

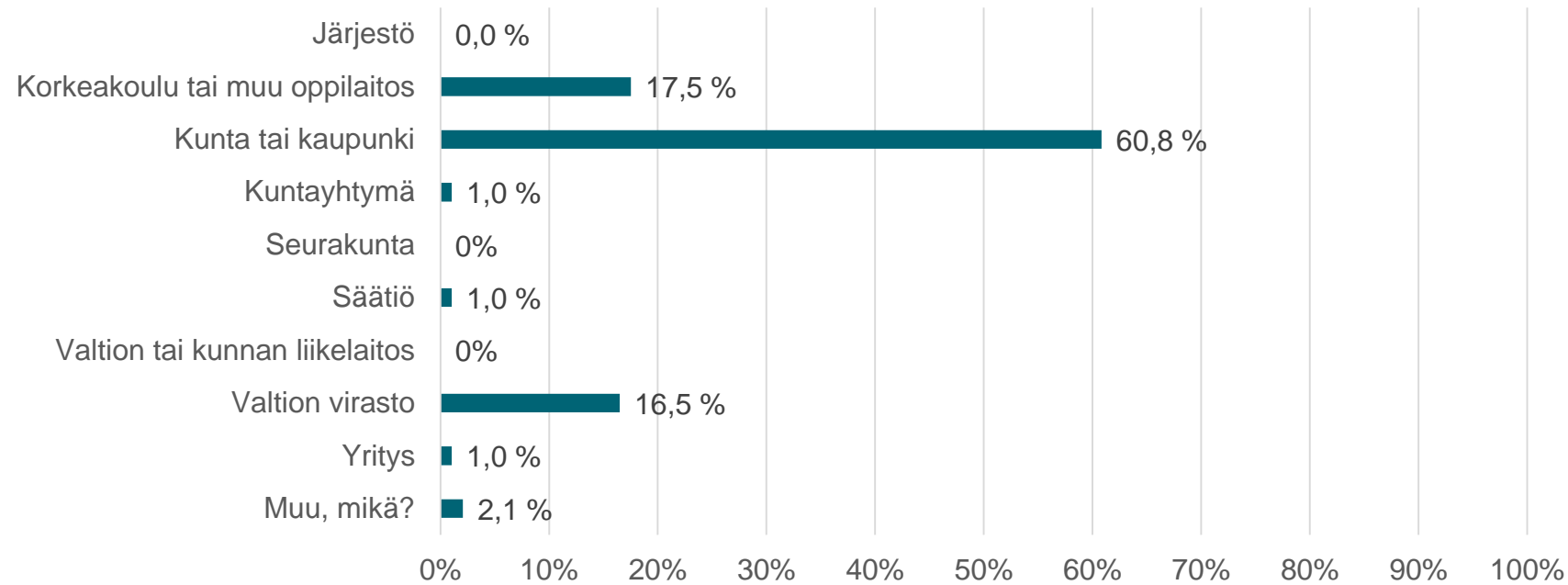


VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely 2023: kaikki vastaukset (97 kpl)

DIGITALISAATION EDISTÄMISEN OHJELMA
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
16.3.2023

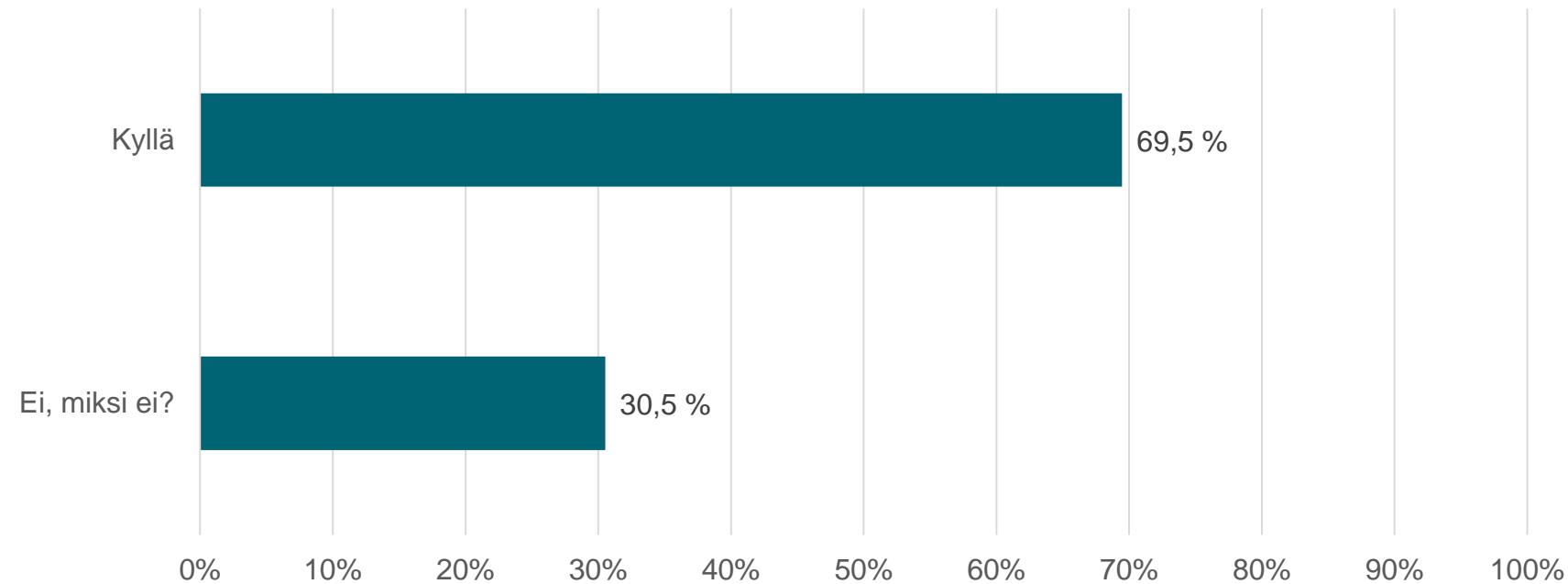
1. Edustamasi organisaatio



1.1. Jokin muu, mikä?

- Ministeriö
- Valtionapuviranomainen
- Ministeriön alainen lautakunta

2. Oletteko kartoittaneet asiakkaiden asiointitarpeet organisaatiossanne?



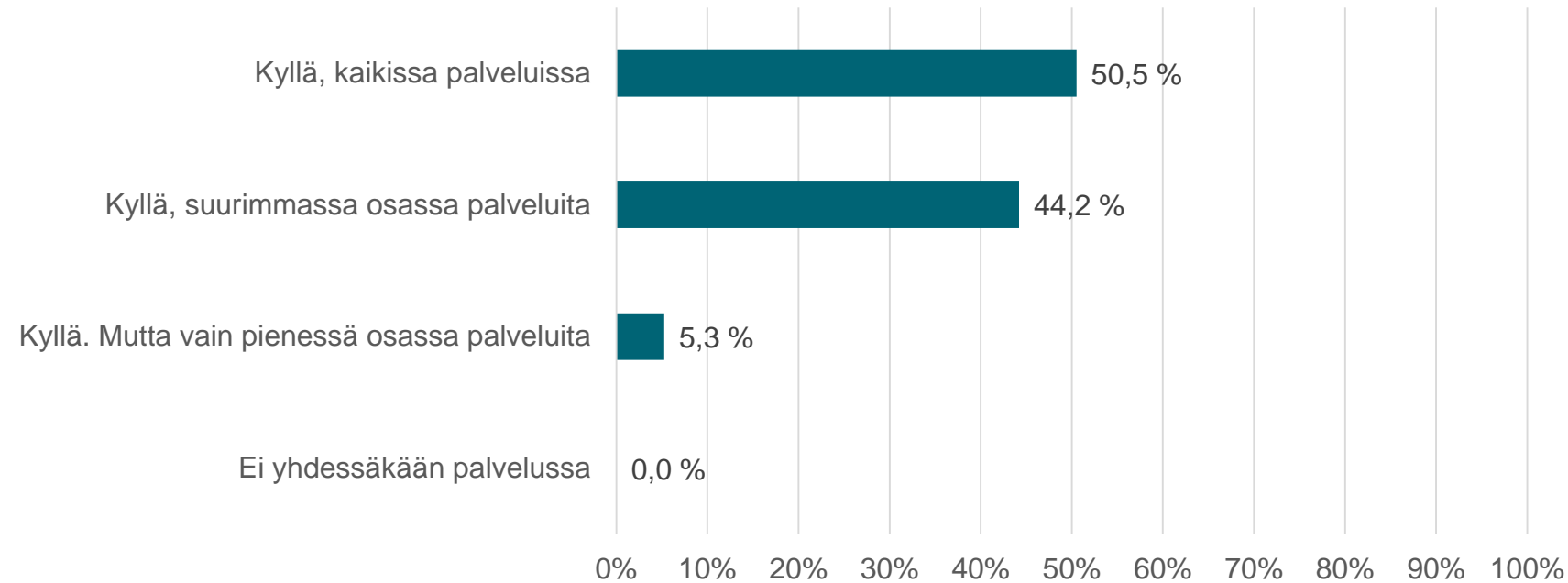
2.1. Kyllä

- Tehty osana strategian päivitystä
- Tehty joidenkin palveluiden osalta
- Kartoitusta tehty osittain palveluittain tai yksiköittäin

2.2. Ei, miksi ei?

- Resurssien puute
- Edellyttäisi kyselyä kuntalaisille
- Strategian uudistaminen meneillään
- Tarpeet tunnetaan ilman kartoitusta
- Ei ole nähty tarpeelliseksi

