

Viestintävirasto, osavuosisraportti 06/2008

Mittareiden lisätiedot

Tuloksellisuuden yleiskuvaus

Tuloksellisuuden yleiskuvaus 1.1. - 30.6.2008

Viestintäviraston toiminnan tavoitteena ovat monipuoliset, toimivat ja turvalliset viestintäyhteydet kaikille Suomessa. Viraston vuoden 2008 painopisteitä ovat tietoturvallinen yhteiskunta ja viestintäverkkojen häiriötön toiminta. Viestintäviraston ensimmäisen vuosipuoliskon tavoitteet ovat toteutuneet odotetusti.

Virasto ylläpitää sähköisten viestintäverkkojen toimivuuden ja tietoturvan tilannekuvaa ja tiedottaa mahdollisista tietoturvauhista. Toimenpiteet tietoturvaloukkaustapauksissa on käynnistetty tavoiteajassa. Viestintäverkot ja -palvelut ovat viraston tietoon tulleiden tapausten perusteella olleet pääosin tietoturvallisia eikä tunnistamistietojen käsittelyssä ole esiintynyt väärinkäytöksiä. Kansainvälisissä selvityksissä suomalaisten viestintäverkkojen arvioidaan kuuluvan maailman turvallisimpien joukkoon.

Viraston tavoitteena on mahdollistaa eri palveluntarjoajille viestintäverkkojen tasapuoliset käyttömahdollisuudet sekä taata viestintäverkkojen ja -palveluiden yhteentoimivuus verkkoteknologioiden kehitys huomioon ottaen. Virasto turvaa myös kuluttajan asemaa ja oikeuksia ja varmistaa vähimmäisehdot täyttävien viestintäpalvelujen saatavuuden sekä tarjoaa objektiivista tietoa viestintämarkkinoiden kehityksestä ja palveluista. Viestintävirasto on julkaissut tavoitteiden mukaisesti markkinakatsauksia ja analysoinut ennakkosääntelyn kannalta merkityksellisiä markkinoita. Yritysten väliset verkko- ja viestintäpalvelujen erimielisyydet ja tele-, posti-, ja mediayritysten asiakkaiden valitukset on ratkaistu tavoiteajassa.

Viestintävirasto suunnittelee ja hallinnoi sähköisten viestintäyhteyksien toiminnalle välttämättömien radiotaajuuksien, viestintäverkkojen numeroiden sekä verkko-osoitteiden käyttöä. Radiohäiriöiden syiden selvittely on aloitettu tavoiteajassa, ja oman arvion mukaan virasto on edistänyt hyvin uusien radiojärjestelmien käyttöönoton mahdollisuuksia ja taajuuksien saatavuutta Suomessa. Televerkon numeroita koskevat hakemukset on ratkaistu tavoiteajassa. Alkuvuonna rekisteröityjen verkkotunnusten määrä lupaa kokonaistavoitteiden ylittymistä vuonna 2008.

Virasto edistää toimenpiteillään myös monipuolisten sähköisten mediapalvelujen tarjontaa keräämällä julkisen palvelun ohjelmatuotannon käyttöön tv-maksuja, myöntämällä lyhytaikaisia toimilupia sekä valvomalla tv- ja radio-ohjelmien sisältöä ja mainontaa. Alkuvuoden toteutuman perusteella arvioiden televisiomaksutulot jäävät jonkin verran tavoitteesta kun taas uusien tv-maksajien määrä toteutunee.

Viestintävirasto on valtion talousarviossa nettobudjetoitu virasto, joka kattaa valtaosan menoistaan maksullisen toiminnan tuloilla. Osa viraston keräämistä tuloista on merkitty verotuloihin. Vuoden 2008 talousarviossa toimintamomentin nettomeno-arvio on 6,1 miljoonaa euroa ja verotuloja on arvioitu kertyvän yhteensä 4,8 miljoonaa euroa.

Maksullisen toiminnan tulojen arvioidaan toteutuvan hieman budjetoitua suurempina. Viraston menoissa syntyy säästöä, pääosin henkilöstömenoissa ja palveluiden ostoissa. Tämänhetkisen ennusteen mukaan toimintamomentin nettomenon toteuma tulee olemaan noin 3,8 miljoonaa euroa ja verotulojen kertymä tulee olemaan noin 4,4 miljoonaa euroa.

