



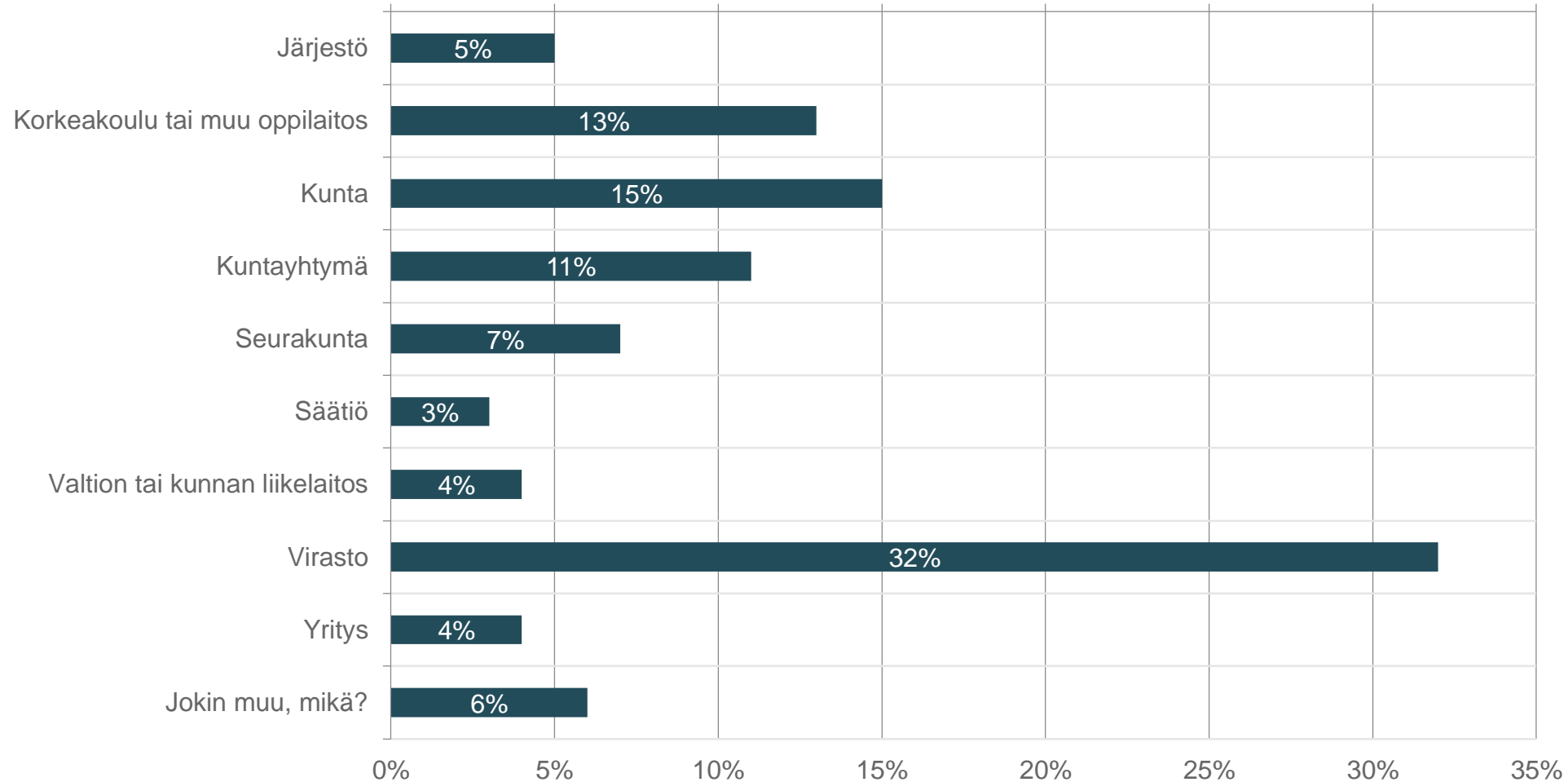
VALTIOVARAINMINISTERIÖ
FINANSMINISTERIET

Digipalvelulain toimeenpanon seurantakysely 2021: kaikki vastaukset

Digitalisaation edistämisen ohjelma
Valtiovarainministeriö
15.2.2021

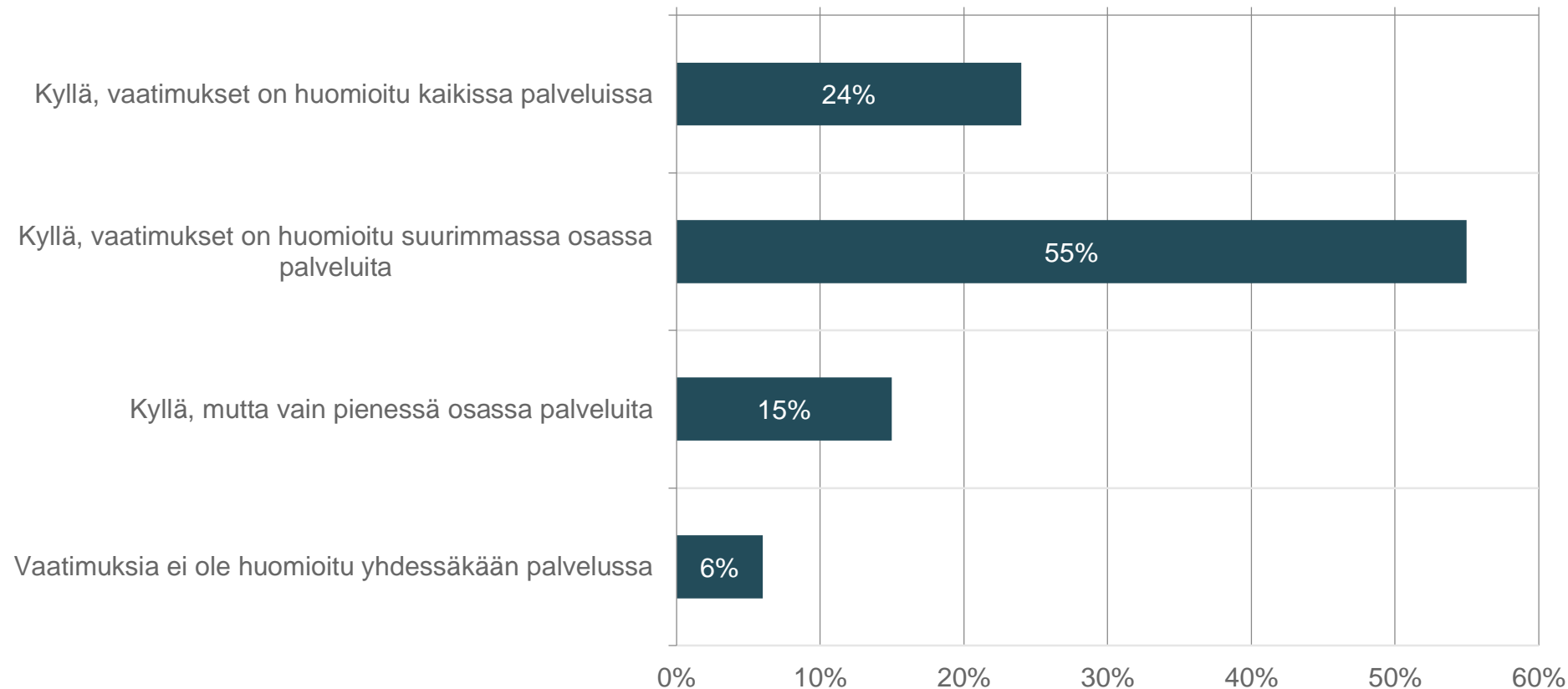
1. Edustamasi organisaatio

Vastaajien määrä: 216



2. Oletteko huomioineet digipalvelulain digitaalisten palvelujen järjestämiseen liittyvät velvoitteet verkkosivustollanne?