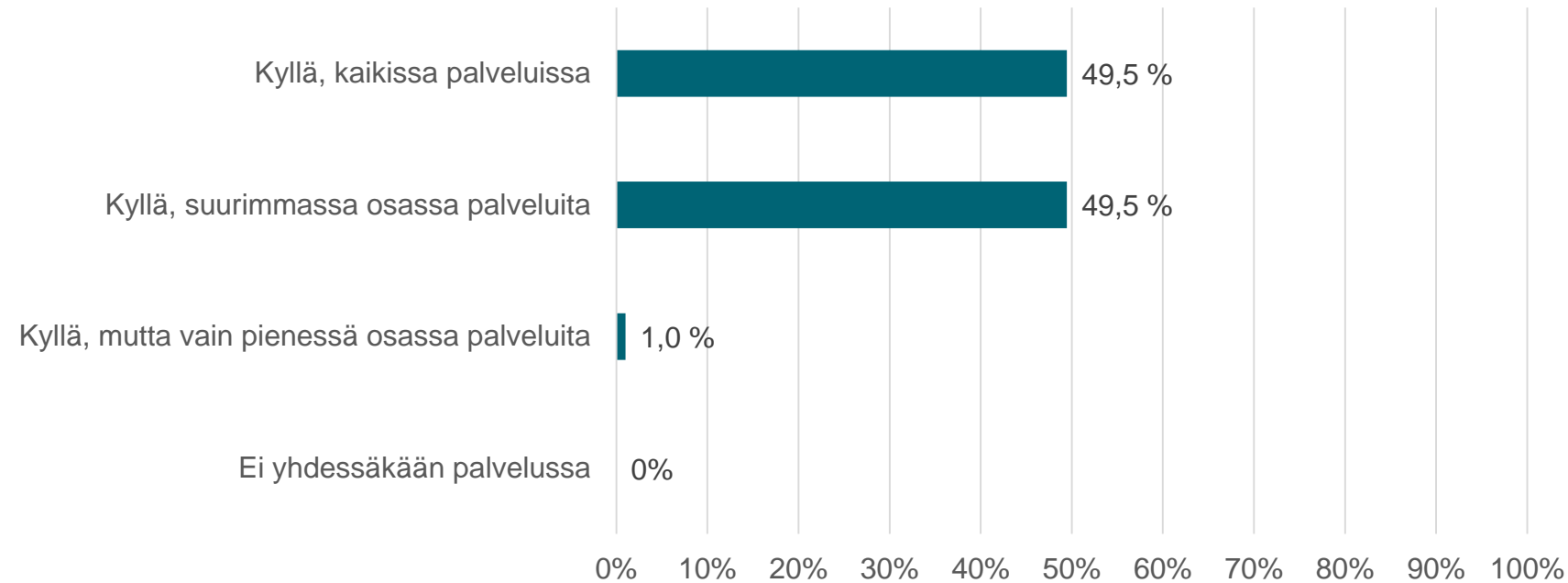
3. Oletteko varmistaneet palvelujen tietoturvallisuuden?



3.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Ulkopuolisen palveluntarjoajan toimesta
- Teknisesti varmistamalla ja päivityksin
- Sopimusteknisesti ja hankintojen yhteydessä
- Suojatut sähköpostit, vahva tunnistautuminen, käyttöoikeudet
- Henkilöstön koulutukset
- Tarkastukset

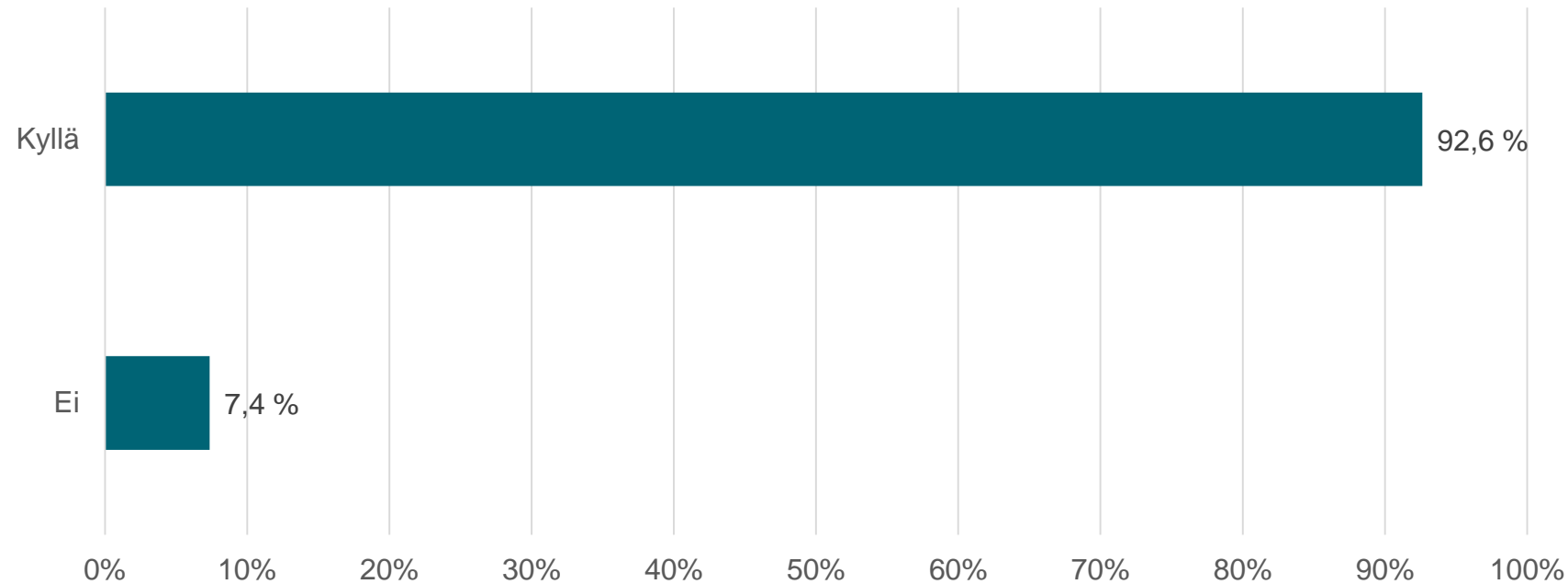
4. Oletteko varmistaneet palvelujen tietosuojan?



4.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Ulkopuolisen palveluntarjoajan toimesta
- Sopimusteknisesti ja hankintojen yhteydessä
- Vahva tunnistautuminen
- Henkilöstön koulutukset ja ohjeistus
- Valvonta, arvioinnit
- Käyttöoikeusrajaus

5. Oletteko varmistaneet palvelujen löydettävyyden?



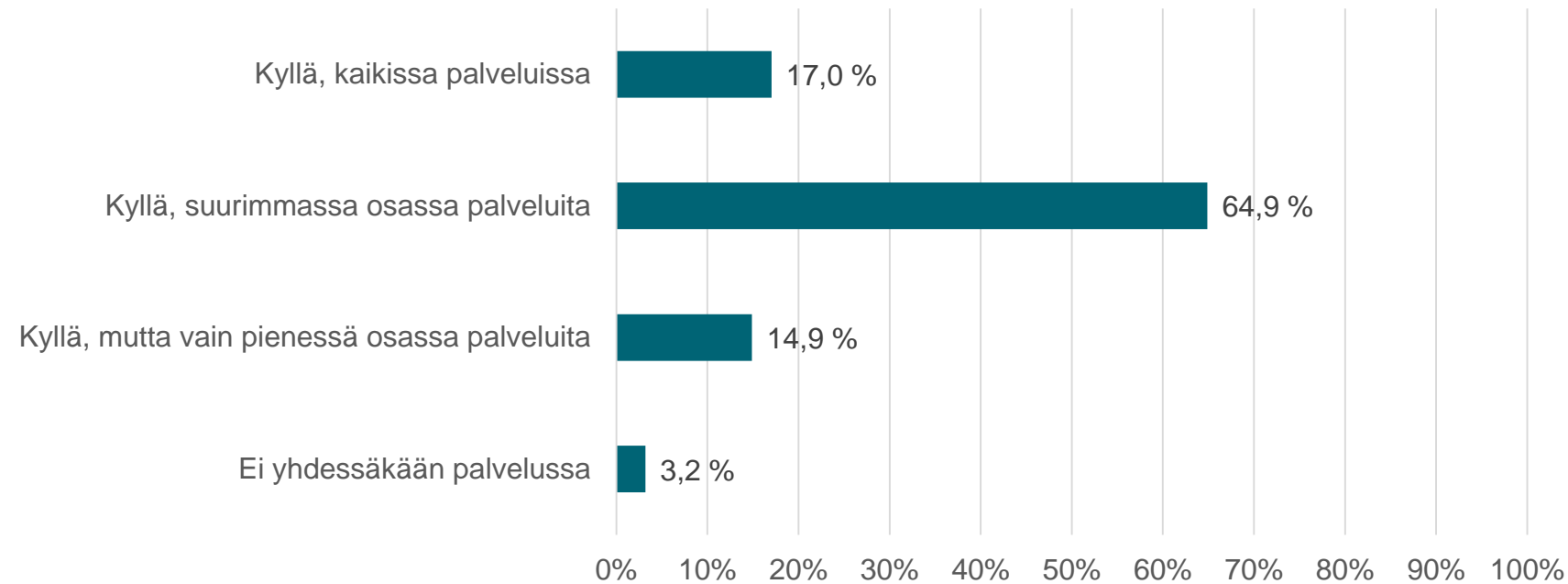
5.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Ohjeistamalla, tiedottamalla (mm. some)
- Saavutettavuuden huomioinnilla
- Hakukoneoptimointi
- Selkeät verkkosivut, linkitykset
- Koonnit verkkosivuilla ja kuvaukset Palvelutietovarannossa
- Suomi.fi hyödyntäminen

5.2. Ei, miksi ei?

- Resurssipula
- Ei ole huomioitu
- Uudistaminen meneillään
- Työn alla

6. Oletteko varmistaneet palvelujen helppokäyttöisyyden?



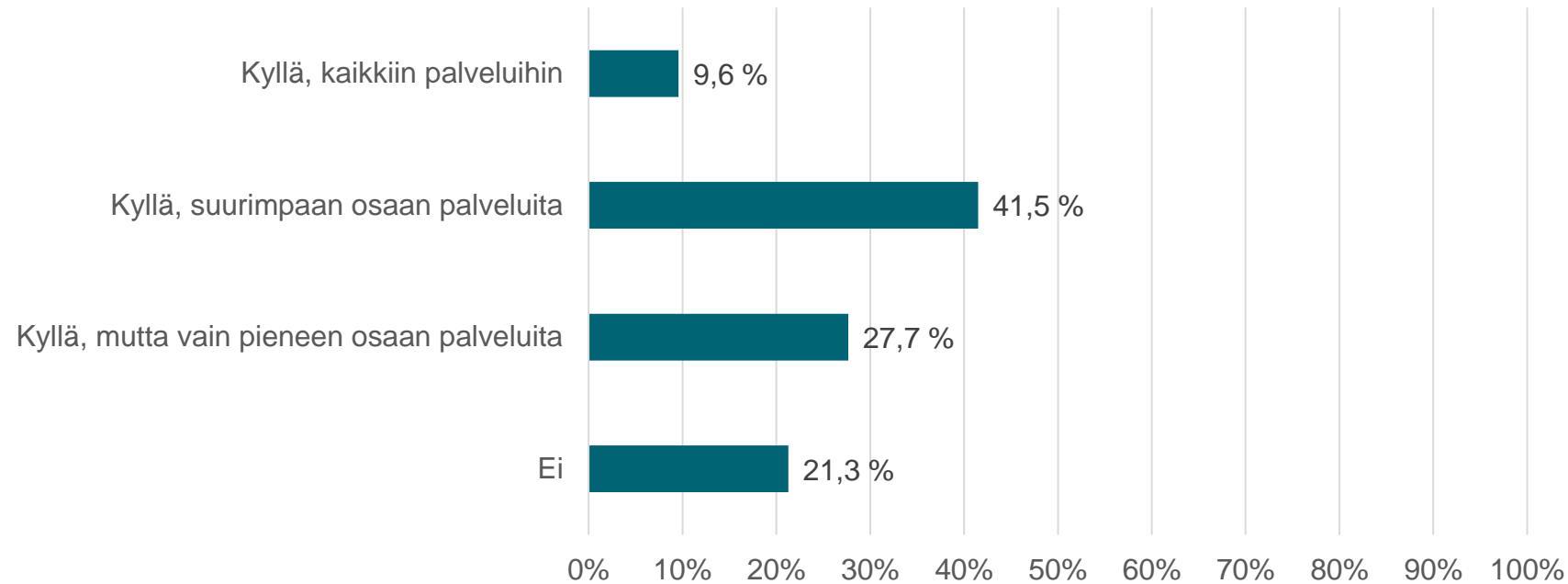
6.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Testaamalla, arvioimalla, keräämällä palautetta
- Saavutettavuusarvioinnin kautta
- Palveluntarjoajan toimesta
- Hankintavaiheessa

