero luvuissa voi johtua siitä, että vuonna 2013 tehtiin paljon jatkuvia päivityksiä ja rekisterit olivat suhteellisen suuria, jolloin asiakkaat saivat myös alennuksia tietoyksiköiden lukumääräperusteella.

Lehtitaloista saatiin eniten tuottoja, 17,80 %, ja tälle asiakasryhmälle luovutettiin 15,61 % tietoja. Lehtitaloilla on enemmän pienempiä rekistereitä verrattuna Teleoperaattoreihin ja puhelinyhtiöihin. Kaupan ala, Pankit ja Sekalaiset yksityiset olivat melkein samalla tasolla, niistä saatiin 13,37 %, 12,66 % sekä 12,88 % tuottoja vastaavasti. (Kuvio 5.)



Kuvio 5. Asiakasrekisterin päivityksen käyttö ja tuotot prosentteina

Asiakasrekisterin päivityksistä saatiin 1 615 061 €, ja palveluun käytettiin noin 318 henkilötyöntuntia. Tunnissa saatiin noin 5 083 €, näin asiakasrekisterin päivitys näyttää kaikista liiketaloudellisista palveluista kannattavammalta.

6.2.5 Maksuton ja maksullinen weed

Päällekkäisyyksien maksuton poistopalvelu oli vuonna 2013 hyvin tärkeä Kaupan alalle, Pankeille sekä Sekalaisille yksityisille. Maksullista weediä käyttivät eniten Lehtitalot (41,86 % kpl ja 36,27 % €), toiseksi suurin asiakasryhmä oli Rekisteröidyt yhdistykset ja säätiöt (19,76 % kpl ja 20,03 % €). Ero kappale- ja euromäärien välissä voi johtua rekistereiden koosta ja palvelun käyttömääristä.

6.3 Tuotteiden kannattavuus

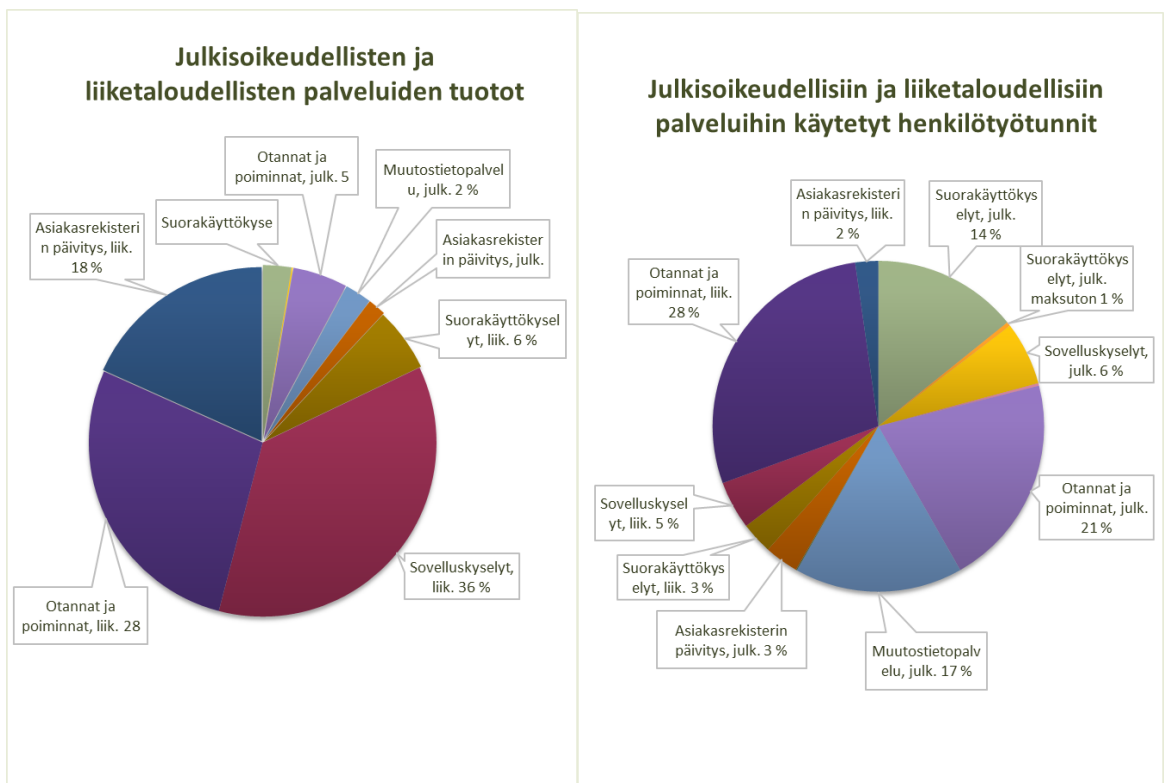
Tuotteiden tuottavuuden sekä niiden työstämiseen käytettyjen henkilötyöntuntien analyysin jälkeen voidaan sanoa, että kaikkein kannattavin tuoteryhmä on liiketaloudellinen asiakasrekisterin päivitys ja toiseksi kannattavin on liiketaloudellinen sovelluskysely-palvelu. Liiketaloudelliset otannat ja poiminnat tuottavat paljon, mutta niihin kuluu myös kaikista eniten aikaa, noin 4 000 henkilötyöntuntia vuonna 2013. Vähemmän kannattavien ryhmään kuuluvat liiketaloudelliset suorakäyttökyselyt sekä julkisoikeudellinen asiakasrekisterin päivitys. Julkisoikeudelliset poimintapalvelut, muutostietopalvelu sekä suorakäyt-