Vastaajien määrä: 215



2.1 Millä keinoin?

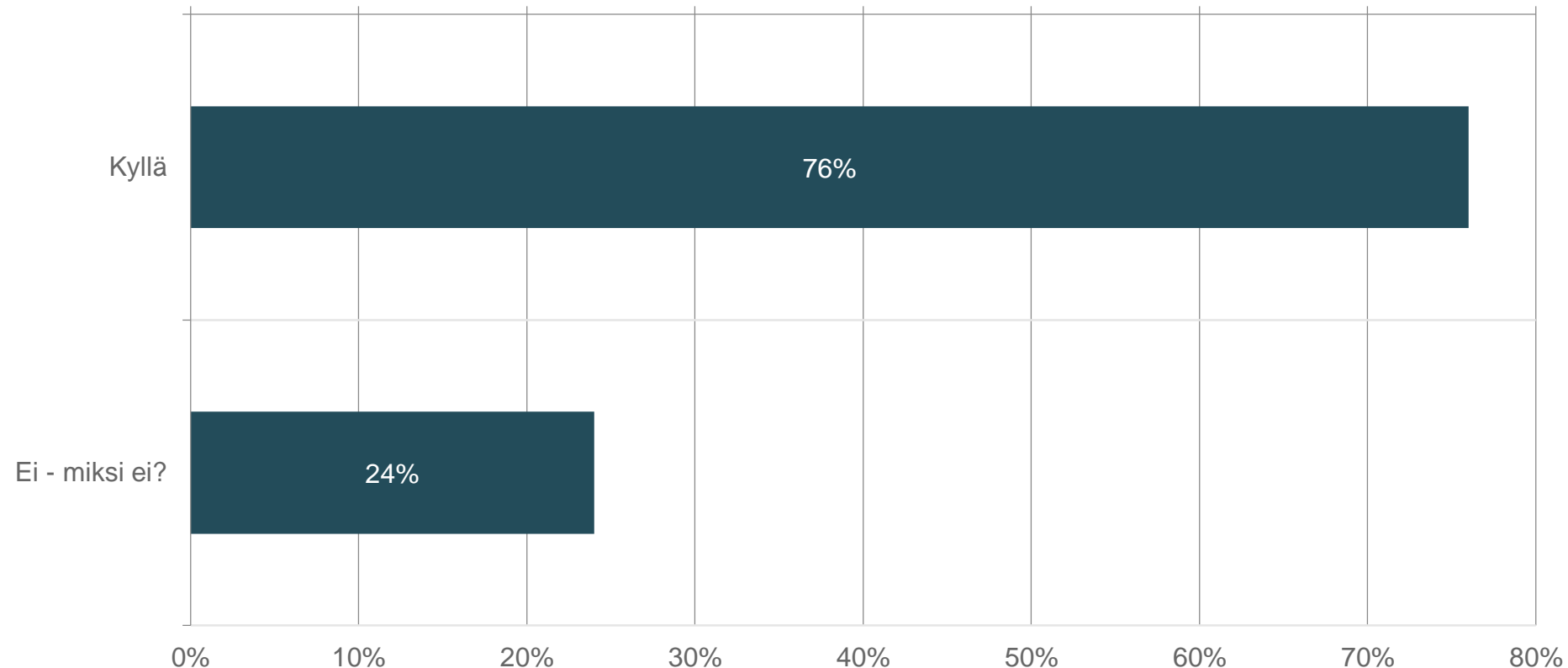
- Uusien toiminnallisuuksien/tukipalvelujen käyttöönotto (Suomi.fi-viestit, -tunnistaminen ja/tai -valtuutus)
- Verkkosivustojen/mobiiliapplikaatioiden uudistaminen/rakentaminen
- Tietosuojaan huomioiminen
- Henkilöstön kouluttaminen
- Palvelumuotoilun hyödyntäminen palvelukehityksessä
- Yhteiskehittäminen viranomaisten ja yksityisen sektorin kanssa
- Ulkoisten toimittajien hyödyntäminen
- Käytettävyyssarvioinnin/-testauksen tekeminen

2.2 Miksi velvoitteita ei ole huomioitu?

- Pulaa henkilöstö- ja/tai talousresursseista
 - Erityisinä haasteina videoiden tekstitys ja palvelujen eri kieliversiot
- Tekniset haasteet (erit. Suomi.fi-integraatioihin liittyen)
- Epäselvyys velvoitteista
- Epäselvyys organisaation sisäisistä vastuista, kukaan ei koordinoi
- Velvoitteet tullaan huomioimaan järjestelmänvaihdoksen yhteydessä
- Palveluilla vähäiset käyttäjämäärät

3. Onko asiakkaalla mahdollisuus lähettää organisaatiolleen viestejä ja vastaanottaa niitä tietoturvallisella tavalla sähköisesti?