6.2. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Resurssipula
- Määrittelyn ja johtamisen puute
- Toimintamallin puute

7. Onko digitaalisiin palveluihin tehty käytettävyyssarviointi tai -testaus?



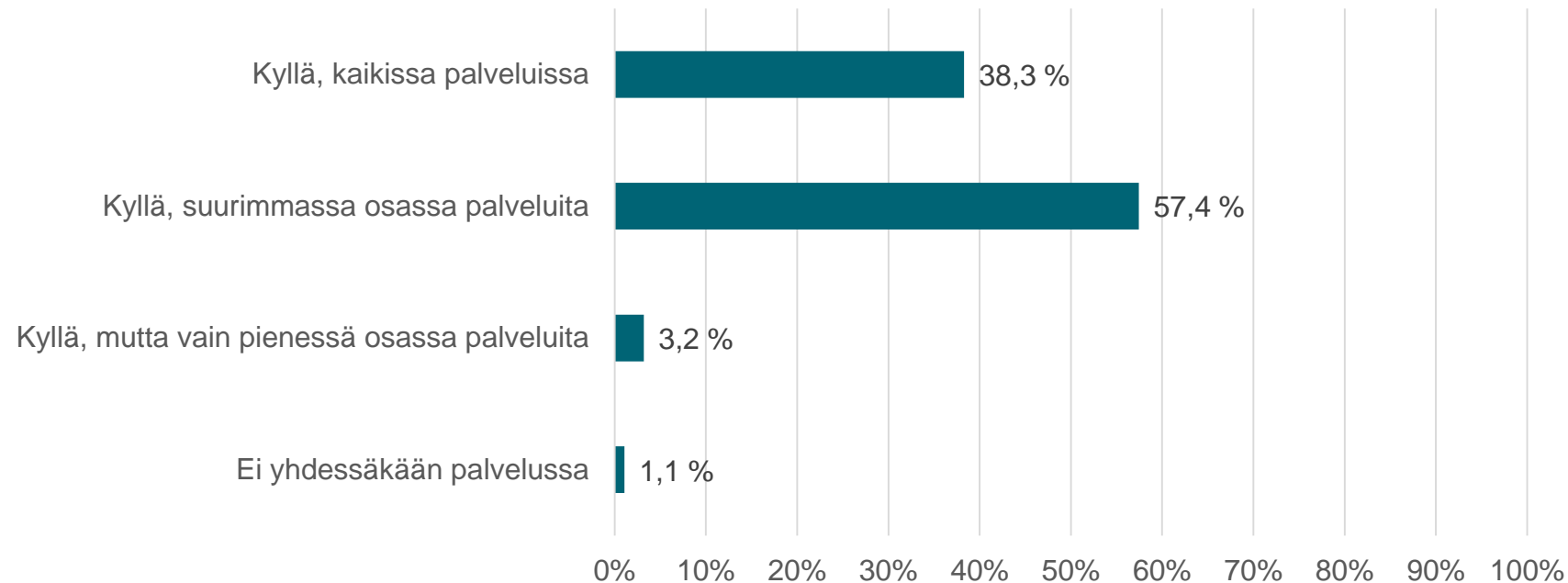
7.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Palveluntarjoajan toimesta
- Saavutettavuusauditointi
- Oma arviointi ja testaus, seuranta
- Ulkoinen arviointi
- Käytettävyystestaus

7.2. Ei, miksi ei?

- Resurssipula
- Ohjeistuksen puute
- Ei ole tunnistettu tarvetta
- Palvelu elinkaaren lopussa

8. Oletteko varmistaneet digitaalisten palvelujen yhteensopivuuden yleisesti käytettyjen ohjelmistojen ja tietoliikenne yhteyksien kanssa?



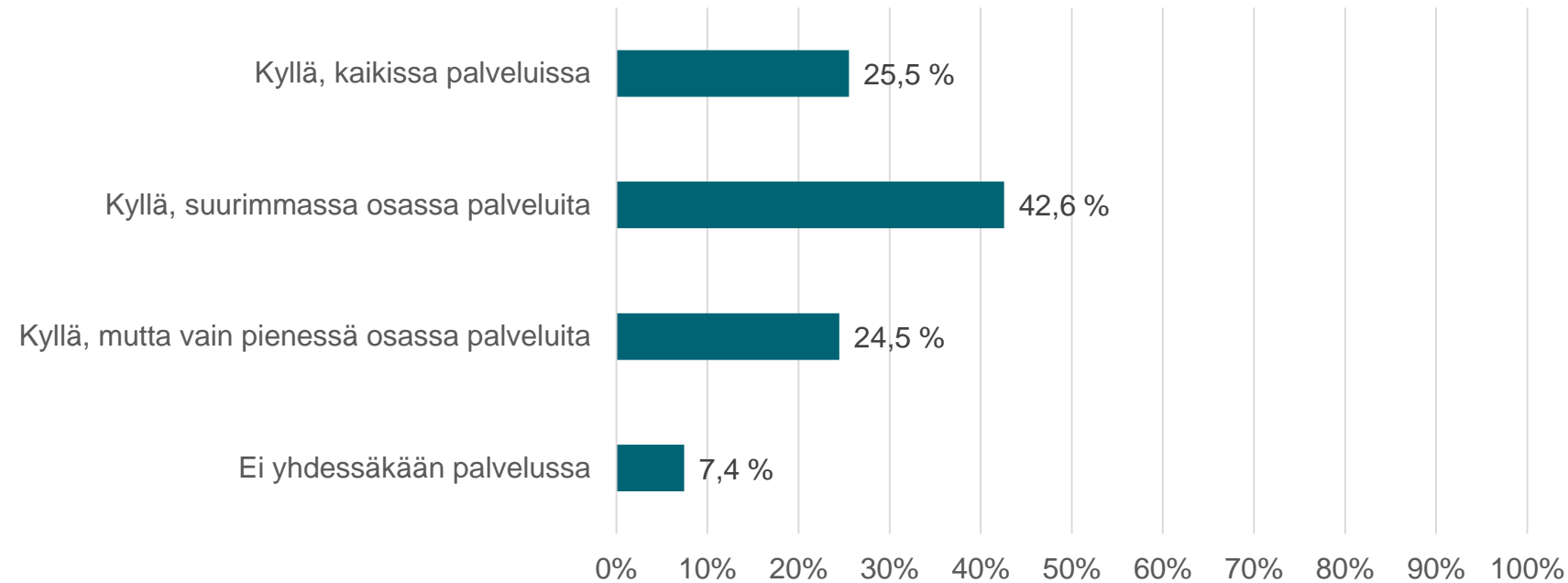
8.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Palveluntarjoajan toimesta
- Testaamalla
- Huomioimalla hankinnoissa

8.2. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Ei resursseja

9. Oletteko varmistaneet digitaalisten palvelujen yhteensopivuuden muiden viranomaisten palvelujen kanssa?



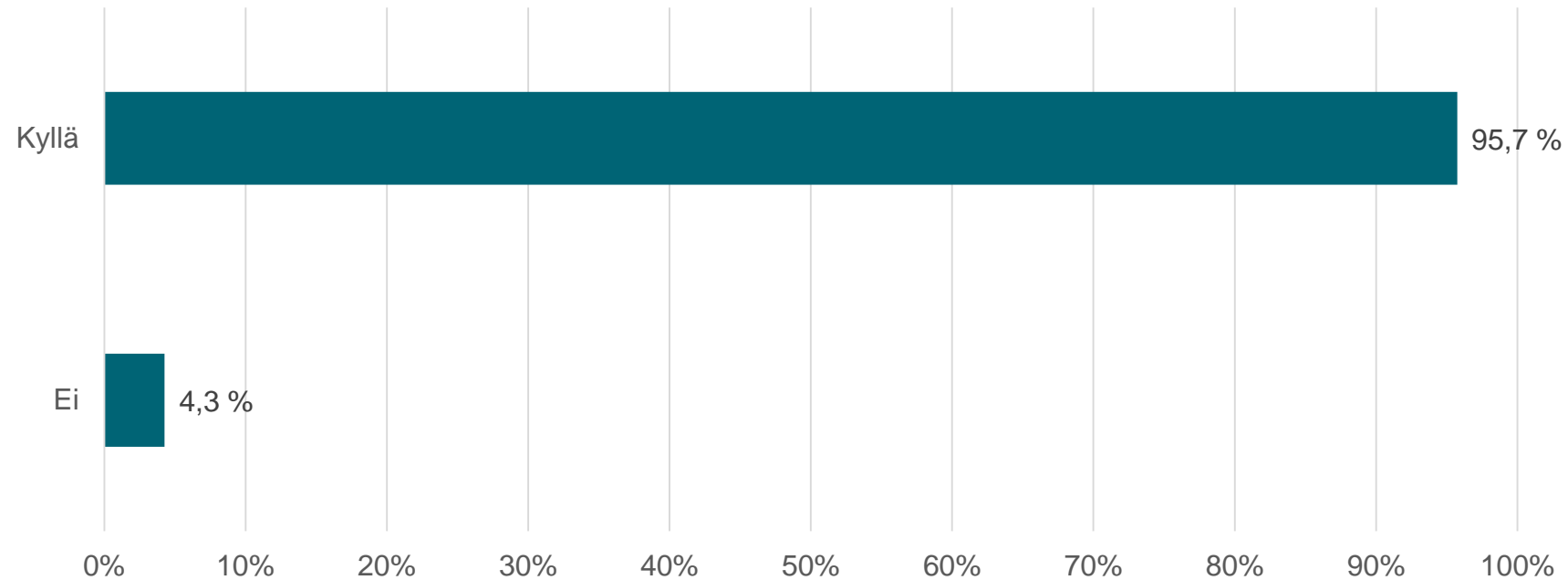
9.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Suomi.fi-palveluiden kautta
- Palvelutarjoajan toimesta
- Hankintavaiheessa huomioitu ja muiden viranomaisten kanssa