Tulossopimusmittarit

TOIMINNALLINEN TEHOKKUUS

CERT-toiminnan kustannukset / laajakaistaliittymä

Selite: CERT-toiminnan kustannukset enintään ilman kansainvälisten järjestöjen jäsenmaksuja (euroa/laajakaistaliittymä).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
0,94 €	1,25 €	0,46 €	0,97 €

Analyyysi

Tavoite saavutetaan. Puolivuotisjakson kustannustoteutuma on 0,46 euroa/laajakaistaliittymä.

Erityislakien perusteella määrättävien suoritteiden kustannusvastaavuus

Selite: Erityislakien perusteella määrättävien suoritteiden tuottojen suhde tuottamisesta aiheutuviin kustannuksiin.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	100 %	100 %	100 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Rahastokorvaus vastaa syntyneitä kustannuksia.

FI-verkkotunnuksen rekisteröimismaksu kolmelle vuodelle (euroa enintään)

Selite: FI-verkkotunnuksen rekisteröimismaksu kolmelle vuodelle (euroa, enintään)

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	43 €	43 €	43 €

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Vuonna 2008 rekisteröintimaksu on 43 euroa. Kyseisellä maksulla verkkotunnus pysyy voimassa kolme vuotta.

Julkisoikeudellisten suoritteiden kustannusvastaavuus

Selite: Julkisoikeudellisten suoritteiden tuotot suhteessa tuottamisesta aiheutuviin kustannuksiin.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	95 %		95 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Julkisoikeudellisten suoritteiden tuottoennuste on hieman budjetoitua suurempi, kustannukset pysyvät budjetissa.

Mediapalvelujen valvonnan kustannukset / tv-katsojatalous

Selite: Mediapalvelujen valvonnan kustannukset enintään (euroa/tv-katsojatalous).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
0,22 €	0,25 €	0,11 €	0,25 €

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Puolivuotisjakson kustannustoteutuma on 0,11 euroa/tv-katsojatalous.

Postipalvelujen valvonnan kustannukset / postinsaajatalous

Selite: Postipalvelujen valvonnan kustannukset enintään ilman kansainvälisten järjestöjen jäsenmaksuja (euroa/postinsaajatalous).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
0,38 €	0,42 €	0,17 €	0,42 €

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Puolivuotisjakson kustannustoteutuma on 0,17 euroa/postinsaajatalous.

Radiotaajuuksien työn tuottavuuden kasvu

Selite: Radiotaajuuksien työn tuottavuuden kasvu (%)

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	2 %		2 %

Analyysi

Tavoite saavutettaneen.

Teletoinnin ja tietoturvallisuuden ohjauksen ja valvonnan kustannukset/yleisen televerkon liittymä

Selite: Teletoinnin ja tietoturvallisuuden ohjauksen ja valvonnan kustannukset enintään ilman CERT-toiminnan kustannuksia ja kansainvälisten järjestöjen jäsenmaksuja (euroa/yleisen televerkon liittymä).

--	--	--	--

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
0,56 €	0,7 €	0,27 €	0,56 €

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Puolivuotisjakson kustannustoteuma on 0,27 euroa/yleisen televerkon liittymä.

Tv-maksut-tulosalueen kustannukset / tv-katsojatalous

Selite: Tv-maksut-tulosalueen kustannukset enintään suhteessa tv-katsojatalouksien lukumäärään (euroa).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
4,62 €	5,1 €	2,11 €	5,1 €

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Puolivuotisjakson kustannustoteuma on 2,11 euroa/tv-katsojatalous.

Veronluonteisten maksujen kustannusvastaavuus

Selite: Veronluonteisten maksujen suhde kustannuksiin

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	95 %		95 %

Analyysi

Veronluonteisten maksujen laskutus on meneillään. Ennusteen mukaan tuotot toteutuvat hieman budjetoitua pienempinä ja kustannukset pysyvät budjetissa.