Vastaajien määrä: 211

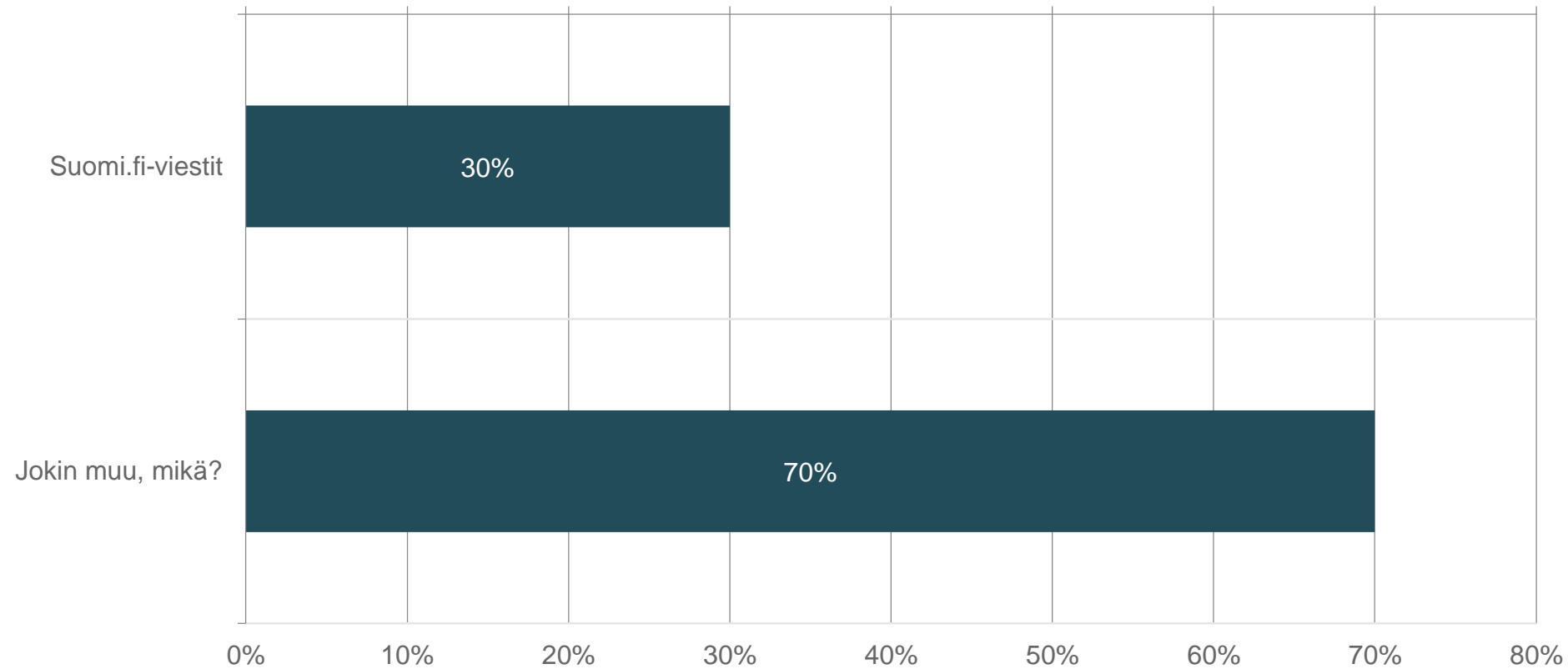


3.1 Miksi ei?

- Pulaa resursseista ja/tai osaamisesta
- Tekniset haasteet (esim. liittyen Suomi.fi-integraatioon, ohjelmistotukeen)