tökykselyihin kului suhteellisen paljon työaika. Kaikista kannattamattomana palveluna vuonna 2013 oli julkisoikeudelliset sovelluskyselyt. (Kuvio 6.)



Kuvio 6. Julkisoikeudelliset ja liiketaloudelliset palvelut yhteensä

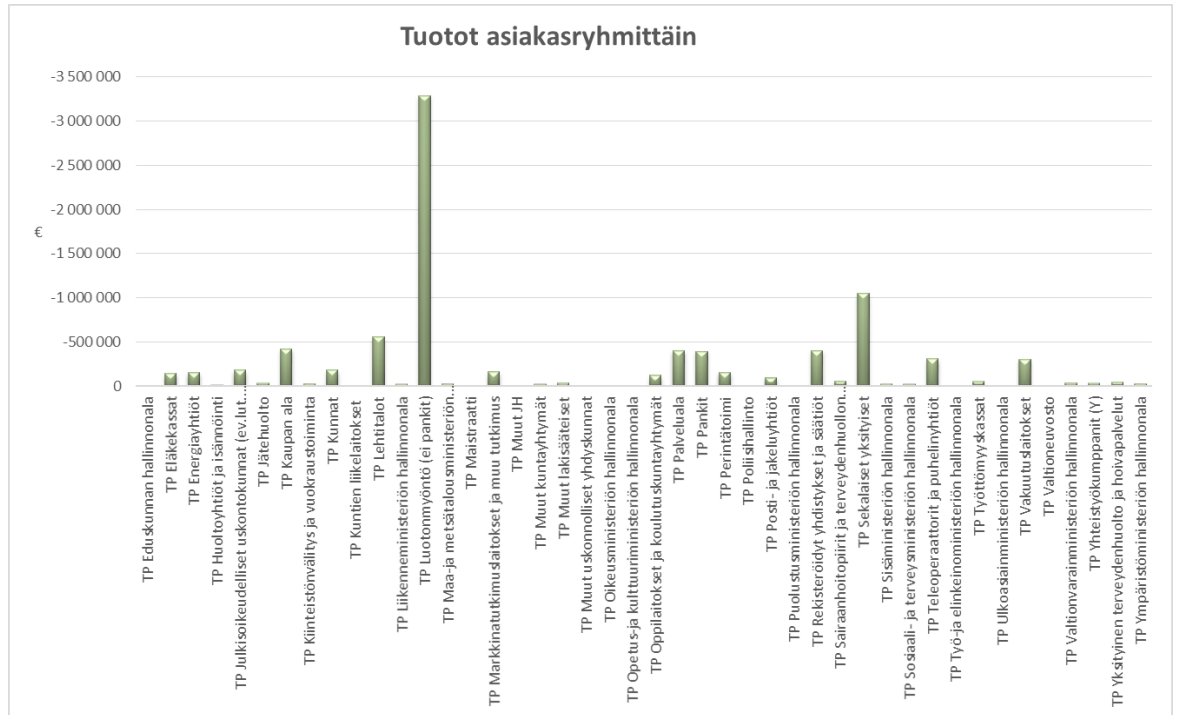
Kuviosta 7 näkyy, että tuottomäärä ja henkilötyötuntimäärä vaihtelevat tuoteryhmittäin. Liiketaloudellisten poimintapalveluiden tuotto prosentti ja henkilötyötuntien määrä olivat melkein samalla tasolla, vastaavasti 27,63 % ja 28,34 %. Liiketaloudelliset sovelluskyselyt toivat 36,15 % kokonaistuotoista ja käyttivät vain 4,72 % työajasta.