Viestintäviraston kokonaistuottavuuden kasvu keskimäärin TTS-kaudella

Selite: Viestintäviraston kokonaistuottavuuden kasvu keskimäärin vuodessa TTS-kaudella.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
13 %	2 %		2 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Viestintävirastolle asetetut tavoitteet ovat toteutumassa. Tuottavuuskehitys liittyy asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Tuottavuusmittaus suoritetaan koko vuodelta.

Viestintäviraston työn tuottavuuden kasvu

Selite: Viestintäviraston työn tuottavuuden kasvu vuodessa.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
14 %	1 %		1 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Viestintävirastolle asetetut tavoitteet ovat toteutumassa. Tuottavuuskehitys liittyy asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen. Tuottavuusmittaus suoritetaan koko vuodelta.

TUOTOKSET JA LAADUNHALLINTA**Monipuolinen sähköinen media****Kaupallisen radiotoiminnan toimilupaehtojen toteutuminen (kpl sisältötutkimusta)**

Selite: Varmistetaan kaupallisen radiotoiminnan toimilupaehtojen toteutuminen teettämällä sisältötutkimus vähintään 10 kaupallisen radioaseman ohjelmasisällöstä.

--	--	--	--

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	10 kpl	10 kpl	10 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Ohjelmasisällön tallennus on toteutettu toukokuun lopussa kahden valtakunnallisen ja kahdeksan paikallisradion osalta. Aineiston luokittelu ja analysointi tehdään kesän aikana.

Kuluttajien tyytyväisyys digi-tv:n käytettävyyteen (1—5)

Selite: Kuluttajien tyytyväisyys digi-tv:n käytettävyyteen asiakaskyselyssä asteikolla 1-5.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
3,54 p	3,3 p		3,57 p

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Kuluttajien antama arvosana digi-tv:n käytettävyydelle oli keskimäärin 3,57 maaliskuussa tehdyssä tutkimuksessa.

Televisiomaksutulot (netto)

Selite: Valtion televisio- ja radorahastoon tuloutettavat televisiomaksutulot (netto).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
405,5 milj.€	415 milj.€	204,4 milj.€	408,8 milj.€

Analyysi

Alkuvuonna televisiomaksutuloja (netto) kerättiin 204,4 miljoonaa euroa. Tavoitetta ei saavutettane.

Uudet tv-maksun maksajat

Selite: Aktiivisilla toimenpiteillä (tv-maksutarkastus, suora- ja telemarkkinointi, markkinointiviestintä) hankitut uudet tv-maksun maksajat.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
74 580 kpl	70 000 kpl	40 170 kpl	70 000 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Aktiivisilla toimenpiteillä hankittiin alkuvuonna 40 170 uutta televisiomaksun maksajaa.

Sähköisen viestinnän edellyttämät infrastruktuuriresurssit**Asiakastyytyväisyys taajuuksien saatavuudessa ja riittävydessä (1—5)**

Selite: Asiakaskyselyssä annettu taajuuksien saatavuuden ja riittävyden arvosana (1 - 5).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
3,3 p	3,2 p		3,2 p

Analyysi

Tavoite saavuttaneen. Asiakaskysely tehdään loppuvuodesta.

Kansallisen numerointisuunnitelman mukaisten numerointihakemusten käsittely (%/12 työpäivää).

Selite: Kansallisen numerointisuunnitelman mukaisten numerointihakemusten käsittelyosuus (%) 12 työpäivän kuluessa hakemusten vastaanottamisesta.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	80 %	99 %	97 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Virasto antoi 11 teleyritysten numerointia koskevaa päätöstä ja 252 SMS-numeroa koskevaa päätöstä. Näistä 99 % käsiteltiin 12 työpäivän kuluessa.

Suomalaisten verkkotunnusten ensirekisteröintien määrä

Selite: Verkko- ja itsepalveluun perustuvien suomalaisten verkkotunnusten ensirekisteröintien määrä.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
35 454 kpl	32 500 kpl	20 360 kpl	40 000 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Alkuvuoden aikana ensirekisteröitiin 20 360 tunnusta.