3.2 Millä keinoin?

Vastaajien määrä: 158

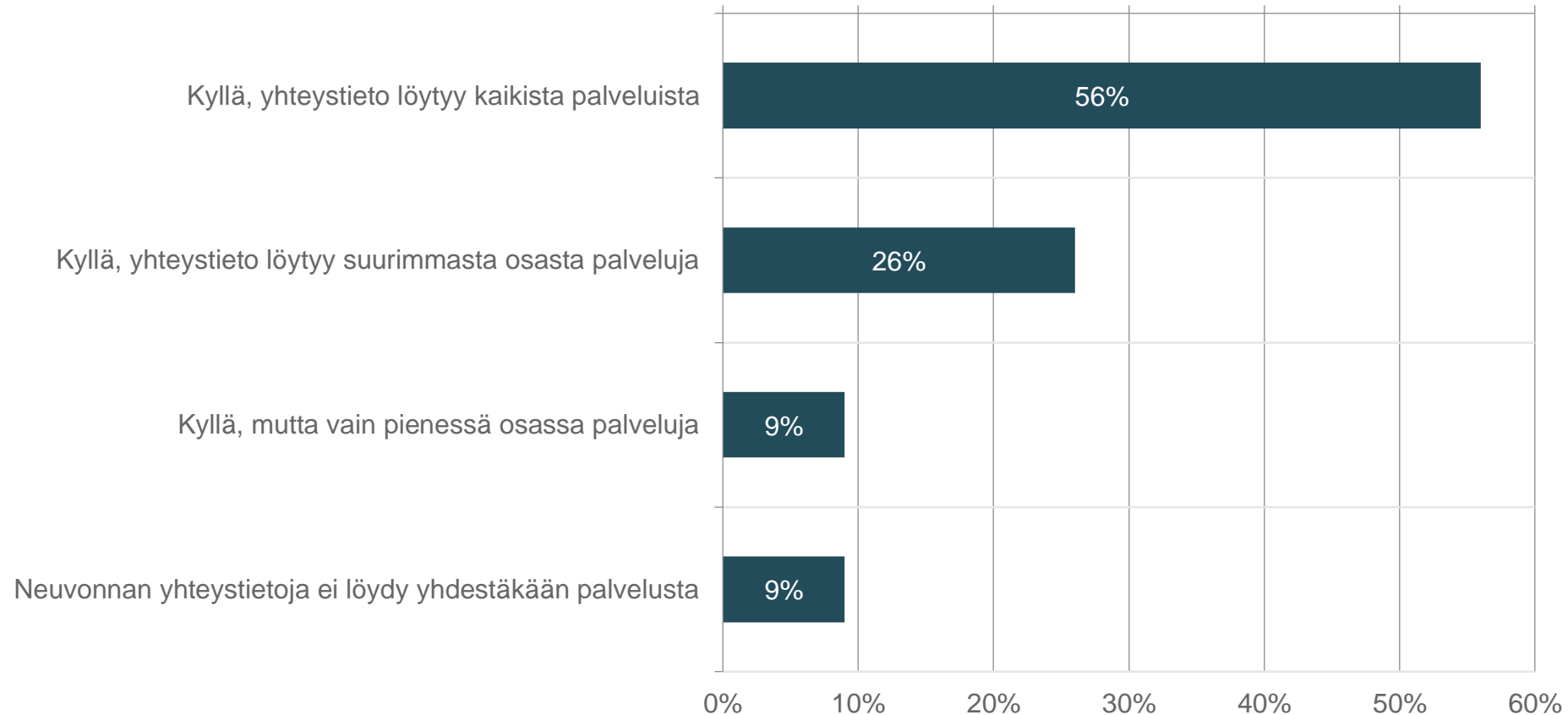


3.2.1 Jokin muu, mikä?

- Turvaposti
- Salattu sähköposti

4. Onko digitaalisissa palveluissanne yhteystieto, josta käyttäjä voi saada palveluun liittyvää neuvontaa?

Vastaajien määrä: 212



4.1 Mistä yhteystiedosta digipalveluunne saa neuvontaa?

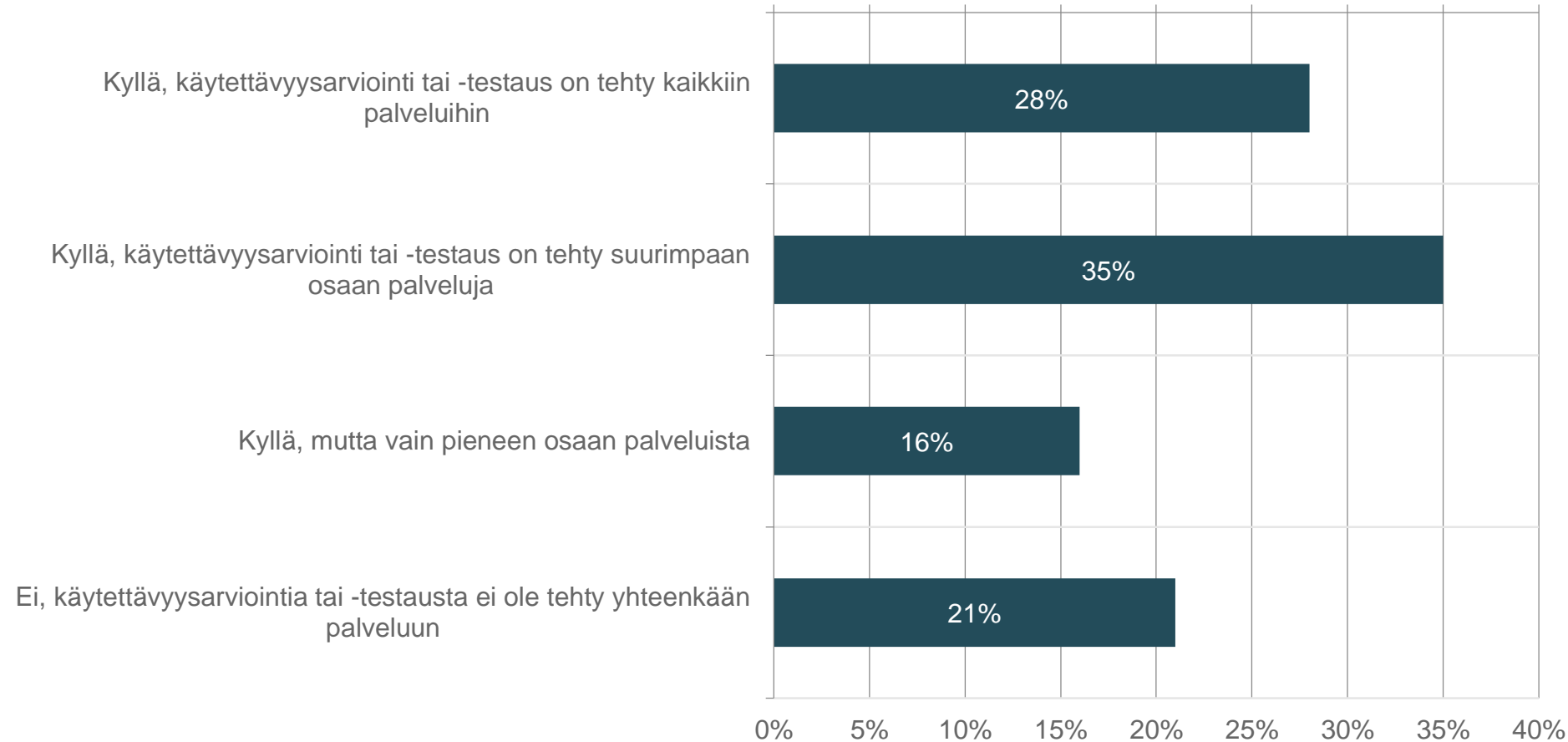
- Helpdeskistä/chat-palvelusta
- Keskitetystä yhteystiedosta/kirjaamosta
- Palvelualuekohtaisista yhteystiedoista
- Palvelukohtaisista yhteystiedoista
- Puhelimitse
- Fyysisestä asiointipisteestä

4.2 Miksi neuvonnan yhteystiedot puuttuvat?

- Vaatimuksista ei tiedetty, nyt täydennetään
- Työ vielä kesken/uudet sivut työn alla
- Asiaa ei koordinoida
- Neuvontaa ei mietitty osana palvelun käyttöönottoa
- Osassa palveluita sisäisesti omistaja hukassa
- Kolmannen osapuolen palvelujen osalta toimittajat toteuttavat tarvittavat toimenpiteet oman aikataulunsa mukaisesti

5. Onko digitaalisiin palveluihinne tehty käytettävyyssarviointi tai -testaus?

Vastaajien määrä: 206

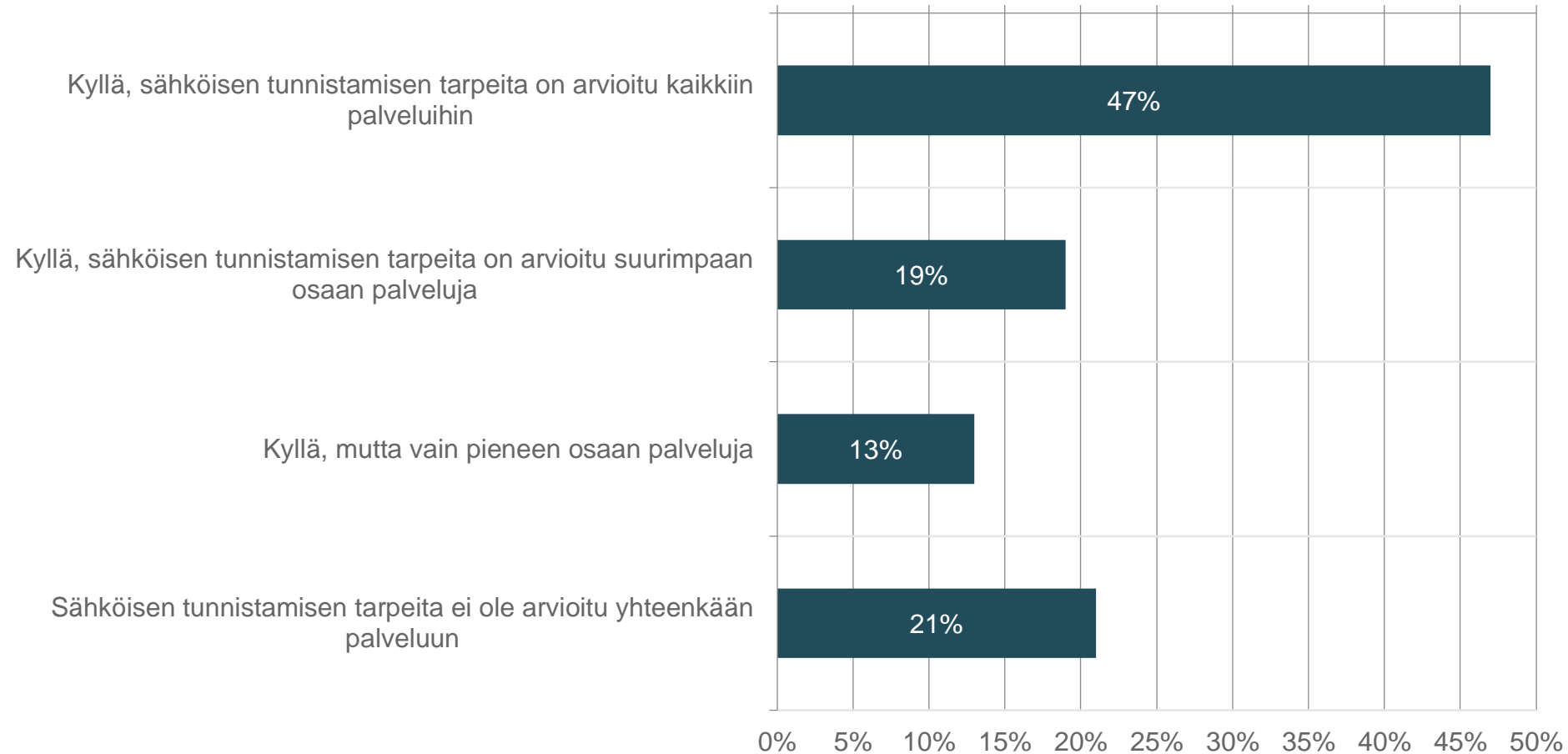


5.1 Miksi käytettävyyssarviointia tai -testausta ei ole tehty?

- Tehty saavutettavuusarviointi
- Ei tietoa, mitä tarkoittaa
- Työn alla
- Ei tarpeeksi resursseja/aikaa/osaamista
- Asialla ei omistajuutta/koordinaatiota
- Palvelulla pienet käyttäjämäärät