9.2. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Ei ole tunnistettu tarvetta
- Määrittely tälle puuttuu

10. Oletteko varmistaneet palvelujen saatavuuden?



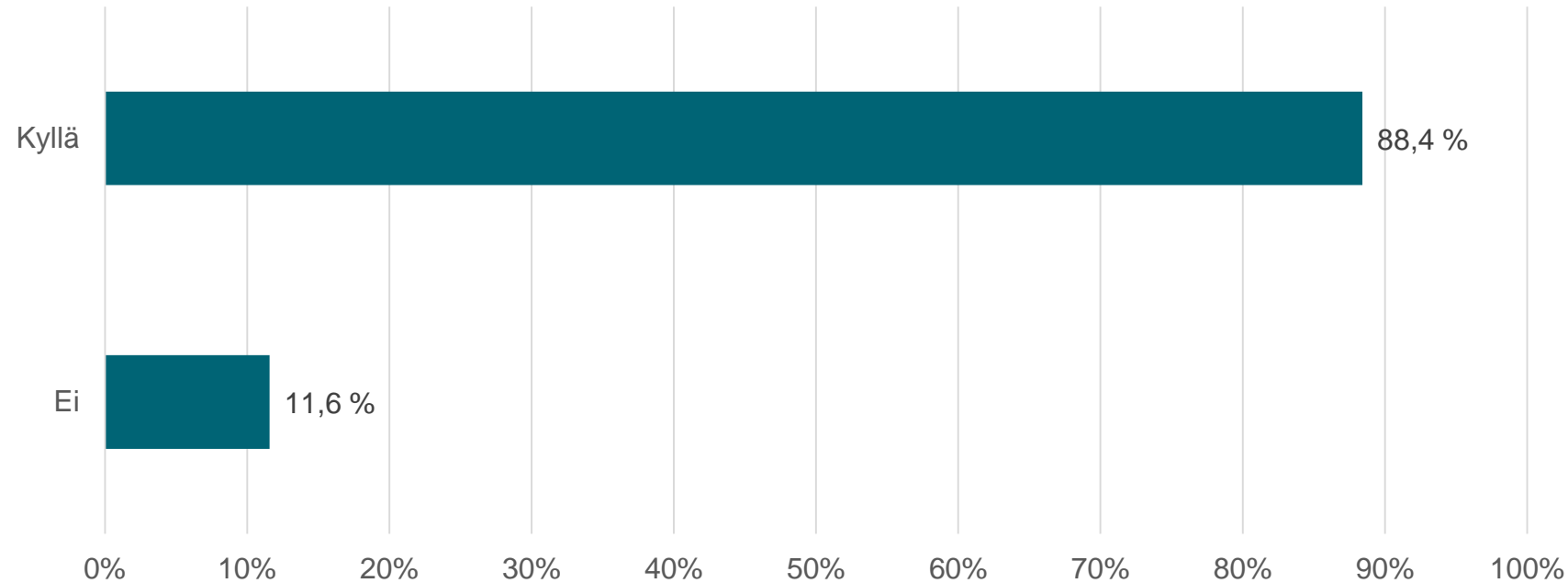
10.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Saavutettavuuden kehittämisellä
- Sopimusteitse, hankintavaiheessa
- Palveluntuottajan toimesta
- Palvelut saatavilla 24/7

10.2. Ei, miksi ei?

- Resurssipula

11. Oletteko huomioineet käyttökatkoihin liittyvät velvoitteet?



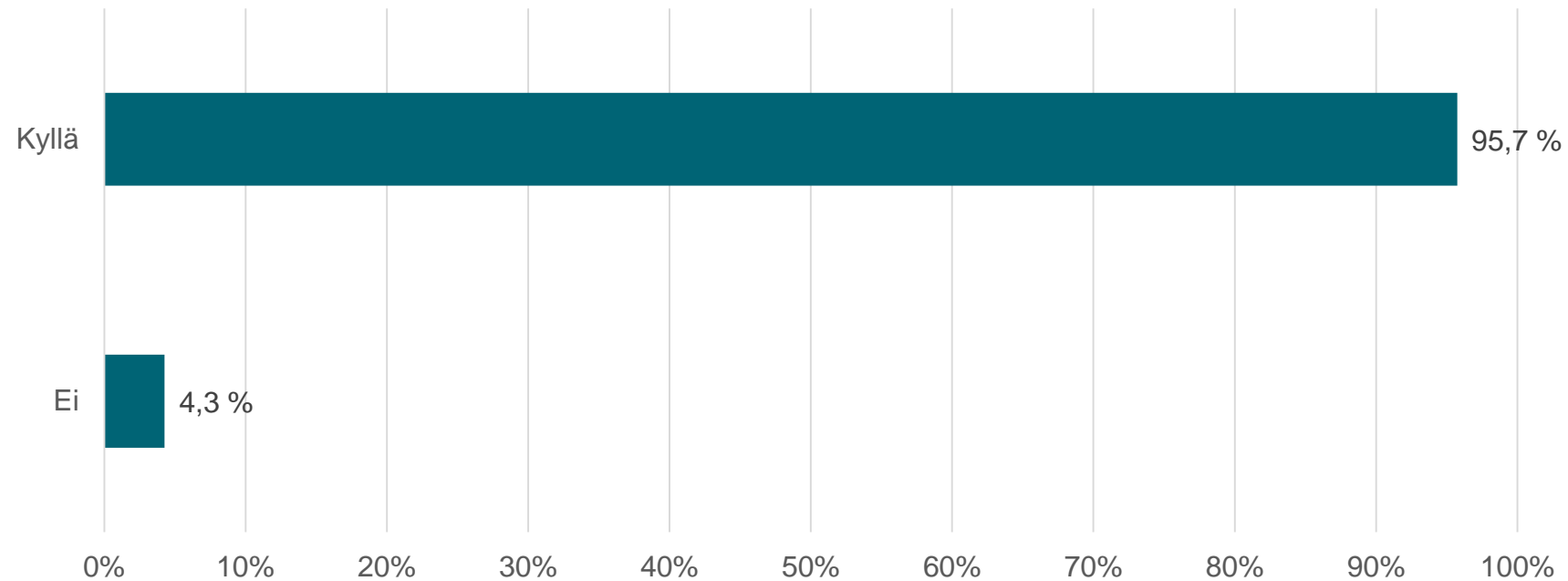
11.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Tiedottamalla (hyvissä ajoin/mahdollisimman pian)
- Sopimusteitse ja palveluntuottajan toimesta
- Varautumissuunnitelma
- Suunnitellut katkot hiljaisina aikoina
- Ei sähköinen vaihtoehto tarjolla

11.2. Ei, miksi ei?

- Ei ole yhtenäistä prosessia
- On ulkoistettu
- Epäselvät velvoitteet

12. Oletteko mahdollistaneet digitaalisen viestimisen?



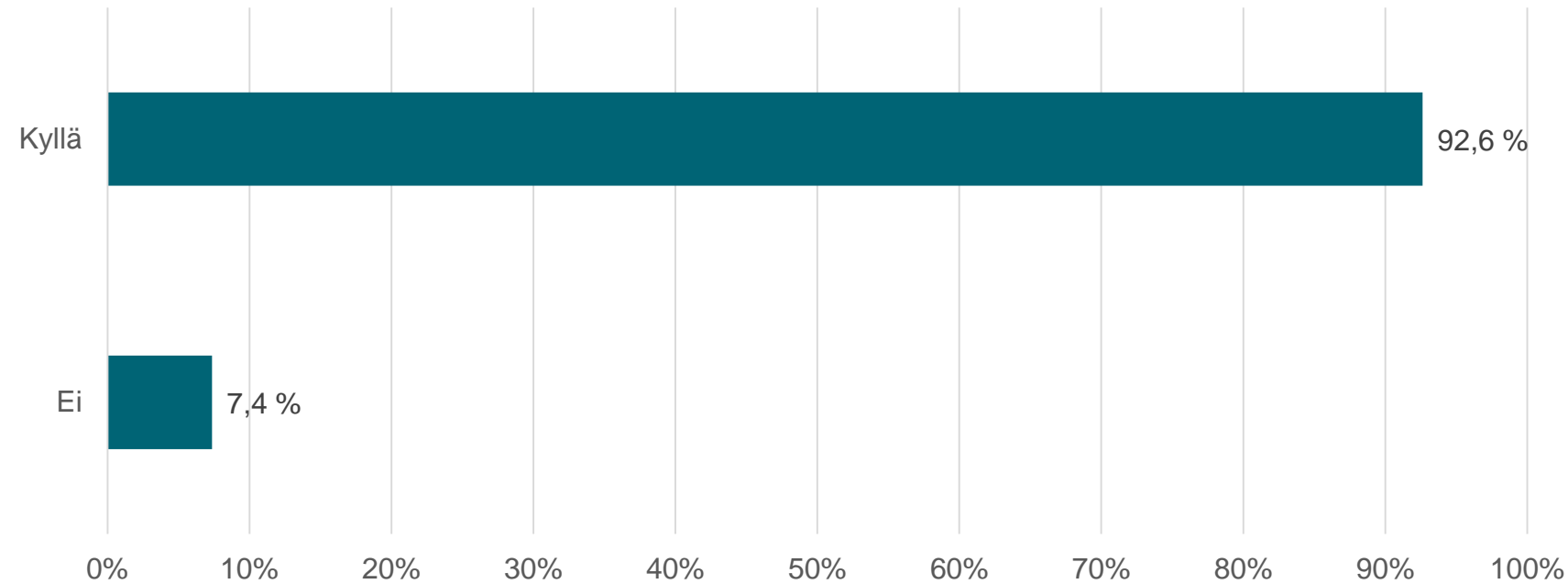
12.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Palautelomakkeella (netissä)
- Suomi.fi-viestit
- Sosiaalinen media, sähköposti
- Asiointikanava
- Chat

12.2. Ei, miksi ei?

- Resurssipuute
- Ei ole tunnistettu tarvetta
- Chat-avustajan hyödyntämistä selvitetään myöhemmin