Kuvio 7. Vuoden 2013 palveluiden tuotot ja henkilötyötunnit prosentteina

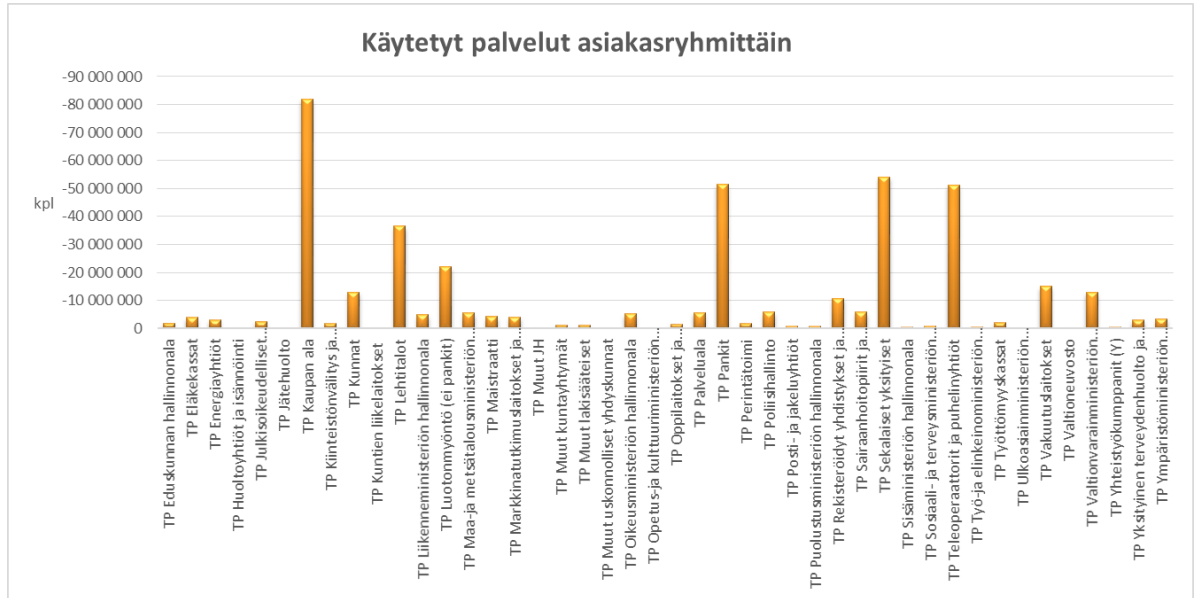
6.4 Asiakasryhmien kannattavuus

Asiakasryhmien tuottavuuden analyysin jälkeen voidaan sanoa, että vuonna 2013 kaikin kannattavin asiakasryhmä oli Luotonmyöntö, jonka tuotto prosentti oli 37,06 % kokonaistuotoista ja palvelujen käyttömäärä oli vain 5,20 % kokonaispalveluista. Kuviosta 8 näkyy, että myös Sekalaisten yksityisten tuotot selkeästi erottuvat muista, tästä asiakasryhmästä saatiin noin 1 050 255 € ja luovutettiin 54 200 983 kpl palveluja.



Kuvio 8. Tuotot asiakasryhmittäin

Kaupan ala (kuvio 9) käytti vuonna 2013 suhteellisen paljon palveluja, 81 921 796 tietoyksikköä (noin 19,37 % kokonaispalveluista), ja toi suhteellisen vähän tuottoja, vain 421 443 € (noin 4,75 % kokonaistuottomäärästä). Teleoperaattorit ja puhelin-yhtiöt sekä Pankit myös käyttivät runsaasti palveluja, vastaavasti 51 343 130 kpl ja 51 377 259 kpl, mutta niistä saatiin suhteellisen vähän tuottoja, 309 398 € ja 395 975 €. Ulkoasiainministeriön hallinnonala ja Valtioneuvosto käyttivät tietopalvelutuotteita maksutta.