6. Oletteko arvioineet sähköisen tunnistamisen tarpeita digitaalisiin palveluihinne?

Vastaajien määrä: 210

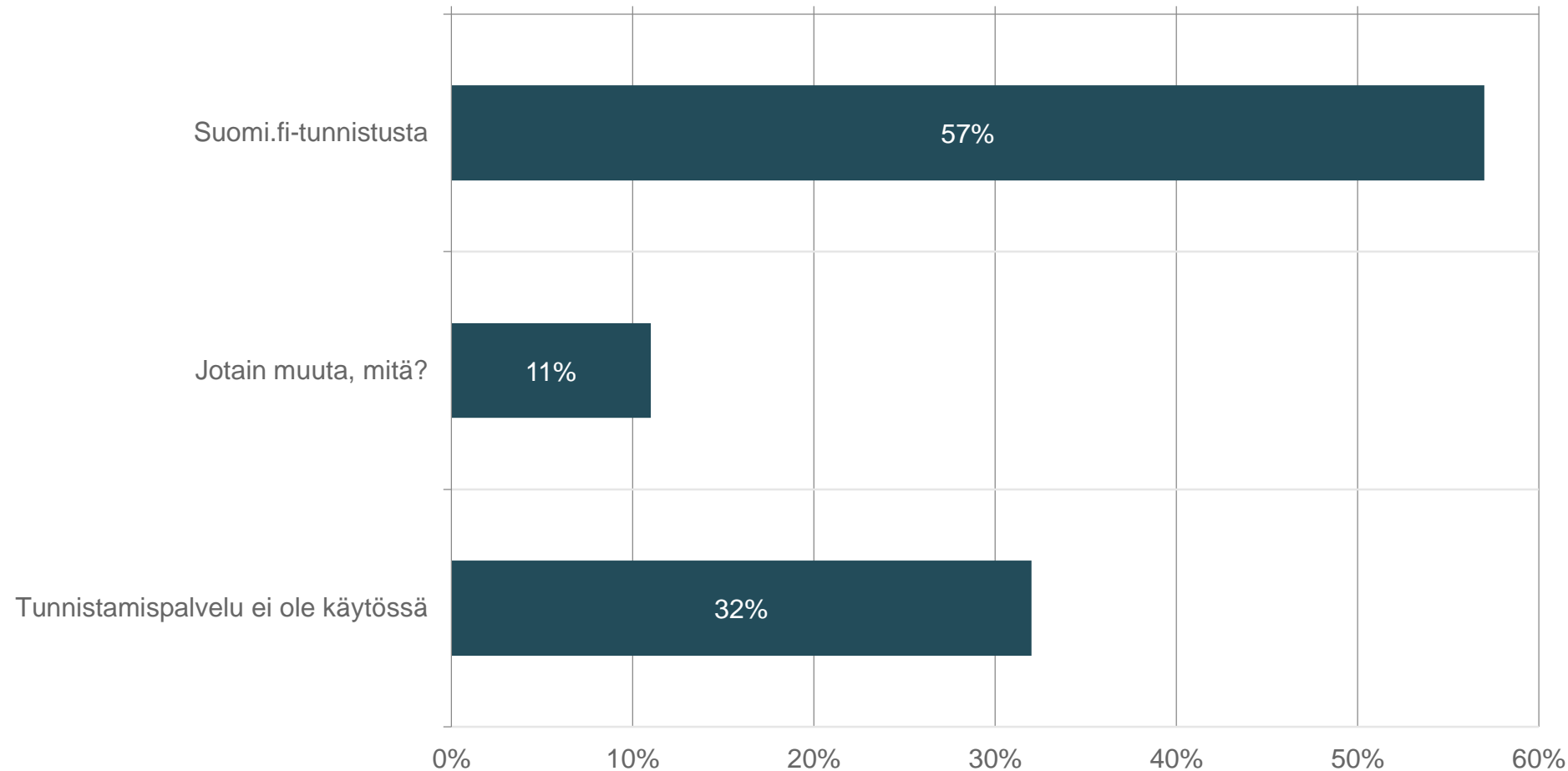


6.1 Miksi sähköisen tunnistamisen tarpeita ei ole arvioitu?

- Resurssipula
- Odotettu yleisiä ohjeita
- Asia tulossa työn alle
- Työtä priorisoitu riskiarvioinnin pohjalta
- Ei katsottu tarpeelliseksi

7. Mitä palvelua käytätte käyttäjien vahvaan sähköiseen tunnistamiseen?

Vastaajien määrä: 212



7.1 Jotain muuta, mitä?

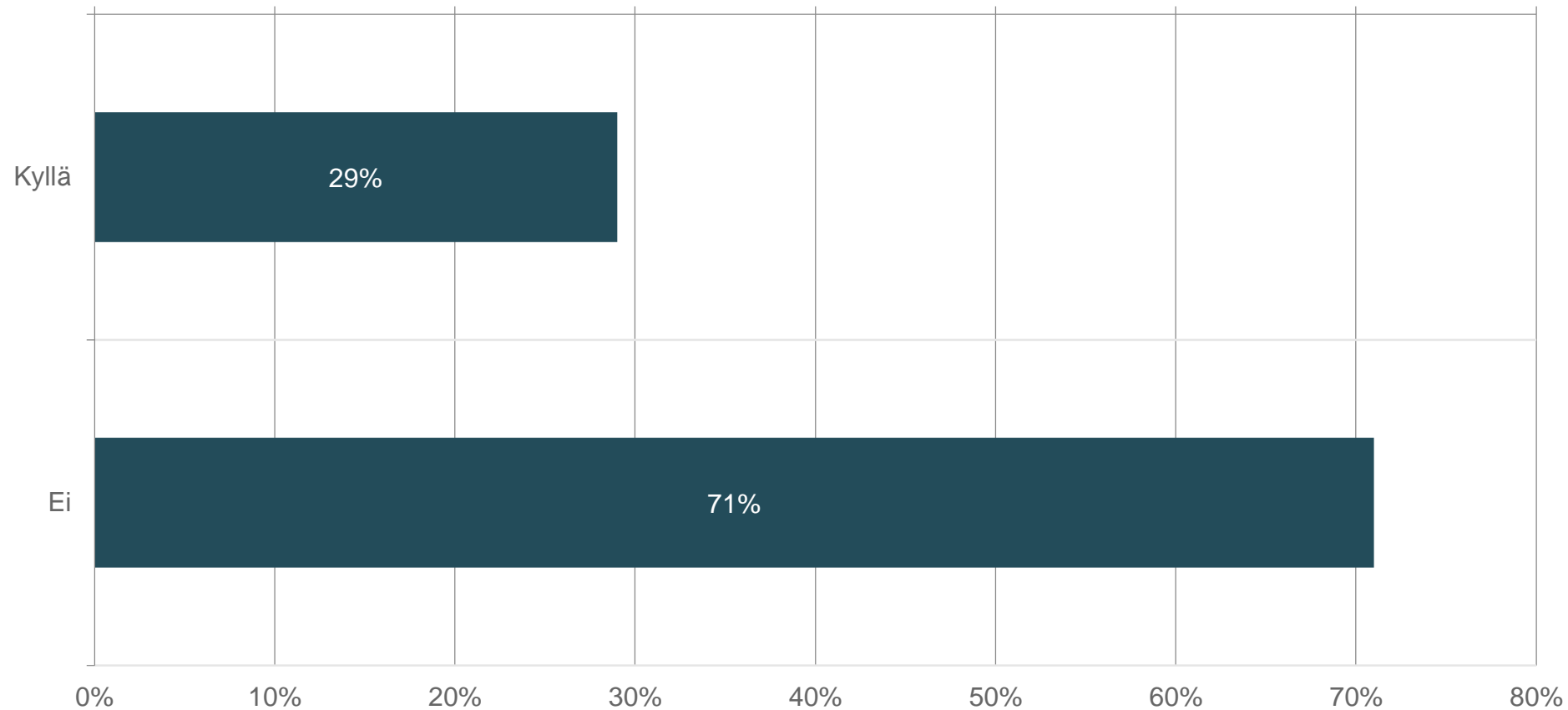
- Pankkitunnistautuminen
- Henkilökohtainen käyttäjätunnus
- Ulkoisen palveluntarjoajan edellyttämää palvelua