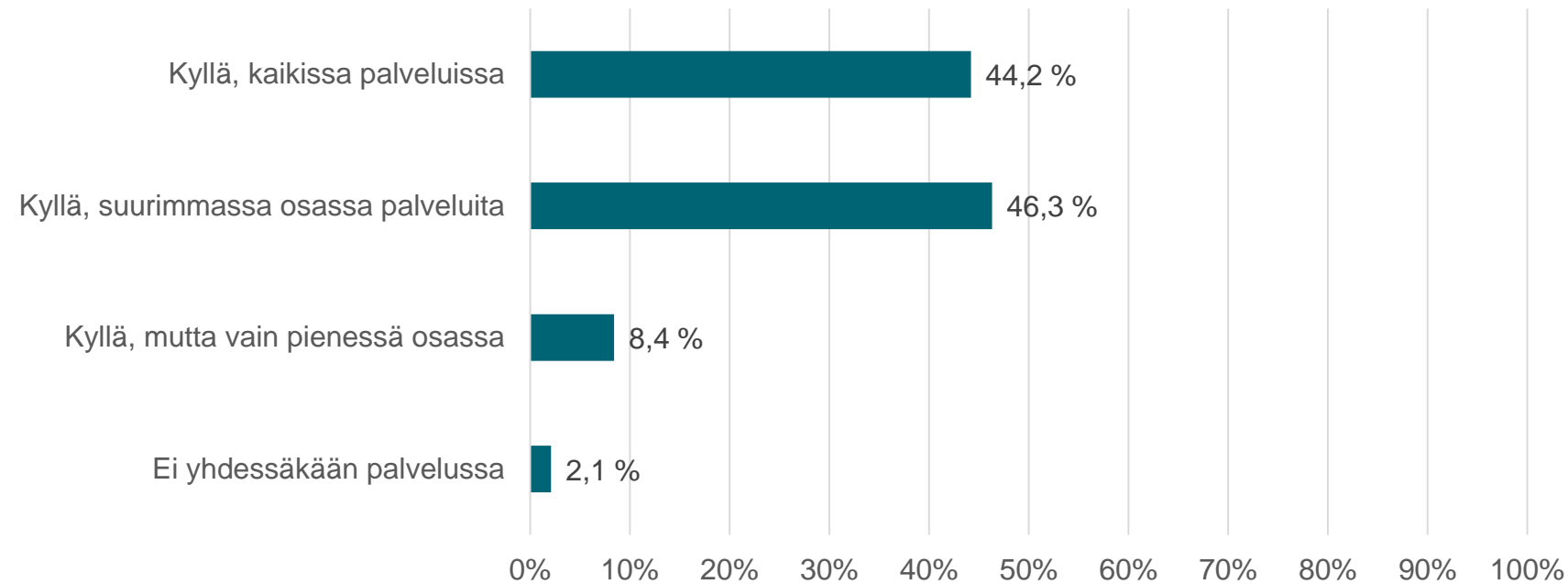
13. Oletteko tiedottaneet selkeästi digitaalisista asiointikanavista?



13.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Tiedottamalla (mm. somessa, mediassa)
- Linkitykset ja ohjeistus verkkosivuilla
- Palvelutietovaranto
- Intran kautta

14. Oletteko tiedottaneet selkeästi neuvoa tarjoavista yhteystiedoista?



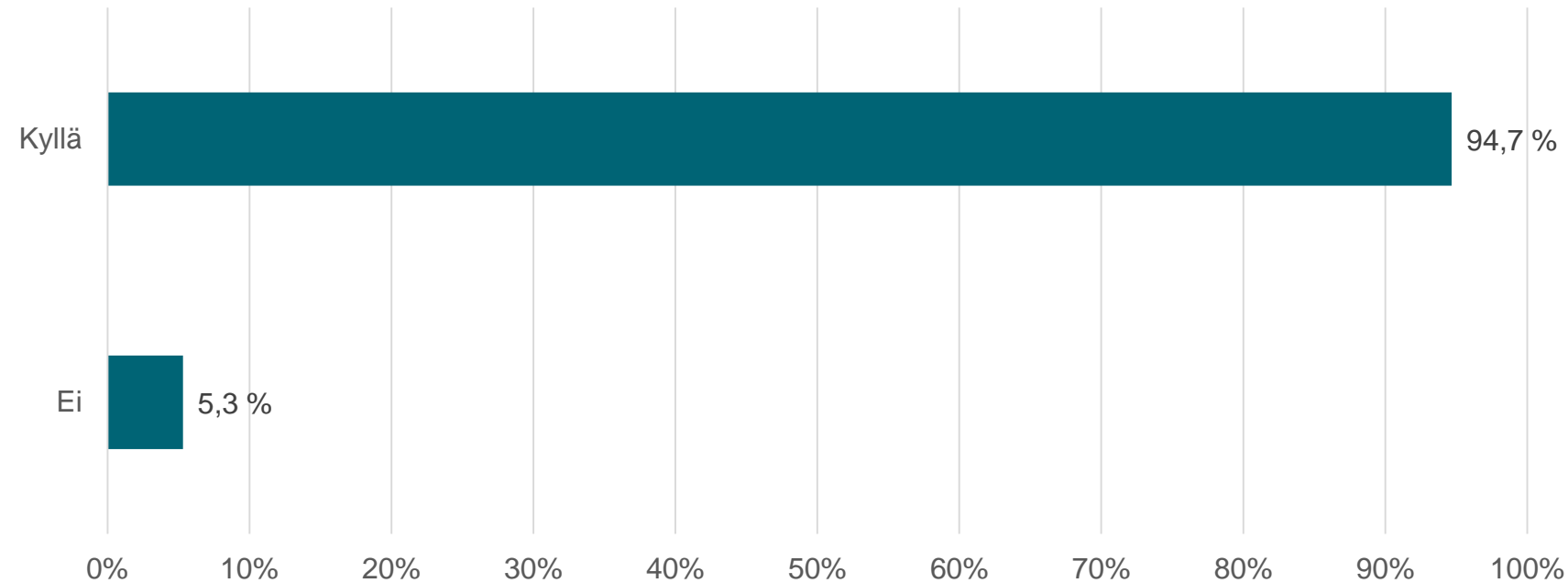
14.1. Kyllä. Miten vaatimus on toteutettu?

- Verkkosivuilla
- Palvelutietovarannon kautta
- Palveluiden yhteydessä
- Tiedotuksella (myös postitse)

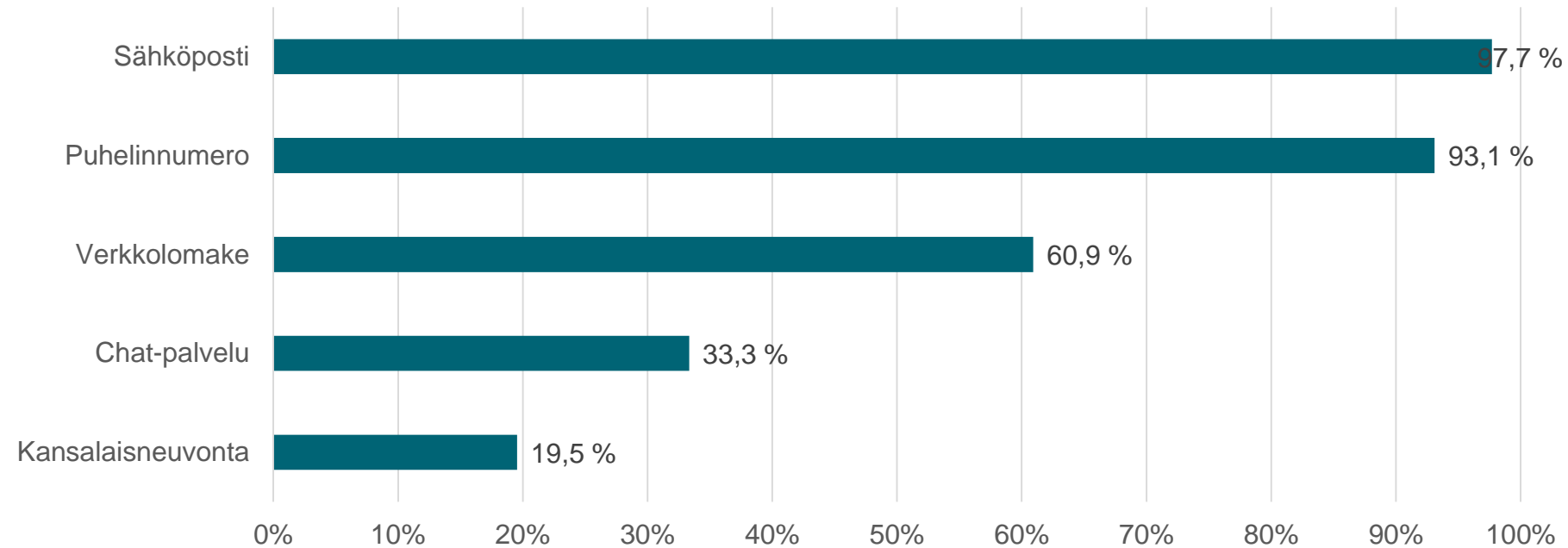
14.2. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Ei selkeää ja yhteistä toimintamallia
- Huomioidaan jatkossa

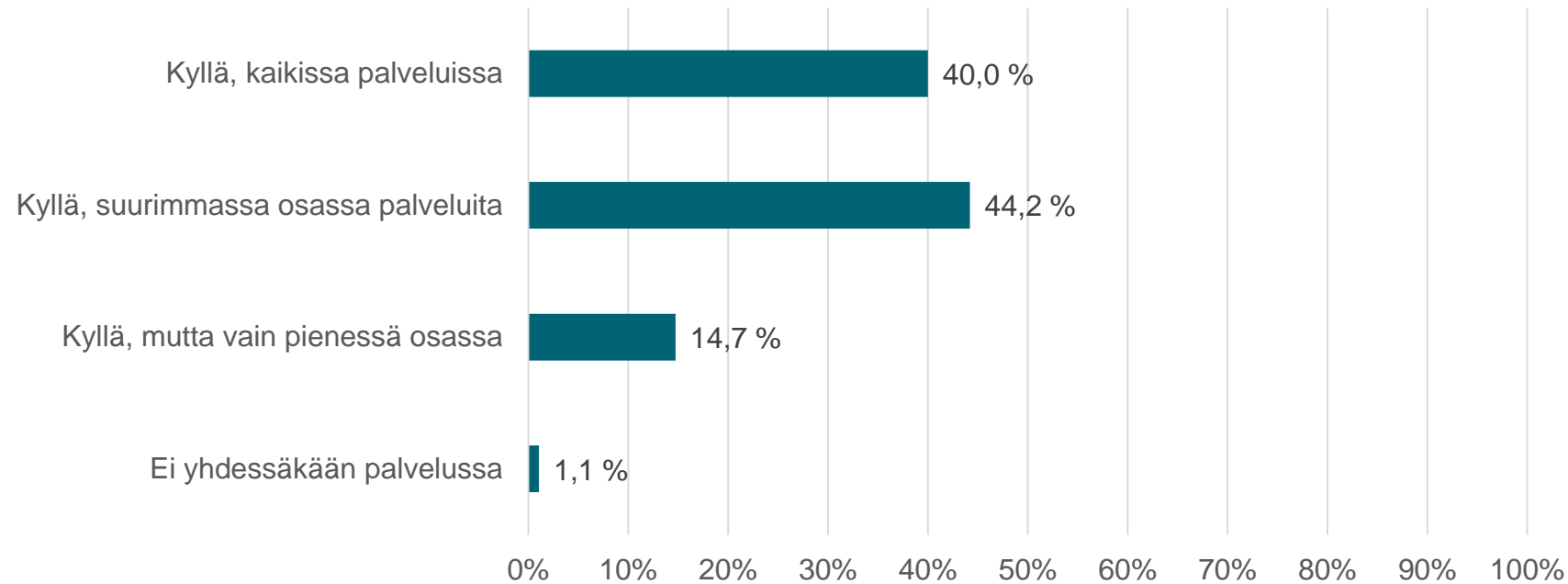
15. Saako yhteystiedon kautta neuvontaa kyseisen palvelun käyttöön?



