



<input checked="" type="checkbox"/>	Pro gradu -tutkielma
<input type="checkbox"/>	Lisensiaatintutkielma
<input type="checkbox"/>	Väitöskirja

Oppiaine	Tietojärjestelmätiede	Päivämäärä	1.6.2004
Tekijä(t)	Sami Jalo	Matrikkelinumero	
		Sivumäärä	109
Otsikko	Tietotekniikkatoimintojen mittaaminen julkishallinnossa – Case: Tilastokeskus		
Ohjaaja(t)	KTT Reima Suomi ja KTM Eija Koskivaara		

Tiivistelmä

Tämä tutkielma käsittelee tietotekniikkatoimintojen mittaamista ja mittareiden käyttöä julkishallinnossa. Kyseessä on case-tutkimus, jonka toimeksiantaja on Tilastokeskus ja kohteena erityisesti tietotekniikka- ja menetelmäpalvelut -yksikkö (TI). Tilastokeskuksessa on käytössä Balanced Scorecard (BSC) -ajatteluun pohjautuva tulokorttijärjestelmä. Kaplanin ja Nortonin (1992) alun perin kehittämä BSC on organisaation strategisista tavoitteista tukeva mittaristo ja ohjausjärjestelmä. Tutkimuksen alkaessa koko tulokorttiajattelu oli Tilastokeskuksessa ja sen toimintayksiköissä vielä uusi asia. Tulokortin ja mitattavien lukujen hyödyllisyydestä oltiin montaa mieltä. Tämän tutkielman tarkoituksena oli arvioida Tilastokeskuksen tietotekniikka- ja menetelmäpalvelut -yksikön käytössä olevat tulokortin mittarit ja tehdä ehdotus mittariston edelleen kehittämiseksi.

Tutkielma koostuu yleisestä teoriaosasta, jossa selvitetään tietotekniikkatoimintojen mittaamista, mittareita ja BSC:n käyttöä teoriatasolla. BSC:n alkuperäinen rakenne ei sovellu sellaisenaan julkisen sektorin organisaatiolle toiminnan erilaisista ominaispiirteistä ja lähtökohdista johtuen. Tässä tutkimuksessa selvitetään BSC:n käyttöä julkishallinnon mittaamisjärjestelmänä ja arvioidaan myös BSC:n sopivuutta julkishallinnon tietotekniikkatoimintojen mittaamiseen. Viime vuosina BSC:tä on alettu soveltaa myös tietotekniikkaan. Osana tutkimusta esitellään kehitteillä oleva IT-tulokortti. Tilastokeskusta koskevassa empiirisessä osassa arvioidaan nykyisin käytössä olevia mittareita ja tulokortin käyttöä Tilastokeskuksessa. Empiirinen aineisto on kerätty pääosin haastattelemalla Tilastokeskuksen henkilökuntaa ja tutustumalla valmiiseen dokumenttiaineistoon. Lopuksi tehdään ehdotus uusista mittareista.

Tärkeintä BSC:n soveltamisessa on määrittää mitä mittareilta halutaan. Haastatteluissa selvitettiin Tilastokeskuksen henkilökunnan näkemyksiä siitä, mitä uusien kehitettävien mittarien tulisi mitata, ja mitä uusilta mittareilta odotetaan. Teoriaosuuden ja empiiristen tutkimustulosten pohjalta tehtiin ehdotus mittariston edelleen kehittämiseksi. Tätä ehdotusta toimeksiantaja voi käyttää lähtiessään kehittämään uusia mittareita. Tutkimuksen perusteella voitiin todeta, että mittarit auttavat tietotekniikan johtamista. Nimenomaan erilaiset käyttöhäiriö-, tietoturva-, mikrotuki- ym. tyyppiset konkreettiset mittarit auttavat kokonaistilanteen hahmottamisesta ja vahvistavat niitä oletuksia ja käsityksiä, mitkä keskusteluiden lisäksi ovat johtamisen takana. Erilaisten tunnuslukujen kautta on helpompi hahmottaa ja vertailla toimintaa. Mittareita on myös päivitettävä riittävän usein.

Asiasanat	balanced scorecard, tulokortti, julkinen sektori, mittaaminen, tietotekniikan arviointi
Muita tietoja	