8. Mitä toimenpiteitä olette tehneet palvelujenne saavutettavuuden parantamiseksi?

- Yleisesti paljon toimenpiteitä saavutettavuuden edistämiseksi mm. kontrastit, tekstitykset, palautekanavat
- Saavutettavuusauditoinnit ja niiden perusteella sivujen korjaukset
- Sivujen läpikäynti ruudunlukuohjelmalla
- Saavutettavuusvaatimukset.fi –sivuston ohjeiden mukaisesti toimenpiteitä saavutettavuuden edistämiseksi
- Uudet sivut ovat saavutettavat
- Kehittäminen jatkuvana toimintona sivuja päivittäessä
- Henkilökunnan kouluttaminen
- Nimetyt saavutettavuustiimit
- Saavutettavuuden huomioiminen hankintavaiheessa

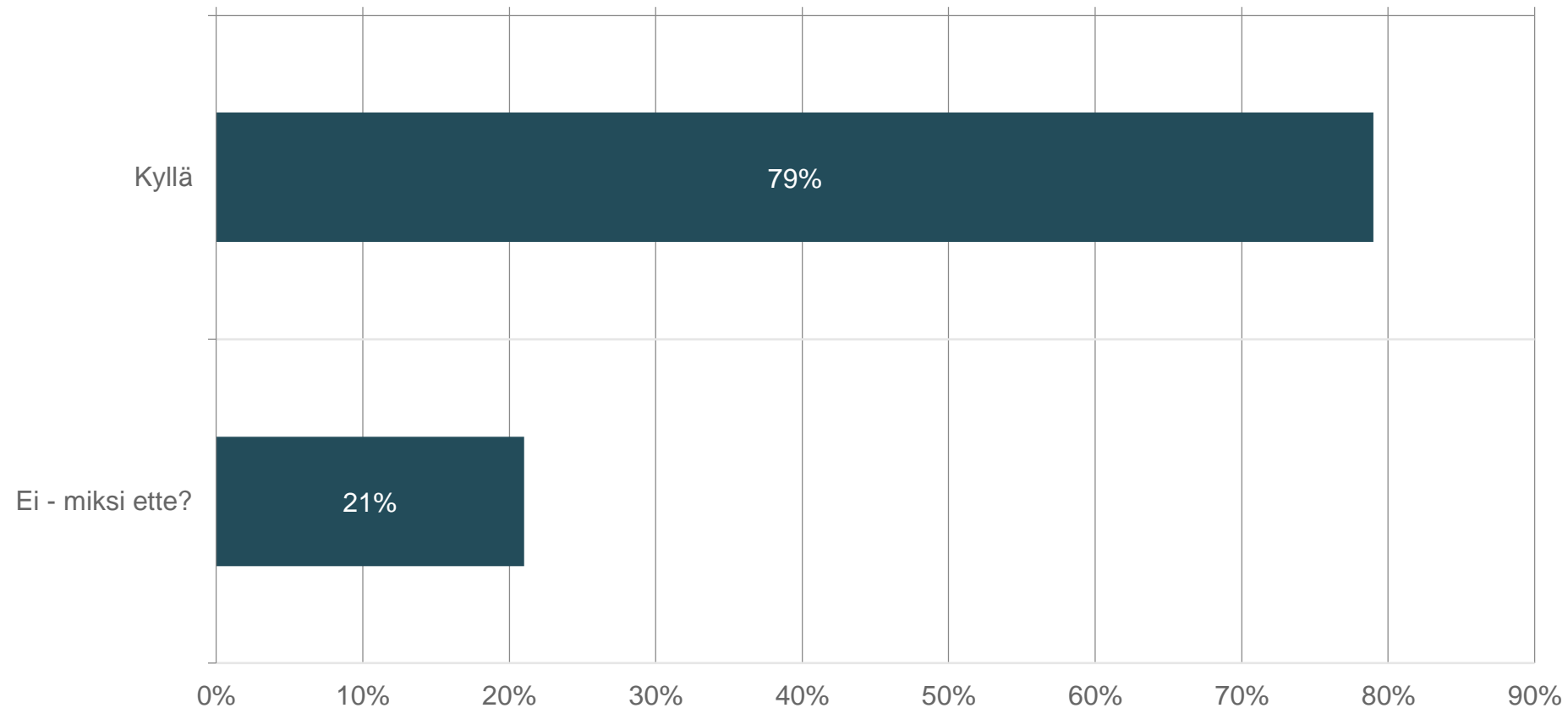
9. Oletteko vastaanottaneet saavutettavuuspalautetta asiakkailtanne?

Vastaajien määrä: 215



10. Oletteko tehneet palautteen perusteella korjauksia palveluihinne?

Vastaajien määrä: 62



10.1 Miksi ette?

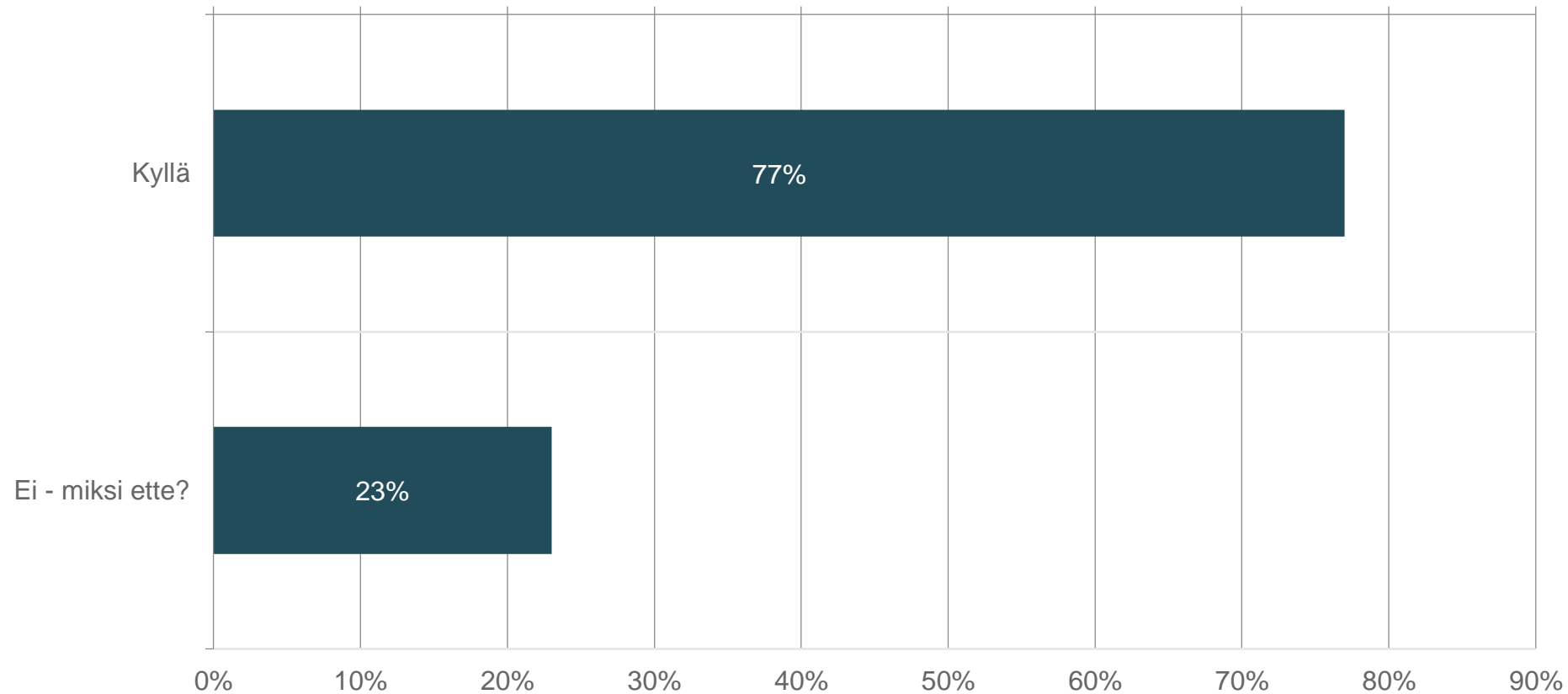
- Palaute on ollut positiivista
- Palautteet eivät ole edellyttäneet korjauksia
- Palautetta on tullut vähän