15.1. Kyllä. Yhteystieto on:



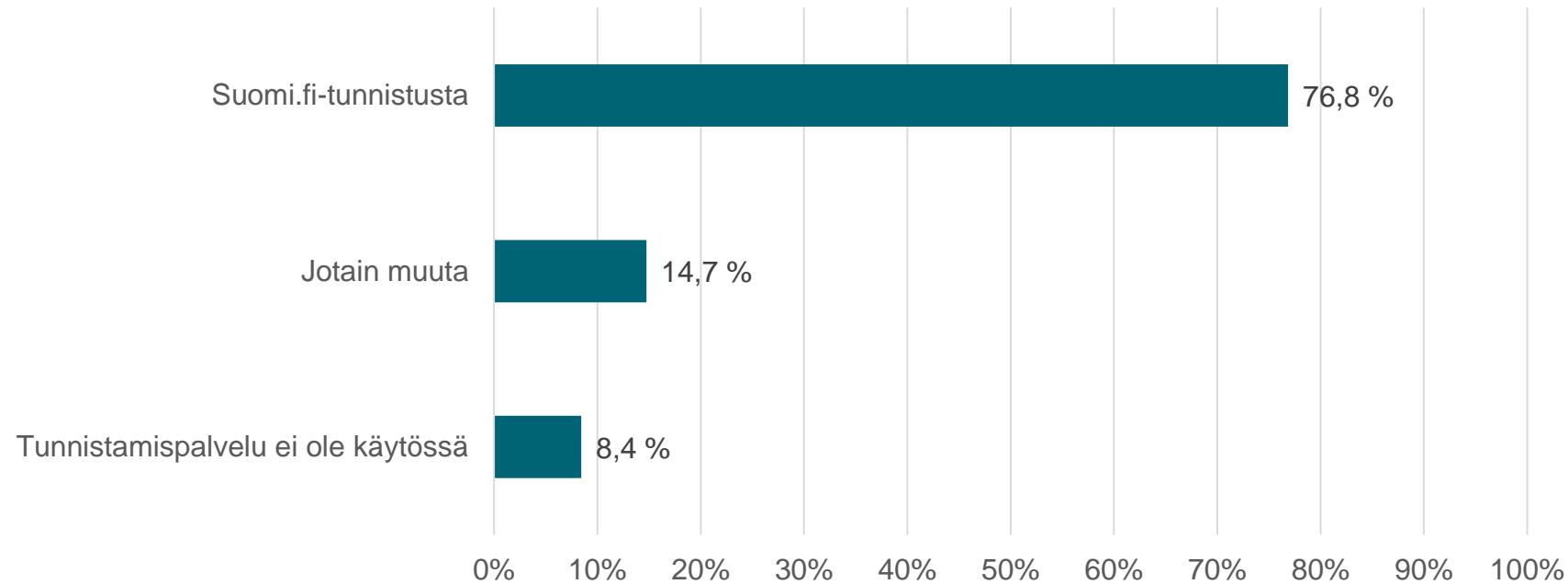
16. Oletteko arvioineet sähköisen tunnistamisen tarpeen asiointipalveluun?



16.1. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Työ kesken

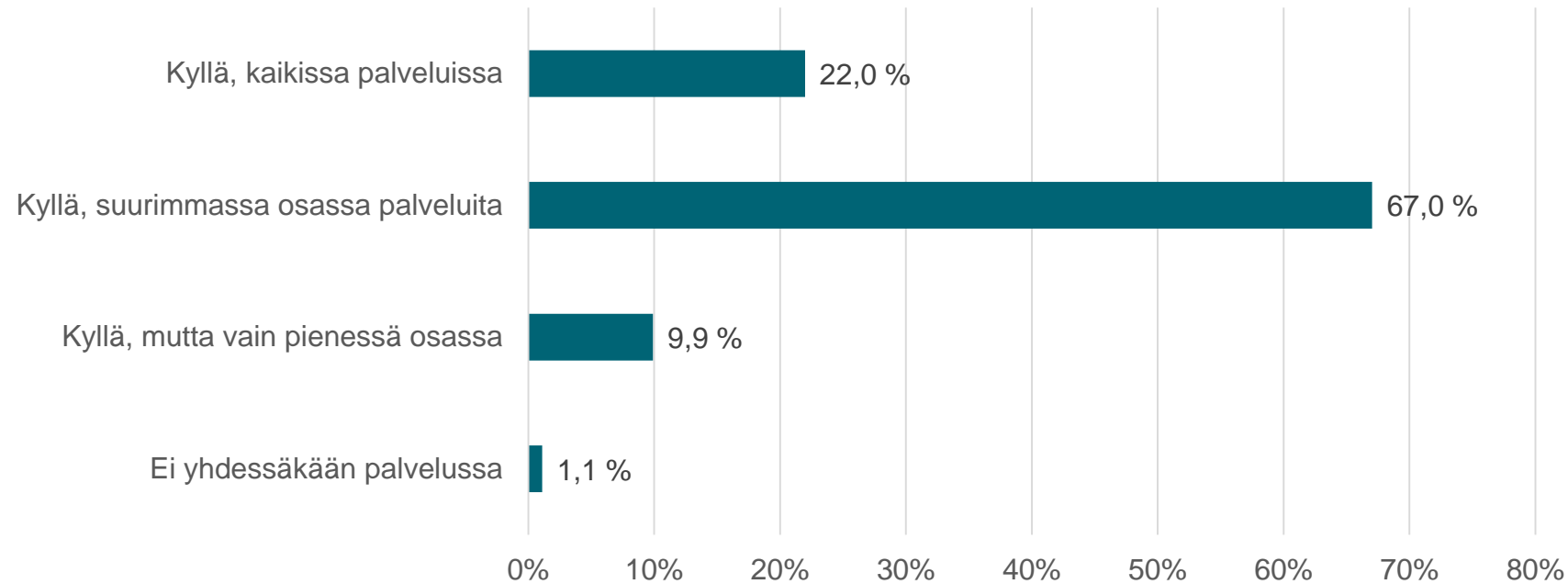
17. Mitä palveluita käytätte vahvaan sähköiseen tunnistamiseen?



17.1. Jotain muuta, mitä?

- ePalvelu
- Elisa
- Haka
- Candour ID
- Signicat
- VismaSign
- Pankkitunnistautuminen, mobiilivarmenne
- MFA

18. Oletteko varmistaneet, että digitaaliset palvelunne täyttävät lain saavutettavuusvaatimukset?



18.1. Kyllä. Kuinka olette varmistaneet, että digitaaliset palvelut täyttävät lain saavutettavuusvaatimukset?

- Tekemällä saavutettavuusauditointeja, -arviointeja ja -testauksia sekä tekemällä korjauksia haivattuihin puutteisiin
- Varmistamalla saavutettavuus sopimuksissa palvelun tuottajan/teknisen toteuttajan kanssa ja edellyttämällä saavutettavuutta hankinnoissa
- Henkilökuntaa kouluttamalla
- Erityisesti saavutettavuusvaatimukset on huomioitu uusien palvelujen osalta

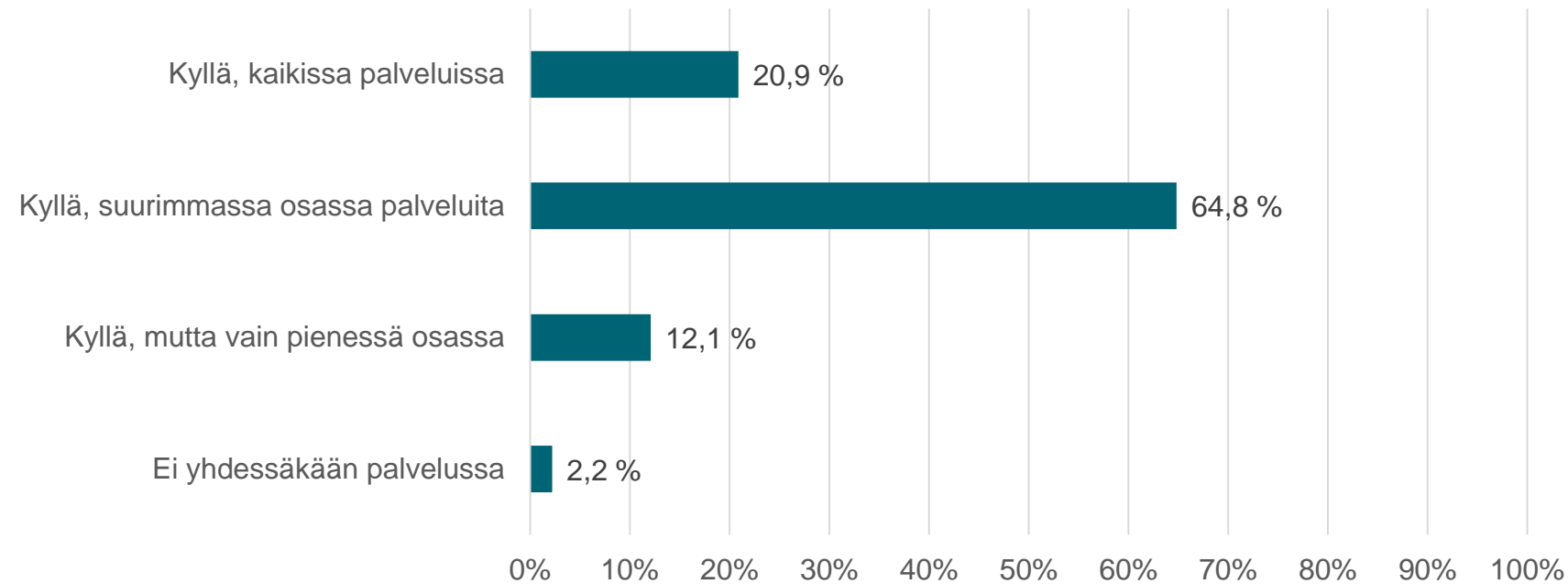
18.2. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Puute resursseista