Kuvio 9. Käytetyt palvelut asiakasryhmittäin

7 Pohdinta

7.1 Tulokset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Väestörekisterikeskuksen tietopalvelutuotteiden tuottojen jakaantumista eri asiakasryhmille. Uskon, että opinnäytetyön produkti on hyvin käyttökelpoinen. Toimeksiantajalta saadun tiedon mukaan produktin tuloksia saatetaan käyttää Tietopalvelut-yksikön toiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksessa pyrin luomaan mahdollisimman luotettavia lukuja ja yhteenvetoja saadun aineiston pohjalla. Tietojen oikeellisuus kuitenkin saattaa olla jossakin määrin puutteellista, koska taulukoista saadut luvut joidenkin tuotteiden kohdalla eroavat tilinpäätöksen luvuista. Tämä johtuu mahdollisesti järjestelmien vaihdosta, jolloin pohja-aineistoa tallennettiin väärin tai puutteellisesti. Työn aikana jouduin jatkuvasti tarkistamaan, täydentämään ja korjaamaan tietoja erityisesti liikeloudellisten palveluiden kohdalla. Olen kuitenkin tyytyväinen lopputulokseen sekä työn etenemisprosessiin. Sain kaikissa tutkimuksen vaiheissa erinomaista tukea ja ohjeistusta toimeksiantajan edustajalta.

Opinnäytetyön sekä työharjoittelun aikana opin todella paljon Väestörekisterikeskuksen toiminnasta ja syvensin laskentatoimen tietämystäni. Tietoperustassa käsittelin kannattavuutta, asiakashallintaa sekä toimintolaskentaa. Työn aikana sain myös tarkemman käsityksen julkishallinnon toiminnasta sekä väestötietojärjestelmästä. Suurinta osaa produktin tuloksista sekä laskelmia ei sisällytetä julkaistavaan opinnäytetyöhön vaan ne on toimitettu toimeksiantajalle.

7.2 Kehittämisehdotukset

Tutkitun materiaalin sekä harjoittelun aikana saatujen tietojen perusteella voisin ehdottaa muutamaa kehitysideaa, jotka olisivat hyödynnettävissä tulevaisuudessa.

VRK:n tilinpäätöksen mukaan (2013, 34) Tietopalvelut-yksikön tavoitteena on ollut luovuttaa enemmän suorakäyttöpalveluitä, jolloin tiedot haetaan väestötietojärjestelmästä vain tarvittaessa. Opinnäytetyössä analysoin mm. VTJkyselyn suorakäyttökyselyä sekä sovelluskyselyä, joiden tuotot julkisoikeudellisella ja liikeloudellisella sektorilla eroavat paljon toisistaan. Liikeloudellisen suorakäyttökyselyn ”tuntihinta” oli noin 1 187 euroa, kun taas julkisen suorakäyttökyselyn tuntituotot olivat vain 115 euroa. Liikeloudellisen sovelluskyselyn tuntieuromäärä oli noin 4 769 euroa ja julkisen sovelluskyselyn noin 12 euroa. Näin sekä suorakäyttökysely että sovelluskysely ovat kannattavampia liikeloudellisella sektorilla, mikä kertoo siitä, että näiden palveluiden työstämistä julkisella sektorilla olisi hyvä kehittää.

Kuten olen maininnut luvussa 6.2.2, Väestökisterikeskuksen liiketaloudellisessa sovel-luskyselyssä käytetään ns. raamilupamallia, mikä antaa mahdollisuuden yhden luvan avulla hoitaa suurta joukkoa asiakkaita. Tätä mallia voitaisiin käyttää julkisoikeudellisissa-kin tuotteissa. Lupien määrää voisi pienentää myös yhdistämällä saman asiakkaan luvat tai yksinkertaistamalla haku- ja myöntämisprosesseja. Lupien tekeminen hidastaa toimin-taa, ja niiden vähentäminen voi lisätä tuottavuutta. Lisäksi tietopalveluiden lupien arkis-tointi on hyvä siirtää paperisesta digitaaliseen ja optimoida tietojen varastointi. Tämä mahdollistaa nopean pääsyn tarvittaviin tietoihin sekä välttää niiden käsittelyssä mahdolli-sesti syntyviä virheitä. Jos perustiedoissa on puutteita, ne olisi hyvä korjata niin, etteivät ne kuormita enää palveluita. Tarpeettomaksi osoittautunutta informaatiota voitaisiin pois-taa ja standardisoida muut tiedot helppokäyttöisemmiksi.