Tietoturallinen yhteiskunta ja sähköisten viestintäverkkojen häiriötön toiminta**Asiakastyytyväisyys tietoturallisuustehtävien hoitamisessa (1—5)**

Selite: Viestintäviraston asiakkaiden antama arvosana Viestintävirastolle tietoturallisuustehtävien hoitamisesta asteikolla 1—5.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
3,9 p	3,3 p		3,3 p

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Suoran asiakaspalautteen perusteella viraston tietoturavatehtävien hoitoon ollaan tyytyväisiä. Asiakaskysely tehdään loppuvuodesta.

Merkittävien radiohäiriöiden syiden selvittämiseen kuluva aika ja häiriön syyn poisto

Selite: Merkittävien radiohäiriöiden syiden selvittämisäika (tuntia, korkeintaan). Häiriön syyn poisto käynnistetään välittömästi syyn selvittyä.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
24 h	18 h	18 h	18 h

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Alkuvuoden aikana tavoite on toteutunut.

Tietoturalliset verkko- ja viestintäpalvelut

Selite: Suomessa tarjottavat verkko- ja viestintäpalvelut ovat tietoturallisia viestintämarkkina- ja sähköisen viestinnän tietosuojalaissa säädettyllä tavalla.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	Toteutuu	Viestintäverkot ja -palvelut ovat viraston tietoon tulleiden tapausten perusteella olleet pääosin tietoturallisia eikä tunnistamistietojen käsittelyssä ole esiintynyt väärinkäytöksiä. Merkittävimmät tietoturvaongelmat ovat johtuneet yksittäisiä	

	kohteita lamaanuttaneista palvelunestohyökäyksistä tai muista palvelun ylikuormittumiseen johtaneista tekijöistä. Kansainvälissä selvityksissä suomalaisten viestintäverkkojen arvioidaan kuuluvan maailman turvallisimpien joukkoon.	
--	---	--

Toimenpiteiden käynnistämisaika tietoturvaluokkausilanteissa (korkeintaan)

Selite: Tietoturvaluokkausilanteissa Viestintäviraston kansallisen CERT-yksikön toimenpiteiden käynnistämisaika ongelman havaitsemisesta (korkeintaan).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
18 h	18 h	18 h	18 h

Analyysi

Tehostuneen ja laajentuneen toiminnan ansiosta alkuvuonna pystyttiin käsittelemään 1764 tietoturvaluokkaustapausta, missä on lisäystä edelliseen alkuvuoteen 31 %. Kaikissa tapauksissa toimenpiteet käynnistettiin 18 tunnin kuluessa.

Viestintäverkkojen vikojen määrä vuodessa (korkeintaan)

Selite: Merkittävää käyttäjäkuntaa koskevien viestintäverkkojen vikojen määrä vuodessa (korkeintaan).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
3 kpl	10 kpl	3 kpl	7 kpl

Analyysi

Alkuvuonna viestintäverkoissa oli 3 merkittävää käyttäjäkuntaa koskevaa vikaa.

Viestintämarkkinoiden toimivuus ja käyttäjien aseman turvaaminen

Kilpailutilanteen analysointi (kpl tuotemerkkinä)

Selite: Analysoidaan kilpailutilanne vähintään kolmella Euroopan komission määrittelemällä tuotemerkkinalla.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	3 kpl	3 kpl	3 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Yksi markkina-analyysi on valmistunut ja kolme analyysiä on vireillä.

Markkinakehitystiedon tuottaminen (kerta/vuosi)

Selite: Markkinakehitystä kuvaava keskeinen tieto tuotetaan neljä kertaa vuodessa, minkä lisäksi julkaistaan yksi laajempi markkinakatsaus.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	4 kpl	2 kpl	4 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Vuosikatsaus 2007 on julkaistu maaliskuussa ja kansainvälisiä markkinoita kuvaava katsaus kesäkuussa.

Osoitteeltaan virheellisten kirjeiden toimittaminen perille

Selite: Osoitteeltaan virheelliset kirjeet avataan ja niistä perille toimitetaan (% , vähintään).

--	--	--	--

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	75 %	80 %	75 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Henkilökohtaisiksi tarkoitettuja kirjeitä on avattu 23 365, joista 80 % (18 231) on toimitettu edelleen joko lähettäjälle tai vastaanottajalle.