10.2 Minkälaisia korjauksia olette tehneet?

- Runsaasti yksittäisiä korjauksia, sekä sisällöllisiä että teknisiä.
- Linkkien korjauksia, tekstityksiä, helpotettu kirjautumista, muokattu palvelua palautteen pohjalta

11. Oletteko tehneet verkkosivustollenne saavutettavuusarvioinnin?

Vastaajien määrä: 214

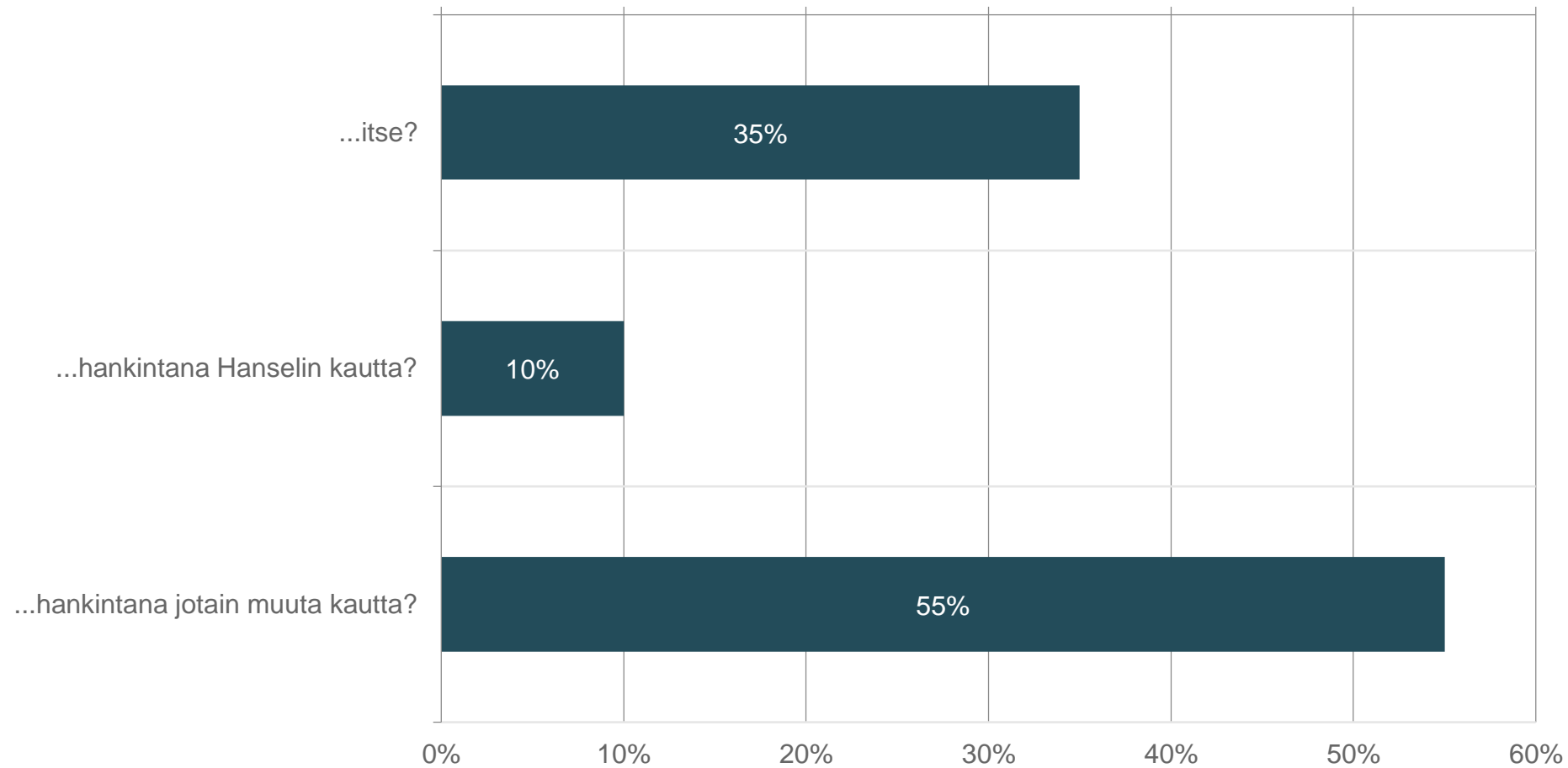


11.1 Miksi ette?

- Ei ole ollut resursseja
- Ei ole tietoa oikeasta tahosta, joka tekisi saavutettavuusarvioinnin
- Tulossa suuri uudistus, ei tehdä arviointia enää vanhaan palveluun