Asiakashallintaa on mahdollista parantaa poistamalla turhia toimintoja, kuten edellä mai-nittujakin tarpeettomia lupia. Järjestelmien ja prosessien optimointi poistaisi odotukseen käytettyjä henkilötyötunteja sekä parantaisi henkilökunnan työtyytyväisyyttä. Henkilökun-taa tulisi kouluttaa riittävästi uusien järjestelmien käyttöön ja luoda yksinkertaiset ja selke-ät ohjeet ja mallit.

Yhteistyötä toimittajien ja yhteistyökumppanien kanssa olisi mahdollista kehittää esimer-kiksi lisäulkoistamisen kautta tai yksinkertaistamalla sopimuksia, menetelmiä ja viestintää. Sekä ulkoisen että sisäisen viestinnän parantaminen on erittäin tärkeä tehokkuuden kehit-tämisen kannalta. Yhteistyökumppaneille ja asiakkaille voidaan tarjota uusia yhteistyörat-kaisuja mm. sopimushallinnassa.

Lähteet

Aditro 2014. Aditro Meritt. Luettavissa:

<http://www.aditro.fi/ohjelmistoratkaisut/taloushallinto/tuotteet/aditro-meritt>. Luettu: 23.11.2014.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Vastapaino. Tampere.

Alhola, K. 2008. Toimintolaskenta. Perusteet ja käytäntö. WSOYpro. Helsinki.

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2002. Laskentatoimi ja kannattavuuden hallinta. WSOY. Helsinki.

Alhola, K. & Lauslahti, S. 2005. Taloutta johtamista varten. Esimiehille ja asiantuntijoille. Edita. Helsinki.

Autero, A. 2009. Tuloksellisuuskoherenssi valtionhallinnon päätöksenteon ongelmana. Teoksessa Vakkuri, J. (toim.). Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat, s. 111–125. Gaudeamus. Helsinki.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Tammi. Helsinki.

Järvenpää, P. & Hänninen, J. 2011. Paranna liiketoiminnan tuottavuutta tietotekniikalla. Teknologiatieto Teknova. Helsinki.

Laamanen, K. 2005. Johda suorituskyykyä tiedon avulla - ilmiöstä tulkintaan. Suomen laaketakeskus. Helsinki.

Laitinen, E. K. 2003. Yritystoiminnan uudet mittarit. Talentum. Helsinki.

Lindroos, J.-E. & Lohivesi, K. Onnistu strategiasta. WSOYpro. Helsinki.

Meklin, P. 2009. Muuttuuko mikään? Tuloksellisuuden käsitteen monitulkintaisuus julkishallinnossa. Teoksessa Vakkuri, J. (toim.). Paras mahdollinen julkishallinto? Tehokkuuden monet tulkinnat, s. 31–50. Gaudeamus. Helsinki.

Nettilaki 2014a. Julkinen hallinto. Luettavissa: <http://www.nettilaki.com/t/julkinen-hallinto>.
Luettu: 7.11.2014.

Nettilaki 2014b. Virastojen rooli valtion hallinnossa. Luettavissa:
<http://www.nettilaki.com/a/virastojen-rooli-valtion-hallinnossa>. Luettu: 7.11.2014.

Pellinen, J. 2006. Kustannuslaskenta ja kannattavuusajattelu. Talentum. Helsinki.

Saari, S. 2006. Tuottavuus. Teoria ja mittaaminen liiketoiminnassa. Tuottavuuden käsikirja. MIDO. Vantaa.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Tammi. Helsinki.

Valtiokonttori 2010. Kiekun toiminnallisuudet. Yleisesittely. Kieku-järjestelmähanke.

Valtiovarainministeriö 2014. Raportointi ja valvonta. Luettavissa:
https://www.vm.fi/vm/fi/09_valtiontalous/04_raportointi_ja_valvonta/index.jsp. Luettu:
7.11.2014.

Valtiovarainministeriön asetus Väestörekisterikeskuksen suoritteiden maksuista vuosina 2013 ja 2014 (817/2012). Annettu 12.12.2012.