19. Mikä saavutettavuusvaatimusten noudattamisessa on ollut hankalaa?

- Hankalat EU-standardit ja niiden esitysmuoto, saavutettavuusvaatimuksia on vaikeaa tulkita, ohjeiden tulkinnanvaraisuus
- Vanhojen palvelujen saavutettavaksi tekeminen
- Jos organisaatiolla on useita digitaalisia palveluja, laajoja sivustoja tai muuten todella runsaasti materiaalia, joka tulisi tehdä saavutettavaksi
- Vaikea osaamis- ja resurssitilanne
- Videoiden tekstittäminen
- Kohtuuttoman rasitteen arviointi on vaikeaa
- Kaikkiin sovelluksiin ei pysty itse vaikuttamaan

20. Oletteko arvioineet digitaalisten palveluidenne saavutettavuutta?



20.1. Kyllä. Kuinka usein arvioitte palvelunne saavutettavuuden ja toteutatte saavutettavuusarvioinnin?

Kuinka usein:

- Vuosittain
- Kerran valtuustokaudessa
- Isompien päivitys- ja muutostilanteiden sekä käyttöönoton yhteydessä.
- Aina kun tehdään muutoksia
- Satunnaisesti
- Tehdään jatkuvaa arviointia työkalun avulla

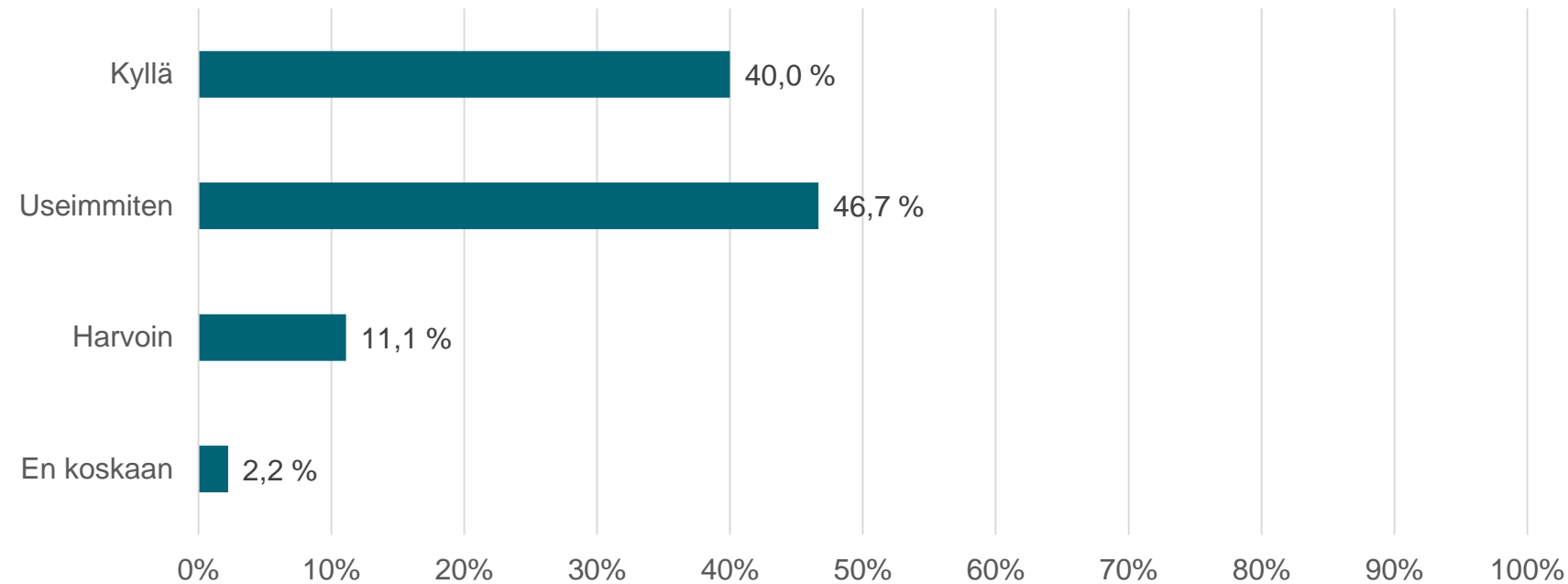
Kuinka toteutetaan:

- Yhdessä asiakkaiden kanssa
- Ulkoisen palvelun tuottajan kanssa.
- Tehdään itse
- Teetetään ulkopuolisilla toimijoilla

20.2. Ei yhdessäkään palvelussa, miksi ei?

- Resurssipula

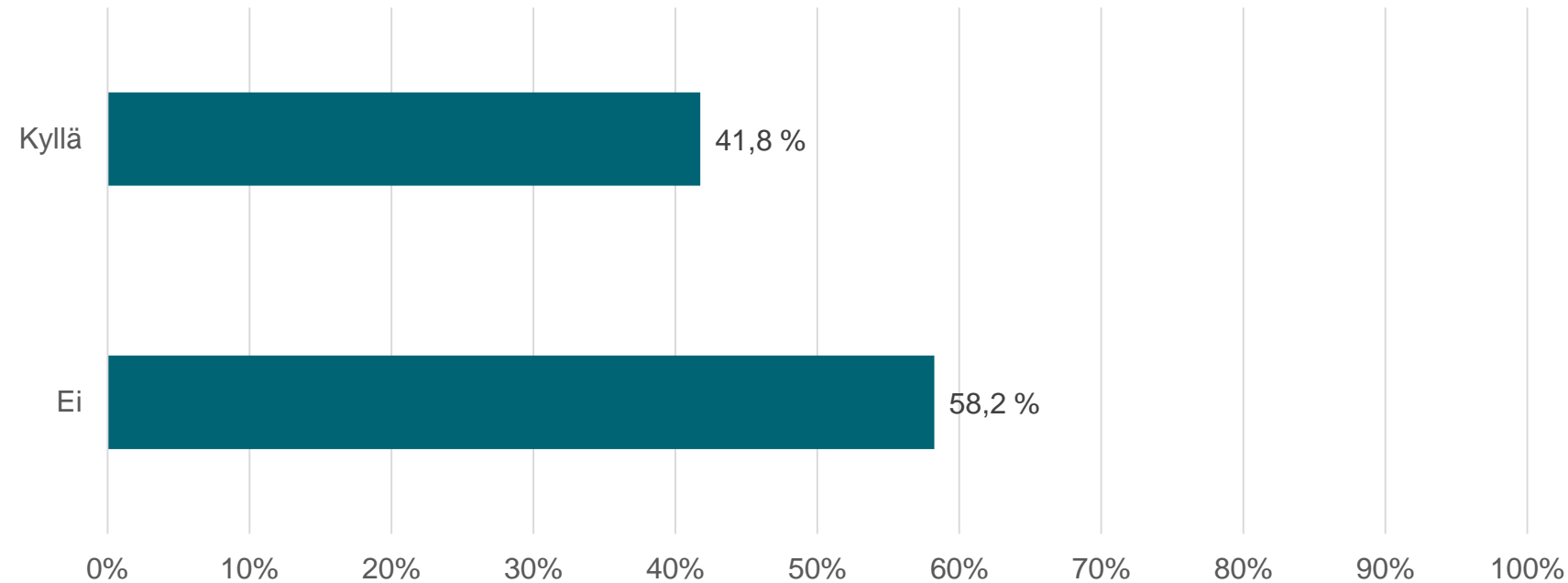
21. Oletteko löytäneet tarvitsemanne tiedon saavutettavuusvaatimuksista saavutettavuusvalvonnan sivustolta www.saavutettavuusvaatimukset.fi?



22. Vapaa palaute saavutettavuusvaatimukset.fi -sivustosta:

- Sivustoa kiiteltiin, että se on kattava, ymmärrettävä ja selkeä
- Kaikki eivät tunteneet sivustoa ja parempaa markkinointia kaivattiin
- Ohjeiden ja sisältöjen tulisi olla konkreettisempia, tarkempia ja ratkaisukeskeisempiä
- Sisältöjä tulisi olla kattavasti myös englanniksi

23. Oletteko vastaanottaneet saavutettavuuspalautetta asiakkailtanne?



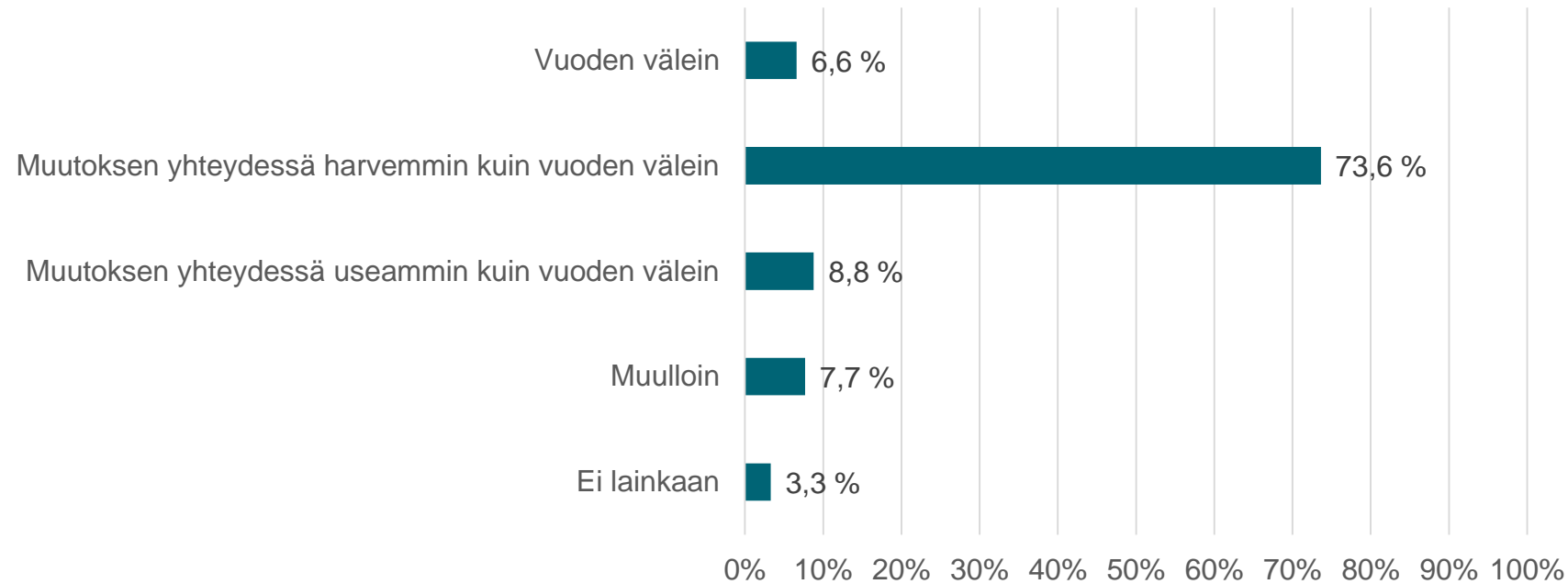
23.1. Kyllä. Mistä asioista olette saaneet saavutettavuuspalautetta?