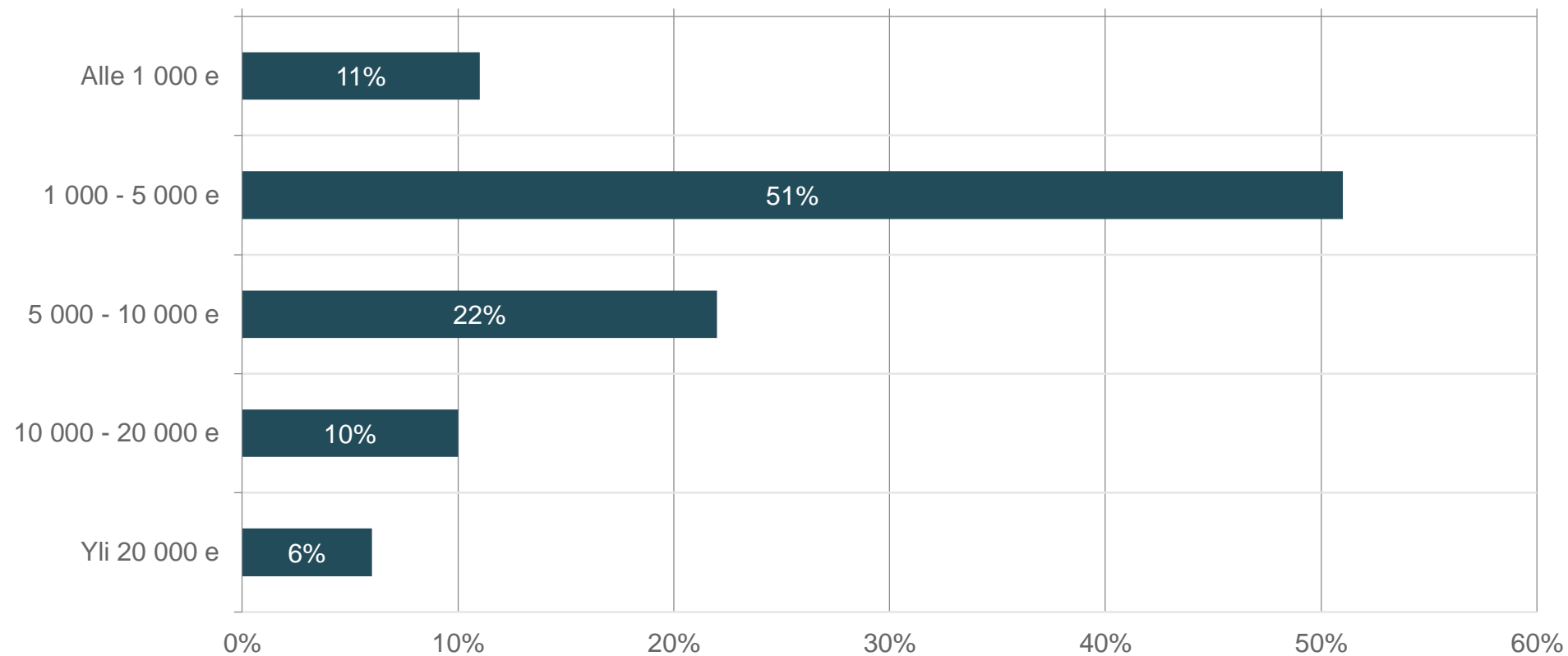
12. Teittekö saavutettavuusarvioinnin...

Vastaajien määrä: 162



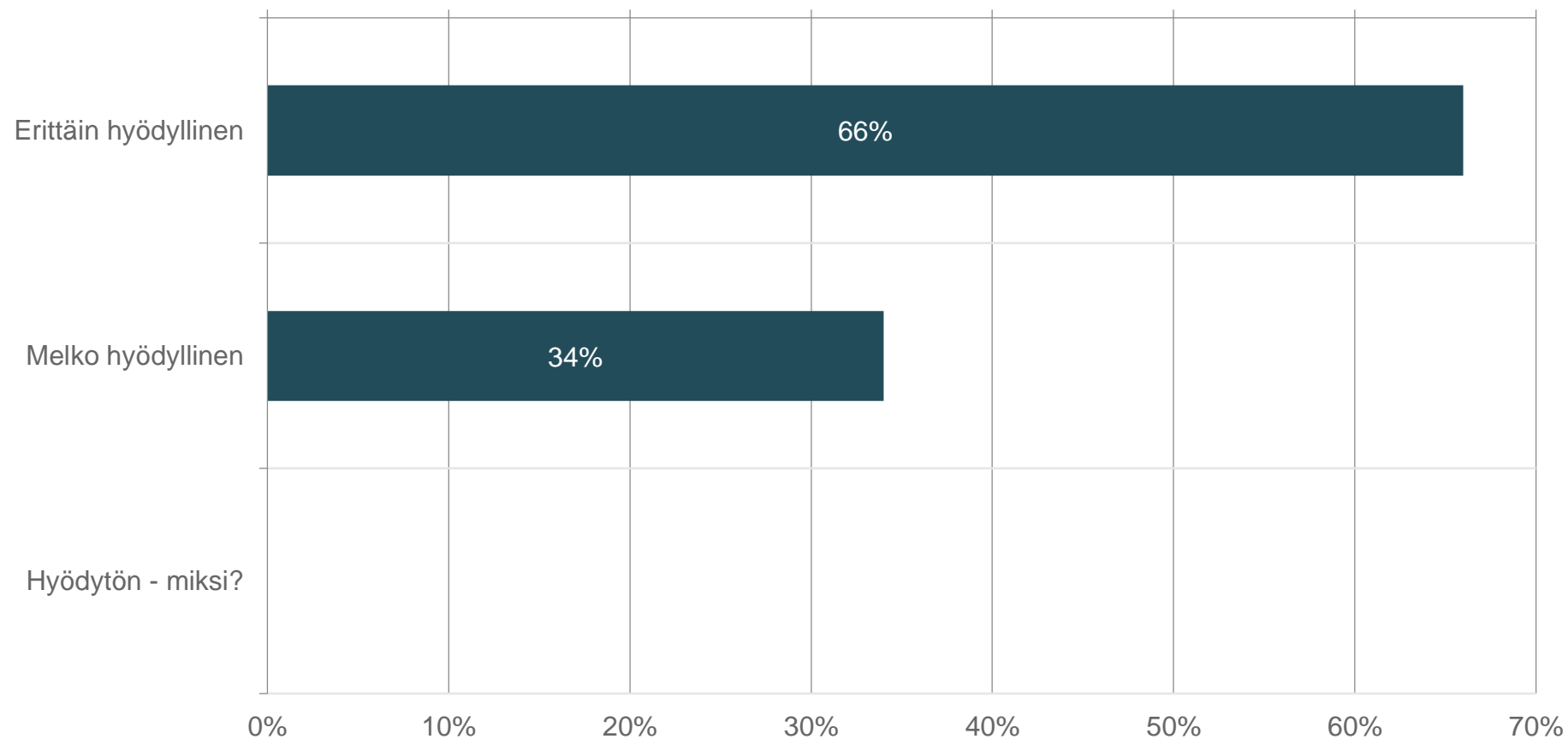
13. Minkä hintainen arviointi oli?

Vastaajien määrä: 97



14. Koitteko arvioinnin hyödylliseksi?

Vastaajien määrä: 107



15. Minkälaista materiaalia tai neuvontaa tarvitsisitte digipalvelulain toimeenpanon tueksi?

- Täsmäinfoja saavutettavuusvalvonnan webinaarien tapaan
- Yhteistyön lisääminen eri toimijoiden kanssa, jolloin jokaisen organisaation ei tarvitsisi etsiä ratkaisuja samaan haasteeseen
- Saavutettavuuden tarkistuslista ja huoneentaulu
- Aineistoa on riittävästi, apua on saatu riittävästi. Materiaalia on runsaasti, osaamista sen sijaan niukasti.
- Mahdollisuus kysyä ja tarkentaa saavutettavuusvaatimusten soveltamisalaa, konkreettisia esimerkkejä ratkaisuista esim. demo-sivu.
- Maksuton työkalu, joka ilmoittaa saavutettavuusongelmista
- Teemoja: Saavutettava somesisältö, tukea suomi.fi-palveluiden käyttöön
- Resursseja ja euroja
- Ruotsinkielisiä materiaaleja

Lisätietoja lain velvoitteista

- Ohjeita digitaalisten palvelujen järjestämiseen (lain 2.luku)
 - Suomidigi [suomeksi](#) ja [ruotsiksi](#)
- Tietoa saavutettavuudesta ja 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!

sanna.sinisalo@vm.fi
waltteri.heino@vm.fi