Väestörekisterikeskus 2013a. Tietoa Väestörekisterikeskuksesta. Luettavissa:
<http://www.vrk.fi/default.aspx?id=153>. Luettu: 16.10.2014.

Väestörekisterikeskus 2013b. Väestötietojärjestelmä. Luettavissa:
<http://www.vrk.fi/default.aspx?id=164>. Luettu: 30.10.2014.

Väestörekisterikeskus 2013c. Väestötietojärjestelmä. Historia. Luettavissa:
<http://www.vrk.fi/default.aspx?id=168&docid=210>. Luettu: 30.10.2014.

Väestörekisterikeskus 2013d. Tietotilinpäätös. Luettavissa:
<http://www.vrk.fi/default.aspx?id=691>. Luettu: 14.11.2014.

Väestörekisterikeskus 2013e. Tietoa Väestörekisterikeskuksesta. Suunnittelun ja seurannan asiakirjat. Luettavissa: <http://www.vrk.fi/default.aspx?id=157>. Luettu: 14.11.2014.

Väestökisterikeskus 2013f. Väestökisterikeskuksen tilinpäätös vuodelta 2013. Tietoa Väestökisterikeskuksesta. Suunnittelun ja seurannan asiakirjat. Luettavissa: <http://www.vrk.fi/default.aspx?id=157>. Luettu: 14.11.2014.

Väestökisterikeskus 2013g. Ilmoitus Väestökisterikeskuksen tietopalvelujen yhteistyökumppaneiden hakumenettelystä. Luettavissa: <http://vrk.fi/default.aspx?docid=6828&site=3&id=0>. Luettu: 28.11.2014.

Väestökisterikeskus 2014. Väestötietojärjestelmän yksityisen sektorin tietopalvelun käytännösäännöt. Dnro 2061/420/13. Väestökisterikeskus. Helsinki.

Väestökisterikeskuksen liiketaloudellisten VTJkysely-palveluiden hinnasto 29.5.2012.

Liitteet

Liite 1. Asiakasryhmät

TP Eduskunnan hallinnonala
TP Eläkekassat
TP Energiayhtiöt
TP Huoltoyhtiöt ja isännöinti
TP Julkisoikeudelliset uskontokunnat (ev.lut. ja ort.)
TP Jätehuolto
TP Kaupan ala
TP Kiinteistövälitys ja vuokraustoiminta
TP Kunnat
TP Kuntien liikelaitokset
TP Lehtitalot
TP Liikenneministeriön hallinnonala
TP Luotonmyöntö (ei pankit)
TP Maa- ja metsätalousministeriön hallinnonala
TP Maistraatti
TP Markkinatutkimuslaitokset ja muu tutkimus
TP Muut JH
TP Muut kuntayhtymät
TP Muut lakisääteiset
TP Muut uskonnolliset yhdyskunnat
TP Oikeusministeriön hallinnonala
TP Opetus- ja kulttuuriministeriön hallinnonala
TP Oppilaitokset ja koulutuskuntayhtymät
TP Palveluala
TP Pankit
TP Perintätoimi
TP Poliisihallinto
TP Posti- ja jakeluyhtiöt
TP Puolustusministeriön hallinnonala
TP Rekisteröidyt yhdistykset ja säätiöt
TP Sairaanhoidopiirit ja terveydenhuollon kuntayhtymät
TP Sekalaiset yksityiset
TP Sisäministeriön hallinnonala
TP Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala

TP Teleoperaattorit ja puhelinyhtiöt
TP Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonala
TP Työttömyyskassat
TP Ulkoasiainministeriön hallinnonala
TP Vakuutuslaitokset
TP Valtioneuvosto
TP Valtionvarainministeriön hallinnonala
TP Yhteistyökumppanit (Y)
TP Yksityinen terveydenhuolto ja hoivapalvelut
TP Ympäristöministeriön hallinnonala

Liite 2. Julkisoikeudelliset tuotteet

Toimitettu toimeksiantajalle. Sisältää julkisoikeudellisten tuotteiden laskelmat ja kaaviot.

Liite 3. Liiketaloudelliset tuotteet

Toimitettu toimeksiantajalle. Sisältää liiketaloudellisten tuotteiden laskelmat, kaaviot sekä henkilötyötuntien ja asiakasryhmien laskelmat.