- Mm. seuraavista: kontrastien riittämättömyys, pdf-dokumenttien saavutettavuus, ruudunlukijalla vaikea käyttää palvelua
- Saavutettavuusselosteen päivittämisestä
- Yleisesti ottaen palautetta on tullut vähän
- Saavutettavuuspalautetta on saatu myös muista kuin saavutettavuusasioista kuten löydettävyyden osalta

24. Miten olette käsitelleet annettua palautetta ja miten olette vastanneet palautteen antajalle?

- Palautteet käsitellään sovitun prosessin mukaisesti
- Vaikka palautetta olisikin tullut vähän, on kuitenkin sisäinen ohje miten palautteen kanssa toimitaan
- Palautteisiin, jotka sisältävät yhteystiedon vastataan
- Palautteet johtavat saavutettavuuskorjauksiin
- Kootaan yhteistyössä vastaukset
- Palautteet käydään lisäksi vuosittain yleistä kehittämistä varten läpi

25. Oletteko päivittäneet saavutettavuusselostetta:



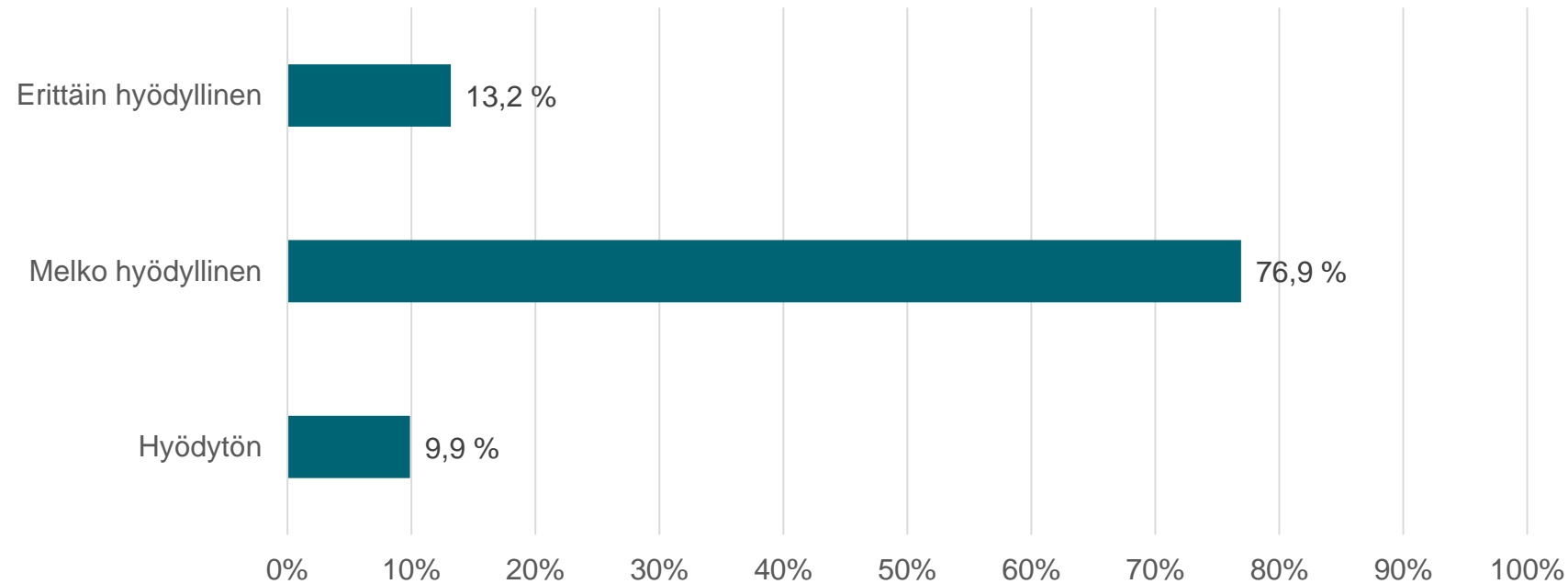
25.1. Muulloin, milloin?

- Muutosten yhteydessä tarvittaessa
- Useita selosteita, joilla on vaihtelevat päivitysajat

25.2. Ei lainkaan. Miksi?

- Resurssi- ja osaamisvajeen vuoksi
- Seloste on laadittu n. vuosi sitten, joten ei ole koettu tarpeelliseksi

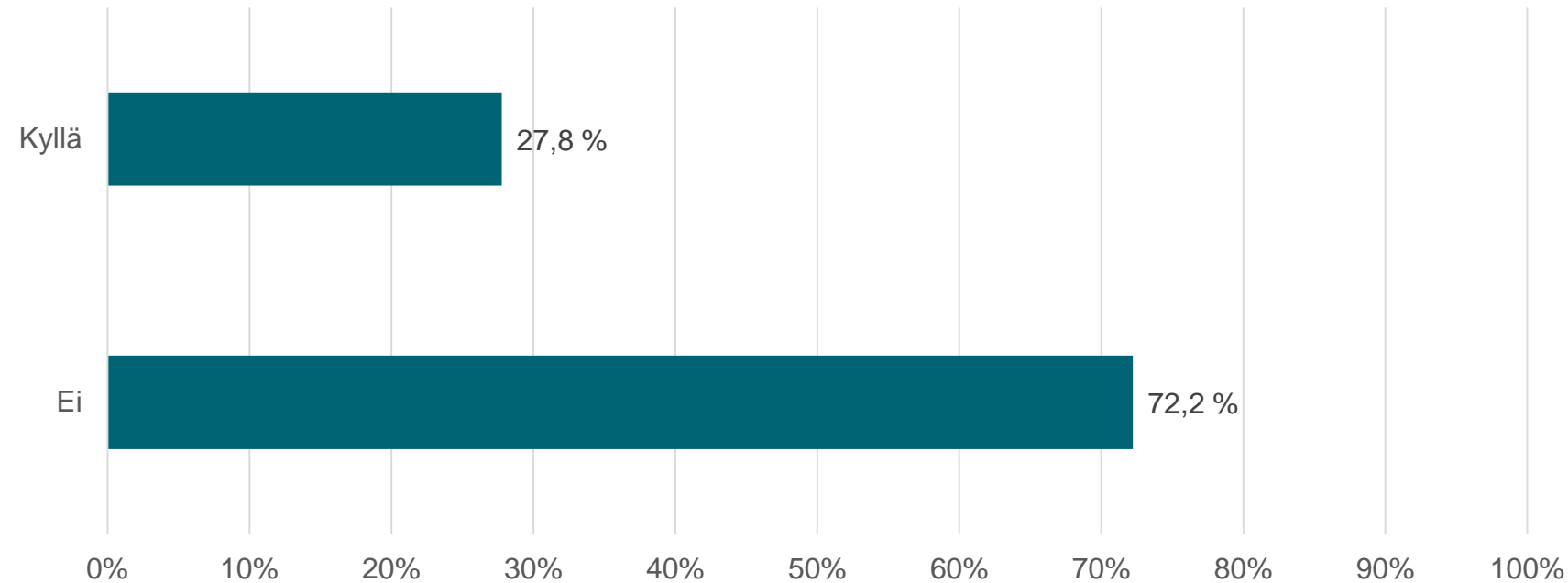
26. Onko saavutettavuusseloste mielestänne:



26.1. Hyödytön, miksi?

- Vastauksissa korostui pohdinta siitä, että mikä on saavutettavuusselosteen arvo asiakkaalle, ovatko ne asiakkaalle ymmärrettäviä ja lukeeko asiakkaat edes niitä

27. Oletteko vedonneet kohtuuttomaan rasitteeseen saavutettavuuden osalta digitaalisessa palvelussanne?



27.1. Kyllä. Mitkä tekijät olette ottaneet huomioon arvioidessanne mahdollisuutta vedota kohtuuttomaan rasiitteeseen?

- Kustannukset
- Vammaisten ihmisten tarpeet käyttää verkkopalvelua
- Käyttäjäkunta ja palvelun tyyppi
- Organisaation koko ja resurssit
- Kustannukset ja työmäärä suhteessa hyötyyn
- Vastauksissa korostui, että kohtuuttomaan rasiitteeseen on vedottu erityisesti poistuvien palvelujen tai vaihtuvien palvelujen osalta sekä videoiden tekstityksessä

28. Minkälaista materiaalia tai neuvontaa tarvitsisitte digipalvelulain toimeenpanon tueksi?

- Lisää ja säännöllistä konkreettista koulutusta lain vaatimuksista ja hankinnoista tähän liittyen
 - Toimialakohtaisesti
- Käytännön esimerkkejä ja parhaita käytänteitä
- Selkeät ohjeet saavutettavien materiaalin tuottamiseen
- UKK-sivusto, materiaalipankki

29. Mahdolliset terveiset valtiovarainministeriön:

- Kuntien resurssit tulee huomioida uusien velvoitteiden rinnalla
- Velvoitteet ovat välillä kohtuuttomia suhteessa viraston resursseihin ja palveluiden erityispiirteisiin
- Tulee huomioida myös digiä käyttämättömät
- *Syksyllä 2022 pidetyt koulutukset ja verkkomateriaali on erinomainen yhteenveto digipalvelulaista. Kiitos asiantuntijoille erittäin mielenkiintoisista webinaareista!*
- Lain huolellinen noudattaminen on lisännyt merkittävästi sekä viestijöiden että substanssiasiantuntijoiden työmäärää, mitä ei ole resursoitu, joten tämä on pois muusta tekemisestä
- Koko digikehityksen ohjaus on edelleen pirstaleista

Lisätietoja lain velvoitteista

- Koulutussarja syksy 2022
 - Suomidigi [suomeksi](#)
- Ohjeita digitaalisten palvelujen järjestämiseen (lain 2.luku)
 - Suomidigi [suomeksi](#) ja [ruotsiksi](#)
- Tietoa saavutettavuusvelvoitteista
 - Saavutettavuusvaatimukset.fi [suomeksi](#) ja [ruotsiksi](#)
- Avoimet eOppiva-koulutukset
 - Päämääränä laadukkaat digipalvelut [suomeksi](#) ja [ruotsiksi](#)
 - Saavutettavuus ja digipalvelulain vaatimukset [suomeksi](#) ja [ruotsiksi](#)



VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Kiitos