Tele-, posti ja mediayritysten asiakkaiden tekemien valitusten ratkaiseminen (%/2kk)

Selite: Tele-, posti- ja mediayritysten asiakkaiden tekemien valitusten ratkaisujen osuus 2 kk:n kuluttua valituksen tekemisestä tai viimeistään yhden kuukauden kuluttua tarpeellisten selvitysten saamisesta.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
91 %	85 %	89 %	89 %

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Sopimusehtoja koskevat selvitykset ovat vireillä.

Teleyritysten asiakas- ja neuvontapalvelujen vastausajat ja muut laatutekijät (kpl vertailuja)

Selite: Teleyritysten asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausaikoja koskeva teleyrityskohtainen vertailu julkaistaan neljä kertaa vuodessa. Muista teleyritysten palveluiden laatutekijöistä kerätään tietoa neljännesvuosittain ja julkaistaan vuosittainen yhteenveto

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	4 kpl	2 kpl	4 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Asiakas- ja neuvontapalveluiden vastausaikavertailut on julkaistu tammikuussa (Q4 2007) ja huhtikuussa (Q1 2008).

Palvelun laatutekijöitä koskeva tiedonkeruu on toteutettu ensimmäisen kvartaalin osalta. Toisen kvartaalin tiedonkeruu käynnistettiin kesäkuun lopussa. Yhteenveto laadun yleisestä tasosta ja kehityksestä v. 2007 on julkaistu vuosikatsauksessa maaliskuussa.

Teleyritysten investointien kehityksen seuranta

Selite: Teleyritysten investointien kehitystä seurataan investointimittareiden avulla. Viestintäviraston on otettava huomioon teleyritysten riittävät mahdollisuudet tulevaisuuden investointeihin.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	Toteutuu	Ensimmäiset investointien kehitystä koskevat tiedot julkaistaan syksyllä.	

Teleyritysten sopimusehtojen lainmukaisuuden valvonta (kpl selvityksiä)

Selite: Teleyritysten sopimusehtojen lainmukaisuutta valvotaan tekemällä kaksi selvitystä teleyritysten käyttämistä sopimusehdoista ennalta määriteltyjen ongelmakokonaisuuksien kannalta.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
	2 kpl		2 kpl

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Sopimusehtojen muuttamista koskevia sopimusehtoja ja käytäntöä sopimusten muuttamistilanteissa on käsitelty työryhmässä teleyritysten ja Kuluttajaviraston

kesken. Yhteinen linjaus valmistuu elokuussa.

Mobiililaajakaistasopimusten ehdot tarkastetaan kuluttajasäännösten kannalta kesän aikana.

Laajakaistasopimusten sopimusehdot arvioidaan yleispalvelusäännösten kannalta syksyn aikana.

Tukumarkkinoita koskevien valitusten ratkaiseminen (%/4kk)

Selite: Viestintäviraston tavoitteena on ratkaista yritysten väliset verkko- ja viestintäpalvelujen hinta- ja laatueroisuudet ensisijaisesti osapuolten sovitteluun perustuen. Vireille tulleista valituksista neljässä kuukaudessa ratkaistujen osuus (%/4kk).

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
80 %	80 %	50 %	80 %

Analyysi

Yritysten väliset erimielisyydet on ratkaistu ensisijaisesti epävirallisin neuvotteluin ja sovitteluin. Vireille tulleista valituksista neljässä kuukaudessa on ratkaistu 50 %.

HENKISTEN VOIMAVAROJEN HALLINTA JA KEHITTÄMINEN

Henkilöstön työtyytyväisyys (1—5 p)

Selite: Viestintäviraston henkilöstön työtyytyväisyys asteikolla 1—5.

Toteuma 2007	Tavoite 2008	Toteuma 06/2008	Ennuste 2008
3,7 p	3,3 p		3,3 p

Analyysi

Tavoite saavutetaan. Työtyytyväisyyden mittaus toteutetaan vuoden loppupuoliskolla. Vuonna 2007 toteutetun työtyytyväisyyskyselyn arvosana oli 3,7.

*** Loppu ***

11.6.2009

14:06:21